

IMPACT DU MOBILE BANKING DANS LA BANCARISATION DE LA PAIE DES FONCTIONNAIRES DANS LA VILLE DE MATADI

Cas de PEPELE Mobile de la TMB

THE IMPACT OF MOBILE BANKING ON THE BANKING OF CIVIL SERVANTS' SALARIES IN THE CITY OF MATADI

The Case of TMB PEPELE Mobile Service.

Auteur 1 : LESSA MPASI Augustin,

LESSA Mpsi Augustin, (ORCID *), Licence en Sciences économiques et de Gestion de l'université William Bouth (UWB) Institut Supérieur de Commerce de Matadi et République démocratique du Congo (Enseignant)

Déclaration de divulgation : L'auteur n'a pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.

Conflit d'intérêts : L'auteur ne signale aucun conflit d'intérêts.

Pour citer cet article : LESSA Mpsi Augustin (2026) « IMPACT DU MOBILE BANKING DANS LA BANCARISATION DE LA PAIE DES FONCTIONNAIRES DANS LA VILLE DE MATADI Cas de PEPELE Mobile de la TMB », African Scientific Journal « Volume 03, Num 36 » pp: 1476 – 1492.



DOI : 10.5281/zenodo.20678129
Copyright © 2026 – ASJ



Résumé

Notre étude a porté sur l'analyse de l'impact de Pepele Mobile de la Trust Merchant Bank, TMB en sigle, dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires dans la ville de Matadi afin de comprendre les raisons qui ont fait que la TMB puisse bancariser la paie des fonctionnaires de l'Etat via Pepele Mobile et, sur base d'un questionnaire d'enquête administré auprès de 60 fonctionnaires, recueillir leurs opinions et connaître ainsi leur degré de satisfaction quant aux services offerts par ce compte bancaire. Les résultats obtenus montrent que la TMB a bancarisé la paie des fonctionnaires via Pepele Mobile pour favoriser leur accès aux services bancaires à partir de leurs téléphones mobiles et aussi désengorger les agences de la banque pendant la période de la paie. Aussi, la majorité de ces fonctionnaires sont très satisfaits de ce produit surtout quant aux opérations de retrait d'argent qui peuvent se faire dans n'importe quel coin de la ville de Matadi et n'importe quel jour, même en dehors des heures de service. Mais, ces fonctionnaires ignorent plusieurs autres services offerts par ce compte par faute de sensibilisation quant à son utilisation.

Mots clés : banque, banque mobile, paie, bancarisation de la paie et fonctionnaire.

Abstract

Our study focused on analyzing the impact of Pepele mobile from Trust Merchant Bank, TMB on the banking of civil servants' salaries in the city of Matadi in order to understand the reasons why TMB was able to bank the salaries of state employees via Pepele Mobile based on a survey questionnaire administered to 60 civil servants, we collected their opinions and assessed their level of satisfaction regarding the services offered by this bank account.

The results obtained show that the TMB has enabled the payment of civil servants via Pepele Mobile to facilitate their access to banking services from their mobile phones and also to relieve the bank branches during the payroll period. Additionally, the majority of these civil servants are very satisfied with this product, especially regarding cash withdrawal operations that can be done anywhere in the city of Matadi and anywhere else any day, even outside of service hours. However, these officials are unaware of several other services offered by this account due to a lack of awareness regarding its use.

Keywords : bank, mobile banking, payroll, payroll banking and civil servant.

1. Introduction

Dans un monde en constante évolution et sur des marchés ultra-compétitifs, toute entreprise doit chercher à évoluer sans cesse pour conserver et améliorer son avantage concurrentiel. Il est important pour le dirigeant d'entreprise de favoriser une culture de l'innovation, d'encourager l'agilité et les initiatives. Ces différentes actions doivent être déployées et coordonnées par la définition et la mise en œuvre d'une véritable stratégie d'innovation. Les organisations les plus performantes sont bien connues par la qualité de produits et services qu'elles offrent, certaines pour leur habileté dans le développement de nouveaux modèles, et d'autres encore pour leur innovation technologique voire leur capacité à faire proliférer leur gamme de produits

Les entreprises se développent sur le long terme en introduisant de nouveaux produits et en investissant de nouveaux marchés géographiques (Kotler et al., 2006).

L'entreprise organise ses activités en fonction de ses objectifs, de ses ressources, des opportunités offertes par le marché et de la position qu'elle occupe par rapport à ses concurrents (Vandercammen, 2002).

Ainsi, l'innovation est indispensable pour rester en phase de lancement avec les attentes du marché, améliorer les produits existants et construire l'avenir de l'entreprise. Elle est au cœur de la stratégie de nombreuses entreprises qui souhaitent maintenir ou augmenter leurs ventes. Les entreprises doivent fournir au consommateur des biens et services qu'il désire réellement, au moment et à l'endroit où il le veut. Pour cela le marketing joue un rôle essentiel dans le processus de développement des nouveaux produits et services.

La motivation majeure de la recherche de gain est à l'origine de l'innovation en cherchant à fournir des produits ou services d'une qualité qui va se différencier des produits concurrents car aucune marque ne peut s'imposer sur le marché avec des produits ou services qui ressemblent à tous les autres.

L'entreprise innovante a toujours un avantage concurrentiel qui se traduit par un profit. L'innovation est la clé d'un développement pérenne, elle impulse la capacité de se réinventer en permanence pour s'adapter aux besoins du consommateur.

Aujourd'hui, avec la multiplicité des opérations financières, le rôle des banques a subi de nombreuses mutations pour pouvoir répondre et satisfaire aux besoins des clients. Ces mutations ont fait que la plupart de banques puissent innover dans la technologie afin de pouvoir présenter des produits et services qui s'adaptent aux besoins des clients et à un environnement parfois complexe et mouvant. Avec cette innovation technologique, la gestion des transactions monétaires et des transferts de fonds monétaires se traduit par la gestion dématérialisée des chèques, mais en même temps facilite la banque à distance surtout avec l'essor des cartes bancaires, la banque en ligne et la banque mobile. Plus

encore, la technologie moderne qui assure un haut degré de sécurité dans les opérations bancaires s'active à la créativité et à l'effectivité de la monnaie électronique. Certes, cette dernière n'est plus rattachée à aucun compte de banque mais existe sous forme d'une information codée représentant une somme d'argent certifiée par une institution d'émission telle qu'une banque.

Les banques qui œuvrent dans le contexte commercial actuel cherchent à connaître les besoins des clients et y adapter les offres commerciales dans le but de réaliser leurs objectifs. Pour ainsi dire, la concurrence entre les banques profite à la clientèle car cette dernière opte pour celles qui sont plus compétitives et innovatrices.

Dans le souci de donner l'accès à tous les fonctionnaires et agents de l'Etat aux services offerts par le système bancaire, le gouvernement de la République Démocratique du Congo avait lancé en 2011 l'opération de bancarisation de la paie des fonctionnaires et agents de l'Etat à Kinshasa et en 2013 dans les provinces. Cette bancarisation est donc un processus par lequel le gouvernement s'engage à payer ses agents par le biais des banques commerciales représentées par l'Association Congolaise de Banques, ACB en sigle.

Par cela, le gouvernement voulait avoir la maîtrise de l'effectif du personnel et de la masse salariale, et aussi offrir à ses agents des conditions aisées pour percevoir leurs salaires dans le délai souhaité, en toute sécurité et le jour de leur choix. Mais malheureusement, le constat est que pendant la période de la paie les banques sont saturées avec des longues files d'attente par des fonctionnaires qui viennent pratiquement tous au même moment pour retirer leurs salaires.

Face à cette situation, plusieurs banques développent des stratégies afin de satisfaire leurs clients. Ainsi, la Trust Merchant Bank, TMB en sigle, qui est perçue comme l'institution de référence en matière d'innovation dans le secteur bancaire congolais avait lancé pour une première fois en RDC les services de mobile banking avec son produit Pepele Mobile afin de répondre aux préoccupations de ses clients.

Cette étude se rapporte au compte Pepele Mobile de la TMB, Agence de Matadi et couvre la période allant de janvier à février 2025.

Hormis l'introduction et la conclusion, notre étude comprend deux points essentiels : le premier concerne le cadre théorique et conceptuel, et le second se focalise sur l'impact du compte Pepele Mobile dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires.

2. Hypothèses et objectifs de la recherche

2.1.Hypothèses de la recherche

Pour répondre à la problématique, les hypothèses suivantes sont formulées :

H1 : Les raisons qui ont fait que la TMB puisse bancariser la paie des fonctionnaires et agents de l'Etat via Pepele Mobile seraient le désengorgement des agences de cette banque pendant la période de la paie et favoriser l'accès des fonctionnaires aux services bancaires à partir de leurs téléphones mobiles. Ainsi, les fonctionnaires seraient satisfaits des services offerts par ce produit.

H2 : Le choix porté se justifie par le fait que Pepele Mobile qui est un produit d'innovation de la TMB offre des services à distance permettant aux fonctionnaires bancarisés d'effectuer des transactions et opérations de retrait de leur salaire en toute sécurité et à n'importe quel moment et coin de la ville de Matadi. Signalons que ce compte a joué un rôle très important dans les opérations de retrait de salaire pendant la paie des fonctionnaires durant la période de la pandémie de covid-19 où la distanciation était de stricte observance. L'intérêt de cette étude est tout à fait manifeste dans la mesure où il nous permet de comprendre le fonctionnement d'une banque mobile, en l'occurrence Pepele Mobile, dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires.

2.2.Objectifs de la recherche

L'objectif général déterminer l'impact du compte pepele Mobile de la TMB dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires. Plus précisément, il s'agit de :

- Comprendre les raisons qui ont fait que la TMB puisse bancariser la paie des fonctionnaires et agents de l'Etat via Pepele Mobile
- S'intéresser aux opinions de ces fonctionnaires concernant la qualité de services offerts par ce compte bancaire afin de connaître leur degré de satisfaction.

Pour mener à bien cette étude, nous avons recouru à la méthode d'enquête matérialisée par la technique du questionnaire. En effet, l'enquête nous a permis d'entrer en contact avec les sujets de notre étude pour connaître ce qu'ils pensent de la qualité du produit Pepele Mobile. Aussi avons-nous également consulté diverses sources d'informations écrites contenant des données nécessaires à notre étude. En dehors de ces données documentaires, nous avons recueilli d'autres informations par entretien direct avec les agents de la TMB.

Ainsi, la combinaison de ces deux modes de raisonnement a permis d'assurer une analyse rigoureuse et cohérente, en reliant les fondements théoriques aux données empiriques recueillies sur le terrain.

2.3. Structure de la recherche

S'agissant de la structure de la recherche ,hormis l'introduction et la conclusion, notre étude comprend deux points essentiels : le premier concerne le cadre théorique et conceptuel, et le second se focalise sur l'impact du compte Pepee Mobile dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires.

3. Cadre théorique de la recherche

3.1. Innovation

Dans les conditions actuelles de concurrence, il est impérieux pour les entreprises qui veulent aller de l'avant de mettre en œuvre une dynamique d'innovation afin d'offrir à leurs clientèles des produits et services capables de répondre à tout moment à leurs attentes.

Innover est une impulsion fondamentale qui met en mouvement l'économie tant pour la consommation que pour la production (Prax et al. 2005).

Bernard et Colli (1975) définissent l'innovation comme étant une nouveauté appliquée dans la technique de production ou de gestion d'une unité économique.

L'innovation peut être aussi comprise comme l'ensemble des démarches scientifiques, technologiques, organisationnelles, financières et commerciales qui aboutissent, ou sont censées aboutir, à la réalisation de produits ou procédés technologiquement nouveaux ou améliorés

(www.lescahiersdelinnovation.com, consulté le 02 février 2025 à 13h14').

Notons que toute innovation est l'application d'une idée nouvelle qui fait rupture avec l'existant et compétitive face à la concurrence (Schumpeter, 1935). Elle génère un avantage concurrentiel durable en apportant une réponse ou une solution originale et performante aux besoins et motivations d'un groupe de clients identifiés sur un marché.

3.2. Banque mobile

Avant de donner une définition de la banque mobile, il est important de définir avant tout le concept « banque ». Le petit Larousse (2001) définit une banque comme un établissement privé ou public qui facilite les paiements des particuliers et des entreprises, avance et reçoit des fonds et gère les moyens de paiement.

Capul et Garnier (1994) définissent la banque comme étant une entreprise de type particulier qui reçoit les dépôts d'argent de ses clients, gère leurs moyens de paiement et leur accorde des prêts. Une banque est l'organisme financier dont la fonction essentielle est de recevoir des dépôts en vue de les prêter sous formes d'avances aux pouvoirs publics, aux entreprises industrielles, commerciales et agricoles pour le besoin de leur fonds de roulement et, depuis peu pour les investissements à moyen et à long terme, et à des particuliers pour leurs besoins personnels (Wauthy et Dushesne, 1983).

Les banques sont des organismes qui gèrent dans leurs passifs les comptes de leurs clients qui peuvent être utilisés par chèque ou virement dans les limites de la provision disponible. Elles sont prestataire de services, assurant les règlements et les transferts des fonds, et distribuent des crédits (Patat, 1993). Les banques jouent un rôle important au niveau microéconomique, elles sont le lieu du mécanisme de régulation du crédit offert, elles sont un maillon central, car elles doivent jouer un rôle essentiel d'évaluateur et de contrôleur des emprunteurs (Diatkine, 2002).

Après avoir abordé le concept banque, définissons maintenant une banque mobile.

Une banque mobile, ou mobile banking, désigne l'ensemble des services bancaires accessibles depuis un appareil mobile, et plus spécifiquement, une application mobile dédiée. Elle permet aux clients de réaliser diverses opérations bancaires, comme consulter leur solde, effectuer des virements, payer des factures, et même ouvrir un compte, le tout depuis leur téléphone. L'évolution peut aussi être désignée comme étant l'action et l'effet d'évoluer (se développer, tout en passant d'un état à un autre). Ceci-dit, l'évolution est le développement des choses ou des organismes, par lequel ils ou elles passent d'un état à un autre.

3.3. Bancarisation de la paie

La bancarisation désigne la pénétration des services bancaires dans la population, un processus consistant pour les banques à ouvrir à l'ensemble de la population des comptes bancaires (www.fr.wikipedia.org/bancarisation, consulté le 02 février 2025 à 21h40').

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. La bancarisation représente le pourcentage de la population ayant accès aux services bancaires.

La bancarisation des salaires est une procédure par laquelle les salariés se font payer auprès d'une banque.

4. IMPACT DE PEPELE MOBILE DANS LA BANCARISATION DE LA PAIE DES FONCTIONNAIRES DANS LA VILLE DE MATADI

4.1. Présentation de Pepele Mobile de la TMB

Fondée en 2004, la TMB est une Société par Action à Responsabilité Limitée de droit congolais constituée selon les statuts notariés du 15 octobre 2003 et autorisée d'exercer l'action de banque commerciale par le décret présidentiel n°04/022 du 15 mars 2004. Réglementée par la Banque Centrale, la TMB est membre de l'Association Congolaises des Banques. Elle est affiliée au réseau

SWIFT pour le traitement des transferts internationaux et elle est membre principal de Mastercard et Visa.

Elle est la banque qui offre le plus vaste réseau d'agences bancaires en RDC avec 109 agences et guichets répartis sur 36 villes dans 21 provinces. La TMB a ouvert ses portes à Matadi en 2012. La TMB se veut être un acteur bancaire de référence, global et innovant, créateur et distributeur des produits bancaires et monétiques performants et profitables à l'ensemble de sa clientèle. Elle est de ce fait la première banque à offrir une solution de mobile banking en RDC en avril 2015 avec son produit PEPELE Mobile.

Pepele Mobile est un service de paiement mobile très innovant, conçu spécialement pour rencontrer les besoins du peuple congolais. Le service peut être utilisé sur tout type de téléphone mobile et sur tous les réseaux mobiles (Vodacom, Airtel, Orange, etc.), ce qui constitue une première en RDC. Les clients peuvent utiliser le service pour effectuer une large gamme de transactions bancaires, en ce compris les retraits d'argent, les dépôts sur le compte bancaire, les transferts d'argent et les paiements dans les magasins, restaurants et autres établissements commerciaux, l'achat des unités téléphoniques et réabonnement télévision, etc. Outre les opérations de dépôt et de retrait d'argent, l'utilisation des autres services offerts par Pepele Mobile est facilitée par une application numérique installée dans le téléphone, et fonctionnant à partir d'une connexion internet. Si par contre vous ne disposez pas de cette application dans votre téléphone, il y a possibilité aussi de bénéficier de ces services à partir des codes envoyés par SMS au numéro 4008.

Le compte Pepele Mobile est un compte bancaire dont le numéro de compte n'est rien d'autre que votre numéro de téléphone sécurisé par un mot de passe. Avec ce compte, à partir de votre téléphone, il est possible d'envoyer de l'argent même à un numéro de téléphone qui n'est pas enregistré sur Pepele Mobile ; un code s'affichera automatiquement après l'envoi dont vous devez communiquer au bénéficiaire pour lui permettre de retirer l'argent. Pepele Mobile permet à chacun de gérer son argent sans se déplacer même à partir d'un appel téléphonique dans l'une des cinq langues officielles de la RDC.

Le réseau d'agents indépendants ajoute une dimension humaine à l'offre de mobile banking de la TMB. Il s'étend jusque dans les zones les plus reculées de la RDC en général et Matadi en particulier. Ces agents sont le plus souvent des commerçants disponibles dans les plages horaires étendues qui offrent une qualité de service identique à celle rencontrée en agence. La ville de Matadi dispose actuellement de 67 agents indépendants actifs dont 39 dans la commune de Matadi, 17 à Mvuzi et 11 dans la commune de Nzanza.

La TMB a lancé Pepee Mobile non seulement pour accroître la flexibilité avec laquelle les clients effectuent leurs opérations bancaires, mais également, de manière plus large, pour favoriser l'accès de la population aux services bancaires afin de lutter contre l'exclusion financière, et aussi pour éviter des files d'attente lors de la paie des agents et fonctionnaires de l'Etat car les retraits d'argent peuvent se faire aux agences, au Distributeur Automatique de Billets ou chez les agents indépendants même en dehors des heures de travail.

La réception de transferts en provenance de toute banque congolaise ou internationale vers le compte Pepee Mobile est possible

Avant l'existence de Pepee Mobile, la paie des fonctionnaires passait via un compte flex dont les opérations de retrait d'argent n'étaient possibles qu'aux agences. Notons par ailleurs que dans la ville de Matadi, la TMB ne dispose que de deux agences et d'un seul distributeur automatique des billets. Aussi faut-il signaler que la mutation de la paie du compte flex au compte Pepee Mobile a commencé à Matadi en 2016.

Dans le domaine de la monétique qui est définie comme l'ensemble de traitements électroniques, informatiques et télématiques nécessaires à la gestion des transactions monétaires et des transferts de monnaie (Frédéric, 2006), la carte de débit Visa Pepee Mobile, lancée en 2017, permet aux titulaires de comptes Pepee Mobile d'accéder à leur compte où qu'ils soient à travers le monde.

Pepee Mobile offre une solution de paiement mobile et une interface web sur laquelle les utilisateurs peuvent voir en temps réel les informations relatives à leur compte. Il est rapide, sécurisé et adapté aux besoins des commerçants, facturiers, sites internet marchands, etc.

Le dictionnaire universel (1998) définit un fonctionnaire est une personne qui exerce une fonction permanente dans une administration publique. Un fonctionnaire est un agent public titulaire d'un emploi permanent dans un grade de la hiérarchie administrative (Auge, 1952). La définition légale englobe notamment le personnel administratif de la présidence de la République, du parlement, des ministères, des services de sécurité, des forces armées et de la police nationale.

5. Méthodologie de la recherche

5.1. Objectif de recherche

L'objectif de cette recherche est déterminé l'impact du compte pepee Mobile de la TMB dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires. Plus précisément, nous cherchons à comprendre :

5.2. Déroulement de l'enquête

L'enquête a été conduite en plusieurs phases :

- 1. Préparation** : élaboration des objectifs et choix des méthodes de collecte de données ;

2. **Collecte de données** : l'enquête a été réalisée le 17 septembre 2025, impliquant des entretiens et des questionnaires administrés aux fonctionnaires résidant à Matadi ;
3. **Analyse préliminaire** : les données ont été regroupées et prétraitées pour assurer leur cohérence.

5.3. Structure du questionnaire

Le questionnaire se compose de plusieurs sections :

- **Données démographiques** : âge, niveau d'éducation, profession, etc.
- **Canaux d'informations** : questions sur les moyens d'informations des fonctionnaires sur la paie.
- **Obstacles perçus** : Identification des barrières spécifiques les opérations de paie.
- **L'utilisation** : questions sur l'utilisation des outils comme DAB pour la paie.

5.4. Taille de l'échantillon

Pour notre étude, par manque d'une base de sondage fiable, nous avons fait usage de la méthode non probabiliste. Nous avons ainsi opté pour un échantillon accidentel ou occasionnel qui consiste à sélectionner les éléments de l'échantillon en fonction de leur présence à un endroit déterminé, au moment précis. Suite aux contraintes d'ordre temporel et financier, nous avons retenu un échantillon de 60 fonctionnaires vivant dans la ville de Matadi, quel que soit le sexe, et dont la paie passe par Pepee Mobile de la TMB.

6. Résultat de la recherche

6.1. Identification des enquêtés

Dans cette partie, nous allons présenter les résultats de l'enquête menée auprès de fonctionnaires dont la paie passe par Pepee Mobile de la TMB afin de connaître, sur base de leurs opinions, leur degré de satisfaction quant à la qualité de services offerts par ce compte bancaire.

Tableau n°1 : Répartition des enquêtés selon le sexe et la commune de résidence

Commune	Sexe		TOTAL			
	Masculin	Féminin	Masculin	Féminin		
	n _i	f _i	n _i	f _i	n _i	f _i
NZANZA	12	20,0	10	16,7	22	36,7
MVUZI	13	21,7	5	8,3	18	30,0
MATADI	8	13,3	12	20,0	20	33,3
TOTAL	33	55	27	45	60	60

Source : Notre enquête.

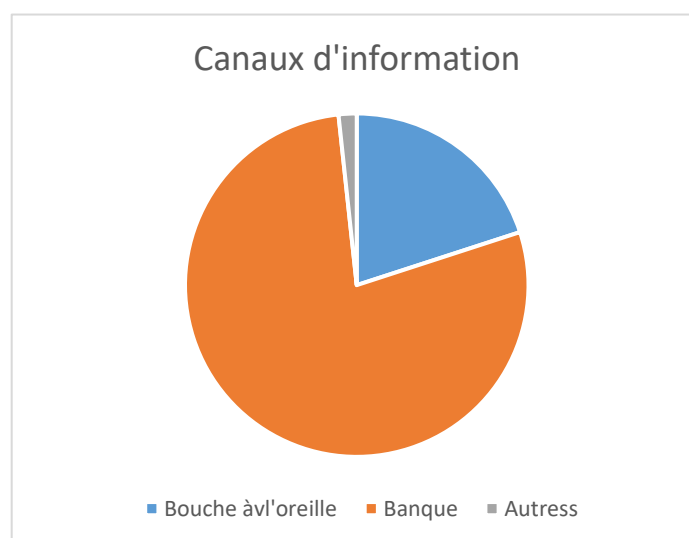
Le tableau ci-haut montre que sur l'ensemble de personnes enquêtées, 33 personnes soit 55% sont de sexe masculin dont 13 personnes, soit 21,7% résident dans la commune de Mvuzi ; 12 personnes soit 20% dans la commune de Nzanza et 8 personnes, soit 13,3% dans la commune de Matadi. Concernant le sexe féminin, il y a 27 personnes, soit 45% dont 12 personnes soit 20% résident dans la commune de Matadi ; 10 personnes soit 16,7% dans la commune de Nzanza et 5 soit 8,3% résident dans la commune de Mvuzi.

Tableau n°2 : Répartition des enquêtés selon le canal de prise de connaissance du produit Pepele Mobile

Canaux d'information	n _i	f _i
De bouche à l'oreille	12	20,0
Banque	47	78,3
Autres	1	1,7
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

Le tableau ci-dessous nous montre que la plus grande proportion des enquêtés, soit 78,3% disent avoir pris connaissance de l'existence du produit Pepele Mobile à partir de la banque TMB, 20% de bouche à l'oreille et une personne, soit 1,7% déclare avoir pris connaissance de ce produit par un canal autre que cités ci-haut. Aucun fonctionnaire enquêté n'a pris connaissance à partir du média ; cela démontre que la banque TMB n'utilise pas vraiment le support médiatique pour la communication marketing. Cette situation peut être visualisée dans le graphique ci-après :



Source : A partir du tableau n°2.

Tableau n°3 : Répartition des enquêtés selon les raisons de motivation à utiliser Pepee Mobile

Raisons de motivation	n _i	f _i
Rapidité et sécurité dans les opérations	20	33,3
Possibilité de transfert d'argent	2	3,3
Choix du lieu et du temps de retrait d'argent	35	58,4
Autres	3	5,0
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

La lecture de ce tableau nous fait savoir que 58,4% de nos enquêtés utilisateurs de pepee mobile sont motivés par le fait que ce produit leur donne la possibilité de faire le choix du lieu et du temps de retrait d'argent, 33,3% justifient cela par la rapidité et la sécurité dans les opérations, 3,3% parlent de la possibilité de transfert d'argent et 5% évoquent d'autres raisons que celles citées ci-haut. Notons par ailleurs qu'avant la mutation de la paie vers Pepee mobile, le retrait de salaire des fonctionnaires ne se faisait qu'en agence, et il n'y a que deux agences dans la ville de Matadi. A l'arrivée de Pepee mobile avec le système des agents indépendants répandus dans toute la ville de Matadi, les fonctionnaires étaient désormais libres de faire le choix du lieu et du temps de retrait de leur salaire (même pendant les jours non ouvrables). Ce système est venu désengorger la banque pendant les périodes de la paie où les fonctionnaires se pointaient tous au même moment pour retirer leur salaire. Ce compte s'est montré très avantageux surtout durant la période de covid-19 où la distanciation devrait être respectée pour éviter des contaminations.

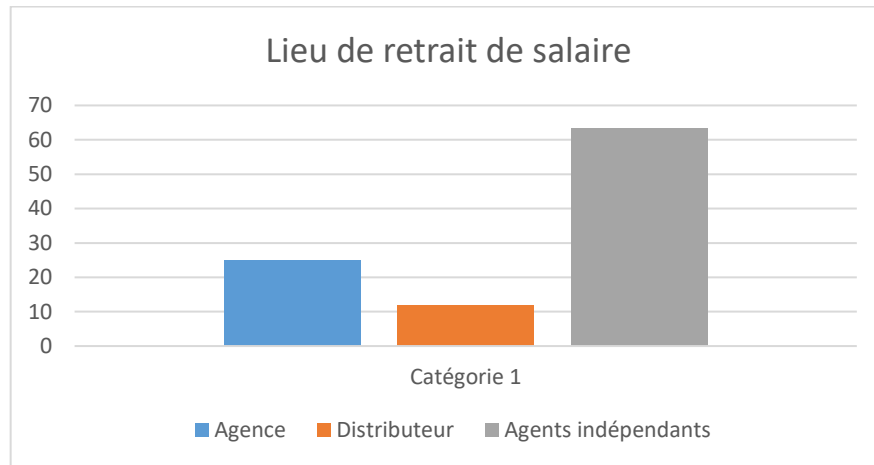
Tableau n°4 : Répartition des enquêtés selon le lieu de retrait de salaire

Lieu de retrait de salaire	n _i	f _i
Agences	15	25,0
Distributeur automatique des billets	7	11,7
Agents indépendants	38	63,3
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

Il ressort de ce tableau que la majorité des fonctionnaires enquêtés dans la ville de Matadi, soit 63,3% effectuent trop souvent leur retrait d'argent chez les agents indépendants, 25% à l'agence et 11,7% au distributeur automatique des billets. La préférence plus des agents indépendants se justifie par le fait qu'ils offrent la possibilité de retirer l'argent dans n'importe quel coin de la ville et cela n'importe quelle heure aussi, même en dehors des heures de service.

Cette situation peut être illustrée dans le graphique ci-dessous :



Source : A partir du tableau n°4.

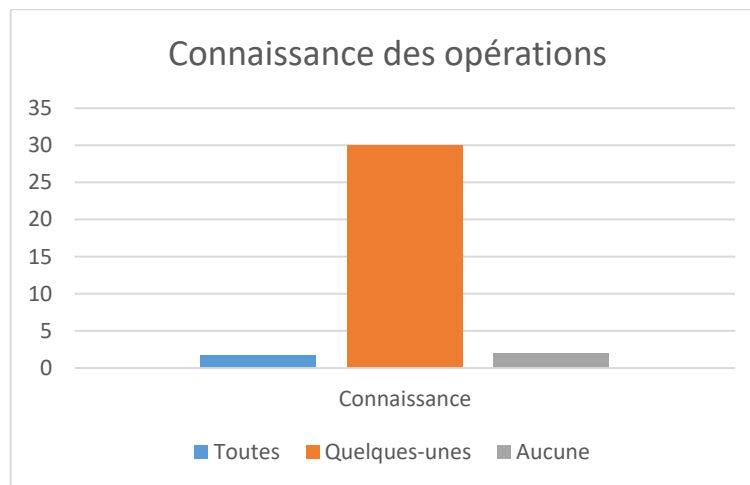
Tableau n°5 : Répartition des enquêtés selon la connaissance d'autres différentes ou transactions possibles avec Pepee mobile outre les opérations de retrait d'argent

Connaissance d'autres opérations	n _i	f _i
Toutes	1	1,7
Quelques-unes	18	30,0
Aucune	41	68,3
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

Le tableau ci-dessus nous renseigne qu'outre les opérations de retrait d'argent, la plus grande proportion de nos enquêtés, soit 68,3% ne connaissent aucune autre opération avec Pepee mobile, 30% ne connaissent que quelques opérations et seulement 1,7% maîtrise toutes les opérations. Cela prouve à suffisance que la vulgarisation du produit par la banque, quant aux différents services offerts et à son utilisation, n'a pas vraiment été assurée.

Cela peut être visualisé par ce graphique :



Source : A partir du tableau °5.

Tableau n°6 : Répartition des enquêtés selon les opérations effectuées le plus souvent outre les opérations de retrait d'argent

Opération plus souvent effectuée	n _i	f _i
Transfert d'argent	1	5,3
Vérification solde	5	26,3
Demande de crédits	3	15,8
Aucune	10	52,6
TOTAL	19	100

Source : Notre enquête.

Parmi tous les enquêtés connaissant quelques ou toutes les opérations sur Pepee mobile, 52,6% n'utilisent aucune de ces opérations excepté celles de retrait d'argent, 26,3% ne vérifient que le solde outre le retrait d'argent, 15,8% font de demande de crédits et 5,3% effectuent de transfert d'argent. La majorité n'utilise aucune opération car ils retirent du coup tout l'argent lors de la paie étant donné que le salaire est faible et ne leur permet pas de couvrir toutes les dépenses durant le mois. Beaucoup de fonctionnaires se rendent toujours à l'agence pour d'éventuelles demandes de crédits ne sachant pas qu'ils peuvent le faire chez eux à partir de leur compte Pepee mobile ; d'où l'importance d'une sensibilisation sur l'utilisation de ce compte en montrant les avantages qu'offre le produit.

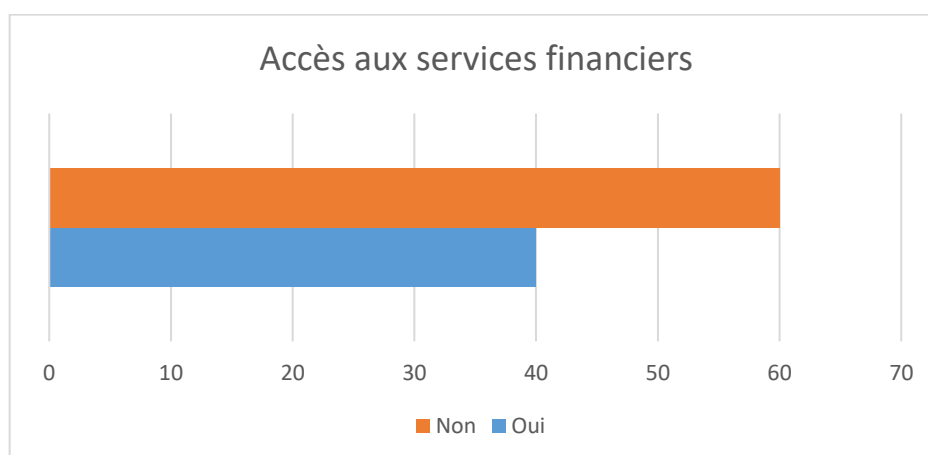
Tableau n°7 : Répartition des enquêtés selon la connaissance d'accéder aux services financiers de Pepee mobile

Comment accéder aux services financiers	n _i	f _i
Oui	24	40,0
Non	36	60,0
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

De ce tableau n°7, nous constatons que 60% de nos enquêtés ne savent pas comment accéder aux services financiers offerts par Pepee mobile contre 40% qui connaissent la procédure. Cela démontre la faiblesse de la banque en ce qui concerne la communication marketing dans le cadre de la vulgarisation de ce produit. Il sied de signaler que le retrait d'argent ne demande pas qu'on puisse accéder au compte.

Graphiquement, cette situation se présente comme suit :



Source : A partir du tableau °7.

Tableau n°8 : Répartition des enquêtés selon la procédure d'accès aux services de Pepee mobile

Procédure d'accès	n _i	f _i
Application numérique	40	100
TOTAL	40	100

Source : Notre enquête.

Ce tableau nous fait remarquer que les 100% de nos enquêtés qui accèdent aux services financiers offerts par Pepee mobile le font à partir de l'application numérique.

Tableau n°9 : Répartition des enquêtés selon leur degré d'appréciation de la qualité des services de la TMB en ce qui concerne l'empathie

Degré d'appréciation	n _i	f _i
Excellent	14	23,3
Très bon	28	46,7
Bon	15	25,0
Assez bon	3	5,0
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

Le tableau ci-haut nous montre que la plus grande proportion de nos enquêtés, soit 46,7% trouvent très bon la qualité des services de la TMB en ce qui concerne l'empathie, 25% les trouvent bon, 23,3% les jugent excellent et seulement 5% disent que c'est assez bon.

Tableau n°10 : Répartition des enquêtés selon leur degré de satisfaction pour Pepee Mobile

Degré de satisfaction	n _i	f _i
Très satisfait	49	81,7
Un peu satisfait	11	18,3
TOTAL	60	100

Source : Notre enquête.

Il ressort de ce tableau que la plus grande proportion des enquêtés, soit 81,7% affirment être très satisfaits du produit Pepee mobile et 18,3% sont un peu satisfaits. Ce qui prouve à suffisance que la banque mobile de la TMB a résolu certaines de préoccupations des fonctionnaires de la ville de Matadi

CONCLUSION

L'objectif poursuivi dans la présente étude était d'analyser l'impact du compte pepela Mobile de la TMB dans la bancarisation de la paie des fonctionnaires dans la ville de Matadi afin de comprendre les raisons qui ont fait que la TMB puisse bancariser la paie des fonctionnaires et agents de l'Etat via Pepela Mobile et, connaître ainsi, sur base de leurs opinions, leur degré de satisfaction quant aux services offerts par ce compte bancaire.

Pour arriver aux résultats escomptés, nous avons fait usage des techniques documentaire, d'interview et de sondage par lequel nous avons mené une enquête auprès des fonctionnaires de la ville de Matadi dont la paie passe par Pepela mobile. La méthode statistique et la méthode analytique nous ont été utiles dans le traitement des données récoltées sur terrain.

Les résultats de nos investigations nous ont permis d'accepter notre hypothèse selon laquelle les raisons qui ont fait que la TMB puisse bancariser la paie des fonctionnaires et agents de l'Etat via Pepela Mobile seraient le désengorgement des agences de cette banque pendant la période de la paie et favoriser l'accès des fonctionnaires aux services bancaires à partir de leurs téléphones mobiles. Ainsi, les fonctionnaires sont très satisfaits de ce produit, car la plus grande proportion des interrogés, soit 81,7% l'ont affirmé. Mais néanmoins, le constat est que la majorité de ces fonctionnaires sont ignorants de plusieurs services offerts par ce compte par faute de sensibilisation par la banque quant à son utilisation.

De tout ce qui précède, nous suggérons aux autorités de la TMB de mettre en place un système de communication marketing durable et efficace pour très bien faire connaître le produit Pepela mobile ainsi que tous les services offerts afin de permettre aux utilisateurs de ce compte de bénéficier de tous les avantages dont présente ce produit.

BIBLIOGRAPHIE

1. AUGE, C. et AUGE, D., Larousse classique illustré, 21^e éd., Paris, 1952 ;
2. Bernard, Y. et COLLI J.C., *Dictionnaire économique et financier*, 4^{ème} édition, Ed. du Seuil, Paris, 1975 ;
3. CAPUL, J-V. et GARNIER, O., *Dictionnaire d'économie et des sciences sociales*, Hâtier, Paris, 1994 ;
4. DIATKINE, S., *Les fondements de la théorie bancaire : des textes classiques aux débats contemporains*, Dunod, Paris, 2002 ;
5. Dictionnaire universel, éd. Hachette, Paris, 1998 ;
6. Frédéric, M., *Monnaie, banques et marchés financiers*, Paris, 2006 ;
7. <http://lescahiersdelinnovation.com>, consulté le 02 février 2025 ;
8. <http://fr.wikipedia.org/bancarisation> consulté le 02 février 2025 ;
9. KOTLER, P. et Al., *Marketing Management*, 12^{ème} édition, Pearson Education, Paris, 2006;
10. Le petit Larousse, éd. Larousse, Paris, 2001 ;
11. PATAT, J-P., *Monnaie, institution financière et politique monétaire*, éd. Economica, Paris, 1993 ;
12. PRAX, Y.C. et All., *Objectif Innovation*, Dunod, Paris, 2005 ;
13. SCHUMPETER, J., *Théorie de l'évolution économique*, éd. Dalloz, Paris, 1935 ;
14. VANDERCAMMEN, M., *L'essentiel pour comprendre, décider et agir*, Edition de Boeck Université, Bruxelles, 2002 ;
15. WAUTHY, R. et DUSHESNE, P., *Economie financière : opération de banque et de bourse*, éd. La Procure, Namur, 1983 ;