

Print ISSN: 2617-4766

E-ISSN: 2617-4774

Đamá Nínau

REVUE INTERDISCIPLINAIRE
LETTRES, ARTS ET SCIENCES HUMAINES



Revue trimestrielle - N° 22, JUIN 2026

REVUE TRIMESTRIELLE - N° 22 Đamá Nínau | REVUE INTERDISCIPLINAIRE LETTRES, ARTS ET SCIENCES HUMAINES

Mise en page et Impression
IMPRIMERIE ST LOUIS

53, Rue N'ZARA Doulassamé Face Première Eglise Baptiste du TOGO
BP: 61536 / Tel Bureau: (228) 22 22 10 45 / Mobile : (228) 90 12 37 30
E-mail: imprimerie.stlouis@yahoo.fr



SJIFactor - Scientific Journal Impact Factor

E-mail : evaluation@sjifactor.com

Website : <http://sjifactor.com/>

SJIF 2026 = 7.918 (Scientific Journal Impact Factor Value for 2026).

SJIF Impact Factor Evaluation [SJIF 2026 = 7.918]

"Dama Ninao" est une revue scientifique interdisciplinaire qui accepte et publie tous les articles relevant des Lettres, Arts et Sciences Humaines. A cet effet, elle s'intéresse aux études et théories littéraires, linguistiques, sociologiques, philosophiques, anthropologiques et historico-géographiques. La Revue "Dama Ninao", entendu "L'Entente" en langue kabyè du Nord Togo, est créée dans l'intention de matérialiser la mondialisation ou la globalisation qui s'opère avec l'esprit d'équipe et d'échanges et la désuétude du monde autarcique. Le monde scientifique universitaire ne peut échapper à cet esprit d'équipe qui fonde un creuset où « le fer aiguisé le fer », les échanges se croisent, puis s'entremêlent pour aboutir à une reconstruction des connaissances scientifiques individuelles dans la collectivité.

La Revue Dama Ninao nous renvoie à la Civilisation de l'Universel du poète sénégalais Léopold Sédar Senghor, qui prône la porosité des âmes avec l'acceptation de l'autre, de ce qu'il dispose d'utile pour mon avancement : sa civilisation, sa culture, sa langue ... Elle se fonde notamment sur la philosophie de Paul Ricœur qui préconise la perception de Soi-même comme un autre. Considérer soi-même comme un autre aux yeux de l'autre, nous amènerait à faire taire nos distensions et ressentiments afin de redimensionner notre espace, reconstruire notre histoire et notre société.

La Revue Dama Ninao s'est inspirée de la nature. Des insectes en miniature nous produisent de bels chefs-d'œuvre architecturaux, conjuguent leur génie créateur et leur force dans la patience et dans la tolérance. Ils créent des œuvres monumentales qui dépassent l'entendement humain, les termitières. A cet effet, la nature semble nous parler, nous guider, nous instruire dans le silence. Seules ces créations nous interpellent sans autant faire de nous des disciples. Comme la termitière qui, pour la plupart du temps, est une composante de maillons surgissant de la même matière, la Revue Dama Ninao se veut une termitière scientifique dont les enseignants-chercheurs en sont les maillons.

Au confluent de diverses sciences, la Revue Dama Ninao se propose de promouvoir la recherche scientifique et universitaire en impulsant le dialogue interdisciplinaire, le dialogue entre divers champs disciplinaires et divers contributeurs du monde universitaire.

Professeur Koutchoukalo TCHASSIM

Université de Lomé

ADMINISTRATION DE LA REVUE

Directeur de publication et rédacteur en chef :

Professeur TCHASSIM Koutchoukalo, Université de Lomé

Directeur de rédaction :

Professeur Arthur MUKENGUE, Université de Rhodes (Afrique du sud)

Comité Scientifique

Professeur Yaovi AKAKPO, Université de Lomé (Togo), Professeur Kodjona KADANGA, Université de Lomé (Togo), Professeur Xavier GARNIER, Université Paris 3 (France), Professeur Norbert VIGNONDE, Université de Bordeaux (France), Professeur Adama COULIBALY, Université Félix Houphouët-Boigny (Côte d'Ivoire), Professeur Okri Pascal TOSSOU, Université d'Abomey-Calavi (Bénin), Professeur Mamadou KANDJI, Université Cheikh Anta Diop (Sénégal), Professeur Komla Messan NUBUKPO, Université de Lomé (Togo), Professeur Amadou LY, Université Cheikh Anta Diop (Sénégal), Professeur Kazaro TASSOU, Université de Lomé (Togo), Professeur Dotsè YIGBE, Université de Lomé (Togo), Professeur Kodjo AFAGLA, Université de Lomé (Togo), Professeur Alain-Joseph SISSAO, Institut des Sciences des Sociétés (Burkina Faso), Professeur Komla Essowè ESSIZEWA, Université de Lomé (Togo), Professeur Gneba KOKORA, Université Félix Houphouët-Boigny (Côte d'Ivoire), Professeur Louis OBOU, Université Félix Houphouët-Boigny (Côte d'Ivoire), Professeur Ataféï PEWISSI, Université de Lomé (Togo), Professeur Vicente Enrique Montes Nogales, Universidad de Oviedo (Espagne), Professeur Mamadou FAYE, Université Cheikh Anta Diop (Sénégal), Professeur Akila AHOULI, Université de Lomé.

Comité de lecture

Professeur Koutchoukalo TCHASSIM, Université de Lomé, Professeur Gbati NAPO, Université de Lomé, Professeur Didier AMELA, Université de Lomé, Professeur Komi KOUVON, Université de Lomé, Dr Komi BEGEDOU, Université de Lomé, Dr Koffi Dodzi NOUVLO, Dr Kpatimbi TYR, Université de Lomé, Dr Madis KROUMA, Université de Lomé, Professeur Arthur MUKENGUE, Université de Rhodes (Afrique du Sud), Professeur Xolali MOUMOUNI-AGBOKE, Université de Lomé, Dr Anoumou AMEKUDJI (MC), Université de Lomé, Professeur Raphaël YEBOU, Université d'Abomey-Calavi (Bénin), Professeur Essodina Kokou PERE-KEZIMA, Université de Lomé, Professeur Follygan HETCHELI, Université de Lomé, Dr Ernest BASSANE (MC), Université Norbert Zongo de Koudougou (Burkina Faso), Professeur Komi Xolali AVEGNON, Ecole Normale Supérieure d'Atakpamé, Dr Ulrich-Ariel YEKE, Université Omar Bongo (Gabon), Dr Kokou AWOKOU (MC), Université de Lomé, Dr Gnabana PIDABI (MC), Ecole Normale Supérieure d'Atakpamé (Togo), Dr Bilakani TONYEME (MC), Dr Banabia LONGA, Université de Lomé, Dr Bantchin NAPAKOU (MC), Université de Lomé, Candide Achille Ayayi KOUAWO (MC) Université de Lomé, Dr Kossi Wonouvo GNAGNON, Université de Lomé, Dr Lodegaena Bassantea KPASSAGOU, Université de Lomé, Dr Weinpanga A. ANDOU (MC), Université de Lomé, Dr Napo GNANE (MC), Université de Lomé, Professeur Cal Komla AVONO, Université de Lomé, Dr Mohsen ZAMANI, Université de Tehran (Iran).

Revue Dama Ninao Print-ISSN 2617-4766 E-ISSN 2617-4774

E-mail : revuedamaninao@gmail.com; infos@revuedamaninao.net

Revue Dama Ninao

Comité de rédaction

Professeur Koutchoukalo TCHASSIM, Dr Wonouvo GNAGNON, Dr DOUHADJI Kossi, Dr Mohsen ZAMANI, Université de Tehran.

Secrétariat : HOGNON Komi Mosé

Contact : revuedamaninao@gmail.com

Site Internet de la Revue Dama Ninao : <https://revuedamaninao.net/>

LIGNE EDITORIALE DE LA REVUE DAMA NINAO

Dama Ninao est une revue scientifique internationale. Dans cette perspective, les textes que nous acceptons en français ou anglais sont sélectionnés par le comité scientifique et de lecture en raison de leur originalité, des intérêts qu'ils présentent aux plans africain et international et de leur rigueur scientifique. Les articles que notre revue publie doivent respecter les normes éditoriales suivantes :

La taille des articles

Volume : 10 à 15 pages ; interligne 1.5, police 12 pour le corps du texte et les courtes citations ; police 11 pour les longues citations, Times New Roman, les références des citations doivent être incorporées dans le texte. Exemple : Guy Rocher (1968, p. 29), pas de référence en foot-notes à l'exception de quelques commentaires.

Ordre logique du texte

- Un **TITRE** en caractère d'imprimerie et en gras. Le titre ne doit pas être trop long ;
- **Nom et prénom(s)** du contributeur ou des contributeurs, **nom de l'institution** d'appartenance, **adresse mail**
- Un **Résumé (Abstract)** de 8 lignes en français et anglais, en interligne simple, suivi de 6 **Mots clés (Key words)**
- Une **Introduction** : elle doit avoir une problématique, une méthode et une structure.
- Un **Développement** : les articulations du développement du texte doivent-être titrées comme suit :

1-Pour le **Titre** de la première section

1-1-Pour le **Titre** de la première sous-section

1-2- Pour le **Titre** de la deuxième sous-section

2- Pour le **Titre** de la deuxième section

2-1-Pour le **Titre** de la première sous-section

2-2- Pour le **Titre** de la deuxième sous-section

3- Pour le **Titre** de la troisième section (si l'auteur de l'article le souhaite)

-Une **Conclusion** : elle doit être courte, précise et concise en mettant en relief l'authenticité des résultats de la recherche.

- **Références bibliographiques** (Mentionner uniquement les auteurs cités)

Les divers éléments d'une référence bibliographique sont présentés comme suit : NOM et Prénom (s) de l'auteur, Année de publication, Zone titre, Lieu de publication, Zone Editeur. Exemples :

- AMIN Samir, 1996, *Les défis de la mondialisation*, Paris, L'Harmattan.

- BERGER Gaston, 1967, *L'homme moderne et son éducation*, Paris, PUF.

- DIAGNE Souleymane Bachir, 2003, « Islam et philosophie. Leçons d'une rencontre », *Diogène*, 202, p. 145-151. (Pour les articles).

Typographie française

- La Revue Dama Ninao s'interdit tout soulignement et toute mise de quelque caractère que ce soit en gras.

- Les auteurs doivent respecter la typographie française concernant la ponctuation, l'écriture des noms, les abréviations...

Tableaux, schémas et illustrations

En cas d'utilisation des tableaux, ceux-ci doivent être numérotés en chiffre romains selon l'ordre de leur apparition dans le texte. Ils doivent comporter un titre précis et une source. Les schémas et illustrations doivent être numérotés en chiffres arabes selon l'ordre de leur apparition dans le texte.

Soumission des manuscrits

Tous les manuscrits doivent être soumis uniquement par voie électronique à l'adresse suivante : revuedamaninao@gmail.com/infos@revuedamaninao.net. Tous les échanges entre le secrétariat de la revue et l'auteur se feront uniquement par internet, il importe donc de fournir un mail actif que l'auteur consulte très régulièrement et d'envoyer toutes les informations relatives au processus de publication des articles uniquement par mail. Les frais d'instruction de l'article sont de **20000f** payables immédiatement au moment de l'envoi de l'article. À l'issue de l'instruction, si l'article est retenu, l'auteur paie les frais d'insertion qui s'élèvent à **30.000f**. Les frais d'instruction et d'insertion s'élèvent donc à **50.000f** payables par transfert, frais de

transfert y compris. Le paiement des frais d'insertion donne droit à un tiré à part. Si un auteur achète un exemplaire, les frais d'envoi sont à sa charge. Les frais de gravure des clichés, des schémas et l'expédition des tirés à part (pour ceux qui voudraient les avoir par la poste) sont à la charge des auteurs. La Revue Dama Ninao paraît trimestriellement. Toute soumission doit parvenir au secrétariat de la rédaction un mois voire deux semaines (délai de rigueur) avant la publication du numéro dans lequel l'article pourra être inséré. Pour toute information, envoyez un mail à : revuedamaninao@gmail.com/infos@revuedamaninao.net ou visitez le site de la revue : www.revuedamaninao.net.

Evaluation par les pairs

Les instructeurs à qui la revue affecte les articles de leur spécialité, doivent les lire avec rigueur, rejeter tout article dont le contenu est en inadéquation avec le titre et/ou dont le raisonnement n'offre pas une qualité scientifique, faire des propositions pour l'amélioration dudit article, renvoyer l'auteur de l'article à la ligne éditoriale de la revue au cas où elle n'est pas respectée. Ils se doivent notamment de vérifier, par le biais d'internet, si le même article n'est pas déjà publié dans une revue en ligne.

Objectifs et portée

La revue Dama Ninao, de par son nom qui signifie « entente », a pour objectifs :

- de matérialiser le monde universitaire qui est un creuset où « le fer aiguise le fer », les échanges se croisent, puis s'entremêlent pour aboutir à une reconstruction des connaissances scientifiques individuelles dans la collectivité ;
- de promouvoir la recherche scientifique et universitaire en impulsant le dialogue interdisciplinaire, le dialogue entre divers champs disciplinaires et divers contributeurs du monde universitaire.

La revue Dama Ninao a une portée scientifique et sociale. A cet effet, elle publie tous les articles relevant des Lettres, Arts et Sciences Humaines et s'intéresse aux études et théories littéraires, linguistiques, sociologiques, philosophiques, anthropologiques et historico-géographiques sur appel à contribution thématique (colloque) ou varia. Elle est un espace de rencontre, de construction et de reconstruction des réseaux relationnels et scientifiques.

Professeur Koutchoukalo TCHASSIM

Université de Lomé

SOMMAIRE

1. **IMPACT DE L'AUTONOMISATION DE LA FEMME SUR LA PRATIQUE CULINAIRE DANS LE GRAND LOME. ----- 12**
HEYOU Assinam Essodéké, IRES-RDEC (Togo)
2. **TRADITIONS ET POUVOIR FEMININ DANS LE ROMAN AFRICAIN FRANCOPHONE : UNE ETUDE COMPAREE DE *SOUS L'ORAGE* ET *L'AVENTURE AMBIGUE* ----- 34**
KONTOGOM Koudougou Frédéric, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
3. **LE ROMAN COMME ESPACE DE SOCIALISATION DE L'ENFANCE : CAS DE *LES SILLONS D'UNE ENDURANCE* DE AROUNA DIABATE ET *CREPUSCULE DES TEMPS ANCIENS* DE NAZI BONI. ----- 51**
ZONOU Zoulcoufouli, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
KOLONGO Djiblrirou, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
KONTOGOM Koudougou Frédéric, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
4. **EXCELLENCE PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE 64**
KOUAKOU Koffi Landry, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
5. **À PROPOS DES DIFFICULTÉS DE LA CRITIQUE TOWAÏENNE DE SENHOR : PROLÉGOMÈNES PHILOSOPHIQUES À UNE RÉCONCILIATION ----- 86**
BITANG Adoulou N., Université de Bertoua (Cameroun)
6. **WOMEN AND ENTREPRENEURSHIP EDUCATION IN PEACE ADZO MEDIE'S *HIS ONLY WIFE* ----- 104**
N'DRI Agnan Eugène, INSAAC Abidjan, Côte d'Ivoire
7. **GÉNÉTIQUE ET SAUVEGARDE DE L'ENVIRONNEMENT DANS LA CONSOLIDATION DU VIVRE-ENSEMBLE ----- 124**
KOFFI Amenan Valérie, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
8. **LA CONDITION DE LA FEMME ET L'ECRITURE DU TRAGIQUE : UNE LECTURE DECOLONIALE DE *LA FOLIE ET LA MORT* DE KEN BUGUL ----- 144**
BIKET Josué Vivien, Université de Douala (Cameroun)

9. **YAMOOUSSOUKRO : ESPACES PUBLICS ET ÉCONOMIE CRÉATIVE-- 157**
BISSOU Guikahué Daniel, Université de San Pedro (Côte d'Ivoire)
10. **LA CULTURE DU NUMÉRIQUE ET LA RÉALISATION DU CONSTAT
NIETZSCHÉEN DE LA MORT DE DIEU ----- 171**
Dr (MC) DAGNOGO Baba, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
11. **L'INCLUSION EDUCATIVE A L'ERE DU NUMERIQUE EN AFRIQUE
SUBSAHARIENNE : DEFIS, INNOVATIONS ET PERSPECTIVES
DURABLES ----- 191**
DOSSA Dansou Félix, Bénin
12. **LA MENDICITE DANS LES ÉTATS SAHELIENS : UNE ILLUSTRATION
DES LIMITES DE LA REPRESSION PENALE FACE A UN PHENOMENE
SOCIAL STRUCTUREL ----- 212**
HAROUNA ZAKARI Ibrahim, Université Djibo HAMANI de Tahoua (Niger)
13. **AMENAGEMENTS URBAINS ET INONDATIONS RECURRENTES A
BAMAKO AU MALI : UNE ANALYSE SPATIALE DU PHENOMENE ---- 232**
**Dr DEMBELE Oumar, Centre de Recherche sur le Savoir Local - Point Sud
(Mali)**
Dr OUATTARA Issa, Laboratoire de Recherche en Sciences Sociales (Mali)
**Dr TOGOLA Seydou A., Centre de Recherche sur le Savoir Local - Point Sud
(Mali)**
**Dr KONE Adama, Centre d'Etudes, de Recherche et de Formation sur les
Dynamiques Economiques, Environnementales et Sociales (Mali)**
14. **LE ROMAN HOUELLEBECQUIEN OU LE JEU DE LA DOUBLE
TRANSGRESSION : LE CAS DE LA CARTE ET LE TERRITOIRE ET DES
PARTICULES ÉLÉMENTAIRES ----- 249**
KOUADIO Joachim Kouadio, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
15. **PARCOURS MIGRATOIRES, RETOUR CONTRAINT ET ENGAGEMENT
ASSOCIATIF AU MALI : UNE ANALYSE QUALITATIVE DES
EXPERIENCES DE MIGRANTS DE RETOUR ----- 268**
**BERTHE Kassoum, Ecole Doctorale Droit, Economie, Sciences Sociales, Lettres
et Arts (Mali)**
Pr DICKO Bréma Ely, Université Yambo Ouologuem (Mali)

16. PHONETISCHE KONTRASTE ZWISCHEN DAN UND DEUTSCH UND
IHRE RELEVANZ FÜR DEN FREMDSPRACHENERWERB----- 286
KONE Tchima Rolland, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
KOFFI Kouadio, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
GUEU Monti Evelyne Michelle, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
17. ENTRE INVISIBILITÉ ET RÉSISTANCE : TRAJECTOIRES
D'AUTONOMISATION DES FEMMES EN SITUATION DE HANDICAP À
KORHOGO (CÔTE D'IVOIRE) ----- 301
KOUASSI Koffi Noël, Université Peleforo GON COULIBALY(Côte d'Ivoire)
18. DEVELOPPEMENT HOTELIER ET RECOMPOSITION TERRITORIALE :
DYNAMIQUES SPATIALES A KORHOGO, NORD DE LA COTE
D'IVOIRE.----- 325
KOUAKOU Koffi Stanislas, Université Peleforo GON COULIBALY(Côte
d'Ivoire)
OUATTARA Founnigué Robert, Université Peleforo GON COULIBALY(
Côte d'Ivoire)
KOFFI Yéboué Stéphane Koissy, Université Peleforo GON COULIBALY(Côte
d'Ivoire)
19. EL SIMBOLISMO DE LA CEGUERA EN *EL TÚNEL* E "INFORME SOBRE
CIEGOS" DE ERNESTO SÁBATO ----- 341
PALANGUE Kouassi Abraham, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
20. ANALYSE SOCIOLOGIQUE DES FACTEURS DE LA MORTALITE
INFANTILE DANS LE CERCLE DE YOROSSO, REGION DE SIKASSO AU
MALI----- 358
BERTHE Lassina, Université Yambo Ouologuem (Mali)
TIMBINE Malick, Institut des Sciences Humaines (Mali)
CAMARA Oumar, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
21. HOBBS ET L'INDÉPENDANCE DES ÉTATS AFRICAINS FACE AUX
DÉFIS DU DÉVELOPPEMENT DU CONTINENT----- 376
N'GUESSAN Kouadio Louis, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)

22. DE L'EXOFICTION A L'AUTOFICTION : ANALYSE DE LA DIVINE
CHANSON ET POURQUOI TU DANSES QUAND TU MARCHES ?
D'ABDOURAHMAN WABERI.----- 395
NYAMAKOU Koffi Henoc, Université de Lomé (Togo)
Pr TCHASSIM Koutchoukalo, Université de Lomé (Togo)
23. AGENTIVITE MASCULINE ET POSTURE FEMININE DANS L'ŒUVRE
ROMANESQUE *LES IMPATIENTES* DE DJAÏLI AMADOU AMAL----- 415
Pr TCHASSIM Koutchoukalo, Université de Lomé (Togo)
D'ALMEIDA Ayélé, Université de Lomé (Togo)
24. LA PRÉDATION DU CAPITALISME, LA LIBÉRATION DE L'HUMANITÉ
ET DE LA NATURE CHEZ MARX ----- 437
DIOMAND Aïkpa Benjamin, Université Péléforo Gbon Coulibaly (Côte
d'Ivoire)
25. INCIDENCES DU CONFLIT ARMÉ EN CASAMANCE SUR
L'ORGANISATION SOCIALE DANS LA COMMUNE DE SANTHIABA
MANJAQUE (RÉGION DE ZIGUINCHOR, SUD-OUEST DU SÉNÉGAL) 454
COLY Roger, Université Assane Seck, Ziguinchor (Sénégal)
SECK Henri Marcel, Université Assane Seck, Ziguinchor (Sénégal)
MANSALY El Hadji Mamadou, Université Assane Seck, Ziguinchor (Sénégal)
26. DU SENS DE L'INTÉRÊT DE L'ÉTAT POUR LA RELIGION CHEZ
NIETZSCHE ----- 474
YEO Sizongui Daniel, Université Alassane OUATTARA (Bouaké, Côte
d'Ivoire)
27. IMPÉRIALISME ET TERRORISME EN AFRIQUE ----- 493
YAHAYA FOUOUNGOU Ibrahim, Université Abdou Moumouni (Niger)
28. TRANSLANGUAGING AS A DIDACTIC CONCEPTUAL MODEL FOR
TEACHING ENGLISH IN MULTILINGUAL CLASSROOMS IN TOGO - 509
TEKPETI Afaïtom, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
Dr SOMÉ GUIÉBRÉ Wen -Yam Esther, ENS/Koudougou (Burkina Faso)
Dr KOUAWO Candide Achille Ayayi, Université de Lomé (Togo)

29. DIRE LA FOLIE PAR LES MOTS, REGARD SUR L'ALTERITE DANS
L'ŒUVRE ROMANESQUE *MOAH LE FILS DE LA FOLLE* DE CLEMENT
ZONGO ----- 529
DAILA Babou, Université Joseph KI-ZERBO (Burkina Faso)
30. POUR UNE DÉMYSTIFICATION DES SUBTILITÉS GRAMMATICALES
DE L'ACCORD DU PARTICIPE PASSÉ EN LANGUE FRANÇAISE : UNE
APPROCHE DIDACTIQUE----- 544
OUATTARA Lassina, Université Joseph Ki-ZERBO (Burkina Faso)
OUEDRAOGO Salifou, Université Joseph Ki-ZERBO (Burkina Faso)
31. DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES ET COMMUNICATION
RELATIONNELLE DES MICROFINANCES IVOIRIENNES À L'ÈRE DE
LA TRANSITION NUMÉRIQUE ----- 567
GBODJÉ Gahoun Brice Aubain, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
32. LA PRODUCTION ANCIENNE DU FER A KANONO (PROVINCE DU
SANGUIE/BURKINA FASO) ----- 586
BIRBA Noaga, Université Norbert ZONGO (Burkina Faso)
BADO Sévérin, (Burkina Faso)
OUEDRAOGO Sombéwendin Hubert, Université Faustin Sié SIB (Burkina
Faso)
33. DISCOURS ET GOUVERNANCE SECURITAIRE AU BURKINA FASO-- 608
Dr KABORE Anicet Tounwendsida, UCAO-UUT (Togo)
DIABAGATE Abdel Aziz Younous, UCAO-UUB (Burkina-Faso)
34. RESILIENCE ET MOTIVATION INTRINSEQUE DES ELEVES ISSUS DE
MILIEUX SOCIALEMENT DEFAVORISES : FACTEUR DE REUSSITE
SCOLAIRE PARADOXALE AU TOGO ----- 628
KASSA Raïmou, Université de Lomé (Togo)
KOUAWO Candide Achille Ayayi, Université de Lomé (Togo)
AMOUZOU-GLIKPA Amévor, Université de Lomé (Togo)
35. MOBILITÉS URBAINES ET CONTRAINTES D'ACCESSIBILITÉ À
VÉLINGARA (SÉNÉGAL) ----- 647
DIALLO Yaya, Université Assane Seck de Ziguinchor (Sénégal)
COLY Roger, Université Assane Seck de Ziguinchor (Sénégal)

- SY Oumar, Université Assane Seck de Ziguinchor (Sénégal)
36. CALIGULA OU LA FIGURE DU CHEF ABSURDE : LES EXCÈS D'UN
POUVOIR SANS LIMITE ----- 670
SILUÉ Laragnon, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
37. COMMUNICATION SOCIALE ET REPOSITIONNEMENT DE LA
MÉDIATION INSTITUTIONNELLE EN CÔTE D'IVOIRE POUR UNE
LÉGITIMATION SOCIALE DURABLE. ----- 684
SILUE Nibé Dramane, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
38. POLÍTICAS PÚBLICAS Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA EN ESPAÑA
----- 702
SORO Kassoum, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
TRAORE Zanon Yacouba, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
39. LE LIEN ENTRE L'ENVIRONNEMENT ET LA DURABILITÉ : UNE
QUESTION DE FINITUDES ----- 720
SORO Fampiémin, École Normale Supérieure d'Abidjan (Côte d'Ivoire)
SORO Torna, Université Félix HOUPHOUËT-BOIGNY (Abidjan, Côte
d'Ivoire)
40. EVALUATION COMPARATIVE DES ACQUIS EN DICTEE DES
APPRENANTS DES ECOLES BILINGUES DE LA REGION DE OUBRI - 741
OUEDRAOGO Yamnékré Marguérite, Université Norbert ZONGO (Burkina
Faso)
LINGANI Oumar, CNRST/INSS (Burkina Faso)
41. AUTORITÉS TRADITIONNELLES ET CONFLITS FONCIERS À
DANGUIRA DEPARTEMENT D'ALÉPÉ ----- 759
YAPI Assamoi Omer, Université de Bondoukou (Côte d'Ivoire)
42. DE LA SYNTAXE CINÉMATOGRAPHIQUE DANS L'ŒUVRE POÉTIQUE
DE VICTOR HUGO ----- 780
ADJASSOH Christian, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
43. DÉSENCLAVEMENT AUTOROUTIER ET MUTATIONS SPATIALES ET
SOCIO-ÉCONOMIQUES À BOUAKÉ ET SA PÉRIPHÉRIE (CÔTE
D'IVOIRE) ----- 801
SYLLA Makémissa, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)

- KONATE Trémagan, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
- FROUMAN Ouattara Bourahima, Université Alassane Ouattara (Côte d'Ivoire)
44. LES TROIS FREINS À L'AUTONOMISATION SOCIO-ÉCONOMIQUE DES JEUNES MARAÎCHERS DE TANGHIN-DASSOURI, BURKINA FASO --- 819
- OUEDRAOGO Payaïssédé Salfo, Université Joseph KI-ZERBO (Burkina Faso)
45. ÉLÈVES DÉPLACÉS INTERNES EN ZONE DE CONFLIT : ENTRE PROMESSES D'INCLUSION ET RÉALITÉS D'EXCLUSION DANS LES ÉTABLISSEMENTS SECONDAIRES DU BURKINA FASO ----- 839
- ZONGO Koudougou, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
- ZONGO Kouliga, Université Norbert Zongo (Burkina Faso)
46. LA SACRALISATION DES FIGURES FÉMININES CHEZ SCHOLASTIQUE MUKASONGA, LEONORA MIANO ET CARMEN FIFAME TOUDONOU : UN CONTRE-DISOURS A L'IDEOLOGIE FÉMINISTE OCCIDENTALE ----- 858
- AGBESSI Akpéné Délalom, Université de Kara (Togo)
- GNENGBA Koffi Victoire, Université de Kara (Togo)
47. ÉDUCATION INCLUSIVE AU SECONDAIRE GENERAL DANS LA REGION DE KARA (TOGO) : PERCEPTIONS DES ELEVES HANDICAPES ET DES ENSEIGNANTS ----- 881
- KPANTE Ounone, Université de Lomé (Togo)
- DZAMAYOVO Mensan Azadzi, Togo
- GNINOUBassa Edem, Togo
48. DÉPÔT MONOSPÉCIFIQUE À *SENILIA SENILIS* (LINNAEUS, 1758), FAMILLE *ARCIDAE* DANS LA LAGUNE DJOLOWÉ (MANDJI, GABON) : TAXONOMIE, TAPHONOMIE ET STRATÉGIES DE COLLECTE ----- 895
- MATOUMBA Martial, Institut de Recherche en Sciences humaines (Gabon)
49. L'ALLÉGORISME COMME STRATÉGIE DE COMMUNICATION DE CRISE ÉCOLOGIQUE DANS LE CHAMP LITTÉRAIRE FRANCOPHONE : LECTURES ÉCOSÉMIOTIQUE ET STYLISTIQUE DE *PROCÈS DANS LES ENTRAÎLLES DE LA TERRE* (2017) DE CAMARA NANGALA ET *LE PARLEMENT DE L'EAU* (2025) DE WENDY DELORME ----- 917
- MONGA Arthur Dénos , Université Peleforo Gon Coulibaly (Côte d'Ivoire)
- YRO Timbo Adler Vivien, Université Peleforo Gon Coulibaly (Côte d'Ivoire)

50. LES PRATIQUES MÉTHODOLOGIQUES DES ENSEIGNANTS DE SVT AU GABON À L'ÉPREUVE DU CONTEXTE CONTRAINT : UNE ÉTUDE QUALITATIVE ----- 937

MOUSSAVOU Raymonde, ENS (Gabon)

ENDAZOKOU Astride, (Gabon)

51. COLLABORATION INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET INTELLIGENCE HUMAINE, SOURCE DE PERFORMANCE CRÉATIVE POUR LES INFOGRAPHISTES : L'EXEMPLE DE LA CÔTE D'IVOIRE ----- 963

N'TAYE Adjé Blaise, Institut des Sciences et Techniques de la Communication, Côte d'Ivoire

YOBOUE Kouamé Wiliam, Institut des Sciences et Techniques de la Communication (Côte d'Ivoire)

AHOUMAN Zahoua Roland, Université Virtuelle de Côte d'Ivoire, (Côte d'Ivoire)

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES ET COMMUNICATION RELATIONNELLE DES MICROFINANCES IVOIRIENNES À L'ÈRE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE

GBODJÉ Gahoun Brice Aubain
Université Alassane Ouattara
Bouaké – Côte d'Ivoire
brice.aubgbodje@gmail.com

Résumé : Les innovations numériques sont une opportunité pour la microfinance ivoirienne. Elles traduisent la volonté des Institutions de microfinances (IMF) de passer d'un système traditionnel à une dynamique qui promeut l'inclusion financière numérique. Il convient cependant de s'interroger sur la manière dont les IMF s'adaptent à cette dynamique. Cette étude qui évalue et analyse les effets de la dématérialisation et de la communication relationnelle s'appuie sur le modèle Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) pour situer le cadre théorique de la réflexion. Les résultats montrent que la dématérialisation transforme la communication relationnelle en favorisant l'interactivité et la proximité à l'ère du numérique.

Mot clés : Dématérialisation, Digitalisation, Transition numérique, Microfinance, Communication relationnelle, Interaction

Abstract : Digital innovations present an opportunity for microfinance in Côte d'Ivoire. They reflect the desire of microfinance institution (IMF) to move from a traditional system towards a model that promotes digital financial inclusion. It is worth considering how IMF are adapting to this shift. This study, which assesses and analyses the effects of dematerialisation and relational communication, draws on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model to establish the theoretical framework for the analysis. The results show that digitalization is transforming relational communication by fostering interactivity and closeness in the digital age.

Keywords : Dematerialisation, Digitalisation, Digital transition, Microfinance, Relational communication, Interaction

Introduction

La transition numérique en Côte d'Ivoire connaît une évolution significative depuis le début des années 2010, notamment avec l'essor de l'Internet mobile, des

services financiers numériques et des politiques publiques de digitalisation. Le nombre d'abonnés à la téléphonie mobile est par exemple passé de 25 millions en 2015 (Reddi, 2023) à plus de 60 millions au 31 décembre 2025 (Rapport ARTCI, 2025). Cette variation invite à examiner les transformations des différents modes d'interaction, observables entre les organisations et leurs publics. Car, ces mutations pourraient résulter de l'intégration croissante des technologies du numérique dans les processus de communication et de gestion. Dans ce contexte, par exemple, et selon Xavier Dalloz et André-Yves Portnoff (2001), les innovations qui découlent de la technologie constituent une opportunité aussi bien pour les États que pour les organisations. En Côte d'Ivoire, cette opportunité se manifeste par le développement d'infrastructures numériques, une amélioration de l'accès au TIC⁴⁹, ou encore la volonté politique de promouvoir la transformation numérique.

Dans le secteur de la Microfinance (MF), cette dynamique se traduit par l'utilisation croissante d'application mobile, de service de mobile money, de plateformes de gestion de relation client, etc. Cette nouvelle approche relationnelle, avec en filigrane le « paiement électronique comme moyen de règlement (...) » de plusieurs services selon Gahoun Brice Aubain Gbodjé et Nibé Dramane Silué (2026, p.20), traduit la volonté des structures bancaires de passer d'un système traditionnel à un modèle qui promeut l'inclusion financière numérique. Selon un rapport intitulé *Monographie des SFD Côte d'Ivoire 2023*, publié en décembre 2024, l'activité de la microfinance en Côte d'Ivoire a continué de se développer, voire se diversifier, grâce à l'innovation numérique. Dès lors, l'enjeu réside dans la capacité des IMF à articuler digitalisation, communication relationnelle et relation client.

Malgré des travaux consacrés au secteur de la microfinance dont ceux de Gahoun Brice Aubain Gbodjé (2021) et Eric Kakola Kouadio (2023), qui ont respectivement mis l'accent sur le mobile banking dans la gestion de la relation client et sur les performances sociales des IMF, les recherches sur la dématérialisation des

⁴⁹ Technologie de l'Information et de la Communication.

services apparaissent insuffisamment explorées dans la littérature exploitée. Cette « relative insuffisance » contraste avec l'importante quasi-grandissante que revêt, aujourd'hui, le numérique dans les pratiques des IMF. Cette dynamique est pourtant encadrée par le guide pour la digitalisation des opérations financières des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)⁵⁰. Au regard de cette transformation qui restructure progressivement le fonctionnement des IMF, il est pertinent d'en analyser les implications sur les pratiques de communication relationnelle. La question au centre de cette étude peut alors être formulée comme suit : Comment la dématérialisation des services transforme-t-elle la communication relationnelle des IMF à l'ère du numérique ? L'hypothèse avance que la dématérialisation transforme la communication relationnelle des MF en favorisant l'interactivité ; qui suppose une réciprocité des échanges entre les IMF ivoiriennes et leurs clients, l'accessibilité des services et la proximité à l'ère du numérique. En d'autres termes, la dématérialisation participe au développement d'une communication relationnelle fondée sur l'interactivité, l'accessibilité et la proximité. L'étude, au-delà de la spécificité de la dématérialisation, analyse ses effets sur la communication relationnelle des IMF ivoiriennes à l'ère du numérique.

1. Théorie de référence et approche méthodologique de l'étude

1.1. Approche théorique

Cette étude mobilise la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Usage de la Technologie (UTAUT), développée par Venkatesh Viswanath et al. (2003). Ce modèle permet d'analyser la perception, l'adoption et l'intégration des dispositifs numériques proposés par les IMF dans les pratiques des clients, ainsi que leurs effets sur les nouvelles formes de communication relationnelle à l'ère du numérique. Cette dynamique s'appuie sur plusieurs indicateurs, en l'occurrence, l'acceptation des outils numériques par la clientèle, l'évolution du mode d'interaction (le présentiel

⁵⁰ Le guide indique que la digitalisation dote les IMF de solutions sécurisées et accessibles à travers des canaux divers digitaux (applications mobiles, plateformes en ligne, code USSD, etc.) afin d'améliorer les interactions avec la clientèle.

vers le digital), ou encore, la transformation de la relation client. Inspiré de Fred Davis (1986) qui a développé la Théorie de l'Acceptation de la Technologie (TAM), c'est le prolongement des travaux de Martin Fishbien et Icek Ajzen, précurseurs du Modèle de l'Action Raisonnée (TAR).

Venkatesh Viswanath (2003) propose quatre (04) indicateurs: la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitantes que procurent l'adoption et l'utilisation des TIC. Ces « concepts » seront mobilisés comme des variables qui vont servir de prétexte pour analyser, évaluer, et discuter de l'efficacité des dispositifs de dématérialisation et leurs effets sur la communication relationnelle. Ce modèle s'inscrit dans une perspective évaluative qui permet d'analyser la contribution du numérique à l'amélioration de la performance des IMF, notamment en termes d'efficacité des services, de qualité de la relation client et de renouvellement des pratiques organisationnelles. Par ailleurs, les variables de « performance attendue » et « d'effort attendu » se rapprochent des concepts de « Utilité Perçue » et de « facilité d'utilisation » développés par la TAR. En effet, l'Utilité Perçue met en évidence le fait qu'une entité croit que l'utilisation d'une technologie améliore sa performance.

La Facilité d'Utilisation est le niveau auquel l'utilisateur espère que la technologie sera facile à utiliser (Gahoun Brice Aubain Gbodjé, 2021) ; c'est ce que Venkatesh Viswanath (2003) appelle « conditions facilitantes ». L'influence sociale renvoie à l'impact non seulement sur les habitudes nouvelles des utilisateurs, mais aussi sur l'environnement social des individus : un individu utilise une technologie ou un service parce que son entourage l'utilise. Tous ces concepts développés aussi bien par la TAM que l'UTAUT sont des indicateurs dans la mise en œuvre des stratégies de transformation numérique et de la relation client des IMF.

1.2. Repère méthodologique et collecte des données

Les approches qualitative et quantitative constituent les méthodes de collecte des données dans le cadre de cette étude, réalisée dans la période du 24 avril au 07 juin 2026. Cependant, en amont des entretiens et autres outils de collecte de données,

une phase d'observation exploratoire des plateformes numériques a permis d'identifier et d'évaluer les dynamiques de communication des IMF afin d'orienter la collecte de données. Cette étape préalable a révélé que Baobab et Crédit Access (IMF objet de notre étude) disposent de système numérique pour fluidifier les interactions avec les usagers. De toute évidence, l'approche mixte « (...) est particulièrement appropriée (...) lorsque de nouvelles technologies de communication font leur apparition au sein (...) » d'une entreprise au sens de Pierre Mongeau (2008, p.34). Ce qui conforte notre choix pour l'approche mixte dans la collecte des données

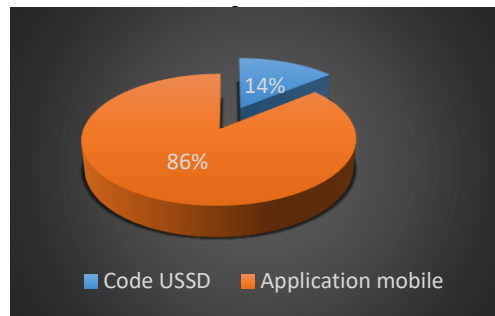
La dimension quantitative de notre réflexion a soumis aux 50 clients d'IMF un formulaire en ligne (Google Forms), composé de questions ouvertes et de questions fermées. Si les questions ouvertes offrent la possibilité d'une diversité d'informations, les questions fermées orientent les enquêtés autour de notre objet d'étude. Les entretiens semi-directifs à l'attention des deux (02) responsables des IMF valident la dimension qualitative de notre étude. De plus, ils sont susceptibles de fournir des informations qui permettent de mieux cerner non seulement les motivations de la dématérialisation des services, mais aussi, d'avoir une idée de l'approche relationnelle développée à travers les stratégies de communications relationnelles mises en place. Par ailleurs, le choix des IMF (Baobab, Credit Access) se justifie par le fait qu'elles occupent respectivement les 1^{ère} et 6^e place dans le Top 10 des microfinances de Côte d'Ivoire en 2024. (Madis Invest, 2026).

2. Résultats et analyse des données

2.1. De la dématérialisation des services à la transformation des habitudes des clients dans la microfinance ivoirienne

Ce premier axe permet d'identifier les types de services utilisés par les clients dans le processus de dématérialisation mis en place dans le secteur de la microfinance. À la lumière de la phase exploratoire, nous avons posé la question suivante : *Quels sont les types de services digitaux que vous utilisez ?* Les réponses sont répertoriées dans le graphique ci-dessous.

Graphique 1 : Type de service utilisé dans le cas de la dématérialisation par les

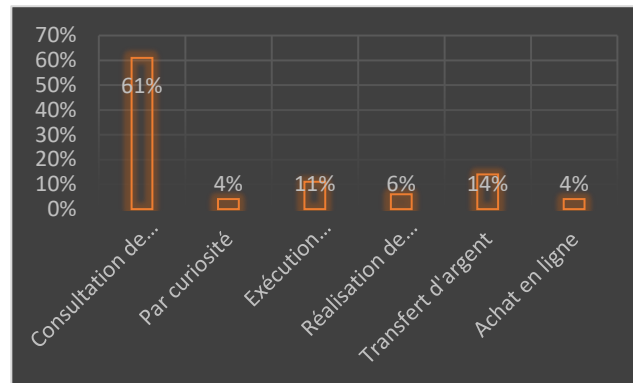


Source : Enquête de terrain, 2026

Les clients préfèrent les services proposés par les *Applications mobiles*. Cette préférence, en dépit de la fracture numérique s'explique par plusieurs indicateurs. L'on peut, par exemple citer la diffusion rapide des smartphones en milieu urbain, ainsi qu'en zone rurale, la relative accessibilité de toutes les bourses à des forfaits Internets ou encore la montée en compétences numériques des usagers, non sans oublier la plus-value des applications mobiles, comparativement au code *USSD*. L'option *Code USSD* mise en évidence par une minorité tient compte de certains avantages : le service fonctionne sans accès à Internet, compatible avec n'importe quel type de téléphone, ou encore très utile dans les zones très difficiles d'accès à Internet. Plus simplement, les utilisateurs les plus connectés préfèrent les *Applications mobiles*, pendant que le code *USSD* s'impose comme « outil » aux populations contraintes par l'accès à la technologie.

Afin d'évaluer les motivations liées à l'utilisation des différents services offerts, via les applications mobiles ou à partir du Code USSD, nous avons posé une nouvelle question : *Pourquoi vous les utilisez ?* Les résultats sont répertoriés ci-dessous.

Graphique 2 : Motivations liées à l'utilisation des services offerts par la dématérialisation



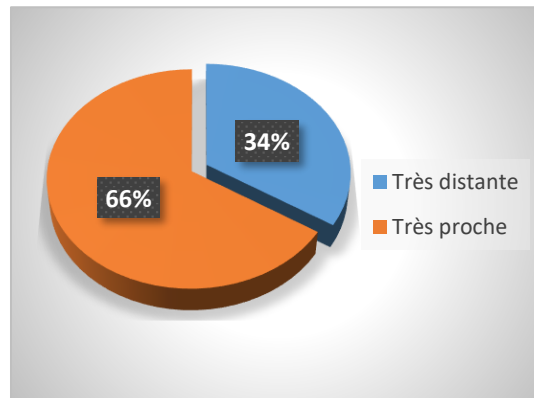
Source : Enquête de terrain, 2026

Les résultats montrent que les services de *Consultation de solde* (61%), de *Transfert d'argent* (14%) ou encore d'*Exécution d'une opération de retrait d'argent* (11%) sont les plus utilisés. Ces fréquences traduisent plusieurs évidences. S'agissant de la *Consultation de solde* : elle répond à un souci de gestion ou plus précisément de la nécessité d'un contrôle sur son revenu avant l'exécution d'une opération, par exemple. Le transfert d'argent répond à des besoins sociaux. Dans la culture ivoirienne "*donner*" à son prochain est un acte de bénédiction au-delà de la générosité. Enfin, selon la logique de la digitalisation, *retirer de l'argent* via un distributeur ou son compte mobile money est une évidence, par appropriation progressive.

2.2. Transition numérique et « mutation » de la communication relationnelle dans la microfinance ivoirienne

Afin de mesurer la perception des clients face à la distance et le niveau de confiance quant à l'utilisation des outils numériques, nous avons posé les questions suivantes : *Comment jugez-vous la relation avec votre conseiller depuis la digitalisation de certains services ? (Voir graphique 3). Les informations reçues via les canaux digitaux vous permettent-elles de suivre vos comptes en toute confiance ? (Voir graphique 4).*

Graphique 3 : Caractéristique de la relation Client-IMF

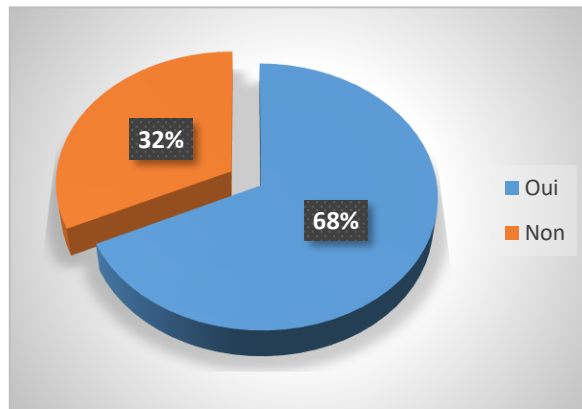


Source : Enquête de terrain, 2026

Les individus enquêtés confirment à 34% que la relation avec leur conseiller-client est devenue de plus en plus distante. Cette distance, imposée par la dématérialisation des services se traduit par une réduction des interactions physiques. En revanche, 66% des enquêtés âgés de 25 à 45⁵¹ ans, par exemple, déclarent maintenir une relation *Très proche* avec les IMF. Cette proximité va au-delà de la dimension physique. Elle repose sur l'accessibilité des services numériques qui permettent l'exécution de nombreuses opérations à distance.

⁵¹ L'enquête a retenu deux catégories d'âge : 25 à 45 ans et 45 ans et plus. En réalité, la tranche d'âge de 25 à 45 ans correspond à la frange de la plus population la plus active et exposée au numérique. Les individus de plus de 45 ans ont une adoption « plus prudente » ou « partielle » des outils digitaux.

Graphique 4 : Niveau d'assurance et de confiance aux services numériques



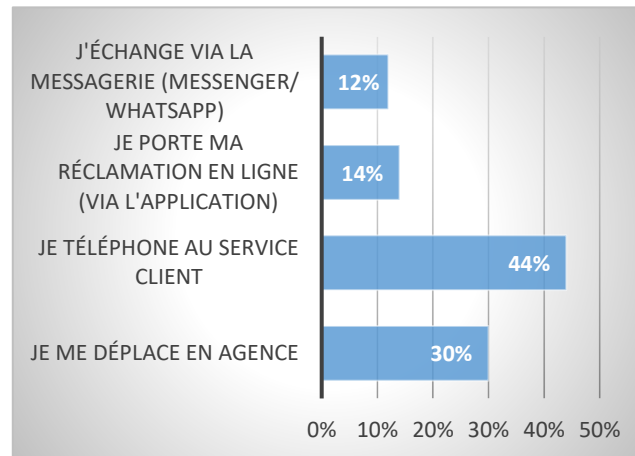
Source : Enquête de terrain, 2026

À lumière du graphique, 68% des enquêtés déclarent avoir confiance dans les informations des services numériques des IMF. Pourtant, 32% expriment une opinion contraire. Ce qui traduit une perception mitigée du niveau de fiabilité de ces dispositifs. Cette divergence s'explique, pour les 68% d'avis favorables par des expériences positives d'utilisation des services numériques, notamment au niveau de la rapidité des opérations ou encore de la simplicité des interfaces. Quant à la frange des réticents, leur position semble être justifiée par des expériences négatives, mais aussi par des risques ; comme par exemple, des bugs techniques, la réception de faux messages imitant des IMF, ainsi que des cas d'usurpation d'identité ou de tentatives de fraude.

2.3. Niveau de réaction en cas de dysfonctionnement

Dans l'optique d'évaluer le niveau de réaction des IMF de notre étude, nous avons posé la question suivante : *En cas de problème avec un service numérique, par quel moyen contactez-vous l'institution ?*

Graphique 5 : Moyen de communication en cas d'assistance



Source : Enquête de terrain, 2026

Les clients disposent de plusieurs moyens de communication. 44% des enquêtés affirment avoir recours aux appels téléphoniques pendant que 14% préfèrent les *Applications mobiles* et 12%, pour les services de la *Messagerie*. Ce choix pour les *Appels téléphoniques* est motivé par le fait que les IMF disposent très souvent de service de call center, et invitent en substance les clients à les contacter en cas de soucis. Les *Applications mobiles* quant à elles disposent de « service » de réclamation. Le choix de la *Messagerie* est justifié par l'idée de laisser des traces écrites lors des échanges avec le conseiller. A noter que 30% préfèrent *se déplacer en agence*. Ce choix est motivé par le fait que les réclamations semblent être mieux traitées ou prises « au sérieux » lors des échanges en présentiel.

3. Discussion des résultats

3.1. De l'usage des Applications mobiles et des Codes USSD dans les microfinances ivoiriennes : une analyse des déterminants d'adoption

La dématérialisation des services bancaires en Côte d'Ivoire a profondément transformé les habitudes des clients. Au regard des éléments de réponses du *Graphique 1*, l'on peut affirmer que les populations ont adopté les opportunités offertes par la dématérialisation des services pour plusieurs raisons.

Premièrement, la généralisation des smartphones depuis quelques années en Côte d'Ivoire. Dans son nouveau rapport intitulé Résumé Exécutif MSI 2023, l'ARTCI (2025, p.6), affirme qu'on assiste à « (...) une transition progressive vers les smartphones, qui représentent désormais plus de 60% des téléphones possédés ». À cette observation s'ajoute le fait que 90 % de nos enquêtés, soit 45 personnes sur 50, disposaient d'un smartphone au moment de l'enquête. Loin donc d'un effet de mode, ces « téléphones sont plus pratiques et facilement manipulables. Et avec Internet, mieux avoir un smartphone (...) », soutient l'un de nos enquêtés. Les smartphones permettent un accès à tout type d'opération ou de transaction. C'est ce qui ressort d'ailleurs des informations du *Graphique 2*. Il convient de noter que cette affirmation illustre bien le concept d'« influence sociale » développé par l'UTAUT. Car en réalité, l'on évolue sous l'influence de la diffusion ou encore de l'appropriation des technologies du numérique dans le contexte socioculturel. Cette évolution des usages numériques, observée à l'échelle nationale, se traduit de manière particulière dans le secteur des microfinances ivoiriennes. En effet, l'appropriation du numérique se manifeste à travers l'usage croissant des canaux dématérialisés pour la réalisation des opérations financières. Ces usages ne relèvent pas uniquement des potentialités techniques. Ils s'inscrivent dans des logiques sociales spécifiques, notamment la recherche de proximité relationnelle, la confiance dans l'institution et les habitudes de gestion de l'argent au quotidien.

Deuxièmement, la perception d'utilité et de facilité d'utilisation. Les individus selon Venkatesh Viswanath (2003) adoptent plus facilement une technologie lorsqu'ils la perçoivent non seulement "utile", mais aussi et surtout "simple" à manipuler. C'est en réponse à cette spécificité que l'Agence de promotion de l'inclusion financière de Côte d'Ivoire encourage le développement de nouvelles technologies du numérique. Les IMF *Baobab* et *Crédit Access* disposent d'ailleurs d'applications mobiles, téléchargeables gratuitement. Selon un rapport de Word Bank Group, publié en 2020, l'apparition de nouveaux acteurs non bancaires dans le secteur financier ivoirien, grâce à l'essor de la technologie numérique a largement transformé le paysage économique et financier. Au sens de nos enquêtés,

« les *Applications mobiles* favorisent davantage l'épargne, promeuvent le gain de temps et participent de la réduction des distance grâce à un suivi régulier de toutes les données liées au compte ». ⁵² C'est ce que Venkatesh Viswanath (2003) appelle « la performance attendue ». Cette capacité dont dispose les clients d'exécuter toutes sortes d'opération, peu importe le temps ; ce qui met en évidence le niveau d'accessibilité.

Troisièmement, l'accessibilité quasi-permanente et observable chez les utilisateurs des *Applications mobiles*, par exemple. Ils ont la possibilité d'effectuer toutes les opérations (consultation de solde, dépôt, retrait, transfert d'argent, etc.) à tout moment en disposant simplement d'une connexion Internet. À titre illustratif les résultats du *Graphique 2*. Les utilisateurs effectuent beaucoup plus les opérations de *Consultation de solde*, de *Transfert d'argent* ou encore d'*Opération de retrait*. En réalité, ces opérations semblent plus simples via les *Applications mobiles* contrairement à l'exécution des *Codes USSD*. Entre autre raison, une meilleure expérience et un usage plus pratique et attractif que les *Codes USSD*, réservés aux populations limitées en connectivité. L'un de nos enquêtés soutient à cet effet « Je fais toutes mes opérations à partir de mon téléphone. C'est d'ailleurs ce qui fait que je ne peux pas rester un moment sans connexion Internet. Avec l'application, c'est plus facile et rapide » ⁵³.

Bien que les applications mobiles soient adoptées par une majorité de nos enquêtés, les *Codes USSD* continuent de jouer un rôle essentiel dans le fonctionnement des IMF en Côte d'Ivoire. En effet, contrairement aux applications mobiles qui nécessitent un smartphone et surtout un accès à Internet, les *Codes USSD* sont accessibles depuis n'importe quel téléphone mobile et sans accès à Internet. Il est évident que l'on observe une dynamique de transformation des habitudes-client. La forte préférence aux *Applications mobiles* traduit une évolution des attentes des usagers qui privilégient désormais la rapidité, l'accessibilité et l'autonomie. Cette

⁵² Extrait de notre entretien du 27 avril 2026.

⁵³ Extrait de notre entretien du 27 avril 2026.

mutation témoigne du passage progressif d'une logique de dépendance à l'agence physique vers une logique de gestion qui accorde une place de choix au développement du numérique.

3.2. La dématérialisation des services comme “facteur de reconfiguration” de la communication relationnelle dans les IMF ivoiriennes

Une analyse des données du *Graphique 3* indique que la communication relationnelle constitue la base de la relation entre les clients et l'ensemble des IMF en Côte d'Ivoire. Le fait que 34% des enquêtés estiment la relation entre client et conseiller *distante* ne signifie pas qu'il y a rupture. L'interaction numérique ne constitue aucunement un prétexte de rupture d'avec les modes traditionnels de communication. Il s'agit d'une continuité et d'une reconfiguration des pratiques sociales, soutiennent Dominique Cardon (2010) et Josiane Jouët (2003). En d'autres termes, les échanges continuent. Sauf qu'il faut compter avec plusieurs paramètres : manque de professionnalisme, lenteur dans le traitement des demandes, disponibilité d'une seule caisse, parfois, pour les opérations de retraits, etc. À cela s'ajoute la problématique des « files d'attente » qui ne facilitent pas l'accès aux conseillers clients en agence. Les applications mobiles ou plateformes numériques deviennent donc une solution. En clair, la « distance » dont il est fait mention au niveau du *Graphique 3* ne concerne que le mode face à face. Car, ce que nous appelons « conseiller virtuel » et qui favorise les échanges via le numérique, demeure un outil de forte collaboration; d'où la fréquence de 66%, portée par ceux qui estiment que la *relation est plus proche*. Les canaux numériques (applications mobiles, WhatsApp, SMS, appels téléphoniques ou réseaux sociaux), bien qu'ils facilitent la disponibilité des conseillers et la rapidité des réponses, ne restent que des outils de médiation au service de la relation client. De plus, la perception d'une relation dite proche ne découle pas exclusivement des caractéristiques de ces outils. Elle s'explique par différents facteurs contextuels, tels que les difficultés d'accès aux services physiques, la qualité de la prise en charge, sans oublier le climat de confiance entre les clients et

les IMF, qui, à la réalité, sont autant d'éléments à considérer dans l'analyse de la communication relationnelle.

Les échanges virtuels réduisent considérablement les contraintes liées aux déplacements et aux horaires d'ouverture des agences. Contrairement à l'idée selon laquelle la digitalisation annihile la relation client, les données suggèrent que les outils numériques renforcent le sentiment de proximité. Cette proximité trouve son justificatif avec le concept d'*Utilité perçue* dans le modèle théorique de Venkatesh Viswanath (2003).

Au niveau du *Graphique 4*, les avis semblent partagés. 68% des enquêtés ont confiance aux informations reçues via les applications du numériques. Si ces acteurs mettent en avant les notions de *informations claires, sécurité, confiance, proximité, informations en temps réelles* ; et donc de système « qui simplifie les choses grâce à un mode de communication qui informe sur tous les mouvements de compte », selon un enquêté, c'est plutôt l'effet contraire chez les 32% de notre échantillon. Cette différence de perception chez ces acteurs peut être évaluée à la lumière de la théorie de l'UTAUT. S'il est admis que certains clients pensent que les services du numérique facilitent le suivi de leurs opérations, d'autres, par contre, ont une appréciation moins favorable, et ce en tenant compte d'expériences vécues. À titre illustratif, ces extraits tirés de notre collecte d'information auprès des clients: « Il arrive que les notifications me parviennent plus de 24 heures après l'opération effectuée, là où, chez certains, c'est instantané ». « Je reçois certes des messages, mais il ne donnent pas suffisamment de détails sur l'opération réalisées ». Ces messages, loin d'être exhaustifs traduisent la négation exprimée par les 32% d'enquêtés qui mettent en berne le niveau de confiance aux informations reçues.

Au-delà des insuffisances relevées, le numérique occupe une place de choix dans le développement des interactions entre les IMF ivoiriennes et leurs clients. Les usagers ont recours aux différents dispositifs mis en place par les MF pour différentes opérations. Les technologies ne remplacent pas le mode traditionnel d'interaction. Elles viennent s'y superposer en offrant une opportunité de coexistence. Ce qui

participe de l'hybridation progressive des modalités de communication entre les clients et les IMF.

3.3. Le « face-à-face » à l'ère du clic : entre résistance culturelle, contraintes techniques et dématérialisation de la relation client

Il ressort de l'évaluation du *Graphique 5* que 30% des enquêtés préfèrent, sinon optent pour les déplacements en agence lorsqu'il y a un souci technique. Même s'ils constituent une large minorité devant les 70% qui utilisent les moyens technologiques, il convient de noter que la perception de cet échantillon répond à des normes qui leurs sont propres.

En effet, le déplacement en agence s'explique par la recherche d'une solution personnalisée. Pour autant, des facteurs socioculturels sont à considérer. Dans un contexte où le contact humain demeure valorisé, certains clients privilégient les échanges en face à face avec les conseillers, perçus non seulement comme rassurants, mais aussi, propices à la résolution de préoccupations spécifiques. Cette préférence suggère une forme de résistance aux innovations technologiques proposées par les IMF. Pour nombre de clients, un échange avec un conseiller favorise une prise en charge immédiate. Cet avis semble être partagé par Venkatesh Viswanath et al., (2003, p447), qui expliquent en substance que « si la technologie ne performe pas (...), l'utilisateur revient vers un canal jugé plus efficace (...) », en l'occurrence l'agence. Toutefois, si le prétexte de la performance avancé par Venkatesh Viswanath et al. (2003) est pertinent pour des retours vers l'agence, il ne saurait expliquer à lui seul les pratiques observées. Car, la forte utilisation des technologies numériques par les clients suggère que le “face-à-face” répond aussi à des logiques relationnelles, culturelles et contextuelles qui dépassent les seules considérations techniques.

Loin d'exclure la dimension technique, ces logiques invitent à approfondir la notion même de performance et la manière dont elle est perçue par l'utilisateur. L'analyse de la performance attendue montre qu'elle est un indicateur qui permet au public de juger le niveau de satisfaction par rapport aux services proposés par l'entreprise. C'est à juste titre que Kouakou Sylvestre Kouassi (2015) arrive à établir le lien avec les

notions d'*Utilité perçue* et de *Facilité d'utilisation*. Dans cette configuration, c'est plutôt l'*Utilité perçue* qui est mise en évidence. On note aussi comme motivations des déplacements en agence les limites technologiques des dispositifs mis en place par les IMF. Plusieurs éléments sont à en prendre en considération, en l'occurrence, la couverture réseau approximative, les dysfonctionnements d'applications mobiles, les notifications tardives. Ces insuffisances motivent à se déplacer en agence. D'ailleurs, soutiennent David Gefen et al., (2003), la présence physique réduit le sentiment d'incertitude et renforce, au contraire, la confiance dans le traitement de la réclamation. Toutefois, dans une perspective de valorisation, Kathérine Noble Lemon et Peter Cornelis Verhoef (2016) précisent que la valeur de l'expérience client ne se mesure pas à un seul niveau ou à travers un seul canal. La complémentarité entre les canaux « traditionnels » ; les déplacements en agence, et les canaux « modernes », inspirés de la dématérialisation sont autant de recours à la disposition des clients en vue de profiter au maximum de l'interaction avec l'entreprise. Les déplacements en agence ne constituent pas la norme dominante auprès de nos enquêtés. Car, 70% des interviewés ont opté pour les opportunités qu'offre l'assistance en ligne. Des différentes méthodes, l'appel téléphonique semble être le moyen le plus utilisé devant les modalités *Je porte ma réclamation en ligne (via l'application)*, avec 14% et *J'échange via la messagerie (Messenger / Whatsapp)* ; 12%. Il apparaît donc que la gestion des soucis techniques s'inscrit dans une logique de dématérialisation de la relation client dans le secteur de la microfinance en Côte d'Ivoire. Pour Kathérine Noble Lemon et Peter Cornelis Verhoef (2016), « l'expérience client » qui se mesure à travers les moyens utilisés pour signaler tout incident lié à usage des outils du numériques doit être perçue comme un parcours nouveau, à la stature du multi support. À travers ces dispositifs, le client a la possibilité de joindre l'entreprise à plusieurs reprises, et anticiper, dans une certaine mesure sur une assistance physique en agence, dans la mesure où la requête est enregistrée en ligne.

Conclusion

La dématérialisation des services bancaires constitue, à n'en point douter, un levier de transformation dans le paysage de la microfinance ivoirienne. Les résultats obtenus, par exemple, au niveau des *Graphiques 1* et *3* confirment l'hypothèse de notre étude. La dématérialisation transforme les habitudes des consommateurs en favorisant l'autonomie, l'accessibilité encore l'interactivité. C'est à juste titre que les *Applications mobiles* apparaissent pour 86% de notre échantillon comme l'outil le plus utilisé pour l'exécution de plusieurs opérations, à côté du *Code USSD*, avec 14%. L'analyse faite en référence au modèle UTAUT confirme que la transition numérique ne crée pas de rupture du mode de proximité ; au contraire, elle rapproche les individus. Toutefois, cette proximité demeure conditionnée par la qualité des infrastructures numériques, la fiabilité des plateformes et le niveau de confiance accordé aux dispositifs technologiques.

Cependant, il convient de préciser que le succès du système de dématérialisation reste lié à la capacité des IMF ivoiriennes à promouvoir et surtout à entretenir la confiance avec la clientèle. Le succès du système de dématérialisation ne peut être réduit au principe de la confiance entre les IMF et le client. Il s'appuie aussi sur les transformations organisationnelles engagées par ces structures, en soutient des politiques publiques de l'Etat ivoirien. S'il est admis que 68% des enquêtés à la lumière du *Graphique 4* affirment avoir confiance aux informations reçues via les services du numérique pour le suivi des opérations sur leur compte, il n'en demeure pas moins que 32% expriment des réserves, notamment, liées à des dysfonctionnements techniques, des retards de notifications, et même des risques de fraude sur les comptes des clients (la cybercriminalité). Cette situation met en évidence les limites des dispositifs numériques lorsqu'ils ne répondent pas pleinement aux attentes des utilisateurs. Loin de remplacer « l'humain », la digitalisation s'inscrit dans une logique de complémentarité. L'enjeu pour les IMF ivoiriennes consiste ainsi à développer une stratégie relationnelle multicanale capable

d'allier performance technologique, réactivité communicationnelle et proximité humaine afin de renforcer durablement la confiance des clients.

Bibliographie

ARTCI 2025, MSI 2023. Mesure de la société d'information, rapport exécutif.

CARDON Dominique, 2010, *la démocratie Internet : Promesses et limites*, Paris, Ed. Seuil.

DALLOZ Xavier et PORTNOFF André-Yves, 2001, « La prolifération numérique : ressorts et impacts. Repères pour années chien », *Revue Futuribes*, N°266, pp. 23-40.

GBODJÉ Gahoun Brice Aubain et SILUÉ Nibé Dramane, 2026, Digitalisation des paiements et mutations des emplois dans le transport urbain en Côte d'Ivoire », *Revue Akiri*, pp. 304-320.

GBODJE Gahoun Brice Aubain, 2021, *L'usage du mobile banking dans la gestion de la relation client des microfinances en Côte d'Ivoire : l'exemple de Advans*, thèse unique de doctorat, Université Alassane Ouattara, Côte d'Ivoire.

GEFEN David et al., 2003, « Confiance et TAM dans le commerce en ligne : un modèle intégré », *Mis Quaterly*, Vol 27, N°1, pp. 51-90.

JOUËT Josiane, 2003, « Retour critique sur la sociologie des usages des technologie de communication », *Réseaux*, pp. 487-521.

KOUASSI Kouakou Sylvestre, 2015, « Adoption des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires des universités ivoiriennes : une approche par l'UTAUT », *Les cahiers du numérique*, pp. 167-202.

LEMON Kathérine Noble et VERHOEF Peter Cornelis, 2016, « Understanding cusmoer experience throughout the customer journey », *Journal of Marketing*, Vol 80, N°6, pp. 69-96

MADIS INVEST, 2026, « Top 10 des microfinances de Côte d’Ivoire selon la taille du bilan 2024 », <https://madisinvest.com/actualites/boursiere/le-top-10-des-microfinances-de-cte-divoire-selon-la-taille-du-bilan-2024-Fjf9btDtPtAUy3CZ8eot> et consulté le 22 juin 2026.

MONGEAU Pierre, 2008, *Réaliser son mémoire ou sa thèse. Côté jeans, côté tenue de soirée* », Montréal, Presse de l’Université du Québec.

REDDI, 2023, « CÔTE D’IVOIRE – La cybercriminalité, « obstacle au développement » et « menace » contre la paix en Afrique francophone », disponible sur https://www.reddit.com/r/francophonie/comments/173of82/c%C3%B4te_divoire_la_cybercriminalit%C3%A9_obstacle_au/?utm_source=chatgpt.com et consulté le 25 mai 2026.

VISWANATH Venkatesh et al., 2003, « Acceptation des technologies de l’information par les utilisateurs : vers une vision unifiée », *Mis Quaterly*, Vol 27, N°3, pp. 425-478.