

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO

UNIVERSITE DE KINSHASA



FACULTE DES LETTRES & SCIENCES HUMAINES

Département des Sciences de l'Information et de la Communication

TRAVAIL PRATIQUE DE METHODES DE RECHERCHE EN SIC

Etude de l'impact de TIC : regard sur le m-pesa comme facteur de changement
de comportement chez les jeunes Kinois dans la transaction monétaire

UNE ANALYSE QUALITATIVE

BALABALA MWAKANA NICOLE

**Professeur FULGENCE MUNGENGA
KAWANDA**

Année Académique 2018-2019

o. INTRODUCTION GENERALE

1. Problématique

Il apparaît impératif de signifier que le 21^{ème} siècle est actuellement caractérisé par un progrès technologique fulgurant. Ce progrès technologique est venu accélérer les mécanismes de circulation des capitaux à travers le monde. En Afrique, particulièrement en République Démocratique du Congo, la question d'habitude est un problème majeur que les opérateurs des sociétés de télécommunication doivent mettre en place pour éduquer et éradiquer tout en cherchant à familiariser les abonnés à ce nouveau service qu'est le mobile-banking à l'instar de m-pesa de ***Vodacom, Airtel money, Tigo cash, Orange money.***

De ce fait, il importe pour nous de dire que le transfert électronique d'argent est un nouveau moyen par lequel les entreprises de télécommunication ont mis en place pour permettre à leurs abonnés de s'en servir sans tracasseries administratives comme c'était dans les banques et autres agences de transfert d'argent à l'instar de *Soficom, Solidaire, Western Union*, etc.

Ainsi, nous osons croire que le téléphone portable n'est plus un dispositif simple pour faire des appels. Il est devenu la plaque tournante pour toutes les activités, de l'e-mailing et de la navigation à payer les factures et transférer de l'argent. Cela étant une innovation, notre pays la RDC n'est pas épargné de cette évolution, ce sont les banques qui ont peut-être été les premières à tremper leurs pieds dans cette piscine technologique, mais les entreprises de télécommunications ont commencé à se rattraper.

En outre, nous pouvons par la présente étude affirmer que le transfert de l'argent du bout des doigts étant une innovation dans le secteur de télécommunication en RDC, le coût du transfert est moindre par rapport aux différentes agences de transfert de l'argent, ceci permet de concurrencer les plus grands du marché comme ces derniers d'argent œuvrant ici dans la ville province de Kinshasa et à travers toute l'étendue de la République.

L'alternative, la plausible actuellement, c'est le mobile -banking, le succès que connaît le m-pesa aujourd'hui est indéniable chez les jeunes surtout.

Le m-banking est un service dont le mobile est l'outil qui permet d'accéder à la gestion de son compte bancaire à distance. D'ailleurs avec la diversification des produits et l'évolution des offres, on parle de plus en plus de « *services financiers sur mobile* ».

Le m-banking se présente comme une alternative assez sérieuse, car il permet entre autre une meilleure gestion des comptes (comptabilité) : le client n'a plus besoin de se rendre dans une banque ni de faire la queue pour effectuer des opérations. Ce service permet aussi de réaliser des opérations instantanées et contrôle simultanée de la gestion de son compte.

Le m-banking présente une accessibilité globale et permanente des services bancaires via le Web et le téléphone portable, en plus de cela les opérations peuvent s'effectuer 7jours/7 et 24h/24 pour une meilleure satisfaction de la clientèle. On note aussi une traçabilité des opérations effectuées et l'amointrissement des risques d'erreur humaine. En matière de coût, on remarque une réduction considérable et une meilleure satisfaction de la demande et des besoins du client. Le risque de fraude aussi est quasi-nul grâce au traitement instantané des opérations et à la non intervention des personnes.

Sur ce, nous allons nous atteler beaucoup plus sur l'impact de ce service dans le changement de comportement des gens, beaucoup plus parmi les jeunes Kinois. Etant donné que le m-banking ou la monnaie virtuelle connaît aujourd'hui un succès fou dans notre société pour paiement des factures et des frais divers, on dirait que presque tous les jeunes, utilisateurs de la téléphonie cellulaire, ont un compte mobile.

Face à cette situation, nous pouvons circonscrire notre analyse autour des préoccupations suivantes :

- 1) Le m-banking a-t-il une influence sur le comportement des jeunes ?

- 2) Transférer de l'argent en tourne-main, est-ce une technologie accessible en RDC ?
- 3) Quels avantages présente-t-il pour faire penser qu'il supplantera-t-il la carte bancaire ?

0.2. Hypothèse

Partant de nos différentes préoccupations, il convient d'élucider que le mobile banking est un nouveau service que les sociétés de télécommunication ont mis en place à travers le téléphone portable pour permettre à leurs abonnés de faire des transactions financières dans tous les coins où le réseau est disponible. Cela s'effectue en temps réel, à moindre coût sans tracasseries administratives bancaires. L'univers entier vit la mondialisation grâce à l'essor des TIC (technologies de l'information et de la communication) ; face à cette innovation, l'apprentissage est important. Il y a lieu de noter que l'essor de ce service a des conséquences sur le comportement des jeunes kinois. L'éducation sur ce service semble importante pour éviter la thésaurisation qui incarne l'identité culturelle africaine... Le téléphone portable peut ou ne pas supplanter la carte bancaire, celle advient ou pas pour des raisons diverses : seuls les abonnés font usage de ce service qu'ils trouvent satisfaisant à leurs besoins, les types d'abonnement peuvent favoriser ou exclure certaines catégories d'utilisateurs, les correspondants sont obligés de se connecter au même réseau, etc.

0.3. Annonce théorique

Pour bien cerner l'objet de notre recherche, nous allons recourir à la théorie de la perception.

Selon Robert Alder , la perception est une question de point de vue, l'idée que chacun se fait de la réalité, une idée qui bien sûr n'est en fait que très

partielle puisque notre environnement est rempli de beaucoup plus de choses que nos sens limités ne sont en mesure de détecter.

En résumé, « la perception est une appréhension, une prise de conscience du milieu en vue de la régulation de conduite. Elle peut aussi être définie comme étant la prise de connaissance d'un objet ou fait extérieur qui provoque en nous des excitations sensorielles plus ou moins nombreuses et complexes »¹.

0.4. Méthodes et techniques de recherche

Il convient de signifier que l'élaboration de tout travail scientifique exige que l'on recoure à une démarche précise et déterminée qui est fonction des objectifs poursuivis et des exigences du sujet à traiter.

Vu la nature de ce travail et le cadre théorique dans lequel nous l'avons inscrit, la méthode qui nous semble appropriée pour ce sujet est celle d'une démarche globalement ethnographique c'est-à-dire l'observation rigoureuse, par imprégnation lente et continue de groupes humains minuscules avec lesquels le chercheur entretient un rapport personnel.²

Elle est une découverte de terrain. Une exploration plurielle, ouverte à la diversité, laquelle fonde l'expérience du chercheur.

Cette expérience consiste à s'étonner de ce qui est le plus familier et à rendre familier ce qui nous paraissait étranger.

Autrement dit, nous adoptons une approche qualitative. Celle-ci exploite différentes techniques d'interprétation qui peuvent servir à décrire ou à traduire des phénomènes sociaux et qui permettent de porter attention à la signification des phénomènes plutôt qu'à leur fréquence.³

¹ R. ALDER et Alii, *Communication et interaction*, 2^{ème} éd. Etudes vivantes, Canada, 1998, p.66 .

² LAPLANTINE, *La description ethnographique*, Paris, Nathan, 1996, in www.ethnoclc.net, consulté le 08 février 2019.

³ M., ANADON et F., Guillemette, La recherche qualitative est- elle nécessairement inductive ?, in *Recherche qualitative*, Hors-série, Numéro 5, pp. 26-37.

0.5. Choix et intérêt du sujet

Le but de notre travail est d'analyser l'impact de ce service dans le chef des jeunes kinois. Cette préoccupation se justifie surtout dans la mesure où l'avènement de la monnaie virtuelle à travers le téléphone portable constitue une expérience exceptionnelle dans le mental du peuple congolais en général, et en particulier kinois. Le téléphone portable est devenu une banque mobile. Cette analyse nous a permis de découvrir que l'utilisation de ce service a plus de garantie chez les agents et fonctionnaires de l'Etat qui vivent dans des zones où les banques n'ont pas de succursales.

0.6. Délimitation du sujet

Pour des raisons de commodité, nous délimitons notre étude dans le temps et dans l'espace.

Dans l'espace nous avons opté pour l'analyse de la ville-province de Kinshasa, vu son importance et son influence sur tous les domaines de la vie congolaise.

Dans le temps, notre étude s'étend de la période du lancement de ce service à nos jours.

0.7. Subdivision du travail

Hormis cette introduction et la conclusion, toutes deux générales, notre étude comprend trois chapitres dont :

- Le premier chapitre est consacré aux généralités, c'est-à-dire à la définition des concepts clés de notre travail.
- Quant au deuxième, il va se baser sur la description du cadre pratique du fonctionnement du service m-banking qui fait l'objet de notre étude.
- Et le troisième chapitre procédera à l'analyse proprement dite et à l'interprétation des résultats des entretiens. Et une liste bibliographique précèdera la table finale des matières.

PRESENTATION ET SYNTHÈSE DES RESULTATS DES ENTRETIENS

3.0. Introduction

Dans ce chapitre purement pratique, nous allons évaluer et analyser l'impact des technologies de l'information et de la communication à travers le service mobile banking à l'ère actuelle dans la ville province de Kinshasa chez les jeunes. Il apparaît impératif de signaler que le progrès technologique a des effets positifs et négatifs aussi dans le chef et mental des gens. Certes, le monde évolue dans tous les domaines, et l'adaptation à cette civilisation semble préoccupante pour tout un chacun de nous.

Ce chapitre sera subdivisé en deux sections dont la première sera consacrée à l'analyse des résultats des entretiens, autrement dit cette section va se baser sur la présentation des résultats des entretiens que nous avons eus sur terrain ; et la deuxième va se baser sur l'interprétation des résultats des entretiens auprès du public cible.

Mais d'abord rafraichissons-nous la mémoire sur la procédure à suivre.

3.1. Rappel méthodologique

Pour notre étude, nous avons recouru à la méthode ethnographique, celle-ci nous a permis d'effectuer des descentes sur terrain , nous avons opté l'approche qualitative, c'est-à-dire que nous avons eu des entretiens avec les gens ciblés (des jeunes, vieux et autres catégories des gens), en outre, pour bien cerner l'objet de notre recherche , nous avons mis à contribution à la théorie de la perception.

Selon Robert Alder , la perception est une question de point de vue, l'idée que chacun se fait de la réalité, une idée qui bien sûr n'est en fait que très partielle puisque notre environnement est rempli de beaucoup plus de choses que nos sens limités ne sont en mesure de détecter.

En résumé, « la perception est une appréhension, une prise de conscience du milieu en vue de la régulation de conduite. Elle peut aussi être

définie comme étant la prise de connaissance d'un objet ou fait extérieur qui provoque en nous des excitations sensorielles plus ou moins nombreuses et complexes »⁴ .

L'objectif majeur de notre étude est d'analyser la perception faite par les gens sur ce service à l'ère actuelle dans nos milieux ordinaires.

Nous avons eu la grâce à nous entretenir avec les différents personnages, bénéficiaires de ce service dans plusieurs communes où nous avons eu occasion. Car, le m-pesa aujourd'hui sauve des vies en terme d'approvisionnement en cas d'urgence d'argent.

SECTION 1. PRESENTATION DES RESULTATS DES ENTRETIENS.

Comme nous l'avons énoncé dans notre cadre théorique; pour ce travail nous ferons recours à une analyse de la perception des gens sur le service m-pesa de *Vodacom Congo...*

Partant de cette façon de voir les choses, nous nous sommes entretenus pour enrichir nos recherches avec les différentes personnalités de la place, les étudiants, des responsables de certaines structures étatiques ou privées, des organismes non gouvernementaux, des jeunes filles, des mères, des hommes (adultes),etc.

Thème 1 :Qu'entendez-vous par m-pesa ?

Pour cette question, nous nous sommes entretenus avec les différentes personnes que nous avons ciblées pour notre étude. Sur cette question, nous avons récolté plusieurs types de réactions.

- Pour **les étudiants de l'Université de Kinshasa** (Facultés confondues),*ces derniers nous ont confirmé que ne pas connaître le service m'pesa à l'ère actuelle peut être considéré comme étant un péché, c'est-à-dire ce service des sociétés de télécommunication œuvrant sur le sol Congolais,*

⁴ R. ALDER et Alii ,*Communication et interaction*, 2^{ème} éd. Etudes vivantes, Canada, 1998, p.66 .

permet aujourd'hui même à ceux là qui n'ont pas souscrit de bénéficier du bien fondé de cette transaction électronique...

- Pour **les jeunes de l'église de réveil Centre Evangélique le Pèlerin**, *le m-pesa est bien connu plus que d'autres services du genre, du fait que Vodacom Congo est une grande entreprise de télécommunication bien renommée et qui a un nombre très élevé des abonnés...*

- Pour **Madame Bayifuta Fanny E.**, *« le m-pesa est un service de transaction monétaire via le téléphone que je connais très bien, car mon mari l'utilise chaque jour pour multiples usages et nous en sommes tous bénéficiaires(...)»*

- Pour **Papa Camille Malungu**, *pour lui ; le service m-pesa est une innovation qu'a amené la société de télécommunication Vodacom pour toute forme de transaction monétaire à partir de mon portable sans passer par les agences de transfert d'argent ; à moindre coût l'opération est faite (...).*

- Pour **Kalambayi Serge Le banquier** ; *« bien sûre, j'ai déjà entendu parler de ce service, mais je ne m'intéresse pas du tout parce qu'il ne regorge pas les différents avantages que les banques offrent à leurs clients, entre autre le crédit, en plus je suis un abonné Tigo, je maîtrise mieux Tigo cash qui est le meilleur que l'autre, tala kakatigo (...) ».*

- Pour **le Sergent Makambo**, *« elokooyobabengi m-pesa, ezali réalité pamba te, mikolonyonsotozosalelayango, surtout baninga na bisooyobazali na bambokaoyokunaba banques ezali te, bazofutama na nzelayatshombo donc m-pesa, airtel money. Sokitotalimalamunakokikolobakeba créations yandengeyaboyeezalimalamumingi, évolution technologique est imposée biso discipline na yango, nakokikobakistanakolobaketshomboekomi banque oyo*

moto na moto akokikobombambongo na ye sans inquiétude mpekosalelayango tango nyonsoalingi (...) ».

Thème 2 : Qu'est – ce que vous appréciez de ce service ?

De cette question, nous avons pu sélectionner des diverses réponses auprès de nos enquêtés sur terrain.

- Pour **Monsieur Kalambayi Serge Le banquier**, « *le m-pesa est une opération monétaire qui ne nous casse pas la tête c'est-à-dire une opération très rapide, à moindre coût, sécurité, la fiabilité, la simplicité, donc disons qu'à un clin d'œil on est satisfait surtout s'il y a une bonne connexion du réseau ainsi que la disponibilité des fonds dans les shops où nous nous rendons pour le dépôt ou le retrait »...*

▪ Pour **Madame Fanny Bayifuta E.**, « ce que l'on peut retenir de m-pesa, il y a tant d'avantages qui nous permettent de s'accrocher, je peux citer quelques uns :

- La discrétion ;
- La sécurité ;
- La rapidité ;
- La fiabilité ;
- La simplicité, l'achat des crédits à un coût raisonnable (bénéficiant le bonus de 100%), l'achat de forfaits d'internet, le paiement des différentes factures,
- Les paiements de factures à l'instar de Canal+, la Snel, la Régideso, Super marché, etc. (...) ».

▪ **Maman Ambroisine (Directrice de l'école primaire Saint Victorien)** âgée de 56 ans et mère de 8 enfants, « *le service m-pesa regorge plusieurs qualités et avantages dans le sens que nous nous sommes convenus avec les parents des écoles de pouvoir payer les frais de leurs enfants même à distance grâce au numéro que l'école leur a donné, l'après l'envoie les parents*

doivent appeler pour signaler et se présenter, donc depuis que le lancement de cette opération via le téléphone a eu lieu, nous constatons que certains parents n'attendent plus la fin du trimestre pour payer mais plutôt ils paient en avance ... pour moi c'est un bon service !»

- Pour **Malema Judith (étudiante en G3 SIC/ Unikin)**, « *j'apprécie ce service parce que je n'ai pas une carte d'identité, lorsqu'on m'envoie de l'argent, je fais le retrait sans carte, sans complications juste avec mon téléphone, je suis servie donc pour moi le m-pesa est plus rapide et facile que la banque et d'autres agences de transfert ... ».*

Thème 3 : Est ce que le m-pesa est avantageux que la banque ?

Pour ce thème, nous avons aussi recueilli plusieurs types de réponses.

- Le premier type est celui de nos interviewés qui pense « *qu'il n'y a pas vraiment des avantages en utilisant le m-pesa par rapport à la banque, il est question de voir les urgences que chacun peut avoir, étant donné que ce service est limité en termes du montant fixé, le m-pesa a deux comptes principaux , c'est-à-dire un compte standards de 1\$ à 100\$, le compte premium de 1\$ à 3000\$ tandis qu'à la banque il n'y a pas de plafond en termes de l'argent qui doit être logé dans un compte quelconque, et la banque donne de pourcentages à chaque approvisionnement... ».*

- Le deuxième type est celui des interviewés qui ne pensent *que le m-pesa a des avantages plus que la banque dans le sens que pour ouvrir un compte m-pesa l'exigence de l'identité n'est pas nécessaire et pour toutes formes de transactions sont très faciles et au bout des doigts que d'aller remplir les formalités administratives bancaires qui nous cassent la tête, c'est-à-dire en faisant la queue, des tours incroyables au guichet...).*

- Pour **Judith MusabiBaseane**, « *je dirai que le m-pesa n'est pas si avantageux que la banque parce que chaque service a des avantages et des désavantages. Avec le m-pesa, il y a la rapidité, la facilité de percevoir l'argent*

partout où l'on peut trouver un point de vente quand on a besoin ; mais malgré la présence des distributions automatique de billet que certaines banques ont placé, tant difficultés demeurent entre autre le problème de connexion qui se pose pour retirer avec la carte électronique et les BAD ne sont partout comme les points de vente qui sont repartis à travers la ville... ».

- Pour le **Pasteur Jérémie Mbenga**, « je pense que chaque service a plus des avantages que l'autre, tout dépend de l'urgence que l'on peut avoir... le service m-pesa aide aujourd'hui nos églises pour la collecte de fonds à un clin d'œil c'est-à-dire nos croyants ont du mal pour approvisionner le compte de l'église dans une banque, peu des gens seulement fréquentent les banques et maîtrisent le circuit, mais avec l'avènement de ce service les fidèles déposent facilement l'argent dans le compte m-pesa de l'église et nous signalent après ce dépôt, ils trouvent ça très simple et rapide. En tout cas que Dieu bénisse nos sociétés de télécommunications, est ce que l'Etat Congolais ne peut pas avoir une entreprise de télécommunication pour bénéficier de ceux que ces expatriés gagnent chez nous ? cela va une fois encore relancer notre économie, nos autorités ont une vision étriquée...

- Pour **SERGE MPOYI MULUMBA**, « sur le plan de rapidité et simplicité bien sûr que la banque, mais il sied de signaler les avantages de ce service ne peuvent se situer qu'au niveau de l'urgence du titulaire de son compte, le déplacement est moins couteux que la banque, mais en terme de sécurité, du pourcentage et le crédit la banque est mieux que le m-pesa... ».

SECTION 2. SYNTHÈSE DES RESULTATS DES ENTRETIENS

Cette section est scientifiquement consacrée à la synthèse ou l'interprétation du résultat des entretiens que nous avons eus avec des différentes personnes dans les endroits où nous avons mené nos enquêtes sur terrain.

Eu égard à cela, à toutes ces questions posées à travers des interviews, il sied de signaler que la perception faite de m-pesa par les gens est très remarquable et considérable à travers la ville province de Kinshasa.

Car la mise en œuvre de ce service a amené tant de changement de comportement dans nos milieux car ce n'est pas tout le monde qui a la culture d'aller à la banque ; ce service peut également réduire la pauvreté et promouvoir la croissance économique en améliorant le bien-être des familles, en augmentant la productivité des champs d'activités.

Partout de nos investigations, nous avons pu récolter des éléments ci-après :

❖ Le m-pesa vient remédier à certaines frustrations qu'avait la population en termes de transfert et retrait de fonds à travers la ville province de Kinshasa, pour avoir l'argent nécessite pas une identité comme que l'on exige dans les banques et les agences de transfert d'argent à l'occurrence de Soficom, Western Union, Solidaire, les banques commerciales.

❖ Nous avons également eu des avis divers, montrant que le mobile money a suscité d'innovations en République Démocratique du Congo , tout le monde peut épargner son argent dans son téléphone et l'utiliser sans inquiétudes possibles, l'on peut acheter les différents articles dans les supers marchés, le paiement des factures, achat de crédit ou forfaits d'internet, les frais scolaires pour les élèves dans les écoles qui ont instauré ce système, le paiement des agents et cadres de l'Etat dans les coins les plus reculés où l'inexistence de succursales de banques commerciales se manifestent, le mobile banking permet aujourd'hui à ces derniers de bénéficier leur salaire via leur téléphone portable...

❖ Avec m-pesa, les jeunes ont appris comment épargner l'argent pour diverses fins sans tracasseries administratives bancaires, car avec le m-banking, il y a :

- La simplicité ;
- La rapidité ;

- La sécurité, etc. Ce service répond favorablement à plusieurs problèmes jadis connus...

Sur ce, l'implication de l'Etat s'avère très importante dans ce secteur, étant donné que la nation peut tirer de bénéfices s'il a une société de télécommunication nationale.

Conclusion partielle

Ce chapitre qui constitue la base de notre recherche a été consacré à une étude très minutieuse sur le changement de comportement mené par le mobile banking dans le chef de nos habitudes quotidiennes...

Il a été subdivisé en deux sections rappelant ce protocole méthodologique.

Grâce à l'entretien et à l'observation, nous avons confirmé notre hypothèse. Et nous avons montré le service mobile banking...

Cette analyse nous a amené à dire que le mobile banking « m-pesa de Vodacom est l'un des services qui permet aujourd'hui d'aider le public d'être épargné et d'effectuer le transfert d'argent via le téléphone portable à moindre coût, très rapide et simple sans des tracasseries administratives comme l'on constate si bien dans les banques et les agences de transfert de l'argent œuvrant dans la ville province de Kinshasa.

CONCLUSION GENERALE

Nous voici arrivé à terme de notre périple randonnée qui porté sur « *Etude de l'impact de TIC : regard sur le m-pesa comme facteur de changement de comportement chez les jeunes Kinois dans la transaction monétaire* ».

En effet, à la base de cette étude nos préoccupations, se résumant autour des questions suivantes :

1. Le m-banking a-t-il une influence sur le comportement des jeunes ?

2. Transférer de l'argent en tourne -main, est-ce une technologie accessible en RDC ?
3. Quels avantages présente-t-il pour faire penser qu'il supplantera –t-il la carte bancaire ?

En mettant l'accent sur l'impact de m-pesa sur le changement de comportement auprès des jeunes, des adultes ainsi que d'autres structures dans la ville province de Kinshasa ; nous sommes partie de différentes hypothèses selon lesquelles ce service est indispensable, étant donné que c'est une innovation dans le secteur de la télécommunication dans notre pays. Le mobile banking.

Sur ce, il est impératif de noter que le mobile banking. Actuellement, plusieurs structures tant nationales qu'internationales disposent des comptes m-pesa pour leurs transactions monétaires o travers l'étendue nationale, et nous tenons à signaler que ce service a suscité le changement du comportement indéniable chez les jeunes comme des adultes. Le m-pesa a permis aujourd'hui aux gens d'avoir une épargne...

Pour tester cette hypothèse, notre demande méthodologique, nous nous sommes basés sur l'aspect qualitatif.

Le premier chapitre a été au parcours et un encrage conceptuels de terme dont la compréhension et la conceptualisation sémantique constituent ces préalables indispensables.

Le deuxième chapitre a été focalisé sur la présentation de l'entreprise Vodacom Congo société de télécommunication œuvrant en République Démocratique du Congo.

Et enfin, le troisième et le dernier chapitre a été consacré à l'analyse et l'interprétation des résultats des entretiens... Et les différents avis recueillis auprès de nos enquêtés sur terrain. Le problème du mobile banking est une innovation très satisfaisante pour la population Congolaise ...

Nous disons que le rôle de ce service dans notre société actuellement était indéfectible et indéniable. Les sociétés de télécommunication

œuvrant sur le sol Congolais ont apporté une nouvelle façon de nous gérer sur le plan financier via le téléphone... Les témoignages sont nombreux dans le public signifiant que le mobile banking est une réponse à plusieurs préoccupations qu'avaient tant de foyers, vus les risques de vol, de braquages des banques ainsi d'autres dangers que les gens sont victimes...