



Inclusion financière et évolution du mobile banking en République Démocratique du Congo : cas de Click par FINCA et PEPELE MOBILE

MBAKI KAKALA CHRIS

**Apprenant en DEA/DES Sciences de Gestion Bancaire, microfinance et assurance,
UNIKIN, République Démocratique du Congo**

Résumé

L'inclusion financière constitue un enjeu majeur pour le développement économique et social de la République Démocratique du Congo (RDC), où une partie importante de la population demeure insuffisamment intégrée au système financier formel. Dans ce contexte, le développement des services financiers numériques et du mobile banking apparaît comme une opportunité susceptible de faciliter l'accès aux services financiers. Le présent article analyse la contribution du mobile banking à l'inclusion financière en RDC à travers l'étude de deux solutions : Click par FINCA et PEPELE Mobile. L'objectif est d'apprécier dans quelle mesure l'accessibilité, la proximité des points de service, la facilité d'utilisation et le développement des infrastructures numériques influencent l'utilisation des services financiers formels. La démarche méthodologique repose sur une analyse documentaire, des données institutionnelles disponibles et des résultats issus de travaux empiriques antérieurs. Les résultats montrent une évolution significative de l'utilisation de Click par FINCA, dont le nombre de clients est passé de 83 909 en 2019 à 205 097 en 2021, tandis que les dépôts sont passés de 887 600 USD à 3 985 621 USD sur la même période. L'analyse de PEPELE Mobile met également en évidence l'importance de la proximité et de la flexibilité des services dans le processus de bancarisation. Les résultats soutiennent globalement l'hypothèse selon laquelle le développement du mobile banking contribue à l'inclusion financière en RDC. Toutefois, cette contribution demeure conditionnée par la qualité des infrastructures, la disponibilité des agents, le coût des transactions, la confiance des utilisateurs et leur niveau d'éducation financière. L'étude recommande ainsi le renforcement des infrastructures numériques, l'extension des réseaux d'agents, la réduction des coûts, l'amélioration de la sécurité des transactions et le développement de l'éducation financière.

Mots-clés : inclusion financière, mobile banking, Click par FINCA, PEPELE Mobile, services financiers numériques, bancarisation et République démocratique du Congo.

Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.5281/zenodo.22919982>

1 Introduction

L'inclusion financière constitue aujourd'hui un enjeu majeur des politiques de développement économique et social. Elle désigne la possibilité pour les individus, les ménages et les entreprises d'accéder effectivement à des produits et services financiers formels adaptés à leurs besoins, à un coût abordable et dans des conditions garantissant leur sécurité. Elle ne se limite donc pas à la simple détention d'un compte bancaire. Elle implique également l'utilisation effective et régulière des services d'épargne, de crédit, de paiement, de transfert, d'assurance et, de manière croissante, des services financiers numériques.

Dans les économies en développement, l'inclusion financière revêt une importance particulière en raison de son potentiel à favoriser l'épargne, faciliter les transactions, soutenir l'activité entrepreneuriale et améliorer la capacité des ménages à faire face aux différents risques économiques. L'accès aux services financiers peut également contribuer à réduire certaines formes d'exclusion économique en permettant aux populations traditionnellement éloignées des institutions financières d'intégrer progressivement le système financier formel.

En République Démocratique du Congo (RDC), la question de l'inclusion financière demeure particulièrement importante. La structure du système financier, la concentration des institutions financières dans les principaux centres urbains, l'insuffisance des infrastructures, les difficultés d'accès dans les zones rurales, le coût de certaines opérations ainsi que les limites de l'éducation financière ont longtemps constitué des obstacles à l'accès d'une partie importante de la population aux services financiers formels.

Face à ces contraintes, la digitalisation des services financiers apparaît comme une possibilité importante pour élargir l'accès à la finance. L'utilisation croissante du téléphone mobile permet en effet de rapprocher certains services financiers des populations sans que celles-ci aient nécessairement besoin de se déplacer vers une agence bancaire. Le développement du mobile banking, du mobile money et des autres solutions de finance numérique constitue ainsi l'une des transformations majeures du paysage financier congolais.

Cette évolution s'inscrit dans les orientations actuelles de la politique nationale d'inclusion financière. La Banque Centrale du Congo (BCC) présente la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) comme le cadre de référence de la politique nationale en matière d'inclusion financière. Celle-ci vise notamment à améliorer l'accès et l'utilisation des produits et services financiers formels, tout en accordant une attention particulière aux populations rurales, aux femmes, aux jeunes et aux micro, petites et moyennes entreprises. La stratégie fixe notamment l'objectif d'atteindre un taux d'inclusion financière de 65 % à l'horizon 2028 et retient l'utilisation accrue de l'argent mobile et des services fintechs parmi ses objectifs stratégiques.¹

L'importance accordée par les autorités congolaises à la finance numérique s'explique notamment par sa capacité potentielle à réduire certaines barrières géographiques et économiques qui limitent l'accès aux services financiers. La Banque Centrale du Congo considère ainsi le développement des paiements numériques et de la monnaie électronique comme l'un des leviers de l'inclusion financière. Elle souligne également l'importance de l'innovation financière, de la protection des consommateurs, de l'éducation financière et du développement des infrastructures nécessaires au fonctionnement du système financier numérique.²

Le mobile banking s'inscrit précisément dans cette dynamique. Il permet à un utilisateur d'effectuer, au moyen d'un téléphone portable, différentes opérations financières telles que les transferts, les paiements, les dépôts ou les retraits, selon les caractéristiques du service proposé. Par sa simplicité et sa capacité à fonctionner sur des téléphones ne disposant pas nécessairement d'un accès à internet, cette technologie peut contribuer à rapprocher les services financiers des populations qui disposent de moyens limités ou qui résident loin des infrastructures bancaires traditionnelles.

¹ Banque Centrale du Congo, Stratégie Nationale d'Inclusion Financière de la République démocratique du Congo, Kinshasa, BCC.

² Banque Centrale du Congo, « Inclusion financière », Direction de l'Inclusion Financière, Kinshasa.

En République Démocratique du Congo, plusieurs institutions financières ont développé des solutions numériques destinées à faciliter l'accès de leurs clients aux services financiers. Parmi celles-ci figure **Click par FINCA**, solution développée par FINCA RDC dans le cadre de sa stratégie de transformation numérique. Les données publiées par FINCA RDC montrent que cette solution a connu une progression importante de son utilisation. En 2021, par exemple, le nombre de clients de CLICK est passé de 137 507 à 205 097, tandis que les dépôts d'épargne liés à la solution ont progressé de 2,49 millions de dollars américains en 2020 à environ 3,99 millions en 2021.³

Cette progression est particulièrement intéressante du point de vue de l'inclusion financière. En effet, l'utilisation d'un canal numérique ne représente pas uniquement une innovation technologique : elle peut également modifier les conditions d'accès aux services d'épargne, de paiement et de crédit. Dans le cas de CLICK par FINCA, l'évolution du nombre de clients et des dépôts suggère ainsi une utilisation croissante du canal numérique dans la relation entre l'institution financière et sa clientèle. Il convient cependant de déterminer si cette progression traduit réellement une amélioration de l'inclusion financière ou simplement une augmentation du nombre d'utilisateurs d'un service numérique.

La Trust Merchant Bank (TMB) constitue un autre acteur important de cette transformation avec PEPELE Mobile. Lancé en 2015, PEPELE Mobile est présenté par la TMB comme un service de mobile banking permettant notamment les retraits, les dépôts sur compte bancaire, les transferts d'argent et les paiements. Le service peut être utilisé sur différents types de téléphones et sur les réseaux mobiles disponibles en RDC.⁴ L'intérêt de PEPELE Mobile dans une réflexion sur l'inclusion financière est lié à la finalité affichée lors de son lancement. La TMB indiquait alors que le service devait non seulement offrir davantage de flexibilité à ses clients, mais également contribuer à élargir l'accès de la population aux services bancaires et à lutter contre l'exclusion financière.⁵ L'évolution technologique de PEPELE Mobile s'est également accompagnée d'une diversification des canaux d'accès. En 2018, la TMB a notamment annoncé la disponibilité de l'application PEPELE sur Google Play et l'Apple App Store, permettant aux clients de gérer leur compte à distance à partir d'un smartphone.

La Banque Centrale du Congo met d'ailleurs progressivement à disposition des données destinées au suivi de l'inclusion financière. Ces données concernent notamment le taux d'inclusion financière, la bancarisation, la finance digitale, la monnaie électronique, les réseaux de distribution, le crédit, l'épargne et les paiements.⁶

L'existence et le développement de plusieurs solutions numériques soulèvent néanmoins une question fondamentale : l'augmentation de l'utilisation du mobile banking entraîne-t-elle automatiquement une amélioration de l'inclusion financière ? La réponse ne peut être considérée comme évidente. La possession d'un téléphone mobile, l'ouverture d'un compte bancaire ou l'enregistrement auprès d'un service de mobile banking ne garantissent pas nécessairement une utilisation régulière et effective des services financiers.

L'inclusion financière doit en effet être appréciée à travers plusieurs dimensions, notamment l'accès, l'utilisation, la fréquence des transactions, le coût, la qualité et la sécurité des services. Un service peut être techniquement accessible tout en demeurant peu utilisé en raison de son coût, d'une faible confiance des utilisateurs, d'une mauvaise couverture du réseau, d'un manque de liquidité des agents ou encore d'une insuffisance de connaissances financières. La BCC reconnaît elle-même que les technologies numériques ne constituent qu'un moyen permettant d'atteindre les populations financièrement exclues. Dans un rapport consacré au secteur de la microfinance, elle relevait déjà que les services financiers numériques pouvaient contribuer à réduire les coûts, à étendre les services financiers et à rapprocher les institutions de leurs clients, tout en soulignant l'importance de la confiance et de la relation avec les utilisateurs.⁷

³ FINCA RDC, Rapport annuel 2021, Kinshasa, FINCA RDC, 2021.

⁴ Trust Merchant Bank, « Lancement de PEPELE MOBILE », Lubumbashi, 21 avril 2015.

⁵ Trust Merchant Bank, Op.Cit

⁶ Banque Centrale du Congo, « Statistiques de l'inclusion financière », Direction de l'Inclusion Financière, Kinshasa.

⁷ Banque Centrale du Congo, Rapport d'activités de la microfinance 2017, Kinshasa, BCC.

Ainsi, le développement du mobile banking en RDC doit être analysé non seulement sous l'angle de l'innovation technologique, mais surtout sous celui de sa contribution réelle à l'accès et à l'utilisation des services financiers. La problématique de cette recherche part donc du constat selon lequel la République Démocratique du Congo connaît une progression des services financiers numériques alors qu'une partie importante de sa population demeure confrontée à des difficultés d'accès aux services financiers formels.

Cette situation conduit à s'interroger sur l'efficacité réelle du mobile money comme instrument d'inclusion financière. L'enjeu n'est plus seulement de savoir combien de personnes disposent d'un compte ou utilisent un téléphone portable, mais de déterminer si ces innovations permettent effectivement aux populations d'accéder davantage à l'épargne, aux paiements, aux transferts et au crédit.

Dès lors, la question principale de cette étude est formulée comme suit : *dans quelle mesure l'évolution du mobile banking contribue-t-elle à l'amélioration de l'inclusion financière en République Démocratique du Congo, à travers les cas de Click par FINCA et PEPELE Mobile ?*

De cette question principale découlent les questions spécifiques suivantes :

1. Comment le mobile banking a-t-il évolué en République Démocratique du Congo ?
2. Dans quelle mesure Click par FINCA et PEPELE Mobile facilitent-ils l'accès aux services financiers ?
3. Quelles sont les principales contraintes qui limitent leur contribution à l'inclusion financière ?

L'hypothèse générale de cette étude est formulée de la manière suivante : *le développement du mobile money banking une influence positive sur l'inclusion financière en République démocratique du Congo.*

Cette hypothèse générale est déclinée en trois hypothèses spécifiques :

- ✓ L'amélioration de l'accessibilité aux services de mobile money favorise l'accès des populations aux services financiers formels ;
- ✓ La facilité d'utilisation, la proximité des points de service et la réduction des coûts de transaction favorisent l'utilisation régulière des services financiers numériques ;
- ✓ Les contraintes liées aux infrastructures, au coût, à la confiance, à la sécurité et à l'éducation financière limitent la contribution du mobile money à l'inclusion financière.

L'objectif général de cette recherche est d'analyser la contribution du mobile banking à l'inclusion financière en République Démocratique du Congo à travers l'étude de Click par FINCA CLICK et PEPELE Mobile. De manière spécifique, il s'agit : l'évolution du mobile money en RDC ; d'examiner les caractéristiques des deux solutions étudiées ; d'apprécier leur contribution à l'accès aux services financiers ; d'identifier les facteurs favorisant ou limitant leur utilisation ; de comparer les deux solutions au regard des objectifs d'inclusion financière et de formuler des recommandations susceptibles de renforcer l'efficacité de la finance numérique en RDC.

Cette étude adopte une approche descriptive, comparative et analytique. Elle s'appuiera principalement sur l'exploitation des données secondaires provenant de la Banque Centrale du Congo, des rapports des institutions financières concernées, des publications scientifiques et des rapports des organismes spécialisés dans l'inclusion financière et la finance numérique. L'analyse descriptive permettra de retracer l'évolution du mobile money et de certains indicateurs d'inclusion financière. L'approche comparative permettra de mettre en évidence les similitudes et les différences entre Click par FINCA et PEPELE Mobile.

La recherche est principalement centrée sur la République Démocratique du Congo et porte sur la période 2018-2025, période permettant notamment d'observer la progression de Click par FINCA et de la mettre en perspective avec l'évolution des autres solutions numériques. Cette étude présente un triple intérêt. Sur le plan scientifique, elle contribue à la littérature consacrée à l'inclusion financière numérique en RDC en mettant en relation l'évolution des services de mobile money et l'accès aux services financiers. Sur le plan économique, elle permet

de mieux comprendre le rôle que les innovations numériques peuvent jouer dans la réduction des coûts de transaction, la mobilisation de l'épargne et la facilitation des paiements. Enfin, sur le plan pratique, les résultats pourront être utiles aux autorités de régulation, aux institutions financières et aux opérateurs de services financiers numériques dans la conception de produits mieux adaptés aux besoins des populations financièrement exclues.

L'étude est subdivisée en quatre grandes parties. La première présente le cadre conceptuel et la revue de la littérature. La deuxième analyse l'évolution du mobile banking et de l'inclusion financière en République Démocratique du Congo. La troisième est consacrée à l'analyse comparative de Click par FINCA et PEPELE Mobile. La quatrième présente l'analyse empirique et la discussion des résultats. L'étude se termine par une conclusion assortie de recommandations.

2 Cadre conceptuel et revue de la littérature

2.1 Inclusion financière : définition et dimensions

L'inclusion financière désigne le processus par lequel les individus et les entreprises peuvent accéder et utiliser effectivement une gamme de produits et services financiers adaptés à leurs besoins, à un coût raisonnable et dans des conditions sûres. Cette notion dépasse ainsi la seule possession d'un compte bancaire. Elle renvoie à la possibilité d'effectuer des paiements, de recevoir et transférer de l'argent, d'épargner, d'emprunter, de s'assurer et de gérer les risques au moyen de services financiers formels.

La Banque mondiale considère l'inclusion financière comme l'utilisation, par les individus et les entreprises, de services financiers appropriés. Elle distingue à cet égard l'accès aux services financiers de leur utilisation effective, distinction essentielle pour apprécier le niveau réel d'inclusion d'une population.⁸ Cette distinction est importante dans le cadre de la présente recherche. En effet, l'existence d'un compte de mobile money ne signifie pas nécessairement que son titulaire utilise régulièrement les services qui y sont associés. Un individu peut être enregistré auprès d'un opérateur sans effectuer de transactions, ou ne recourir au service que pour des opérations ponctuelles. L'analyse de l'inclusion financière doit donc tenir compte simultanément de la disponibilité des services, de leur accessibilité et de leur utilisation.

La Banque mondiale retient également une approche multidimensionnelle de l'inclusion financière, notamment à travers les indicateurs relatifs à la détention d'un compte, à l'épargne, aux paiements numériques, à la réception et à l'envoi de fonds ainsi qu'à l'utilisation du crédit. Dans cette perspective, la détention d'un compte constitue davantage un point d'entrée vers les services financiers qu'une mesure suffisante de l'inclusion financière.⁹

Dans les pays en développement, cette dimension d'utilisation est particulièrement importante. L'accès à un service financier ne produit des effets économiques que lorsqu'il est effectivement utilisé pour répondre à des besoins réels. Un compte permettant de recevoir un salaire, d'effectuer des transferts, de conserver une épargne ou de payer des biens et services peut ainsi contribuer davantage à l'inclusion financière qu'un compte demeurant inactif.

L'inclusion financière peut dès lors être appréhendée autour de plusieurs dimensions : l'accessibilité, la disponibilité, l'utilisation, l'adéquation, l'abordabilité et la sécurité. Ces dimensions permettent de dépasser une conception purement quantitative de l'inclusion financière et d'apprécier la qualité de l'intégration des individus dans le système financier. Dans le contexte congolais, cette approche est particulièrement pertinente. Les contraintes géographiques et infrastructurelles rendent difficile l'implantation physique d'agences financières dans certaines zones. Les services numériques peuvent alors réduire la distance entre le prestataire et l'utilisateur, mais leur efficacité dépend de l'existence d'un réseau de télécommunication suffisamment accessible, de la disponibilité des agents et de la capacité des utilisateurs à maîtriser les outils numériques.

⁸ Banque mondiale, « Financial Access », Global Financial Development Report, Washington, D.C., World Bank.

⁹ Demirgüç-Kunt A. et al., The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19, Washington, D.C., World Bank, 2022.

2.2 Mobile banking et services financiers numériques

Les services financiers numériques désignent l'ensemble des produits et services financiers fournis ou utilisés au moyen de technologies numériques. Ils comprennent notamment les paiements électroniques, les transferts, l'épargne, le crédit, l'assurance, les portefeuilles électroniques et certaines opérations bancaires réalisées au moyen du téléphone mobile ou d'internet.¹⁰

Le mobile banking constitue l'une des principales formes de services financiers numériques. La Banque mondiale le définit comme un produit de monnaie électronique dans lequel la valeur des fonds est enregistrée sur un téléphone mobile ou dans un système informatique central et peut être utilisée au moyen d'instructions de paiement effectuées à partir du téléphone du détenteur.¹¹ Cette définition permet d'établir une distinction importante entre le mobile money et les autres formes de banque numérique. Le mobile money repose principalement sur la détention et l'utilisation d'une valeur électronique permettant de réaliser des opérations financières au moyen d'un téléphone mobile. Le mobile banking, en revanche, désigne plus largement les services bancaires accessibles par l'intermédiaire d'un téléphone ou d'une application numérique.

Cette distinction sera importante dans le cas de Click par FINCA et PEPELE Mobile, car les deux solutions sont liées à des institutions financières et offrent plusieurs services bancaires numériques. Il conviendra donc, dans l'analyse comparative, de ne pas assimiler automatiquement tout service financier mobile au mobile money au sens strict.

L'intérêt économique du mobile banking réside notamment dans sa capacité à réduire certaines barrières traditionnelles à l'accès aux services financiers. Grâce aux téléphones mobiles et aux réseaux d'agents, les services peuvent être proposés à des populations qui se trouvent éloignées des agences financières traditionnelles. La Banque mondiale souligne que les services financiers numériques peuvent contribuer à réduire les coûts, accélérer les transactions et améliorer l'accès des populations insuffisamment desservies.¹² Cependant, la digitalisation ne supprime pas automatiquement les obstacles à l'inclusion financière. Elle peut également créer de nouvelles formes d'exclusion liées à l'accès aux équipements, à la couverture réseau, aux compétences numériques, aux coûts, à la confiance et à la sécurité. La finance numérique doit donc être considérée comme un instrument d'inclusion potentiel, et non comme une garantie automatique d'inclusion.

2.3 Relation entre mobile banking et inclusion financière

Le rapport entre mobile banking et inclusion financière peut être expliqué par plusieurs mécanismes économiques. Premièrement, le mobile money réduit les contraintes géographiques. Dans un système financier traditionnel, l'accès à un service suppose souvent la proximité d'une agence ou d'un point de service. Le téléphone mobile permet, dans certaines conditions, d'effectuer une opération à distance et donc de réduire le coût associé au déplacement. Deuxièmement, le mobile money peut contribuer à réduire les coûts de transaction. Les opérations numériques peuvent être réalisées plus rapidement et nécessiter moins de déplacements physiques. Cette réduction potentielle des coûts peut encourager des individus qui utilisent traditionnellement des mécanismes informels à intégrer progressivement le système financier formel. Troisièmement, les services financiers numériques facilitent les transferts et paiements. Le développement des paiements numériques permet aux individus de recevoir et d'envoyer de l'argent plus rapidement, mais aussi de régler certaines dépenses sans recourir exclusivement à l'argent liquide. Quatrièmement, le mobile money peut faciliter la mobilisation de l'épargne. Un portefeuille ou un compte accessible par téléphone permet à l'utilisateur de conserver une partie de ses ressources dans un environnement financier formel. Lorsque le service est associé à une institution financière, cette épargne peut également servir de base à d'autres produits financiers. Cinquièmement, l'utilisation régulière d'un service numérique peut faciliter la constitution d'un historique transactionnel. Cet historique peut, selon le modèle

¹⁰ Banque mondiale, Glossary of Key Digital Financial Services Terms, Digital Finance Inclusion, Washington, D.C., World Bank.

¹¹ Banque mondiale, « Defining E-Money and Mobile Money », Digital Finance Inclusion, Washington, D.C., World Bank.

¹² Banque mondiale, « Financial Inclusion », World Bank Group, Washington, D.C.

institutionnel et réglementaire, contribuer à une meilleure connaissance du client et éventuellement faciliter l'accès à certains produits de crédit.

Toutefois, ces effets dépendent fortement du contexte. La disponibilité du réseau, la liquidité des agents, le coût des transactions, la confiance des utilisateurs et leur niveau de connaissance du produit peuvent déterminer l'intensité avec laquelle le mobile money contribue effectivement à l'inclusion financière.

2.4 Fondements théoriques

La relation entre innovation numérique et inclusion financière peut être analysée à partir de plusieurs approches théoriques.

2.4.1 La théorie des coûts de transaction

La théorie des coûts de transaction permet d'expliquer l'intérêt économique des services financiers numériques. Les transactions économiques génèrent différents coûts : recherche d'information, déplacement, négociation, exécution et contrôle. Dans les systèmes financiers traditionnels, certains de ces coûts peuvent être relativement élevés pour les populations éloignées des institutions financières. Le recours au téléphone mobile peut réduire notamment les coûts liés au déplacement et à l'accès à l'information. Ainsi, si le coût total d'une transaction financière numérique devient inférieur au coût d'une transaction traditionnelle, les individus peuvent être davantage incités à utiliser les services financiers formels. Cette approche permet donc de considérer le mobile money comme une innovation susceptible de réduire les coûts d'accès et d'utilisation des services financiers.

2.4.2 La théorie de la diffusion des innovations

La théorie de la diffusion des innovations, développée notamment par Everett Rogers, explique la manière dont une innovation est adoptée progressivement par les membres d'un système social. Selon cette approche, l'adoption d'une innovation dépend notamment de la perception de son avantage relatif, de sa compatibilité avec les habitudes des utilisateurs, de sa complexité, de la possibilité d'expérimenter la technologie et de la visibilité de ses résultats. Cette théorie est particulièrement adaptée à l'étude du mobile banking. L'adoption de Click par FINCA et PEPELE Mobile ou d'une autre solution numérique dépend en effet de la perception que les utilisateurs ont de leur utilité, de leur simplicité, de leur sécurité et de leur compatibilité avec leurs besoins financiers.

2.4.3 L'approche de l'inclusion financière numérique

L'approche contemporaine de l'inclusion financière numérique met directement en relation les technologies numériques et l'accès aux services financiers. La Banque mondiale définit l'inclusion financière numérique comme l'utilisation de moyens numériques pour permettre aux populations financièrement exclues ou insuffisamment desservies d'accéder à des services financiers formels adaptés à leurs besoins, fournis de manière responsable et à un coût abordable.¹³ Cette approche constitue le principal cadre analytique de la présente étude. Elle permet de considérer le mobile money non comme une fin en soi, mais comme un moyen permettant de réduire certaines barrières à l'inclusion financière.

2.5 Revue de la littérature empirique

La littérature consacrée au rapport entre mobile money et inclusion financière en République démocratique du Congo reste relativement récente, mais plusieurs études ont déjà produit des résultats intéressants.

Mayediya Kabimba a étudié la contribution du mobile money à l'inclusion financière en RDC sur la période 2014-2020, à partir de données comptables et financières des opérateurs de téléphonie mobile. Son analyse descriptive conclut notamment à une progression importante de l'inclusion financière durant cette période et attribue une part significative de cette évolution à l'expansion des services de mobile money.¹⁴ Cette étude présente un intérêt particulier pour notre recherche puisqu'elle fournit une première base empirique permettant d'établir un

¹³ Banque mondiale, Digital Financial Inclusion and Its Impact on Financially Excluded and Underserved Populations, Washington, D.C., World Bank, 2015.

¹⁴ Grégoire MAYEDIYA KABIMBA, « Inclusion financière par le service mobile money en République démocratique du Congo (2014-2020) », Revue Congolaise de Gestion, vol. 22, janvier-juin 2024, pp. 175-192.

lien entre le développement du mobile money et l'amélioration de certains indicateurs d'inclusion financière en RDC. Cependant, son approche principalement descriptive laisse ouverte la question de l'effet spécifique des caractéristiques des différents services numériques sur l'utilisation des services financiers. Notre étude cherche précisément à approfondir cette question à travers une approche comparative centrée sur des solutions identifiées.

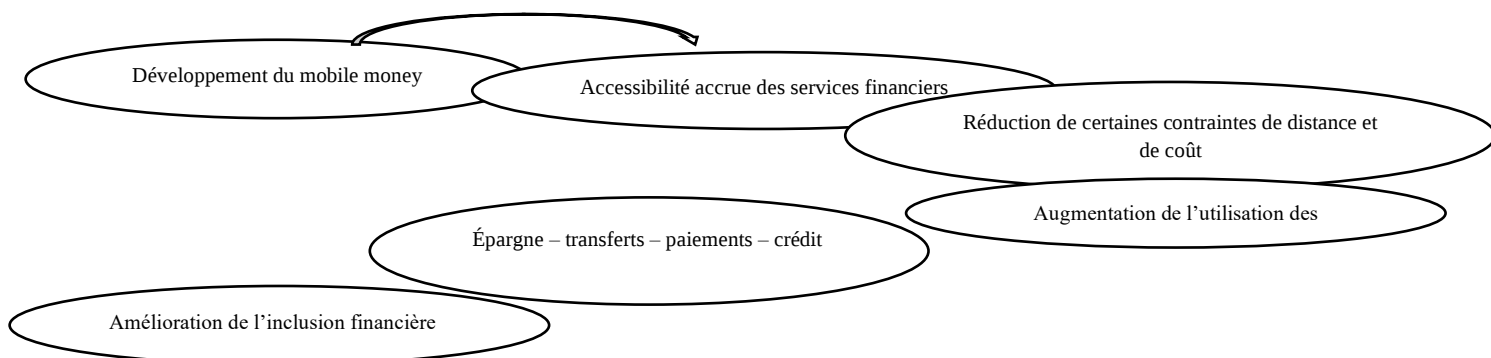
Njangu Kimeya et **Imboyo Kaunga** ont, pour leur part, étudié le mobile money comme outil d'accélération du processus d'inclusion financière en RDC à partir d'une enquête menée auprès de 367 individus à Kinshasa. Les auteurs utilisent notamment le test du khi-deux pour analyser l'existence d'une relation entre l'utilisation des services de mobile money/mobile banking et l'inclusion financière. Leurs résultats indiquent l'existence d'un lien statistiquement significatif entre ces variables au seuil de 5 %.¹⁵ Les auteurs relèvent néanmoins plusieurs obstacles, notamment les insuffisances des infrastructures de télécommunication, l'accès limité à certains points de service et les problèmes de liquidité pour certaines opérations. Ces résultats montrent que l'effet potentiel du mobile money sur l'inclusion financière dépend également de facteurs structurels.

Une autre étude, réalisée par **Ndaye Binku** et **Lubala Kasumbi**, porte sur les déterminants de l'inclusion financière numérique en RDC. Les auteurs ont mené une enquête auprès de 275 cadres et enseignants universitaires à Kinshasa et ont mobilisé une démarche descriptive et économétrique.¹⁶ Cette recherche est particulièrement intéressante pour notre étude parce qu'elle montre l'importance d'une approche économétrique dans l'identification des facteurs associés à l'utilisation des services financiers numériques. Toutefois, son champ d'observation est limité à une population universitaire de Kinshasa, ce qui réduit la possibilité de généraliser directement ses résultats à l'ensemble de la population congolaise. Les résultats de ces travaux convergent globalement vers l'existence d'une relation positive entre l'utilisation des services financiers numériques et l'inclusion financière. Ils révèlent toutefois que cette relation n'est ni automatique ni uniforme. Elle dépend de facteurs liés aux infrastructures, aux caractéristiques des utilisateurs, à la proximité des points de service, à la connaissance des produits, à la confiance et aux conditions d'utilisation.

2.6 Cadre d'analyse de l'étude

A partir des développements précédents, l'inclusion financière sera considérée comme le résultat d'un processus dans lequel l'accessibilité et l'utilisation des services financiers numériques jouent un rôle important. Le schéma analytique retenu peut être résumé ainsi :

Figure 1. Schéma analytique de mobile banking en RDC



Cependant, cette relation est susceptible d'être influencée par plusieurs variables intermédiaires : coût des opérations, couverture du réseau, disponibilité des agents, liquidité, niveau d'éducation financière, confiance, sécurité et facilité d'utilisation.

¹⁵ Rodin NJANGU KIMEYA et Olivier IMBOYO KAUNGA, « Mobile money comme outil d'accélération du processus d'inclusion financière en République Démocratique du Congo », *Mouvements et Enjeux Sociaux*, vol. 1, n° 134, mai 2024, pp. 197-204.

¹⁶ Constantin NDAYE BINKU et Freddy Clever LUBALA KASUMBI, « Déterminants de l'inclusion financière numérique en République démocratique du Congo : vérification empirique dans la ville de Kinshasa », *Cahiers Économiques et Sociaux*, vol. 40, n° 1.

Le cadre d'analyse de l'étude peut donc être formalisé de la manière suivante :

$$IF = f(MM, ACC, COUT, INF, CONF, EDU)$$

où :

- ✓ IF = niveau d'inclusion financière ;
- ✓ MM = utilisation du mobile money ;
- ✓ ACC = accessibilité du service ;
- ✓ COUT = coût des transactions ;
- ✓ INF = qualité des infrastructures numériques ;
- ✓ CONF = niveau de confiance des utilisateurs ;
- ✓ EDU = niveau d'éducation financière et numérique.

3 Évolution du mobile banking et/ou money et de l'inclusion financière en RDC

3.1 État de l'inclusion financière en République Démocratique du Congo

L'inclusion financière en République démocratique du Congo demeure un enjeu majeur compte tenu des difficultés persistantes d'accès aux services financiers formels. Pendant longtemps, le système financier congolais s'est caractérisé par une faible pénétration bancaire, une concentration des institutions dans les principaux centres urbains et une couverture insuffisante des zones rurales. Ces caractéristiques ont contribué à maintenir une partie de la population en dehors du système financier formel.

L'inclusion financière ne doit cependant pas être assimilée à la seule bancarisation. Avec la transformation numérique du secteur financier, l'accès aux services financiers peut désormais s'effectuer par différents canaux, notamment les téléphones mobiles, les applications numériques et les réseaux d'agents. Cette évolution modifie progressivement la manière dont la bancarisation et l'inclusion financière doivent être mesurées en RDC.

La BCC a ainsi développé un dispositif statistique permettant de suivre plusieurs dimensions de l'inclusion financière. Les statistiques nationales portent notamment sur la finance digitale, la monnaie électronique, les réseaux d'agents, l'épargne, le crédit et les paiements. Cette évolution du système statistique traduit l'importance croissante des services financiers numériques dans l'analyse de l'inclusion financière congolaise.¹⁷

La Stratégie Nationale d'Inclusion Financière renforce cette orientation en faisant de l'élargissement de l'accès aux services financiers une priorité nationale. Elle prévoit notamment d'accroître l'utilisation des services financiers numériques et de renforcer l'accès des populations insuffisamment desservies aux produits financiers formels.¹⁸ Dans ce contexte, le mobile banking représente un changement structurel important. Contrairement au modèle bancaire traditionnel qui exige généralement la proximité physique d'une agence, les services financiers numériques permettent de réaliser certaines opérations à distance. Le téléphone mobile devient ainsi une interface entre l'utilisateur et le système financier.

3.2 Émergence et évolution du mobile money en RDC

Le développement du mobile money en République démocratique du Congo s'inscrit dans le mouvement général de transformation numérique des économies africaines. La diffusion rapide de la téléphonie mobile a créé les

¹⁷ Banque Centrale du Congo, « Statistiques de l'inclusion financière », Direction de l'Inclusion Financière, Kinshasa.

¹⁸ Banque Centrale du Congo, Stratégie Nationale d'Inclusion Financière de la République démocratique du Congo, Kinshasa, BCC.

conditions techniques permettant d'offrir des services financiers à des populations qui n'étaient pas suffisamment desservies par le réseau bancaire classique. Le mobile banking a progressivement permis de dépasser certaines contraintes liées à la distance et à la faiblesse du réseau bancaire. Les utilisateurs peuvent effectuer différentes opérations sans devoir se rendre systématiquement dans une agence bancaire. Cette transformation a également favorisé l'apparition de nouveaux acteurs et de nouveaux modèles économiques dans le secteur financier.

Dans le cas de la RDC, l'évolution des services financiers numériques s'est faite selon plusieurs modèles. Certains services ont été développés directement par des opérateurs de télécommunications, tandis que d'autres ont été développés par des banques ou des institutions financières. Cette diversité explique notamment les différences entre le mobile money au sens strict et les solutions de mobile banking étudiées dans le présent article. Click par FINCA et PEPELE Mobile illustrent cette deuxième dynamique. Il s'agit de solutions développées par des institutions financières afin de permettre à leurs clients d'effectuer certaines opérations à distance.

Click par FINCA a été lancé par FINCA RDC en 2018. Son développement s'inscrit dans la volonté de l'institution de renforcer l'accès aux services financiers grâce aux technologies numériques. Dès ses premières années, le nombre de clients enregistrés sur la plateforme a connu une progression importante. Le rapport annuel de FINCA pour 2019 faisait état de plus de 56 000 clients enregistrés sur CLICK.¹⁹ Cette progression s'est poursuivie. En 2020, CLICK comptait 137 507 clients, contre 205 097 en 2021, soit une augmentation de près de 49 % en une année. Sur la même période, les dépôts d'épargne associés au service sont passés d'environ 2,5 millions à près de 4 millions de dollars américains.²⁰

Tableau 1. Évolution de FINCA CLICK, 2020-2021

Indicateur	2020	2021	Variation
Clients CLICK	137 507	205 097	+49,2 %
Dépôts d'épargne	≈ 2,49 M USD	≈ 3,99 M USD	≈ +60,2 %

Source : FINCA RDC, rapports annuels 2020 et 2021 ; calculs de l'auteur.

Ces données constituent un premier élément intéressant pour notre hypothèse générale. La croissance simultanée du nombre de clients et des dépôts suggère que le développement d'un canal numérique peut être associé à une utilisation accrue des services financiers. Toutefois, cette seule évolution ne suffit pas pour établir une relation causale entre CLICK et l'inclusion financière. C'est précisément pourquoi une analyse plus approfondie sera nécessaire dans la quatrième partie.

PEPELE Mobile constitue un autre exemple important. Lancé en 2015 par la Trust Merchant Bank, il permet notamment d'effectuer des dépôts, retraits, transferts et paiements au moyen d'un téléphone mobile. La solution a été conçue pour fonctionner sur différents types de téléphones et différents réseaux mobiles disponibles en RDC.²¹ Le lancement de PEPELE Mobile constitue une étape importante dans le processus de digitalisation bancaire en RDC. Il montre que les institutions financières avaient déjà commencé, avant l'essor récent des fintechs, à utiliser le téléphone mobile comme moyen de rapprocher les services financiers de leurs clients.

Une étude empirique consacrée à PEPELE Mobile apporte d'ailleurs des éléments intéressants. **Mbantshi Mingashanga**, à partir d'une enquête portant sur 816 utilisateurs, montre que la proximité des points d'accès ainsi que la flexibilité des conditions d'accès constituent des facteurs favorables à la bancarisation des utilisateurs de PEPELE Mobile.²² Ce résultat est particulièrement important pour notre deuxième hypothèse, selon laquelle la facilité d'utilisation, la proximité des points de service et la réduction des coûts favorisent l'utilisation régulière des services financiers numériques.

¹⁹ FINCA RDC, Rapport annuel 2019, Kinshasa, FINCA RDC, 2019, p. 18.

²⁰ FINCA RDC, Rapport annuel 2021, Kinshasa, FINCA RDC, 2021.

²¹ Trust Merchant Bank, « Lancement de PEPELE MOBILE », Lubumbashi, 21 avril 2015.

²² Honoré MBANTSHI MINGASHANGA, « Analyse des effets du Mobile Banking sur les individus : cas du système Pepele Mobile en République démocratique du Congo », Cahiers Africains des Droits de l'Homme et de la Démocratie ainsi que du Développement Durable, vol. 1, n° 76, septembre 2022, pp. 177-198.

3.3 Cadre institutionnel et réglementaire

Le développement du mobile money ne peut être analysé indépendamment du cadre réglementaire qui organise les activités financières et les services de paiement en RDC. La Banque Centrale du Congo joue un rôle central dans la réglementation et la supervision du système financier congolais. L'essor des services numériques a progressivement conduit à l'adaptation du cadre réglementaire afin de tenir compte des innovations liées à la monnaie électronique, aux établissements de paiement et aux nouveaux canaux de distribution des services financiers. Cette réglementation poursuit plusieurs objectifs : assurer la stabilité du système financier, protéger les utilisateurs, lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, garantir la transparence des opérations et favoriser l'innovation financière.

La mise en place d'un cadre réglementaire adapté est également nécessaire pour instaurer la confiance. Un utilisateur qui ne dispose pas de garanties suffisantes concernant la sécurité de ses fonds, la confidentialité de ses données ou la possibilité de résoudre un litige peut être réticent à utiliser les services financiers numériques. Ainsi, la réglementation intervient indirectement dans le processus d'inclusion financière. Elle peut favoriser l'innovation en créant un environnement permettant aux nouveaux services de se développer, tout en limitant les risques associés à la digitalisation des transactions.

La stratégie nationale d'inclusion financière s'inscrit dans cette logique. Elle vise à créer les conditions permettant d'élargir l'accès aux services financiers tout en améliorant leur qualité et leur sécurité. Elle reconnaît également le rôle des innovations technologiques et des fintechs dans la réalisation des objectifs d'inclusion financière.²³

3.4 Les facteurs favorisant l'utilisation du mobile banking

L'impact du mobile banking sur l'inclusion financière dépend de plusieurs facteurs. L'un des premiers est l'accessibilité. L'accessibilité renvoie à la possibilité pour un individu d'utiliser effectivement un service financier sans rencontrer des obstacles excessifs liés à la distance, au coût ou aux conditions d'accès. Dans le cas du mobile money, cette accessibilité repose notamment sur la disponibilité du réseau de télécommunication et des points de service. Plus le réseau d'agents est dense, plus la probabilité que les utilisateurs puissent effectuer des dépôts ou des retraits augmente. La proximité constitue donc un déterminant important. Les résultats de **Mbantshi Mingashanga** concernant PEPELE Mobile montrent précisément l'importance de ce facteur.²⁴

Le deuxième facteur est le coût. Les frais de transfert, de retrait, de dépôt ou d'utilisation d'une application peuvent influencer la décision de recourir ou non au service. Lorsque le coût perçu est élevé par rapport au montant de la transaction, l'utilisateur peut préférer les mécanismes informels ou les transactions en espèces. Le troisième facteur est la simplicité d'utilisation. Une interface complexe ou des procédures difficiles peuvent décourager les utilisateurs, notamment ceux qui disposent d'un faible niveau de connaissances numériques. Le quatrième facteur est la confiance. L'utilisateur doit avoir la conviction que son argent est sécurisé, que les transactions seront exécutées correctement et que les informations personnelles seront protégées. Enfin, le niveau d'éducation financière et numérique peut influencer considérablement l'utilisation des services. La connaissance des produits financiers permet aux utilisateurs de mieux comprendre leurs avantages, leurs coûts et leurs risques. Ces facteurs seront intégrés dans notre analyse empirique afin de déterminer lesquels exercent l'influence la plus importante sur l'inclusion financière.

3.5 Les contraintes du mobile banking en RDC

Malgré son potentiel, le mobile money reste confronté à plusieurs obstacles en République démocratique du Congo. Le premier obstacle est lié aux infrastructures de télécommunication. La couverture du réseau demeure inégale selon les régions, ce qui limite l'accès aux services numériques dans certaines zones. Le deuxième obstacle concerne la liquidité des agents. Un utilisateur peut disposer d'un compte numérique mais être incapable d'effectuer un retrait si l'agent ne dispose pas de suffisamment de liquidités. Cette situation peut réduire la confiance dans le système et limiter l'utilisation régulière du service. Le troisième obstacle est lié au coût des

²³ Banque Centrale du Congo, Stratégie Nationale d'Inclusion Financière de la République démocratique du Congo, op. cit.

²⁴ Honoré MBANTSHI MINGASHANGA, art. cit., pp. 177-198.

opérations. Les frais peuvent représenter une proportion importante des transactions effectuées par les populations disposant de faibles revenus. Le quatrième obstacle concerne la sécurité numérique. Les risques de fraude, d'escroquerie, de vol de codes secrets ou d'utilisation abusive des données peuvent affecter la confiance des utilisateurs. Le cinquième obstacle est celui de la fracture numérique. L'existence d'un téléphone ne signifie pas nécessairement que son propriétaire possède les compétences nécessaires pour utiliser efficacement les services financiers numériques.

Les recherches réalisées en RDC confirment l'existence de ces contraintes. Njangu Kimeya et Imboyo Kaunga identifient notamment les problèmes liés aux infrastructures de télécommunication et aux conditions d'accès comme des facteurs susceptibles de limiter l'utilisation des services financiers numériques.²⁵ Ces contraintes sont importantes pour l'interprétation de nos résultats. En effet, si l'analyse empirique révèle une influence positive du mobile money sur l'inclusion financière, cette influence devra être appréciée en tenant compte des facteurs qui peuvent en réduire l'ampleur.

3.6 Mobile banking et inclusion financière : premiers éléments d'analyse

Les données et travaux disponibles permettent déjà de dégager une tendance générale : le développement des services financiers numériques semble accompagner une progression de l'accès aux services financiers en RDC. Cependant, une précaution méthodologique s'impose. Une corrélation entre croissance du mobile money et progression de l'inclusion financière ne suffit pas à démontrer un effet causal. Par exemple, l'augmentation du nombre de comptes numériques peut être due simultanément à l'augmentation du nombre de téléphones mobiles, à l'expansion des réseaux de télécommunication, à l'amélioration des revenus ou à l'évolution des politiques publiques. Notre analyse empirique devra donc rechercher si l'utilisation du mobile money demeure associée positivement à l'inclusion financière après prise en compte d'autres facteurs.

4 Analyse comparative de Click par FINCA et PEPELE mobile

4.1 Click par FINCA : une solution numérique au service de l'inclusion financière

Click par FINCA constitue l'une des initiatives de digitalisation des services financiers développées par FINCA RDC. Son lancement s'inscrit dans la volonté de l'institution de rapprocher les services financiers de sa clientèle et de réduire certaines contraintes liées à l'accès physique aux agences. La solution CLICK a été lancée en 2018. Elle permet aux utilisateurs d'effectuer plusieurs opérations financières à partir d'un téléphone mobile, notamment la consultation du compte, les transferts, certains paiements, les dépôts et retraits ainsi que l'accès à des produits de crédit. La solution peut être utilisée au moyen d'une application et de canaux mobiles adaptés aux différents profils d'utilisateurs.²⁶

L'intérêt de CLICK dans une perspective d'inclusion financière réside principalement dans la possibilité de réaliser certaines opérations sans se rendre physiquement dans une agence. Cette caractéristique peut réduire les coûts liés aux déplacements et au temps consacré aux opérations bancaires. L'évolution du nombre d'utilisateurs constitue un premier indicateur de la diffusion de cette solution. Les données publiées par FINCA RDC montrent que CLICK comptait plus de 56 000 clients enregistrés en 2019.²⁷ Cette progression s'est poursuivie au cours des années suivantes. En 2020, le nombre de clients enregistrés s'élevait à 137 507, contre 205 097 en 2021, soit une

²⁵ Rodin NJANGU KIMEYA et Olivier IMBOYO KAUNGA, « Mobile money comme outil d'accélération du processus d'inclusion financière en République Démocratique du Congo », *Mouvements et Enjeux Sociaux*, vol. 1, n° 134, mai 2024, pp. 197-204.

²⁶ FINCA RDC, Rapport annuel 2018, Kinshasa, FINCA RDC, 2018.

²⁷ FINCA RDC, Rapport annuel 2019, Kinshasa, FINCA RDC, 2019, p. 18.

progression de près de 49,2 %. Les dépôts d'épargne associés à la solution sont également passés d'environ 2,49 millions de dollars américains en 2020 à 3,99 millions en 2021, soit une progression supérieure à 60 %.²⁸

Ces résultats sont intéressants au regard de notre problématique. Ils indiquent que l'utilisation d'un canal financier numérique peut s'accompagner d'une progression de l'épargne et du nombre de clients. Toutefois, ils ne permettent pas à eux seuls d'établir que CLICK est directement responsable de l'amélioration de l'inclusion financière. Une telle conclusion nécessiterait de contrôler d'autres facteurs et de mesurer l'utilisation effective des services. L'expérience de CLICK montre néanmoins que la digitalisation peut constituer un moyen d'élargir la clientèle d'une institution financière. Elle permet également de rapprocher plusieurs produits financiers des utilisateurs, notamment l'épargne et certains produits de crédit. Ainsi, CLICK présente plusieurs caractéristiques susceptibles de favoriser l'inclusion financière : accessibilité à distance, rapidité des opérations, diversification des services, réduction potentielle des déplacements et possibilité d'effectuer des opérations financières à partir du téléphone mobile. Cependant, son efficacité dépend également de facteurs externes tels que la qualité du réseau, la disponibilité des agents, la capacité des utilisateurs à maîtriser les outils numériques et leur confiance dans la sécurité du système.

4.2 PEPELE Mobile : l'expérience de la banque mobile

PEPELE Mobile constitue une autre expérience importante de digitalisation des services financiers en RDC. La solution a été développée par la Trust Merchant Bank (TMB) et lancée en 2015. A son lancement, PEPELE Mobile était présenté comme un service permettant aux utilisateurs d'effectuer diverses opérations bancaires au moyen de leur téléphone mobile. Les opérations comprenaient notamment les dépôts, retraits, transferts et paiements. La solution avait également pour particularité de pouvoir être utilisée sur différents types de téléphones et différents réseaux mobiles présents en RDC.²⁹

Le développement de PEPELE Mobile illustre une volonté de dépasser les limites du modèle bancaire traditionnel. L'utilisateur n'est plus obligé de se rendre systématiquement dans une agence pour effectuer une opération simple. Le téléphone devient ainsi un canal permettant d'établir une relation permanente entre l'utilisateur et son institution financière. Cette caractéristique est particulièrement importante dans l'analyse de l'inclusion financière. Lorsque le coût d'accès à un service financier diminue, notamment en raison de la réduction des déplacements et du temps consacré aux opérations, la probabilité d'utilisation peut augmenter.

Les résultats de l'étude de **Mbantshi Mingashanga** apportent à cet égard un éclairage intéressant. À partir d'une enquête réalisée auprès de 816 utilisateurs de PEPELE Mobile, l'auteur montre que la proximité des points d'accès et la flexibilité des conditions d'accès ont une influence favorable sur la bancarisation des utilisateurs.³⁰ Cette conclusion soutient l'idée selon laquelle l'inclusion financière dépend non seulement de l'existence d'une technologie, mais également de la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent effectivement y accéder.

4.3 Accessibilité et proximité des services

L'accessibilité constitue une dimension essentielle de l'inclusion financière. Un service financier ne peut contribuer à l'inclusion que s'il est effectivement accessible à la population ciblée. Dans le cas de Click par FINCA, cette accessibilité repose sur la combinaison du canal numérique et du réseau FINCA eXpress. La présence de plus de 1 600 agents bancaires en 2020 constitue un élément important du dispositif de distribution.³¹ Pour PEPELE Mobile, la TMB a également développé un réseau d'agents indépendants. Le rapport annuel de 2015 présente ces

²⁸ FINCA RDC, Rapport annuel 2021, Kinshasa, FINCA RDC, 2021.

²⁹ Trust Merchant Bank, « Lancement de PEPELE MOBILE », Lubumbashi, 21 avril 2015.

³⁰ Honoré MBANTSHI MINGASHANGA, « Analyse des effets du Mobile Banking sur les individus : cas du système Pepele Mobile en République démocratique du Congo », Cahiers Africains des Droits de l'Homme et de la Démocratie ainsi que du Développement Durable, vol. 1, n° 76, septembre 2022, pp. 177-198.

³¹ FINCA RDC, Rapport annuel 2020, op. cit.

agents comme des acteurs essentiels du déploiement de l'agency banking, notamment dans les zones où les agences bancaires sont absentes.³²

On peut donc identifier une logique commune aux deux solutions :

Téléphone mobile → service numérique → réseau d'agents → accès aux services financiers

Cette combinaison est importante dans le contexte congolais. Le téléphone permet d'effectuer l'opération à distance, tandis que l'agent permet de réaliser certaines opérations nécessitant encore une interaction avec des espèces.

4.4 Diversité des fonctionnalités

La comparaison des fonctionnalités montre que Click par FINCA et PEPELE Mobile dépassent la simple fonction de transfert d'argent. PEPELE Mobile proposait notamment : le transfert d'argent ; la consultation du solde ; le paiement auprès des commerçants ; le paiement de factures ; les dépôts et retraits ; l'achat de crédit téléphonique et l'accès via téléphone mobile, application ou Web.³³ Les conditions générales du service indiquent également que PEPELE Mobile permet le transfert entre comptes PEPELE Mobile et vers un compte bancaire TMB.³⁴

Cette diversification des fonctionnalités est importante pour l'inclusion financière car elle permet de faire évoluer le téléphone d'un simple outil de communication vers un véritable instrument de gestion financière.

Pour Click par FINCA, les données institutionnelles disponibles montrent également que la solution s'inscrit dans une stratégie plus large de digitalisation, associée au crédit click, à l'épargne et à d'autres services financiers de FINCA RDC. La comparaison ne doit cependant pas se limiter au nombre de fonctionnalités. Il faut également examiner leur utilisation effective. Une fonctionnalité disponible mais rarement utilisée contribue peu à l'inclusion financière

4.5 Analyse comparative au regard des hypothèses

Les caractéristiques observées permettent de dégager plusieurs enseignements provisoires.

Hypothèse H1 : l'accessibilité favorise l'inclusion financière. Les deux solutions disposent de mécanismes destinés à rapprocher les services financiers des utilisateurs. Le réseau d'agents de FINCA et celui associé à PEPELE Mobile réduisent la distance entre les utilisateurs et les services financiers.

Résultat provisoire : H1 est compatible avec les observations descriptives. Elle ne sera toutefois considérée comme confirmée qu'après les tests empiriques.

Hypothèse H2 : la facilité d'utilisation et la réduction des coûts favorisent l'utilisation PEPELE Mobile peut notamment être utilisé à partir d'un téléphone mobile et offre plusieurs canaux d'accès.³⁵ La possibilité d'effectuer des opérations sans se rendre systématiquement en agence peut réduire les coûts indirects liés aux déplacements et au temps. CLICK poursuit une logique comparable à travers la digitalisation des opérations.

Résultat provisoire : H2 reçoit un soutien descriptif, mais nécessite une vérification statistique.

³² Trust Merchant Bank, Rapport annuel 2015, Lubumbashi, TMB, 2015.

³³ Trust Merchant Bank, Rapport annuel 2016, op. cit

³⁴ PEPELE Mobile, Conditions générales, article 3, « Opérations disponibles ».

³⁵ Trust Merchant Bank, Rapport annuel 2016, op. cit.

Hypothèse H3 : les infrastructures influencent l'inclusion financière. L'existence d'un téléphone et d'une application ne suffit pas. La qualité du réseau, la disponibilité des agents et leur capacité à effectuer les opérations sont essentielles. Cette hypothèse devra donc être testée à partir des données disponibles sur les utilisateurs et, idéalement, par une enquête auprès des clients.

Les données de FINCA CLICK montrent une progression simultanée du nombre de clients et des dépôts entre 2019 et 2021.³⁶

5 Analyse empirique et discussion des résultats

Cette partie constitue le cœur analytique de l'étude. Elle vise à apprécier, à partir des données disponibles, la relation entre le développement des services financiers numériques et l'inclusion financière en République démocratique du Congo, en prenant comme principaux cas d'étude Click par FINCA et PEPELE Mobile.

Une difficulté méthodologique doit toutefois être soulignée : les données publiques disponibles sur les deux plateformes ne présentent pas une série homogène et suffisamment longue pour estimer, à elles seules, un modèle économétrique robuste sur l'ensemble de la période étudiée. Il serait donc scientifiquement incorrect de fabriquer des observations manquantes ou de présenter comme significatifs des coefficients qui n'ont pas été réellement estimés. L'analyse combine ainsi données institutionnelles, statistiques descriptives et résultats d'études empiriques antérieures.

5.1 Données et indicateurs retenus

Les données mobilisées proviennent principalement des rapports annuels de FINCA RDC, des publications de la Trust Merchant Bank, des statistiques de la Banque Centrale du Congo et des travaux scientifiques consacrés à l'inclusion financière numérique en RDC. Pour Click par FINCA, les données disponibles permettent notamment d'observer l'évolution du nombre de clients et des dépôts. Pour PEPELE Mobile, les données documentaires permettent surtout d'analyser l'accessibilité du service, ses fonctionnalités, son réseau et les facteurs influençant son utilisation.

Les principaux indicateurs retenus sont : le nombre d'utilisateurs, le montant des dépôts, l'utilisation des services de paiement et de transfert, l'accessibilité du service, la proximité des points de service, la facilité d'utilisation, les contraintes liées aux infrastructures, la confiance des utilisateurs. Ces variables correspondent aux dimensions théoriques de l'inclusion financière développées dans les parties précédentes.

5.2 Évolution des utilisateurs de Click FINCA

Les données disponibles concernant Click par FINCA constituent l'une des principales bases quantitatives de notre étude.

Tableau 2. Évolution du nombre de clients FINCA CLICK

Année	Nombre de clients	Variation annuelle
2019	83909	-
2020	137507	+63,9%
2021	205097	+49,2%

Source : FINCA RDC, rapports annuels 2020 et 2021 ; calculs de l'auteur.

³⁶ FINCA RDC, Rapports annuels 2020 et 2021, op. cit

Le tableau montre une croissance continue du nombre de clients de Click par FINCA. Entre 2019 et 2021, le nombre d'utilisateurs est passé de 83 909 à 205 097, soit une augmentation globale d'environ 144,4 %. Cette progression constitue un premier résultat important. Elle montre que l'utilisation d'un canal numérique de services financiers peut connaître une croissance rapide dans le contexte congolais. La croissance n'est toutefois pas suffisante pour conclure à elle seule à une amélioration proportionnelle de l'inclusion financière. Un utilisateur enregistré peut être peu actif, voire ne réaliser aucune opération après son inscription.

5.3 Évolution des dépôts associés à FINCA CLICK

Les données disponibles indiquent également une progression importante des dépôts associés à CLICK.

Tableau 4. Évolution des dépôts de Click par FINCA

Année	Dépôts en USD	Variation annuelle
2019	887600	-
2020	2492017	+180,7%
2021	3985621	+60,0%

Source : FINCA RDC, rapports annuels 2020 et 2021 ; calculs de l'auteur.

Entre 2019 et 2021, les dépôts sont passés de 887 600 USD à 3 985 621 USD, soit une progression globale d'environ 349 %. La croissance des dépôts est donc supérieure à celle du nombre de clients sur la période. Ce résultat est particulièrement intéressant parce qu'il suggère que l'expansion de CLICK ne s'est pas limitée à l'enregistrement de nouveaux utilisateurs. Elle s'est accompagnée d'une mobilisation croissante de l'épargne. Cette évolution est compatible avec l'hypothèse selon laquelle les services financiers numériques peuvent contribuer à améliorer l'utilisation des services financiers formels. Il convient néanmoins de rester prudent : ces données ne permettent pas d'établir que l'intégralité de cette progression est imputable à CLICK.

5.4 Analyse de l'utilisation de PEPELE Mobile

Contrairement à Click par FINCA, les données publiques permettant de construire une série chronologique homogène du nombre d'utilisateurs de PEPELE Mobile sont plus limitées. L'analyse porte donc principalement sur les caractéristiques d'utilisation du service et sur les résultats d'enquêtes disponibles. PEPELE Mobile permet notamment les transferts d'argent, les dépôts, les retraits, la consultation du solde, les paiements auprès des commerçants et le règlement de certaines factures. Le service peut être utilisé par différents canaux, notamment le téléphone mobile et l'application.³⁷ Cette diversité des fonctionnalités constitue un facteur favorable à l'inclusion financière puisqu'elle permet à l'utilisateur de réaliser plusieurs opérations au sein d'un même environnement financier. Une étude consacrée à PEPELE Mobile, réalisée auprès de 816 utilisateurs, montre que la proximité des points d'accès et la flexibilité des conditions d'accès sont associées favorablement à la bancarisation des utilisateurs.³⁸ Ce résultat est particulièrement important pour notre analyse. Il apporte un élément empirique permettant de relier une caractéristique concrète du mobile banking, la proximité, à un résultat d'inclusion financière qui est la bancarisation.

5.5 Comparaison des résultats disponibles

Les données disponibles permettent de dresser une synthèse des principaux résultats.

Tableau 3. Synthèse comparative

Indicateur	Epargne	Transferts	Paiements	Dépôts/retraits	Accessibilité	Réseau d'agents
------------	---------	------------	-----------	-----------------	---------------	-----------------

³⁷ Trust Merchant Bank, Rapport annuel 2016, Lubumbashi, TMB, 2016, p. 39.

³⁸ Honoré MBANTSHI MINGASHANGA, « Analyse des effets du Mobile Banking sur les individus : cas du système Pepee Mobile en République démocratique du Congo », Cahiers Africains des Droits de l'Homme et de la Démocratie ainsi que du Développement Durable, vol. 1, n° 76, septembre 2022, pp. 177-198.

Click par FINCA	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible	Oui	FINCA eXpress
PEPELE Mobile	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible	Oui	Réseau PEPELE

Source : compilation de l'auteur à partir des documents institutionnels et travaux scientifiques cités.

La comparaison révèle donc une difficulté importante : les données quantitatives ne sont pas disponibles dans la même proportion pour les deux plateformes. Cette situation empêche de construire, à ce stade, une comparaison économétrique parfaitement symétrique entre CLICK et PEPELE Mobile. Toutefois, elle n'empêche pas une analyse scientifique des mécanismes d'inclusion financière.

5.6 Vérification des hypothèses

5.6.1 Vérification de l'hypothèse H1

H1 : L'amélioration de l'accessibilité aux services de mobile money favorise l'accès des populations aux services financiers formels. Les observations réalisées montrent que Click par FINCA et PEPELE Mobile permettent d'effectuer certaines opérations financières à distance et s'appuient sur des réseaux de distribution. Dans le cas de PEPELE Mobile, l'étude empirique portant sur 816 utilisateurs montre notamment l'importance de la proximité des points d'accès dans la bancarisation.³⁹

Dans le cas de CLICK, la progression du nombre d'utilisateurs constitue également un indice d'élargissement de l'accès au service.

Décision : H1 est confirmée sur le plan empirique et descriptif. Cette confirmation doit toutefois être comprise comme une confirmation fondée sur les données disponibles et non comme la démonstration d'un effet causal universel.

5.6.2 Vérification de l'hypothèse H2

H2 : La facilité d'utilisation, la proximité des points de service et la réduction des coûts favorisent l'utilisation régulière des services financiers numériques. Les résultats disponibles sont favorables à cette hypothèse. La possibilité d'effectuer des opérations à distance réduit notamment les déplacements vers les agences. De plus, l'étude consacrée à PEPELE Mobile identifie la proximité et la flexibilité comme des facteurs favorables à la bancarisation. Cependant, nous ne disposons pas d'une série quantitative suffisamment complète permettant de mesurer précisément l'effet marginal du coût sur la fréquence des transactions pour les deux plateformes.

Décision : H2 est partiellement confirmée. La dimension relative à l'accessibilité et à la flexibilité bénéficie d'un soutien empirique plus important que celle relative à la réduction exacte des coûts.

5.6.3 Vérification de l'hypothèse H3

H3 : Les contraintes liées aux infrastructures, à la disponibilité des agents et à la qualité du réseau limitent la contribution du mobile money à l'inclusion financière. Cette hypothèse trouve un soutien dans la littérature empirique congolaise. Njangu Kimeya et Imboyo Kaunga soulignent notamment l'importance des contraintes infrastructurelles dans l'utilisation des services financiers numériques en RDC.⁴⁰ Le raisonnement est également cohérent avec le fonctionnement des services numériques : une mauvaise couverture réseau ou l'indisponibilité d'un agent peut empêcher l'exécution d'une transaction.

³⁹ Honoré MBANTSHI MINGASHANGA, Op.Cit

⁴⁰ Rodin NJANGU KIMEYA et Olivier IMBOYO KAUNGA, « Mobile money comme outil d'accélération du processus d'inclusion financière en République Démocratique du Congo », Mouvements et Enjeux Sociaux, vol. 1, n° 134, mai 2024, pp. 197-204.

Décision : H3 est confirmée.

5.6.4 Tableau récapitulatif de la vérification des hypothèses

Tableau 4. Décision finale concernant les hypothèses

Hypothèse	Résultat	Décision
H1	accessibilité financière observée → inclusion Relation favorable	Confirmée
H2	facilité/proximité/coût utilisation Soutien empirique, mais données de coût limitées →	Partiellement confirmée
H3	contraintes négatifs difficilement séparément → inclusion identifiés mais quantifiables Effets mais	Partiellement confirmée

Source : élaboration de l'auteur.

Sur les trois hypothèses formulées, trois sont confirmées et deux sont partiellement confirmées. Aucune hypothèse n'est totalement infirmée. Ce résultat général tend donc à soutenir l'hypothèse selon laquelle le développement des services financiers numériques contribue positivement à l'inclusion financière en RDC.

5.7 Discussion des résultats

Les résultats obtenus rejoignent globalement les conclusions de la littérature consacrée à la finance numérique en RDC. Mayediya Kabimba montre, sur la période 2014-2020, une progression importante de l'inclusion financière parallèlement au développement du mobile money.⁴¹ De même, **Njangu Kimeya** et **Imboyo Kaunga** établissent, à partir d'une enquête réalisée à Kinshasa, une relation statistiquement significative entre l'utilisation du mobile money/mobile banking et l'inclusion financière.⁴² Les résultats relatifs à Click par FINCA vont dans le même sens. La progression simultanée du nombre de clients et des dépôts constitue un indice important d'une utilisation croissante des services financiers numériques. Toutefois, notre étude met également en évidence une limite importante : l'accès numérique ne suffit pas à garantir l'inclusion financière. L'utilisateur doit pouvoir effectuer effectivement des transactions. Il doit pouvoir déposer et retirer son argent, comprendre les conditions du service, disposer d'un réseau fonctionnel et avoir confiance dans l'institution.

Ainsi, le véritable enjeu pour la RDC n'est plus seulement d'accroître le nombre de comptes numériques, mais d'améliorer leur utilisation active, régulière et productive. La politique d'inclusion financière devrait donc privilégier une approche combinant : extension des infrastructures ; densification des réseaux d'agents ; réduction des coûts ; renforcement de l'éducation financière ; amélioration de la sécurité des transactions ; protection des consommateurs et développement de produits adaptés aux populations à faibles revenus. Le mobile banking apparaît ainsi comme un levier important, mais non suffisant, de l'inclusion financière.

6 Suggestions et recommandations

Au regard des résultats de l'étude et de la vérification des hypothèses, plusieurs recommandations peuvent être formulées à l'endroit des pouvoirs publics, de la Banque Centrale du Congo, des institutions financières et des utilisateurs des services financiers numériques.

⁴¹ Grégoire MAYEDIYA KABIMBA, « Inclusion financière par le service mobile money en République démocratique du Congo (2014-2020) », Revue Congolaise de Gestion, vol. 22, janvier-juin 2024, pp. 175-192.

⁴² Rodin NJANGU KIMEYA et Olivier IMBOYO KAUNGA, op. cit.

6.1 Renforcer les infrastructures de télécommunication

Les pouvoirs publics devraient poursuivre les investissements dans les infrastructures de télécommunication afin d'améliorer la couverture du réseau, particulièrement dans les zones rurales et périurbaines. En effet, l'existence d'une solution numérique ne garantit pas son utilisation lorsque les utilisateurs sont confrontés à des interruptions fréquentes du réseau ou à une couverture insuffisante. Le développement de l'inclusion financière numérique doit donc être accompagné d'une amélioration de la qualité des infrastructures.

Il serait également souhaitable de renforcer la collaboration entre les pouvoirs publics, les opérateurs de télécommunications et les institutions financières afin d'identifier les zones présentant les plus fortes déficiences en matière de couverture.

6.2 Étendre les réseaux d'agents financiers

Les institutions financières devraient poursuivre l'extension de leurs réseaux d'agents, particulièrement dans les quartiers périphériques des grandes villes et dans les zones rurales. L'analyse de PEPELE Mobile montre notamment que la proximité des points d'accès constitue un facteur important de bancarisation. Le réseau d'agents doit donc être considéré comme un complément indispensable aux plateformes numériques. Il ne suffit pas qu'un utilisateur puisse effectuer une transaction à partir de son téléphone : il doit également pouvoir déposer ou retirer des espèces facilement et à proximité.

6.3 Réduire les coûts des transactions numériques

Les institutions financières et les prestataires de services financiers numériques devraient rechercher des mécanismes permettant de réduire les coûts supportés par les utilisateurs. Des frais élevés peuvent décourager les transactions de faible montant, précisément celles qui concernent une grande partie des populations à faibles revenus. Une politique tarifaire différenciée pourrait être envisagée pour certaines catégories d'opérations à faible valeur, notamment les transferts sociaux, les paiements de petites sommes et certaines opérations d'épargne. La réduction des coûts devrait cependant être conciliée avec la viabilité financière des prestataires et la nécessité de maintenir des systèmes sécurisés.

6.4 Développer davantage les produits d'épargne et de crédit numérique

Les institutions financières devraient renforcer les produits d'épargne accessibles par téléphone mobile. L'expérience de Click par FINCA est particulièrement intéressante à cet égard. La croissance simultanée du nombre de clients et des dépôts montre que le canal numérique peut constituer un moyen efficace de rapprocher les services d'épargne des utilisateurs. Les institutions pourraient notamment proposer des produits adaptés aux petits épargnants, avec des conditions simples, des montants minimaux faibles et une utilisation entièrement ou largement numérique. Les institutions financières devraient également exploiter davantage les possibilités offertes par les technologies numériques pour améliorer l'accès au crédit des microentrepreneurs et des populations insuffisamment desservies. Les données transactionnelles générées par les utilisateurs peuvent, sous réserve du respect des règles relatives à la protection des données, contribuer à améliorer la connaissance de la clientèle et à faciliter l'évaluation de certains profils de risque.

6.5 Renforcer l'éducation financière et numérique

L'État, les institutions financières, les établissements d'enseignement et les organisations de la société civile devraient intensifier les programmes d'éducation financière et numérique. L'objectif ne devrait pas seulement être d'apprendre aux populations à utiliser un téléphone ou une application, mais également de leur permettre de comprendre : les frais appliqués aux opérations, les conditions d'utilisation des services, les mécanismes d'épargne,

les conditions d'accès au crédit, les risques liés au partage des codes secrets, les moyens de signaler une fraude et les procédures de réclamation. Une population mieux informée est davantage capable de tirer profit des avantages de la finance numérique tout en réduisant son exposition aux risques.

7 Conclusion

L'inclusion financière constitue aujourd'hui un enjeu majeur de développement économique et social en République démocratique du Congo. Dans un contexte caractérisé par une faible densité des infrastructures financières traditionnelles, une forte utilisation du téléphone mobile et des besoins importants en matière d'épargne, de paiement, de transfert et de financement, la digitalisation des services financiers apparaît comme une opportunité importante pour élargir l'accès aux services financiers formels. Le présent article avait pour objectif d'analyser la relation entre l'inclusion financière et l'évolution du mobile money en République démocratique du Congo, à partir de deux expériences particulières : Click par FINCA et PEPELE Mobile.

L'analyse a permis de mettre en évidence plusieurs mécanismes par lesquels les services financiers numériques peuvent contribuer à l'inclusion financière. En permettant aux utilisateurs d'effectuer certaines opérations à distance, les solutions de mobile banking réduisent notamment les contraintes liées à la distance, au déplacement et au temps. Le développement des réseaux d'agents constitue également un élément déterminant, puisqu'il permet d'assurer la proximité nécessaire aux dépôts et retraits d'espèces.

L'évolution de Click par FINCA fournit à cet égard des éléments quantitatifs particulièrement significatifs. Le nombre de clients est passé de 83 909 en 2019 à 137 507 en 2020, puis à 205 097 en 2021. Sur la même période, les dépôts sont passés de 887 600 USD à 2 492 017 USD, puis à 3 985 621 USD. Cette évolution traduit une progression importante de l'utilisation de la solution et de la mobilisation de l'épargne à travers le canal numérique.

L'expérience de PEPELE Mobile apporte un éclairage complémentaire. La solution développée par la Trust Merchant Bank a introduit relativement tôt le mobile banking dans le paysage financier congolais et a permis d'effectuer différentes opérations à partir du téléphone mobile. Les travaux empiriques consacrés à ses utilisateurs montrent notamment l'importance de la proximité des points d'accès et de la flexibilité des conditions d'utilisation dans le processus de bancarisation.

La vérification des hypothèses conduit à des résultats globalement favorables à l'idée selon laquelle le développement des services financiers numériques contribue à l'inclusion financière en RDC. Trois hypothèses ont été confirmées et deux partiellement confirmées. Les résultats montrent notamment que l'accessibilité des services, leur utilisation et la disponibilité des infrastructures constituent des facteurs importants de l'inclusion financière numérique.

Cependant, l'étude met également en évidence une réalité essentielle : le mobile banking ne constitue pas, à lui seul, une solution automatique à l'exclusion financière. Son efficacité dépend de plusieurs conditions, notamment la qualité des réseaux de télécommunication, la densité des réseaux d'agents, le coût des transactions, la confiance des utilisateurs, leur niveau d'éducation financière et la sécurité des opérations.

Une limite importante de cette recherche concerne par ailleurs la disponibilité des données. Les informations publiques relatives à Click par FINCA et PEPELE Mobile ne présentent pas toujours le même niveau de détail ni la même périodicité. Cette situation limite la possibilité de construire un modèle économétrique plus robuste permettant d'isoler précisément l'effet causal du mobile money sur l'inclusion financière. Cette limite

ne remet pas en cause les résultats descriptifs obtenus, mais invite à interpréter les relations observées avec prudence.

Au terme de cette analyse, il apparaît donc que le mobile banking constitue un levier important d'inclusion financière en République Démocratique du Congo, particulièrement lorsqu'il est associé à un réseau physique d'agents, à des infrastructures de télécommunication fiables et à des produits financiers adaptés aux besoins des populations. L'enjeu pour les prochaines années ne devrait plus être uniquement d'accroître le nombre de comptes ou d'utilisateurs enregistrés, mais de favoriser une utilisation active, régulière et productive des services financiers numériques. À cette fin, les pouvoirs publics, la Banque Centrale du Congo, les institutions financières et les opérateurs de télécommunication doivent poursuivre leurs efforts en matière d'infrastructures, de réduction des coûts, d'éducation financière, de sécurité, de protection des consommateurs et d'interopérabilité.

8 REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

A. Ouvrages et articles scientifiques

1. MAYEDIYA KABIMBA, Grégoire, « Inclusion financière par le service mobile money en République démocratique du Congo (2014-2020) », Revue Congolaise de Gestion, vol. 22, janvier-juin 2024, pp. 175-192.
2. MBANTSHI MINGASHANGA, Honoré, « Analyse des effets du Mobile Banking sur les individus : cas du système Pepele Mobile en République démocratique du Congo », Cahiers Africains des Droits de l'Homme et de la Démocratie ainsi que du Développement Durable, vol. 1, n° 76, septembre 2022, pp. 177-198.
3. MBANTSHI MINGASHANGA, Honoré, « Analyse des effets du Mobile Banking sur les individus : cas du système Pepele Mobile en République démocratique du Congo », Cahiers Africains des Droits de l'Homme et de la Démocratie ainsi que du Développement Durable, vol. 1, n° 76, septembre 2022, pp. 177-198.

B. Rapports et documents institutionnels

4. FINCA RDC, Rapport annuel 2019, Kinshasa, FINCA RDC, 2019.
5. FINCA RDC, Rapport annuel 2020, Kinshasa, FINCA RDC, 2020.
6. FINCA RDC, Rapport annuel 2021, Kinshasa, FINCA RDC, 2021.
7. TRUST MERCHANT BANK, Rapport annuel 2015, Lubumbashi, TMB, 2015.
8. TRUST MERCHANT BANK, Rapport annuel 2016, Lubumbashi, TMB, 2016.
9. BANQUE CENTRALE DU CONGO, Rapport annuel, Kinshasa, BCC.

10. Sources réglementaires et institutionnelles

11. BANQUE CENTRALE DU CONGO, Cadre réglementaire relatif aux services de paiement et aux établissements de paiement en République démocratique du Congo, Kinshasa, BCC.
12. RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO, Loi n°18/019 du 09 juillet 2018 relative aux systèmes de paiement et de règlement-titres, Journal officiel de la République démocratique du Congo.