

Analyse des limites structurelles du recours au mobile money pour le paiement des salaires des enseignants en contexte de crise sécuritaire, cas de la ville de Goma(RDC)

Analysis of the structural limitations of the use of mobile money for teachers' salary payments in a context of security crisis: the case of the city of Goma (drc)

SHUKURU BWENGE Jean

Doctorant à la Haute Ecole de Commerce de Kinshasa/RDC et Chef de Travaux à l'Institut Supérieur de Développement Rural de Goma (ISDR-GOMA),

NTIBIHORWAMO MIHIGO Deodatus

Doctorant à la Haute Ecole de Commerce de Kinshasa/RDC et Chercheur indépendant,

Date de soumission : 02/01/2026

Date d'acceptation : 14/02/2026

Pour citer cet article :

SHUKURU BWENGE J. & NTIBIHORWAMO MIHIGO D. (2026) « Analyse des limites structurelles du recours au mobile money pour le paiement des salaires des enseignants en contexte de crise sécuritaire, cas de la ville de Goma(RDC) », Revue Internationale des Sciences de Gestion « Volume 9 : Numéro 1 » pp : 1180 - 1198

Résumé

Cette étude examine les limites structurelles liées à l'utilisation du mobile money pour le paiement des salaires des enseignants de l'État dans la ville de Goma, à l'Est de la République Démocratique du Congo, un contexte marqué par une crise sécuritaire et la fermeture des institutions bancaires. Fondée sur une enquête quantitative menée auprès de 65 enseignants, l'analyse met en évidence que les frais élevés de retrait constituent la principale limite du mobile money, citée par 73,8 % des répondants. Les contraintes structurelles se traduisent principalement par une irrégularité des paiements, identifiée par 49,2 % des enseignants, tandis que les conséquences socio-économiques se manifestent majoritairement par l'incapacité à subvenir aux besoins familiaux (70,8 %). L'application du test du Khi-deux ne révèle aucune relation statistiquement significative entre le recours au mobile money et le niveau de satisfaction des enseignants à l'égard du paiement de leurs salaires ($p = 0,628$). Ces résultats soulignent la nécessité de mesures de régulation des frais de transaction, ainsi que le renforcement de la fiabilité des mécanismes de paiement salarial, afin de réduire les effets négatifs du mobile money en période de crise sécuritaire.

Mots clés : Limites structurelles, Mobile Money, Paiement des enseignants, Crise sécuritaire.

Abstract

This study examines the structural limitations associated with the use of mobile money for the payment of state teachers' salaries in the city of Goma, in eastern Democratic Republic of the Congo, a context marked by a security crisis and the closure of banking institutions. Based on a quantitative survey conducted among 65 teachers, the analysis highlights that high cash withdrawal fees constitute the main limitation of mobile money, as reported by 73.8% of respondents. Structural constraints are mainly reflected in the irregularity of payments, identified by 49.2% of teachers, while socio-economic consequences are predominantly manifested through teachers' inability to meet their families' basic needs (70.8%). The application of the Chi-square test reveals no statistically significant relationship between the use of mobile money services and teachers' level of satisfaction with salary payments ($p = 0.628$). These findings underscore the need for regulatory measures to reduce transaction fees, as well as for strengthening the reliability of salary payment mechanisms in order to mitigate the negative effects of mobile money during periods of security crisis.

Keywords: Structural constraints; Mobile Money; Teachers' salary payment; Security crisis.

Introduction

La province du Nord Kivu dans l'est de la République Démocratique du Congo(RDC), traverse une crise sécuritaire profonde depuis la résurgence de la rébellion du Mouvement du 23 Mars(M23) Congo Research Group(2024). Cette insurrection, qui s'est intensifiée depuis 2022, a mené à une offensive majeure en 2025, au cours de laquelle le M23 a pris le contrôle de vastes territoires, dont la capitale provinciale « Goma » Kahombo, B. (2025).

Depuis la prise de contrôle de Goma par le mouvement armé M23 en janvier 2025, la vie économique et sociale de cette ville stratégique du Nord-Kivu a été profondément désorganisée. Selon les rapports des Nations unies, l'occupation armée a entraîné la fermeture quasi totale des banques commerciales et des institutions financières formelles, provoquant une pénurie de liquidités et une paralysie des circuits économiques locaux (Nations Unies, 2025). Cette situation a fortement compromis le fonctionnement des services publics, notamment le paiement des salaires des fonctionnaires, y compris ceux des enseignants, qui continuent d'exercer dans un contexte marqué par une insécurité persistante et une grande précarité économique (Radio Okapi, 2025). La fermeture prolongée des établissements bancaires a ainsi accentué la vulnérabilité des ménages urbains et aggravé la crise socio-économique à Goma, comme le soulignent également plusieurs analyses de la presse régionale et internationale (Anadolu Agency, 2025).

Afin de pallier ces dysfonctionnements structurels et d'assurer la continuité du fonctionnement de l'administration publique, les autorités de la République démocratique du Congo ont mis en place des dispositifs alternatifs de paiement. A cet égard, le gouvernement a procédé à la généralisation du versement des salaires par le recours aux services de monnaie électroniques(mobile money), en s'en s'appuyant sur les plateformes des opérateurs de téléphonie mobile, notamment Airtel Money, Orange Money et M-Pesa (DeskEco, 2025 ; Radio Okapi, 2025).

Il ressort des éléments précédemment exposés que cette mesure s'applique prioritairement aux enseignants ainsi qu'aux autres agents de l'État en poste dans les zones affectées par les affrontements armés. D'après les autorités nationales, ce dispositif de paiement a pour objectif de compenser l'indisponibilité des banques commerciales, de réduire les déplacements des fonctionnaires dans un contexte sécuritaire dégradé et d'assurer, autant que possible, la continuité et la régularité du paiement des rémunérations malgré la situation de conflit (DeskEco, 2025 ; Radio Okapi, 2025).

Toutefois, la mise en place du paiement des salaires par mobile money dans les zones affectées par le conflit soulève des enjeux structurels majeurs. Si ce système permet de contourner l'absence de banques physiques, il demeure dépendant d'une infrastructure technologique et financière fragile, incluant la disponibilité du réseau téléphonique, l'existence d'agents de retrait, la couverture réseau et les compétences numériques des bénéficiaires. La littérature sur l'inclusion financière en Afrique indique que, bien que le mobile money améliore l'accès aux services financiers pour des populations traditionnellement exclues, son adoption reste limitée par des lacunes infrastructurelles, des inégalités d'accès, des coûts de transaction élevés, ainsi que par des problèmes de sécurité et de confiance des utilisateurs (Mbiti & Weil, 2016 ; Jack & Suri, 2014).

À titre illustratif, les opérations de retrait par mobile money exposent les fonctionnaires de l'État, et notamment les enseignants, à des coûts supplémentaires non négligeables. Selon l'opérateur choisi, les frais de retrait peuvent varier de 3 % à 5 %, et atteindre jusqu'à 10 % dans certains cas, ce qui réduit sensiblement le montant effectivement perçu par les salariés. Cette situation illustre les limites du mobile money comme substitut aux banques traditionnelles dans un contexte de crise : bien qu'il permette le versement régulier des salaires, il génère des charges financières supplémentaires pour les bénéficiaires, diminuant leur pouvoir d'achat et aggravant leur vulnérabilité économique dans un environnement déjà précaire (Radio Okapi, 2025 ; DeskEco, 2025).

Cette recherche répond à un vide scientifique en offrant une étude des contraintes structurelles liées à l'utilisation du Mobile Money pour le paiement des enseignants, un domaine encore peu approfondi dans la littérature. Tandis que les études actuelles favorisent une vision technologique optimiste des paiements numériques, cette recherche souligne les obstacles institutionnels, infrastructurels et de sécurité qui entravent leur efficacité en période de crise. En se basant sur un cas pratique situé à Goma, dans l'est de la RDC, elle propose une contribution empirique inédite pour comprendre la gouvernance et le fonctionnement des services publics numériques en contexte de vulnérabilité.

C'est dans ce contexte que nous avons entrepris la rédaction de cet article, visant à répondre à la question centrale suivante : *Quelles sont les limites structurelles du recours au mobile money pour le paiement des enseignants à Goma, en contexte de crise sécuritaire et comment ces contraintes affectent elles leur régularité salariale et leur bien être socio-économique ?*

L'objectif général de cet article est d'analyser les contraintes structurelles liées au recours au mobile money pour le paiement des enseignants à Goma et évaluer leur impact sur la régularité des salaires et le bien-être socio-économique des enseignants en contexte de crise sécuritaire ; et de manière spécifique, cette étude vise à identifier les contraintes structurelles liées à l'utilisation du mobile money pour le paiement des enseignants ; évaluer l'impact de ces contraintes sur la régularité des paiements des enseignants ; analyser les conséquences socio-économiques pour les enseignants et proposer des recommandations pour améliorer l'efficacité du paiement par mobile money dans un contexte de crise sécuritaire, afin de renforcer la sécurité économique et le bien être des enseignants.

Afin de répondre à ce questionnement, nous organisons cette investigation autour de différents points suivants : la revenue de la littérature(1), la méthodologie d'investigation(2), les résultats obtenus et leurs discussions(3).

1. La revue de la littérature

1.1. Clarification conceptuelle

1.1.1. Crises sécuritaires et fragilisation des structures économiques

Dans leur analyse des déterminants économiques des conflits armés, Collier et Hoeffler (2004) distinguent deux logiques explicatives majeures : la *rébellion par cupidité (greed)*, fondée sur la captation des rentes issues des ressources naturelles, et la *rébellion par grief (grievance)*, enracinée dans des tensions ethniques, religieuses ou sociales préexistantes. Leurs résultats empiriques mettent en évidence que les régions affectées par les conflits armés subissent une contraction marquée des investissements privés, un ralentissement de l'activité commerciale ainsi qu'un accès limité aux services financiers, entravant durablement la performance économique.

Dans le cas de la République Démocratique du Congo (RDC), la littérature demeure divisée quant à la nature profonde des crises sécuritaires, certains auteurs privilégiant une lecture fondée sur la prédateur économique, tandis que d'autres insistent sur le poids des griefs historiques et identitaires, ou encore sur une interaction entre ces deux dimensions. À cet égard, un rapport récent du Comité international de la Croix-Rouge (CICR, 2024) souligne que la persistance des conflits dans l'Est du pays a provoqué de graves perturbations économiques et sociales, notamment à travers la désorganisation des marchés locaux, la fragilisation des moyens de subsistance et la dégradation de l'accès aux services essentiels.

Ces dynamiques conflictuelles ont des répercussions profondes sur la vie économique locale. En effet, les violences persistantes ont entraîné le déplacement de plus de 2,5 millions de personnes, accentuant la vulnérabilité des ménages et aggravant la précarité économique dans les zones affectées. Cette situation se traduit par une désorganisation des circuits économiques, une contraction des opportunités productives et une détérioration des conditions d'accès aux services financiers formels. La fermeture ou le fonctionnement limité des institutions financières traditionnelles dans les zones de conflit conduit ainsi les entreprises locales à recourir à des mécanismes financiers alternatifs afin de maintenir leurs activités et assurer leur survie économique (Collier & Hoeffler, 2004 ; CICR, 2024).

1.1.2. Mécanismes financiers alternatifs en situation de crise

La littérature consacrée aux économies informelles met en évidence que, dans les contextes marqués par l'instabilité et les conflits armés, les populations et les entreprises développent des stratégies adaptatives en fonction des contraintes de leur environnement économique. Parallèlement, les avancées technologiques ont favorisé une transformation progressive des systèmes financiers, caractérisée par leur dématérialisation et une accessibilité accrue à un plus large segment de la population. À cet égard, l'étude d'Alghareeb (2022) montre qu'une proportion significative des usagers recourt aux services financiers mobiles, en raison de leur disponibilité permanente, de leur facilité d'utilisation et de la possibilité d'effectuer des transactions bancaires à tout moment.

En République Démocratique du Congo, cette dynamique se traduit par la généralisation des services de mobile banking proposés par les institutions bancaires, ainsi que par l'essor des services financiers numériques fournis par les opérateurs de télécommunications, tels que Airtel Money et Orange Money. En complément de ces dispositifs formels et semi-formels, les tontines, solidement ancrées dans les pratiques économiques locales depuis plusieurs décennies, continuent de jouer un rôle central dans la mobilisation de l'épargne et le financement des activités économiques. Pris ensemble, ces mécanismes constituent des leviers essentiels de résilience économique en contexte de crise. Dans cette perspective, Jack et Suri (2011) démontrent, à partir du cas kényan, que le système M-Pesa a contribué de manière significative au maintien et à la continuité des activités des entreprises lors des périodes de chocs économiques.

1.1.3. Notion de paiement mobile

À l'issue de plus de dix années de travaux de recherche, Dahlberg et al. (2008) ont publié une revue de littérature dans la revue *Electronic Commerce Research and Applications*, visant à synthétiser les avancées conceptuelles et empiriques relatives aux paiements mobiles. Dans ce cadre, les auteurs ont proposé une définition unifiée du paiement mobile afin de lever les ambiguïtés liées aux multiples interprétations du concept. Ils définissent les paiements mobiles comme des transactions effectuées pour l'acquisition de biens, de services ou le règlement de factures, réalisées au moyen d'un dispositif mobile et reposant sur l'utilisation de technologies de communication sans fil ou apparentées.

De manière complémentaire, Dewan et Chen (2005) considèrent le paiement mobile comme l'action d'effectuer des transactions financières à l'aide de dispositifs mobiles, incluant notamment les téléphones sans fil, les assistants personnels numériques (PDA), les technologies de radiofréquence (RF) ainsi que les dispositifs fondés sur la communication en champ proche (NFC). Dans la même perspective, Luna (2017) décrit le paiement mobile comme un processus financier, à caractère privé ou commercial, dans lequel un appareil électronique de communication mobile est mobilisé pour initier, autoriser et exécuter une transaction financière.

Selon Liébana-Cabanillas (2012), le paiement mobile renvoie à une activité commerciale reposant sur l'utilisation d'un dispositif électronique connecté à un réseau mobile, permettant la réalisation effective d'une transaction économique. De son côté, Krueger (2001) définit le paiement mobile comme une transaction financière effectuée au moyen d'un appareil portatif, tel qu'un téléphone mobile ou un assistant personnel numérique (PDA), impliquant un échange direct ou indirect de valeur monétaire entre les parties prenantes. Ces dispositifs peuvent être mobilisés dans divers contextes transactionnels, notamment au point de vente physique, dans le commerce électronique ou dans le commerce mobile, comme le soulignent Hort, Gross et Fleisch (2002).

À la lumière de ces approches conceptuelles, le paiement mobile peut être appréhendé comme un processus financier consistant à effectuer des transactions liées à l'acquisition de biens, de services ou au règlement de factures à l'aide d'un appareil mobile, en s'appuyant sur des technologies de communication sans fil telles que la radiofréquence ou la communication en champ proche (NFC). Ce mode de paiement suppose un échange direct ou indirect de valeur monétaire entre les acteurs concernés et peut être mis en œuvre dans différents

environnements transactionnels, incluant les points de vente physiques, le commerce électronique et le commerce mobile.

1.2. Cadre théorique

Le recours au mobile money pour le paiement des enseignants dans des contextes marqués par l'insécurité et les crises soulève des enjeux multidimensionnels, à la fois économiques, institutionnels et sécuritaires. L'analyse de ces enjeux peut s'appuyer sur trois cadres théoriques complémentaires : la théorie des coûts de transaction, la théorie de la résilience économique et la théorie de l'économie politique des conflits.

1.2.1. Paiement mobile et couts de transaction

La théorie des coûts de transaction, développée par Williamson (1985), postule que toute activité économique génère des coûts liés à la recherche d'information, à la négociation et à l'exécution des transactions. Dans le contexte du paiement des enseignants, cette théorie permet d'évaluer si le mobile money réduit les coûts associés aux modes de paiement traditionnels, tels que le transport d'espèces, le temps nécessaire pour accéder aux agences bancaires, ou les risques liés aux déplacements dans des zones dangereuses.

Cependant, le mobile money n'élimine pas toutes les frictions. Les enseignants peuvent être confrontés à des coûts cachés, tels que les frais de retrait élevés, l'indisponibilité de liquidités, ou encore les erreurs et fraudes dans les transactions numériques. Ainsi, la théorie des coûts de transaction fournit un cadre pour identifier les limites opérationnelles et structurelles du mobile money dans un contexte de crise sécuritaire.

1.2.2. Paiement mobile et la résilience économique

La théorie de la résilience économique s'intéresse à la capacité des individus, organisations et systèmes à absorber les chocs, à s'adapter et à maintenir leurs fonctions essentielles malgré les perturbations (Briguglio et al., 2014 ; Rose, 2004). Dans le cadre des paiements des enseignants, cette approche permet d'évaluer dans quelle mesure le mobile money constitue un mécanisme de continuité économique face aux interruptions des services publics, aux menaces à la sécurité et aux défaillances infrastructurelles.

La résilience du système mobile money dépend cependant de plusieurs facteurs : disponibilité du réseau, sécurité des plateformes, présence d'agents de paiement et confiance des utilisateurs. Cette théorie permet donc d'identifier les faiblesses structurelles qui peuvent compromettre le fonctionnement des systèmes financiers en période de crise.

1.2.3. Paiement mobile et l'économie politique des conflits

La théorie de l'économie politique des conflits (Collier & Hoeffler, 2004 ; Keen, 2005) analyse la manière dont les conflits armés et les crises fragilisent les institutions étatiques, perturbent la distribution des ressources et influencent le fonctionnement des systèmes économiques. Dans les zones affectées par l'insécurité, le paiement des enseignants peut être entravé par des défaillances institutionnelles, des manipulations politiques, ou la prédateur des ressources par des acteurs armés.

Cette approche permet de replacer le mobile money dans un contexte socio-politique complexe, où l'efficacité et la continuité des paiements ne dépendent pas uniquement des coûts de transaction ou de la résilience économique, mais également des dynamiques de pouvoir, de gouvernance et de contrôle des ressources.

1.3. Formulation des hypothèses de recherche

Sur la base de la revue de la littérature mettant en évidence l'impact de la crise sécuritaire sur l'accès aux services bancaires traditionnels, ainsi que le recours croissant au paiement par mobile money, notamment chez les enseignants de la ville de Goma, la présente étude s'appuie sur les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 : En réponse aux contraintes structurelles liées à l'utilisation du mobile money dans un contexte de crise sécuritaire marqué par l'absence des services bancaires formels, plus de 60 % des enseignants enquêtés dans la ville de Goma déclarent être confrontés au problème des taux élevés imposés par les agents de mobile money, notamment en raison de l'insuffisance des liquidités au niveau local.

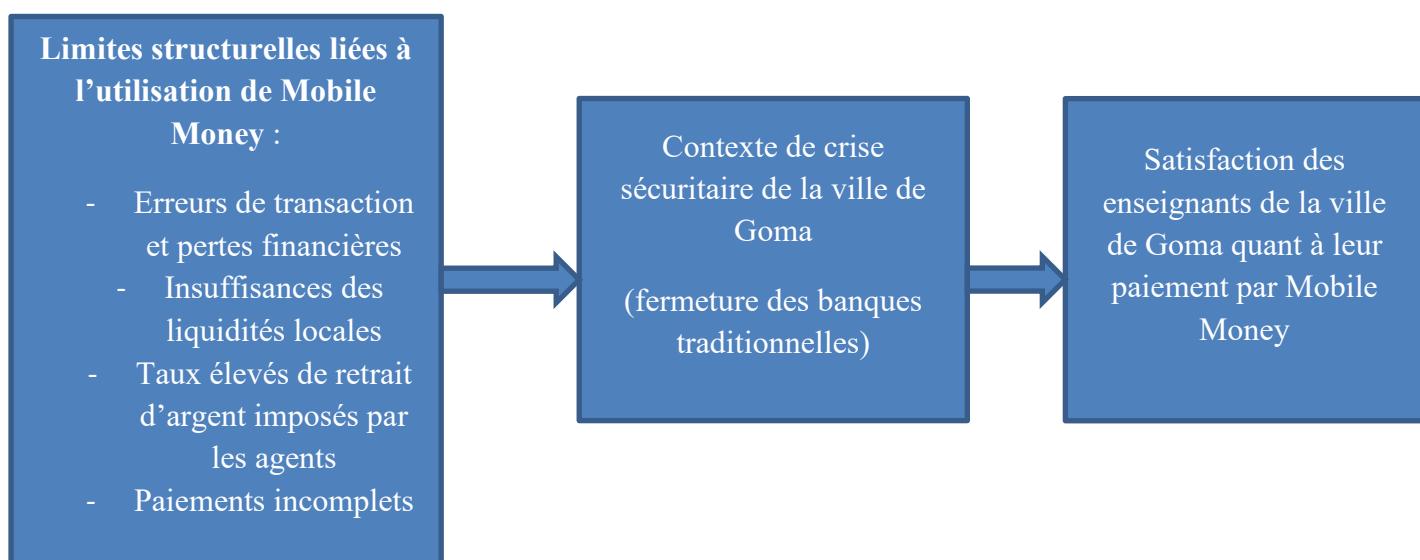
Hypothèse 2 : Durant la période d'absence des banques commerciales, les enseignants de la ville de Goma évaluent l'impact des contraintes structurelles liées à l'utilisation du mobile money à travers plusieurs dysfonctionnements, notamment les paiements incomplets, les retards de paiement, ainsi que les erreurs de transaction et les pertes financières.

Hypothèse 3 : Bien que le recours au mobile money soit perçu comme une alternative de paiement pour les enseignants de la ville de Goma durant la période de crise sécuritaire, les limites inhérentes à ce mode de paiement engendrent d'importantes conséquences socio-économiques, notamment l'incapacité à satisfaire les besoins familiaux essentiels, l'augmentation du stress financier, ainsi que le recours à des stratégies alternatives de survie.

1.4.Le modèle conceptuel de la recherche

Le modèle conceptuel de cette étude postule que, dans un contexte de crise sécuritaire marqué par la fermeture des banques commerciales, le recours au mobile money comme mécanisme alternatif de paiement expose les enseignants à diverses contraintes structurelles. Ces contraintes influencent négativement la régularité salariale, laquelle constitue un facteur déterminant du bien-être socio-économique des enseignants de la ville de Goma.

Figure 1 : Modèle de recherche



Source : Auteurs

2. Méthodologie d'investigation

Dans le but d'analyser les limites structurelles de l'utilisation du mobile money comme alternative de paiement mise en œuvre par l'État au profit des enseignants de la ville de Goma durant la période de crise sécuritaire ayant entraîné la fermeture des banques commerciales, la présente étude a adopté une approche quantitative. Ce choix méthodologique se justifie par le caractère rigoureux, objectif et mesurable de cette méthode, laquelle permet de quantifier les phénomènes observés et d'analyser les relations entre les variables de manière statistique (Creswell, 2014).

Afin de collecter les données nécessaires à la réalisation de cette étude, la méthode d'enquête par questionnaire a été retenue. Cette technique de collecte des données a permis de recueillir

des informations pertinentes auprès des enseignants des établissements publics sélectionnés dans la ville de Goma.

Les données collectées ont ensuite été soumises à une analyse quantitative approfondie à l'aide du logiciel SPSS.

Dans le but d'atteindre les objectifs de la présente étude, la recherche a été menée auprès d'un échantillon d'enseignants de la ville de Goma. Cet échantillon est exclusivement composé d'enseignants du secteur public qui étaient rémunérés par l'intermédiaire des banques commerciales avant la période de crise sécuritaire.

L'échantillonnage retenu dans cette étude est de type non probabiliste raisonné, afin d'obtenir des résultats pertinents et adaptés à l'objet de la recherche. À cet effet, l'enquête a porté sur 65 enseignants de la ville de Goma, sélectionnés selon les niveaux suivants :

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon de l'étude

Niveaux d'enseignements	Nombre
Primaire	24
Secondaire	23
Supérieur	18
Total	65

Source : Auteurs

3. Résultats

3.1.Les limites structurelles liées au recours de Mobile Money pour le paiement des enseignants de la ville de Goma

Tableau 2 : Limites structurelles du recours à Mobile Money pour le paiement des enseignants à Goma

Question	Réponses	Effectifs	Pourcentage
Selon vous, quelles sont les limites structurelles liées à l'utilisation du mobile money pour le paiement des enseignants pendant ce contexte de crise sécuritaire de la ville de Goma ?	Erreurs de transaction et pertes financières	9	13,8
	Insuffisance des liquidités locales	4	6,2
	Paiements incomplets	4	6,2
	Taux élevés de retrait d'argent imposés par les agents mobile	48	73,8
	Total	65	100,0

Source : Analyse de données collectées

Le tableau met en évidence les limites structurelles associées à l'utilisation du Mobile Money pour le paiement des enseignants dans le contexte de la crise sécuritaire à Goma. La limite prédominante est liée aux taux élevés de retrait d'argent imposés par les agents mobile, mentionnée par 73,8 % des répondants, constituant ainsi un frein significatif au versement régulier et complet des salaires.

3.2.Impacts des contraintes structurelles de Mobile Money sur la régularité de paiement des enseignants de la ville de Goma

Tableau 3 : Impacts des contraintes structurelles de Mobile Money sur la régularité de paiement des enseignants de la ville de Goma

Question	Réponses	Effectifs	Pourcentage
Quel est l'impact de ces limites sur la régularité de paiement des enseignants de la ville de Goma?	Incertitude financière	16	24,6
	Irrégularité de paiement	32	49,2
	Retard récurrents	17	26,2
	Incertitude financière	16	24,6
	Total	65	100,0

Source : Analyse de données collectées

Le tableau illustre les conséquences des limites associées à l'utilisation du Mobile Money sur la régularité des paiements des enseignants à Goma. Il apparaît que l'irrégularité des paiements constitue la principale conséquence, signalée par 49,2 % des répondants, mettant en évidence les difficultés rencontrées par les enseignants pour percevoir leurs salaires de manière régulière et prévisible.

3.3.Les conséquences socio-économiques de paiement des enseignants de la ville de Goma par le Mobile Money

Tableau 4 : Les Conséquences socio-économiques de paiement des enseignants par Mobile Money

Question	Réponses	Effectifs	Pourcentage
Quelles sont les conséquences socio-économiques du recours au mobile money pour réaliser le paiement des enseignants de la ville de Goma, en contexte de crise sécuritaire?	Incapacité de couvrir les besoins familiaux	46	70,8
	Recours à des stratégies alternatives de survie	4	6,2
	Stress financier accru	15	23,1
	Incapacité de couvrir les besoins familiaux	46	70,8
	Total	65	100,0

Source : Analyse de données collectées

Le tableau illustre les conséquences socio-économiques du recours au Mobile Money pour le paiement des enseignants dans le contexte de la crise sécuritaire à Goma. Il apparaît que la principale conséquence est l'incapacité des enseignants à subvenir aux besoins de leur famille, mentionnée par 70,8 % des répondants, soulignant ainsi l'impact direct des limites du système sur leur bien-être quotidien.

3.4.Le recours aux services de mobile money et son association avec le niveau de satisfaction des enseignants à l'égard de leur paiement dans la ville de Goma, en contexte de crise sécuritaire

Tableau 5 : Tableau de contingence

Tables de contingence				
Réseau Mobile		Niveau de satisfaction des enseignants quant à l'utilisation du mobile money pour le paiement de leur salaire		
		Moyennement satisfait	Pas du tout satisfait	
Airtel money	Observé	1	4	5
	% du total	1.5%	6.2%	7.7%
M Pesa	Observé	19	24	43
	% du total	29.2%	36.9%	66.2%
Orange money	Observé	6	5	11
	% du total	9.2%	7.7%	16.9%
Pepelé mobile	Observé	3	3	6
	% du total	4.6%	4.6%	9.2%
Total	Observé	29	36	65
	% du total	44.6%	55.4%	100.0%

Source : Analyse de données collectées

Le tableau de contingence ci-dessus met en évidence une insatisfaction globale des enseignants enquêtés dans la ville de Goma quant à l'utilisation du mobile money pour le paiement de leur salaire. Sur un effectif total de 65 enseignants, 55,4 % se déclarent pas du tout satisfaits, contre 44,6 % moyennement satisfaits.

Tableau 6 : Synthèse du test de Khi deux d'association

Test	χ^2	ddl	p-value	N
Khi-deux	1.74	3	0.628	65

Source : Analyse de données collectées

Le tableau ci-dessus indique que la p-value est de 0,628, supérieure au seuil de 0,05. Cela signifie qu'il n'existe pas de relation statistiquement significative entre le recours aux services de mobile money et le niveau de satisfaction des enseignants concernant le paiement de leur salaire dans la ville de Goma durant cette période de crise sécuritaire.

Tableau 7 : Mesure de l'intensité de l'association

Coefficient	Valeur
V de Cramer	0.164

Source : Analyse de données collectées

Il découle de ce tableau que la valeur du V de Cramer est égale à 0,164, ce qui indique une association très faible entre le recours aux services de mobile money et le niveau de satisfaction des enseignants quant à leur paiement dans la ville de Goma durant cette période de crise sécuritaire.

3.5.Discussions des résultats

Les résultats issus de cette recherche révèlent que la principale contrainte structurelle associée à l'utilisation du mobile money pour le paiement des enseignants, dans le contexte de la crise sécuritaire que traverse la ville de Goma, réside dans les taux élevés de retrait d'argent imposés par les agents de services de mobile, comme l'indiquent 73,8 % des répondants. Ces résultats rejoignent les conclusions de Mbiti et Weil (2016) ainsi que de Jack et Suri (2014), qui soutiennent que, bien que le mobile money contribue à améliorer l'accès aux services financiers pour des populations traditionnellement exclues, son adoption demeure limitée par des lacunes infrastructurelles, des inégalités d'accès, des coûts de transaction élevés, ainsi que par des problèmes liés à la sécurité et à la confiance des utilisateurs. Par ailleurs, ces résultats sont également conformes à plusieurs analyses issues de la presse régionale et internationale, notamment Radio Okapi (2025) et DeskEco (2025), lesquelles soulignent que, bien que le mobile money soit utilisé comme un substitut aux banques traditionnelles dans le contexte de crise que traverse la ville de Goma, les opérations de retrait exposent les fonctionnaires de

l'État, en particulier les enseignants, à des coûts supplémentaires non négligeables, variant entre 3 % et 10 % du montant de leur salaire.

Concernant l'impact des contraintes structurelles liées à l'utilisation du mobile money, il ressort que l'irrégularité des paiements constitue la principale conséquence, signalée par 49,2 % des répondants. Cette situation met en évidence les difficultés rencontrées par les enseignants pour percevoir leurs salaires de manière régulière et prévisible. Ces résultats corroborent les analyses de la presse régionale et internationale, notamment celles de Radio Okapi (2025), qui montrent que les fonctionnaires de l'État, en particulier dans les zones affectées par les conflits armés à l'Est de la République démocratique du Congo, sont confrontés à des irrégularités récurrentes dans le paiement de leurs rémunérations.

Enfin, les résultats révèlent que les conséquences socio-économiques du recours au mobile money pour le paiement des enseignants, dans le contexte de la crise sécuritaire que traverse la ville de Goma, se traduisent principalement par l'incapacité des enseignants à subvenir aux besoins de leur famille, une situation mentionnée par 70,8 % des répondants. Cette réalité met en évidence l'impact des limites du système de paiement sur leur bien-être quotidien. Ces résultats corroborent plusieurs analyses issues de la presse régionale et internationale, notamment celles de l'Anadolu Agency (2025), qui soulignent que la fermeture prolongée des établissements bancaires a accentué la vulnérabilité des ménages urbains et aggravé la crise socio-économique à Goma.

Conclusion

Cet article analyse les limites structurelles liées au recours au mobile money pour le paiement des enseignants dans un contexte de crise sécuritaire dans la ville de Goma. Les résultats de l'étude révèlent que la principale contrainte structurelle réside dans les taux élevés de retrait d'argent imposés par les agents de mobile money. Ensuite, l'irrégularité des paiements apparaît comme l'impact majeur de ces limites structurelles sur l'adoption du mobile money pour la rémunération des enseignants à Goma. Enfin, l'incapacité des enseignants à subvenir aux besoins de leur famille constitue la principale conséquence socio-économique du recours à ce mode de paiement dans le contexte de crise sécuritaire que traverse la ville de Goma.

Par ailleurs, l'application du test du Khi-deux d'association a produit une valeur de p égale à 0,628, indiquant l'absence de relation statistiquement significative entre le recours aux services de mobile money et le niveau de satisfaction des enseignants concernant le paiement de leur salaire dans la ville de Goma durant cette période de crise sécuritaire.

Au regard des résultats de cette étude, il est recommandé aux autorités publiques, en collaboration avec les opérateurs de mobile money, de mettre en place des mécanismes de régulation visant à réduire les taux de retrait appliqués aux enseignants, notamment en période de crise sécuritaire. Il apparaît également nécessaire de renforcer la fiabilité et la régularité des systèmes de paiement des salaires afin de garantir une rémunération prévisible et stable. Par ailleurs, des mesures d'accompagnement, telles que la subvention partielle des frais de transaction ou l'introduction de canaux alternatifs de paiement sécurisés, pourraient contribuer à atténuer les conséquences socio-économiques négatives observées, en particulier l'incapacité des enseignants à subvenir aux besoins de leurs familles. Enfin, des études futures pourraient approfondir l'analyse des déterminants non financiers de la satisfaction des enseignants, afin de mieux comprendre les facteurs expliquant l'absence de relation statistiquement significative entre le recours au mobile money et leur niveau de satisfaction salariale dans le contexte de crise à Goma.

Toutefois, la présente étude comporte certaines limites. D'une part, elle se concentre sur une seule catégorie de fonctionnaires de l'État, à savoir les enseignants, ce qui restreint la portée de la généralisation des résultats à l'ensemble du secteur public. D'autre part, l'échantillon retenu se limite à la ville de Goma, au détriment des autres zones de l'Est de la République démocratique du Congo également affectées par la crise sécuritaire. En outre, l'approche méthodologique adoptée présente certaines restrictions, susceptibles de limiter la profondeur de l'analyse.

À cet égard, il est recommandé que des recherches futures élargissent le champ d'investigation à d'autres catégories de fonctionnaires et à plusieurs régions concernées par l'insécurité, tout en mobilisant des approches méthodologiques plus diversifiées. De telles études pourraient également intégrer d'autres contraintes structurelles significatives liées au recours au mobile money, afin de fournir une compréhension plus exhaustive de ses limites dans les contextes de crise sécuritaire.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Congo Research Group. (2024). *The Resurgence of the M23: Regional Rivalries, Donor Policy, and a Stalled Peace Process*. New York University, Center on International Cooperation. Consulté via <https://thesoufancenter.org/intelbrief-2025-january-28>
- Nations Unies. (2025). *Rapport du Secrétaire général sur la situation dans l'est de la République démocratique du Congo (S/2025/446)*. New York : Conseil de sécurité des Nations Unies.
- Radio Okapi. (2025, 8 mars). *L'accès à l'argent à Goma sous occupation du M23 : un casse-tête avec la fermeture des banques*. Fondation Hirondelle.
- Anadolu Agency. (2025, 18 mars). *Goma : la fermeture des banques sous l'occupation du M23 aggrave la crise économique*. Agence Anadolu.
- DeskEco. (2025). *RDC : les enseignants et autres fonctionnaires publics dans les zones sous occupation du M23 perçoivent leurs salaires via les services de mobile money*.
- Radio Okapi. (2025). *Nord-Kivu : maintien du paiement des salaires des enseignants par mobile money dans les zones affectées par l'insécurité*. Fondation Hirondelle.
- Kahombo, B. (2025). La deuxième guerre du M23.
- Mbiti, I., & Weil, D. N. (2015). Mobile banking: The impact of M-Pesa in Kenya. In *African successes, Volume III: Modernization and development* (pp. 247-293). University of Chicago Press.
- Jack, W., & Suri, T. (2014). Risk sharing and transactions costs: Evidence from Kenya's mobile money revolution. *American Economic Review*, 104(1), 183-223.
- Collier, P., & Hoeffler, A. (2004). Greed and Grievance in Civil War. *Oxford Economic Papers*, 56(4), 563-595. <https://doi.org/10.1093/oep/gpf064>
- CICR, C. (2024, novembre 20). RD Congo : Au cœur d'une crise qui s'intensifie, les Communautés touchées par les conflits au Nord-Kivu subissent une détresse économique grandissante | CICR. <https://www.icrc.org/fr/article/rd-congo-les-communautes-touchees-parles-conflits-au-Nord-Kivu-subissent-detresse-economique>
- Alghareeb, S. (2022). Mobile Banking Adoption among Undergraduate Students in Kuwait University. Open Access Library Journal, 9(6), Article 6. <https://doi.org/10.4236/oalib.1106458>
- Jack, W., & Suri, T. (2011). Mobile Money : The Economics of M-PESA. NBER WorkingPapers, Article 16721. <https://ideas.repec.org/p/nbr/nberwo/16721.html>

Dahlberg, T., Mallat, N., Ondrus, J., & Zmijewska, A. (2008b). Past, present and future of mobile payments research: A literature review. *Electronic commerce research and applications*, 7(2), 165-181.

Dewan, S. G., & Chen, L. D. (2005). Mobile payment adoption in the US: A cross-industry, crossplatform solution. *Journal of Information Privacy and Security*, 1(2), 4-28.

Liébana-Cabanillas F., Ramos de Luna I., and Montoro-Ríos F. J., (2015). User behaviour in QR mobile payment system : the QR Payment Acceptance Model," Technol. Anal. Strateg. Manag., vol. 27, no. 9, pp. 1031–1049,

Krueger M., (2001). The future of M-Payments –business options and policy issues. Seville, Spain, p 1.

Hort C., Gross S. et Fleisch E. (2002). Critical success factors of mobile payment. Switzerland, p. 1 -74.

Williamson, O. E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: Free Press.

Briguglio, L., Cordina, G., Farrugia, N., & Vella, S. (2014). Economic vulnerability and resilience: concepts and measurements. In *Measuring vulnerability in developing countries* (pp. 47-65). Routledge.

Rose, A. (2004). Defining and measuring economic resilience to disasters. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 13(4), 307-314.

Collier, P., & Hoeffler, A. (2004). Greed and grievance in civil war. *Oxford economic papers*, 56(4), 563-595.

Keen, D. (2005). *The economic functions of violence in civil wars*. Routledge.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.