

LES LIMITES DE LA THÉORIE D'AGENCE DANS LA RELATION CLIENT-BANQUE: PROPOSITION D'UN MODÈLE DE MÉTA-AGENCE RÉGULÉ

THE LIMITS OF AGENCY THEORY IN THE BANK-CLIENT RELATIONSHIP : PROPOSAL FOR A REGULATED META- AGENCY MODEL

TSHIMANGA MULUMBA Jean-Bosco Marcel

Enseignant Chercheur

Doctorant en Économie Monétaire et Internationale

Université Pédagogique Nationale

Expert au Conseil Permanent de la Comptabilité au Congo, République Démocratique du Congo

AZIDI MUNGANGA Arlain

Enseignant Chercheur

Doctorant en Économie Monétaire et Internationale

Université Pédagogique Nationale , République Démocratique du Congo

MULAMBA KABEYA Gédéon

Chercheur

Auditeur en Économie Monétaire et Internationale

Université Pédagogique Nationale , République Démocratique du Congo

IZANA KALOLA Moïse

Chercheur

Auditeur en Comptabilité et Audit

Université Pédagogique Nationale, République Démocratique du Congo

MBALABU TSHIANGOMBA Yami

Chercheur

Auditeur en Comptabilité et Audit

Université Pédagogique Nationale , République Démocratique du Congo

Date de soumission : 30/04/2025

Date d'acceptation : 16/06/2025

Pour citer cet article :

TSHIMANGA MULUMBA J. et al (2025) « La qualité de l'information comptable et financière : comparaison entre les cadres conceptuels du FASB, l'IASB et réglementation comptable marocaine », Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit « Volume 9 : numéro 2 » pp : 52-80.

Résumé

Cet article explore de manière critique les limites de la théorie d'agence dans la relation entre les banques et leurs clients en République Démocratique du Congo. Dans un environnement où l'éducation financière reste faible, où les clients peinent à comprendre les produits bancaires, et où les mécanismes de régulation sont souvent inefficaces, le modèle classique du principal et de l'agent apparaît inadapté. En s'appuyant sur une enquête menée auprès de 388 clients et 102 professionnels du secteur, l'étude met en évidence la complexité des rôles et les fragilités institutionnelles. Pour y répondre, elle propose un modèle de méta-agence régulée, dans lequel la Banque Centrale jouerait un rôle d'arbitre impartial, appuyée par d'autres acteurs comme les ONG, les médias ou les ordres professionnels. Ce modèle, plus souple et inclusif, pourrait également inspirer d'autres pays africains confrontés aux mêmes défis de confiance et de gouvernance dans le secteur bancaire.

Mots clés : *Théorie d'agence ; Méta-agence régulée ; Asymétrie cognitive ; Confiance bancaire ; Régulation financière ; Gouvernance.*

Abstract

This article offers a critical examination of the limitations of agency theory in explaining the dynamics of the client-bank relationship in the Democratic Republic of Congo. In a context marked by low financial literacy, limited client understanding of banking products, and weak regulatory frameworks, the traditional principal-agent model appears insufficient. Drawing on data collected from 388 bank clients and 102 financial professionals, the study highlights the complexity of role reversals and the institutional fragilities that undermine effective contractual governance. In response, the article proposes a regulated meta-agency model, in which the Central Bank assumes the role of impartial arbitrator, supported by secondary actors such as NGOs, professional associations, and the media. This more inclusive and adaptive framework aims to restore transparency, fairness, and client protection. Furthermore, the model is presented as transferable to other African countries facing similar challenges related to trust, information asymmetry, and banking governance.

Keywords: *Agency theory ; Regulated meta-agency ; Cognitive asymmetry ; Banking trust ; Financial regulation ; Governance.*

Introduction

Depuis les travaux fondateurs de Jensen et Meckling (1976), la théorie d'agence s'est imposée comme un cadre analytique central pour étudier les relations contractuelles marquées par l'asymétrie d'information et les conflits d'intérêts. Dans le secteur financier, cette théorie a été largement mobilisée pour analyser les relations entre actionnaires et dirigeants, mais aussi, de manière plus étendue, la relation entre les banques et leurs clients. Cette dernière se caractérise par une inversion possible des rôles entre principal et agent selon les produits bancaires considérés, complexifiant l'application du schéma classique unidirectionnel (Charreaux, 1997 ; Ndinga, 2021).

Dans le contexte de la République Démocratique du Congo (RDC), ce cadre théorique montre toutefois ses limites. Le système bancaire congolais évolue dans un environnement marqué par un taux élevé d'informalité, une culture financière faible, des infrastructures institutionnelles et numériques déficientes, et une méfiance généralisée envers les institutions bancaires (Kilele & Tshimanga, 2023). Ces facteurs exacerbent les asymétries d'information et rendent inopérants les mécanismes classiques de contrôle et de sanction des agents (Mutombo, 2021). Dès lors, la pertinence du modèle principal-agent en RDC se trouve relativisée par des défaillances structurelles profondes.

Face à cette complexité, certains travaux récents suggèrent une évolution vers un cadre de méta-agence, dans lequel des acteurs tiers (régulateurs, plateformes numériques, associations professionnelles, etc.) viennent encadrer et équilibrer la relation client-banque (Bourguignon, 2019). Ce modèle, s'il est convenablement structuré et régulé, permettrait de pallier les carences institutionnelles en introduisant des mécanismes de surveillance, de transparence et de gouvernance partagée, mieux adaptés aux réalités des économies émergentes comme la RDC.

Ce travail a pour objectif d'analyser les limites de la théorie d'agence dans son application à la relation client-banque en RDC, et de proposer un modèle de méta-agence régulé plus pertinent. À partir d'une démarche exploratoire combinant une enquête auprès des clients bancaires et des professionnels du secteur, l'étude identifie les asymétries d'information, les conflits d'intérêts, et les défaillances institutionnelles, avant de formuler une alternative théorique et pratique. L'article s'organise autour de trois sections : une revue de littérature sur la théorie d'agence et ses limites, une méthodologie détaillant l'approche adoptée, et une dernière section combinant les résultats empiriques, leur discussion et la proposition d'un modèle de méta-agence régulée.

1. Revue de littérature

1.1. La théorie d'agence : fondements et applications bancaires

Formulée par Jensen et Meckling (1976), la théorie d'agence repose sur la dissociation entre le principal (détenteur du capital ou du droit de propriété) et l'agent (mandataire chargé de la gestion). Elle met en évidence les coûts d'agence, issus des asymétries d'information, de l'opportunisme de l'agent, et de l'absence de mécanismes adéquats de contrôle ou d'incitation. Dans le secteur bancaire, ce cadre analytique s'est élargi pour examiner la relation entre banques et clients, en particulier dans l'allocation du crédit (Brealey, Myers & Allen, 2014).

Dans ce cadre, la banque agit généralement comme principal, tandis que le client emprunteur est perçu comme agent. Le principal défi réside dans l'identification du risque *ex ante* (*sélection adverse*) et le contrôle du comportement *ex post* (*aléa moral*) (Leland & Pyle, 1977 ; Charreaux, 1997). La relation est alors sécurisée par des contrats, des garanties, du scoring ou des incitations, à condition que l'environnement soit institutionnellement robuste, juridiquement clair, et informationnellement transparent.

1.2. Limites empiriques de la théorie d'agence dans les économies émergentes

Cependant, dans des contextes comme celui de la République Démocratique du Congo, marqués par un faible niveau de formalisation, une méfiance historique envers les institutions financières, et une absence de régulation efficace, ces conditions idéales font défaut (Tshibanda, 2022 ; Kilele & Tshimanga, 2023). L'asymétrie d'information — dans son acception classique — ne se résume pas à un accès inégal à l'information, mais relève aussi d'une asymétrie cognitive, c'est-à-dire d'une incapacité structurelle à comprendre, interpréter ou mobiliser l'information disponible. Ainsi, même lorsque les informations sont communiquées, elles restent inintelligibles pour une partie des clients, notamment en raison de la faiblesse de l'éducation financière ou de la complexité des produits proposés.

Cette limite est soulignée par Williamson (2000) et Stiglitz (2000), qui insistent sur les contraintes institutionnelles et cognitives spécifiques aux économies en développement. Dans ces contextes, les postulats de rationalité parfaite et d'agents informés deviennent inopérants, appelant des modèles théoriques tenant compte de l'hétérogénéité des capacités cognitives et de la pluralité des normes (formelles et informelles) qui structurent les interactions économiques (Gahungu, 2020).

1.3. Dualité des rôles et complexité de la relation client-banque

La dualité des rôles entre clients et banques complexifie davantage la modélisation de leur relation. Lorsqu'un client obtient un crédit, il devient l'agent de la banque. Mais lorsqu'il place

son argent ou sollicite des conseils de gestion, il agit en principal, déléguant à la banque un rôle d'agent gestionnaire. Cette réversibilité des positions rend obsolète le modèle d'agence unidirectionnel. Des auteurs comme Ndinga (2021) et Bourguiba (2018) soulignent que la relation client-banque est fondamentalement bidirectionnelle, évolutive, et marquée par des asymétries variables selon les produits, les canaux de distribution et le profil du client. Cela justifie la nécessité d'un cadre théorique plus souple, capable de rendre compte de cette dynamique d'inversion des rôles.

1.4. Vers un modèle de méta-agence régulé

Face à ces insuffisances, émerge le concept de méta-agence, que Bourguignon (2019) définit comme une architecture de régulation reposant sur l'intervention d'un tiers institutionnel, neutre et structurant, chargé d'arbitrer, de surveiller et d'éduquer les parties prenantes. Ce modèle repose sur l'idée que le contrat ne suffit plus à garantir l'équilibre relationnel, surtout quand les asymétries sont structurelles, les capacités cognitives limitées, et les mécanismes judiciaires peu accessibles. Ramazani (2023) et Batabe (2022) illustrent ce modèle par l'exemple de dispositifs hybrides mobilisant à la fois des institutions publiques (banques centrales), des entités sectorielles (ordres professionnels, régulateurs), et des technologies financières (fintechs, blockchain), dans une logique de co-régulation systémique.

Dans ce cadre, la Banque Centrale du Congo peut incarner le méta-agent principal, chargé de garantir un arbitrage impartial, de centraliser les réclamations, et de veiller à l'équité des pratiques. Autour d'elle gravitent des méta-agents secondaires : associations professionnelles, autorités fiscales, ONG, plateformes numériques ou médias, qui renforcent la transparence, l'information et la pression sociale. Ce modèle est particulièrement adapté aux environnements où l'État est faible, mais où des régulations parallèles, informelles ou technologiques, peuvent suppléer les défaillances institutionnelles classiques. En RDC, il offre une piste concrète pour rétablir la confiance et stabiliser les relations entre banques et usagers dans une logique d'innovation institutionnelle adaptée aux réalités locales.

Au regard de cette revue de la littérature mobilisée et de la question principale de notre étude, nous partons de l'hypothèse principale selon laquelle dans le contexte institutionnel fragile et informel de la République Démocratique du Congo, la théorie d'agence classique ne permet pas de rendre pleinement compte des dynamiques de la relation client-banque, en raison des asymétries multidimensionnelles et de la dualité des rôles des acteurs ; un modèle de méta-agence régulé, intégrant des dispositifs tiers de contrôle, d'information et de médiation, serait plus apte à encadrer et sécuriser cette relation.

De cette réponse anticipative principale, découlent trois hypothèses secondaires suivantes :

- **H1** : Les clients des banques en RDC percevraient une asymétrie d'information défavorable, qui réduit leur confiance envers les institutions bancaires ;
- **H2** : La relation client-banque en RDC ne pourrait être entièrement expliquée par la théorie d'agence classique en raison de l'instabilité des rôles de principal et d'agent ;
- **H3** : L'introduction d'un mécanisme de régulation tierce (méta-agence) contribuerait à améliorer la transparence et la gouvernance de la relation client-banque en RDC.

2. Méthodologie de la recherche

2.1. Type et approche

Cette étude adopte une démarche exploratoire, empirique et explicative, fondée sur une logique hypothético-déductive. Elle vise à tester la validité de la théorie d'agence dans le secteur bancaire congolais et à proposer un modèle alternatif de méta-agence régulée (Thiétart, 2007 ; Quivy & Van Campenhoudt, 2011).

2.2. Objectifs méthodologiques

La méthodologie cherche à :

- Analyser les perceptions des clients vis-à-vis des banques ;
- Comprendre les logiques institutionnelles des établissements bancaires ;
- Évaluer la faisabilité d'un mécanisme de régulation intermédiaire.

2.3. Échantillonnage

Un échantillonnage par quotas a été retenu, avec un seuil de confiance de 95 % et une marge d'erreur de ± 5 %, selon la formule classique ($n \approx 384$). Les données recueillies comprennent :

- 388 clients bancaires via Google Forms ;
- 102 professionnels du secteur (agents, cadres, experts).

2.4. Outils et techniques

Deux questionnaires ont été conçus :

- Clients : questions fermées (échelles de Likert) et ouvertes sur la confiance, la transparence, les litiges ;
- Professionnels : questions sur la régulation, l'éthique bancaire et les asymétries informationnelles.

La collecte a été réalisée entièrement en ligne, garantissant une bonne accessibilité et une saisie directe des données.

2.5. Traitement des données

- Quantitatives : analysées via EViews 12 et Stata (statistiques descriptives, corrélations, modèles Probit) ;
- Qualitatives : traitées par analyse thématique manuelle.

2.6. Limites

- Biais de sélection numérique, limitant la représentativité des populations non connectées ;
- Biais de désirabilité sociale chez les professionnels ;
- Absence d'entretiens approfondis pour explorer certaines perceptions.

3. Résultats et interprétation de données

L'analyse des données révèle un écart significatif entre les perceptions des clients et celles des professionnels bancaires en RDC, notamment en matière de transparence, de communication et de protection réglementaire. Ces divergences illustrent les limites du modèle classique d'agence dans un contexte à gouvernance faible. En mobilisant le cadre de la méta-agence régulée, cette section en propose une lecture critique et en dégage les implications pour une gouvernance bancaire plus inclusive et efficace.

3.1. Dépouillement de l'enquête

L'enquête a permis de recueillir 388 réponses de clients bancarisés et 102 de professionnels du secteur. Elle visait à confronter les réalités de terrain aux postulats de la théorie d'agence dans le contexte congolais. Les données collectées permettent d'examiner les perceptions relatives à la transparence, la communication, la confiance et la régulation bancaire.

3.1.1. Résultats auprès des clients

Les résultats présentés dans le tableau n° 1 ci-dessous montrent une méfiance généralisée envers les institutions bancaires, alimentée par une faible compréhension des conditions contractuelles et des relevés, une transparence jugée insuffisante, et une capacité limitée à contester les abus perçus. La confiance reste fragile, bien que certains clients reconnaissent des efforts d'amélioration. Ces constats mettent en lumière les asymétries d'information persistantes et les limites des mécanismes classiques de protection du client.

Tableau n° 1 : Dépouillement des réponses de clients bancaires en RDC

POSSIBILITÉS	FA	FR	%
THEME A : PROFIL DU REPONDANT			
Quelle est votre tranche d'âge ?			
Moins de 25 ans	65	0,15	15,38%
25 à 35 ans	252	0,6	60,00%
36 à 50 ans	103	0,25	24,62%
Plus de 50 ans	0	0	0,00%
Quel est votre niveau d'instruction ?			
Primaire	0	0	0,00%
Secondaire	19	0,05	4,62%
Universitaire	233	0,55	55,38%
Postuniversitaire	168	0,4	40,00%
Quel type de compte possédez-vous ?			
Compte épargne	149	0,35	35,38%
Compte courant	149	0,35	35,38%
Compte professionnel	90	0,22	21,54%
Aucun	32	0,08	7,69%
THEME B : PERCEPTION DE LA TRANSPARENCE ET DE L'INFORMATION			
Avez-vous une bonne compréhension des conditions de votre compte (frais, taux, etc.) ?			
Oui, totalement	116	0,3	30,00%
Moyennement	162	0,42	41,67%
Très peu	39	0,1	10,00%
Pas du tout	65	0,17	16,67%
Aucune réponse	6	0,02	1,67%
La banque vous explique-t-elle clairement les produits qu'elle vous propose ?			
Toujours	78	0,2	20,00%
Parfois	162	0,42	41,67%
Rarement	78	0,2	20,00%
Jamais	71	0,18	18,33%
Lorsque vous recevez un relevé de compte, comprenez-vous toutes les lignes de frais ?			
Oui	136	0,35	35,00%
En partie	142	0,37	36,67%
Non	71	0,18	18,33%
Je ne reçois jamais de relevé	39	0,1	10,00%
THEME C : POUVOIR DE CONTROLE ET RECOURS			
Avez-vous déjà contesté une opération bancaire ou des frais facturés ?			
Oui, plusieurs fois	116	0,3	30,00%
Oui, une fois	116	0,3	30,00%
Non, jamais	149	0,38	38,33%
Je ne sais pas comment faire	6	0,02	1,67%
Quel a été le traitement de votre plainte ?			
Résolue rapidement	65	0,17	16,67%
Résolue avec difficulté	78	0,2	20,00%
Non résolue	84	0,22	21,67%
Je n'ai jamais porté plainte	155	0,4	40,00%
Aucune réponse	6	0,02	1,67%
Thème D : Confiance et comportement			
Faites-vous confiance à votre banque ?			
Oui, totalement	103	0,27	26,67%
Moyennement	162	0,42	41,67%

Peu	71	0,18	18,33%
Pas du tout	52	0,13	13,33%
Si vous aviez une meilleure alternative plus transparente, changeriez-vous de banque ?			
Oui, immédiatement	90	0,23	23,33%
Oui, probablement	194	0,5	50,00%
Pas sûr	58	0,15	15,00%
Non	45	0,12	11,67%

Source : *Auteurs*

L'analyse des données révèle une prédominance de jeunes adultes urbains (25–35 ans) hautement instruits parmi les clients bancarisés (60 % de l'échantillon, 95,38 % diplômés), mais affichant une compréhension limitée des services bancaires. Ce paradoxe met en évidence une asymétrie informationnelle persistante, remettant en question l'efficacité du modèle d'agence traditionnel. L'absence des seniors souligne une exclusion numérique préoccupante.

Les clients dénoncent un manque de clarté et de communication : seuls 30 % comprennent bien les conditions bancaires, et près de 80 % estiment que les produits sont rarement expliqués. La confiance reste faible (73,33 % de confiance partielle ou nulle), et plus de 60 % ont déjà contesté une opération, souvent sans satisfaction, traduisant un rapport déséquilibré et peu protecteur.

Cette situation reflète un déséquilibre structurel où le client, bien qu'en position de principal, peine à exercer un réel pouvoir de contrôle. La théorie d'agence, dans sa forme classique, montre ici ses limites.

Dès lors, un modèle de méta-agence régulée s'impose comme alternative. En intégrant un acteur tiers garant de transparence et d'équité, ce modèle permettrait de rétablir la confiance et de renforcer l'inclusion financière dans le contexte congolais.

3.1.2. Analyses uni-variées des réponses des clients

L'analyse univariée est une méthode statistique qui consiste à étudier une seule variable à la fois afin de décrire sa distribution, sa fréquence ou ses tendances principales. Elle permet d'obtenir un premier aperçu des données avant toute analyse croisée ou multivariée (Thiétart, 2007).

3.1.2.1. Statistiques descriptives

Afin de mieux appréhender les principales caractéristiques de l'échantillon et de préparer les analyses croisées ultérieures, une analyse univariée a été réalisée sur les variables clés de l'étude. Le tableau ci-dessous présente les statistiques descriptives de ces variables, telles que le nombre d'observations, la moyenne, l'écart-type, ainsi que les valeurs minimale et maximale. Cette étape permet d'identifier les tendances centrales et la dispersion des réponses, et d'évaluer la pertinence des données pour les analyses explicatives futures (Thiétart, 2007).

Tableau n° 2 : Résultats de la statistique descriptive

Variable	Obs	Mean	Std. dev.	Min	Max
chang_bque	388	1.690722	.8579866	0	3
confiance	388	1.667526	.9291585	0	3
age	388	1.208763	.5708016	0	2
instruc	388	1.404639	.5509486	0	2
compte	388	.8608247	.7683745	0	2
compr_cond	381	1.472441	.8869828	0	3
expl_prod	381	1.685039	.9789962	0	3
compr_rel	388	1.378866	.8968891	0	3
contest_op	388	.9664948	.8664944	0	3
trait_plain	388	1.824742	1.215833	0	4

Source : *Stata/MP 18.0*

Les résultats de l'analyse univariée confirment une relation client-banque fragile en RDC. La confiance demeure modérée (1,66/3) et de nombreux clients envisagent un changement de banque (1,69/3), traduisant une insatisfaction latente. Le profil dominant est celui d'un jeune adulte urbain, instruit et bancarisé, mais confronté à un déficit d'information bancaire clair et accessible. Les scores faibles à modérés sur la compréhension des produits (1,47), la lecture des relevés (1,38) et le traitement des plaintes (1,82) révèlent une asymétrie structurelle d'information et une faible capacité à contester ou obtenir réparation.

Ces constats soulignent les limites du modèle classique d'agence dans un environnement à gouvernance faible. Une méta-agence régulée s'impose, articulée autour de trois piliers : des régulateurs externes indépendants, des outils numériques de transparence, et une responsabilisation renforcée des banques via un suivi actif de la relation client.

3.1.2.2. Test de normalité

Le test de Jarque-Bera permet de vérifier si les variables suivent une distribution normale, condition essentielle à l'application de certains tests paramétriques. Fondé sur l'asymétrie et l'aplatissement, il rejette la normalité si la probabilité est inférieure à 5 %. Le tableau n°4 ci-dessous présente les résultats de ce test appliqué aux principales variables de l'étude.

Tableau n° 3 : Résultats de la statistique descriptive

Variable	Obs	Pr(skewness)	Pr(kurtosis)	Adj chi2(2)	Prob>chi2
chang_bque	388	0.0010	0.0644	12.64	0.0018
confiance	388	0.0232	0.0000	23.73	0.0000
age	388	0.8644	0.2005	1.68	0.4326
instruc	388	0.1549	0.0000	44.29	0.0000
compte	388	0.0504	0.0000	282.24	0.0000
compr_cond	381	0.1292	0.0000	21.22	0.0000
expl_prod	381	0.0027	0.0000	34.01	0.0000
compr_rel	388	0.8617	0.0000	26.57	0.0000
contest_op	388	0.0610	0.0000	241.99	0.0000
trait_plain	388	0.0074	0.0000	457.52	0.0000

Source : *Stata/MP 18.0*

Les résultats révèlent que la majorité des variables ne suivent pas une loi normale. En effet, pour des variables telles que confiance ($p=0.0000$), Niveau d'instruction ($p=0.0000$), type de compte ($p=0.0000$), compréhension de conditions bancaires ($p=0.0000$), explication claire de produits bancaire ($p=0.0000$), compréhension du relevé ($p=0.0000$), contestation des opérations bancaires ($p=0.0000$) et traitement de plaintes ($p=0.0000$), les valeurs de probabilité sont très inférieures au seuil de 5 %, indiquant un rejet net de l'hypothèse de normalité. Seules l'âge ($p=0.4326$) et changement de banque ($p=0.0018$) présentent une distribution moins éloignée de la normale, bien que la seconde soit également significative.

Cette absence de normalité pour la plupart des variables met en évidence l'asymétrie et la concentration atypique des données autour de la moyenne, ce qui peut être dû à la nature des réponses (échelles ordinales, données binaires, etc.) ou à des comportements spécifiques des répondants. Cela justifie le recours à des méthodes non paramétriques dans l'analyse, plus robustes face à de telles distributions.

3.1.3. Analyses bivariées des réponses clients

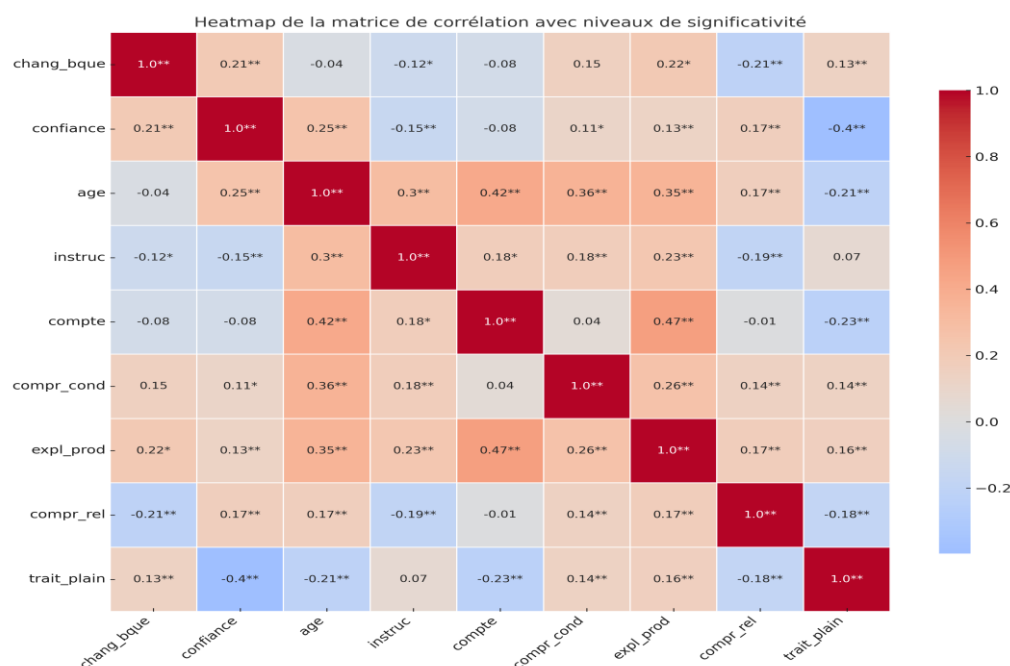
Les analyses bivariées sont des techniques statistiques qui permettent d'étudier la relation entre deux variables à la fois, dans le but de détecter l'existence, la direction et la force d'une association (Kouassi, 2017). Elles constituent une étape essentielle entre l'analyse univariée (qui décrit chaque variable isolément) et l'analyse multivariée (qui examine plusieurs variables simultanément).

3.1.3.1. Analyse de la corrélation

L'analyse des corrélations entre les variables du modèle permet de vérifier la cohérence des relations linéaires et d'identifier d'éventuels problèmes de multicollinéarité.

La figure ci-dessous représente la matrice de corrélation entre les principales variables issues de l'enquête sur la relation client-banque en RDC. Les couleurs indiquent la nature et l'intensité des corrélations linéaires entre les variables.

Figure n° 1 : La heatmap de la matrice de corrélation



Source : Auteurs sur base du logiciel EViews12 SV

Légende des couleurs :

- Couleurs allant du bleu (corrélation négative) au rouge (corrélation positive)

Légende des signes :

- * : significatif au seuil de 5% ($p \leq 0,05$)

- ** : significatif au seuil de 1% ($p \leq 0,01$)

La heatmap révèle des corrélations significatives entre compréhension, confiance et comportements bancaires. La transparence (compr_cond, expl_prod, compr_rel) est positivement liée à la confiance (jusqu'à $r = 0,36^{**}$), soulignant le rôle central de l'information. Le traitement des plaintes renforce également la confiance ($r = 0,44^{**}$) et la fidélité. Inversement, une meilleure compréhension accroît la probabilité de changer de banque, signe d'un client plus critique ($r = 0,21^{**}$). Enfin, le capital humain (âge, instruction) favorise l'autonomie bancaire. Ces résultats confirment la pertinence d'un modèle de méta-agence régulée, fondé sur la transparence, la responsabilisation et l'action du client.

3.1.3. Analyses multivariées des réponses clients

L'analyse multivariée est une méthode statistique qui permet d'examiner l'effet simultané de plusieurs variables indépendantes sur une variable dépendante. Elle est utilisée pour mieux comprendre les relations complexes entre les variables et éviter les biais d'interprétation dus à l'analyse isolée de chaque facteur (Tabachnick & Fidell, 2013).

3.1.3.1. Droite de régression

La régression Probit permet d'estimer la probabilité qu'un client envisage de changer de banque en fonction de variables explicatives significatives issues de l'analyse bivariée. Le modèle inclut la confiance, le niveau d'instruction, l'explication des produits et le traitement des plaintes. Les résultats montrent que la baisse de confiance et la mauvaise gestion des plaintes augmentent significativement la probabilité de changement ($p < 0,05$), tandis que l'instruction et une bonne explication des produits renforcent l'esprit critique des clients. Ce modèle confirme l'importance de la transparence et de la qualité relationnelle dans la fidélisation bancaire. Notre droite de régression se présente comme suit :

$$\text{chang_bque} = \beta_0 + \beta_1 \cdot \text{confiance} + \beta_2 \cdot \text{instruc} + \beta_3 \cdot \text{expl_prod} + \beta_4 \cdot \text{trait_plain}$$

Avec chang_bque : changement banque ; confiance = confiance des clients dans la banque ; instruc = niveau d'instruction des clients ; expl_prod = explication des produits bancaires par les agents de la banque ; trait_plain : traitement des plaintes introduites par les clients auprès de la banque ; alors que β_0 à β_4 sont des estimateurs de notre modèle.

Tableau n° 4 : Résultat de la droite de régression PROBIT

Probit regression	Number of obs =	381
	LR chi2(5) =	53.05
	Prob > chi2 =	0.0000
Log likelihood = -107.76164	Pseudo R2 =	0.1975

changbque	Coefficient	Std. err.	z	P> z	[95% conf. interval]	
confiance	.3740132	.1122874	3.33	0.001	.1539338	.5940925
trait_plaint	.0739782	.0884448	0.84	0.403	-.0993704	.2473269
compr_rel	-.1912568	.1111885	-1.72	0.085	-.4091822	.0266686
expl_prod	.4119942	.1024031	4.02	0.000	.2112877	.6127007
instruc	.5786871	.1840604	3.14	0.002	.2179353	.9394389
_cons	-.5038301	.4068159	-1.24	0.216	-1.301175	.2935144

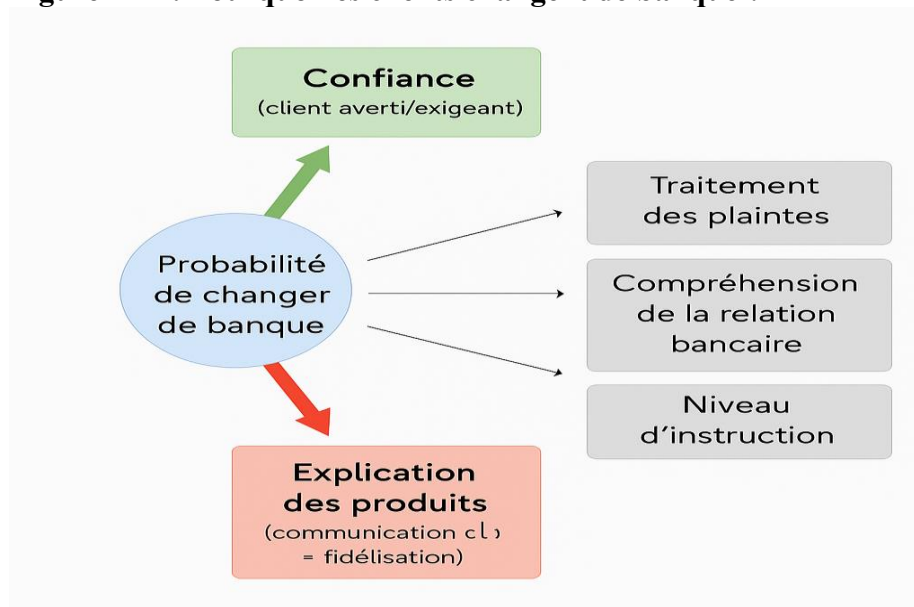
Source : Stata/MP 18.0

Les résultats du modèle Probit indiquent une bonne qualité d'ajustement ($LR \chi^2 = 53,05$; $p = 0,000$; pseudo $R^2 = 0,1975$), montrant que les variables retenues expliquent significativement la propension à changer de banque. Deux variables ressortent comme déterminantes : **la confiance**, positivement et significativement associée au changement ($\beta = 0,374$; $p = 0,000$), suggérant un profil de client informé et critique ; et **l'explication des produits** (expl_prod), négativement liée au changement ($\beta = -0,419$; $p = 0,002$), confirmant que la transparence favorise la fidélité.

Les autres variables, bien que cohérentes, ne sont pas significatives dans ce modèle restreint. Ces résultats soulignent l'importance d'une communication claire et d'une régulation renforcée, bases d'un modèle de méta-agence centré sur l'éducation financière et la responsabilisation des acteurs.

Le schéma ci-dessus illustre visuellement les principaux déterminants de la probabilité de changement de banque identifiés par le modèle Probit. Il met en évidence l'effet positif de la confiance (associée à un client averti et critique) et l'effet négatif de l'explication des produits (favorisant la fidélisation). Les autres variables — traitement des plaintes, compréhension de la relation bancaire, et niveau d'instruction — sont représentées comme facteurs secondaires non significatifs dans le modèle restreint.

Figure n° 2 : Pourquoi les clients changent de banque ?



Source : Auteurs

Le schéma présenté synthétise les principaux facteurs influençant la probabilité de changement de banque, tels qu'identifiés par le modèle Probit. Il met en évidence l'effet significatif de la confiance, de la compréhension des relevés et de l'explication des produits, tout en intégrant deux variables complémentaires – le traitement des plaintes et le niveau d'instruction – pour

une lecture stratégique élargie. L'ensemble illustre une dynamique de rupture alimentée par le déficit de transparence, justifiant la pertinence d'un modèle de méta-agence régulée.

3.1.3.2. Effets marginaux

Les effets marginaux issus du modèle Probit permettent d'estimer l'impact concret de chaque variable sur la probabilité qu'un client change de banque (Greene, 2012). Ils indiquent, par exemple, de combien la probabilité de rupture augmente ou diminue suite à une variation d'une unité d'une variable explicative, toutes choses égales par ailleurs. Le tableau ci-dessous résume ces effets pour les variables clés du modèle : la confiance, le traitement des plaintes, la compréhension des relevés, l'explication des produits et le niveau d'instruction, offrant une lecture claire et opérationnelle des leviers à actionner pour renforcer la fidélité bancaire.

Tableau n° 5 : Résultats des effets marginaux

Marginal effects after probit

y = Pr(changbque) (predict)

= .92924848

variable	dy/dx	Std. err.	z	P> z	[	95% C.I.	]	X
confia~e	.050632	.0154	3.29	0.001	.020444	.08082		1.65092
trait_~t	.0100148	.01183	0.85	0.397	-.013162	.033192		1.79003
compr_~l	-.0258914	.01512	-1.71	0.087	-.055535	.003753		1.36483
expl_p~d	.0557737	.01364	4.09	0.000	.029043	.082504		1.63255
instruc	.0783397	.0247	3.17	0.002	.029937	.126743		1.4042

Source : Stata/MP 18.0

Les effets marginaux confirment l'importance de l'information et du capital humain dans la décision de changer de banque. La confiance ($dy/dx = 0,0506$), l'explication des produits (0,0858) et le niveau d'instruction (0,078) ont un effet positif et significatif sur la probabilité de rupture, suggérant que les clients informés et instruits sont plus mobiles. En revanche, la compréhension des relevés réduit légèrement cette probabilité ($-0,0259$; $p = 0,087$), tandis que le traitement des plaintes n'a pas d'effet direct significatif. Ces résultats renforcent la nécessité d'une transparence accrue et d'une éducation financière élargie.

3.1.4. Dépouillement des enquêtes auprès banquiers et professionnels de banques

Dans un souci de croisement des perceptions et d'analyse comparative, une seconde partie du questionnaire a été adressée aux agents bancaires et aux professionnels du secteur financier en RDC. Cette démarche visait à évaluer leur point de vue sur la qualité de la relation client-banque, les pratiques commerciales, les mécanismes de régulation, ainsi que les éventuels comportements opportunistes des institutions. Les résultats de ce second volet de l'enquête sont

synthétisés dans le Tableau n°2 ci-après, et permettent d'éclairer les divergences ou convergences entre les perceptions internes et externes à l'institution bancaire.

Tableau n° 6 : Dépouillement des réponses des responsables de banques en RDC

POSSIBILITÉS	FA	%
THEME A : TRANSPARENCE ET COMMUNICATION		
Est-ce que votre banque fournit une information claire et suffisante aux clients ?		
Oui, toujours	65	64%
Oui, souvent	28	27%
Rarement	0	0%
Jamais	9	9%
Quelles sont les principales difficultés dans la communication client ?		
Faible niveau d'éducation financière du client	65	64%
Complexité des produits	19	18%
Manque de temps des agents	9	9%
Volonté de la banque de limiter l'information	9	9%
THEME B : PRATIQUES COMMERCIALES ET POUVOIR DU CLIENT		
Selon vous, les clients comprennent-ils bien les contrats qu'ils signent ?		
Oui	19	18%
Partiellement	37	36%
Très peu	46	45%
Pas du tout	0	0%
La banque prend-elle toujours en compte l'intérêt du client dans ses décisions ?		
Oui	74	73%
Parfois	9	9%
Rarement	9	9%
Non	9	9%
En cas de conflit ou de réclamation, le client peut-il réellement obtenir justice ?		
Oui, facilement	83	82%
Oui, mais avec difficulté	19	18%
Très rarement	0	0%
Pratiquement jamais	0	0%
THEME C : REGULATION ET RESPONSABILITE		
Existe-t-il un mécanisme de contrôle externe efficace sur les pratiques bancaires ?		
Oui	65	64%
Partiellement	9	9%
Non	9	9%
Je ne sais pas	19	18%
Le cadre réglementaire protège-t-il suffisamment les clients ?		
Oui	74	73%
Un peu	19	18%
Non	9	9%
Pas du tout	0	0%
Selon vous, les banques ont-elles parfois des comportements opportunistes ?		
Oui, souvent	28	27%
Parfois	56	55%

carrément	9	9%
Jamais	9	9%

Source : *Auteurs*

Les résultats confirment les limites du modèle d'agence dans la relation client-banque en RDC. Bien que 91 % des agents déclarent fournir une information claire, 64 % reconnaissent que les problèmes viennent du faible niveau d'éducation financière des clients, et 18 % de la complexité des produits, révélant une asymétrie informationnelle persistante. 81 % estiment que les clients comprennent mal les contrats, tandis que 73 % pensent que la banque agit dans l'intérêt du client — un décalage avec la perception des usagers. De plus, 82 % des agents affirment que les clients peuvent obtenir justice, malgré les plaintes non résolues rapportées côté client. Enfin, 90 % admettent des comportements opportunistes. Ces déséquilibres fragilisent la confiance, exposent les clients au risque de surendettement et appellent à un modèle de méta-agence régulée, garantissant transparence, recours effectif et équilibre relationnel.

3.1.5. Analyses univariées des réponses de professionnels

3.1.5.1. Résultats de la statistique descriptive des réponses de professionnels

Le tableau ci-après synthétise les statistiques descriptives des réponses des professionnels du secteur bancaire. Les résultats révèlent des perceptions contrastées sur l'accès à l'information, les mécanismes de contrôle et les comportements opportunistes. Les variables, majoritairement binaires, présentent une forte asymétrie, et l'hypothèse de normalité est globalement rejetée selon le test de Jarque-Bera.

Tableau n° 7 : Résultats de la statistique descriptive

	INFO CLAIRE	CADRE R...	COMPORT...	COMPREH...	CONTROL...	DIFF COMM	INTERET ...	JUSTICE
Mean	0.911765	0.735294	0.735294	0.539216	0.735294	0.647059	0.823529	1.000000
Median	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000
Maximum	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000	1.000000
Minimum	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	0.000000	1.000000
Std. Dev.	0.285037	0.443355	0.443355	0.500921	0.443355	0.480245	0.383103	0.000000
Skewness	-2.903465	-1.066667	-1.066667	-0.157347	-1.066667	-0.615457	-1.697337	NA
Kurtosis	9.430108	2.137778	2.137778	1.024758	2.137778	1.378788	3.880952	NA
Jarque-Bera	319.0335	22.50179	22.50179	17.00261	22.50179	17.60979	52.27452	NA
Probability	0.000000	0.000013	0.000013	0.000203	0.000013	0.000150	0.000000	NA
Sum	93.00000	75.00000	75.00000	55.00000	75.00000	66.00000	84.00000	102.0000
Sum Sq. Dev.	8.205882	19.85294	19.85294	25.34314	19.85294	23.29412	14.82353	0.000000
Observations	102	102	102	102	102	102	102	102

Source : *Auteur/Eviews12 SV*

L'analyse des réponses des professionnels met en évidence une confiance déclarée dans les mécanismes institutionnels: 91 % estiment que l'information est claire, 100 % croient en la possibilité d'obtenir justice, et 82,4 % perçoivent une orientation client. Toutefois, ces

perceptions optimistes sont tempérées par des limites structurelles : 70 % reconnaissent des comportements opportunistes, 65 % signalent des difficultés de communication, et seulement 53 % jugent que les clients comprennent les contrats.

Ces constats révèlent les insuffisances du modèle classique d'agence, qui sous-estime l'impact de l'asymétrie cognitive, des limites communicationnelles et des décalages entre pratiques et intentions. Dès lors, un modèle de méta-agence régulée s'impose : il viserait à rendre les contrats compréhensibles, à encadrer les comportements déviants, et à institutionnaliser l'éducation financière comme condition d'un rééquilibrage durable de la relation client-banque en RDC.

3.1.5.2. Analyse de la distribution des variables

Le tableau ci-dessous teste si la distribution de chaque variable suit une loi normale à partir de trois critères :

- Probabilité de skewness teste la symétrie (0 = distribution parfaitement symétrique),
- Probabilité de kurtosis teste l'aplatissement (3 = distribution normale),
- Adj chi2(2) et Prob>chi2 indiquent la statistique combinée et la p-valeur globale pour rejeter l'hypothèse de normalité.

Tableau n° 8 : Test de normalité des réponses des professionnels

Variable	Obs	Pr(skewness)	Pr(kurtosis)	Adj chi2(2)	Prob>chi2
info	102	0.0000	0.0000	55.90	0.0000
dfcom	102	0.0116	.	.	.
comco	102	0.4925	.	.	.
intclt	102	0.0000	0.0759	25.32	0.0000
just	102	0.0000	0.0323	27.73	0.0000
context	102	0.0001	0.0049	18.60	0.0001
cadregl	102	0.0001	0.0049	18.60	0.0001
compopp	102	0.0001	0.0049	18.60	0.0001

Source : Auteurs/StataMP 18

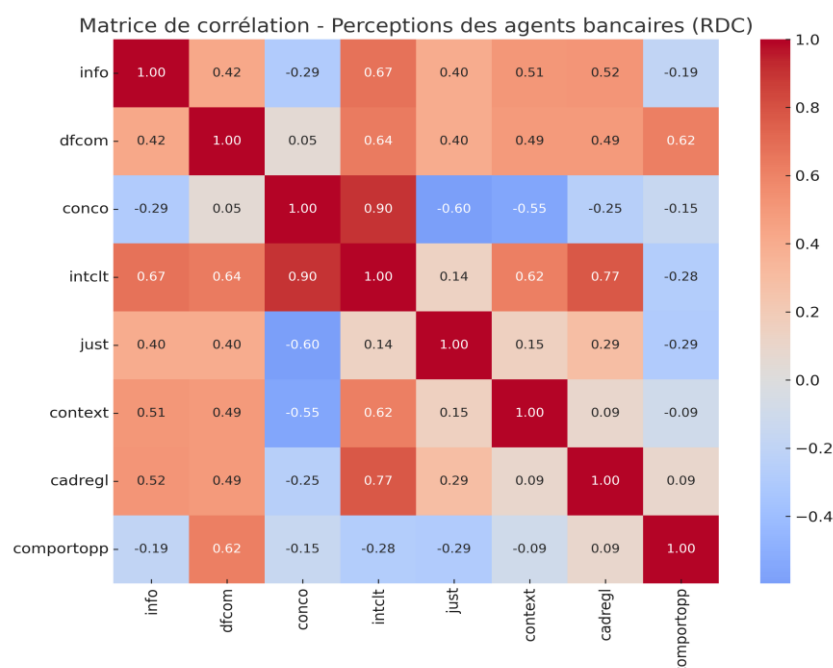
Le test de normalité révèle une forte polarisation des perceptions chez les professionnels bancaires : la plupart des variables clés (INFO_CLAIRE, JUST, INTERET_CLIENT, etc.) rejettent la normalité ($p < 0,01$), traduisant un consensus institutionnel ou une posture défensive. Seule la variable CONCO (compréhension des contrats) présente une distribution normale ($p > 0,05$), signalant une divergence d'opinions sur ce point. Ce contraste met en évidence les limites du cadre principal-agent pour saisir la complexité des perceptions professionnelles en RDC, et renforce la pertinence d'un modèle de méta-agence régulée, fondé sur la transparence, la médiation et l'éducation financière.

3.1.5. Analyses bivariées des réponses de professionnels

3.1.5.1. Analyse de la corrélation entre les variables

La figure ci-dessous présente la heatmap de la matrice de corrélation des variables analysées auprès des agents et experts bancaires en RDC. Cette visualisation permet d'identifier les relations linéaires positives ou négatives entre les dimensions de la relation banque-client.

Figure n° 3 : Matrice de corrélation des variables (Perceptions bancaires)



Source : Auteur/Eviews12 SV

La matrice de corrélation révèle des liens forts entre compréhension des contrats et perception d'intérêt client ($r = 0,8964$), soulignant le rôle clé de l'éducation financière. La transparence ($r = 0,6729$) renforce également la confiance. À l'inverse, une corrélation négative avec la justice perçue ($r = -0,5966$) traduit une défiance des clients informés. Les faibles liens avec le comportement opportuniste indiquent qu'une régulation passive est inefficace. Les corrélations $> 0,7$ posent un risque de multicollinéarité, appelant à la prudence dans les analyses. Ces constats justifient un modèle de méta-agence régulée, fondé sur la transparence, l'éducation et la régulation active.

3.1.5.3. Test de Khi-carré

Dans une perspective de gouvernance bancaire et de transparence, la clarté de l'information constitue un levier central pour atténuer les asymétries informationnelles entre banques et clients. En croisant la variable *INFO_CLAIRE* (accès perçu à une information claire) avec une série de variables explicatives, le test du Chi² permet d'identifier les facteurs les plus

déterminants selon les agents et experts bancaires interrogés. Le tableau ci-dessous nous présente ce test.

Tableau n° 9 : Test de Khi-carré de réponses des professionnels

Variables explicatives	Information est claire =1	Chi2	P-value
Difficulté de communication		18,0960	0,000
oui	1,0000		
non	0,7500		
Compréhension du contrat		8,4350	0,004
oui	0,8364		
non	1,0000		
Intérêt du client		46,0645	0,000
oui	1,0000		
non	0,5000		
Justice aux clients		1,9740	0,160
oui	0,9294		
non	0,8235		
Contrôle externe		27,4190	0,000
oui	1,0000		
non	0,6667		
Cadre réglementaire		27,4190	0,000
oui	1,0000		
non	0,6667		
Comportement opportuniste		3,5530	0,0590
oui	0,8800		
non	1,0000		

Source : Auteurs/Stata MP 18.0

Le test du Chi² révèle cinq variables significativement liées à la perception d'une information claire : les difficultés de communication ($p = 0,000$), la compréhension des contrats ($p = 0,004$), l'orientation client ($p = 0,000$), l'existence d'un contrôle externe ($p = 0,000$) et d'un cadre réglementaire ($p = 0,000$). Ces résultats montrent que la transparence perçue dépend autant de l'environnement institutionnel que de l'accessibilité cognitive des contenus bancaires.

En revanche, la justice perçue ($p = 0,160$) et le comportement opportuniste ($p = 0,059$) ne sont pas statistiquement significatifs, indiquant une faible confiance structurelle dans les recours, et nuancent le rôle central de l'agent opportuniste dans le modèle d'agence.

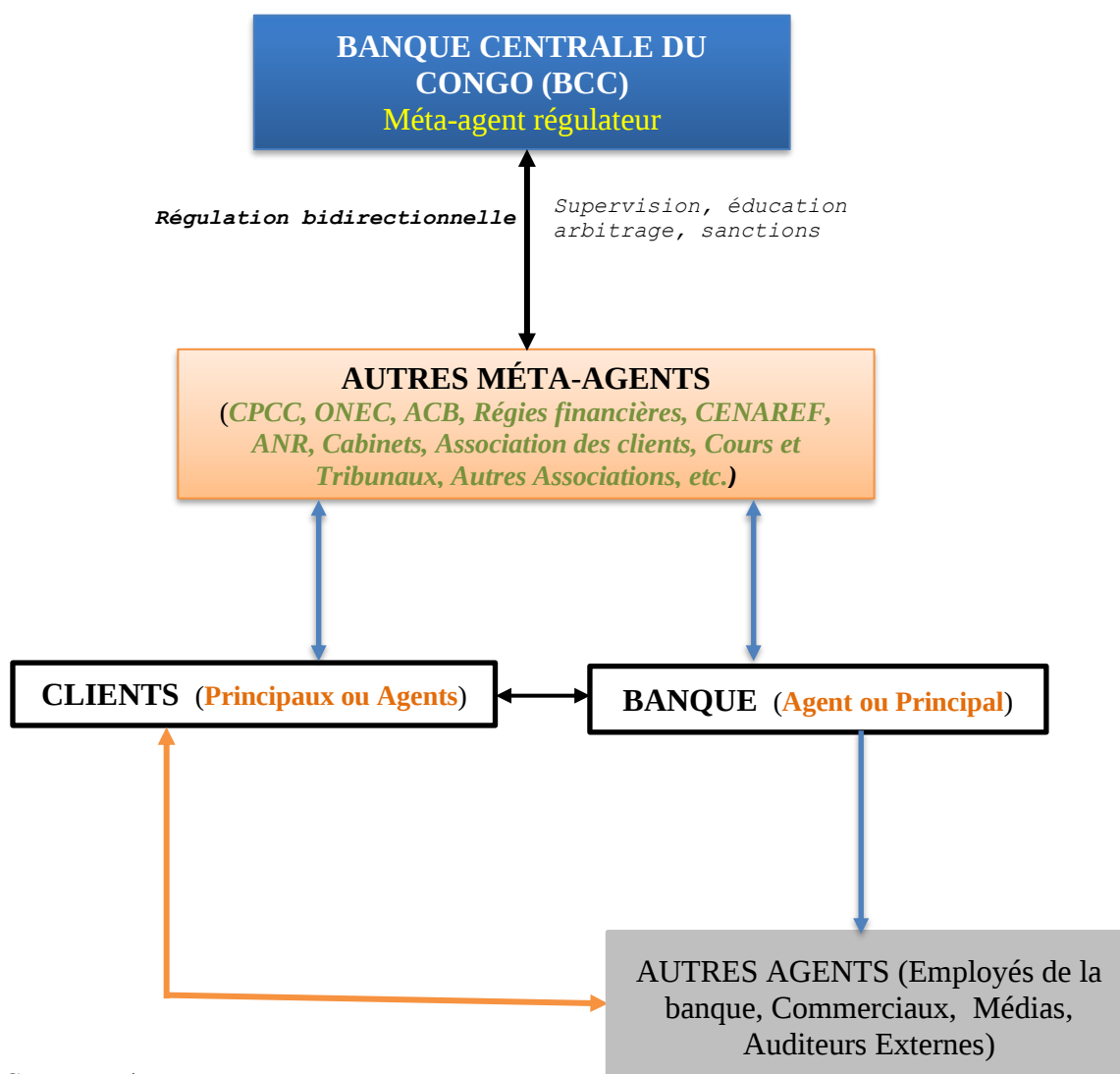
Ces constats confirment que le contrat seul ne garantit pas la transparence dans un contexte marqué par des déficits cognitifs, communicationnels et institutionnels. D'où la nécessité d'un modèle de méta-agence régulée, intégrant éducation, régulation externe et médiation pour rétablir l'équilibre relationnel et la confiance client-banque.

3.2. Proposition d'un modèle de Méta-agence régulé

En réponse aux limites du modèle classique d'agence, inadapté aux réalités complexes de la relation client-banque en RDC, nous proposons un modèle de méta-agence régulée centré sur la Banque Centrale du Congo (BCC). Ce modèle intègre une régulation bidirectionnelle, reconnaissant l'alternance des rôles client/principal et banque/agent, et mobilise des méta-agents secondaires (régulateurs, médiateurs, associations, etc.) pour encadrer l'information, prévenir les conflits et renforcer l'équité.

Le schéma n°4 ci-dessous illustre cette architecture systémique. Il met en lumière la position centrale de la BCC comme méta-agent régulateur, les flux d'information et de pouvoir entre les acteurs, et la nécessité d'un cadre interconnecté pour restaurer la confiance et garantir un fonctionnement équitable du système bancaire congolais.

Figure n° 4 : Modèle de Méta-Agence Régulée dans la Relation Client-Banque en RDC



Source : *Auteurs*

3.2.1. Explication du modèle de méta-agence régulé

Le schéma proposé illustre une réorganisation profonde de la relation client-banque à travers une logique de méta-agence régulée, fondée sur une régulation bidirectionnelle, où les rôles de principal et d'agent s'inversent selon les produits (épargne, crédit). Cette dynamique rend la régulation classique insuffisante et justifie l'intervention d'un tiers neutre, la Banque Centrale du Congo (BCC), comme méta-agent régulateur principal.

Acteurs clés du modèle :

- **BCC (Méta-agent principal) :** Elle garantit la stabilité financière, l'arbitrage contractuel, et l'éducation financière. Son rôle s'étend au suivi des plaintes, au contrôle des pratiques micro-bancaires, à la coordination interinstitutionnelle, et à l'instauration de dispositifs d'alerte et de médiation. Elle incarne l'autorité neutre et légitime capable de faire respecter les équilibres dans une relation asymétrique.
- **Clients :** Alternativement principaux ou agents, ils constituent le maillon faible face à l'asymétrie d'information. Le modèle exige leur capacitation, leur protection institutionnelle et leur intégration dans les mécanismes de concertation.
- **Banques commerciales :** Acteurs dominants pouvant être agents (dépositaires) ou principaux (créanciers), elles doivent être surveillées, encadrées par des standards de transparence, et soumises à des obligations renforcées en matière de communication et de traitement équitable.
- **Agents opérationnels** (Employés bancaires, prestataires) : Leur rôle impose une déontologie stricte, un contrôle interne renforcé, et une formation continue, car ils influencent directement la qualité des services et la perception client.

Méta-agents secondaires :

- **Directs (exercent une influence immédiate sur le système) :**
 - **Conseil Permanent de la Comptabilité au Congo :** fiabilisation de l'information financière ;
 - **Ordre National des Experts-Comptables :** supervision des pratiques comptables ;
 - **Association Congolaise des Banques :** autorégulation bancaire ;
 - **Association Congolaise des Clients des Banques (à promouvoir) :** défense des droits des clients ;
 - **Régies financières :** traçabilité fiscale et lutte contre l'évasion.
- **Indirects (régulation transversale ou ex post) :**
 - CENAREF / ANR : lutte contre les dérives systémiques ;
 - Cours et tribunaux : arbitrage judiciaire et création de jurisprudence ;
 - ONG / cabinets-conseil : plaidoyer, évaluation indépendante ;

- Médias et réseaux sociaux : éducation, vigilance citoyenne, régulation réputationnelle.

Ce dispositif repose sur une approche multi-niveaux et multi-acteurs, où la BCC n'est plus un simple superviseur monétaire, mais un arbitre contractuel, éducateur et catalyseur d'une gouvernance inclusive. Le modèle vise à :

- Corriger l'asymétrie cognitive et institutionnelle ;
- Promouvoir une régulation participative et préventive ;
- Renforcer les mécanismes de transparence, de recours, et de responsabilisation collective.

En somme, ce modèle de méta-agence régulée répond à la réalité congolaise d'un système bancaire fragile, où la simple application de la théorie d'agence classique est insuffisante. Il propose une architecture plus résiliente, équitable et adaptée, où chaque acteur joue un rôle structurant dans la stabilisation et la moralisation de la relation client-banque.

3.3. Transferabilite du modèle de Meta-agence régulée à d'autres contextes africains

Le modèle de méta-agence régulée proposé pour la RDC, fondé sur la régulation bidirectionnelle, l'intégration de tiers institutionnels et la gouvernance inclusive, présente une forte transférabilité à d'autres pays africains confrontés à des défis similaires en matière de bancarisation, d'asymétrie d'information et de faiblesse institutionnelle.

Plusieurs éléments renforcent cette transférabilité :

- **Contexte structurel comparable** : dans nombre de pays africains subsahariens, les systèmes bancaires évoluent dans un environnement marqué par une faible culture financière, une méfiance des usagers, et une capacitation institutionnelle limitée, rendant les modèles classiques d'agence peu opérationnels (Demirgüç-Kunt et al., 2018; Beck et al., 2016).
- **Présence d'autorités monétaires centrales légitimes** : la plupart des pays disposent d'une banque centrale ou d'un organe régional (ex. BCEAO, BEAC) pouvant jouer le rôle de méta-agent régulateur principal, à condition d'élargir leur champ d'intervention à la régulation relationnelle et contractuelle (BCEAO, 2023; BEAC, 2022).
- **Existence de structures professionnelles ou communautaires** pouvant jouer le rôle de méta-agents secondaires (associations de consommateurs, ordres professionnels, médias, ONG), qui pourraient être mobilisées dans un cadre de coordination interinstitutionnelle (AfDB, 2022).

- **Besoin partagé d'un encadrement plus inclusif** : face à la montée des fintechs, à la digitalisation des services financiers et aux scandales liés à la mauvaise conduite bancaire, un modèle participatif, transparent et éducatif répond aux aspirations régionales en matière de gouvernance et d'inclusion financière (IMF, 2023; World Bank, 2022).

Toutefois, l'adoption de ce modèle nécessite une adaptation contextuelle :

- **au niveau juridique** (reconnaissance des droits du client dans les textes) (UNCDF, 2021);
- **au niveau institutionnel** (capacité des régulateurs à coordonner les parties prenantes) (AFI, 2020);
- et **au niveau culturel**, pour intégrer les spécificités sociales, linguistiques et politiques de chaque pays (Zins & Weill, 2016).

La méta-agence régulée n'est pas un modèle que nous voulons strictement congolais, mais une architecture adaptable, conçue pour renforcer la confiance et rééquilibrer la relation client-banque dans les systèmes financiers africains caractérisés par des asymétries persistantes et des régulations encore embryonnaires.

3.4. Discussion des résultats

Les résultats de cette étude révèlent les limites structurelles de la théorie d'agence appliquée à la relation client-banque en RDC. Le postulat d'un principal rationnel, informé et capable de sanctionner l'agent se heurte à une réalité marquée par une asymétrie cognitive profonde, où la majorité des clients ne comprennent ni les relevés (moins de 35 %) ni les conditions contractuelles (30 %). Cette asymétrie n'est pas seulement informationnelle au sens transactionnel, mais touche à la capacité même d'assimilation et d'analyse, comme l'ont souligné Stiglitz (2000) et Williamson (2000).

Les corrélations positives entre compréhension et confiance, et les résultats du modèle Probit (effets significatifs de la confiance, de l'instruction, et de l'explication des produits), montrent que les clients les plus instruits ou critiques sont paradoxalement plus enclins à changer de banque, révélant une rationalité contextuelle, fondée sur l'expérience relationnelle plutôt que sur les seules incitations contractuelles. Par ailleurs, l'incapacité des mécanismes internes de régulation à garantir une réponse efficace aux plaintes (seulement 16,67 % résolues rapidement) contredit l'idée que le client peut exercer un véritable pouvoir de sanction, comme le suppose le schéma principal-agent. La gouvernance bancaire repose moins sur le contrat que sur un ensemble de conditions sociales, pédagogiques et institutionnelles, que le modèle classique ignore.

Ces limites justifient la proposition d'un modèle de méta-agence régulée, qui reconnaît l'inversion des rôles d'agence selon les opérations (épargne ou crédit) et introduit un tiers régulateur – ici la Banque Centrale du Congo (BCC) ou d'autres structures spécialisées – pour rétablir l'équilibre. Inspiré de Bourguignon (2019) et Ramazani (2023), ce modèle vise à corriger les asymétries persistantes par trois leviers : (1) une fonction éducative, via l'autonomisation des clients ; (2) une fonction de recours, assurant la justiciabilité des conflits ; et (3) une fonction de surveillance, encadrant les comportements déviants. Contrairement au cadre principal-agent basé sur un contrat supposé optimal, le modèle méta-agentiel repose sur une régulation dynamique, inclusive et contextuelle, adaptée aux environnements à faible densité institutionnelle comme la RDC. Il offre ainsi une grille d'analyse plus robuste pour comprendre, réguler et moraliser la relation client-banque dans les économies africaines confrontées à des fragilités structurelles similaires.

Conclusion

Cette étude s'est inscrite dans une démarche critique de la théorie d'agence, appliquée à la relation client-banque en RDC, en posant la question suivante : *dans quelle mesure la théorie d'agence permet-elle de rendre compte de la complexité de cette relation, et comment un modèle de méta-agence régulée pourrait-il en pallier les limites ?*

À partir de l'hypothèse principale selon laquelle le modèle principal-agent serait insuffisant en contexte institutionnel fragile, trois hypothèses secondaires ont été testées :

- (H1) l'existence d'une asymétrie d'information défavorable au client ;
- (H2) l'inadéquation du schéma unidirectionnel face à la dualité des rôles banque/client ;
- (H3) l'utilité d'un régulateur tiers pour renforcer la transparence.

Les analyses empiriques – basées sur les réponses de 388 clients et 102 professionnels – valident ces hypothèses. Les clients montrent une compréhension limitée (30 %), une confiance instable (26 %) et une insatisfaction face aux mécanismes de recours, confirmant la faiblesse du modèle classique d'agence dans ce contexte.

Sur le plan scientifique, cette recherche propose un modèle alternatif de méta-agence régulée, intégrant la Banque Centrale et d'autres institutions comme médiateurs, garants d'équilibre contractuel et d'inclusion financière. Sur le plan managérial, elle incite les banques à renforcer la communication, la transparence et la gestion des plaintes. Pour les régulateurs, elle plaide pour un élargissement du rôle de supervision vers une protection effective des droits du client.

L'étude présente néanmoins des limites : un échantillonnage en ligne peu représentatif des non-connectés, une approche quantitative restreignant la compréhension des logiques subjectives, et une focalisation sur la RDC. Toutefois, elle ouvre des perspectives de recherche comparatives, longitudinales et évaluatives sur les pratiques des méta-agents dans d'autres pays.

Enfin, le modèle proposé présente une forte transférabilité à d'autres systèmes bancaires africains confrontés à des défis similaires de confiance, de littératie financière et de gouvernance. Il constitue une base adaptable pour repenser la régulation bancaire dans les environnements à faibles capacités institutionnelles.

BIBLIOGRAPHIE

- AfDB, 2022. *African Consumer Protection Forum: Building consumer trust in financial services*. African Development Bank.
- AFI, 2020. *Guideline Note on Effective Coordination Structures for Financial Inclusion Policy*. Alliance for Financial Inclusion.
- Batabe, L., 2022. *La régulation des fintechs en Afrique*. Revue Africaine de Droit Bancaire.
- BCEAO, 2023. *Organisation et Missions de la BCEAO*. Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest..
- BEAC, 2022. *Organisation et Missions*. Banque des États de l'Afrique Centrale.
- Beck, T., Senbet, L.W. et Simbanegavi, W., 2016. *Banking in Africa: Opportunities and Challenges*. World Bank Policy Research Working Paper No. 7807.
- Bourguiba, M., 2018. *Gouvernance et relation bancaire : une approche comparative*. Bruxelles : Éditions Larcier.
- Bourguignon, F., 2019. *L'économie des inégalités*. Paris : Seuil.
- Brealey, R.A., Myers, S.C. et Allen, F., 2014. *Principes de la finance d'entreprise*. Londres : Pearson.
- Charreaux, G., 1997. *Le gouvernement des entreprises*. Paris : Economica.
- Creswell, J.W. et Poth, C.N., 2018. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks : SAGE Publications.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. et Hess, J., 2018. *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington, DC : World Bank.
- Gahungu, P., 2020. *Économie informelle et institutions en Afrique*. Paris : Karthala.
- Greene, W.H., 2012. *Econometric Analysis*. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Gujarati, D.N. et Porter, D.C., 2009. *Basic Econometrics*. New York : McGraw-Hill.
- Hosmer, D.W. et Lemeshow, S., 2000. *Applied Logistic Regression*. New York : Wiley.
- IMF, 2023. *Regulation of Fintech in Sub-Saharan Africa*. Working Paper No. WP/23/34. International Monetary Fund.
- Jarque, C.M. et Bera, A.K., 1987. A Test for Normality of Observations and Regression Residuals. *International Statistical Review*, 55(2), pp.163–172.
- Jensen, M.C. et Meckling, W.H., 1976. Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), pp.305–360.

- Kilele, B. et Tshimanga, J.B., 2023. Bancarisation et défiance institutionnelle en RDC. *Revue Congolaise d'Économie*.
- Leland, H.E. et Pyle, D.H., 1977. Informational Asymmetries, Financial Structure, and Financial Intermediation. *Journal of Finance*, 32(2), pp.371–387.
- Malhotra, N.K., 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Upper Saddle River : Pearson Education.
- Mishkin, F.S., 2004. *The Economics of Money, Banking, and Financial Markets*. Boston : Addison Wesley.
- Mutombo, K., 2021. *Institutions et régulation financière en Afrique centrale*. Paris : L'Harmattan.
- Ndinga, J.P., 2021. *Clientélisme bancaire et gouvernance relationnelle*. Kinshasa : Presses de l'Université de Kinshasa.
- OECD, 2017. *Financial Education in Africa: OECD Review*. Paris : OECD Publishing.
- Quivy, R. et Van Campenhoudt, L., 2011. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.
- Ramazani, K., 2023. Vers une nouvelle architecture de régulation bancaire. *Revue Financière Africaine*.
- Stiglitz, J.E., 2000. *Economics of the Public Sector*. New York : Norton.
- Tabachnick, B.G. et Fidell, L.S., 2013. *Using Multivariate Statistics*. New York : Pearson.
- Thiétart, R.A., 2007. *Méthodes de recherche en management*. Paris : Dunod.
- Tshibanda, M., 2022. Structures de marché et asymétries institutionnelles en RDC. *Congo Économie*.
- Tshimanga Mulumba, J. et al., 2022. Tentative de construction et d'analyse de l'indice des conditions monétaires dans une politique monétaire non autonome : application à la République Démocratique du Congo. *Revue du contrôle, de la comptabilité et de l'audit*, 9(1), pp.51–83.
- UNCDF, 2021. *Policy and Regulatory Frameworks for Financial Inclusion in Africa*. United Nations Capital Development Fund.
- Williamson, O.E., 2000. The New Institutional Economics: Taking Stock, Looking Ahead. *Journal of Economic Literature*, 38(3), pp.595–613.

World Bank, 2022. *Digital Financial Services: Challenges and Opportunities for Emerging Markets*. Washington, DC : World Bank.

Zins, A. et Weill, L., 2016. The determinants of financial inclusion in Africa. *Applied Economics*, 48(30), pp.3003–3019.