

UNIVERSITÉ ASSANE SECK DE ZIGUINCHOR



UFR : Sciences Economiques et Sociales

DÉPARTEMENT : Economie-Gestion

MENTION : Management Informatisé des Organisations (MIO)

SPÉCIALITÉ : Management des Systèmes d'Informations Automatisés (MSIA)

Mémoire de fin d'études

En vue de l'obtention du diplôme de Master

SUJET :

**La monnaie électronique : Identification des facteurs d'adoption
et des facteurs de résistance de la part des consommateurs
Sénégalais**

Présenté par : Oumy Salima TOURÉ

Soutenu le 03/03/2023

Sous la direction de : Dr Boubacar BASSE

Devant le jury composé de :

Prénom (s) et Nom	Jury	Établissement	Grade
Pr Ousmane DIALLO	Président	UASZ	Professeur assimilé
Dr Boubacar BASSE	Encadrant	UASZ	Maître de conférences titulaire
Dr Cheikh Oumar BALDÉ	Examineur	UASZ	Maître de conférences titulaire
Dr Mor NDONGO	Examineur	UASZ	Maître de conférences titulaire

Année académique 2021-2022

La monnaie électronique : Identification des facteurs d'adoption et des facteurs de résistance de la part des consommateurs Sénégalais

RÉSUMÉ

La monnaie électronique connaît un développement sans précédent de nos jours au Sénégal car elle offre de nombreux avantages aux populations non bancarisées en leur permettant de réaliser des opérations financières. Cependant malgré les avantages qu'elle offre, des inconvénients liés à son utilisation sont aussi présents. L'objectif général de cette recherche consiste à identifier les facteurs d'adoption et les freins à l'utilisation de la monnaie électronique par les consommateurs Sénégalais. Les résultats de cette recherche, issus d'une démarche qualitative, montrent d'une part que l'utilité perçue, le gain de temps, les coûts abordables, la sécurité des transactions constituent les facteurs d'adoption, d'autre part les failles du système, les erreurs lors des transactions, le faible taux d'alphabétisation et les arnaques fréquents sont les freins à l'adoption de la monnaie électronique.

Mots-clés : monnaie électronique, utilité perçue, sécurité, failles du système, taux d'alphabétisation

Electronic money : Identification of adoption factors and resistance factors on the part of Senegalese consumers

SUMMARY

Electronic money is experiencing unprecedented development these days in Senegal because it offers many advantages to unbanked populations by allowing them to carry out financial transactions. However, despite the advantages it offers, there are also disadvantages associated with its use. The general objective of this research is to identify the factors of adoption and the obstacles to the use of electronic money by Senegalese consumers. The results of this research, resulting from a qualitative approach, show on the one hand that perceived usefulness, time saving, affordable costs, security of transactions constitute the factors of adoption, on the other hand the flaws of the system, the errors during the transactions, the weak literacy rate and the frequent scams are the obstacles to the adoption of electronic money.

Keywords : electronic money, perceived utility, security, system failures, literacy rate

SOMMAIRE

SOMMAIRE	II
LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES	III
LISTE DES FIGURES, SCHEMAS et TABLEAUX	IV
LISTE DES FIGURES.....	IV
LISTE DES SCHÉMAS	V
LISTE DES TABLEAUX	VI
DÉDICACE.....	VII
REMERCIEMENTS	VIII
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE.....	5
CHAPITRE 1 : CADRE CONCEPTUEL	6
1. Définition des concepts clés et concepts voisins	6
2. Présentation et explication du modèle (retenu) d'adoption de la monnaie électronique 14	
CHAPITRE 2 : REVUE DE LA LITTÉRATURE	19
1. Le courant favorable à l'adoption de la monnaie électronique.....	19
2. Les freins identifiés à l'adoption de la monnaie électronique	27
DEUXIÈME PARTIE : CADRE EMPIRIQUE.....	29
CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	30
1. La posture épistémologique adoptée	30
2. Méthode de collecte et de traitement des données	32
CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION ET DISCUSSION	35
1. Présentation et Analyse des résultats	35
2. Discussion et Recommandations	47
CONCLUSION.....	53
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	I
ANNEXES.....	I
TABLE DES MATIÈRES.....	VII

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

ARTP : Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes

BCEAO : Banque Centrale des Etats de l’Afrique de l’Ouest

CES : Conseil Economique et Social

CREI : Centre de Recherche en Economie Industrielle

CESA : Centre d’Etudes Supérieures des Affaires

EME : Etablissement de Monnaie Electronique

GSMA : GSM Association

IGC : International Growth Centre

ME : Monnaie Electronique

OTM : Opérateurs de Téléphonie Mobile

PME : Porte-Monnaie Electronique

PMV : Porte-Monnaie Virtuel

SST : Self-Service Technologies

SONATEL : Société Nationale des Télécommunications

TIC : Technologie de l’Information et de la Communication

UTAUT : Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

LISTE DES FIGURES, SCHEMAS et TABLEAUX

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : LE MODELE UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY : VENKATESH ET AL.,2003	16
FIGURE 2 : LE MODELE D'ACCEPTATION DE LA TECHNOLOGIE (MAT)	21
FIGURE 3 : LA THEORIE DE LA DIFFUSION DES INNOVATIONS (TDI).....	22
FIGURE 4 : RESULTAT DE LA SYNTHESE GLOBALE	36
FIGURE 5 : REPARTITION THEMATIQUE (PAR CLASSE)	37
FIGURE 6 : ORIENTATION DES REPONSES ET SENTIMENTS	39
FIGURE 7 : MOTS SPECIFIQUES SELON LE CONTENU	44

LISTE DES SCHÉMAS

SCHEMA 1 : SYNTHÈSE DES PARTIES DE SPHINX QUALI.....	35
--	----

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : VERBATIMS SPECIFIQUES PAR THEME	38
TABLEAU 2 : VERBATIMS SPECIFIQUES SELON L'ORIENTATION	40
TABLEAU 3 : CARACTERISATION SELON L'ORIENTATION ET LES SENTIMENTS	41
TABLEAU 4 : VERBATIMS SPECIFIQUES DE CHAQUE CONTEXTE	45

DÉDICACES

A mes chers parents Birane TOURÉ et Mame Penda MBAYE,

*Pour l'éducation qu'ils m'ont prodiguée avec tous les moyens et au prix de tous les sacrifices
qu'ils ont consenti à mon égard, pour le sens du devoir qu'ils m'ont enseigné depuis mon
enfance.*

A mon cher époux Diélène NDIAYE,

A mon homonyme Adja Oumy NIANE,

A la mémoire de ma grand-mère maternelle Tanor Marie KÉBÉ,

A la mémoire de mes tantes Bineta MBAYE et Ndèye Awa MBAYE,

A la mémoire de ma tante Moussoukro TOURÉ,

A tous mes amis de promotion et tous ceux qui m'estiment.

Je vous dédie ce modeste travail

REMERCIEMENTS

On remercie dieu le tout puissant de nous avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

Tout d'abord, ce travail ne serait pas aussi riche et n'aurait pas pu voir le jour sans l'aide et l'encadrement de Dr Boubacar BASSE, on le remercie pour la qualité de son encadrement exceptionnel, pour sa patience, sa rigueur, ses précieux conseils et sa disponibilité durant notre préparation de ce mémoire.

Nos remerciements les plus sincères s'adressent également aux membres du jury qui ont accepté d'apprécier notre travail.

Aussi, à tous nos professeurs pour leurs générosités et la grande patience dont ils ont su faire preuve malgré leurs charges académiques et professionnelles.

Un merci bien particulier adressé également à Mr Souleymane DIALLO, Payroll & Administration Manager Western & Central Africa à Atos pour sa disponibilité, sa gentillesse, ses remarques et ses directives.

Un grand merci à ma famille, ma belle-famille, mes amis pour leurs conseils ainsi que leur soutien inconditionnel, à la fois moral et financier, qui m'ont permis de réaliser mes études et par conséquent ce mémoire.

Que tous ceux qui ont contribué à mener à bien ce mémoire trouvent ici l'expression de ma parfaite considération.

INTRODUCTION

La révolution numérique est aujourd'hui une réalité dans tous les secteurs de l'économie. Le numérique modifie en profondeur les manières de produire, d'échanger et de consommer. Pour la plupart des entreprises, Internet est devenu un canal de communication et de vente incontournable.

De leur côté, les innovations monétaires semblent suivre une dynamique forte qui résulterait de la maturité de grands groupes issus d'internet, de créations technologiques et de remises en cause de la finance traditionnelle au lendemain de la crise financière de 2008.

Toutefois avec le développement de l'internet, et après l'envolée des paiements en ligne, on voit arriver de nouvelles solutions de paiement très modernes. Aussi, les modes de consommation sont en perpétuel changement.

Avec le pouvoir sans conteste des géants du net allié à l'inventivité des Fintech, de nouvelles monnaies numériques se multiplient. Monnaies électroniques, mobiles et autres monnaies virtuelles apparaissent partout dans le monde et suscitent un attrait encore inédit jusque-là.

Ainsi avec ces nouvelles monnaies, nous voyons arriver sur le marché bon nombre de nouveaux moyens de paiement parmi lesquels : La **monnaie électronique**.

« La monnaie électronique peut être définie comme une valeur monétaire représentant une créance sur l'émetteur qui est stockée sur un support électronique tel que les cartes à puce, les serveurs monétiques (paiement en ligne) et les moyens magnétiques (cartes jetables). Il s'agit principalement des porte-monnaie électroniques sur lesquels une certaine somme est créditée pour permettre des transactions de proximité».¹

Le développement de l'internet et de la téléphonie mobile a eu un impact considérable sur la vie de nombre d'individus dans les pays développés comme dans les pays en développement, et notamment sur leur façon de mener leurs activités économiques. Dans les économies en développement, l'expansion remarquable de ces deux innovations technologiques a suscité beaucoup de réflexions quant à leur potentialité en matière d'inclusion financière, de réduction de la pauvreté...

Demirguc-Kunt & al (2015) pensent que la moitié des jeunes au niveau mondial n'a toujours pas accès aux services financiers formels malgré les efforts cumulés des banques, des systèmes

¹ article L 315-1, depuis la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 disponible à l'adresse <https://www.hervecausse.info/La-monnaie-electronique-est-une-valeur-monetaire-art-L-315-1-CMF--bref-de-la-monnaie- a989.html>, consulté le 25 Avril 2021.

financiers décentralisés. Guérineau & Jacolin (2014) affirment que ce phénomène est plus inquiétant en Afrique Subsaharienne.

En considérant cette réalité, la monnaie électronique apparaît comme l'une des alternatives pour réduire l'ampleur du phénomène d'exclusion financière au niveau mondial mais en particulier dans les pays en voie de développement.

Cependant, les paiements en espèces sont jusqu'à maintenant les plus utilisés et de plus en plus risqués, et cela favorise davantage le non accès aux secteurs financiers formels (Prao, 2020). Face à ce faible niveau d'inclusion financière, un nouveau mode de paiement a vu le jour pour les oubliés du système bancaire : « le mobile money » ou « l'argent mobile ».

Grâce aux expériences réussies du Kenya avec son M-PESA (M signifie mobile ; PESA fait référence à l'argent en swahili), le mobile money est vu comme l'espoir des pauvres (Suri & Jack, 2016), une solution à l'inclusion financière (Donovan, 2012) ou encore un outil de développement (Sarma & Pais, 2011). Pour faire simple, le mobile money constitue une technologie permettant aux particuliers de faire des transactions financières en utilisant le téléphone cellulaire (Jack & al., 2011). Dans cet article, nous le définissons comme étant l'utilisation du mobile pour accéder aux services financiers (Ky, 2016).

Ainsi, le Sénégal a commencé à utiliser l'argent mobile sous le vocable Orange Money depuis 2010.

Conscient de la situation depuis 2015, la BCEAO a pris l'initiative de renforcer l'accès aux services financiers des populations vulnérables à travers ce support de seconde génération communément appelé « mobile money ou argent mobile ». Elle se confie comme objectif stratégique d'atteindre en 2020 un taux de 75% d'adultes inclus financièrement. Pour y parvenir elle a mis en avant deux modèles d'émission de monnaie électronique : le modèle bancaire ou mobile banking (réservé exclusivement aux personnes déjà bancarisées) et le modèle non bancaire ou mobile money (ouvert à tout individu).

Faisant partie intégrante de l'écosystème des services financiers mobiles, les OTM de la plupart des pays en développement en sont à différentes étapes de la mise en œuvre du mobile money (Tobbin & Kuwornu, 2011). Du côté de l'offre, au Sénégal, l'expansion de l'argent mobile a été spectaculaire depuis les expériences récentes d'Orange Money, de Free money, de Wizall money, de Wave entre autres.

Ces dernières années, nous avons constaté beaucoup de changement dans le système de paiement au Sénégal. L'électricité, l'eau et les achats dans certains magasins se font grâce au porte-monnaie électronique.

En outre, Les inscriptions universitaires de cette année ne sont pas en reste parce qu'elles sont faites via les banques par paiement électronique en raison de la pandémie de COVID-19.

Récemment avec les incidents survenus dans les régions du Sénégal notamment les incendies des magasins munis de grosses sommes d'argent si les commerçants avaient un porte-monnaie électronique, ils ne seraient pas confrontés à des problèmes tels que la perte d'argent, le besoin de rééquiper leurs magasins (ex : le Pak Lambaye de Dakar)². Ceux-ci pourraient accentuer davantage la pauvreté au Sénégal.

Il est à préciser que quel que soit la pertinence de ce dispositif, l'intérêt de son apport sera l'adhésion du plus grand nombre d'acteurs. Or à l'état actuel, il convient de déplorer la faible utilisation des moyens scripturaux de paiement notamment électroniques. Cet état de fait est lié à un faible taux de bancarisation 20% qui traduit une certaine réticence vis-à-vis des paiements notamment électroniques qui d'une manière générale se trouvent en situation de surliquidité. De plus, les recherches scientifiques sur le nouveau phénomène consistant à offrir des services financiers à tous en particulier aux personnes non bancarisées (mobile money) sont généralement considérées comme rares (Maurer, 2008 ; Tobbin & Kuwornu, 2011 ; Kikulwe & al., 2014 ; Upadhyay & Jahanyan, 2016). Autrement, étudier le comportement des consommateurs face à l'adoption des services de la monnaie électronique au Sénégal, peut apparaître intéressant. Mais cette adoption soulève des problèmes de protection comme la divulgation inappropriée des accusations liée à la falsification des comptes électroniques des consommateurs, la lenteur des réclamations, la perturbation du réseau qui entraîne un arrêt du système (Njoroge, 2016) cité par Baganzi & al. (2017). Cet état de fait nous permet légitimement d'orienter notre réflexion sur la question de recherche suivante : **Quels sont les facteurs d'adoption et les freins à l'utilisation de la monnaie électronique de la part des consommateurs Sénégalais ?**

C'est en ce sens que l'évolution des systèmes de paiement a soulevé la question du choix de l'utilisation de la monnaie électronique au Sénégal puisqu'elle prend une véritable importance dans nos habitudes de règlements au quotidien.

L'objectif principal de notre recherche consiste donc à identifier les facteurs d'adoption et les freins à l'utilisation de la monnaie électronique par les consommateurs Sénégalais.

² <https://www.rfi.fr/fr/afrique/20201004-s%C3%A9n%C3%A9gal-incendie-ravage-le-march%C3%A9-pak-lambaye-dakar> , dernière consultation en ligne le 20 Novembre 2022

Pour l'atteinte de notre objectif principal, des objectifs spécifiques ont été émis :

- ✓ Déterminer les facteurs qui rassurent les Sénégalais qui payent avec la monnaie électronique.
- ✓ Déterminer les obstacles rencontrés par les Sénégalais qui refusent la monnaie électronique.

Notre étude s'articulera autour de deux grandes parties à savoir :

- Le cadre théorique qui présente le cadre conceptuel et la revue de la littérature
- L'étude empirique qui traite la démarche globale de la recherche utilisée à savoir la méthodologie de recherche, l'analyse des résultats et les recommandations.

PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE

CHAPITRE 1 : CADRE CONCEPTUEL

1. Définition des concepts clés et concepts voisins

Dans ce chapitre, il sera question d'une part de clarifier la notion de monnaie électronique à l'aide d'écrits de quelques auteurs, ensuite de ses concepts voisins et enfin de faire une présentation du modèle retenu d'adoption de la monnaie électronique. Cette partie est indispensable car elle définit les mots et expressions clés qui sont nécessaires à la compréhension de notre étude.

1.1 Définition des concepts clés

a) Monnaie

Dans un article récent, (Ouni, 2019) pense que la monnaie est tout ce qui est généralement accepté comme moyen de paiement contre des biens ou des services. C'est un moyen par lequel se font les échanges économiques (les transactions). Par cette définition, la monnaie peut avoir une multitude de formes. Historiquement, les hommes ont utilisé différents types de biens comme une forme de monnaie : le sel, les coquillages, l'or, l'argent, le bronze, etc. De nos jours, nous utilisons les pièces de monnaie et les billets de banque et d'autres moyens de paiement comme les moyens des paiements électroniques.

La monnaie peut être définie comme « tout bien ou instrument qui est généralement accepté par une collectivité en paiement de biens et services ou de créances » (Mulumba, 2001).

La monnaie d'après (Morin, 2017) se caractérise par « la confiance qu'ont ses utilisateurs dans la persistance de sa valeur et de sa capacité à servir de moyen d'échange et à éteindre des dettes ; elle est donc un moyen standardisé d'expression de la valeur des flux et des stocks ».

b) Electronique

C'est l'ensemble des techniques qui utilisent des signaux électriques pour capter, transmettre et exploiter une information.³

³ http://elearning.centre-univ-mila.dz/pluginfile.php/70642/mod_resource/content/0/Chapitre01_Cours_Etat_de_lArt_du_Genie_Electrique_2021.pdf#:~:text=Par%20extension%2C%20nous%20pouvons%20dire,transmettre%20et%20exploiter%20une%20information.&text=Une%20exception%20est%20l'%C3%A9lectronique,%2D%C3%A9lectrique%20de%20l'%C3%A9nergie, consulté le 15 Septembre 2021.

Qu'est-ce que la Monnaie Electronique ?

Plusieurs auteurs ont tenté de définir la monnaie électronique :

- (Lacoursière, 2007), dans l'article « Les Cahiers de droits » pense que la monnaie électronique, également appelée « monnaie digitale » ou « micropaiement », représente une forme de paiement en ligne par laquelle l'utilisateur achète des jetons ou des coupons d'une entreprise spécialisée, les dépose dans un compte par l'entremise de son ordinateur et les utilise auprès d'un marchand qui les accepte. On peut dire que cette forme particulière de paiement répond au besoin des consommateurs d'effectuer des paiements de très faible valeur tout en évitant des frais de transactions élevés. De plus, elle sécurise les transactions.
- La monnaie électronique d'après (Bounie, 2001) se définit comme « une créance sur un institut d'émission inscrite non pas sur du papier (fiduciaire) ou dans des livres (scriptural) mais sur une carte à microprocesseur (porte-monnaie électronique (PME)) ou sur un logiciel (porte-monnaie virtuel (PMV)) ».
- Dans un article récent, (Lanskoy, 1999) se pose la question de savoir si le nouveau moyen de paiement qu'est la « monnaie électronique » présente les caractéristiques d'une nouvelle forme juridique de monnaie ou bien s'avère être en fait qu'une autre manière de gérer de la monnaie scripturale. Et avant de déterminer s'il en est bien ainsi, il rappelle les éléments caractéristiques de la monnaie et les raisons qui ont conduit à qualifier de « monnaie » les billets de banque ou la monnaie scripturale.

Se fondant alors sur la tradition qui consiste à distinguer trois stades d'évolution de la monnaie : la monnaie métallique, or ou argent, la monnaie fiduciaire et la monnaie scripturale, sa réponse est très claire : la « monnaie » électronique n'est pas une nouvelle forme juridique de monnaie. Si elle était une nouvelle forme juridique de monnaie, elle devrait réunir les trois fonctions de celle-ci. Elle devrait être une unité de compte, être utilisée comme moyen de paiement, et s'incorporer dans un instrument monétaire, ce qui n'est pas le cas.

- Suivant la Banque de France, des auteurs définissent tous la monnaie électronique comme un instrument de paiement et non comme une nouvelle forme monétaire. C'est la mise en œuvre de moyens électroniques pour opérer des transferts de compte à compte. La monnaie électronique apparaît essentiellement comme une monnaie scripturale gérée électroniquement. A travers cette définition, on peut en tirer que c'est seulement le stockage de la monnaie qui change donc on parle de l'effet de la "digitalisation".

- Mais à partir de cette définition fondamentale des divergences apparaissent quant au champ d'application de la définition. Certains auteurs (Cavet, Meyer 1984) reprennent la définition du conseil économique et social qui limite l'application de la monnaie électronique à la relation tripartite entre banque, commerçant et consommateur, c'est à dire à son rôle d'instrument de paiement au pouvoir libérateur⁴.
- La définition du Conseil Economique et Social est rapporté par (Gautras, 1982) : " la monnaie électronique est l'ensemble des techniques informatiques, magnétiques, électroniques et télématiques permettant l'échange de fonds sans support papier".
- Aussi (Martes, 1983) dans sa thèse définit la monnaie électronique comme le " débit d'une carte électroniquement chargée" et " les transferts de fonds électroniques liés à l'autorisation croissante des procédures bancaires " ou comme " un nouveau support monétaire " et " les techniques informatiques qui lui sont associées".
- De même l'étude réalisée par la CREI et le CESA sous la direction de (Pastre, 1983) n'envisage le phénomène de monnaie électronique que comme une interdépendance entre toutes les techniques nouvelles. C'est pourquoi les auteurs préfèrent parler d' " électronisation des flux monétaires " ⁵ comme phénomène global.

Partant des définitions ci-dessus, on constate que la nature de la monnaie électronique transmise dans le cadre des porte-monnaie électronique et porte-monnaie virtuel a une appréhension divergente entre les auteurs et les institutions. Cependant, deux groupes se sont affrontés pour récuser ou légitimer l'avènement d'une nouvelle forme monétaire.

⁴ Le pouvoir libérateur est une propriété qui est conférée à une monnaie. Dès lors que ce moyen de paiement (billets et pièces) est considéré comme ayant un pouvoir libérateur, il ne peut être refusé par un créancier, disponible à l'adresse : <https://www.mataf.net/fr/edu/glossaire/pouvoir-liberatoire>, consulté le 28 Septembre 2021.

⁵ La lourdeur d'une telle expression ne peut se justifier que par sa pertinence. Ce que nous avons voulu montrer avant tout, c'est le caractère profondément homogène de technologies extraordinairement diverses en apparence. Mais pourquoi alors ne pas utiliser les expressions désormais consacrées de "monnaie électronique" ou de "transfert électronique de fonds" ? Ces deux expressions associent trop étroitement selon nous, Technologie et Finance. La révolution micro-électronique ne vient, en effet, que surdéterminer une dynamique des flux monétaires dont il faut, avant toute chose, mettre à jour les mécanismes, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/63513-la-monnaie-electronique.pdf> consulté le 30 Septembre 2021.

Certains auteurs comme Lansky, Lacoursière pensent que la monnaie électronique transmise dans le cadre de nouveaux instruments de paiement appartient simplement à une forme plus électronique de monnaie scripturale. Tandis que d'autres Martres, Pastre sont convaincus que les unités électroniques sont constitutives d'une nouvelle forme de monnaie baptisée monnaie électronique.

De notre point de vue, nous pouvons dire que la monnaie électronique est d'abord de la monnaie seulement elle est virtuelle dans le sens qu'elle n'existe pas mais stockée de façon électronique. Ainsi elle n'apporte aucune nouveauté, au contraire elle se conforme pleinement à la nature de la monnaie bancaire. Il s'agit là d'un phénomène récent, que nous pouvons cependant considérer comme une nouvelle évolution dans le cadre des paiements. En outre, une véritable nouvelle monnaie n'apparaît au moment où un particulier ou une institution propose de créer de toutes pièces une unité symbolique, en s'engageant à la rembourser ultérieurement à une valeur donnée.

Par conséquent nous rejoignons la définition du premier groupe qui sous-tend que c'est une forme plus électronique de monnaie scripturale mais pas une nouvelle monnaie.

1.1 Définition des concepts voisins

a) Porte-monnaie électronique

(Sahut & Mathias, 2001), dans un article récent, définissent le porte-monnaie électronique comme « une carte à microprocesseur dont la mémoire est créditée d'un pouvoir d'achat constitué par une réserve de fonds préalablement déposée dans un établissement de crédit. Cette réserve est débitée à chaque achat indépendamment de la banque ».

Le PME peut être aussi un dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et d'effectuer directement des paiements sur des terminaux de paiement.⁶

b) Porte-monnaie virtuel

Ces mêmes auteurs définissent le porte-monnaie virtuel comme un logiciel qui permet de stocker sur le disque dur d'un ordinateur, les pièces digitales représentant un pouvoir d'achat issu de la constitution préalable d'une réserve de fonds déposée chez le gestionnaire du système de paiement.

⁶ <https://www.techno-science.net/glossaire-definition/Porte-monnaie-electronique.html>, consulté le 10 Octobre 2021.

Le PMV est aussi un service en ligne qui permet de réaliser des achats en ligne ou des paiements entre particuliers sans communiquer ses coordonnées bancaires autrement que pour créditer son porte-monnaie.⁷

c) **Etablissement de Monnaie Electronique**

Les établissements de monnaie électronique sont des personnes morales, autres que les établissements de crédit habilitée à émettre et à gérer à titre de profession habituelle de la monnaie électronique⁸. Leurs activités se limitent à : l'émission de monnaie électronique, la mise à la disposition du public de monnaie électronique et la gestion de monnaie électronique.

d) **Monétique**

« La monétique est l'ensemble des techniques électroniques, informatiques et télématiques permettant d'effectuer des transactions, des transferts de fonds ou toute autre opération qui relie un utilisateur final équipé d'une carte avec un ensemble de services » (Lepapa, 2018).

La monétique est le traitement des opérations monétaires d'une institution financière utilisant, comme moyen, son système informatique, et comme support, les réseaux informatiques et réseaux des télécommunications⁹.

Il existe une différence fondamentale entre la monétique et la monnaie électronique à savoir que cette dernière est un maillon de la monétique c'est à dire qu'elle représente une partie de la monétique.

e) **Performance**

Elle est définie comme un constat officiel enregistrant un résultat accompli à un instant T, toujours en référence à un contexte, à un objectif et un résultat attendu, et ce quel que soit le domaine (Notat, 2007).¹⁰

⁷ <https://www.definitions-marketing.com/definition/porte-monnaie-virtuel/>, consulté le 10 Octobre 2021.

⁸ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072026/LEGISCTA000027006445/, consulté le 11 Octobre 2021.

⁹ https://complements.lavoisier.net/9791022777667_monetique-et-transactions-electroniques_Chapitre1.pdf, dernière consultation le 11 Octobre 2021.

¹⁰ <https://www.cairn.info/revue-projectique-2017-2-page-93.htm>, dernière consultation le 25 Novembre 2021.

Selon Lorino (1997) ¹¹, « Est performance dans l'entreprise , tout ce qui, et seulement ce qui, contribue à atteindre les objectifs stratégiques ». Carriere (1999) conclut alors que la performance n'est rien d'autre que l'évolution de l'entreprise ou son agrandissement.

f) **Risque**

Toute activité dont les résultats sont incertains présente un risque potentiel. En parcourant les définitions proposées, on retient que :

Le risque implique une stabilité statistique, c'est-à-dire qu'on ne connaît pas les résultats d'un événement avec certitude, mais que leur distribution est constante (Clusif, 1990).

Tout en reconnaissant qu'il existe plusieurs définitions intéressantes du risque, même si elles conduisent à des typologies différentes, nous avons retenu pour notre étude celle proposée par Dubois (1996) : « Le risque correspond à la probabilité d'une conséquence indésirable multipliée par la perte économique résultant de cette conséquence »¹². Cette définition s'illustre avec la pandémie du COVID-19 qui a bouleversé l'économie du Sénégal avec le non recours à la monnaie électronique.

g) **Sécurité**

La sécurité est un état où les dangers, et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté. C'est une ressource indispensable à la vie quotidienne qui permet à l'individu et à la communauté de réaliser ses aspirations¹³.

La sécurité est considérée comme un état résultant d'un équilibre dynamique qui s'établit entre les différentes composantes d'un milieu de vie donné. Elle est le résultat d'un processus complexe où l'être humain interagit avec son environnement. Par environnement, nous

¹¹ Perception de la notion de performance par les dirigeants des petites entreprises en Afrique », Bertrand SogbossiBocco, 2010/1 n°241 | pages 117 à 124, disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-projectique-2017-2-page-93.htm#no4>, dernière consultation le 25 Novembre 2021.

¹² BENOÎT TRUDEL, *L'UTILISATION DU BÊTA COMPTABLE COMME MESURE DU RISQUE GLOBAL DE LA PME*, 2002, p.31
<https://depot-e.uqtr.ca/id/eprint/2536/1/000693566.pdf> , dernière consultation le 25 Novembre 2021.

¹³ https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/149_SecuritePromotion.pdf

entendons non seulement l'environnement physique mais également les environnements, culturel, technologique, politique, social, économique et organisationnel.

Par ailleurs, la sécurité ne doit pas être définie en termes d'absence totale de danger. En effet, l'absence totale de danger n'est pas nécessairement un idéal à atteindre. À la rigueur, cela peut même être hasardeux (Maslow, 1968). Un certain niveau de danger provoque un état de vigilance pouvant avoir un effet protecteur.

h) Cybercriminalité

Elle se définit comme « tout comportement illégal ou contraire à l'éthique ou non autorisé, qui concerne un traitement automatique de données et/ou de transmissions de données » (Alterman & Bloch, 1988).

i) Numérique

Selon (**Dubasque, 2019**), le numérique est « la représentation d'informations ou de grandeurs physiques au moyen de caractères, tels que des chiffres, ou au moyen de signaux à valeurs discrètes ».

j) Politique monétaire

C'est l'ensemble des moyens dont disposent les Etats ou les autorités monétaires (la banque centrale), pour agir sur l'activité économique par l'intermédiaire de l'offre monétaire.¹⁴

k) Monnaie fiduciaire

La monnaie fiduciaire désigne les pièces et les billets de banque dont la valeur est fixée par la confiance que leur accordent les utilisateurs et non par leur coût de production¹⁵.

l) Monnaie scripturale

Concrètement, la monnaie scripturale correspond aux sommes déposées sur les comptes courants ou comptes chèques ouverts par les particuliers ou entreprises auprès d'établissements financiers.

m) Moyen de paiement

Un moyen de paiement se définit comme étant « un support de transactions courantes dont disposent les particuliers et les entreprises pour solder le prix d'un bien ou d'un service » (Nallard, 1997).

¹⁴ https://www.toupie.org/Dictionnaire/Politique_monetaire.htm, consulté le 06 Octobre 2021.

¹⁵ <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-economique-et-financier/1199331-monnaie-fiduciaire-definition-traduction/>, consulté le 06 Octobre 2021.

n) Banque

Les banques sont des intermédiaires financiers qui ont pour fonction de collecter l'épargne des agents économiques ayant des excédents de financement (la plupart des ménages et certaines entreprises) pour la distribuer aux agents ayant un besoin de financement (l'État, la plupart des entreprises et certains ménages)¹⁶.

o) Banque Centrale

C'est une institution d'émission monétaire propre à un pays ou à une zone monétaire. Elle est la banque des banques commerciales et elle est en charge de la politique monétaire d'un Etat ou d'une zone. Elle organise les règlements par compensation entre les banques et régule la liquidité de l'économie.¹⁷

p) Bancarisation

La bancarisation reflète le degré de pénétration du système bancaire dans les rouages de l'économie et renseigne sur le niveau de développement de l'offre des services financiers. Elle constitue de ce fait, un élément clé pour le développement des systèmes de paiement. Néanmoins, elle demeure tributaire de facteurs structurels tels que le niveau de développement économique et éducatif, la part de la population active occupée et la confiance du public (Mosheto & Rousillon, 2000).

q) Site marchand

Site dont l'activité est le commerce en ligne (e-commerce). Le site est généralement doté d'un système de paiement sécurisé, et propose un catalogue dont les éléments sont présents dans les moteurs de recherche.¹⁸

r) Self-Service Technologies

Les technologies de libre-service (SST) sont des interfaces technologiques permettant aux clients de produire des services indépendamment de l'implication d'un employé de service direct (Zeithaml & al., 2008).

¹⁶ Emmanuelle GABILLON, Jean-Charles ROCHET, « **BANQUE** - Économie de la banque », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 15 Octobre 2021.
URL : <https://www.universalis.fr/encyclopedie/banque-economie-de-la-banque/>

¹⁷ <https://www.tradingsat.com/lexique-boursier/definition-banque-centrale-460.html>, consulté le 15 Octobre 2021.

¹⁸ <https://phortail.org/club-informatique/definition-web-25.html>, consulté le 15 Octobre 2021.

s) **Fintech**

L'expression combine les termes « finance » et « technologie » : elle désigne une start-up innovante qui utilise la technologie pour repenser les services financiers et bancaires.¹⁹ Suite à la crise économique de 2008, de nombreux banquiers et traders ont quitté les grands centres financiers de la planète et se sont lancés dans des aventures entrepreneuriales pour repenser le modèle de la finance grâce à l'innovation technologique.

t) **Inclusion Financière**

L'inclusion financière désigne « l'ensemble des dispositifs mis en place pour lutter contre l'exclusion bancaire et financière. Elle englobe toute une gamme de produits et services financiers et non financiers rendus accessibles aux populations pauvres »²⁰. Des études menées sur l'inclusion financière par la Banque mondiale montrent que la moitié de la population adulte mondiale n'a accès à aucun service financier formel.

2. Présentation et explication du modèle (retenu) d'adoption de la monnaie électronique

Les théories comportementales portant sur les intentions des individus ont fourni les bases théoriques pour l'élaboration de modèles d'acceptation des technologies (TAM). Parmi ces théories nous pouvons citer les théories de l'action raisonnée (Fishbein et Ajzen, 1975) et du Comportement planifié (Ajzen, 1991), le modèle d'acceptation de la technologie (Davis F. D., R. P. Bagozzi, et P. R. Warshaw, 1989) et la théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation de la technologie (Venkatesh et *al.*, 2003) ou Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) en anglais. C'est cette dernière qui sera utilisée pour élaborer notre modèle de recherche car depuis 2003, la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies (UTAUT) est largement utilisée par les chercheurs pour expliquer l'acceptation et l'utilisation des SI/TI.

¹⁹ <https://banque.ooreka.fr/astuce/voir/603825/monnaie-electronique> , consulté le 16 Octobre 2021

²⁰ <https://www.ada-microfinance.org/a-propos-de-ada/definition-de-linclusion-financiere#:~:text=L'inclusion%20financi%C3%A8re%20peut%20permettre,rendus%20accessibles%20aux%20populations%20pauvres> , consulté le 17 Octobre 2021

- ✚ La théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation des technologies de Venkatesh et al. (2003).

2.1 Présentation du modèle (retenu) d'adoption de la monnaie électronique (UTAUT)

C'est un modèle qui est construit à partir de la synthèse de huit modèles de l'acceptation individuelle des TIC par (Venkatesh V., Morris, Davis, & Davis, 2003) dans le but d'améliorer la compréhension des mécanismes d'adoption des technologies. Ils ont conceptuellement et empiriquement comparé ces huit modèles (et leurs extensions) fondamentaux « d'adoption des technologies de l'information » et fini par formuler un modèle unifié se voulant le plus complet possible.

Les huit modèles d'adoption sont les suivants :

- *Theory of Reasoned Action* **TRA** (Fishbein & Ajzen, 1975)
- *Technology Acceptance Model* **TAM** ((Davis, 1989), (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)), (Venkatesh & Davis, 2000)
- *Motivation Model* **MM** (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992)
- *Theory of Planned Behavior* **TPB** (Ajzen, 1985)
- *Combined TAM and TPB* **C-TAM-TPB** (Taylor & Todd, 1995a)
- *Model of PC Utilization* **MPCU** (Thompson, Higgins, & Howell, 1991)
- *Innovation Diffusion Theory* **IDT** ((Rogers E. M., 1995), (Moore & Benbasat, 1991))
- *Social Cognitive Theory* **SCT** ((Bandura, 1986), (Compeau & Higgins, 1995a))

L'UTAUT se situe dans la famille des modèles de l'intention et se focalise sur la valeur Individuelle de l'acceptation des technologies. L'UTAUT considère l'intention d'adoption d'une technologie et son usage comme deux variables dépendantes et examine leurs déterminants. UTAUT met en évidence deux aspects : la synthèse des déterminants issus des autres modèles de recherche pour l'élaboration des siens et la prise en compte de variables modératrices pour atténuer l'influence des déterminants sur l'intention et le comportement. Ainsi nous avons pu identifier ce que nous croyons être les facteurs d'adoption et d'utilisation des TIC dans le contexte de la monnaie électronique : l'utilité perçue, la facilité d'utilisation, l'influence sociale et les conditions facilitatrices.

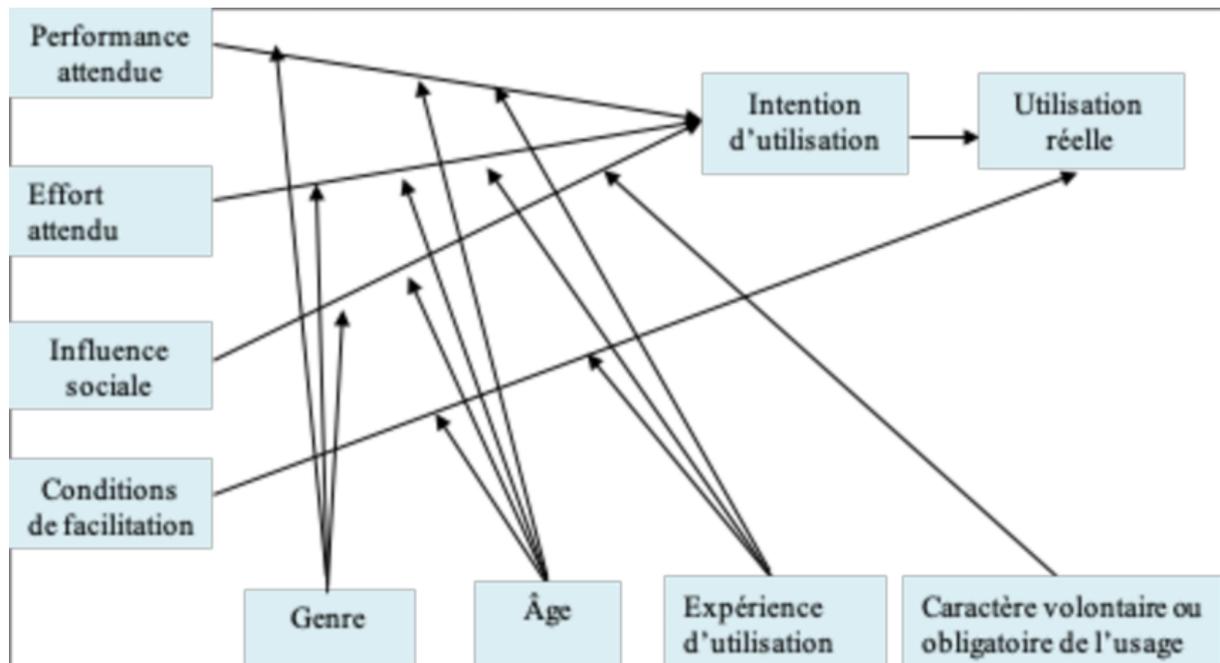
2.2 Explication du modèle (retenu) d'adoption de la technologie

D'après la synthèse ci-dessus, le modèle UTAUT retient finalement :

- Trois déterminants directs de l'intention : la performance escomptée, l'effort requis et les influences sociales ;

- Deux déterminants direct de l'utilisation : les conditions facilitatrices et l'intention d'utiliser ;
- Quatre variables modératrices : le sexe, l'âge, l'expérience et le contexte d'usage (volontaire/discrétionnaire ou obligatoire) ;

Figure 1 : Le modèle UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : Venkatesh et al.,2003



Source : Venkatesh et al (2003)

- L'utilité perçue (performance attendue)

L'utilité perçue qui se définit comme « la perception d'un individu quant à ce que l'utilisation d'un système pourrait accroître sa performance au travail » a été démontré par plusieurs travaux comme étant un déterminant très significatif dans l'explication de l'intention d'adoption d'une technologie (Tarek, 2011 ; Ibanescu, 2011 ; Ouedraogo, 2011 ; Venkatesh *et al.*, 2003). Selon les auteurs, elle influence d'une manière positive l'intention de continuer à utiliser les services financiers mobiles (Bhattacharjee, 2001 ; Chong, 2013) car permettant aux acteurs par exemple de gagner du temps ou d'être plus productifs (Davis, 1989).

Elle est donc fonction du degré auquel une technologie ou un système est vu comme avantageux et profitable à son utilisateur dans son travail.

Les modèles théoriques de l'adoption de la technologie (TAM, UTAUT) et les travaux de plusieurs chercheurs ont confirmé que l'utilité perçue d'une technologie favorise son adoption et son utilisation.

- La facilité d'utilisation (effort attendu)

La facilité d'utilisation se définit comme étant le degré de facilité associé à l'utilisation d'un système (Venkatesh, et al., 2003). Plus explicitement, il s'agit de *l'intensité avec laquelle un individu croit que l'utilisation d'un système particulier se fera sans difficulté ni effort supplémentaire* (Davis, 1989). De plus, l'effort attendu reflète la qualité du support utilisateur et la facilité d'utilisation des étapes de transaction (Lubua & al., 2017). Dans leurs recherches sur l'adoption du mobile money, certains auteurs ont montré que l'effort attendu influence de manière positive l'intention d'utilisation des services d'argent mobile (Kikulwe & al. 2015 ; Lubua & al. 2017).

En effet, la probabilité qu'il y ait adoption de la monnaie électronique par les consommateurs Sénégalais est d'autant plus grande que le processus d'apprentissage est facile à comprendre et à utiliser. La facilité d'utilisation dans le TAM comme avec l'UTAUT constitue un déterminant très significatif de l'intention d'adoption.

- L'influence sociale

L'influence sociale se définit comme « *la perception d'un individu que la plupart des personnes qui sont importantes pour lui pensent qu'il devrait ou ne devrait pas adopter le comportement en question* » (Fishbein et Ajzen, 1975). Autrement dit, elle inclue le rôle de personnes importantes pour l'individu, qui exercent une certaine influence sur son comportement (Lassoued, 2010). Avant l'UTAUT, plusieurs modèles d'acceptation des technologies comme le TAM de (Davis, 2000), le TAM2 (Schillewaert *et al.*, 2001) et la DI de (Moore et Benbasat, 1991) ont montré que cette variable « influences sociales » aussi appelée normes subjectives ou facteurs sociaux exerçait une influence significative sur l'utilisation de la technologie.

D'après Martins & al. (2014), l'influence sociale affecte l'intention des utilisateurs à adopter les services bancaires par Internet. Khatimah & al. (2019) ont réalisé une enquête auprès de 249 utilisateurs de monnaie électronique en Indonésie. Les résultats empiriques ont révélé que la motivation hédonique et l'influence sociale avaient un impact significatif sur les habitudes de paiement. En réalité, on retient que plus l'utilisateur est influencé par les personnes qui lui sont proches (Parents, amis,), plus il aura l'intention d'utiliser la nouvelle technologie. Le signe espéré est positif.

Dans notre contexte d'étude, il est question pour nous d'identifier les facteurs sociaux qui favorisent l'acceptation et l'utilisation de la monnaie électronique au Sénégal.

Nous avons l'influence de certains consommateurs et du pouvoir politique. Si les consommateurs peuvent avoir intérêt à adopter et utiliser un instrument de paiement moins

coûteux, ils peuvent également se refuser à le faire simplement parce que l'instrument en question n'est pas utilisé par les marchands. En conséquence, l'incitation à utiliser un instrument de paiement pour les consommateurs va dépendre de la taille du réseau d'acceptation de cet instrument (effet de réseau).

En outre, l'influence sociale a un impact sur le comportement individuel à travers trois mécanismes : conformité, internalisation et identification (Venkatesh & Davis, 2000) ; (Warshaw, 1980).

- Les conditions facilitatrices

La variable « conditions facilitatrices » peut être définie comme étant le degré auquel l'utilisateur pense que l'infrastructure organisationnelle et technique est nécessaire pour l'utilisation du système (Venkatesh, et al., 2003).

Le support organisationnel ou encore l'implication des dirigeants que Dishaw et Strong (1999) ont qualifié d'« agent de changement » est présenté par Venkatesh (2003) comme un facteur déterminant dans le processus d'adoption d'une technologie au sein d'une organisation. Singh et Shoura (2006) ont également confirmé que le support organisationnel est un facteur essentiel pour l'explication du succès d'une technologie en entreprise.

L'assistance technique constitue quant à elle une facilitation de grande importance pour l'adoption d'une innovation technologique. Il s'agit ici d'évaluer la disponibilité de ressources matérielles (ordinateur, connexion à internet, etc.) qui facilitent l'utilisation de la technologie.

CHAPITRE 2 : REVUE DE LA LITTÉRATURE

De nombreux facteurs d'adoption et de résistance de la monnaie électronique de la part des consommateurs Sénégalais ont été identifiés par plusieurs études. Certains des facteurs ont plus d'impact que d'autres. Dans les lignes qui suivent, nous allons essayer de détailler, à travers quelques études parcourues, les différents facteurs liés à l'adoption de la monnaie électronique et les freins liés à son adoption.

1. Le courant favorable à l'adoption de la monnaie électronique

Mieux digitaliser pour accélérer l'inclusion financière, tel est le leitmotiv²¹ des services financiers et bancaires, soucieux d'œuvrer pour davantage d'efficacité économique et d'équité sociale avec le développement rapide des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en milieu professionnel qui est dû en grande partie à la nécessité de s'adapter aux changements socioéconomiques auxquels les entreprises font face de nos jours. Cependant, si dans certaines entreprises, leur acceptation et leur utilisation sont une réussite, dans beaucoup d'autres, cela n'est pas toujours le cas. Cette partie s'intéresse aux facteurs qui favorisent l'acceptation et l'utilisation des TIC dans une entreprise.

La littérature en gestion et plus particulièrement en Systèmes d'Informations a largement étudié les facteurs de l'acceptation des nouvelles technologies.

L'adoption étant un prérequis de l'usage des TIC et donc de la réalisation des bénéfices escomptés (l'amélioration de la performance des organisations).

Rogers (1995, p.170), cité par Coëlle (2009) indique que « *le processus d'adoption se définit comme le processus mental par lequel un individu (ou toute autre unité de décision) passe et qui va de la connaissance de l'innovation à la confirmation de la décision d'adopter, en passant par la formation d'une opinion vis-à-vis de l'innovation, la décision de l'adopter ou de la rejeter, et sa mise en œuvre* ».

Mlaiki (2012, p.3) pense que « *L'adoption d'une innovation par une organisation peut se faire soit par ses employés soit par ses clients, qu'ils soient acquis ou potentiels* ».

Schierholz & Laukkanen (2007), Upadhyay & Jahanyan (2016) affirment que « *la littérature associée aux services bancaires mobiles offre des informations précieuses sur l'adoption des services du mobile money, car dans les deux cas, les utilisateurs sont confrontés aux systèmes de paiement électronique, mais il existe certaines différences dans la façon dont les clients perçoivent leur valeur* ».

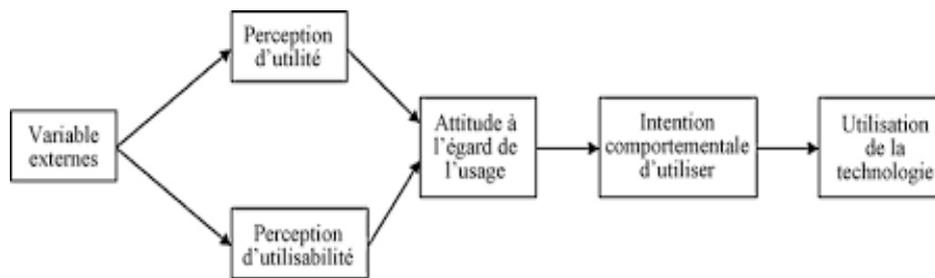
²¹ Phrase, idée qui revient régulièrement, qui est mise en avant.

Ainsi selon (Birba & Fall, 2019) deux théories sont généralement utilisées par les chercheurs dans le cadre théorique d'analyse de l'adoption des innovations technologiques : la théorie de l'acceptation de la technologie de Davis et la théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers.

Le modèle d'acceptation de la technologie a été développé par Davis (1989). Ce modèle, issu de la psychologie sociale, résulte de la théorie de l'action raisonnée et de la théorie de l'action planifiée²² qui demeurent deux modèles classiques de l'explication du comportement humain. Davis identifie deux facteurs qui expliquent l'attitude et l'intention des consommateurs à adopter une nouvelle technologie : la perception d'utilité et la facilité d'utilisation de l'innovation. Davis (1989, p. 319-340) affirme que « la *perception de la facilité d'utilisation a un effet positif sur la perception d'utilité* » puisque la facilité d'utilisation ne compense pas un système perçu comme défaillant alors que la difficulté d'utilisation perçue peut décourager un utilisateur potentiel à adopter un système même s'il est utile. Ces deux facteurs ont un effet positif sur l'attitude des individus à utiliser une innovation. En outre, les deux déterminants que sont la perception d'utilité et l'attitude des individus ont un impact positif sur l'intention des individus à adopter une innovation. Par ailleurs, plusieurs auteurs soulignent la similitude entre l'utilité perçue et la facilité d'utilisation dans le modèle d'acceptation de la technologie (MAT), l'avantage relatif perçu et la complexité dans la théorie de la diffusion de l'innovation (Moore et Benbasat I., 1991 ; Taylor et Todd, 1995 ; Venkatesh et al., 2003). Le MAT enrichit donc les modèles de l'action raisonnée et du comportement planifié, d'une part, en y ajoutant des variables externes dans la modélisation du comportement de l'utilisateur, et d'autre part, en montrant comment ces variables agissent sur les deux croyances spécifiques (l'utilité et la facilité d'utilisation perçue) comme le montre la figure suivante :

²² La théorie de l'action raisonnée (TAR) précise que les individus se comportent de façon sensée. Ils devraient tenir compte de l'information disponible et de l'implication de leurs actes avant d'adopter un comportement donné (Fishbein & Ajzen, 1975). La théorie du comportement planifié (TCP) est une évolution de la théorie de l'action raisonnée qui vise à éliminer certains problèmes de structures et tente d'expliquer l'intention des individus de s'engager dans un comportement spécifique à un moment et à un lieu donné (Ajzen, 1991). Cette théorie est suivie de la théorie décomposée du comportement planifié qui tente d'expliquer le comportement des individus à partir de l'attitude (utilité perçue, facilité d'utilisation, compatibilité), de l'influence sociale (influence familiale et pression des médias) et la perception du contrôle comportemental (aptitude individuelle, l'implication du gouvernement et le support technologique) (Taylor et Todd, 1995).

Figure 2 : Le modèle d'acceptation de la technologie (MAT)



Source : Davis (1989, p. 985)

La théorie de diffusion de l'innovation (TDI) (Rogers, 1995) est un modèle utilisé et développé principalement pour expliquer l'acceptation et l'adoption d'une idée ou d'une pratique perçue comme nouvelle au sein d'un système social. Le fait saillant concernant notre étude se focalise sur l'adoption de la monnaie électronique à la lumière de la littérature sur la diffusion du produit, qui détermine les caractéristiques qui influencent l'adoption d'une innovation. À partir des cinq caractéristiques affectant le taux d'adoption d'une innovation proposées initialement par Rogers (1995) que sont : l'avantage relatif, la complexité, la compatibilité, la testabilité, l'observabilité et de celles proposées par Moore et Benbasat (1991) : la visibilité, la « démonstrabilité » du résultat²³, l'image et le volontariat nous caractérisons l'adoption de la monnaie électronique par plusieurs facteurs.

L'avantage relatif est le degré auquel une innovation est perçue comme étant meilleure par rapport à celle qu'elle améliore ou remplace. Le degré davantage est souvent exprimé en terme de profit ou de rentabilité.

La complexité est le degré auquel une innovation est perçue comme difficile à comprendre et à utiliser. Toute innovation peut être classée selon sa complexité ou sa simplicité pour les clients.

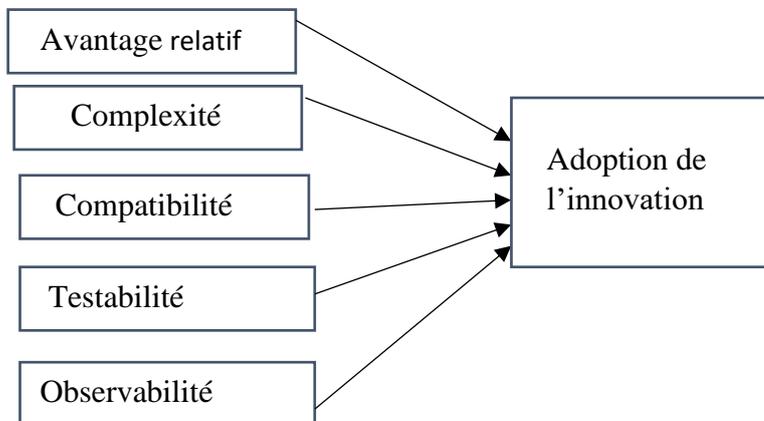
La compatibilité est le degré auquel une innovation est perçue comme consistante avec les valeurs existantes, les expériences passées, les normes des utilisateurs. Une idée qui serait incompatible avec les valeurs et normes actuelles, prendrait plus de temps à être adoptée qu'une innovation compatible.

La testabilité est le degré auquel une innovation peut être testée et modifiée avant de s'engager à l'utiliser. L'opportunité de tester une innovation va permettre aux utilisateurs d'avoir une confiance du produit.

²³ Ces deux premières variables remplacent ou représentent la notion d'observabilité définie par Rogers.

L'observabilité est le degré auquel les résultats de l'innovation sont clairs. Plus les résultats sont clairs plus l'adoption de l'innovation sera facile.

Figure 3 : La théorie de la diffusion des innovations (TDI)



Ainsi le paiement par la PME offre plusieurs avantages par rapport aux produits déjà existants du fait de l'ensemble des composants du système (terminal, réseaux...). Nous avons : la commodité d'utilisation, l'accélération du traitement de la transaction, les pièces de monnaie ne sont pas utiles au client, il peut fixer et contrôler son budget et donc recharger uniquement le montant désiré...

En outre, le PME est d'une utilisation facile et compatible avec d'autres produits de paiement, telles que la carte bancaire ou la carte de crédit, tant par le support lui-même que par le lecteur.

Par ailleurs, la perception de l'introduction et de la diffusion d'un système de PME (carte et lecteur) dans une région peuvent influencer son adoption. Elle reflète le degré de visibilité du produit²⁴ et sa bonne image. En ce sens, l'adoption et l'utilisation du PME peuvent être perçues comme un attribut de prestige ou le symbole d'un statut social.

Selon Min et al (2008), chaque théorie a ses propres limites et une complémentarité entre ces théories a été admise.

En effet, des études basées sur le MAT et la TDI ont apporté des contributions significatives dans le domaine de l'adoption des technologies de l'information mais on constate qu'il existe des problèmes entre ces théories. D'abord, chaque théorie utilise des terminologies différentes dans leur expression des facteurs d'acceptation et ceux-ci sont les mêmes concepts. Ensuite, il

²⁴ Cette notion de visibilité peut s'interpréter de deux façons. La première relève de *l'influence sociale* : les porteurs peuvent influencer les non-porteurs dans leur utilisation de l'innovation. La seconde traduit le rôle d'un *effet d'externalité de réseau* dans la recherche de la masse critique. Nous mettons ici l'accent sur l'aspect social puisque le second aspect sera traité dans une section spécifique.

n'existe pas de théorie unique qui couvre la majorité des facteurs du fait de la complexité de la recherche sur le comportement et la limitation des chercheurs.

Par conséquent, des efforts ont été faits pour intégrer ces théories en seule théorie d'où la proposition de la théorie unifiée d'acceptation et d'usage des technologies (UTAUT).

Ces dernières années, le modèle UTAUT a été adopté, de plus en plus, par des chercheurs dans le domaine du mobile et notamment pour l'étude de l'acceptation de la technologie mobile par les utilisateurs. De ces chercheurs, Carlsson et al. (2006) ont testé l'UTAUT pour expliquer l'utilisation des services de téléphone mobile par les consommateurs européens. Ils ont montré que la performance et la durée de l'effort influencent l'intention d'utilisation de la technologie mobile tandis que l'influence sociale n'a pas d'influence. De leur part, Park et al. (2007) se basent sur l'UTAUT pour identifier les caractéristiques des comportements des consommateurs chinois vis-à-vis de l'utilisation des technologies mobiles. Ils confirment les effets significatifs de l'influence sociale, de la performance perçue et de l'effort perçu sur l'attitude de l'utilisation et également démontrent les effets significatifs des variables modératrices (le sexe et l'éducation) sur l'attitude de l'adoption de la technologie mobile.

En outre, l'étude menée par Alkhunaizan (2012), a examiné l'acceptation du commerce mobile en prenant comme outil d'analyse UTAUT amélioré avec les variables confiance et prix perçu. Son modèle révisé a été appliqué à 574 usagers dans plusieurs villes en Arabie Saoudite. Les résultats de cette recherche mettent en évidence que le coût, l'espérance de l'effort et la performance de l'espérance sont autant de facteurs qui ont un effet sur l'intention d'utiliser le commerce mobile. Dans la même dynamique Martins & al. (2014) se sont appuyés sur la théorie UTAUT avec l'ajout du risque perçu pour analyser l'intention comportementale de l'utilisation des services bancaires par l'Internet en Portugal. Leur modèle confirme 52% de la variance de l'intention comportementale et son pouvoir explicatif croit à 56% prenant en compte les variables modératrices (l'âge et le sexe²⁵). De même, Lafraxo & al. (2018) ont mobilisé UTAUT avec l'ajout de la confiance, la sécurité et du risque perçu pour expliquer l'adoption des services

²⁵ Le genre masculin influencerait positivement l'adoption du mobile money, mais cette relation n'est pas évidente (Laforet et Li, 2005). Dans les pays en développement où la population féminine s'est engagée dans des activités plus tard que celle des pays développés, les femmes sont les moins nombreuses à utiliser une technologie par rapport aux hommes. Ces derniers, étant chefs des ménages, contrôlent les ressources familiales et prennent des grandes décisions ; d'où s'intéressent aux SF. Ainsi les femmes, de plus en plus instruites, s'inscrivent au mobile money pour accroître leur autonomisation.

du mobile banking au Maroc. Les résultats indiquent que l'effort attendu, la performance espérée, l'influence sociale et la sécurité ont un impact significatif sur l'intention comportementale.

Se pose alors le problème de la dépendance de ces deux décisions, puisqu'il est logique de considérer qu'il s'agit d'un processus séquentiel : adoption puis utilisation. Ceci relève d'un effet d'auto-sélection qu'il convient de prendre en compte, ce que ne semble pas avoir fait la littérature existante en dehors de Schuh et Stavins (2008).

A l'instar de Mlaiki (2012), certains auteurs souhaitent que la phase post adoption soit aussi prise en compte dans les recherches.

Kim et al (2007) affirment que « *la phase de post adoption étant une extension du comportement d'acceptation, se définit comme un nombre infini de décisions d'adoption et d'extension d'utilisation d'une technologie, opérées par un individu* ». Néanmoins, les approches issues du MAT ne permettent pas de décrire et d'évaluer les comportements individuels au-delà de la phase d'acceptation (Bhattacharjee, 2001).

Halilovic & Ciciv (2013) pensent que les clients satisfaits continuent d'acheter alors que les non satisfaits cessent d'utiliser le service ou le produit. Ils procéderont par la suite à la comparaison de leurs attentes après consommation initiale.

Selon Bhattacharjee (2001), si les perceptions de l'utilisateur évoluent, ses comportements d'utilisation changent, donc le consommateur augmente ou diminue son utilisation ou peut choisir d'y mettre fin. En étudiant cette phase, les chercheurs ont presque tous examiné sur la l'utilisation des technologies qui a été appréhendée tant au niveau organisationnel qu'individuel (Mlaiki, 2012).

D'après le Modèle de Confirmation des Attentes ou Expectation-Confirmation Theory (ECT) d'Oliver (1981) qui est le modèle générique de la post-adoption développé par Bhattacharjee (2001) connu sous l'appellation de PAM (Post Adoption Model), la satisfaction du consommateur et le comportement post adoptif ont été évalués. Selon l'auteur, la satisfaction et l'utilité perçue sont des variables influençant sur l'utilisation d'une technologie.

D'autres déterminants possibles de la demande de PME ont été avancés par la littérature sur la perception spécifique des instruments de paiement électronique comme forme monétaire (Hamelin, Lemarque, & Zollinger, 2001).

Furche et Wrightson (2000) affirment que « la sécurité constitue un enjeu majeur dans les systèmes de paiement tant pour la communauté bancaire, que pour celle des usagers ».

Pour Schmidt et Muller (1997), le système de paiement se doit également d'être sûr, c'est-à-dire fonctionner en continu, sans risque d'interruption ni retard apparent dans l'autorisation et le règlement

Il y a aussi l'anonymat des transactions qui constitue un élément très important dans l'utilisation du produit et une partie intégrante des droits des consommateurs (Goodhart, 2000). Le PME permet de même le transfert direct des crédits sans implication immédiate des institutions financières.

En outre, on a aussi comme facteur d'adoption de la monnaie électronique : le coût.

Ce dernier a été le sujet de nombreux travaux, depuis les travaux pionniers de Baumol (1952) et Tobin (1956) jusqu'aux travaux plus récents de Whitesell (1992), Santomero et Seater (1996) et Shy et Tarkka (2002), qui se proposent de déterminer la demande optimale de monnaie comme motif des transactions. A l'issue de leurs travaux, ils indiquent que le choix du moyen de paiement dépend de son coût d'utilisation.

Pour (Gagliardi & Compeau, 1995), la satisfaction des agents pourrait influencer sur l'acceptation et l'utilisation du moyen de paiement. Il va falloir évaluer la satisfaction des attentes individuelles après avoir essayé le nouveau mode de paiement, ce qui reflète l'opinion des porteurs sur le PME.

L'intronisation d'un moyen de paiement est aussi soumise à des effets d'externalités de réseaux. Chakravorti (2003) ; Bolt (2006) ; Rysman (2007) ; Rochet et Tirole (2008) ; VanHoose (2009) affirment que « *le PME se caractérise par un double effet de réseau puisqu'il dépend de son utilisation par d'autres consommateurs et par des commerçants* ». On peut dire qu'il y a des externalités de réseau indirectes entre les consommateurs et les commerçants mais dont l'effet sur le processus d'adoption est direct. Cela s'explique par le fait que le bénéfice du consommateur dépend directement du nombre de commerçants qui acceptent le moyen de paiement et cela doit être réciproque.

De plus, il existe des externalités de réseaux directes pour chaque groupe : entre les consommateurs d'un côté et entre les commerçants de l'autre. Dans ce cas l'effet sur le processus d'adoption est indirect.

Il y a des facteurs individuels socio-économiques qui peuvent influencer la fréquence d'utilisation, mais également l'adoption au-delà des facteurs spécifiques au PME élucidés ci-dessus : le sexe, l'âge, le revenu ou la profession.

Les travaux sur l'impact de la monnaie électronique au Sénégal sont quasi inexistantes, mais ce fait est peut-être lié à l'avènement récent de cette technologie qui est en phase de test. Ce qui nous pousse à dire qu'aucune étude n'est faite sur le Sénégal à propos du sujet, mais les

études qui existent sont d'autres régions du monde et sont fondées la plupart sur la théorie de David qui est l'un des modèles les plus utilisés dans le domaine des Tics (Hanafizadeh P. et al., 2012) et qui met en évidence les facteurs incitant les consommateurs à adopter la technologie.

Amegnaglo et Zounmenou (2020) dans leur étude montrent que l'éducation, le niveau de revenus et le sexe jouent un rôle clé dans l'accès aux services financiers des populations du Bénin et de l'Afrique au sud du Sahara.

Laforet et Li (2005), en étudiant les caractéristiques sociodémographiques et les comportements des consommateurs dans six grandes villes constatent que les hommes dépassent largement les femmes dans l'usage de la technologie, ce qui est le cas dans bien des pays en développement.

Bankole et al. (2011), Amin et Ramayah (2010) ont montré que la culture est le plus important facteur qui influence le comportement d'adoption du mobile money.

(Mbiti & Weil, 2014) ont mené une étude économétrique sur l'utilisation de M-Pesa au niveau de 190 localités du Kenya. Leurs résultats mettent en évidence l'existence d'une corrélation entre l'adoption de M-Pesa et certaines caractéristiques des individus comme l'âge, le niveau d'instruction, le niveau de vie, la zone d'habitation.

D'autres chercheurs économistes africains ont aussi apporté leurs contributions sur les facteurs de l'adoption de la monnaie électronique. Par exemple le professeur Prao (2020) pense que la monnaie électronique est utilisée par tous les segments de la population quel que soit le niveau de bancarisation. Pour les personnes titulaires d'un compte bancaire, la monnaie électronique facilite et sécurise les transactions, tandis que pour les personnes non bancarisées, elle offre un accès à des services financiers jusqu'alors non accessibles au travers des établissements physiques traditionnels. Elle est aussi facile à utiliser puisqu'elle permet de fluidifier les transactions sans se déplacer.

Pour Arsene (2020), la monnaie électronique ne peut être utilisée que si les consommateurs perçoivent des gains en terme d'efficacité, de rapidité et de performance dans l'exécution de leurs différentes tâches. De même, l'apport de ce moyen de paiement profite aux pays (au niveau de leurs recettes fiscales), aux secteurs bancaires par (la création d'une base d'utilisateurs potentiels qui pourront être sollicités, le moindre besoin d'espèce...) et aux différentes entreprises comme (moyen simple et sécurisé de transférer de l'argent ou payer un service ou un produit sans avoir à donner ses coordonnées bancaires, la possibilité de le faire de façon "mobile" à l'aide de son téléphone ou de tout autre dispositif ad hoc).

Notre recherche s'inscrit dans le cadre de ces travaux et vise à contribuer au développement théorique de l'identification des facteurs d'adoption de la monnaie électronique de la part des consommateurs sénégalais.

2. Les freins identifiés à l'adoption de la monnaie électronique

Les recherches amorcées sur la monnaie électronique se sont pour la plupart articulées sur l'identification des facteurs d'adoption grâce aux avantages procurés par ce service au détriment de ses limites. Ainsi, s'agissant des recherches amorcées sur les limites de ce service, elles se sont articulées sur la détermination de ses causes d'ordre général sans prendre en compte les spécificités des contextes social, économique, culturel et politique relatives aux pays de ce continent. Ce qui pourrait permettre d'approfondir les résultats sur les freins à l'adoption de la monnaie électronique.

En effet, les populations sont caractérisées souvent par un faible taux d'alphabétisation et un faible pouvoir d'achat de la population, la préférence de la possession de la monnaie fiduciaire par rapport à la monnaie scripturale, les anciennes habitudes de règlement des achats en numéraire longuement acquis dans le passé et l'intervention de la politique dans la régulation des télécommunications. Il y a aussi les réticences de la part des consommateurs et des entreprises, du fait d'une insécurité chronique d'Internet face aux attaques des pirates informatiques. Il ajoute que le frein majeur au développement de la monnaie électronique réside dans l'absence de la sécurisation des paiements.

Selon Birba et François (2019), les facteurs comme le risque et les compétences nécessaires à l'usage de la technologie sont apparus comme des obstacles à l'adoption.

Les recherches de Wright et al (2012) ont montré comme frein de l'adoption d'un système de mobile money : d'une part le manque d'information des clients par rapport aux bénéfices reçus à l'usage du service et d'autre part la lenteur de la circulation de l'argent au sein du réseau client.

IGC²⁶ (2016) pense que même si les comptes de mobile money soient protégés par des codes secrets, il existe souvent des fraudes organisées par les agents des opérateurs téléphoniques qui entraînent non seulement des pertes financières aux clients et aux fournisseurs de service, mais également portent atteinte à la réputation du service dans l'esprit des clients et mettent en danger la réputation du secteur dans son ensemble. En outre, l'insuffisance de communication externe

²⁶ International Growth Centre (2016), « Argent mobile : Leçons pour l'Afrique de l'Ouest », Note, Mars.

sur les avantages du mobile money, l'absence d'autonomie des organes de régulation téléphoniques constituent aussi des freins à l'adoption de ce service.

De même, la non protection de la vie privée des clients voir même celle relative aux données financières et aux pratiques commerciales des entreprises téléphoniques, qui sont généralement régies par les réglementations des domaines financiers et des télécommunications et les lois sur la vie privée sont des facteurs (Ajayi, 2015 ; IGC, 2016).

La principale contribution de cette recherche réside dans le fait qu'elle tente de mettre en exergue les principaux freins de l'adoption de la monnaie électronique au Sénégal.

Cependant dans la suite de notre recherche et à travers des enquêtes qu'on effectuera, nous tenterons d'apporter des réponses nécessaires à ces facteurs que ça soit d'adoption et de résistance de la monnaie électronique par les consommateurs sénégalais. Ce qui permettra de fournir aux opérateurs téléphoniques des éléments de solutions pour un meilleur développement de ce service.

DEUXIÈME PARTIE : CADRE EMPIRIQUE

CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

La méthodologie de recherche permet d'avancer dans la réalisation d'une étude, grâce à des méthodes d'enquête et des outils analytiques. Dans ce chapitre, il sera question d'abord de montrer la posture épistémologique choisie, ensuite la méthode utilisée pour la collecte des données et enfin l'outil pour le traitement des données qui seront issues de l'enquête.

1. La posture épistémologique adoptée

L'épistémologie est l'étude sur la science ou l'étude sur la connaissance au sens large. On parle de *posture* ou de *position épistémologique* pour indiquer le paradigme de recherche dans lequel s'inscrivent les choix théoriques et méthodologiques effectués (ex : explication, compréhension, description, herméneutique, etc.).

Dans les sciences de gestion, on considère souvent que deux ou trois paradigmes épistémologiques dominent la production de connaissance : le positivisme d'une part, le constructivisme et l'interprétativisme de l'autre, l'interprétativisme étant souvent présenté comme une variante du constructivisme (Perret & Séville, 2003).

Dans le cadre de notre recherche, notre choix épistémologique va porter sur le constructivisme et l'interprétativisme.

a) Le choix épistémologique : le constructivisme et l'interprétativisme

Le constructivisme a été une force de persuasion théorique ayant une grande influence ces dernières années du fait qu'il a attiré l'attention des spécialistes dans différents domaines. En effet, selon Le Moigne (1995), le constructivisme se fonde sur l'interaction sujet-objet, la recherche « n'est plus définie par son objet, mais par son projet ». De ce fait, les connaissances se construisent et celles en science particulièrement. Ainsi, le constructivisme est la reconnaissance du fait que la réalité est un produit de l'intelligence humaine en interaction avec l'expérience du monde réel. Dès que vous avez inclus l'activité mentale humaine dans le processus de connaissance de la réalité, vous avez accepté le constructivisme », David (2000). Par ailleurs, le constructivisme accepte la réalité comme une construction de l'esprit humain. L'interprétativisme étant une variante du constructivisme se distingue de lui par le fait qu'il vise à comprendre comment le chercheur construit le sens qu'il donne à la réalité. La position de l'interprétativisme par rapport à l'épistémologie est que les interprétativistes estiment que la réalité est multiple et relative (Hudson & Ozanne, 1988). Cependant, les interprétativistes évitent les cadres structurels rigides tels que ceux utilisés dans la recherche positiviste et adoptent des structures de recherche plus personnelles et plus flexibles (Carson, Gilmore, Perry,

& Gronhaug, 2001). Les approches interprétatives donnent à la recherche la possibilité et la liberté d'aborder les questions d'influence et d'impact ainsi de poser des questions telles que « pourquoi » et « comment » des trajectoires technologiques particulières sont créées (Deetz, 1996).

En résumé, nous pouvons dire que le constructiviste fait de lui-même un participant et ajoute sa propre expérience dans le processus de création de l'objet de recherche donc cherche à *construire la réalité* tandis que l'interprétativiste lui cherche dans les propos d'un individu la réalité d'un objet de recherche donc cherche à *comprendre la réalité*.

b) Le mode de raisonnement : l'abduction

A l'heure où l'accès à l'information se généralise, les situations auxquelles nous sommes confrontés sont marquées à la fois par l'incertitude, l'urgence, la simultanéité et la multi dimensionnalité. L'enjeu consiste alors à penser autrement, savoir trouver les bonnes relations, les bons « interprétants ».

Le raisonnement abductif commence généralement par un ensemble d'observations incomplet et aboutit à l'explication la plus probable du groupe d'observations, selon Butte College, il est basé sur la formulation et le test d'hypothèses en utilisant les meilleures informations disponibles.

Nous pratiquons l'abduction dans la vie courante, lorsque nous recherchons les causes d'un phénomène ou d'un fait surprenant. Le diagnostic médical (George,1997), la méthode du commissaire Maigret (Wouters,1998), l'analyse spatiale exploratoire des données (Banos,2001) sont autant de pratiques d'investigation qui utilisent l'abduction.

Cette approche est importante vue qu'il existe souvent un nombre infini d'explications possibles pour un phénomène

c) Le choix de la recherche : la démarche qualitative

« Le but de la recherche qualitative est de développer des concepts qui nous aident à comprendre les phénomènes sociaux dans des contextes naturels (plutôt qu'expérimentaux), en mettant l'accent sur les significations, les expériences et les points de vue de tous les participants. » (Mays & Pope, 1995).

A la différence de l'étude quantitative, elle est une méthode qui permet d'analyser et comprendre des phénomènes, des faits, des comportements de groupe... Et ce par la réalisation d'une étude exploratoire préalable permettant d'analyser les informations par rapport à la problématique afin de déterminer les hypothèses représentatives du problème étudié.

L'objectif n'est pas d'obtenir une quantité importante de données, mais d'obtenir des données de qualité.

L'entretien représente une technique utilisée pour la collecte des données à caractère qualitatif, il s'agit d'une discussion formelle avec la personne choisie, dans la perspective d'analyser, des données discursives reflétant notamment l'univers mental conscient ou inconscient des individus. Il s'agit d'amener les sujets à vaincre ou à oublier les mécanismes de défense qu'ils mettent en place vis-à-vis du regard extérieur sur leur comportement ou leur pensée (Donada, Ibert, & Xuereb, 2003).

2. Méthode de collecte et de traitement des données

Afin d'identifier les facteurs d'adoption et de résistance de la monnaie électronique chez les consommateurs sénégalais, il est nécessaire et possible de répondre à la question « Quoi ? (Quels sont les facteurs ?) » grâce à une approche qualitative.

Il est en effet intéressant de réaliser une étude qualitative auprès d'une population qui utilise ou n'utilise pas ce service à l'aide d'un outil de collecte de données : le guide d'entretien.

a) Le guide d'entretien

Le guide d'entretien est une liste récapitulative des thèmes et des questions à aborder dans le cadre d'une enquête qualitative, qui précise le moment et la manière de les introduire dans la conversation.

Ainsi dans le cadre de notre recherche qui s'articule autour de deux thèmes, nous avons eu l'idée de construire deux guides d'entretien composés chacun de trois parties (la contextualisation, la centration sur l'objet de la recherche et la conclusion) :

- Le premier pour le thème des Sénégalais qui adoptent la monnaie électronique
- Le second pour le thème des Sénégalais qui résistent la monnaie électronique.

Cependant, ces thèmes constitueront les grands axes de notre travail de terrain, et qui certainement à travers l'étude nous permettront de répondre à notre problématique.

b) Les entretiens

« L'entretien est une des méthodes qualitatives les plus utilisées dans les recherches en gestion. Un entretien de recherche n'a rien de commun avec une discussion dans laquelle on se laisse porter par l'inspiration du moment. » (Romelaer, 2005)

Ainsi, il existe trois types d'entretiens : les entretiens directifs, les entretiens semi-directifs et les entretiens non directifs. Notre choix est porté sur les entretiens semi-directifs afin d'obtenir les opinions de nos interviewés.

De nombreux étudiants ou professionnels choisissent les entretiens semi-directifs pour mener à bien leur étude qualitative.

Du 06 au 20 Avril 2022, nous avons réalisé des entretiens individuels auprès de vingt-cinq personnes (étudiant, fonctionnaire, ouvrier, agent commercial...) dont quinze qui disposent d'un compte de monnaie électronique et dix qui n'en disposent pas. Nous avons choisi notre échantillon par choix raisonné et par effet boule de neige²⁷. Ces entretiens ont été effectués face à face, par WhatsApp, par appel téléphonique. Nous nous sommes arrêtés à vingt-cinq personnes car on avait atteint le niveau de saturation et il n'y avait plus de répondants.

c) **La recherche documentaire**

La recherche documentaire est une étape de travail à réaliser avant de se lancer dans une étude empirique. Elle permet de collecter des données informatives grâce à l'étude de documents officiels ou universitaires.

Ainsi, au cours de notre recherche, différents documents ont été consultés à travers les sites de l'Internet, les journaux, les revues, les webinaires, les débats qui concordent avec notre sujet. Le site de l'ARTP a aussi été consulté. En outre, il y a aussi l'apport de notre bibliothèque universitaire qui nous a permis de consulter des articles, des mémoires et la bibliothèque numérique des universités publiques du Sénégal.

Nous allons maintenant passer à la phase de traitement des données qui nous permettra de trouver la solution à notre question de recherche.

2.2 Traitement des données

Le traitement des données qualitatives peut être mené d'un point de vue sémantique ou statistique (Andreani & Conchon, 2001). Dans notre cas nous avons utilisé les traitements dits « sémantiques » car l'analyse est conduite à la main, selon la démarche de l'Analyse de Contenu. Par approximations successives, elle étudie le sens des idées émises par les participants (analyse empirique), les mots qu'ils utilisent (analyse lexicale) et le sens qu'il leur donne (analyse de l'énonciation). Les études réalisées par les professionnels suivent souvent cette approche traditionnelle (Morisson, Haley, Sheehan, & Taylor, 2002).

Partant de cela, nous avons utilisé deux logiciels : en premier lieu Word pour le traitement des réponses issues de nos entretiens, en second lieu le logiciel Sphinx Quali qui est la solution dédiée au traitement des données textuelles, à l'analyse sémantique.

Ce dernier nous a d'abord permis de réaliser une synthèse globale qui est la première appropriation du contenu du corpus, ensuite de déterminer un passage exprimant des sentiments

²⁷ La **méthode de la boule de neige** constitue une alternative intéressante aux méthodes d'échantillonnage classiques quand il s'agit de trouver des individus ayant des caractéristiques particulières, voire très précises.

(analyse des sentiments) et enfin une analyse par contexte pour plus de compréhension de notre sur notre question de recherche.

2.3 Les difficultés rencontrées

Plusieurs difficultés sont rencontrées notamment dans notre documentation, il arrivait qu'on ait à se documenter deux ou trois jours sans avoir quelque chose de concret à écrire, à reformuler les idées des auteurs sans qu'il n'y ait du plagiat. Durant notre période de collecte de données aussi, on fixait des heures de rendez-vous pour un entretien et arrivée la personne ne s'y trouvait pas, d'autres avaient des contraintes de temps et même pour effectuer des entretiens téléphoniques il fallait leur rappeler cela à chaque fois, certaines nous proposer de leurs envoyer le guide d'entretien par e-mail. Y'en avait aussi des personnes qui pensaient que lorsqu'il s'agissait d'une enquête surtout en rapport avec la nôtre, il fallait leur donner des sous en retour mais on prenait le temps de leur faire savoir que c'était dans le cadre de l'obtention d'un diplôme et peut être ultérieurement on ferait part de leurs problèmes aux services pour qu'ils puissent les résoudre.

CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION ET DISCUSSION

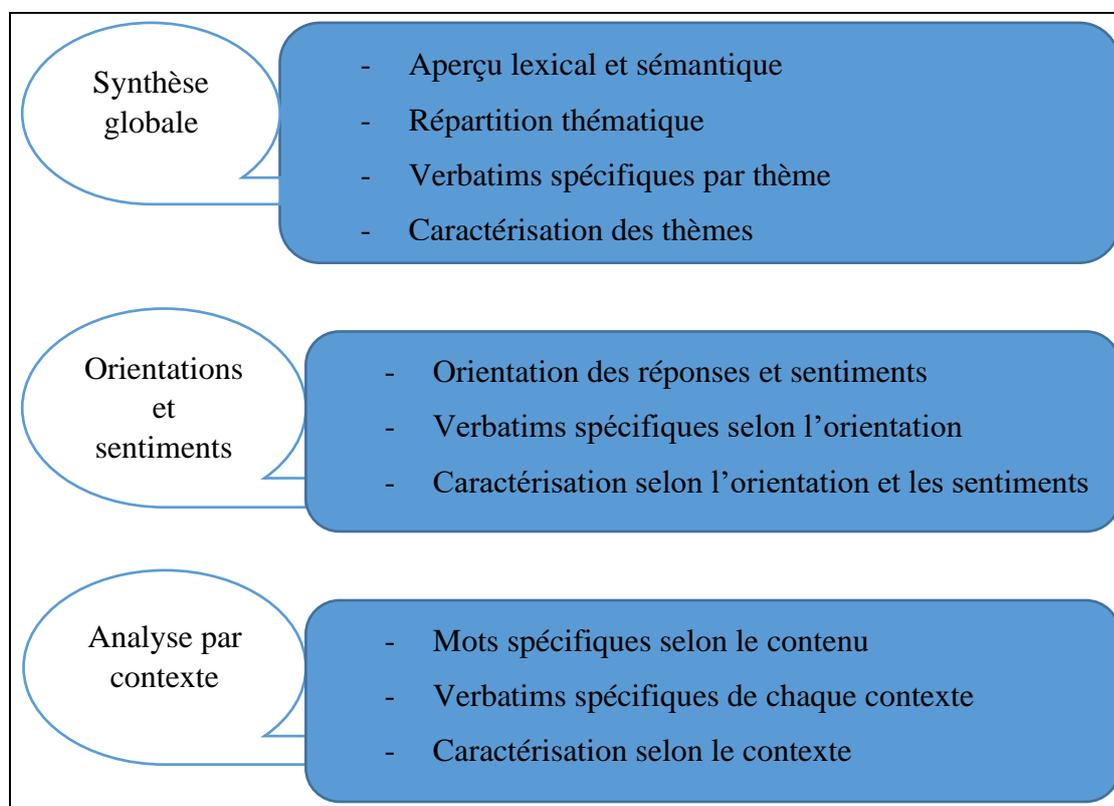
Rappelons que l'objectif de cette recherche est d'identifier les facteurs d'adoption et de résistance de la monnaie électronique de la part des consommateurs sénégalais. Ainsi dans ce chapitre nous allons d'abord présenter et analyser les résultats de l'enquête, ensuite discuter ces résultats et enfin donner des recommandations. Cette partie nous permettra de chercher les causes de notre problématique et d'y apporter des contributions nécessaires pour le résoudre.

1. Présentation et Analyse des résultats

Les résultats issus de l'enquête viennent du logiciel Sphinx Quali comme nous l'avions dit tantôt. Sphinx Quali a deux variables : la variable « Q » qui signifie les questions et la variable « R » les réponses. Mais au cours de notre recherche c'est avec la variable R que nous allons travailler pour analyser les textes. La variable regroupera toutes les réponses de l'enquête. Ainsi nous aurons à faire l'analyse en trois étapes : une synthèse globale, une analyse des sentiments et une analyse par contexte.

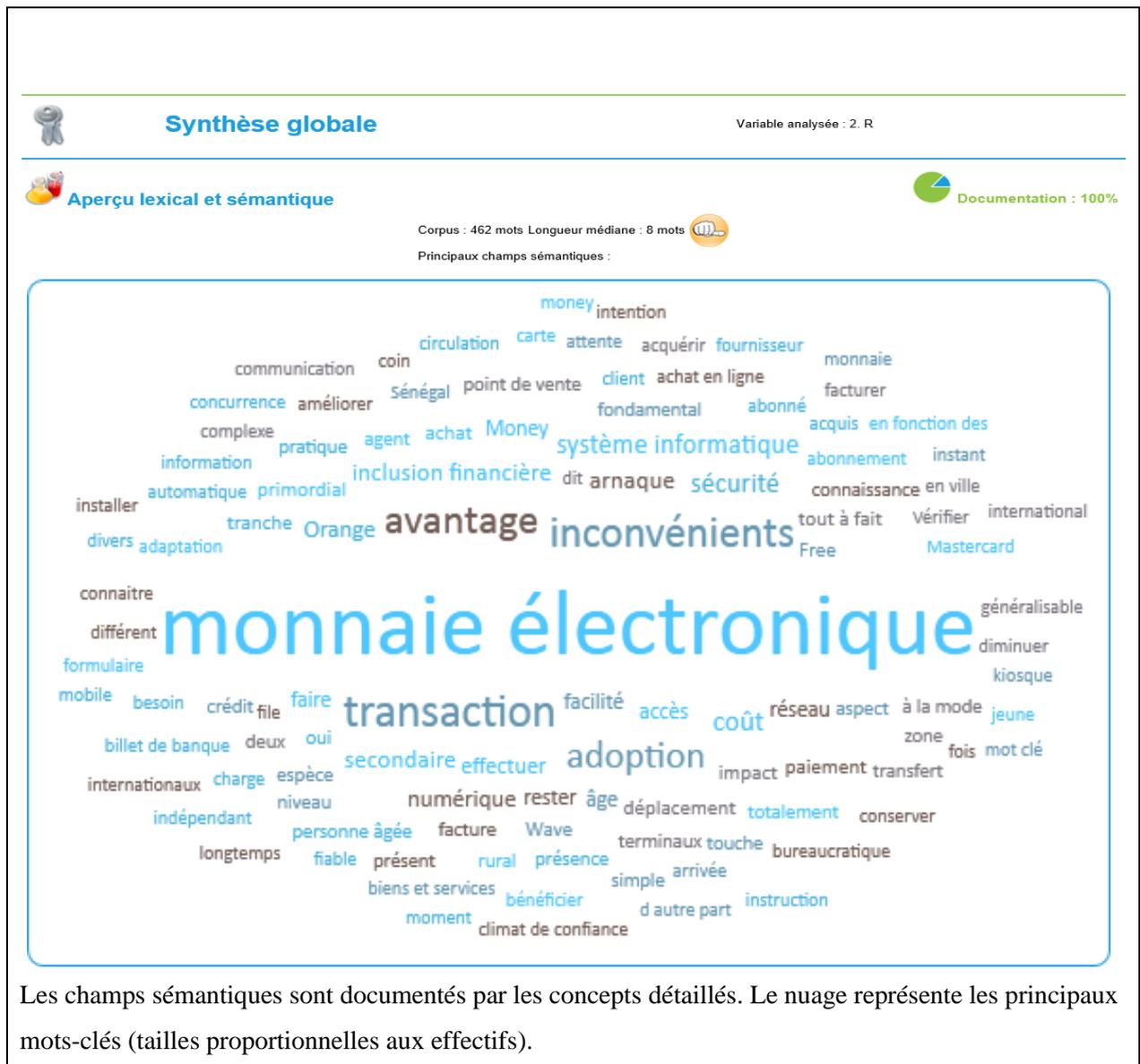
Nous allons vous présenter les parties évoquées ci-dessus et leurs sous parties à l'aide d'un schéma.

Schéma 1 : Synthèse des parties de Sphinx Quali



Source : Auteur, 2022

Figure 4 : Résultat de la synthèse globale



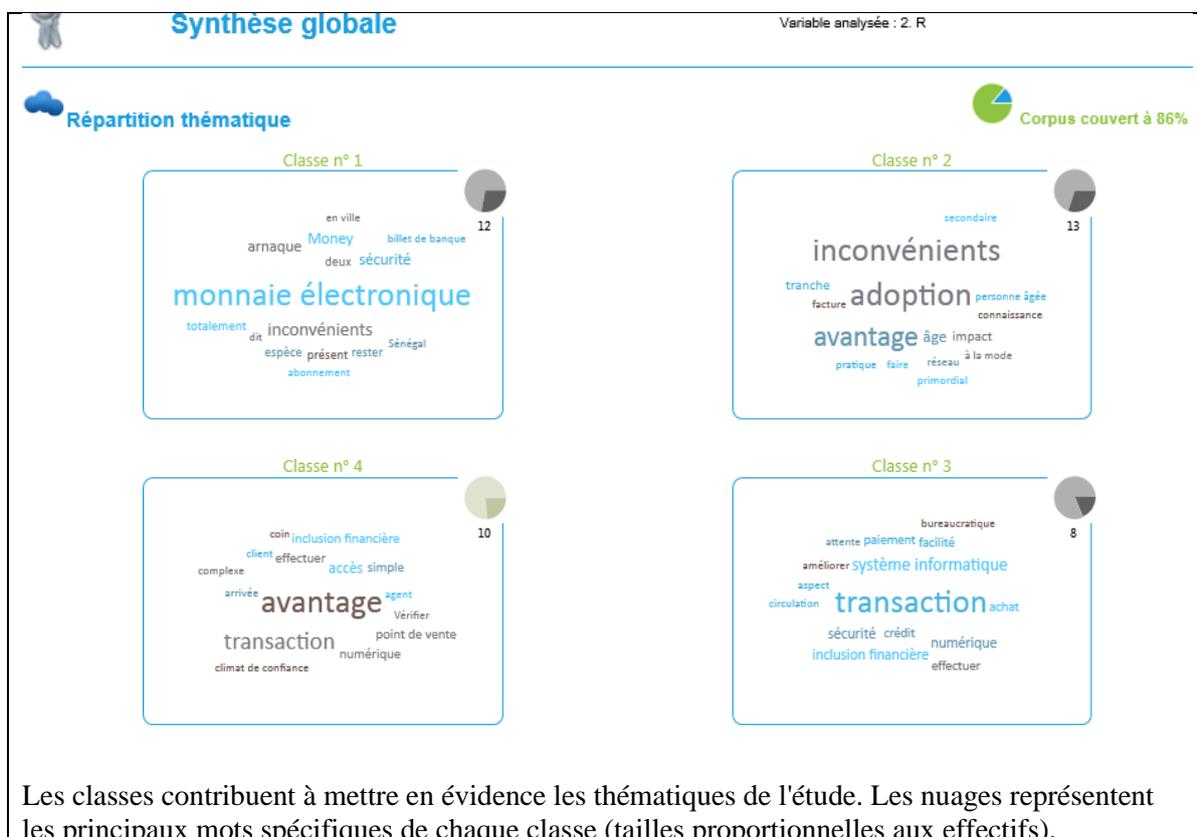
Source : Paramétrage du logiciel réalisé par l’auteur, données recueillies par l’auteur, configuration graphique du nuage de mots réalisée par le logiciel « Sphinx », 2022

Dans le graphique ci-dessus, nous avons un nuage de mots qui constitue la synthèse globale des réponses issues de notre enquête sur la monnaie électronique et cette synthèse s’appuie sur une approche sémantique et statistique du corpus. Ainsi, nous avons obtenu un corpus de 462 mots avec une longueur médiane de 8 mots. Le nuage de mots nous présente les principaux mots clés qui découlent des réponses de l’enquête étant les idées générales les plus fréquentes. En grande taille, nous avons les idées centrales les plus développées par nos enquêtés et qui les préoccupent le plus parmi lesquels avantage, inconvenients, transaction, adoption, arnaque, sécurité, inclusion financière, monnaie électronique.... Cette dernière englobe toutes les idées

car c'est le centre de la recherche. En effet, la monnaie électronique est aujourd'hui un des processus de la digitalisation de l'Afrique avec l'avènement des nouvelles technologies d'où elle est un levier pour la promotion des services financiers inclusifs. C'est ce qui fait qu'on parle de nos jours d'inclusion financière. Mais malgré qu'elle offre de nombreux avantages pour certains utilisateurs comme indiqué dans le nuage, des inconvénients sont aussi notés pour les résistants.

Ce pendant à travers les informations obtenues des répondants, on déterminera leurs facteurs d'adoption et de résistance dans les lignes suivantes.

Figure 5 : Répartition thématique (par classe)



Source : Paramétrage du logiciel réalisé par l'auteur, données recueillies par l'auteur, configuration graphique du nuage de mots réalisée par le logiciel « Sphinx », 2022

En observant le graphique ci-dessous, nous constatons que notre nuage de mots a été repartit par thème plus précisément en classe. Ces classes contribuent à mettre en évidence les thématiques de l'étude. Dans chaque classe, il y a un mot au centre et chaque mot est entouré par des mots spécifiques qui cherchent à expliquer le sens de la classe. Autrement dit, cette dernière répartit les observations (phrases, répondants, observations...) en catégories homogènes selon les mots clés et concepts qu'ils contiennent. Ainsi chacune des classes est

illustré par des verbatims²⁸. Les phrases affichées dans les classes sont les plus spécifiques (contenant le plus d'éléments surreprésentés) ou choisies au hasard parmi les plus spécifiques. Ci-dessous nous avons le tableau qui illustre nos propos et qui représente les verbatims spécifiques par thème.

Tableau 1 : Verbatims spécifiques par thème

 Synthèse globale		Variable analysée : 2. R
 Verbatims spécifiques par thème		
Classe n°1	<ul style="list-style-type: none"> • Les services de monnaie électronique sont beaucoup plus présents en ville que dans certaines zones Dite « rurales » • Tout à fait j'ai trois comptes de monnaie électronique Orange Money, Free Money et Wave • Plus précisément lorsque le service de monnaie électronique restera toujours fiable • La monnaie électronique n'est pas totalement sécurisée parce qu'il y a des Vagues d'arnaques, des failles du Système Informatique... • la monnaie électronique n'est pas généralisable car l'espèce prône 	
Classe n° 2	<ul style="list-style-type: none"> • La monnaie électronique a une utilité pour moi étant donné que je peux faire des achats de biens et services, payer mes factures, acquérir plus de connaissances technologiques, elle est aussi plus pratique et à la mode, • La tranche d'âge de 18 à 45 ans reste avantagée, l'impact sur l'adoption de la monnaie électronique est plus ressenti du côté des personnes âgées car n'étant pas trop à la mode les jeunes y bénéficient le plus • Tout à fait le niveau d'instruction est un aspect fondamental de l'utilisation de la monnaie électronique d'une part car il faut un peu de connaissance pour comprendre les termes de la monnaie électronique. • L'adoption de la monnaie électronique est de fois impossible dans les zones rurales car n'ayant pas accès au réseau, ni présence d'agents pour le service de monnaie électronique • Oui sinon on peut se faire arnaquer facilement car la personne doit avoir certains acquis et être au courant de certaines informations vis-à-vis de son compte de monnaie électronique. 	

²⁸ Reproduction intégrale des propos prononcés par l'interviewé ; compte rendu fidèle

Classe n°3

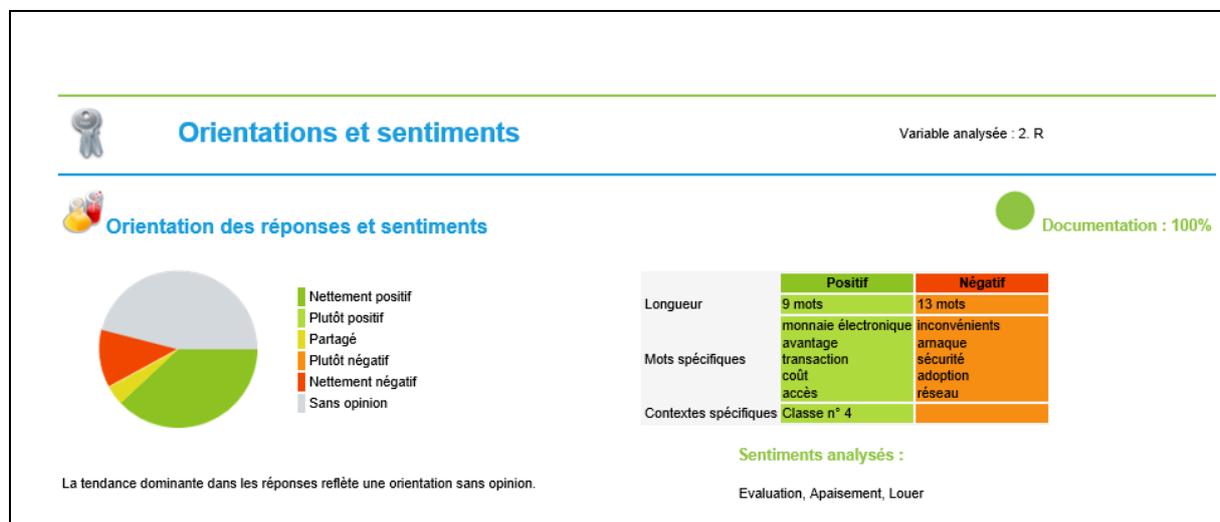
- Le compte de monnaie électronique m'évite les procédures bureaucratiques (file d'attente, formulaire...), il me permet aussi d'effectuer des transactions (retrait et envoi d'argent)
- La monnaie électronique offre divers services achat de crédit de communication, Dépôt / Retrait, transferts internationaux, paiement salaires...
- Les différents services offerts par la monnaie électronique sont l'achat crédit, Dépôt/Retrait, paiement factures...
- Le compte de monnaie électronique me permet d'effectuer des transactions (retrait et envoi d'argent), d'avoir un portefeuille numérique, de diminuer la circulation de liquidité
- La monnaie électronique est utile car elle améliore la performance dans les transactions, permet aussi de mieux accomplir le travail quotidien

Classe n°4

- Les avantages de l'usage de la monnaie électronique sont nombreux on peut effectuer des transactions à n'importe quel moment, faire des déplacements moindres pour atteindre un point de vente
- Il y a beaucoup d'avantages dans la monnaie électronique à savoir la présence d'agents dans tous les coins de la ville, l'accès à son compte à tout moment et les moindres déplacements pour atteindre un point de vente
- Elle est primordiale puisqu'elle permet de Vérifier la fiabilité et d'installer un climat de confiance entre fournisseurs et clients
- Le service de monnaie électronique n'est pas complexe, les opérations sont claires et compatibles ainsi que l'accès à son compte est simple même avec les terminaux à touche
- Les coûts de transactions de la monnaie électronique restent abordables avec l'arrivée de la concurrence

Source : Paramétrage du logiciel réalisé par l'auteur, données recueillies par l'auteur, configuration graphique du nuage de mots réalisée par le logiciel « Sphinx », 2022

Figure 6 : Orientation des réponses et sentiments



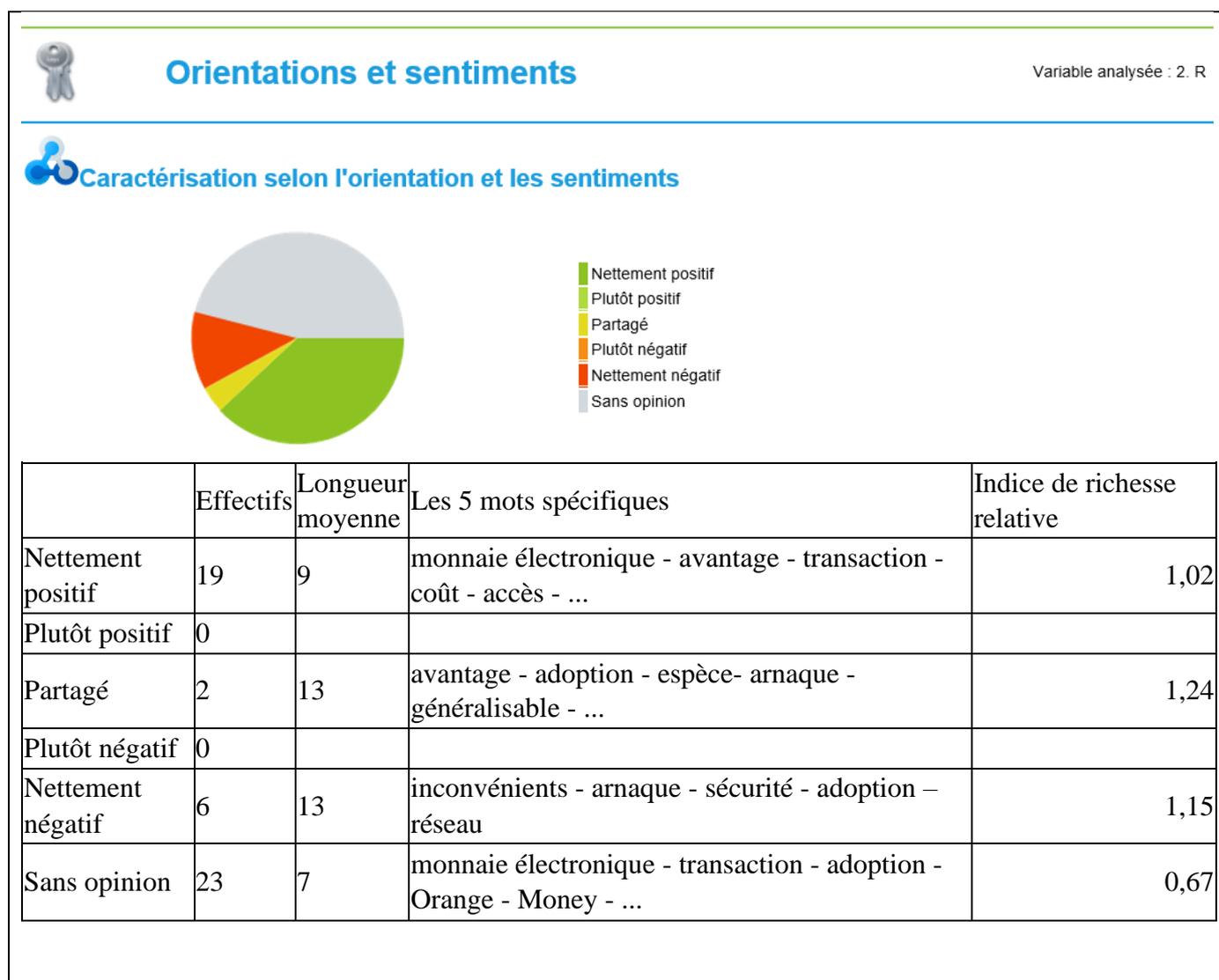
On constate que la tendance dominante dans les réponses reflète une orientation sans opinion. Cela est illustré par des verbatims dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : Verbatims spécifiques selon l'orientation

	Orientations et sentiments	Variable analysée : 2. R
	Verbatims spécifiques selon l'orientation	
Opinions positives	<ul style="list-style-type: none"> • compter sur la fiabilité et particulièrement sur la disponibilité sur le territoire, • la monnaie électronique est très utile, • il facilite le paiement des factures, l'achat en ligne... • il y a aussi les déplacements moindres pour atteindre un point. • la monnaie électronique est facile à utiliser même avec les terminaux à touche, 	
Opinions négatives	<ul style="list-style-type: none"> • le manque de sécurité avec Wave c'est déplorable de voir des vagues d'arnaque • la monnaie électronique n'est pas totalement sécurisée • qu'il y a des Vagues d'arnaques, des failles du Système Informatique • la perturbation du réseau de télécommunication, Les tentatives d'arnaques observés ainsi que le manque de sécurité • l'adoption de la monnaie électronique est de fois impossible dans les zones rurales car n'ayant pas accès au réseau, ni présence d'agents pour le service de monnaie électronique 	
Réponses partagées	<ul style="list-style-type: none"> • La monnaie électronique n'est pas généralisable au Sénégal car tout n'est pas électronisée et que l'espèce prône 	
Sans opinion	<ul style="list-style-type: none"> • Tout à fait le niveau d'instruction surtout secondaire est un aspect fondamental de l'utilisation de la monnaie électronique d'une part car il faut un peu de connaissance pour comprendre les termes de la monnaie électronique. • La monnaie électronique offre divers services achat de crédit de communication, Dépôt / Retrait, transferts internationaux, paiement salaires... • Tout à fait j'ai trois comptes de monnaie électronique Orange Money, Free Money et Wave • L'âge a un impact sur l'adoption de la monnaie électronique et la tranche d'âge 18 à 45 ans est plus avantagée. 	

NB : Les verbatims sont sélectionnés selon leur capacité à bien illustrer les orientations.

Tableau 3 : Caractérisation selon l'orientation et les sentiments



Source : Paramétrage du logiciel réalisé par l'auteur, données recueillies par l'auteur, configuration graphique du nuage de mots réalisée par le logiciel « Sphinx », 2022

Le moteur d'analyse de sentiments détermine dans l'ensemble du corpus les opinions exprimant un sentiment, un jugement ou une évaluation. Ce graphique met en évidence la répartition des observations selon l'orientation des opinions positives ou négatives qu'elles contiennent. Ainsi, La qualité des réponses permet de bien décrire l'orientation du texte et de constater que la tendance dominante reflète bien une orientation sans opinion. Ce dernier ne signifie pas que les réponses ne sont pas bonnes mais que la majorité reste neutre sur certains points ou bien ont des arguments mais préfèrent ne pas les développer car n'oublions pas que la tendance est tantôt

positive tantôt négative²⁹. On note des points divergents sur l'adoption de la monnaie électronique d'où la tendance sans opinion. D'ailleurs même l'indice de richesse le montre avec une valeur estimée à 0.67 qui est inférieur à la moyenne.

En effet, certains consommateurs sénégalais ne sont pas toujours d'accord pour adopter la monnaie électronique même s'ils sont persuadés qu'elle a une importance capitale dans l'économie du pays et qu'elle présente beaucoup d'avantages. Ainsi nous allons répondre à la question : quelles sont les facteurs d'adoption et les freins à l'utilisation de la monnaie électronique de la part des consommateurs sénégalais ?

➤ Les facteurs d'adoption et les freins à l'utilisation de la monnaie électronique

1) Les facteurs d'adoption de la monnaie électronique

En témoignant le discours de ceux qui ont un compte de monnaie électronique, beaucoup de facteurs d'adoption ont été relevé :

- L'utilité perçue : étant un facteur significatif d'adoption, beaucoup en témoignent à travers leur discours : « C'est tout simplement parce que je dispose d'une SIM Orange...ce qui facilement entraine l'ouverture d'un compte Orange Money... Aussi c'est un portefeuille électronique qui me permet de moins circuler avec de la liquidité » (P.D., 30ans, F). Avec le compte je peux « effectuer des transactions facilement car je trouve à deux pas de chez moi un kiosque » (M.B., 27ans, H).
- Le gain de temps, le minimum d'effort : constituent aussi des déterminants de l'adoption. Certains soutiennent qu'avec la ME « je gagne de l'économie et du temps » (R.T., 24ans, F), « les transactions se font rapidement, pas de perte de temps » (B.S, 34ans, H). Il y a aussi chez les agents commerciaux : « Je gagne lorsque j'effectue des transactions » (J.B., 38ans, H).
- Le coût : étant l'un des facteurs majeurs d'adoption, le coût est important au regard de la valeur ajoutée qu'il procure aux consommateurs et aux marchands pour concurrencer les espèces. Certains soutiennent que : « les coûts de transactions sont abordables » (R.T., 24ans, F), « le coût de transfert est moindre, le service offre des bonus » (M.T., 26ans, H).
- La sécurité : Elle est l'un des facteurs majeurs qui influence l'adoption de la monnaie électronique. Le système de paiement se doit d'être sûr, fonctionner sans risque d'interruption... En témoignant le discours de certains : « le compte est plus sécurisé

²⁹ C'est à dire que nous cherchons à montrer les facteurs d'adoption et de résistance donc nous aurons des points positifs et négatifs autrement dit des avantages et des inconvénients de l'utilisation de la monnaie électronique

que les billets de banques » (C.D., 26ans, H), « je peux payer mes factures d'eau, d'électricité, dépannage de véhicules sans risque... » (S.D., 60ans, H), « le système est sécurisé car pour certain le code QR est utilisé afin d'accéder au compte, ce système est très efficace » (A.C, 27ans, H).

- L'influence sociale : Il faut souligner toutefois, l'influence de l'entourage qui est plus ou moins présente dans les discours des uns « je voulais avoir un portefeuille numérique comme tous mes collègues et ça faciliterait mes transactions vu que c'est sécurisé et fiable » (D.S., 32ans, H).
- L'avènement de la technologie : la technologie numérique a atteint un degré de développement dans le monde du numérique au point où elle est devenue aujourd'hui important pour la plupart : avec « l'évolution numérique, il était nécessaire que j'ouvre un compte de monnaie électronique » (A.D., 26ans, F).

2) Les freins à l'utilisation de la monnaie électronique

En témoignant le discours de ceux qui n'ont pas un compte de ME, plusieurs freins à l'utilisation ont été identifiés :

- Faible du système : Une faille de sécurité ou vulnérabilité, désigne en informatique toute faiblesse d'un système (ex : une application web), qui permettrait à une personne potentiellement malveillante d'altérer le fonctionnement normal du système ou encore d'accéder à des données non autorisées. Certains soutiennent qu'ils n'ont pas de compte car il n'y a « pas de sécurité dans le compte, il y a beaucoup de failles du système informatique » (D.D., 35ans, H),
- La faible revenue, la proximité du service : sont des freins à l'adoption de la monnaie électronique : j'ai « une faible revenue pour disposer d'un compte » (R.M., 33ans, F), il y a « une instabilité de la région, c'est une zone de recasement, absence de réseau » (M.M., 37ans, F). Avec le compte : « il me sera facile à dépenser l'argent » (I.D., 38ans, H), il y a « l'impossibilité de retirer les fonds dus à la non présence à proximité des agents du service de ME » (F.D., 35ans, F).
- Les erreurs lors d'un transfert, la faiblesse du réseau, les arnaques : constituent les déterminants de la résistance. Certains soutiennent que : « lorsque j'effectue une transaction par erreur, j'aurais un problème à le régulariser car il y a beaucoup de procédures, et dans la zone où je me trouve je ne trouve pas des points de vente » (N.D., 46ans, H), « il n'y a pas d'antennes au village pour avoir un compte et c'est une zone très reculée » (M.D., 39ans, F), j'ai « peur que les arnaqueurs identifient mon code secret et vident mon compte ».

- Le manque d'expérience : il y a la quasi impossibilité d'utilisation des services par les personnes âgées ou analphabètes : je n'ai pas de compte car « j'ai du mal à comprendre la nouvelle technologie du coup ceux sont mes enfants qui font les transactions à ma place ».

Nous avons à travers les interviews répertoriés quelques réponses des facteurs d'adoption et des freins à l'utilisation de la monnaie électronique. Nous avons aussi remarqué que les mots dans les réponses de nos interviewés ci-dessus sont la plupart présents dans le nuage de mots. Cependant nous allons compléter notre recherche à travers l'analyse par contexte qui nous donne plus de détails à l'aide de mots spécifiques selon le contexte.

Figure 7 : Mots spécifiques selon le contenu

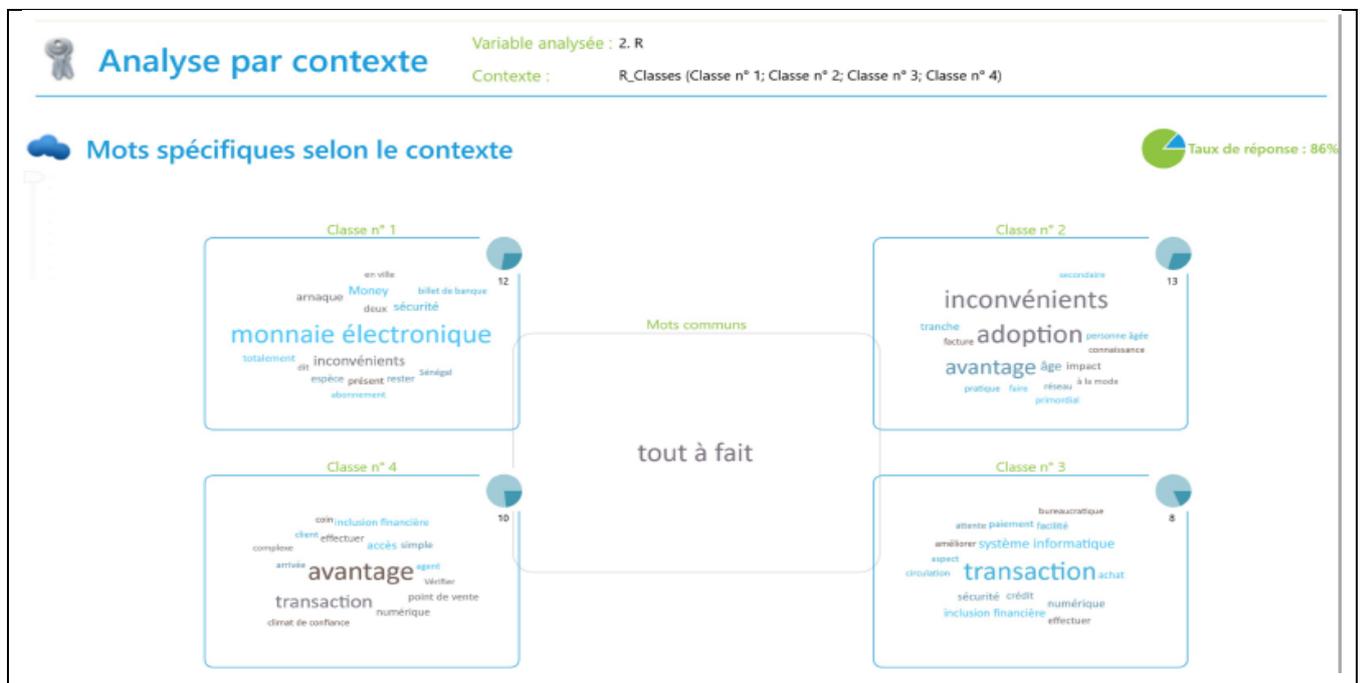


Tableau 4 : Verbatims spécifiques de chaque contexte

Classe n°1

- les services de monnaie électronique sont beaucoup plus présents en ville que dans certaines zones Dite « rurales »
- Tout à fait j'ai trois comptes de monnaie électronique Orange Money, Free Money et Wave
- plus précisément lorsque le service de monnaie électronique restera toujours fiable
- la monnaie électronique n'est pas totalement sécurisée parce qu'il y a des Vagues d'arnaques, des failles du Système Informatique...
- la monnaie électronique n'est pas généralisable au Sénégal car il y a toujours une tranche de la population qui préfère l'argent liquide ex : Baols Baols

Classe n°2

- la monnaie électronique a une utilité pour moi étant donné que je peux faire des achats de biens et services, payer mes factures, acquérir plus de connaissances technologiques, elle est aussi plus pratique et à la mode,
- La tranche d'âge de 18 à 45 ans reste avantagée, l'impact sur l'adoption de la monnaie électronique est plus ressenti du côté des personnes âgées car n'étant pas trop à la mode les jeunes y bénéficient le plus
- Tout à fait le niveau d'instruction (secondaire) est un aspect fondamental de l'utilisation de la monnaie électronique d'une part car il faut un peu de connaissance pour comprendre les termes de la monnaie électronique.
- l'adoption de la monnaie électronique est de fois impossible dans les zones rurales car n'ayant pas accès au réseau, ni présence d'agents pour le service de monnaie électronique
- Oui sinon on peut se faire arnaquer facilement car la personne doit avoir certains acquis et être au courant de certaines informations vis-à-vis de son compte de monnaie électronique.

Classe n°3

- Le compte de monnaie électronique m'évite les procédures bureaucratiques (file d'attente, formulaire...), il me permet aussi d'effectuer des transactions (retrait et envoi d'argent)
- La monnaie électronique offre divers services achat de crédit de communication, Dépôt / Retrait, transferts internationaux, paiement salaires...
- les différents services offerts par la monnaie électronique sont l'achat crédit, Dépôt/Retrait, paiement factures...
- Le compte de monnaie électronique me permet d'effectuer des transactions (retrait et envoi d'argent), d'avoir un portefeuille numérique, de diminuer la circulation de liquidité
- la monnaie électronique est utile car elle améliore la performance dans les transactions, permet aussi de mieux accomplir le travail quotidien

Classe n°4

- Les avantages de l'usage de la monnaie électronique sont nombreux on peut effectuer des transactions à n'importe quel moment, faire des déplacements moindres pour atteindre un point de vente
- Il y a beaucoup d'avantages dans la monnaie électronique à savoir la présence d'agents dans tous les coins de la ville, l'accès à son compte à tout moment et les moindres déplacements pour atteindre un point de vente
- elle est primordiale puisqu'elle permet de Vérifier la fiabilité et d'installer un climat de confiance entre fournisseurs et clients
- le service de monnaie électronique n'est pas complexe, les opérations sont claires et compatibles ainsi que l'accès à son compte est simple même avec les terminaux à touche
- les coûts de transactions de la monnaie électronique restent abordables avec l'arrivée de la concurrence

Source : Paramétrage du logiciel réalisé par l'auteur, données recueillies par l'auteur, configuration graphique du nuage de mots réalisée par le logiciel « Sphinx », 2022

Le graphique ci-dessous présente une analyse par contexte (sources, partie de document, identité des répondants...), présenté sous forme de nuages de mots dans les pavés périphériques. L'effectif des catégories apparaît dans le coin supérieur gauche et le vocabulaire commun à toutes les catégories représentées au centre. L'analyse est aussi représentée par des verbatims qui illustrent les énoncés relatifs à chacun des contextes. Le tableau caractérise les catégories de contextes. Les spécificités mettent en évidences les mots, concepts, sentiments, classes thématiques et orientations surreprésentés selon la catégorie de contexte considérée. Ainsi nous avons la première classe qui contient un indice de richesse du corpus.

En effet, toujours dans le contexte d'identification des facteurs d'adoption et de résistance de la monnaie électronique, le discours tenu avec la population peut se décliner autour de quatre thèmes dans cette analyse à savoir la monnaie électronique, les inconvénients, les transactions, les avantages.

- La monnaie électronique

Les acteurs interviewés dans la classe 1 révèlent que la monnaie électronique n'étant pas totalement sécurisée ne pourra pas se généraliser au Sénégal. Le verbatim spécifique à ce contexte en témoigne, « la monnaie électronique n'est pas totalement sécurisée parce qu'il y a des Vagues d'arnaques, des failles du Système Informatique », « plus précisément lorsque le service de monnaie électronique restera toujours fiable », « la monnaie électronique n'est pas généralisable au Sénégal car il y a toujours une tranche de la population qui préfère l'argent liquide ex : Baols Baols ».

- Les inconvénients

Les acteurs interviewés dans la classe 2 révèlent que l'adoption de la monnaie électronique présente beaucoup d'inconvénients du côté des personnes âgées, du niveau d'instruction, du côté de la localisation géographique... Le verbatim spécifique à ce contexte l'illustre catégoriquement, « La tranche d'âge de 18 à 45 ans reste avantagée, l'impact sur l'adoption de la monnaie électronique est plus ressenti du côté des personnes âgées car n'étant pas trop à la mode les jeunes y bénéficient le plus », « Tout à fait le niveau d'instruction (secondaire) est un aspect fondamental de l'utilisation de la monnaie électronique d'une part car il faut un peu de connaissance pour comprendre les termes de la monnaie électronique », « l'adoption de la monnaie électronique est de fois impossible dans les zones rurales car n'ayant pas accès au réseau, ni présence d'agents pour le service ».

- Les transactions

Les acteurs interviewés dans la classe 3 révèlent que les transactions de ce service sont faciles et permet de gagner du temps. Le verbatim spécifique à ce contexte en témoigne, « Le compte de monnaie électronique m'évite les procédures bureaucratiques (file d'attente, formulaire...), il me permet aussi d'effectuer des transactions (retrait et envoi d'argent) », « les différents services offerts par la monnaie électronique sont l'achat crédit, Dépôt/Retrait, paiement factures... ».

- Les avantages

Les acteurs interviewés dans la classe 4 révèlent que le service est primordial et peut offrir plusieurs avantages. Le verbatim spécifique à ce contexte en témoigne , « Il y a beaucoup d'avantages dans la monnaie électronique à savoir la présence d'agents dans tous les coins de la ville, l'accès à son compte à tout moment et les moindres déplacements pour atteindre un point de vente », « le service de monnaie électronique n'est pas complexe, les opérations sont claires et compatibles ainsi que l'accès à son compte est simple même avec les terminaux à touche », « elle est primordiale puisqu'elle permet de vérifier la fiabilité et d'installer un climat de confiance entre fournisseurs et clients ».

2. Discussion et Recommandations

Les résultats de notre analyse nous ont permis d'identifier les différents facteurs d'adoption et les freins à l'utilisation de la monnaie électronique de la part des consommateurs sénégalais. Rappelons que nous avons effectué des entretiens semi-directifs et la plupart des réponses de nos interviewés sont importantes et satisfaisantes. Mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de manquement, contrairement il y a beaucoup d'amélioration à faire dans le service de monnaie

électronique. Ainsi afin de minimiser les risques que nous allons énumérés ci-dessous, nous proposerons en même temps des recommandations qui sembleront nécessaires pour le développement du service.

La monnaie électronique est constitué de facteurs relatifs à la sécurité des comptes, la disponibilité du service, la proximité, au niveau d'instruction, l'âge, au coût de transaction, la facilite à dépenser l'argent disponible sur le compte, l'erreur en cas de mauvaise saisie, au plafonnement des montants, l'impossibilité de retirer l'argent la nuit, la qualité du réseau de télécommunication, la confiance ...

En effet, la majorité de nos interviewés trouve que leur argent est en sécurité même si certains affirment que le problème de la sécurité des comptes les amène à ne pas avoir de compte de monnaie électronique. Ceci pourrait s'expliquer par le fait que les consommateurs craignent que leurs comptes ne soient piratés par les arnaqueurs malgré qu'ils sont protégés par des codes secret (ex : le code QR). Ces mal intentionnés passent par les défaillances du système informatique des opérateurs pour arriver à leur fin. Ainsi, il serait normal pour les opérateurs de revoir le système de sécurité du service et de sensibiliser la population sur les manigances des arnaqueurs afin qu'ils soient suffisamment avertis.

Ils ont aussi relevé le problème de la disponibilité et de proximité du service surtout dans les zones rurales. Bien qu'il existe de nombreux agences et points de vente répandus sur l'ensemble du territoire national mais la plupart sont centralisés en zone urbain et n'existe que de nom ou tout juste pour une campagne de visibilité. Ce qui fait que la minorité des clients qui veut encore se procurer le service n'en trouve pas. C'est généralement dû aussi au manque de moyens (capital) pour gérer un point de vente d'une part, d'autre part à un manque d'agents. Il serait alors nécessaire de mettre en place des stratégies visant à faciliter l'accès de tous les intermédiaires de vente au service de la monnaie électronique en leur accordant des crédits afin de leur permettre de fournir ce service car la promotion d'une croissance inclusive tant prônée dans les stratégies de développement passe par la diversification de l'économie.

Le problème lié au niveau d'instruction et à l'âge, il y a l'existence d'une faible utilisation du service par les analphabètes et les personnes âgées car cela nécessite un certain niveau intellectuel de base secondaire et ils ne l'ont pas. Ces derniers se contentent seulement de l'aide des conseillers clientèles pour acquérir quelques services financiers notamment les services de dépôts, retraits et transferts d'argent. Les jeunes donc sont plus adaptés à la technologie particulièrement la tranche d'âge de 18 à 45 ans. Ainsi, il faudra mettre des programmes pour aider ces personnes non instruites ou âgées à avoir le contrôle de leur compte en ayant un certain

niveau d'instruction pour qu'on ne les dupent pas car cela leur donne une certaine connaissance en accroissant leur perception vis-à-vis des avantages que procure le service, ainsi que les risques courus par celui-ci. Ces personnes sont donc plus rationnelles et mieux placées en termes d'analyse coût-bénéfice de la monnaie électronique.

En outre, il y a le problème lié au coût de transaction sachant que la plupart trouvent que les coûts sont abordables ce qui est dû à la concurrence remarquable entre Orange Money et Wave et ceux sont les services de monnaie électronique qu'utilisent 95% de nos interviewés. Leurs tarifs respectifs des frais d'envoi (0,8% et 1%) et les frais de retrait sont gratuits. Mais y en a qui voient d'un mauvais œil les tarifications appliquées à ce service (par ex : ceux qui font de grosses transactions et ceux qui ont un faible pouvoir d'achat). Il serait alors nécessaire de diminuer ces tarifs afin d'accroître le volume des transactions et faciliter l'accès à tout le monde. De même certains clients affirment qu'ils n'aiment pas avoir de l'argent sur leur compte parce qu'il leur est facile de dépenser cet argent pour des achats impulsifs par contre pour d'autres le service de la monnaie électronique leur permet d'épargner davantage et de faire face aux problèmes d'argent en cas d'urgence. Il faudrait donc faire évoluer les offres du service en proposant aux clients diverses formules de ce service qui leur permettraient d'avoir un compte épargne d'une part et un compte courant d'autre part.

En ce qui concerne l'erreur en cas de mauvaise saisie, elle se manifeste par l'irréversibilité de l'erreur commise lors de la formulation de la demande ou de la saisie des informations au cours de la transaction (numéro, somme). Cependant, bien que le client ait la possibilité de recourir au service après-vente pour la rectification des erreurs, mais de fois cela prend trop de temps c'est le cas de Orange Money pour la majorité. Il urge alors de redynamiser le fonctionnement du service et de communiquer davantage sur le service après-vente de ce service afin d'offrir des possibilités aux clients de limiter les erreurs de saisie et pouvoir faire des réclamations.

Le plafonnement des montants est aussi relevé car le déplafonnement se fait avec de la connexion, il arrive des fois qu'il y est une indisponibilité de la connexion dans certaines zones et que la personne qui l'effectue n'est pas instruite pour utiliser l'application. Donc les opérateurs doivent revoir leur système de déplafonnement en l'absence de connexion surtout avec Wave.

Les consommateurs affirment aussi qu'il leur est impossible de retirer de l'argent à tout instant notamment pendant la nuit du fait que les agences et les points de vente de la monnaie électronique ne fonctionnent pas la nuit. Il serait alors nécessaire de mettre en place des

dispositifs de permanence de ce service pour permettre aux clients d'avoir accès à leur compte à tout moment.

Quant à la mauvaise qualité du réseau de télécommunication, les clients l'expliquent également par le fait que lors des transactions, les agents leur informent que les transactions ne peuvent pas s'effectuer du fait de l'inexistence temporelle du réseau. Ce qui risque d'entraîner avant tout un manque de confiance juste par méfiance et une certaine insatisfaction des clients qui font recours dans la mesure du possible aux autres moyens alternatifs de transaction, abandonnant ainsi les offres du service. Il faut que les opérateurs investissent sur la qualité des installations techniques afin de permettre aux clients d'avoir un haut débit de connexion internet et une meilleure disponibilité du réseau téléphonique. Ces résultats paraissent quelque peu convergents avec ceux des travaux de GSMA (2017) et de Wright et al. (2012) ayant montré que la lenteur de la circulation de l'argent au sein du réseau client est dû à la mauvaise qualité du réseau et à la faiblesse du débit de connexion à internet qui constitue l'une des limites du développement de ce service.

En outre, les consommateurs déclarent aussi qu'il est impossible de transférer de l'argent à partir d'un certain montant car le nombre de transaction que ça soit journalière comme mensuelle est limitée. Ce qui s'explique par le fait que les opérateurs veulent lutter contre le blanchiment d'argent. Mais cette fixation d'un seuil maximal de transfert risque de limiter l'adoption de ce service. Ainsi certains opérateurs ont pris la décision de laisser aux clients la possibilité d'effectuer le nombre de transaction voulu c'est le cas de Orange qui avant ne permettait que 15 transactions. Mais n'empêche, il serait toujours nécessaire de mettre en place un système de contrôle visant à identifier les différentes catégories de consommateurs afin de permettre à ceux exerçant leurs activités en toute légalité de pouvoir effectuer des transactions au montant voulu sans aucune limitation.

A ces recommandations, on peut ajouter :

- L'amélioration de la stratégie commerciale

Sachant que les services de monnaie électronique se multiplient davantage, il faudrait revoir la stratégie commerciale car nombreux sont les consommateurs qui se font enregistrer sans connaître l'utilité du service et l'agent enregistreur veut par tous les moyens atteindre ses objectifs commerciaux. Ce qui fait qu'il existe un grand écart entre les clients enregistrés et les clients actifs. Ainsi, les opérateurs se heurtent à de nombreuses difficultés en matière d'activation client et de fidélisation. Par exemple : les clients sont enregistrés dans le système mais ne font jamais l'essai du produit car souvent ils sont inscrits par des agents moins outillés

à expliquer un service aussi sensible que la monnaie électronique. Il est donc essentiel que les spécialistes du marketing attachent une attention particulière à l'étape de l'enregistrement du client, à la manière dont elle prend place dans le parcours de celui-ci, à la visibilité et la disponibilité du produit, notamment lorsqu'elles sont susceptibles de susciter des obstacles particuliers à l'adoption du service.

- L'accès à une éducation financière

L'ignorance étant un danger aussi bien pour les consommateurs que pour les opérateurs, elle fait donc partie des principaux facteurs qui favorisent la mauvaise utilisation de la monnaie électronique et par la suite expose donc les Etats aux risques. La question relative à l'éducation financière doit être fondamentale, intégrée dans un programme d'enseignement afin de préparer les jeunes à une culture qui peut faciliter dans l'immédiat ou même plus tard, de manière volontaire la promotion à l'inclusion financière.

- Promouvoir l'interopérabilité entre les opérateurs

L'absence d'interopérabilité entre les opérateurs peut limiter le développement des services monétaires par téléphone portable. En effet, dans la plupart de ces pays, les régulateurs des opérateurs en télécommunication ont une autorité pour obliger les opérateurs d'être interopérables (c'est-à-dire d'avoir la capacité technologique d'échange d'information) mais dans les pays comme le Sénégal, les opérateurs dominants ne veulent pas souvent ouvrir leurs équipements car cela pourrait constituer à leurs yeux un avantage concurrentiel dont bénéficieraient les autres opérateurs.

Par exemple : Au Sénégal, à la suite d'un malentendu sur les conditions de rémunération, le service d'achat de crédit téléphonique Orange a été bloqué sur la plateforme de Wave. En riposte, cette dernière a choisi d'attaquer Orange sur le plan juridique, sans omettre de prendre l'opinion publique à témoin sur les agissements de Orange à travers un communiqué. Ainsi une plainte a été déposée devant l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) pour arbitrage. En attendant le dénouement de cette affaire, l'ARTP, à titre conservatoire a demandé à la SONATEL (groupe auquel fait partie Orange) d'appliquer « *sans réserve, les principes de traitement et d'accès, de transparence et de non-discrimination, en accordant à Wave mobile money Sa les mêmes conditions que celles appliquées à ses filiales ou à ses associés notamment Orange finances mobiles...* ». Cette décision peut être considérée comme une première victoire pour Wave car en la matière, les lois ne sont pas précises.

Pourtant ce serait un vrai avantage pour les consommateurs que de pouvoir bénéficier de l'interopérabilité qui aurait permis d'éviter toutes ces procédures et de voir dans les rues l'image

de trois ou quatre concurrents alignés côte à côte tout en assurant une baisse des frais surtout de transfert d'argent.

Ce sont là quelques recommandations nécessaires pour le développement du service de monnaie électronique au Sénégal.

CONCLUSION

Cette recherche sur la monnaie électronique avait pour ambition d'identifier les facteurs d'adoption et de résistance de la part des consommateurs sénégalais. Elle a permis de faire une analyse globale, par orientation des sentiments et par contexte à l'aide d'une enquête effectuée au niveau de la population sénégalaise avec le logiciel Sphinx Quali qui a donné plusieurs réponses à notre question de recherche.

Ces réponses ont permis d'une part de savoir que la monnaie électronique a une importance pour la plupart des consommateurs grâce à ces avantages multiples mais d'autre part ces inconvénients sont des facteurs freinant son adoption.

Cette recherche comporte des apports théoriques et managériaux. Au plan théorique, elle a permis d'étudier les facteurs que sont la sécurité des comptes, la disponibilité du service, la proximité, le niveau d'instruction, l'âge, le coût de transaction, la facilité à dépenser l'argent disponible sur le compte, l'erreur en cas de mauvaise saisie, l'impossibilité de retirer l'argent la nuit, la qualité du réseau de télécommunication.... Au plan managérial, elle permettra d'aider les entreprises de téléphonie mobile à identifier les éléments du service de monnaie électronique sur lesquels ils doivent orienter leurs stratégies commerciales de manière rentable. Il s'agira alors d'améliorer la qualité globale du service et d'adapter ce service à tout le monde. Cela s'illustre par les propos d'un analyste : « Aujourd'hui, l'utilisation des services financiers au Sénégal reste basique - envoi d'argent de travailleurs urbains vers leur famille rurale, paiement de factures d'eau ou d'électricité. Pour tirer profit de la croissance à venir de ce segment, mais également pour se positionner sur les nouveaux services de demain que sont l'épargne, assurance, crédit - c'est maintenant que les acteurs doivent réfléchir à leur stratégie et se préparer », estime Omary Othman, analyste chez BCG³⁰.

Ainsi pour y arriver, les entreprises offrant des services de paiement mobile doivent intégrer à leur réflexion : "Le besoin de construire une assise physique - un réseau d'agents sur le terrain, capables de rassurer les clients et de sécuriser les transactions -, le développement d'offres simples, low cost et en lien avec les attentes des clients ainsi qu'une certaine agilité entrepreneuriale afin d'adapter leur fonctionnement aux mutations, parfois rapides, de l'environnement réglementaire dans lequel elles évoluent", explique l'analyste de BCG.

Une fois que ces stratégies seront prises en compte par les entreprises, ils pourront peut-être aider le pouvoir public à parler de la généralisation de la monnaie électronique au Sénégal car

³⁰ Boston Consulting Group

notons que la politique monétaire perdrait en efficacité lorsque nous faisons tout en monnaie manuelle hors en monnaie électronique on donne plus d'autonomie à la politique monétaire.

Cependant quelques changements sont notés avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui sont en train de contribuer à un développement fulgurant, voire même une transformation, du service notamment en facilitant l'accès des services financiers de base aux citoyens où qu'ils soient et quel que soit leur niveau de revenu.

Au Sénégal, en raison du fort taux de pénétration de la téléphonie mobile et du faible taux de bancarisation, la monnaie électronique représente l'espoir d'un important instrument d'inclusion financière des ménages à faible revenu.

Limites et voies de recherches futures

Malgré ces apports et perspectives, la réalisation de cette recherche présente quelques limites qui constituent autant de voies possibles de recherche. Il s'agit notamment des limites liées aux études qualitatives, celles relatives à la nécessité de les compléter par des études quantitatives. Cependant la principale limite est liée au cadre de l'étude c'est à dire aux conditions de réalisation des enquêtes et des traitements des données.

Des recherches supplémentaires seraient nécessaires pour étendre la portée de ces résultats.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Akangbé, D (2002). *Conception d'un outil pour le diagnostic du risque d'innovation dans les PME ; un mémoire de projet*. Thèse de doctorat. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Alterman, H., & Bloch, A. (1988, Septembre 3). *La fraude Informatique*.
- Andreani, J., & Conchon, F. (2001). Les Etudes Qualitatives en Marketing, Cahier de recherche ESCP-EAP, . 01-150.
- BAUMOL, W. (1952). « The transactions demand for cash: an inventory theoretic approach », *Quarterly Journal of Economics*, vol. LXVI (66), . pp. 545-556.
- Birba, O., & Fall, F. (2019). *Adoption et impact de l'utilisation du mobile banking sur le bien être des ménages : le cas de la banlieue de Dakar au Sénégal*.
- Bounie, D. (2001, Octobre). « Quelques incidents Bancaires et monétaires des systèmes de paiement électronique », *Revue économique*. 52, p 313-312. Récupéré sur <https://www.cairn.info/revue-economique-2001-7-page-313.htm>. Consulté en Septembre 2021
- Carson, D., Gilmore, A., Perry, C., & Gronhaug, K. (2001). *Qualitative marketing research*: Sage.
- Cavet, S. (1984). " La monnaie électronique ". *Bulletin du Crédit National*(42), 72-99.
- Deetz, S. (1996). Commentary: The Positioning of the Researcher in Studies of Organizations: De-Hatching Literary Theory. *Journal of Management Inquiry*, 5(4), . 387-391.
- Diallo, M. F. (s.d.). *Scholarvox*. Consulté en Janvier 2022, sur La bibliothèque numérique des universités publiques du Sénégal: <https://univ-senegal.scholarvox.com/reader/docid/88880311/page/86?searchterm=Monnaie%20electronique>
- Donada, C., Ibert, J., & Xuereb, J. (2003). *La collecte des données et la gestion de leurs sources*: chapitre.
- Dubasque, D. (2019). *Comprendre et maîtriser les excès de la société numérique*. 17-22.
- Furche, A., & Wrightson, G. (2000). « Why do stored value systems fail? », *Netnomics*, vol. 2, . pp. 37-47.

- Gagliardi, P., & Compeau, D. (1995). « The effects of group presentations on intentions to adopt smart card technology : a diffusion of innovations approach », *ASAC Proceedings, Windsor*, . 20-32.
- Gautras, N. (1982). " la monnaie électronique " et. *avis et rapports du Conseil Economique et Social*(1528), 104.
- Hamelin, J., Lemarque, E., & Zollinger, M. (2001). « Le lancement du porte-monnaieélectronique Monéo : stratégies des acteurs et comportement des consommateurs » *Décisions Marketing*, n° 23, . pp. 11-22.
- Hudson, L., & Ozanne, J. (1988). Alternative ways of seeking knowledge in consumer research. *Journal of consumer research*, 14(4),. 508-521.
- Lacoursière, M. (2007). Analyse de la trajectoire historique de la monnaie électronique. *48*(3), 373-448. Récupéré sur <https://doi.org/10.7202/043936ar>. Consulté le 28 Septembre 2021
- Lanskoy, S. (1999, Octobre). « La nature juridique de la monnaie électronique », . *Bulletin de la Banque de France*(70), 45-61. Récupéré sur https://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/308/lane_monnaie_electro.pdf%3Bsequence%3D3. Consulté le 27 Septembre 2021
- Le Moigne, J. (1995). *Le constructivisme*, t. I: Les fondements; t. II: Les épistémologies:Communication et Complexité. ESF, Paris.
- Lepapa, A. C. (2018). *Monétique et Transactions électroniques Concepts et Principes de base*.
- Martes, D. (1983). "La carte à mémoire , instrument au service de la politique monétaire". (10), 7-8.
- Mays, N., & Pope, C. (1995). « Qualitative Research: Rigour and qualitative research », *BMJ*, 311(6997), . 109-112.
- Mbiti, I., & Weil, D. (2014, March 9). « Mobile Banking : the Impact of M-PESA in Kenya », Accessed: March 9, 2016. *NBER Working Paper Series*. Récupéré sur <http://www.nber.org/chapters/c13367.pdf> .Consulté en Janvier 2022
- Meyer, G. (1984). " *Introduction à la monétique* ". Paris: Chambre de Commerce et d'Industrie.

- Morin, F. (2017). « l'économie politique du XXIe siècle : De la valeur- capital à la valeur-travail ». Récupéré sur <http://livre21.com/LIVREF/F39/F039012.pdf>. Consulté le 15 Septembre 2021
- Morisson, M., Haley, E., Sheehan, K., & Taylor, R. (2002). *Using Qualitative Research in Advertising: Strategies, Techniques, and Applications*, . Sage Publications,.
- Mosheto, B., & Rousillon, J. (2000). *La banque et ses fonctions*. PUF.
- Mulumba, M. (2001). « la monnaie dans l'économie ». (Cedi, Éd.) p.18.
- Nallard, G. (1997). "Les moyens de paiements, Des espèces à la monnaie électronique". *Banque*, 18-63.
- Ouni, M. (2019). « Pourquoi la monnaie est-elle si importante pour faire fonctionner une économie ? ». Récupéré sur <https://blog.betterstudy.ch/importance-monnaie-economie>, consulté le 15 Septembre 2021
- Pastre, O. (1983). "Electronisation des flux monétaires", Villetaneuse. *Université*, 783. Paris Nord.
- Perret, V., & Séville, M. (2003). *Fondements épistémologiques de la recherche. Méthodes de recherche en management*, . REGS, 13-33.
- Prao, Y. S., & Arsene, Y. (2020, Janvier 20). *Afrique : L'utilisation de la monnaie électronique, enjeux et perspectives*. (S. Soumahoro, Intervieweur)
- Romelaer, P. (2005). *Management des ressources humaines*. 101-137.
- Sahut, J. M., & Mathias, G. (2001). " Le paiement : Enjeu du E- commerce". Récupéré sur https://www.association-etienne-thil.com/wp-content/uploads/2018/02/17LE_PAIEMENT_ENJEU_DU_E_-COMMERCE.pdf. Consulté le 10 Octobre 2021
- Shy, O., & Tarkka, J. (2002). . « The market for electronic cash cards », *Journal of Money, Credit and Banking*, vol. 34, . pp. 299-314.
- TOBIN, J. (1956). « The interest-elasticity of transactions demand for cash », *The Review of Economics and Statistics*, vol. XXVIII, . pp. 241-247.
- Whitesell, W.-C. (1992). « Deposit banks and the market for payment media », *Journal of Money, Credit, and Banking*, vol. 24, no 4, pp. 483-498. pp. 483-498.

Zeithaml, V., & al. (2008). Services Marketing. 56.

ANNEXES

Annexe 1 : Guides d'entretien

➤ *Guide d'entretien 1 : Pour ceux qui disposent d'un compte de ME*

Introduction	
<p>Bonjour,</p> <p>Dans le cadre de notre étude portant sur « La monnaie électronique : identification des facteurs d'adoption et des facteurs de résistance de la part des consommateurs Sénégalais », nous voulons nous entretenir avec vous afin de pouvoir récolter des informations nécessaires nous permettant d'achever notre travail. Nous vous garantissons que vos renseignements resteront confidentiels et ne seront utilisés que pour des fins scientifiques. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, seul votre avis compte. Ce guide d'entretien est anonyme et ne prendra que 30 à 45 minutes. Merci d'avance !</p> <p>Nous demandons d'abord de vous présenter en décrivant votre profil sociodémographique à l'aide du tableau ci-dessous.</p>	
1	Sexe : <input type="checkbox"/> 1. Homme <input type="checkbox"/> 2. Femme
6	Niveau d'études : 1. <input type="checkbox"/> Primaire; 2. <input type="checkbox"/> secondaire; 3. <input type="checkbox"/> Bac 4. <input type="checkbox"/> Bac + 1 ; 5. <input type="checkbox"/> Bac+2; 6. <input type="checkbox"/> Bac+ 3; 7. <input type="checkbox"/> Bac + 4; 8. <input type="checkbox"/> Bac+5 et plu 9. <input type="checkbox"/> Autres.....
2	Quel âge avez-vous ? :
7	Votre profession.....
3	Votre nationalité :
8

4	Situation de famille : 1. <input type="checkbox"/> Célibataire ; 2. <input type="checkbox"/> Marié ; 3. <input type="checkbox"/> Divorcé 4. <input type="checkbox"/> Veuf/veuve 5. <input type="checkbox"/> Autres (Citez).....	Votre prénom (facultatif).....
5	Votre lieu d'habitation :	

Contextualisation

- 1) Etes-vous abonné à l'un (plusieurs) de ces réseaux de télécommunication (Orange, Free, Espresso) ? Précisez-le ou lesquels.
- 2) Avez-vous un (plusieurs) compte de monnaie électronique (Orange Money, Wave, Free Money, E money...) ? Précisez-le ou lesquels.

Centration sur l'objet de la recherche

- 3) Qu'est-ce qui vous a poussé à avoir un compte de ME ?
- 4) Le compte est-il utile pour vous ? Comment ?
- 5) Pensez-vous que la phase de test pour l'adoption d'un service est primordiale ? Pourquoi ?
- 6) Quels sont les avantages que vous tirez de ce service ?
- 7) Trouvez-vous de la facilité de l'utilisation de ce service ? Comment ?
- 8) Selon vous, quels sont les inconvénients de l'utilisation de la ME ?
- 9) Comment trouvez-vous les coûts de transactions de la ME ?
- 10) Pensez-vous que l'âge peut avoir un impact sur l'adoption de la ME ? Si Oui quelle tranche d'âge est plus avantagée ? Quel impact trouvez-vous à l'âge dans l'adoption de la ME ?
- 11) Le niveau d'instruction est-il un aspect fondamental de l'utilisation de la ME ? Comment ? Si oui, quel niveau (primaire, secondaire, bac, bac +...) ? Veuillez expliquer. Si non, pourquoi ?
- 12) Pensez-vous que le service est sécurisé ? Pourquoi ?
- 13) Trouvez-vous de la rapidité dans le service ? Comment ?
- 14) Pensez-vous que la localisation géographique (zone urbaine, zone rurale) peut avoir un impact sur l'adoption de la ME ? Pourquoi ?

15) A votre avis, quels sont les différents produits et services offerts par la ME ?

16) Etes-vous satisfait de l'usage du service ? Si oui ou non expliquez.

Conclusion :

17) Avez-vous l'intention d'utiliser le service pour longtemps ?

18) Etes-vous prêt à renoncer au paiement en espèces au profit du paiement mobile ?

19) La monnaie électronique est-elle généralisable au Sénégal ?

➤ *Guide d'entretien 2 : Pour ceux qui ne disposent pas d'un compte de ME*

Introduction

Bonjour,

Dans le cadre de notre étude portant sur « **La monnaie électronique : identification des facteurs d'adoption et des facteurs de résistance de la part des consommateurs Sénégalais** », nous vous administrons ce guide d'entretien afin de pouvoir récolter des informations nécessaires nous permettant d'achever notre travail. Nous vous garantissons que vos renseignements resteront confidentiels et ne seront utilisés que pour des fins scientifiques. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, seul votre avis compte. Ce guide d'entretien est anonyme et ne prendra que 30 à 45 minutes. Merci d'avance !

Nous demandons d'abord de vous présenter en décrivant votre profil sociodémographique.

Veillez remplir le tableau suivant en donnant la bonne réponse.

1	Sexe : <input type="checkbox"/> 1. Homme <input type="checkbox"/> 2. Femme	6	Niveau d'études : 1. <input type="checkbox"/> Primaire; 2. <input type="checkbox"/> secondaire; 3. <input type="checkbox"/> Bac 4. <input type="checkbox"/> Bac + 1 ; 5. <input type="checkbox"/> Bac+2; 6. <input type="checkbox"/> Bac+ 3; 7. <input type="checkbox"/> Bac + 4; 8. <input type="checkbox"/> Bac+5 et plu 9. <input type="checkbox"/> Autres.....
----------	---	----------	--

2	Quel âge avez-vous ? :	7	Votre profession.....
3	Votre nationalité :	8	Votre prénom (facultatif).....
4	Situation de famille : 1. <input type="checkbox"/> Célibataire ; 2. <input type="checkbox"/> Marié ; 3. <input type="checkbox"/> Divorcé 4. <input type="checkbox"/> Veuf/veuve 5. <input type="checkbox"/> Autres (Citez).....		
5	Votre adresse :		

Contextualisation

- 1) Etes-vous abonné à l'un (plusieurs) de ces réseaux de télécommunication (Orange, Free, Espresso) ? Précisez-le ou lesquels
- 2) Avez-vous un (plusieurs) compte de monnaie électronique ?

Centration sur l'objet de la recherche

➤ Si Non

- 3) Pourquoi n'avez-vous pas un compte de ME ?
- 4) Pensez-vous qu'il peut y avoir des avantages de l'utilisation du compte de ME ? Si Non, pourquoi ?
- 5) Selon vous, quels sont les inconvénients qui peuvent subvenir de l'utilisation de la ME ?
- 6) Comment trouvez-vous les coûts de transactions de la ME ?
- 7) Pensez-vous que l'âge peut avoir un impact sur l'adoption de la ME ?
 - Si Oui quelle tranche d'âge est plus avantageée ?
 - Quel impact trouvez-vous à l'âge dans l'adoption de la ME ?

8) Le niveau d'instruction est-il un aspect fondamental dans l'utilisation de la ME ? Pourquoi ?
9) Pensez-vous que la localisation géographique peut avoir un impact sur l'adoption de la ME ? Si oui, Comment ?
10) Quels sont les différents produits et services dont la ME peut offrir ?
11) A quelle catégorie cette solution technologique est-elle plus adaptée ?
Conclusion :
12) Souhaiteriez-vous avoir un compte de ME ?
13) Etes-vous prêt à renoncer au paiement en espèces au profit du paiement mobile ?
14) La monnaie électronique est-elle généralisable au Sénégal ?

Annexe 2 : Profil des répondants

Noms des personnes interviewées	Sexe	Age	Nationalité	Profession	Niveau d'étude	Zone de résidence
M. DIOP BA	H	27	Sénégalaise	Manager IT Junior	Bac+5	Saint-Louis
ALIU DJALO	H	28	Bissau-Guinéen	Manager de SI	Bac+5	Kandialang Est
M.DIARRA MBENGUE	F	26	Sénégalaise	Etudiante	Bac+5	Kaolack
SOULEYMANE DIATTA	H	60	Sénégalaise	Chauffeur	Secondaire	Ziguinchor
PENDA DEME	F	30	Sénégalaise	Etudiante	Bac+7	Ziguinchor
CHEIKH DIOKOU	H	26	Sénégalaise	Etudiant	Bac+5	Dakar
JEAN BADJI	H	38	Sénégalaise	Agent Commercial	Bac+1	Ziguinchor
MEMEDOU DIALLO	H	28	Sénégalaise	Entrepreneur	Bac+5	Ziguinchor
BOUBACAR SENGHOR	H	34	Sénégalaise	Informaticien	Bac+5	Ziguinchor
DIADJI SARR	H	32	Sénégalaise	Informaticien	Bac+3	Saint-Louis
RAMATOULAYE TALL	F	25	Sénégalaise	Assistante SAV	Bac+5	Dakar
M.CHEIKH KONATE	H	30	Sénégalaise	Développeur Full Stack	Bac+5	Dakar
ALIOUNE CISSE	H	27	Sénégalaise	Etudiant	Bac+4	Dakar
MASSOW TALL	H	26	Sénégalaise	Comptable	Bac+4	Dakar
AIDA DIOUF	F	26	Sénégalaise	Etudiante	Bac+4	Mboro
RAMATOULAYE MENDY	F	33	Sénégalaise	Femme au foyer	Analphabète	Ziguinchor
JEAN RENE	H	25	Sénégalaise	Ouvrier	Bac	Ziguinchor
OUSMANE SOW	H	27	Sénégalaise	Mécanicien	Secondaire	Diass
AISSATOU DIEDHIOU	F	20	Sénégalaise	Etudiante	Bac	Ziguinchor

DIOUHE DIALLO	H	25	Sénégalaise	Manager Forever	Bac+3	Tambacounda
FANTA DIA	F	35	Sénégalaise	Commerçante	Analphabète	Ziguinchor
IBRA DIONE	H	38	Sénégalaise	Manager Forever	Bac	Dakar
DOUDOU DIEDHIOU	H	30	Sénégalaise	Magasinier	Bac+3	Ziguinchor
MARIAMA DIATTA	F	39	Sénégalaise	Femme de ménage	Analphabète	Ziguinchor
NOUHA DIEDHIOU	H	46	Sénégalaise	Commerçant	Analphabète	Ziguinchor

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	II
LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES	III
LISTE DES FIGURES, SCHEMAS et TABLEAUX	IV
LISTE DES FIGURES.....	IV
LISTE DES SCHÉMAS	V
LISTE DES TABLEAUX	VI
DÉDICACE.....	VII
REMERCIEMENTS	VIII
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE.....	5
CHAPITRE 1 : CADRE CONCEPTUEL	6
1. Définition des concepts clés et concepts voisins	6
1.1 Définition des concepts clés	6
a) Monnaie.....	6
b) Electronique	6
Qu'est-ce que la Monnaie Electronique ?.....	7
1.1 Définition des concepts voisins.....	9
a) Porte-monnaie électronique.....	9
b) Porte-monnaie virtuel.....	9
c) Etablissement de Monnaie Electronique	10
d) Monétique.....	10
e) Performance	10
f) Risque.....	11
g) Sécurité.....	11
h) Cybercriminalité.....	12
i) Numérique	12
j) Politique monétaire	12
k) Monnaie fiduciaire	12
l) Monnaie scripturale.....	12
m) Moyen de paiement	12
n) Banque.....	13
o) Banque Centrale	13
p) Bancarisation.....	13

q) Site marchand	13
r) Self-Service Technologies.....	13
s) Fintech	14
t) Inclusion Financière	14
2. Présentation et explication du modèle (retenu) d'adoption de la monnaie électronique	14
2.1 Présentation du modèle (retenu) d'adoption de la monnaie électronique (UTAUT).....	15
2.2 Explication du modèle (retenu) d'adoption de la technologie	15
CHAPITRE 2 : REVUE DE LA LITTÉRATURE	19
1. Le courant favorable à l'adoption de la monnaie électronique.....	19
2. Les freins identifiés à l'adoption de la monnaie électronique	27
DEUXIÈME PARTIE : CADRE EMPIRIQUE.....	29
CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	30
1. La posture épistémologique adoptée	30
a) Le choix épistémologique : le constructivisme et l'interprétativisme.....	30
b) Le mode de raisonnement : l'abduction	31
c) Le choix de la recherche : la démarche qualitative	31
2. Méthode de collecte et de traitement des données	32
a) Le guide d'entretien	32
b) Les entretiens.....	32
c) La recherche documentaire	33
2.2 Traitement des données	33
2.3 Les difficultés rencontrées	34
CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION ET DISCUSSION	35
1. Présentation et Analyse des résultats.....	35
2. Discussion et Recommandations	47
CONCLUSION.....	53
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	I
ANNEXES.....	I
TABLE DES MATIÈRES.....	VII