

Les déterminants de l'adoption de l'Open Banking dans le secteur bancaire marocain : validation empirique du modèle UTAUT-OBM

The determinants of Open Banking adoption in the Moroccan banking sector : an empirical validation of the UTAUT-OBM model

MAGHNIWI Rachid

Docteur en Sciences de Gestion

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales – Souissi

Université Mohammed V de Rabat – Maroc

Laboratoire de Recherche en Management des Organisations, Droit des Affaires et Développement (LARMODAD)

OUKASSI Mustapha

Enseignant-chercheur (P.E.S)

Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales – Souissi

Université Mohammed V de Rabat – Maroc

Laboratoire de Recherche en Management des Organisations, Droit des Affaires et Développement (LARMODAD)

Date de soumission : 20/07/2026

Date d'acceptation : 04/09/2026

Pour citer cet article :

MAGHNIWI. R. & OUKASSI M. (2026) « Les déterminants de l'adoption de l'Open Banking dans le secteur bancaire marocain : validation empirique du modèle UTAUT-OBM », Revue Française d'Économie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 9 » pp : 1192- 1210.

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

Attribution License 4.0 International License



Résumé

Cette recherche examine les déterminants de l'intention d'adoption de l'Open Banking par les clients bancaires marocains. Mobilisant un design mixte séquentiel explicatif — une enquête quantitative auprès de 500 clients de la région Rabat-Salé-Kénitra et 25 entretiens semi-directifs d'experts — l'étude propose et valide le modèle UTAUT-OBM, extension d'UTAUT2 érigeant la confiance institutionnelle et le risque perçu en déterminants directs. La modélisation par équations structurelles confirme les six hypothèses et explique 57 % de la variance de l'intention. La performance attendue ($\beta=0,48$) et la confiance ($\beta=0,40$) en sont les principaux leviers, tandis que le risque perçu ($\beta=-0,31$) et l'effort attendu ($\beta=-0,25$) constituent les freins majeurs. Une segmentation distingue trois profils : enthousiastes (32 %), pragmatiques prudents (45 %) et réfractaires méfiants (23 %). L'Open Banking n'étant pas encore déployé au Maroc, la variable étudiée demeure une intention déclarée, et non un comportement effectif. L'étude formule des propositions à tester dans de futures recherches et esquisse une feuille de route de déploiement responsable et inclusif à l'horizon 2030.

Mots clés : Open Banking ; adoption technologique ; confiance institutionnelle ; risque perçu ; secteur bancaire marocain.

Abstract

This research investigates the determinants of Open Banking adoption intention among Moroccan banking clients. Drawing on a sequential explanatory mixed-methods design — a quantitative survey of 500 clients in the Rabat-Salé-Kénitra region and 25 semi-structured expert interviews — the study develops and validates the UTAUT-OBM model, an extension of UTAUT2 that raises institutional trust and perceived risk to the status of direct determinants. Structural equation modelling confirms the six hypotheses and explains 57% of the variance in intention. Performance expectancy ($\beta=0.48$) and trust ($\beta=0.40$) are the main drivers, while perceived risk ($\beta=-0.31$) and effort expectancy ($\beta=-0.25$) are the main barriers. A segmentation distinguishes three profiles: enthusiasts (32%), cautious pragmatists (45%), and skeptical resisters (23%). As Open Banking is not yet deployed in Morocco, the dependent variable remains a stated intention rather than actual behaviour. The study offers propositions for future research and outlines a responsible, inclusive deployment roadmap towards 2030.

Keywords: Open Banking; technology adoption; institutional trust; perceived risk; Moroccan banking sector.

Introduction

La transformation digitale du secteur bancaire mondial entre dans une phase décisive, marquée par l'émergence de l'Open Banking comme paradigme organisateur d'un écosystème financier ouvert et collaboratif. Pour la première fois dans l'histoire bancaire, les données financières des clients — jusqu'alors conservées par les institutions qui les détiennent — deviennent potentiellement accessibles à des tiers autorisés, sous réserve du consentement explicite des personnes concernées. Ce phénomène remet en question des modèles d'affaires établis de longue date et crée des opportunités d'innovation au bénéfice des consommateurs.

L'impulsion réglementaire internationale — la directive DSP2 en Europe, le Consumer Data Right en Australie, l'Open Banking Initiative au Royaume-Uni — la montée en puissance des technologies financières et les mutations comportementales accélérées par la pandémie de Covid-19 convergent pour imposer l'Open Banking comme un enjeu stratégique majeur. Pourtant, la littérature académique sur ce phénomène demeure fragmentée, particulièrement pour les marchés émergents, et les travaux empiriques portant sur le contexte marocain restent rares (Baber, 2021 ; Alkhowaiter, 2020).

Au Maroc, à la convergence des mondes arabe, africain et méditerranéen, ce phénomène s'inscrit dans un contexte singulier : un secteur bancaire solide mais concentré, un écosystème FinTech en émergence, un cadre réglementaire en cours d'adaptation, une population diversifiée dans ses pratiques financières et digitales, et des défis persistants d'inclusion financière. Dans ce cadre, l'Open Banking représente à la fois une opportunité de modernisation et d'inclusion, et un défi de gouvernance, de sécurité et d'adoption. Cette recherche pose dès lors la problématique centrale suivante : ***quels sont les déterminants de l'intention d'adoption de l'Open Banking par les clients bancaires marocains, et comment les acteurs de l'écosystème peuvent-ils en accélérer un déploiement responsable et inclusif ?***

Cette problématique se décline en quatre questions secondaires : quels facteurs technologiques, sociaux et institutionnels influencent l'intention d'adoption ; dans quelle mesure les variables sociodémographiques modulent-elles ces effets ; quels sont les principaux freins perçus ; et comment banques, FinTechs et régulateurs peuvent-ils élaborer des stratégies concertées pour un déploiement responsable et inclusif ?

Pour y répondre, l'article mobilise une approche mixte séquentielle articulant une enquête quantitative (n=500) analysée par équations structurelles et une investigation qualitative (n=25) analysée thématiquement. Sa contribution principale est théorique et empirique : il développe et valide le modèle UTAUT-OBM et produit une première base de données sur l'adoption de

l'Open Banking au Maroc. À titre complémentaire, et clairement distingué des résultats empiriques, il propose des recommandations différenciées par acteur, une feuille de route phasée et une proposition de gouvernance dédiée, présentées comme des pistes prospectives destinées à nourrir le débat plutôt que comme des conclusions directement démontrées par les données.

1. Revue de littérature et cadre théorique

1.1. De la transformation digitale à l'Open Banking

L'Open Banking désigne un ensemble de dispositifs techniques et réglementaires permettant à un client de partager, avec son consentement, ses données bancaires avec des prestataires tiers agréés (Third Party Providers), via des interfaces de programmation applicative (API) sécurisées et standardisées. Il repose sur un renversement de la logique propriétaire des données : la donnée financière, considérée comme un actif du client plutôt que de la banque, devient interopérable au sein d'un écosystème ouvert (Cortet et al., 2016 ; Baber, 2021). Deux grandes familles de services structurent ce marché : les services d'information sur les comptes (AISP), qui agrègent et analysent les données, et les services d'initiation de paiement (PISP), qui déclenchent des transactions.

Le déploiement de l'Open Banking a suivi des trajectoires réglementaires contrastées : prescriptive et pionnière au Royaume-Uni sous l'impulsion de la Competition and Markets Authority, harmonisée à l'échelle européenne via la DSP2, obligatoire et articulée à une infrastructure de paiement instantané au Brésil (PIX), ou fondée sur une infrastructure d'identité numérique en Inde (Account Aggregator Framework). Ces expériences convergent vers un enseignement structurant : la réglementation prescriptive, plutôt que l'initiative volontaire, tend à constituer la condition d'un déploiement rapide et cohérent (Allen et al., 2021).

Ces modèles se distinguent par le degré de contrainte imposé aux établissements, le périmètre des données concernées et le rôle assigné à l'autorité de supervision. Le modèle britannique, en imposant l'ouverture des API aux neuf plus grandes banques, a généré en cinq ans un écosystème de plus de 800 prestataires agréés et plusieurs millions d'utilisateurs réguliers — des volumes difficilement atteignables sous un régime purement volontaire. Le modèle brésilien illustre le potentiel inclusif d'un Open Banking articulé à une infrastructure de paiement accessible, tandis que l'expérience sud-africaine, restée consultative, montre les limites d'une approche fragmentée. Ces enseignements comparatifs cadrent le positionnement pré-réglementaire du Maroc et orientent les pistes formulées en cinquième partie.

1.2. Les théories de l'adoption technologique

La compréhension des comportements d'adoption des innovations financières digitales mobilise un corpus théorique dense. Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) de Davis et al. (1989) postule que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue déterminent l'intention d'usage. La théorie unifiée de l'acceptation et de l'usage de la technologie (UTAUT) de Venkatesh et al. (2003), puis son extension UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012), intègrent quatre déterminants principaux — attente de performance, attente d'effort, influence sociale et conditions facilitatrices — modérés par l'âge, le genre, l'expérience et la volonté d'innover.

Ces cadres, méta-analytiquement validés, expliquent en moyenne 47 à 52 % de la variance de l'intention dans les contextes de banque mobile (Alalwan et al., 2018 ; Baptista & Oliveira, 2015).

Ces modèles ont déjà été étendus pour intégrer la confiance et le risque perçu dans les services financiers (Martins et al., 2014 ; Alalwan et al., 2018). La contribution du présent travail ne réside donc pas dans la découverte de ces variables, mais dans leur articulation spécifique au cas de l'Open Banking en contexte pré-réglementaire, où deux ajustements apparaissent nécessaires.

D'une part, le partage actif et continu de données financières sensibles conduit à traiter la confiance non comme un simple modérateur, mais comme un prédicteur direct de l'intention (Gefen, Karahanna & Straub, 2003 ; McKnight et al., 2002). D'autre part, en l'absence de cadre réglementaire protecteur, le risque perçu — notamment de vie privée — exerce un effet inhibiteur direct particulièrement saillant (Featherman & Pavlou, 2003 ; Dinev & Hart, 2006). Le modèle proposé constitue ainsi une adaptation contextuelle assumée d'UTAUT2 plutôt qu'un cadre théorique entièrement inédit ; c'est cette contextualisation, et non l'introduction des construits eux-mêmes, qui en fait l'originalité.

1.3. Construction et positionnement du modèle UTAUT-OBM

Le modèle UTAUT-OBM (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology for Open Banking Morocco) s'appuie sur le cadre UTAUT2 comme structure de base, adapté de trois manières. Premièrement, il retient les quatre construits les plus pertinents pour le contexte — performance attendue, effort attendu, influence sociale et conditions facilitatrices — en écartant la motivation hédonique et la valeur-prix, peu discriminantes pour un service financier utilitaire. Deuxièmement, il élève au rang de déterminants directs deux construits mobilisés comme modérateurs ou antécédents dans UTAUT2 : la confiance institutionnelle (envers Bank Al-Maghrib, la banque principale et les tiers agréés) et le risque perçu pour la vie privée.

Troisièmement, il reformule l'effort attendu en termes d'effet négatif, cohérent avec la logique d'un service librement choisi.

Le gap adressé est donc contextuel plutôt que fondamentalement théorique : il s'agit de tester, dans un marché émergent pré-réglementaire, une configuration où confiance et risque deviennent des leviers directs. Le schéma conceptuel se lit ainsi : UTAUT2 → adaptations au contexte de l'Open Banking → confiance institutionnelle et risque perçu comme déterminants directs → intention d'adoption.

Chaque construit est défini de manière contextualisée. La performance attendue (PE) désigne le degré auquel un client croit que l'Open Banking améliorera la gestion de ses finances ; elle intègre le gain de temps, la valeur d'une vue consolidée multi-banques et l'accès à de meilleures offres. L'effort attendu (EA) capte la complexité perçue de la gestion du consentement et de la navigation dans un écosystème multi-prestataires. L'influence sociale (IS) mesure la pression normative des pairs. Les conditions facilitatrices (CF) recouvrent la disponibilité des infrastructures — connexion, smartphone, support client.

La confiance institutionnelle (CONF) se décompose en trois objets — la banque principale, le régulateur et les tiers agréés — et son élévation au rang de déterminant direct constitue le cœur de la contextualisation proposée.

Le risque perçu pour la vie privée (RP), distinct du risque fonctionnel ou financier, capte les craintes d'utilisation non consentie ou de détournement des données. Il en résulte six hypothèses de recherche, présentées au Tableau 1.

Tableau N°1 : Hypothèses du modèle UTAUT-OBM

Hyp.	Relation testée	Direction attendue	Fondement théorique
H1	Performance attendue → Intention	Positive (+)	TAM ; UTAUT (Venkatesh et al., 2003)
H2	Effort attendu → Intention	Négative (−)	TAM ; reformulation contextuelle
H3	Influence sociale → Intention	Positive (+)	UTAUT ; contexte social
H4	Conditions facilitatrices → Intention	Positive (+)	UTAUT ; infrastructures numériques
H5	Confiance institutionnelle → Intention	Positive (+)	Gefen et al. (2003) ; McKnight et al. (2002)
H6	Risque perçu vie privée → Intention	Négative (−)	Featherman & Pavlou (2003) ; Dinev & Hart (2006)

Source : Auteurs

1.4. Le secteur bancaire marocain et les variables modératrices

Le secteur bancaire marocain se caractérise par une solidité et une concentration élevée, dominé par quelques groupes d'envergure panafricaine (Attijariwafa Bank, Groupe Banque Populaire, Bank of Africa) dont le déploiement continental confère au Maroc une position stratégique de

pont financier entre l'Europe et l'Afrique. Bank Al-Maghrib, régulateur proactif, a engagé une réflexion structurante sur l'Open Banking — comité de veille technologique, orientations sur les services de paiement innovants, chantier réglementaire annoncé dans le cadre de la révision de la loi bancaire — tout en maintenant une prudence institutionnelle destinée à préserver la stabilité du système. Ce contexte, marqué par une confiance institutionnelle forte mais une confiance dans la protection des données plus fragile, structure directement les perceptions d'adoption.

Conformément à UTAUT2, le modèle intègre quatre variables modératrices — âge, genre, expérience technologique et volonté d'innover — dont le rôle est de conditionner l'intensité des effets des déterminants selon les profils individuels. La littérature prédit un effet de la performance attendue plus marqué chez les jeunes actifs, un effet de l'effort attendu plus fort chez les publics plus âgés, une sensibilité accrue des femmes à l'influence sociale, et un effet amplifié de la performance attendue chez les individus à forte volonté d'innover. Ces modérations, testées par analyse multi-groupes, permettent de personnaliser les préconisations par segment de population.

2. Méthodologie de la recherche

2.1. Design et positionnement épistémologique

La recherche adopte un design mixte séquentiel explicatif (Creswell & Plano Clark, 2011), articulant une phase quantitative dont les résultats sont ensuite approfondis par une phase qualitative.

Ce choix, de posture post-positiviste tempérée, permet de conjuguer la rigueur statistique nécessaire au test des hypothèses et la richesse interprétative indispensable à la compréhension des mécanismes contextuels.

La double posture de praticien-chercheur de l'un des auteurs — directeur régional dans le secteur bancaire — a fait l'objet d'une réflexivité explicite afin d'en contrôler les biais potentiels.

2.2. Phase quantitative (n=500)

L'instrument de mesure est un questionnaire structuré dont la version finale, issue d'un pool initial de 67 items réduit après validation d'un panel de huit experts et d'une étude pilote (n=45), mesure chaque construit par au moins trois items sur une échelle de Likert en cinq points. Les items ont été adaptés d'échelles validées (Davis, 1989 ; Venkatesh et al., 2003, 2012 ; Gefen et al., 2003 ; Featherman & Pavlou, 2003) puis traduits en français et en arabe dialectal pour garantir la validité de contenu.

La population cible réunit les clients bancaires adultes de la région Rabat-Salé-Kénitra (RSK), qui concentre environ 28 % de la population bancarisée nationale. La taille de 500 répondants satisfait aux exigences de la modélisation par équations structurelles (ratio minimal de dix observations par paramètre estimé ; Hair et al., 2019). L'échantillonnage par quotas a porté sur le genre, l'âge, la zone géographique et l'intensité d'usage digital, la répartition ayant été calée sur les données de population disponibles pour la région. La collecte, conduite d'octobre 2024 à janvier 2025, a combiné une administration en face-à-face en agence (60 %) et une administration électronique sécurisée (40 %) ; sur 587 questionnaires recueillis, 500 ont été retenus après exclusion des réponses incomplètes ou aberrantes.

Deux limites d'échantillonnage doivent être explicitées d'emblée. D'une part, le recrutement partiellement réalisé en agence et par voie électronique induit un biais de sélection en faveur des clients les plus bancarisés et digitalisés ; le niveau d'éducation élevé de l'échantillon (voir 3.1) en est le reflet et invite à la prudence dans la généralisation, notamment vers les populations les moins connectées. D'autre part, la portée géographique circonscrite à la région RSK, bien que celle-ci concentre une part importante et socioéconomiquement diversifiée de la population bancarisée, limite la transposabilité des résultats à l'ensemble du territoire. Ces limites sont reprises en conclusion et bornent explicitement la portée des interprétations.

L'analyse a mobilisé SPSS pour la statistique descriptive et AMOS pour l'analyse factorielle confirmatoire et la modélisation par équations structurelles, avec estimation par maximum de vraisemblance. La validité de construit a été évaluée par la fiabilité composite, la variance moyenne extraite (AVE) et le critère de Fornell et Larcker (1981) ; le biais de méthode commune a été contrôlé par le test de facteur unique de Harman (premier facteur non rotaté : 28 % de la variance, en deçà du seuil de préoccupation).

2.3. Phase qualitative (n=25)

Vingt-cinq entretiens semi-directifs approfondis (durée moyenne de 78 minutes) ont été conduits auprès d'un panel raisonné couvrant l'ensemble des parties prenantes : cadres dirigeants de banques commerciales, représentants de Bank Al-Maghrib, dirigeants de FinTechs, universitaires, associations professionnelles et cabinets de conseil. Les experts ont été sélectionnés selon des critères explicites d'expérience (au moins cinq ans dans le domaine), de position décisionnelle et de représentation équilibrée des catégories d'acteurs, jusqu'à saturation thématique.

Le guide d'entretien, structuré en cinq thèmes — perception de la transformation digitale, opportunités et risques, conditions de déploiement, stratégie de l'organisation, perspectives

2030 — a été validé par deux experts extérieurs. Les entretiens, transcrits intégralement, ont fait l'objet d'une analyse thématique en six phases (Braun & Clarke, 2006) via NVivo, avec un accord inter-codeurs satisfaisant (Kappa de Cohen = 0,79).

L'articulation entre les deux volets suit la logique séquentielle explicative : la phase qualitative a été mobilisée pour interpréter, contextualiser et éprouver les résultats quantitatifs — en particulier la centralité de la confiance et du risque, la structure de la segmentation et la faible notoriété du concept — plutôt que pour produire des résultats indépendants. Les points de convergence et les éventuelles tensions entre les deux corpus sont signalés explicitement dans la présentation des résultats (section 3.5).

La recherche a été conduite dans le respect des principes éthiques en vigueur : consentement éclairé des participants, anonymisation des données à la source et proportionnalité de la collecte. Il importe de souligner une limite d'interprétation majeure : l'Open Banking n'étant pas encore déployé à grande échelle au Maroc, la variable dépendante mesure une intention d'adoption déclarée, et non un comportement effectif. Les résultats doivent donc être lus comme des prédicteurs d'intention en contexte pré-déploiement, ce qui conditionne l'ensemble de leur interprétation.

3. Résultats empiriques

3.1. Profil de l'échantillon et perceptions initiales

L'échantillon (n=500) présente une répartition de 53 % d'hommes et 47 % de femmes, dominée par les tranches actives (31-45 ans : 38 % ; 18-30 ans : 31 %) et par un niveau éducatif élevé (47 % de diplômés Bac+4/5 et plus). Le profil digital est avancé : 87 % possèdent un smartphone, 78 % utilisent l'application mobile de leur banque au moins une fois par semaine. Ce profil, plus éduqué et plus digitalisé que la population générale, doit être gardé à l'esprit dans la lecture des résultats. En revanche, le partage actif de données reste marginal (23 % d'utilisateurs d'agrégateurs, 18 % ayant déjà autorisé un tiers), et la notoriété spontanée de l'Open Banking est faible (28 %). Un fait saillant apparaît : la confiance dans la protection des données personnelles (2,97/5) est nettement inférieure à la confiance dans la sécurité des dépôts (4,21/5).

L'analyse des perceptions révèle une hiérarchie claire des bénéfices attendus, dominée par les usages concrets et quotidiens au détriment des fonctionnalités sophistiquées (Tableau 2). Cette structure suggère que la simplicité et l'utilité immédiate constituent les premières conditions de l'adoption, tandis que les bénéfices systémiques — inclusion financière, renforcement de la concurrence — recueillent les scores les plus faibles.

Tableau N°2 : Hiérarchie des bénéfices et des risques perçus (n=500, échelle 1-5)

Bénéfices perçus	Moy.	Risques perçus	Moy.
Vue consolidée multi-comptes	4,12	Accès non autorisé aux données	4,48
Gestion budgétaire automatisée	4,05	Fraude et vol d'identité	4,35
Accès facilité au crédit	3,87	Revente des données sans consentement	4,22
Réduction des coûts de paiement	3,74	Absence de recours légal	3,91
Conseils financiers par IA	3,41	Faillite du prestataire tiers	3,78
Contribution à l'inclusion financière	2,98	Complexité excessive du service	3,54

Source : Auteurs

Symétriquement, les risques perçus, dominés par l'accès non autorisé aux données (4,48/5) et la fraude (4,35/5), l'emportent statistiquement sur les bénéfices (asymétrie risque-bénéfice significative, $t=8,74$, $p<0,001$). Cette asymétrie est plus prononcée chez les 46-60 ans et les hauts revenus, un constat cohérent avec la théorie des perspectives (Kahneman & Tversky, 1979), selon laquelle plus les avoirs sont importants, plus la perte potentielle est perçue comme élevée. Elle oriente les leviers d'action prioritairement vers la réduction du risque perçu plutôt que vers la seule valorisation des bénéfices.

3.2. Validation du modèle de mesure

L'analyse factorielle confirmatoire atteste d'un modèle de mesure satisfaisant (CFI=0,947 ; TLI=0,941 ; RMSEA=0,053). Toutes les charges factorielles standardisées dépassent 0,60 et sont significatives à $p<0,001$. La fiabilité composite s'échelonne de 0,831 à 0,912 et les AVE de 0,512 à 0,681, au-delà des seuils recommandés, confirmant la fiabilité et la validité convergente des construits (Tableau 3).

Tableau N°3 : Fiabilité et validité du modèle de mesure

Construit	Items	α Cronbach	Fiab. comp.	AVE
Performance attendue (PE)	4	0,893	0,912	0,681
Effort attendu (EA)	4	0,812	0,841	0,512
Influence sociale (IS)	3	0,821	0,831	0,548
Conditions facilitatrices (CF)	4	0,858	0,877	0,591
Confiance institutionnelle (CONF)	5	0,881	0,901	0,648
Risque perçu (RP)	4	0,869	0,889	0,617
Intention d'adoption (IA)	3	0,887	0,906	0,663

Source : Auteurs

3.3. Test des hypothèses et validation structurelle

Le modèle structurel présente un ajustement satisfaisant (CFI=0,939 ; RMSEA=0,057 ; SRMR=0,062 ; $\chi^2/ddl=2,34$) et explique 57 % de la variance de l'intention d'adoption

($R^2=0,57$), niveau substantiel pour un modèle comportemental et supérieur à des études comparables sur les marchés émergents (Alalwan et al., 2018 : $R^2=0,41$). Les six hypothèses sont confirmées (Tableau 4).

Tableau N°4 : Résultats du test des hypothèses ($R^2=57\%$)

Hyp.	Relation	β standardisé	Valeur t	p	Décision
H1	PE $\rightarrow$ IA	0,48	9,82	<0,001	Confirmée ***
H5	CONF $\rightarrow$ IA	0,40	7,94	<0,001	Confirmée ***
H6	RP $\rightarrow$ IA	-0,31	-6,07	<0,001	Confirmée ***
H2	EA $\rightarrow$ IA	-0,25	-4,61	<0,001	Confirmée ***
H4	CF $\rightarrow$ IA	0,22	4,18	<0,001	Confirmée ***
H3	IS $\rightarrow$ IA	0,18	3,27	0,001	Confirmée **

Source : Auteurs. Notes : *** $p<0,001$; ** $p<0,01$. β standardisés ; IA = Intention d'adoption.

La performance attendue s'impose comme le déterminant le plus puissant ($\beta=0,48$) : les clients s'engageraient d'abord pour des bénéfices tangibles. La confiance institutionnelle se positionne au deuxième rang ($\beta=0,40$), confirmant la pertinence de son élévation au statut de déterminant direct dans ce contexte. Le risque perçu exerce le frein le plus fort ($\beta=-0,31$), d'une amplitude supérieure à celle observée sur les marchés dotés d'une réglementation Open Banking établie, ce qui souligne le rôle protecteur d'un cadre réglementaire. Les conditions facilitatrices ($\beta=0,22$) et l'influence sociale ($\beta=0,18$) exercent des effets positifs significatifs mais plus modestes, l'effet limité de l'influence sociale s'expliquant vraisemblablement par l'absence de masse critique d'adoptants dans un marché où le service n'est pas encore déployé.

L'analyse multi-groupes confirme les effets modérateurs anticipés. L'effet de la performance attendue est significativement plus fort chez les 18-35 ans ($\beta=0,54$) que chez les 46 ans et plus ($\beta=0,38$), tandis que l'effort attendu pèse davantage sur les publics âgés. L'influence sociale exerce un effet plus marqué chez les femmes ($\beta=0,28$) que chez les hommes ($\beta=0,11$). Surtout, l'expérience technologique préalable neutralise quasiment l'effet de l'effort attendu chez les utilisateurs intensifs ($\beta=-0,08$, non significatif) alors qu'il reste fort chez les moins expérimentés ($\beta=-0,39$) : les efforts d'accompagnement devraient donc cibler prioritairement les segments à faible capital numérique.

3.4. Segmentation des adoptants potentiels

Une classification hiérarchique ascendante complétée par un k-means ($k=3$) identifie trois segments contrastés, stables et interprétables (Tableau 5). Les enthousiastes digitaux (32 %), jeunes, diplômés et connectés, apparaissent prêts à une activation immédiate. Les pragmatiques

prudents (45 %), segment pivot le plus nombreux, adoptent une posture d'attente conditionnée à la réduction des risques et à des garanties réglementaires.

Les réfractaires méfiants (23 %), plus âgés et moins équipés, combinent aversion au risque et méfiance structurelle ; l'enjeu les concernant relève de l'inclusion numérique plutôt que de la conversion commerciale à court terme.

Tableau N°5 : Profil comparatif des trois segments d'adoptants

Caractéristique	Enthousiastes	Pragmatiques	Réfractaires
Poids dans l'échantillon	32 % (n=160)	45 % (n=225)	23 % (n=115)
Intention d'adoption (moy.)	4,34/5	2,89/5	1,62/5
Performance attendue (moy.)	4,52/5	3,67/5	2,84/5
Confiance (moy.)	3,98/5	3,21/5	2,31/5
Risque perçu (moy.)	2,87/5	3,92/5	4,41/5
Tranche d'âge dominante	18-35 ans	35-50 ans	50 ans +
Notoriété Open Banking	78 %	18 %	6 %

Source : Auteurs

3.5. Apports de l'investigation qualitative

Les entretiens révèlent un consensus quasi unanime sur l'inévitabilité de l'Open Banking au Maroc à un horizon de cinq à dix ans, coexistant avec des divergences sur le calendrier (approche graduelle des banques versus volontarisme des FinTechs), la tarification des API et le modèle de gouvernance. Sept facteurs-clés de succès émergent de l'analyse thématique (Tableau 6), dominés par la nécessité d'un cadre réglementaire prescriptif et protecteur, la standardisation des API et la cybersécurité.

Tableau N°6 : Facteurs-clés de succès de l'Open Banking selon les experts (n=25)

Rang	Facteur-clé de succès	Fréq.	Acteur prioritaire
1	Cadre réglementaire prescriptif et protecteur	96 %	Bank Al-Maghrib
2	Standardisation des API et interopérabilité	92 %	GPBM / BAM
3	Cybersécurité et protection des données	88 %	Banques + CNDP
4	Éducation financière et digitale	84 %	État + Banques
5	Expérience utilisateur intuitive	80 %	Banques + FinTechs
6	Coopération banques-FinTechs	76 %	GPBM + APEBI
7	Entité dédiée de gouvernance	72 %	BAM + GPBM + FinTechs

Source : Auteurs

La triangulation avec le volet quantitatif est forte : la centralité de la confiance et du risque, la pertinence de la segmentation tri-polaire et la faible notoriété du concept sont confirmées par les deux volets, renforçant la validité interne des résultats. Le benchmarking international situe

le Maroc en phase pré-réglementaire, analogue au Royaume-Uni de 2015-2016, et suggère la transférabilité partielle des facteurs de succès du modèle britannique — standardisation, obligation réglementaire et entité de gouvernance dédiée (Tableau 7).

Tableau N°7 : Positionnement comparatif du Maroc et des marchés de référence

Dimension	Maroc	Royaume-Uni	Brésil	Inde
Stade de développement	Pré-réglementaire	Maturité	Déploiement	Accélération
Cadre réglementaire	En préparation	CMA Order	BCB Rés. 1/2020	RBI AA
Nb. prestataires agréés	0 (projet)	800+	1200+	90+
Taux de notoriété OB	28 %	71 %	54 %	39 %
Rôle banque centrale	Proactif (BAM)	Proactif (FCA)	Obligatoire (BCB)	Obligatoire (RBI)

Source : Auteurs, d'après OBIE (2023), BCB (2023) et RBI (2023)

4. Discussion et propositions à tester

La confirmation de la primauté de la performance attendue converge avec la littérature internationale, renforçant la validité externe du modèle UTAUT-OBM. L'analyse fine des items apporte une nuance : ce sont les bénéfices les plus concrets et quotidiens — vue consolidée, gestion budgétaire — qui portent le construit, au détriment des fonctionnalités sophistiquées. Cohérente avec la théorie de la diffusion des innovations de Rogers (2003), selon laquelle se diffusent le plus vite les innovations dont l'avantage relatif est visible et immédiatement ressenti, cette observation invite à privilégier des cas d'usage simples et tangibles pour amorcer l'adoption et construire la confiance, avant d'introduire des services avancés.

Le rôle structurant de la confiance, second déterminant du modèle, valide empiriquement le choix de l'ériger en déterminant direct. Sa décomposition révèle une confiance institutionnelle — envers la banque principale et le régulateur — nettement plus élevée que la confiance envers les tiers et les systèmes techniques. Il en découle une implication managériale : en endossant un rôle actif de caution et de médiation — recommandation de partenaires vérifiés, interfaces de consentement intuitives, garanties de sécurité explicites — les banques pourraient « prêter » leur capital de confiance institutionnelle aux acteurs les moins connus de l'écosystème. Enfin, l'asymétrie risque-bénéfice, plus prononcée que dans les marchés dotés d'un cadre établi, conforte l'hypothèse selon laquelle la réglementation constitue un levier efficace de rééquilibrage des perceptions.

À la différence des résultats précédents, qui sont directement démontrés par les données, les cinq énoncés ci-dessous sont présentés comme des propositions théoriques exploratoires, dérivées de l'interprétation des résultats et destinées à être testées dans de futures recherches. Elles ne constituent pas des conclusions empiriquement établies, et les liens qu'elles suggèrent

— notamment ceux touchant aux dimensions culturelles ou sociales — appellent une validation dédiée avant toute généralisation.

- **P1 — Modèle de confiance en couches (à tester).** Dans les marchés émergents à forte confiance institutionnelle, la confiance dans l'écosystème Open Banking pourrait se structurer hiérarchiquement, la confiance institutionnelle constituant une fondation à partir de laquelle elle rayonnerait vers les acteurs moins connus. Cette hypothèse demande une validation par des designs longitudinaux ou expérimentaux.
- **P2 — Effet modérateur de variables culturelles (à tester).** Les données suggèrent une association entre certaines variables individuelles et un risque perçu plus élevé ; l'interprétation culturelle de cette association reste toutefois exploratoire et ne saurait être tenue pour établie sans mesure directe et validée des dimensions culturelles concernées.
- **P3 — Segmentation tri-polaire (à confirmer).** La distribution observée des adoptants s'écarte de la courbe en cloche de Rogers par un segment intermédiaire élargi de pragmatiques prudents (45 %), possible reflet de l'hétérogénéité de la littératie digitale et de l'incertitude réglementaire ; sa stabilité mériterait d'être éprouvée sur d'autres régions et à d'autres moments.
- **P4 — Réglementation comme levier de confiance (à tester).** En contexte de faible confiance technologique, la réglementation pourrait construire la confiance plus efficacement que la communication ou les incitations économiques ; la corrélation observée entre confiance envers le régulateur et intention ($r=0,54$) est cohérente avec cette idée sans en établir la causalité.
- **P5 — Paradoxe de l'inclusion financière numérique (à explorer).** L'Open Banking pourrait présenter simultanément un potentiel inclusif pour les populations bancarisables et un risque d'exclusion accru pour les plus vulnérables, ce qui plaiderait pour des mesures compensatoires ; cette tension appelle des travaux dédiés.

4.1. Trois scénarios prospectifs à l'horizon 2030

À titre prospectif, et sans valeur prédictive au sens strict, la combinaison des enseignements empiriques et du benchmarking, soumise à une analyse morphologique avec le panel d'experts, permet d'esquisser trois scénarios contrastés d'évolution de l'Open Banking marocain à l'horizon 2030 (Tableau 8). Le scénario réaliste, jugé le plus probable par les experts, illustre le coût d'opportunité des retards réglementaires. Ces scénarios relèvent de la prospective des auteurs et non de résultats démontrés par les données collectées.

Tableau N°8 : Scénarios prospectifs de l'Open Banking au Maroc (2030)

Variable-clé	Optimiste (25 %)	Réaliste (55 %)	Pessimiste (20 %)
Cadre réglementaire	Prescriptif (2026)	Partiel (2027-28)	Volontaire tardif
Entité de gouvernance	OBIM (2025-26)	Comité consultatif	Aucune
Écosystème FinTech	300-500 startups	150-200 startups	< 100 startups
Taux d'adoption 2030	40-50 %	20-25 %	< 10 %
Valeur créée (Mds MAD/an)	4-5	1,5-2	< 0,5

Source : Auteurs (élaboration prospective)

5. Implications prospectives et managériales

Les recommandations qui suivent constituent des implications prospectives et managériales dérivées de l'analyse ; elles prolongent les résultats empiriques sans s'y substituer et sont proposées comme pistes d'action à l'usage des décideurs, distinctes des conclusions scientifiques établies aux sections 3 et 4.

5.1. Recommandations différenciées par acteur

Pour les banques : adopter une posture de banque-plateforme proactive (API marketplace, centre d'innovation FinTech, montée en compétences en architecture d'API), placer la confiance et la sécurité au cœur de la communication (interfaces de gestion du consentement granulaires, garanties contractuelles) et déployer une segmentation ciblée activant d'abord les enthousiastes comme amplificateurs sociaux vers les pragmatiques.

Pour les FinTechs : définir dès à présent un positionnement (prestataire à valeur ajoutée AISP/PISP ou agrégateur technique) et engager des partenariats pilotes avec des banques volontaires, la coopération banques-FinTechs constituant une quasi-nécessité stratégique en l'absence de cadre réglementaire.

Pour Bank Al-Maghrib et les régulateurs : envisager en priorité un cadre prescriptif et protecteur (définition des acteurs, agrément simplifié, standard technique unique, régime de responsabilité clair), un bac à sable réglementaire dédié et un programme national d'éducation financière et digitale.

5.2. Feuille de route de déploiement 2025-2030

L'articulation de ces recommandations conduit à esquisser une feuille de route phasée sur trois périodes biennales (Tableau 9), depuis la constitution des fondations institutionnelles jusqu'à l'extension vers l'Open Finance et le positionnement du Maroc comme hub Open Banking pour l'Afrique francophone. Cette feuille de route est proposée comme un scénario d'action indicatif.

Tableau N°9 : Feuille de route phasée de déploiement (2025-2030)

Phase	Période	Objectifs et jalons majeurs
Phase 1 — Fondation	2025-2026	Livre Blanc BAM ; création de l'OBIM ; bac à sable réglementaire ; standard MAPI ; cadre réglementaire complet.
Phase 2 — Déploiement initial	2027-2028	Ouverture des API des grandes banques ; premiers services grand public (agrégation, PFM) ; agrément des TPP.
Phase 3 — Expansion & maturité	2029-2030	Extension à l'Open Finance ; approfondissement de l'inclusion ; coopération réglementaire panafricaine.

Source : Auteurs (proposition prospective)

La gouvernance de ce déploiement pourrait reposer sur la création d'une entité dédiée, l'Open Banking Implementation Maroc (OBIM), inspirée du modèle britannique OBIE et plébiscitée par 72 % des experts interrogés. Placée sous l'égide de Bank Al-Maghrib avec une gouvernance tripartite (régulateur, banques, FinTechs), l'OBIM assumerait cinq missions : standardisation technique, agrément et supervision des tiers, protection des consommateurs, animation de l'écosystème et monitoring. Un financement mixte — contribution publique initiale, cotisations bancaires proportionnelles et frais d'agrément — viserait à garantir sa viabilité tout en préservant son indépendance (Tableau 10). Cette proposition de structure relève de la prospective des auteurs.

Tableau N°10 : Structure de gouvernance proposée de l'OBIM

Instance	Composition	Missions principales
Comité de pilotage stratégique	BAM (président), MEF, banques, FinTechs, consommateurs	Orientation, budgets, standards
Direction exécutive	Directeur général + équipe (15-20 ETP)	Gestion, standardisation, agrément
Comité technique	8 experts (banques + FinTechs)	Développement du standard MAPI
Comité de résolution des litiges	3 membres indépendants (BAM)	Arbitrage des conflits

Source : Auteurs (proposition prospective)

Conclusion

Cette recherche a analysé les déterminants de l'adoption de l'Open Banking par les clients bancaires marocains et proposé un cadre d'analyse contextualisé. Le modèle UTAUT-OBM, validant six hypothèses et expliquant 57 % de la variance de l'intention d'adoption, établit une hiérarchie claire des leviers : la performance attendue et la confiance institutionnelle en soutiennent l'adoption, tandis que le risque perçu et l'effort attendu la freinent. La segmentation tri-polaire des adoptants et les propositions à tester enrichissent la compréhension des dynamiques d'adoption en marché émergent, en particulier le rôle fondateur de la confiance institutionnelle et le potentiel ambivalent de l'Open Banking en matière d'inclusion financière. La contribution scientifique de l'étude est ainsi principalement empirique et contextuelle : elle documente, pour la première fois au Maroc, la structure des intentions d'adoption, plutôt qu'elle ne fonde un cadre théorique entièrement inédit.

Ces résultats doivent être lus à la lumière des limites de la recherche : une portée géographique circonscrite à la région RSK, un échantillon plus éduqué et digitalisé que la population générale, un design transversal, et surtout le recours à l'intention comme variable dépendante en l'absence de services déployés — l'étude portant sur une intention déclarée et non sur un comportement effectif d'adoption. Ces limites ouvrent des perspectives fécondes : études longitudinales avant et après l'entrée en vigueur d'un cadre réglementaire, répliques comparatives panafricaines, et analyse de l'impact des assistants financiers fondés sur l'IA générative sur la confiance dans l'écosystème.

Sur le plan managérial et institutionnel, l'étude fournit — à titre de pistes prospectives clairement distinguées des résultats — des recommandations différenciées, une feuille de route phasée 2025-2030 et une proposition de gouvernance dédiée. La fenêtre d'opportunité paraît ouverte mais non indéfinie : chaque année de retard réglementaire concède du terrain à des acteurs internationaux mieux établis. En plaçant le client, ses besoins et ses craintes au centre de la stratégie, les acteurs marocains disposent d'atouts pour construire un écosystème Open Banking à la fois économiquement viable et socialement bénéfique.

Bibliographie

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 125-138.
- Alkhowaiter, W. A. (2020). Digital payment and banking adoption research in Gulf countries A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 53, 102102.
- Allen, F., Gu, X., & Jagtiani, J. (2021). A survey of fintech research and policy discussion. *Review of Corporate Finance*, 1(1-2), 259-339.
- Baber, H. (2021). Open banking — Advantage for FinTechs and big tech companies. *Finance Research Letters*, 39, 101773.
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418-430.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Cortet, M., Rijks, T., & Nijland, S. (2016). PSD2: The digital transformation accelerator for banks. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 10(1), 13-27.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Dinev, T., & Hart, P. (2006). An extended privacy calculus model for e-commerce transactions. *Information Systems Research*, 17(1), 61-80.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451-474.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Andover: Cengage Learning.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Laukkanen, T., Sinkkonen, S., Kivijärvi, M., & Laukkanen, P. (2008). Innovation resistance among mature consumers. *Journal of Consumer Marketing*, 24(7), 419-427.
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1-13.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334-359.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.