

Adoption du m-banking : une synthèse théorique intégrée de l'intention à la continuité d'usage

Hicham BAHIDA^{1*}

¹ *Maître de conférences en Économie et Gestion, École Nationale de Commerce et de Gestion de Dakhla, Université Ibn Zohr, Maroc — h.bahida@uiz.ac.ma*

*Auteur correspondant : h.bahida@uiz.ac.ma

Résumé

Cette recherche propose une synthèse théorique structurée des mécanismes expliquant l'adoption du m-banking et leur évolution entre l'intention initiale, l'usage effectif et la continuité d'utilisation. La démarche est conceptuelle et repose sur un corpus raisonné de travaux fondateurs et d'applications bancaires mobilisant huit traditions : théorie de l'action raisonnée, théorie du comportement planifié, théorie sociale cognitive, modèle motivationnel, TAM/TAM2, diffusion des innovations, modèle d'utilisation de l'ordinateur personnel et UTAUT/UTAUT2. La comparaison met en évidence quatre mécanismes transversaux — performance attendue, effort, influence sociale et capacité d'action — auxquels le contexte bancaire ajoute un filtre spécifique fondé sur la confiance, la sécurité et le risque perçu. L'article montre également que les déterminants de l'adoption ne sont pas stables dans le temps : l'expérience, les conditions facilitantes et l'habitude prennent davantage d'importance lorsque l'utilisateur passe de l'essai à l'usage routinisé. Sur cette base, une architecture conceptuelle intégrée et six propositions de recherche sont formulées. La contribution principale consiste à relier les modèles d'acceptation technologique dans une logique processuelle, parcimonieuse et adaptée aux services financiers mobiles.

Mots-clés : m-banking ; adoption technologique ; UTAUT ; confiance ; risque perçu ; continuité d'usage.

Classification JEL : G21 ; O33

1. Introduction

La numérisation de la relation bancaire a progressivement déplacé une partie des interactions entre les établissements financiers et leurs clients vers des interfaces mobiles. Le m-banking désigne ici l'accès, au moyen d'un téléphone intelligent ou d'un dispositif mobile, à des services bancaires tels que la consultation des comptes, le paiement, le virement ou la gestion d'opérations courantes. Sa disponibilité permanente et sa faible dépendance à l'agence physique en font un canal potentiellement efficient pour les banques comme pour les usagers. Pourtant, la présence d'une application, sa qualité technique ou sa diffusion commerciale ne suffisent pas à garantir son adoption. Entre l'offre technologique et l'usage s'interposent des croyances relatives à l'utilité, à la simplicité, à l'influence de l'entourage, aux ressources disponibles, mais aussi à la sécurité des transactions et à la fiabilité de l'institution.

Cette pluralité de déterminants explique l'accumulation de cadres théoriques dans les recherches sur l'acceptation technologique. Les premières approches issues de la psychologie sociale ont mis l'accent sur la formation de l'intention à partir de l'attitude et des normes subjectives (Fishbein & Ajzen, 1975), puis sur le contrôle comportemental perçu (Ajzen, 1991). La théorie sociale cognitive a introduit l'auto-efficacité et l'apprentissage par



l'expérience (Bandura, 1986), tandis que le modèle motivationnel a distingué les bénéfices instrumentaux de l'intérêt ou du plaisir associé à l'activité (Davis et al., 1992). Dans les systèmes d'information, le Technology Acceptance Model (TAM) a recentré l'analyse sur l'utilité et la facilité d'utilisation perçues (Davis, 1989), avant que des cadres plus intégrateurs, notamment l'UTAUT puis l'UTAUT2, ne rapprochent plusieurs de ces mécanismes (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012).

Le champ bancaire a cependant révélé les limites d'une transposition mécanique de ces modèles. Une application de productivité peut être abandonnée parce qu'elle est jugée peu utile ou trop complexe; une application bancaire peut être rejetée malgré son utilité lorsqu'elle suscite une inquiétude concernant la fraude, la confidentialité ou la perte financière. Les revues consacrées au m-banking montrent ainsi que la littérature repose largement sur le TAM et l'UTAUT, tout en ajoutant fréquemment des variables de confiance, de risque et de sécurité (Shaikh & Karjaluoto, 2015; Souiden et al., 2021). La méta-analyse de Jadil et al. (2021) confirme par ailleurs la robustesse globale des relations centrales de l'UTAUT dans le m-banking, mais souligne aussi l'influence de modérateurs tels que la culture et les caractéristiques des échantillons. Ces résultats invitent à distinguer un noyau explicatif commun des mécanismes spécifiques au service financier.

Un second problème tient à la temporalité. Une grande partie des modèles explique l'intention ou l'adoption initiale, alors que la création de valeur pour la banque et pour le client dépend souvent de l'usage continu. Or, les déterminants peuvent se reconfigurer après les premières expériences : la facilité d'utilisation devient moins saillante lorsque les routines sont acquises, la confiance se consolide ou se détériore selon les incidents rencontrés, et l'habitude peut devenir un moteur autonome de répétition. Les travaux sur le paiement mobile montrent notamment que la confiance initiale influence l'évaluation post-adoption et la continuité d'usage (Talwar et al., 2020). De même, les recherches récentes sur les applications bancaires montrent que la force des déterminants peut varier selon les cohortes et les profils d'utilisateurs (Dendrinou & Spais, 2024). Une lecture processuelle est donc nécessaire pour relier intention, usage effectif et continuité.

Le présent article répond à cette double fragmentation — multiplicité des modèles et séparation entre adoption initiale et usage continu — en proposant une synthèse théorique intégrée. Trois objectifs sont poursuivis. Premièrement, il s'agit de comparer les principaux cadres comportementaux, cognitifs et technologiques mobilisés pour expliquer l'acceptation. Deuxièmement, la recherche identifie les mécanismes transversaux qui se retrouvent sous des vocabulaires différents et précise les dimensions qui deviennent spécifiques dans le m-banking. Troisièmement, elle propose une architecture conceptuelle reliant les antécédents de l'intention, le filtre de confiance propre au risque financier, le passage à l'usage effectif et la continuité d'utilisation. Cette contribution est théorique : elle ne vise ni une méta-analyse quantitative ni une revue systématique exhaustive, mais une clarification des filiations conceptuelles et une construction parcimonieuse susceptible de guider de futurs tests empiriques.

L'article est organisé de la manière suivante. La section 2 examine les fondements théoriques et la manière dont ils ont été transposés au m-banking. La section 3 décrit la démarche de revue narrative structurée et la grille de comparaison. La section 4 présente les résultats de la synthèse, propose l'architecture intégrée, formule des propositions de recherche et discute les implications. La section 5 conclut en précisant les apports, les limites et les voies de recherche futures.

2. Revue de littérature

2.1. Fondements intentionnels : de la TRA à la TPB

La théorie de l'action raisonnée (TRA) constitue l'une des architectures les plus influentes pour expliquer le passage des croyances au comportement volontaire. Elle considère que l'intention comportementale représente le déterminant immédiat du comportement et qu'elle se forme principalement à partir de l'attitude envers l'action et de la norme subjective (Fishbein & Ajzen, 1975). L'attitude résulte de l'évaluation des conséquences attendues, tandis que la norme subjective reflète la pression ou l'approbation perçue de personnes significatives. Dans le m-banking, cette logique conduit à considérer conjointement l'évaluation personnelle du service et sa légitimité sociale. Un client peut juger l'application efficace et pratique, tout en restant sensible à l'expérience de proches ou à la recommandation de son environnement.

La limite de la TRA apparaît lorsque le comportement n'est pas entièrement sous contrôle volontaire. Le passage de l'intention à l'usage peut être empêché par l'absence de connexion, une faible compétence numérique, un dispositif incompatible ou une procédure d'authentification jugée difficile. La théorie du comportement planifié (TPB) répond à cette limite en ajoutant le contrôle comportemental perçu, c'est-à-dire l'estimation par l'individu de sa capacité à réaliser l'action (Ajzen, 1991). Ce construit rapproche la théorie des problématiques technologiques, car il permet d'expliquer pourquoi deux utilisateurs ayant des attitudes comparables n'adoptent pas nécessairement le même comportement. Des applications à la banque en ligne ont montré l'intérêt de cette extension pour expliquer l'adoption lorsque l'action dépend de compétences et de ressources (Shih & Fang, 2004; Yousafzai et al., 2010).

Pour le m-banking, la contribution durable de la TRA et de la TPB réside moins dans la liste de leurs variables que dans leur grammaire causale : croyances, attitude ou évaluation, influence sociale, intention, puis comportement. Elles rappellent également que l'intention ne doit pas être confondue avec l'usage. En revanche, ces théories décrivent imparfaitement les émotions liées au risque financier, la confiance institutionnelle ou l'évolution du comportement après plusieurs expériences. Elles fournissent donc un socle, mais non une explication complète du service bancaire mobile.

2.2. Apprentissage, auto-efficacité et motivation

La théorie sociale cognitive (SCT) élargit l'analyse en mettant l'accent sur l'interaction réciproque entre facteurs personnels, environnement et comportement (Bandura, 1986). Son concept d'auto-efficacité désigne la conviction de pouvoir exécuter avec succès une tâche. Dans un environnement numérique, cette croyance est façonnée par l'expérience directe, l'observation d'autrui, l'accompagnement et la perception des difficultés. Les recherches sur l'usage informatique ont montré que l'auto-efficacité influence l'appropriation des technologies et la manière dont les utilisateurs interprètent les obstacles (Compeau & Higgins, 1995; Igbaria & Iivari, 1995). Pour le m-banking, elle éclaire l'importance de la littératie numérique et du sentiment de maîtrise, en particulier lors des premières opérations sensibles.

Le modèle motivationnel complète cette perspective en distinguant motivation extrinsèque et motivation intrinsèque. La première renvoie aux bénéfices instrumentaux obtenus grâce au système; la seconde au plaisir ou à l'intérêt associé à son utilisation. Davis et al. (1992) ont montré que l'utilité et l'agrément peuvent contribuer conjointement à l'intention d'utiliser une technologie. Dans le m-banking, la motivation extrinsèque est généralement centrale : gain de temps, disponibilité, rapidité de transaction et autonomie. La motivation intrinsèque peut améliorer l'expérience, mais son rôle doit être apprécié au regard du caractère principalement

utilitaire du service. Cette distinction réapparaît dans l'UTAUT2 à travers la motivation hédonique, ce qui montre la continuité entre les cadres plutôt qu'une rupture théorique.

SCT et modèle motivationnel apportent ainsi deux éléments que les théories strictement intentionnelles traitent moins directement : la dynamique d'apprentissage et la qualité de l'expérience vécue. Leur limite est de ne pas fournir, à eux seuls, une architecture suffisamment complète pour articuler utilité, influence sociale, ressources, confiance et comportement continu. Ils jouent surtout un rôle d'enrichissement conceptuel des modèles d'acceptation.

2.3. TAM/TAM2 et diffusion des innovations

Le TAM a profondément structuré la recherche en systèmes d'information en proposant deux croyances simples : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue (Davis, 1989). L'utilité traduit l'idée que le système améliore la performance ou apporte un bénéfice; la facilité renvoie au faible effort nécessaire pour l'utiliser. Cette parcimonie explique sa diffusion dans la banque en ligne et le m-banking. Lorsque le client perçoit que l'application réduit les déplacements, accélère les opérations et simplifie la gestion du compte, son intention d'adoption augmente; à l'inverse, une interface complexe ou une authentification difficile peut détériorer l'évaluation du canal. Les extensions du TAM ont toutefois montré que ces deux croyances ne suffisent pas à représenter tous les contextes (Lee et al., 2003).

TAM2 introduit des processus sociaux et cognitifs afin d'expliquer plus précisément l'utilité perçue. La norme subjective, l'image, la pertinence pour la tâche, la qualité des résultats et la démontrabilité des résultats complètent la structure initiale (Venkatesh & Davis, 2000). Pour les services bancaires, cette extension est utile parce que l'adoption dépend aussi du contexte social, de la crédibilité des bénéfices et de la correspondance entre fonctionnalités et besoins. Néanmoins, la confiance, la sécurité et le risque financier demeurent externes au noyau du modèle. Les études sur la banque en ligne ont donc souvent ajouté des construits contextuels au TAM (Pikkarainen et al., 2004).

La théorie de la diffusion des innovations (IDT) de Rogers (2003) déplace le regard vers les propriétés perçues de l'innovation et son inscription dans un système social. Cinq attributs sont classiquement mis en avant : avantage relatif, compatibilité, complexité, testabilité et observabilité. L'avantage relatif est conceptuellement proche de l'utilité perçue; la complexité est l'inverse d'une faible charge d'effort; la compatibilité vérifie l'adéquation avec les habitudes et valeurs; la testabilité et l'observabilité réduisent l'incertitude. Les travaux sur la diffusion bancaire montrent que la comparaison avec les canaux existants est décisive : le service mobile doit paraître non seulement techniquement possible, mais supérieur ou mieux adapté aux pratiques du client (Gerrard & Cunningham, 2003).

TAM/TAM2 et IDT illustrent ainsi un phénomène récurrent : des construits portant des noms différents capturent des mécanismes voisins. Utilité, avantage relatif et performance attendue se rattachent à l'évaluation de la valeur; facilité, complexité et effort attendu renvoient au coût cognitif; norme subjective, image et observabilité décrivent des influences sociales. La synthèse théorique doit donc éviter d'empiler ces variables sans justification, sous peine de produire des modèles redondants.

2.4. Du MPCU à l'UTAUT et à l'UTAUT2

Le modèle d'utilisation de l'ordinateur personnel (MPCU), développé par Thompson et al. (1991), accorde une place importante à l'usage effectif et aux conditions qui le rendent possible. Il combine l'adéquation à la tâche, les facteurs sociaux, la complexité, les conditions facilitantes, l'affect et les conséquences attendues. Sa contribution majeure pour le m-banking réside dans l'attention portée aux ressources. Un utilisateur peut être favorable à l'application

sans disposer d'un dispositif adapté, d'une connexion stable, d'une assistance ou des compétences nécessaires. Les conditions facilitantes permettent donc de mieux comprendre l'écart entre intention et usage réel.

L'UTAUT a été conçue précisément pour réduire la fragmentation entre plusieurs traditions d'acceptation (Venkatesh et al., 2003). Elle retient quatre construits : performance attendue, effort attendu, influence sociale et conditions facilitantes. Les trois premiers expliquent principalement l'intention; les conditions facilitantes participent plus directement à l'usage, conjointement avec l'intention. Des modérateurs tels que l'âge, le genre, l'expérience et le caractère volontaire de l'usage sont également intégrés. L'intérêt du modèle ne tient donc pas à la création de mécanismes entièrement nouveaux, mais à la consolidation de concepts dispersés. Dans le m-banking, cette consolidation est particulièrement utile car elle permet de construire un noyau théorique comparable d'une étude à l'autre.

UTAUT2 transpose ensuite cette architecture au contexte du consommateur en ajoutant motivation hédonique, valeur de prix et habitude (Venkatesh et al., 2012). La méta-analyse de Tamilmani et al. (2021) montre que l'extension a acquis une forte portée explicative, tout en faisant l'objet d'utilisations partielles et de nombreuses adaptations. Dans le m-banking, la méta-analyse de Jadil et al. (2021), fondée sur 127 études, confirme la significativité des relations centrales et identifie la performance attendue comme l'un des déterminants les plus robustes de l'intention. Toutefois, l'effet des variables varie selon des modérateurs, ce qui plaide contre une application universelle et rigide du modèle.

Les applications bancaires ont, en outre, fréquemment enrichi l'UTAUT2 par la confiance. Alalwan et al. (2017) montrent ainsi qu'un modèle UTAUT2 étendu avec la confiance est pertinent pour expliquer l'adoption du m-banking. Les travaux comparatifs plus récents confirment que les construits de l'UTAUT demeurent utiles, tout en variant selon les générations et les contextes (Dendrinis & Spais, 2024). UTAUT/UTAUT2 peut donc servir de base intégrative, à condition que ses extensions répondent à une logique théorique clairement reliée aux propriétés du service financier.

2.5. Spécificité du m-banking : confiance, sécurité, risque et continuité

Les synthèses de la littérature bancaire convergent sur un point : le m-banking ne peut être réduit à une technologie générique. Shaikh et Karjaluoto (2015) ont montré que les travaux d'adoption mobilisent fortement le TAM et ses extensions, mais que les résultats restent fragmentés. Souiden et al. (2021), à partir d'une revue systématique de 76 travaux, regroupent les déterminants selon plusieurs perspectives, dont une perspective explicitement fondée sur la confiance et une autre sur les barrières. Cette structuration confirme que la décision bancaire combine une évaluation de la technologie et une évaluation de l'incertitude associée au canal.

La confiance doit être distinguée de la simple utilité. Un client peut percevoir une application comme rapide et facile tout en refusant de l'utiliser pour un virement s'il doute de la protection de ses données ou de la capacité de la banque à résoudre un incident. La sécurité perçue, la confidentialité et le risque financier fonctionnent alors comme des antécédents de l'acceptabilité du service. La confiance peut être orientée vers l'institution, vers la technologie ou vers le dispositif de sécurité. Son rôle est particulièrement important au moment où l'utilisateur accepte de transférer une partie de son contrôle à une interface numérique.

La temporalité renforce cette spécificité. La confiance initiale peut déclencher l'essai, mais l'expérience post-adoption détermine si cette confiance est confirmée. Talwar et al. (2020) montrent, dans le paiement mobile, que la confiance initiale est reliée à la confirmation des attentes et à l'utilité perçue, lesquelles participent à la continuité d'usage. L'habitude, intégrée dans l'UTAUT2, devient alors particulièrement pertinente : lorsque les opérations sont répétées

et que l'expérience est stable, le comportement peut progressivement dépendre moins d'un calcul explicite et davantage de routines. Le cadre théorique du m-banking doit donc articuler une logique d'adoption et une logique de continuité.

3. Méthodologie

3.1. Nature de la revue

La recherche adopte une revue narrative structurée à visée conceptuelle. Ce choix est cohérent avec l'objectif de comparer des architectures théoriques, de clarifier leurs recouvrements et de proposer un cadre intégrateur, plutôt que d'estimer un effet moyen ou de cartographier quantitativement un corpus. La revue ne prétend pas satisfaire aux critères d'une revue systématique exhaustive. Elle suit néanmoins un protocole explicite afin de rendre la sélection et la comparaison transparentes : identification des travaux fondateurs, examen d'applications aux services bancaires numériques, confrontation avec des synthèses récentes, puis classement des construits selon une grille commune.

Le matériau théorique est composé de trois catégories de sources. La première regroupe les références fondatrices des huit traditions examinées : TRA, TPB, SCT, modèle motivationnel, TAM/TAM2, IDT, MPCU et UTAUT/UTAUT2. La deuxième comprend des travaux d'application à la banque en ligne, au paiement mobile ou au m-banking afin de vérifier la pertinence contextuelle des construits. La troisième rassemble des revues et méta-analyses permettant d'évaluer la persistance, la fragmentation ou la robustesse des relations centrales dans la littérature récente. Cette logique de triangulation théorique vise à éviter qu'un cadre soit présenté uniquement à partir de son texte fondateur sans tenir compte de ses usages empiriques.

3.2. Critères de sélection du corpus

Les références ont été retenues selon quatre critères. Premièrement, la centralité théorique : le travail doit avoir contribué à définir un modèle ou un construit majeur de l'acceptation technologique. Deuxièmement, la pertinence bancaire : les travaux appliqués doivent concerner la banque en ligne, le m-banking ou des paiements mobiles suffisamment proches en termes de risque transactionnel. Troisièmement, la capacité de synthèse : les revues et méta-analyses ont été privilégiées lorsqu'elles permettent d'identifier des régularités au-delà d'un seul terrain. Quatrièmement, la complémentarité temporelle : des contributions plus récentes ont été intégrées pour discuter l'UTAUT2, la confiance et la continuité d'usage. Le corpus retenu est donc raisonné, non exhaustif, et sert une analyse conceptuelle plutôt qu'un comptage bibliométrique.

Cette délimitation implique de ne pas multiplier des études empiriques qui testent des modèles très proches sans apporter d'élément conceptuel nouveau. L'objectif n'est pas de dresser la liste complète des facteurs statistiquement significatifs, mais de comprendre à quelles familles théoriques ces facteurs appartiennent. Par exemple, utilité perçue, avantage relatif et performance attendue ne sont pas traités comme trois phénomènes indépendants; ils sont comparés comme des expressions distinctes d'un même mécanisme d'évaluation de la valeur. Cette règle de parcimonie guide l'ensemble de la synthèse.

3.3. Grille de comparaison

Chaque cadre est analysé selon six dimensions : (1) la variable principalement expliquée — intention, comportement, usage ou diffusion; (2) les construits centraux; (3) la manière dont le cadre traite l'influence sociale; (4) la place des ressources, des compétences et de l'environnement; (5) la prise en compte de l'expérience et de la temporalité; et (6) les

dimensions insuffisamment couvertes lorsqu'il est appliqué à un service bancaire mobile. Cette grille rend comparables des théories issues de disciplines différentes et permet d'identifier les correspondances conceptuelles.

L'analyse procède ensuite en deux étapes. Une première lecture verticale restitue la contribution spécifique de chaque modèle. Une seconde lecture transversale regroupe les construits qui remplissent des fonctions comparables. Les résultats de cette seconde lecture servent à élaborer l'architecture conceptuelle proposée dans la section 4. Celle-ci ne cherche pas à additionner toutes les variables présentes dans la littérature : elle retient un noyau général, un filtre financier spécifique et des mécanismes temporels.

3.4. Portée et limites méthodologiques

La démarche permet une comparaison approfondie des mécanismes, mais elle comporte les limites propres aux revues narratives structurées. Le corpus n'est pas exhaustif et ne permet pas de calculer la fréquence exacte des variables ni la taille moyenne de leurs effets. Ces questions sont mieux traitées par les revues systématiques et les méta-analyses existantes. En revanche, la présente méthode est adaptée à la clarification théorique, à l'identification des redondances et à la formulation de propositions destinées à de futures recherches empiriques.

4. Résultats et discussion

4.1. Comparaison des cadres théoriques

La comparaison met en évidence une filiation cumulative. Les modèles les plus récents réorganisent en grande partie des mécanismes déjà présents dans les théories antérieures. La TRA et la TPB fournissent la structure intentionnelle; la SCT précise la capacité d'apprentissage; le modèle motivationnel distingue valeur instrumentale et expérience; le TAM isole utilité et effort; l'IDT replace la technologie dans un système social; le MPCU renforce l'attention portée aux ressources et à l'usage; l'UTAUT synthétise plusieurs de ces dimensions; l'UTAUT2 ajoute des variables adaptées au consommateur et à la répétition du comportement. Le tableau I résume cette progression.

Tableau I. Comparaison synthétique des principaux cadres théoriques

Cadre	Mécanisme central	Construits principaux	Limite principale pour le m-banking
TRA	Formation de l'intention	Attitude; norme subjective; intention	Contrôle et contraintes contextuelles peu couverts
TPB	Intention sous contrôle perçu	Attitude; norme; contrôle comportemental perçu	Risque et confiance peu explicités
SCT	Apprentissage et capacité	Auto-efficacité; environnement; expérience	Architecture d'adoption moins parcimonieuse
Modèle motivationnel	Valeur instrumentale et intrinsèque	Motivation extrinsèque; motivation intrinsèque	Ressources et risque financier peu intégrés
TAM/TAM2	Évaluation de la technologie	Utilité; facilité; norme; image; qualité des résultats	Sécurité et confiance externes au noyau
IDT	Attributs et diffusion de l'innovation	Avantage relatif; compatibilité; complexité; testabilité; observabilité	Formation psychologique de l'intention moins détaillée
MPCU	Conditions de l'usage	Adéquation à la tâche; facteurs sociaux; complexité; conditions facilitantes; affect	Intention moins développée
UTAUT/UTAUT2	Intégration intention–usage	Performance; effort; influence sociale; conditions facilitantes; habitude; valeur de prix; motivation hédonique	Nécessite contextualisation de la confiance, du risque et de la sécurité

Source : auteurs, synthèse de la littérature.

4.2. Un noyau de cinq familles de déterminants

Au-delà des différences de vocabulaire, cinq familles structurent l'explication du m-banking. La première est la valeur ou performance attendue : le service doit apporter un bénéfice crédible par rapport aux canaux existants. L'utilité perçue du TAM, l'avantage relatif de l'IDT et la performance attendue de l'UTAUT appartiennent à cette famille. La méta-analyse de Jadil et al. (2021) renforce l'idée que cette évaluation de la performance constitue un mécanisme particulièrement robuste dans le m-banking.

La deuxième famille est l'effort ou le coût cognitif. Facilité d'utilisation, complexité et effort attendu décrivent la difficulté anticipée de l'interaction. Ce mécanisme est surtout important lorsque l'utilisateur découvre l'application, doit comprendre les procédures d'authentification ou craint de commettre une erreur. Avec l'expérience, son poids peut diminuer parce que les opérations deviennent plus familières. L'effort ne disparaît pas, mais il change de statut : d'un obstacle d'apprentissage, il devient un élément de qualité d'expérience.

La troisième famille est sociale. Les normes subjectives, l'image, l'observabilité, les facteurs sociaux et l'influence sociale expriment tous le fait que l'adoption n'est pas une décision isolée. Les recommandations, l'exemple d'autres utilisateurs et la réputation du canal réduisent l'incertitude. Cette influence peut être plus forte lorsque l'expérience personnelle est limitée, puis diminuer à mesure que l'utilisateur construit sa propre évaluation.

La quatrième famille concerne la capacité d'action. Auto-efficacité, contrôle comportemental perçu et conditions facilitantes convergent vers une même question : l'utilisateur dispose-t-il des compétences et des ressources nécessaires pour transformer son intention en action? Cette famille est déterminante pour expliquer le fossé entre une attitude favorable et l'usage réel. Elle

justifie de mesurer séparément l'intention et le comportement au lieu de traiter la première comme un substitut du second.

La cinquième famille est spécifique au contexte financier : confiance, sécurité et risque perçu. Elle ne peut pas être réduite à la performance ou à l'effort, car elle porte sur l'acceptabilité de l'incertitude et la vulnérabilité. Les revues consacrées au m-banking identifient explicitement la confiance et les barrières parmi les perspectives structurantes (Souiden et al., 2021). La confiance agit dès lors comme un filtre : les avantages technologiques ne se traduisent en intention que si le niveau d'incertitude reste acceptable.

Tableau II. Correspondances conceptuelles et traduction dans le m-banking

Famille	Concepts rattachés	Fonction théorique	Enjeu dans le m-banking
Valeur / performance	Utilité; avantage relatif; performance attendue; adéquation à la tâche	Évaluer le bénéfice attendu	Gain de temps, disponibilité, autonomie transactionnelle
Effort / facilité	Facilité d'usage; complexité; effort attendu	Évaluer le coût cognitif	Ergonomie, apprentissage, authentification
Influence sociale	Norme subjective; image; observabilité; facteurs sociaux	Réduire l'incertitude par le système social	Recommandation, réputation, visibilité des usages
Capacité / ressources	Auto-efficacité; contrôle perçu; conditions facilitantes	Transformer l'intention en action	Compétences, smartphone, connexion, assistance
Confiance / risque	Confiance; sécurité; confidentialité; risque perçu	Rendre l'incertitude financière acceptable	Fraude, données, fiabilité de la banque et du canal
Expérience / habitude	Expérience; confirmation; habitude	Stabiliser ou réviser le comportement	Passage de l'essai à l'usage régulier

Source : auteurs, synthèse de la littérature.

4.3. De l'intention à l'usage : une dynamique temporelle

La synthèse montre qu'il est réducteur de considérer l'adoption comme une décision unique. Trois étapes doivent être distinguées : l'intention, l'usage effectif et la continuité. Au stade de l'intention, l'utilisateur anticipe la valeur, l'effort, la pression sociale et les risques. Au stade de l'usage, les conditions facilitantes et la capacité réelle deviennent directement observables. Au stade de la continuité, l'expérience cumulée transforme les croyances initiales : l'utilité est confirmée ou infirmée, la confiance est consolidée ou fragilisée, et l'habitude peut stabiliser le comportement.

Cette lecture réconcilie plusieurs modèles qui semblent parfois concurrents. Les théories intentionnelles sont particulièrement pertinentes avant l'usage; le MPCU et les conditions facilitantes expliquent mieux le passage au comportement; l'UTAUT2 et les modèles de continuité deviennent plus pertinents lorsque l'expérience et l'habitude s'installent. Talwar et al. (2020) fournissent un exemple de cette articulation en reliant confiance initiale, confirmation et continuité dans le paiement mobile. Une recherche sur le m-banking devrait donc préciser le stade comportemental qu'elle cherche à expliquer au lieu d'utiliser le terme adoption de manière indifférenciée.

4.4. Architecture conceptuelle intégrée proposée

La Figure 1 traduit les résultats de la synthèse en une architecture à trois niveaux. Le premier niveau correspond au noyau général de l'acceptation : performance attendue, effort attendu, influence sociale et capacité/ressources. Le deuxième niveau constitue le filtre financier :

sécurité et risque alimentent la confiance, qui conditionne la conversion des bénéfices technologiques en intention. Le troisième niveau est temporel : l'intention se transforme en usage lorsque les conditions le permettent, puis l'expérience et l'habitude réorganisent les déterminants de la continuité. Les modérateurs contextuels — notamment âge, genre, culture, maturité numérique et coûts — influencent la force de ces relations plutôt que de constituer systématiquement des effets directs.

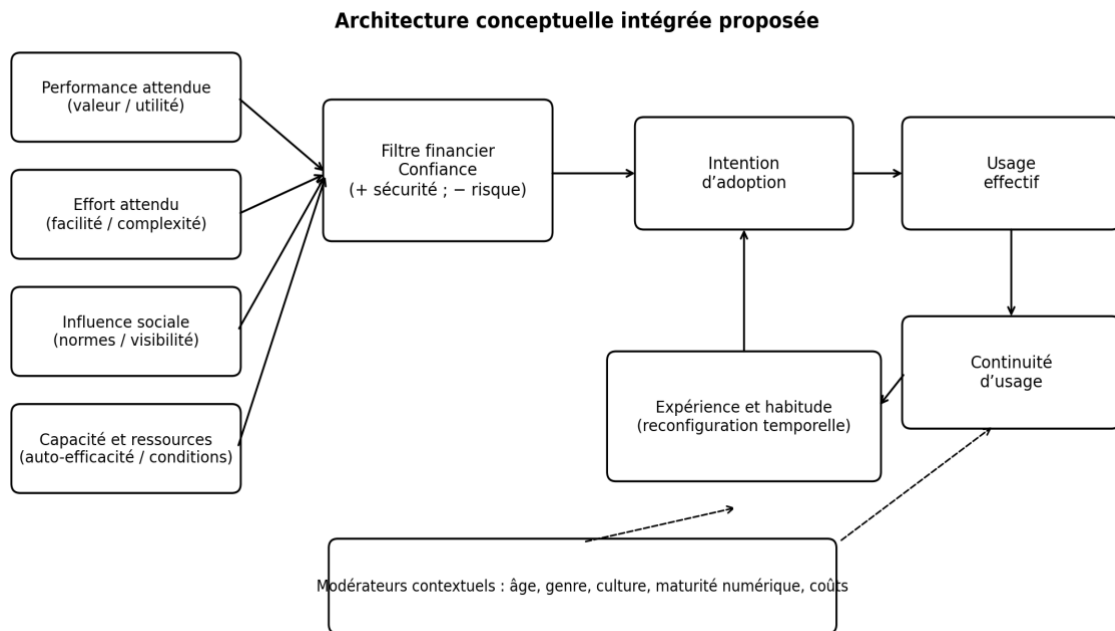


Figure 1. Architecture conceptuelle intégrée de l'adoption et de la continuité d'usage du m-banking
Source : auteurs, élaboré à partir de la synthèse théorique.

4.5. Propositions théoriques

L'architecture intégrée conduit à formuler six propositions. Elles ne constituent pas des hypothèses déjà testées dans le présent article, mais des relations théoriques destinées à être confrontées à des données dans de futures recherches. Elles visent surtout à préserver la parcimonie : chaque proposition correspond à un mécanisme distinct et évite la duplication de construits synonymes.

Tableau III. Propositions issues de l'architecture conceptuelle intégrée

Proposition	Relation conceptuelle	Justification
P1	La performance attendue influence positivement l'intention d'utiliser le m-banking.	Les notions d'utilité, d'avantage relatif et de performance convergent; les synthèses UTAUT confirment leur robustesse.
P2	L'effet négatif de l'effort perçu sur l'adoption est plus fort au début de l'expérience.	La charge d'apprentissage est surtout saillante avant la routinisation des opérations.
P3	L'influence sociale agit plus fortement lorsque l'expérience personnelle du m-banking est faible.	Les utilisateurs novices s'appuient davantage sur les normes, recommandations et observations d'autrui.
P4	Les conditions facilitantes et l'auto-efficacité renforcent le passage de l'intention à l'usage effectif.	Elles représentent les ressources et capacités nécessaires à la réalisation du comportement.
P5	La confiance médie une partie des effets de la sécurité et du risque perçus sur l'intention et la continuité.	Dans un service financier, la sécurité n'agit pas seulement comme qualité technique mais comme base de l'acceptabilité du risque.
P6	Avec l'expérience, l'habitude et la confiance confirmée deviennent relativement plus importantes que l'effort et l'influence sociale pour expliquer la continuité.	Les déterminants se reconfigurent entre pré-adoption, usage et post-adoption.

Source : auteurs, synthèse de la littérature.

4.6. Apports théoriques

Le premier apport consiste à clarifier les recouvrements entre modèles. De nombreux travaux combinent TAM, UTAUT, IDT ou TPB et aboutissent à une accumulation de variables dont les contenus se chevauchent. La synthèse proposée recommande de raisonner par mécanismes : valeur, effort, social, capacité, confiance. Cette logique permet d'éviter qu'utilité perçue, avantage relatif et performance attendue soient introduits simultanément sans démontrer leur validité discriminante. Elle facilite également la comparabilité entre études, car les résultats peuvent être interprétés à un niveau conceptuel plus stable que les étiquettes propres à chaque modèle.

Le deuxième apport est d'accorder à la confiance un statut structurel plutôt qu'accessoire. Dans le m-banking, la confiance n'est pas seulement une variable supplémentaire ajoutée à l'UTAUT2. Elle traduit une condition d'acceptabilité propre à la délégation d'opérations financières à un canal numérique. Sa relation avec la sécurité et le risque peut être modélisée comme un filtre entre l'évaluation technique et l'intention. Cette position théorique explique pourquoi des services perçus comme utiles peuvent rester faiblement adoptés lorsque la vulnérabilité perçue est élevée.

Le troisième apport est processuel. L'article distingue explicitement intention, usage et continuité. Cette distinction évite de conclure à l'adoption sur la seule base d'une intention déclarée et permet de réintroduire l'expérience et l'habitude. Elle suggère que la validité d'un déterminant dépend aussi du moment où il est mesuré. Les travaux récents sur l'UTAUT montrent déjà l'importance des effets de contexte et de modération (Jadil et al., 2021; Dendrinis & Spais, 2024); la présente synthèse prolonge cette logique en proposant que le stade d'usage lui-même soit considéré comme une dimension structurante du modèle.

4.7. Implications managériales et agenda de recherche

Pour les banques, l'architecture proposée implique que l'adoption ne doit pas être pilotée uniquement par l'ajout de fonctionnalités. La performance perçue suppose des bénéfices visibles et adaptés aux tâches du client; l'effort attendu exige une ergonomie et des procédures d'authentification compréhensibles; les conditions facilitantes renvoient à l'assistance, à la compatibilité des dispositifs et à l'éducation numérique; la confiance nécessite des dispositifs de sécurité crédibles, mais aussi une communication capable de rendre ces dispositifs compréhensibles. Une amélioration technique qui n'est pas perçue ou comprise ne réduit pas nécessairement le risque subjectif.

Pour la recherche, cinq priorités apparaissent. Premièrement, mesurer séparément intention, usage effectif et continuité. Deuxièmement, examiner la confiance comme variable médiatrice entre sécurité/risque et comportement, plutôt que comme un déterminant isolé. Troisièmement, tester l'évolution des coefficients dans des designs longitudinaux ou multi-vagues. Quatrièmement, étudier les modérateurs contextuels — culture, âge, expérience, maturité numérique — sans supposer leur universalité. Cinquièmement, privilégier des modèles parcimonieux dont chaque extension est justifiée par une lacune théorique identifiable. Ces orientations permettraient de dépasser la simple réplication de modèles d'acceptation et de mieux expliquer l'appropriation durable du canal mobile.

5. Conclusion

Cette revue théorique montre que la recherche sur l'adoption du m-banking s'inscrit dans une histoire cumulative plutôt que dans une succession de modèles indépendants. La TRA et la TPB ont établi la logique intentionnelle; la SCT a introduit l'auto-efficacité et l'apprentissage; le modèle motivationnel a distingué bénéfices instrumentaux et expérience; le TAM/TAM2 a isolé l'utilité et l'effort; l'IDT a souligné les attributs de l'innovation et sa diffusion sociale; le MPCU a renforcé l'attention portée aux conditions d'usage; l'UTAUT et l'UTAUT2 ont regroupé ces apports dans des structures intégratives. Les travaux spécifiques au m-banking ont ensuite montré la nécessité d'ajouter des mécanismes liés à la confiance, au risque et à la sécurité.

La contribution principale de l'article est une architecture conceptuelle en trois niveaux : un noyau général composé de la performance, de l'effort, de l'influence sociale et de la capacité d'action; un filtre financier centré sur la confiance; et une dynamique temporelle reliant intention, usage effectif et continuité. Cette architecture permet de préserver la comparabilité avec l'UTAUT tout en reconnaissant la spécificité bancaire et l'évolution des déterminants avec l'expérience. Elle invite ainsi à considérer l'UTAUT non comme un modèle fermé, mais comme une grammaire intégratrice qui doit être contextualisée avec parcimonie.

L'étude présente néanmoins des limites. La revue est narrative et structurée, non systématique; elle ne mesure donc ni l'exhaustivité du corpus ni la taille moyenne des effets. De plus, l'architecture proposée reste conceptuelle et doit être confrontée à des données. Les recherches futures pourraient la tester par modèles d'équations structurelles, modèles multi-groupes ou dispositifs longitudinaux, en distinguant nouveaux utilisateurs et utilisateurs expérimentés. Elles pourraient également examiner la relation entre confiance institutionnelle, confiance technologique et confiance dans les mécanismes de sécurité, ainsi que la manière dont ces dimensions évoluent après un incident ou une expérience réussie.

En définitive, comprendre l'adoption du m-banking suppose de dépasser l'opposition entre modèles généraux et variables contextuelles. Le noyau théorique fournit la comparabilité; le filtre de confiance apporte la pertinence financière; la temporalité permet de saisir la

transformation de l'intention en routine. C'est cette articulation qui offre, selon la présente synthèse, la base la plus cohérente pour expliquer non seulement pourquoi un utilisateur envisage le m-banking, mais aussi pourquoi il l'utilise effectivement et continue à l'intégrer dans ses pratiques financières.

Remerciements et déclaration d'utilisation de l'intelligence artificielle générative

L'auteur déclare avoir eu recours à un outil d'intelligence artificielle générative uniquement à des fins de révision linguistique. Cet outil n'a pas été utilisé comme source scientifique, ni pour élaborer le cadre théorique, produire les résultats ou modifier les conclusions de l'article. L'ensemble du contenu scientifique, des références, des analyses et des interprétations a été vérifié et validé par l'auteur, qui assume l'entière responsabilité de la version finale du manuscrit.

Références

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Application of social cognitive theory to training for computer skills. *Information Systems Research*, 6(2), 118–143. <https://doi.org/10.1287/isre.6.2.118>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>
- Dendrinis, K., & Spais, G. (2024). An investigation of selected UTAUT constructs and consumption values of Gen Z and Gen X for mobile banking services and behavioral intentions to facilitate the adoption of mobile apps. *Journal of Marketing Analytics*, 12, 492–522. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00271-1>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- Gerrard, P., & Cunningham, J. B. (2003). The diffusion of Internet banking among Singapore consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 21(1), 16–28. <https://doi.org/10.1108/02652320310457776>
- Igbaria, M., & Iivari, J. (1995). The effects of self-efficacy on computer usage. *Omega*, 23(6), 587–605. [https://doi.org/10.1016/0305-0483\(95\)00035-6](https://doi.org/10.1016/0305-0483(95)00035-6)
- Jadil, Y., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2021). A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture. *Journal of Business Research*, 132, 354–372. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.052>

- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The Technology Acceptance Model: Past, present, and future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12, Article 50. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01250>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnala, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research*, 14(3), 224–235. <https://doi.org/10.1108/10662240410542652>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.)*. Free Press.
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Shih, Y. Y., & Fang, K. (2004). The use of a decomposed theory of planned behavior to study Internet banking in Taiwan. *Internet Research*, 14(3), 213–223. <https://doi.org/10.1108/10662240410542643>
- Souiden, N., Ladhari, R., & Chaouali, W. (2021). Mobile banking adoption: A systematic review. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 214–241. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2020-0182>
- Talwar, S., Dhir, A., Khalil, A., Mohan, G., & Islam, A. K. M. N. (2020). Point of adoption and beyond: Initial trust and mobile-payment continuation intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102086. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102086>
- Tamilmani, K., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2021). Consumer acceptance and use of information technology: A meta-analytic evaluation of UTAUT2. *Information Systems Frontiers*, 23, 987–1005. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10007-6>
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125–143. <https://doi.org/10.2307/249443>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Yousafzai, S. Y., Foxall, G. R., & Pallister, J. G. (2010). Explaining Internet banking behavior: Theory of reasoned action, theory of planned behavior, or Technology Acceptance Model? *Journal of Applied Social Psychology*, 40(5), 1172–1202. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00615.x>