

## ***Les influences des offres de services bancaires numériques sur les besoins des populations exclues***

**Rachad GBADAMASSI**

Université Paul Valéry Montpellier 3  
rachad.gbadamassi@gmail.com

&

**Sylvie MAHOU LOE**

Université Paul Valéry Montpellier 3  
elimahou@yahoo.fr

### **Résumé**

*L'article explore comment les services bancaires numériques transforment la relation des populations exclues aux services financiers. Ces offres, souvent accessibles via des applications mobiles ou des plateformes en ligne, répondent aux obstacles traditionnels tels que l'éloignement géographique, le manque de documents ou les coûts élevés. Elles favorisent une inclusion financière en permettant l'ouverture de comptes simplifiés, l'accès au microcrédit, et la gestion d'épargne. Cependant, des défis subsistent, notamment l'accès à la technologie, l'alphabétisation numérique et la confiance envers ces services. Ce sujet met en lumière les opportunités et limites des solutions numériques pour répondre aux besoins spécifiques de ces populations, et interroge leur capacité à réduire les inégalités socio-économiques de manière durable.*

**Mots clés :** *Offres de services bancaires, offres de services numériques, besoin des populations, populations exclues.*

## ***The Influence of Digital Banking Services on the Needs of Excluded Populations***

### **Abstract**

*The article explores how digital banking services are transforming the relationship between excluded populations and financial services. These offerings, often accessible via mobile applications or online platforms, address traditional barriers such as geographical distance, lack of documentation, or high costs. They promote financial inclusion by enabling simplified account openings, access to microcredit, and savings management. However, challenges remain, including access to technology, digital literacy, and trust in these services. This topic highlights the opportunities and limitations of digital solutions in meeting the specific needs of these populations and questions their ability to sustainably reduce socio-economic inequalities.*

**Keywords :** *Banking service offerings, digital service offerings, population needs, excluded populations.*

## ***Introduction***

Dans un monde où la digitalisation s'impose comme un moteur clé de transformation, l'inclusion financière est devenue un enjeu majeur. Les services bancaires numériques, accessibles via des applications mobiles et des plateformes en ligne, offrent une alternative aux populations exclues des systèmes financiers traditionnels. Ces populations, souvent éloignées des infrastructures bancaires ou confrontées à des obstacles administratifs, peuvent désormais accéder à des services autrefois inaccessibles. Ce sujet est donc particulièrement pertinent dans le contexte professionnel actuel, où les entreprises cherchent à allier innovation technologique et responsabilité sociale. L'article explore la question suivante : dans quelle mesure les offres de services bancaires numériques répondent-elles aux besoins des populations exclues, et quels défis ou opportunités ces solutions présentent-elles ? L'article est structuré en quatre parties. Tout d'abord, un cadre théorique pour comprendre les concepts clés. Ensuite, un diagnostic pour examiner les tendances globales et les problématiques actuelles. La troisième partie analysera les enjeux et perspectives, suivie d'une section dédiée aux solutions et recommandations pratiques.

## ***PARTIE 1 : CADRE THEORIQUE***

Le cadre théorique de cette étude repose sur une analyse multidimensionnelle des concepts clés liés aux services bancaires numériques, à l'inclusion financière, et aux besoins spécifiques des populations exclues. Il s'appuie sur des références académiques et institutionnelles pour explorer les dynamiques en jeu.

### ***1. Inclusion financière et populations exclues***

L'inclusion financière se définit comme l'accès et l'utilisation de services financiers adaptés aux besoins de tous les individus, en particulier des populations marginalisées (Demirgüç-Kunt et al., 2018). Selon la Banque mondiale, 1,4 milliard d'adultes n'ont pas de compte bancaire en 2021, la majorité se situant dans des régions émergentes. Ces populations exclues sont souvent confrontées à des obstacles tels que : L'absence d'infrastructures bancaires dans les zones rurales. La méfiance envers les institutions financières traditionnelles. Le faible niveau de littératie financière (Dupas & Robinson, 2013). Les services bancaires numériques se positionnent comme une solution clé pour intégrer ces populations dans le système financier, en éliminant les barrières géographiques et économiques.

### ***2. Services bancaires numériques : Définition et portée***

Les services bancaires numériques regroupent l'ensemble des services financiers accessibles via des plateformes numériques, incluant les paiements mobiles, l'épargne, les crédits et les assurances. Ces services reposent sur les innovations technologiques telles que :

**La téléphonie mobile** : Exemple de M-Pesa au Kenya, qui a révolutionné les paiements mobiles (Jack & Suri, 2014).

**Les plateformes fintech** : Qui proposent des solutions de microfinance et des outils éducatifs. Ces services offrent plusieurs avantages : réduction des coûts, rapidité des transactions, et accessibilité 24h/24 (Diniz, 2012). Cependant, leur impact sur les populations exclues dépend de l'adoption technologique et de l'acceptabilité sociale.

### **3. Théories de l'adoption technologique**

Pour comprendre l'adoption des services bancaires numériques par les populations exclues, plusieurs théories sont pertinentes :

**Le modèle TAM (Technology Acceptance Model)** : Selon Davis (1989), l'adoption d'une technologie repose sur deux facteurs : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation. Dans le contexte des services bancaires numériques, les populations exclues adoptent ces solutions si elles perçoivent des bénéfices concrets, tels que la simplification des transactions et la sécurité.

**La théorie de la diffusion de l'innovation** (Rogers, 2003) : Cette théorie met en avant l'importance des leaders d'opinion et des réseaux sociaux pour encourager l'adoption des nouvelles technologies dans les communautés.

### **4. Impact des services bancaires numériques sur les besoins des populations exclues**

*Les besoins des populations exclues peuvent être classés en trois grandes catégories :*

**Besoins financiers** : Accès à l'épargne, au crédit, et aux moyens de paiement. Les services numériques offrent des solutions flexibles et adaptées, notamment via des comptes mobiles sans frais.

**Besoins éducatifs** : Beaucoup de populations marginalisées nécessitent des programmes de formation pour comprendre et utiliser efficacement ces services.

**Besoins sociaux et culturels** : L'acceptabilité culturelle des services financiers numériques peut influencer leur adoption. Par exemple, certaines solutions doivent être conformes aux normes religieuses, comme la finance islamique.

*Les études montrent que ces services ont un impact positif lorsqu'ils sont adaptés aux réalités locales (Aker & Mbiti, 2010).*

### **5. Défis et limites**

Malgré leur potentiel, plusieurs obstacles freinent l'impact des services bancaires numériques :

**La fracture numérique** : L'accès limité à Internet et aux smartphones reste une barrière majeure (UNCTAD, 2020).

**La littératie numérique et financière** : Les populations exclues ont souvent besoin de formation pour utiliser ces outils.

**Les risques liés à la cybersécurité** : Les populations vulnérables peuvent être particulièrement exposées à la fraude numérique. Ce cadre théorique met en lumière l'importance des services bancaires numériques comme outil d'inclusion financière, tout en soulignant les défis liés à leur adoption par les populations exclues. Il s'appuie sur des théories reconnues et des études empiriques pour analyser les dynamiques en jeu et identifier les facteurs de succès. Les travaux de recherche mentionnés fournissent une base solide pour explorer comment ces services peuvent être optimisés pour répondre aux besoins spécifiques des populations marginalisées. Les services bancaires numériques englobent une gamme de produits financiers proposés via des canaux numériques, comme les paiements mobiles, les applications bancaires ou les

plateformes en ligne. Ces solutions s'inscrivent dans le concept plus large de l'inclusion financière, qui vise à intégrer les populations marginalisées dans le système financier formel. Les populations exclues comprennent des individus sans accès aux services bancaires traditionnels, souvent en raison de la pauvreté, du manque d'infrastructures ou d'une faible littératie financière.

## ***PARTIE 2 : DIAGNOSTIC OU ÉTAT DES LIEUX***

### ***1. Contexte global***

Dans un monde de plus en plus interconnecté, la digitalisation est devenue un phénomène mondial qui modifie profondément le paysage des services financiers. L'émergence des services bancaires numériques représente une évolution majeure pour les populations exclues des systèmes financiers traditionnels. Ces services incluent des solutions telles que les paiements mobiles, les portefeuilles électroniques, les plateformes de microfinance en ligne, et les comptes bancaires simplifiés accessibles via des applications mobiles. Dans des régions comme l'Afrique, l'Asie du Sud et l'Amérique Latine, ces innovations ont permis de combler un vide dans les infrastructures bancaires traditionnelles, souvent insuffisantes ou inaccessibles pour les populations vivant dans des zones rurales ou périurbaines. L'impact des services bancaires numériques sur l'inclusion financière est évident dans des exemples comme M-Pesa au Kenya, qui a permis à des millions de personnes d'accéder à des services bancaires via leur téléphone mobile, une solution particulièrement adaptée dans des zones où les agences bancaires sont rares. Cependant, l'adoption de ces services varie considérablement d'une région à l'autre et est influencée par des facteurs économiques, culturels et technologiques.

### ***2. Problèmes courants***

Malgré les avantages indéniables, plusieurs problèmes demeurent, entravant l'extension et l'efficacité des services bancaires numériques pour les populations exclues. Parmi les problèmes courants, on peut citer :

**La fracture numérique** : L'accès à la technologie reste un des obstacles majeurs pour les populations exclues. En effet, bien que les téléphones mobiles soient largement utilisés, l'accès à Internet reste limité dans de nombreuses régions rurales ou éloignées. En 2021, la couverture Internet mondiale était de 60%, avec des disparités marquées entre les zones urbaines et rurales (ONU, 2020). Sans connexion Internet stable, l'utilisation des services bancaires numériques devient difficile voire impossible.

**La littératie numérique et financière** : Un autre problème majeur est le manque de connaissances numériques et financières parmi les populations exclues. Une grande partie de ces populations ne maîtrise pas l'utilisation des outils numériques, ce qui limite leur capacité à naviguer sur les applications bancaires. De plus, la compréhension des services financiers, tels que les microcrédits ou l'épargne numérique, est souvent faible. Les taux de non-littératie financière sont particulièrement élevés dans les pays en développement, où une large proportion de la population n'a pas accès à une éducation financière formelle (Dupas & Robinson, 2013).

**L'infrastructure insuffisante** : Les services bancaires numériques dépendent fortement d'une infrastructure de communication robuste, en particulier dans les zones rurales. Cependant, dans de nombreux pays, le manque d'infrastructure adéquate, comme la couverture réseau mobile ou l'électricité, limite l'efficacité des services bancaires numériques. Certaines régions

rurales ne disposent même pas de couverture réseau suffisante pour que les applications mobiles fonctionnent de manière optimale.

**La confiance et la sécurité :** La méfiance envers les institutions financières reste un défi majeur. De nombreuses populations exclues des services bancaires traditionnels ont une méfiance profonde envers les banques en raison de mauvaises expériences passées ou de la crainte des fraudes. Cette méfiance est exacerbée par la crainte des risques de sécurité liés aux transactions numériques, comme les piratages ou les fraudes en ligne. Ainsi, même lorsque les services sont disponibles, la réticence à adopter ces technologies peut limiter leur impact.

**Problèmes d'accessibilité et d'égalité des genres :** Dans certaines cultures et contextes socio-économiques, les femmes font face à des obstacles supplémentaires pour accéder aux services bancaires numériques. Selon un rapport de la Banque mondiale (2021), les femmes, particulièrement dans les pays en développement, sont moins susceptibles d'avoir un téléphone mobile ou d'avoir un contrôle sur les finances familiales. L'accès des femmes à ces services bancaires numériques reste un défi en raison de normes sociales, de l'analphabétisme numérique ou de l'absence de documentation d'identité. Ces problèmes montrent que si les services bancaires numériques peuvent potentiellement transformer l'inclusion financière, leur efficacité dépend largement des contextes locaux, des infrastructures disponibles, de l'éducation et des politiques publiques mises en place pour soutenir leur adoption. La prochaine section mettra en lumière les enjeux qui en découlent et les opportunités offertes par ces services.

### ***PARTIE 3 : ANALYSE DES ENJEUX ET PERSPECTIVES***

#### ***1. Facteurs clés à considérer***

L'influence des services bancaires numériques sur les populations exclues dépend de plusieurs facteurs clés qui impactent leur adoption, leur efficacité et leur durabilité. Parmi ces facteurs, les suivants sont particulièrement importants :

**Accessibilité et infrastructure technologique :** L'infrastructure numérique est un facteur déterminant pour le succès des services bancaires numériques. La couverture mobile et l'accès à Internet sont essentiels pour que ces services atteignent les populations les plus éloignées. Cependant, dans de nombreuses régions rurales et éloignées, l'infrastructure reste insuffisante, ce qui limite l'accès aux services financiers numériques. De plus, le coût de l'Internet et des appareils mobiles peut être un obstacle majeur pour les populations les plus pauvres. Le déploiement d'infrastructures adéquates (réseaux mobiles, accès à Internet à bas coût) est donc essentiel pour rendre ces services accessibles à tous.

**Littératie numérique et financière :** Pour que les populations exclues puissent bénéficier pleinement des services bancaires numériques, il est crucial de renforcer leur littératie numérique et financière. La capacité à naviguer sur les applications bancaires, à comprendre les produits financiers et à gérer les risques associés aux services numériques (comme la fraude) est essentielle. Les initiatives d'éducation numérique et financière doivent donc être intégrées aux offres de services bancaires numériques pour garantir leur adoption et leur utilisation effective.

**Sécurité et confiance :** La confiance est un facteur majeur dans l'adoption des services bancaires numériques, particulièrement pour les populations vulnérables. Les craintes liées à

la sécurité des transactions, aux fraudes et à la gestion des données personnelles peuvent freiner l'adoption. Les institutions financières doivent travailler à renforcer la sécurité des plateformes numériques et à promouvoir des politiques de transparence afin de rassurer les utilisateurs. De plus, il est important de renforcer la réglementation pour protéger les utilisateurs des abus et garantir que les services financiers numériques respectent les normes de sécurité.

**Conformité réglementaire et politique publique** : Les régulations gouvernementales jouent un rôle essentiel dans l'activation des services bancaires numériques. Les autorités doivent mettre en place des politiques qui favorisent l'inclusion financière tout en garantissant la sécurité et la protection des consommateurs. La législation doit également encourager la coopération entre les acteurs publics et privés pour stimuler l'innovation tout en protégeant les intérêts des populations vulnérables. L'exemple de la régulation des fintechs en Inde, qui facilite l'accès aux services financiers tout en garantissant la sécurité des transactions, montre l'importance d'un cadre réglementaire favorable.

**Barrières culturelles et sociales** : Les aspects culturels et sociaux jouent également un rôle crucial dans l'adoption des services bancaires numériques. Par exemple, dans certaines régions, les femmes peuvent être confrontées à des obstacles sociaux ou familiaux qui limitent leur accès à la technologie ou à la gestion financière. De même, les différences de perception des technologies ou les préjugés culturels peuvent freiner l'adoption des services numériques. Comprendre et intégrer ces aspects dans les stratégies de déploiement des services est essentiel pour garantir leur succès.

## ***2. Opportunités pour les professionnels***

Les professionnels du secteur bancaire et financier, ainsi que les entreprises de technologie, disposent de nombreuses opportunités pour développer et étendre les services bancaires numériques à destination des populations exclues. Ces opportunités incluent :

**Développement de produits adaptés** : Il existe un fort potentiel pour le développement de produits financiers numériques spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des populations exclues. Par exemple, la création de microcrédits, de comptes d'épargne simples, ou de produits d'assurance accessibles via des plateformes mobiles peut répondre aux besoins immédiats de ces populations tout en leur offrant des solutions durables à long terme. De plus, des produits comme les prêts à faible taux d'intérêt ou les outils d'éducation financière en ligne peuvent être des leviers pour améliorer l'inclusion financière.

**Partenariats public-privé** : Les partenariats entre les acteurs privés, tels que les entreprises fintech, et les gouvernements ou les ONG peuvent offrir des solutions innovantes pour surmonter les barrières à l'inclusion financière. Par exemple, des initiatives comme les programmes d'éducation financière financés par des partenariats public-privé, ou les collaborations pour étendre l'infrastructure numérique, permettent de multiplier les opportunités d'accès aux services bancaires numériques.

**Innovation technologique** : Les avancées technologiques, telles que l'intelligence artificielle, la blockchain et les solutions biométriques, offrent des opportunités pour renforcer l'efficacité et la sécurité des services bancaires numériques. Par exemple, l'utilisation de la blockchain pour garantir des transactions sécurisées et transparentes ou de l'IA pour personnaliser les

offres de crédit pourrait transformer la manière dont les services bancaires sont fournis aux populations exclues. Les professionnels doivent explorer ces technologies pour développer des solutions qui répondent mieux aux besoins de ces groupes.

**Expansion des services financiers mobiles** : Les téléphones mobiles, qui sont de plus en plus présents dans les zones rurales, sont un outil puissant pour fournir des services financiers numériques. Les professionnels peuvent tirer parti de cette ubiquité en développant des applications mobiles simples et accessibles. En outre, les plateformes de paiement mobile et les portefeuilles électroniques peuvent être utilisés pour améliorer les transactions quotidiennes, permettant ainsi aux populations exclues d'accéder plus facilement à leurs ressources financières.

**Responsabilité sociale et image de marque** : Pour les institutions financières, développer des offres numériques accessibles aux populations exclues peut représenter une opportunité stratégique pour améliorer leur image de marque et renforcer leur responsabilité sociale. En s'engageant dans l'inclusion financière, ces institutions ne se contentent pas d'atteindre de nouveaux segments de marché, mais elles contribuent également au développement économique et à la réduction des inégalités sociales. Les entreprises qui investissent dans des initiatives d'inclusion financière renforcent leur réputation et établissent une relation de confiance avec leurs clients. En conclusion, bien que des défis importants existent, les opportunités pour les professionnels du secteur bancaire et technologique sont nombreuses. Les services bancaires numériques représentent non seulement une voie pour accroître l'inclusion financière, mais aussi un terrain fertile pour l'innovation, la collaboration intersectorielle et la création de solutions adaptées aux besoins spécifiques des populations exclues.

## ***PARTIE 4 : SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS PRATIQUES***

### ***1. Stratégies clés***

Pour maximiser l'impact des services bancaires numériques sur les populations exclues, plusieurs stratégies doivent être mises en place pour surmonter les obstacles identifiés précédemment. Ces stratégies doivent être adaptées au contexte local et reposer sur des solutions innovantes et inclusives.

**Renforcement de l'infrastructure numérique** : Le premier impératif est d'améliorer l'infrastructure numérique dans les zones rurales et éloignées. Les gouvernements et les entreprises privées doivent collaborer pour étendre la couverture Internet et développer des réseaux mobiles accessibles, afin que les populations exclues puissent bénéficier des services bancaires numériques. Des partenariats public-privé peuvent jouer un rôle clé dans le financement et le déploiement de ces infrastructures.

**Développement d'offres bancaires simples et accessibles** : Les services bancaires numériques doivent être conçus de manière simple et accessible. Il est essentiel de proposer des produits financiers adaptés aux besoins des populations exclues, comme des comptes bancaires sans frais ou à faible coût, des solutions de paiement mobile, et des produits d'épargne ou de crédit de petite taille et accessibles. L'accent doit être mis sur des interfaces utilisateurs intuitives, en tenant compte des différents niveaux de littératie numérique des utilisateurs.

**Éducation numérique et financière** : L'éducation des utilisateurs est essentielle pour assurer l'adoption des services bancaires numériques. Les institutions financières doivent investir dans des programmes d'éducation financière et numérique pour les populations exclues. Ces formations devraient être accessibles via des canaux numériques (comme des vidéos éducatives, des webinaires) et physiques (ateliers, sessions en personne) afin de garantir l'inclusion de ceux qui n'ont pas accès à des dispositifs numériques.

**Renforcement de la sécurité et de la confiance** : Les services bancaires numériques doivent être perçus comme sécurisés et fiables. Pour cela, il est crucial de mettre en place des mesures de sécurité robustes, comme la biométrie pour l'authentification des utilisateurs, la cryptographie pour les transactions, et des systèmes de protection des données personnelles. De plus, la transparence des processus financiers et des conditions d'utilisation des services numériques est essentielle pour renforcer la confiance des utilisateurs.

**Approche inclusive et centrée sur le genre** : Il est important de prendre en compte les spécificités de chaque groupe, notamment les femmes et les jeunes, dans la conception des services bancaires numériques. Les solutions doivent être inclusives, et des efforts spécifiques doivent être faits pour encourager la participation des femmes dans l'économie numérique. Par exemple, des solutions de microcrédit adaptées aux femmes entrepreneures ou des plateformes de paiement mobile permettant aux femmes d'avoir un contrôle total sur leurs finances personnelles sont des initiatives à promouvoir.

## **2. Exemples concrets**

**M-Pesa (Kenya)** : L'exemple de M-Pesa, le service de paiement mobile lancé en 2007 au Kenya, illustre parfaitement l'impact positif des services bancaires numériques sur les populations exclues. M-Pesa permet aux utilisateurs d'envoyer de l'argent, de recevoir des paiements, et de gérer leurs finances via leurs téléphones mobiles. Ce système a permis d'inclure des millions de Kenyans dans l'économie formelle, en particulier dans les zones rurales où les banques physiques étaient inexistantes. M-Pesa a réduit les obstacles géographiques et financiers, et a démontré qu'un service simple, accessible et sécurisé peut transformer la vie économique des populations exclues.

**Ghana - Mobile Money** : Le système Mobile Money au Ghana a permis d'étendre l'inclusion financière dans les zones rurales, où la couverture des banques traditionnelles est faible. En utilisant leurs téléphones, les Ghanéens peuvent transférer de l'argent, payer des factures, et accéder à des crédits. Le gouvernement et les banques partenaires ont travaillé ensemble pour renforcer la sécurité des transactions et améliorer l'accès à ces services grâce à des réseaux d'agents de terrain. Ce modèle de service a permis de surmonter de nombreux obstacles liés à la distance et à la disponibilité des agences bancaires.

**Fonkoze (Haïti)** : Fonkoze, une ONG haïtienne, utilise la technologie numérique pour fournir des services financiers aux populations rurales. Leur programme « Chemin de la réussite » propose des solutions de microcrédit et de services d'épargne, en utilisant des plateformes mobiles pour faciliter l'accès. Fonkoze a réussi à intégrer les femmes et les communautés pauvres dans le système financier en réduisant les obstacles géographiques et sociaux.

### **3. Outils et ressources**

Pour soutenir la mise en œuvre des solutions proposées, plusieurs outils et ressources peuvent être utilisés :

**Plateformes de paiement mobile** : Des solutions comme PayPal, M-Pesa, Orange Money, ou GiroPay sont des exemples de plateformes efficaces pour réaliser des paiements à distance. Elles offrent une sécurité renforcée et peuvent être utilisées sans nécessiter d'accès à une banque physique.

**Applications d'éducation financière** : Des applications telles que Finimize, iGrad ou Kiva offrent des programmes d'éducation financière et des outils pour aider les populations exclues à mieux comprendre la gestion de leur argent et à faire des choix financiers éclairés.

**Outils de sécurité numérique** : L'utilisation de la biométrie pour l'authentification et des outils de cryptage comme blockchain peuvent améliorer la sécurité des services bancaires numériques. Des entreprises comme Trustonic ou Civic Technologies proposent des solutions de sécurité adaptées aux utilisateurs vulnérables. Les banques et les fintechs doivent adopter des outils technologiques permettant de protéger les données des utilisateurs tout en rendant les transactions faciles et sûres.

**Ressources gouvernementales et internationales** : Des institutions comme la Banque mondiale, l'Alliance pour l'inclusion financière (AFI), et CGAP fournissent des guides, des études de cas et des recommandations sur la conception de services bancaires numériques pour les populations exclues. Elles offrent également des financements et des partenariats pour soutenir les initiatives d'inclusion financière numérique.

**Programmes de formation et certifications** : Les professionnels peuvent recourir à des plateformes telles que Coursera, edX, ou Udemy, qui offrent des formations en ligne sur l'éducation numérique et financière, pour former les utilisateurs et les acteurs du secteur bancaire. Ces formations peuvent être adaptées aux besoins des populations exclues et aider à renforcer leur autonomie numérique.

En conclusion, les solutions pratiques pour l'inclusion financière des populations exclues par les services bancaires numériques nécessitent une combinaison d'efforts en matière d'infrastructure, d'éducation, de sécurité et de conception de produits adaptés. L'adoption de ces services est favorisée par des exemples concrets de réussite, tels que M-Pesa ou Fonkoze, et soutenue par des outils et des ressources spécifiques qui renforcent la sécurité, l'éducation et la confiance des utilisateurs. Les stratégies doivent être inclusives et centrées sur les besoins spécifiques des groupes marginalisés pour garantir une transformation durable et équitable de leur accès aux services financiers.

## **Conclusion**

### **1. Résumé des points clés**

Les services bancaires numériques ont émergé comme une solution essentielle pour répondre aux besoins des populations exclues des systèmes financiers traditionnels. Grâce à des plateformes mobiles et à des technologies accessibles, ces services permettent de surmonter des obstacles majeurs tels que l'éloignement géographique, le manque d'infrastructures bancaires et les barrières liées à l'analphabétisme financier et numérique. Des exemples

concrets comme M-Pesa au Kenya ou Fonkoze en Haïti ont démontré l'efficacité de ces solutions pour améliorer l'inclusion financière et offrir un accès à des produits financiers tels que les microcrédits, l'épargne et les paiements mobiles. Toutefois, des défis demeurent, notamment l'accès limité à la technologie, la fracture numérique, les préoccupations liées à la sécurité des transactions, et les barrières culturelles qui freinent l'adoption de ces services.

## **2. Vision pour l'avenir**

L'avenir des services bancaires numériques pour les populations exclues semble prometteur, à condition de surmonter les défis actuels. À mesure que les infrastructures numériques se développent et que l'éducation financière et numérique se renforce, l'inclusion financière pourrait atteindre de nouveaux sommets. De plus, l'intégration des nouvelles technologies, telles que la blockchain et l'intelligence artificielle, pourrait permettre de créer des solutions plus sécurisées et personnalisées, tout en réduisant les coûts d'opération. Dans ce contexte, les professionnels du secteur bancaire et des technologies doivent travailler en étroite collaboration avec les gouvernements et les acteurs locaux pour garantir que les services bancaires numériques soient réellement accessibles, sécurisés et adaptés aux besoins des populations vulnérables.

## **3. Appel à l'action**

Il est essentiel que les acteurs publics et privés, y compris les gouvernements, les institutions financières, et les entreprises de technologie, intensifient leurs efforts pour élargir l'accès aux services bancaires numériques. Cela passe par le renforcement des infrastructures, l'augmentation de l'éducation numérique et financière, et la création de produits financiers adaptés aux besoins spécifiques des populations exclues. Les professionnels doivent s'engager activement à surmonter les obstacles à l'inclusion financière, en innovant et en développant des solutions qui favorisent l'autonomisation économique des personnes marginalisées. Il est temps de saisir cette opportunité pour réduire les inégalités socio-économiques et faire en sorte que personne ne soit laissé pour compte dans l'ère numérique.

## **Références**

- Aker, J. C., & Mbiti, I. M. (2010). Mobile phones and economic development in Africa. *Journal of Economic Perspectives*, 24(3), 207-232.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Demirgüç-Kunt, A., et al. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank.
- Diniz, E. H., et al. (2012). Triggers and barriers to financial inclusion through digital branchless banking: The case of Brazilian correspondent banking. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(5), 484-494.
- Dupas, P., & Robinson, J. (2013). Savings constraints and microenterprise development: Evidence from a field experiment in Kenya. *American Economic Journal: Applied Economics*, 5(1), 163-192.
- Jack, W., & Suri, T. (2014). Risk sharing and transactions costs: Evidence from Kenya's mobile money revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183-223.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- UNCTAD. (2020). *The impact of rapid technological change on sustainable development*. United Nations.
- Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2013). *Financial inclusion and the role of digital financial services*. World Bank Policy Research Working Paper, 6461.
- Suri, T., & Jack, W. (2016). *The long-run poverty and gender impacts of mobile money*. *Science*, 354(6317), 1288-1292.
- CGAP (Consultative Group to Assist the Poor). (2020). *The State of Digital Financial Inclusion 2020*. Consultative Group to Assist the Poor (CGAP).
- World Bank. (2017). *Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank Group.
- Chor, E., & Malik, S. (2015). *The role of digital financial services in promoting financial inclusion: Lessons from the field*. *Journal of Financial Services Marketing*, 20(3), 188-200.
- Zins, A., & Weill, L. (2016). *The relationship between financial inclusion and financial stability: An overview of the literature*. *Economics & Sociology*, 9(2), 17-39.
- Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. (2016). *The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts*. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1-30.
- Goyal, A., & Jayanth, S. (2020). *Digital Financial Services for Financial Inclusion: Trends and Challenges*. *Fintech and Financial Inclusion* (pp. 12-30). Springer.
- World Economic Forum (WEF). (2020). *Accelerating Digital Inclusion: Closing the Digital Gap for the World's Poor*.
- Beck, T., & de la Torre, A. (2007). *The Access to Finance Crisis: The Role of Digital Financial Services*. *Financial Sector Development in Africa*.