

L'impact de l'intelligence artificielle sur l'augmentation du taux de bancarisation des services financiers : Cas des Banques de la République Démocratique du Congo

Auteur : Kapulo Mitwele Kawele, Joseph

Promoteur(s) : Torsin, Wouter

Faculté : HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège

Diplôme : Master en sciences de gestion

Année académique : 2025-2026

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/27746>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Guide d'entretien Impact de l'IA sur la bancarisation en RDC

Mémoire : « L'Impact de l'Intelligence Artificielle sur l'Augmentation du Taux de Bancarisation des Services Financiers : Cas des Banques de la République Démocratique du Congo ».

Méthode d'élaboration :

47 questions réparties en 8 sections, Le contenu de chaque question est ici entièrement adossé aux mécanismes, défis et acteurs identifiés dans la revue de littérature (scoring crédit alternatif, chatbots, e-KYC, détection de fraude ; infrastructure, réglementation, biais algorithmiques, gouvernance des données; BCC, banques commerciales, opérateurs mobile money, FinTech, bailleurs de fonds).

1. Introduction (questions transversales)

- Pouvez-vous vous présenter, décrire votre rôle et la manière dont vous êtes impliqué(e) dans l'adoption de l'intelligence artificielle au service de la bancarisation en RDC ?
- Comment voyez-vous votre rôle évoluer au cours des prochaines années à mesure que ces technologies se diffusent ?
- Avant l'essor récent de solutions comme le scoring crédit alternatif, les chatbots ou l'e-KYC, quelle était votre perception du potentiel de l'IA pour l'inclusion financière en RDC ?
- Maintenant que ces technologies commencent à être testées ou déployées, comment votre opinion a-t-elle évolué ?
- En quoi le scoring crédit alternatif par IA diffère-t-il fondamentalement de l'évaluation de crédit traditionnelle ? Quels types de données mobilisez-vous (mobiles, comportementales, biométriques) ?
- Les institutions concernées sont-elles réellement disposées à investir dans ces technologies alors que la valeur ajoutée n'est pas encore pleinement démontrée dans le contexte congolais ?
- Comment collectez-vous, gérez-vous et sécurisez-vous les données utilisées par vos systèmes d'IA ? Existe-t-il des outils ou processus spécifiques ?
- Y a-t-il d'autres parties prenantes que vous jugez pertinentes pour cette discussion et que nous n'avons pas encore abordées ?
- Compte tenu du contexte économique, infrastructurel et sécuritaire de la RDC, quelle est selon vous l'intention réelle des banques et des autorités quant à l'adoption de l'IA à moyen terme ?
- La RDC affiche l'un des taux de bancarisation les plus faibles d'Afrique subsaharienne. Dans quelle mesure l'IA peut-elle réellement combler cet écart, sachant que des facteurs structurels comme l'électrification, les revenus ou la confiance restent largement hors du champ technologique ?

2. Banques commerciales opérant en RDC

- Comment percevez-vous le rôle des banques commerciales congolaises dans l'adoption de l'IA pour l'inclusion financière ? Quels sont les principaux défis auxquels elles sont confrontées ?
- Quelles applications concrètes d'IA scoring alternatif, chatbots, e-KYC, détection de fraude sont aujourd'hui déployées dans votre institution, et à quel stade (pilote ou production) ?
- D'après votre expérience, quels sont les principaux freins rencontrés par les banques dans le déploiement de ces solutions ?
- Comment les banques perçoivent-elles le rapport coût-bénéfice de l'investissement dans l'IA à ce stade ?
- Quels retours recevez-vous de la part des dirigeants de banques sur leurs craintes ou préoccupations concernant l'IA ?
- Avec combien d'institutions bancaires collaborez-vous actuellement, et quel est le périmètre de vos interventions auprès d'elles ?
- Quels conseils donneriez-vous à une banque qui débute tout juste l'intégration de l'IA dans ses processus de crédit ?
- Puisque le scoring alternatif s'appuie souvent sur des données de mobile money et de télécommunications, les banques rencontrent-elles des difficultés à accéder à ces données via des partenariats avec les opérateurs ?
- Comment les banques ont-elles tenté de s'adapter aux défis d'infrastructure numérique électrification, connectivité pour déployer ces technologies ?
- Avez-vous observé des réactions ou résistances internes, par exemple de la part des agents de crédit, face à l'automatisation des décisions par l'IA ?

3. Banque Centrale du Congo et régulateur

- Diriez-vous que l'un des rôles de la BCC est aussi d'assurer la stabilité et la confiance dans l'adoption de nouvelles technologies financières ?
- Comment percevez-vous le rôle actuel de la BCC : devrait-elle davantage encadrer, ou davantage favoriser, l'innovation en matière d'IA et de FinTech ?
- Le cadre réglementaire congolais sur la protection des données étant encore lacunaire, comment cela affecte-t-il la confiance des banques et des clients envers les solutions d'IA ?
- Quelles sont, selon vous, les principales raisons qui expliquent l'absence de règles spécifiques à l'IA et aux FinTechs en RDC à ce jour ?
- Quelles étapes seraient nécessaires pour qu'un cadre réglementaire dédié à l'IA dans le secteur financier congolais voie le jour ?
- Pensez-vous que les banques congolaises sont désavantagées sur le plan de la compétitivité régionale par rapport au Kenya ou à l'Afrique du Sud, par exemple en raison de ce vide réglementaire ?
- Quel rôle la BCC pourrait-elle jouer dans le développement futur de l'encadrement de l'IA dans le secteur bancaire congolais ?

4. FinTech, opérateurs mobile money et Big Tech

- Comment percevez-vous le rôle des opérateurs de mobile money Airtel Money, Orange Money, M-Pesa et des FinTech dans le déploiement de l'IA au service de la bancarisation ?
- Quels partenariats existent ou devraient exister entre banques traditionnelles et opérateurs télécoms pour exploiter les données mobiles à des fins de scoring alternatif ?
- Quels enjeux de dépendance technologique ou de partage de données ces partenariats soulèvent-ils ?
- En vous basant sur des cas comme M-Kopa, Branch ou Jumo ailleurs en Afrique, quels enseignements les acteurs congolais peuvent-ils en tirer ?
- Quels défis techniques infrastructure, compétences en data science rencontrez-vous dans le déploiement de solutions d'IA en RDC ?

5. Investisseurs et bailleurs de fonds

- Quel rôle jouent les investisseurs et bailleurs de fonds internationaux — Banque mondiale, IFC, BAD dans le financement des projets d'IA appliqués à l'inclusion financière en RDC ?
- Comment évaluez-vous le potentiel de rendement et d'impact social de tels investissements dans le contexte congolais ?
- Quels critères utilisez-vous pour évaluer la maturité d'une institution financière congolaise avant d'investir dans sa transformation numérique ?
- L'accès au financement pour une banque congolaise dépend-il de sa capacité à démontrer un usage responsable de l'IA gouvernance des données, lutte contre les biais algorithmiques ?

6. Établissements d'enseignement et formation

- Observez-vous une évolution des programmes universitaires en RDC visant à former des data scientists ou des spécialistes en IA appliquée à la finance ?
- Quelles sont les principales lacunes de compétences que vous observez chez les jeunes diplômés congolais en matière d'IA et de data science ?
- Quelles initiatives de formation continue existent pour les professionnels bancaires congolais souhaitant se spécialiser dans ces technologies ?

7. Clients et société civile

- Comment les clients bancarisés et non bancarisés perçoivent-ils les décisions automatisées, par exemple un octroi ou un refus de crédit fondé sur un score algorithmique ?
- Quels mécanismes d'explication ou de recours existent pour un client affecté par une décision automatisée qu'il conteste ?
- Dans quelle mesure les biais algorithmiques identifiés dans certains systèmes de scoring alternatif — liés au genre ou à l'origine régionale — préoccupent-ils les populations congolaises ?
- Comment la défiance historique envers les institutions financières formelles influence-t-elle l'adoption de solutions fondées sur l'IA ?

8. Complexité conceptuelle et technique

- La littérature distingue IA de base, IA avancée et IA autonome (Strusani & Houngbonon, 2019). Cette distinction a-t-elle un sens opérationnel pour les acteurs congolais, ou reste-t-elle largement théorique ?
- Pensez-vous que la compréhension même des concepts de scoring alternatif ou de biais algorithmique constitue un obstacle pour les régulateurs et décideurs congolais ?
- Comment la gouvernance des données est-elle actuellement assurée en l'absence d'un cadre réglementaire dédié, et quels risques cela fait-il peser sur la protection des données des clients ?
- Quels indicateurs permettraient de mesurer concrètement l'impact de l'IA sur le taux de bancarisation en RDC, au-delà des effets d'annonce ?

Total : 47 questions réparties en 8 sections, calquées sur la structure du guide d'entretien d'Olivier Lux et adaptées au contexte de l'IA et de la bancarisation en RDC.