ESLSCA Business School

Mémoire de fin d'études

Année universitaire 2022 - 2023

L'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans : quel facteurs influence l'acceptation de ces nouvelles technologies ?

Mémoire réalise et présenté par : Doriane Chesnel
Programme : MBA Marketing Digital et Innovation
Entreprise : La Banque Postale
Sous la direction de : Mariem EL BOUHALI

Déclaration obligatoire à intégrer au mémoire, dument signée et datée

Je soussignée Doriane Chesnel reconnais avoir pris connaissance du document d'information sur les règles de Propriété Intellectuelle et m'engage à les avoir respectées dans le document remis ci-joint.

Le : **9 juillet 2023** Signature :

Remerciements

Aux souvenirs d'antan,

Nous tenons à exprimer nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire sur l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans et les facteurs influençant leur acceptation. Leur soutien et leur collaboration ont été inestimables et d'une grande aide tout au long de ce projet.

Tout d'abord, nous tenons à exprimer notre gratitude envers notre directeur de mémoire, Mariem EL BOUHALI pour son encadrement, ses conseils optimaux et sa disponibilité tout au long de cette aventure. Ses suggestions précieuses ont grandement enrichi notre réflexion et ont contribué à l'amélioration de notre travail.

Nous souhaitons également remercier l'ensemble des participants qui ont généreusement consacré leur temps à répondre à nos questionnaires et à participer à nos entretiens. Leur contribution a été essentielle pour la collecte des données et la réalisation de cette étude.
Je tenais à remercier les maisons de retraire qui m'ont accueillies pour me faciliter ma collecte de données. Leurs perspectives, leurs expériences et leurs commentaires ont apporté une grande valeur ajoutée à notre recherche.

Un grand merci car sans elles rien n'aurait été possible, Léa tremine et Julie Géran pour leurs volontés à toujours vouloir nous pousser vers le haut aussi bien académiquement que personnellement.

Et enfin, nous tenons à remercier nos familles pour leur soutien inconditionnel, leurs encouragements constants et leur compréhension pendant les moments intenses de ce mémoire. Leur amour, leur patience et leur croyance en notre réussite nous ont permis de surmonter les obstacles et de mener ce projet à terme.

Résumé :

Ce mémoire a pour objectif d'explorer les facteurs influençant l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans. La première partie examine les fondements théoriques de l'adoption de la technologie, les répercussions sociales de la technologie, les défis liés à la fracture numérique et la littératie numérique. Elle présente également les modèles théoriques tels que le Modèle d'Acceptation des Technologies (TAM) et le Modèle Motivationnel (MM). La deuxième partie se concentre sur la confrontation au terrain à travers une approche qualitative et quantitative. Elle détaille la méthodologie utilisée pour collecter et compléter les données, ainsi que la description de l'échantillon final. Le test du modèle de recherche est également présenté, mettant en évidence la qualité d'utilisation perçue, le design visuel et la motivation dans l'acceptation des applications bancaires. Enfin, la conclusion générale résume les principales contributions du mémoire sur les plans méthodologique et managérial, mettant en évidence les perspectives de recherche futures

Première partie : Vers une explication de l'adoption de la technologie chez les personnes de plus de 65 ans 13

Chapitre 1. Vers une explication de l'adoption de la technologie. 14

1.1. Le rôle de la technologie dans la société moderne 15
1.1.1. L'historique de la technologie et son impact sur la société 16
1.1.2. Avancée technologiques récentes et leurs implications 18

1.2. La technologie dans notre vie quotidienne 19

1.3. Répercussions sociales de la technologie 21
1.3.1. Impact sur la relation humaine 22

1.4. Défis et enjeux de la technologie dans la société 22
1.4.1. Les inégalités numériques selon l'âge 23
1.4.2. Les écarts numériques entre les individus et les régions 23

1.5. Fondamentaux théoriques de l'adoption de la technologie 24
1.5.1. Théorie et modèles de l'acceptation de la technologie 25
1.5.1.1. Théorie de l'action raisonné (TRA) 25
1.5.1.3. Théorie du comportement planifié (TPB) 26
1.5.1.4. Théorie décomposée du comportement planifié (DTPB) 27
1.5.1.5. Modèle d'acceptation des technologies (TAM) 28
1.5.1.6. Modèle étendu de l'acceptation des technologies (TAM2) 29

1.5.6. Conclusion et limites 30

Chapitre 2.Vers un modèle conceptuel de l'utilisation d'une application bancaire par les personnes de plus de 65 ans. 32

2.1. Principaux facteurs qui peuvent influencer l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans 33
2.1.1. Présentation des principaux facteurs 34
2.1.2. L'utilisation des services bancaires en ligne 36
2.1.2.1. Quelles sont les pays qui utilisent le plus les applications bancaires ? 38
2.1.2.2. Quel est le type de clientèle utilisent les applications bancaires ? 38
2.1.2.3. Quel type d'individu n'utilisent pas ou peu les applications bancaires ? 39

2.2. Les défis auxquelles les personnes de plus de 65 ans peuvent être confronté. 41
2.2.1. Fracture numérique 42
2.2.1.1. Quels types de populations est le plus touchés par cette fracture numérique ? 43
2.2.2. Littératie numérique 44
2.2.3. Dépendance fonctionnelle 45
2.2.4. Moyen disponible 47
2.2.5. Complexité des processus : Modèle TAM 48
2.2.6. **Motivation, besoin et connaissances (Modèle MM)** 50

2.3. Conclusion et présentation du modèle 52

Deuxième partie : La confrontation au terrain à travers une démarche qualitative et quantitative 53

Chapitre 3. La confrontation au terrain à travers une démarche quantitative pour comprendre et compléter 54

3.1 Une méthodologie qualitative pour collecter et compléter 55
3.1.1. Construction du questionnaire de l'étude quantitative 55
3.1.1.1. La mesure des variables principales 56
3.1.1.1.1. Motivations, besoin et connaissance (Modèle MM) 57
3.1.1.1.2. Dépendance fonctionnelle 59
3.1.1.1.3. Modèle TAM 60
3.1.1.1.4. Nature de l'utilisation d'un smartphone pour mes opérations bancaire 61
3.1.2. La collecte de données 62
3.1.2.1. Mode d'administrations échantillon et tactiques d'approches 63
3.1.2.2. Codage 63

3.2. Conclusion 65

Chap 4. Les apports du modèle conceptuel dans un contexte de recherche et d'identification de l'acceptation des TIC chez les personnes de plus de 65 ans : test du modèle de recherche 67

4.1. La confrontation du modèle de recherche au terrain d'investigation 68
4.1.1. Description de l'échantillon final et le choix méthodologique 68
4.1.2. Les préalables au test du modèle 70
4.1.2.1. Vérification de la validité du modèle de mesure 70
4.1.2.1.1. Consistance interne : La fiabilité 70
4.1.2.1.2. Validité convergente 71
4.1.2.1.3. La validité discriminante 71
4.1.2.2. Test du modèle de structurel 73
4.1.2.2.1. **Colinéarité et test des hypothèses** 73
4.1.2.2.2. Coefficient de détermination 74

4.2. Discussion, limites et voies de recherches futures 75
4.2.1. Les résultats de l'étude quantitative 76
4.2.1.1. La qualité d'utilisation perçue et l'acceptation des applications bancaires 76
4.2.1.2. La qualité du design visuel et l'acceptation des applications bancaires 77
4.1.2.3. La motivation dans l'acceptation des nouvelles technologies 78

4.3. Les contributions du mémoire 79
4.3.1. Méthodologique 79
4.3.2. Managériale 79

Conclusion générale 81

Bibliographie 83

Annexe……..84

Introduction générale

Dans la société moderne, l'avènement de la technologie numérique a changé de nombreux aspects de notre vie quotidienne. Un domaine de développement significatif est celui des services bancaires. Avec l'avènement des applications bancaires, les utilisateurs peuvent gérer leurs comptes, effectuer des transactions et accéder à une large gamme de services financiers directement depuis leurs smartphones et tablettes. Cette transformation numérique du secteur bancaire a conduit à l'adoption massive des applications bancaires et à leur importance croissante dans la société d'aujourd'hui.

La rapidité des applications bancaires dépend de nombreux facteurs. Tout d'abord, son confort est sans égal. Les utilisateurs peuvent effectuer des transactions bancaires à tout moment, n'importe où, sans avoir à se rendre physiquement dans une agence bancaire. Comme l'a souligné Bill Gates, le cofondateur de Microsoft, "la banque est nécessaire, les banques ne le sont pas." Les applications bancaires peuvent aider à répondre à ce besoin en offrant une accessibilité et une utilité sans précédent.

De plus, les applications bancaires offrent une foule de fonctionnalités qui changent la façon dont les individus gèrent leurs finances. Les utilisateurs peuvent vérifier les ventes, suivre les dépenses, envoyer de l'argent, payer des factures et même investir, le tout à partir d'une seule plateforme. Comme l'a noté Satya Nadella, le PDG de Microsoft, "les applications bancaires sont devenues le centre de contrôle des finances personnelles pour de nombreuses personnes." Cette consolidation des services financiers en une seule application simplifie la vie des utilisateurs et leur permet de prendre des décisions éclairées et rapide en matière de gestion financière.

Les chiffres[1] témoignent de la croissance importante des applications bancaires dans la société. Selon une étude de Statista, le nombre d'utilisateurs d'applications bancaires dans le monde devrait atteindre 3,6 milliards d'ici 2024, contre 2,3 milliards en 2021.
Cette augmentation significative reflète la tendance à la numérisation des services financiers et la pénétration croissante des smartphones. De plus, une enquête réalisée par Javelin Strategy & Research a révélé que 61 % des adultes américains utilisent désormais des applications bancaires, contre seulement 28 % en 2011. Ces chiffres soulignent l'ampleur de l'engouement pour les applications bancaires et leur intégration dans le quotidien des citoyens. Par ailleurs, les applications bancaires contribuent à améliorer la sécurité et la confidentialité des données des utilisateurs. Les avancées technologiques en matière de cryptage et d'authentification rendent les applications bancaires plus fiables à utiliser. Selon une étude de Juniper Research, les opérations bancaires mobiles sont efficaces comme l'une des méthodes les plus sécurisées pour effectuer des transactions financières. Les applications bancaires incorporent également des fonctionnalités de détection de fraude et de notifications en temps réel pour alerter les utilisateurs en cas d'activité suspecte sur leur compte. Cette assurance accumulée en matière de sécurité favorise l'adoption et l'utilisation continue des applications bancaires.

Cependant, malgré tous les avantages et l'importance croissante des applications bancaires dans la société, des défis subsistent. L'un des principaux obstacles à l'adoption des applications bancaires est la réticence des utilisateurs, en particulier des personnes âgées, à utiliser les nouvelles technologies. Selon une enquête de l'AARP, seulement 14 % des Américains âgés de plus de 50 ans utilisent des applications bancaires, contre 48 % chez les 18-49 ans. Les personnes âgées peuvent éprouver des difficultés liées à l'ergonomie et à la navigation des applications, à la confiance dans les transactions en ligne et à la crainte de la sécurité des données.

Dans ce contexte, cette recherche vise à élaborer un modèle conceptuel de l'utilisation d'une application bancaire par les personnes de plus de 65 ans. En analysant les facteurs individuels, les caractéristiques de l'application bancaire et les facteurs contextuels, nous cherchons à comprendre les déterminants clés de l'adoption et de l'utilisation de ces applications par cette population spécifique. En identifiant ces facteurs, nous pourrons formuler des

[1] https://www.conscienceedupeuple.com/le-numerique-est-il-indispensable-pour-la-banque/

recommandations pratiques pour améliorer la conception des applications bancaires et promouvoir leur utilisation par les personnes âgées.

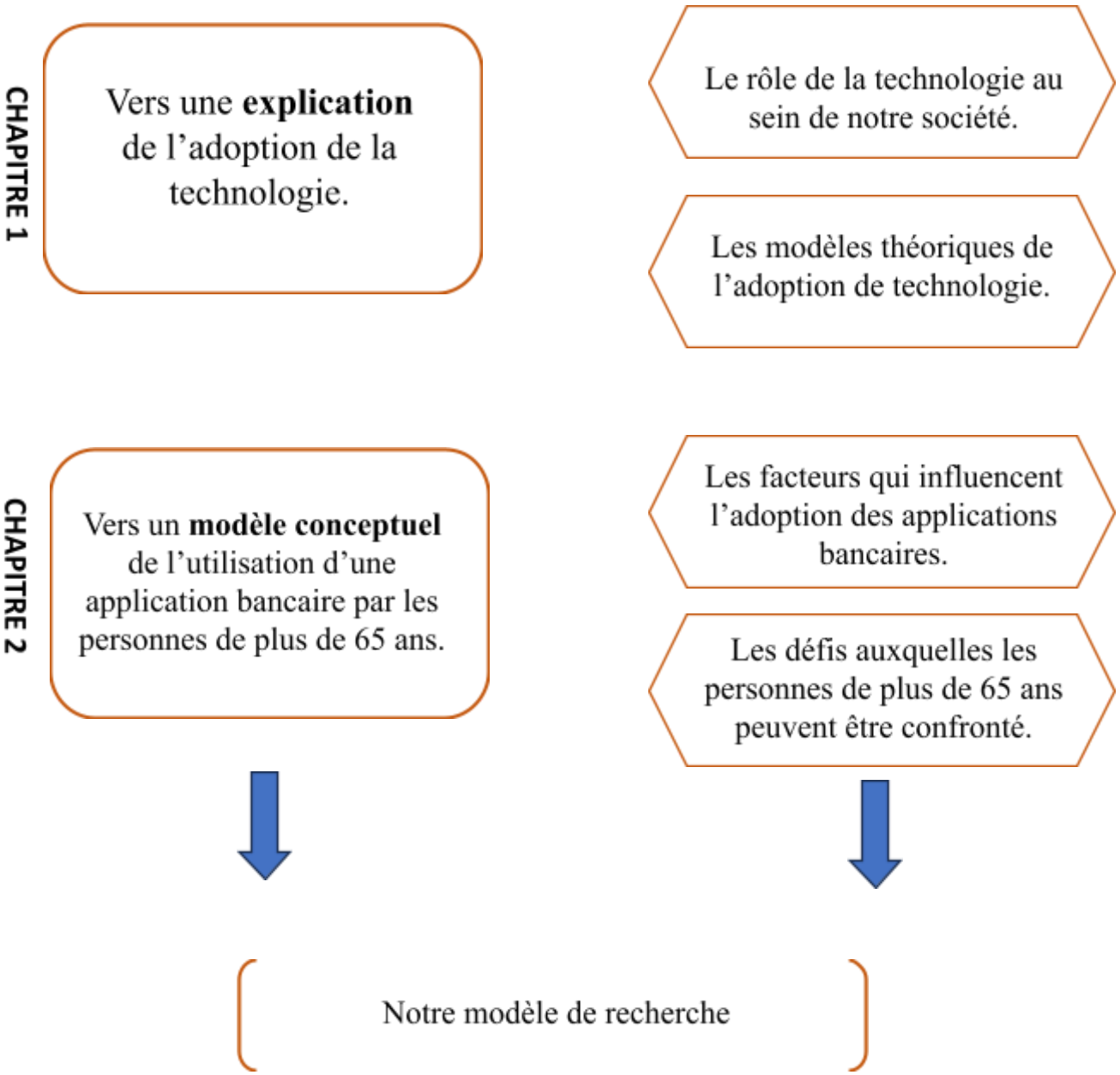
Nous allons donc **analyser et identifier quelles sont les facteurs qui vont influencer l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans et analyser les freins et les limites à cette adoption.**

L'importance de comprendre les facteurs qui influencent l'adoption des applications bancaires par les personnes de plus de 65 ans est fondamentale pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cette tranche d'âge représente une partie significative de la population mondiale et joue un rôle économique important. Selon les estimations des Nations Unies, d'ici 2050, le nombre de personnes âgées de plus de 65 ans devrait doubler pour atteindre près de 1,5 milliard, soit environ 16% de la population mondiale. Cette évolution démographique a un impact majeur sur les services financiers, car les personnes de plus de 65 ans ont des besoins spécifiques en matière de gestion de leurs finances et de leur patrimoine.

En outre, les personnes de plus de 65 ans sont souvent confrontées à des défis particuliers lorsqu'il s'agit d'adopter de nouvelles technologies, y compris les applications bancaires. Des études ont montré que certains facteurs tels que les compétences technologiques avancées, les problèmes de vision ou de motricité, les préoccupations en matière de sécurité et les réticences face au changement peuvent freiner l'adoption des technologies chez les personnes âgées. Comprendre ces obstacles spécifiques permet de concevoir des interfaces conviviales, d'offrir un soutien adapté et de proposer des mesures d'accompagnement pour faciliter l'utilisation des applications bancaires par cette population.

Première partie : Vers une explication de l'adoption de la technologie chez les personnes de plus de 65 ans

Dans cette première partie, nous allons pouvoir analyser l'explication de l'adoption de la technologie chez les personnes de plus de 65 ans. Cette première partie sera divisé en 2 chapitres :



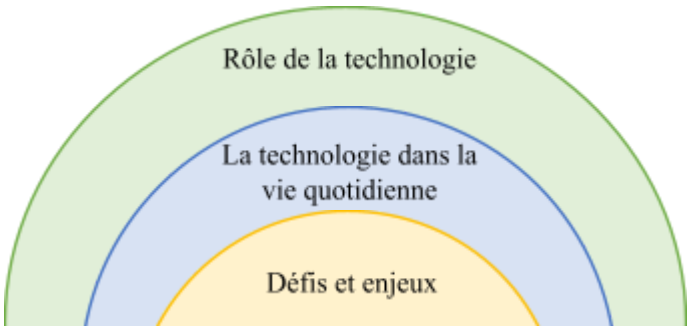
Chapitre 1. Vers une explication de l'adoption de la technologie.

Introduction

L'adoption de la technologie se fait de manière différente pour chaque individues. En effet, l'émergence de la technologie à débutés dans les années 90' et n'a cessé de s'accroitre. De la naissance d'internet aux développements de l'intelligence artificiels c'est passé presque 20 ans. En 20 ans les individues ont dû s'adapter à ces changements parfois radicaux comme l'arrivée des smartphones, mais est ce que tous les individuent ce sont habituées à ces changements et quelle ont été les répercussions de celle-ci dans les modes de vie des personnes.

Essayer d'analyser les mécanismes de l'utilité de la technologie a une importance capitale pour comprendre comment des personnes adoptes de façon rapide et familière les nouvelles technologies tandis que d'autre sont plus réticentes à l'idée d'inclure ce nouveau mode vie au sein de leurs habitudes journalières.

Dans ce chapitre, nous allons soulever l'importance de la technologie dans la société moderne avec l'histoire de la naissance de la technologie et les avancées récentes au cours duquel il faut s'adapter. Nous allons également analyser la technologie dans notre vie quotidienne et les répercussions sociales sur les relations humaines et les phénomènes de cyberdépendance communément appelées la dépendance fonctionnelle et enfin les défis et les enjeux de la technologie dans notre société avec une analyse des personnes qui utilisent les nouvelles technologies et les personnes écarter de ce système à double tranchant.



1.1. Le rôle de la technologie dans la société moderne

« *Les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle important pour faciliter l'apprentissage dans divers contextes de vie, notamment à la maison, à l'école, dans la communauté et sur le lieu de travail et la maîtrise des TIC est nécessaire pour participer activement à la société.* ». (unesco.org) En effet l'importance de technologie dans ce nouveau monde moderne est indéniable. Elle a presque transformé tous les aspects de notre vie quotidienne. Nous avons pu identifier selon les différentes lecture trois rôles prépondérant :

- **La communication :** Internet, les réseaux sociaux et les applications de messagerie instantanée, ont révolutionné notre façon de communiquer entre nous. Elles permettent des échanges fluide, efficaces et peu coûteux entre les personnes et le monde du travail.
- **L'accès à l'information** : Les NT simplifient l'accès à une quantité infini d'éléments d'informations sur tous les sujets en instantanées et partout dans le monde. Ce qui peut apporter un soutien pour chaque individues
- **Amélioration de la qualité de vie** : Les nouvelles technologies ont le potentiel d'améliorer la qualité de vie de n'importe quel individu en leurs donnant accès aux services de santé, l'éducation

1.1.1. L'historique de la technologie et son impact sur la société

L'histoire de la technologie remonte à des milliers d'années, depuis les premiers outils de pierre jusqu'aux avancées technologiques récentes. Chaque avancée technologique a eu un impact significatif sur la société à différentes époques. Voici un aperçu de l'historique de la technologie et de son impact sur la société :

⇒ **Révolution agricole**[2] : L'invention de l'agriculture il y a environ 10 000 ans a été une avancée technologique majeure. Elle a permis à l'humanité de passer d'une économie de chasse et de cueillette à une économie basée sur l'agriculture et l'élevage. Cela a conduit à une augmentation de la production alimentaire, à une sédentarisation des populations et à l'émergence des premières civilisations.

⇒ **Révolution industrielle**[3] : La révolution industrielle, qui a commencé au 18e siècle en Grande-Bretagne, a été une période de transformation majeure. L'invention de la machine à vapeur, des machines textiles, des chemins de fer et d'autres avancées technologiques a entraîné la mécanisation de la production, l'urbanisation, l'essor de l'industrie manufacturière et une croissance économique sans précédent. Cela a également entraîné des changements sociaux, tels que l'émergence de la classe ouvrière et la migration des populations des zones rurales vers les villes

⇒ **Révolution numérique** [4]**:** La révolution numérique, qui a commencé dans les années 1950 avec l'avènement de l'informatique, a eu un impact profond sur la société moderne. L'invention des ordinateurs, d'Internet, des télécommunications sans fil, des smartphones et d'autres technologies a révolutionné la communication, l'accès à

[2] https://www.definebusinessterms.com/fr/histoire-de-la-technologie/#:~:text=L'histoire%20de%20la%20technologie,cours%20de%20l'histoire%20humaine.

[3] https://www.definebusinessterms.com/fr/histoire-de-la-technologie/#:~:text=L'histoire%20de%20la%20technologie,cours%20de%20l'histoire%20humaine.

[4] https://www.definebusinessterms.com/fr/histoire-de-la-technologie/#:~:text=L'histoire%20de%20la%20technologie,cours%20de%20l'histoire%20humaine.

> l'information, le commerce, les médias et de nombreux autres domaines. Elle a également donné naissance à de nouvelles industries, telles que la technologie de l'information, les médias sociaux et le commerce électronique.

L'impact des nouvelles technologies sur la société ont été présent sur différents aspects. *L'aspect social* dans un premier temps, en effet on peut remarquer que les relations sociales ce sont nettement modifié depuis l'arrivées des NT et ont également modifié la façon dont les individues communique entre eux, beaucoup d'échange se font désormais à distance et les individues se voient nettement moins. Ils permettent ainsi de rester connecter à n'importe quel moment, n'importe où dans le monde. L'impact économique est également au cœur des discussions car les avancées technologiques ont eu un impact majeur sur l'économie mondiale. Elle a créé de nouvelles industries, des nouveaux métiers et de nouvelles opportunités économique. Les avancées technologiques ont également eu un impact sur environnement. Certaines technologies ont contribué à la dégradation de l'environnement, d'autres ont permis le développement de sources de sources d'énergie par exemple.

L'histoire de la technologie et son impact sur la société sont étroitement liés. Les avancées technologiques ont joué un rôle clé dans la transformation de notre façon de vivre, de travailler, de communiquer et de nous connecter les uns aux autres. Elles ont ouvert de nouvelles perspectives, créé des industries et stimulé la croissance économique. Cependant, elles ont également posé des défis et des problèmes, tels que la protection de la vie privée, la dépendance excessive et l'impact sur l'emploi. Il est important de faire preuve de prudence et de réflexion critique lors de l'adoption et de l'utilisation des nouvelles technologies, afin de maximiser leurs avantages tout en minimisant leurs effets négatifs potentiels.

1.1.2. Avancée technologiques récentes et leurs implications

Au cours des dernières années, de nombreuses avancées technologiques ont eu un impact significatif sur divers domaines de la société. Voici quelques-unes des avancées technologiques récentes et leurs implications :

- Intelligence artificielle (IA) : L'IA a connu des progrès rapides et a été appliquée dans de nombreux domaines tels que la reconnaissance vocale et faciale, la traduction automatique, la conduite autonome, les assistants virtuels et la prédiction des tendances. L'IA offre des possibilités d'automatisation, d'efficacité accrue et de prise de décision basée sur les données. Cependant, elle soulève également des préoccupations telles que l'éthique, la confidentialité des données et l'impact sur l'emploi.
- Internet des objets (IdO) : L'IdO fait référence à la connectivité des appareils et des objets physiques à Internet. Cela inclut les dispositifs portables, les appareils domestiques intelligents, les systèmes de surveillance et bien plus encore. L'IdO offre des avantages tels que l'automatisation, la gestion intelligente des ressources et la collecte de données en temps réel. Cependant, il soulève des questions sur la confidentialité, la sécurité et la gestion des volumes massifs de données générées.
- Blockchain : La technologie de la blockchain est à la base des cryptomonnaies comme le Bitcoin, mais elle a également des implications au-delà de la finance. La blockchain permet des transactions sécurisées et transparentes, sans besoin d'intermédiaires, ce qui ouvre de nouvelles possibilités dans des domaines tels que la supply chain, les contrats intelligents et l'authentification des données. Cependant, des défis subsistent en termes de réglementation, de mise à l'échelle et de consommation énergétique.
- Réalité virtuelle (RV) et réalité augmentée (RA) : La RV et la RA offrent des expériences immersives en ajoutant des éléments virtuels à notre réalité ou en recréant des environnements virtuels. Elles sont utilisées dans le divertissement, la formation, la médecine et l'industrie. Ces technologies ouvrent de nouvelles possibilités de simulation, d'apprentissage et d'interaction, mais elles soulèvent des questions de santé, d'isolement social et d'adoption à grande échelle.
- Énergies renouvelables et stockage d'énergie : Les avancées technologiques dans le domaine des énergies renouvelables, telles que les panneaux solaires et les éoliennes, ont permis de produire de l'électricité de manière plus propre et plus durable. Les systèmes de stockage d'énergie, tels que les batteries lithium-ion, sont devenus plus performants et abordables. Ces avancées contribuent à la transition énergétique, à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et à la durabilité environnementale.

Ces avancées technologiques récentes ont le potentiel de transformer de nombreux aspects de notre société.

1.2. La technologie dans notre vie quotidienne

La technologie est devenue un élément important dans notre vie quotidienne. Que l'on veuille ou non elle est omniprésente et à profondément influencé dans notre façon de vivre (1.1.1), de travailler, de nous divertir et de communiquer. Au sein de notre vie quotidienne, les nouvelles technologies ont un impact sur :

La communication

Les smartphones, les différentes applications de messagerie instantanée tels que WhatsApp, Messenger et les différentes plateformes de vidéoconférence ont révolutionné notre façon de communiquer. Nous sommes tous liées non-stop avec des personnes du monde entier en quelques scroll.

Accès à l'information

Les NT simplifient l'accès à une quantité infini d'éléments d'informations sur tous les sujets en instantanées et partout dans le monde. Ce qui peut apporter un soutien pour chaque individues

Travail et productivité

La technologie a considérablement modifié notre façon de travailler. Les outils de productivité tels que les logiciels de gestion de projets, les suites bureautiques en ligne et les outils de collaboration permettent de travailler de manière plus efficace et de collaborer à distance. Le travail à distance est devenu une réalité pour de nombreuses professions grâce à la connectivité Internet et aux outils de communication en ligne.

Divertissement

Les avancées technologiques ont transformé notre façon de nous divertir. Les plateformes de streaming nous permettent d'accéder à une vaste bibliothèque de films, de séries télévisées et de musique à la demande. Les jeux vidéo ont également connu une évolution considérable, offrant des expériences de plus en plus immersives et interactives.

Santé et bien-être

La technologie a également un impact sur notre santé et notre bien-être. Les dispositifs de suivi de la condition physique, tels que les montres connectées et les applications de suivi, nous permettent de surveiller notre activité physique, notre sommeil et notre santé. Les applications de santé et les dispositifs médicaux connectés facilitent le suivi des symptômes, la gestion des médicaments et la communication avec les professionnels de santé.

Maison intelligente

Les maisons intelligentes intègrent des dispositifs et des systèmes technologiques pour automatiser et faciliter diverses tâches domestiques. Des assistants vocaux contrôlent les lumières, la température, les appareils électroménagers, la sécurité et bien d'autres éléments de la maison. Cela offre plus de commodité, de confort et d'efficacité énergétique.

Mobilité

Les smartphones, les applications de navigation et les services de covoiturage ont transformé notre façon de nous déplacer. Nous pouvons trouver notre chemin, réserver un trajet en quelques instants et suivre les transports en temps réel. Les véhicules électriques et les innovations dans le domaine des transports autonomes promettent également de bouleverser l'industrie automobile.

Il est clair que la technologie est devenue une part essentielle de notre vie quotidienne, facilitant de nombreuses tâches, améliorant notre productivité, notre communication et notre divertissement. Cependant, il est également important de prendre du recul et de faire preuve

de discernement dans notre utilisation de la technologie. Certaines préoccupations telles que la dépendance excessive, la perte de la vie privée, la sécurité des données et les effets sur la santé mentale doivent être prises en compte.

1.3. Répercussions sociales de la technologie

Le développement de la technologie à des répercussions sociale et un impact considérable sur notre société et nos interactions entre les hommes. De nombreuses choses de notre vie quotidienne ont été transformés, des moyens de communication à la façon dont nous interagissons les uns avec les autres. Les répercussions sociales de la technologie sont diverses, allant de l'amélioration de la connectivité et de la communication à des défis tels que la fragmentation des interactions et la dépendance excessive à la technologie. Cette évolution rapide soulève des questions complexes sur la manière dont nous interagissons, communiquons et préservons nos relations humaines à l'ère numérique.

1.3.1. Impact sur la relation humaine

Au cours des dernières décennies, nous avons assisté à une évolution radicale dans la façon dont nous nous connectons, communiquons et interagissons avec les autres. Les répercussions de la technologie sur les relations humaines ont été à la fois positives et négatives, créant de nouvelles opportunités tout en introduisant des défis uniques.

D'un côté, la technologie a facilité la communication à distance, rapprochant les personnes éloignées géographiquement. Les avancées telles que les smartphones, les réseaux sociaux et les plateformes de messagerie instantanée ont permis de maintenir des relations et de rester connecté en permanence. Les frontières géographiques sont devenues moins contraignantes, et les individus ont pu établir des liens plus facilement avec des personnes du monde entier.

Cependant, la technologie a également introduit des défis dans nos interactions sociales. L'utilisation excessive des smartphones et des médias sociaux peut entraîner une fragmentation des interactions, où les personnes peuvent être plus attentives à leurs écrans qu'à la présence physique des autres. Cela peut altérer la qualité de la communication et diminuer l'attention accordée aux relations réelles. De plus, la technologie a donné naissance à

des problèmes tels que la dépendance à Internet et aux réseaux sociaux. Certaines personnes peuvent développer une cyberdépendance, passant de longues heures en ligne au détriment des relations face à face et de leur bien-être.

En somme, les répercussions de la technologie sur les relations humaines sont complexes et multidimensionnelles. Il est essentiel de comprendre ces impacts pour naviguer de manière consciente et équilibrée dans l'utilisation de la technologie, afin de préserver des relations saines et significatives dans un monde de plus en plus connecté

1.4. Défis et enjeux de la technologie dans la société

Plusieurs défis et enjeux sont à prendre en considération en matière de technologies. Bien que celle-ci se développe de plus en plus et de plus en plus vite, il reste des modifications à faire pour que tous les individuent du monde entier puisse : y avoir accès, avoir les moyens de le financer et comprendre le système qui n'est pas forcément administrer à tous.

1.4.1. Les inégalités numériques selon l'âge

Les inégalités numériques selon l'âge sont devenues un sujet d'intérêt prépondérant dans la société moderne. Les différences d'accès, d'utilisation et de compétences numériques entre les différentes tranches d'âge ont des implications profondes sur la participation sociale, l'accès à l'information et les opportunités économiques.
On peut dans un premier temps examiner l'utilisation des technologies par les adolescents et mettre en évidence les écarts entre les groupes d'âge en termes d'accès et de compétences numériques. (Amanda Lenhart, 2015) Elle soulignera que « *les adolescents peuvent être confrontés à des obstacles tels que le manque d'accès à Internet à la maison ou des compétences numériques limitées, ce qui peut influencer leur capacité à participer pleinement à la société numérique.* »
Nous examinons également les inégalités numériques qui touchent les personnes âgées. Neil Selwn (2013) souligne que les stéréotypes négatifs sur les compétences technologiques des personnes âgées peuvent limiter leur accès et leur utilisation des technologies numériques, les privant ainsi des avantages sociaux, économiques et de santé liée à l'utilisation des technologies. Nous pouvons également analyser les obstacles rencontrés par cette population,

tels que le manque de familiarité avec les technologies numériques, les interfaces qui peuvent être parfois complexe et mal comprises et les problèmes d'accessibilités (Barbara Barbosa Neves &Frank Vetere, 2019)

1.4.2. Les écarts numériques entre les individus et les régions

Les écarts numériques entre les individus et les régions sont devenus un enjeu crucial dans la société. Ces écarts se manifestent par des disparités d'accès, d'utilisation et de compétences numériques, ce qui crée des inégalités en termes d'opportunités économiques, d'accès à l'information et de participation sociale. Les auteurs et chercheurs ont étudié cette problématique complexe, mettant en évidence les implications socio-économiques et les facteurs qui contribuent à ces écarts numériques.

Massimo Ragnedda & al, (2013) analyse les écarts numériques entre les pays, les régions et les groupes socio-économiques. Il souligne comment les facteurs tels que les infrastructures, le niveau d'éducation, les politiques publiques et les inégalités socio-économiques influencent les écarts numériques à l'échelle mondiale.

Nous pouvons également explorer les causes et les conséquences des écarts numériques entre les individus et les régions en mettant en évidence l'importance de l'accès à Internet, des compétences numériques et de l'utilisation des technologies dans la société contemporaine, tout en soulignant les inégalités qui persistent. (William H.Dutton, 2009) Le rapport du Forum économique mondial (The Global Information Technology Report) fournit également des analyses sur les écarts numériques entre les pays et les régions. Il examine les infrastructures, les politiques et les compétences numériques pour évaluer la situation de chaque pays et les défis auxquels ils sont confrontés en termes d'inclusion numérique.

L'important serait de combler les écarts numériques entre les individus et les régions pour promouvoir une société plus inclusive et équitable. Cela nécessite des investissements dans les infrastructures, l'amélioration des compétences numériques et de l'adoption des technologies et à la sensibilisation aux enjeux de l'inclusion numérique. En réduisant ces écarts, il est possible de favoriser un accès équitable aux opportunités économiques, à

l'information et à la participation sociale, créant ainsi une société numérique plus juste et équilibrée.

Après avoir analyser la place de la technologie dans la société actuelle qui, on l'a compris joue un rôle transverse selon la manière dont les individues agissent travers les TIC. Nous avons relevé des points positifs et des points négatifs qui suscite notre curiosité sur le fait d'analyser les modèles théoriques existant afin de comprendre plus en profondeur les aspects et les dimensions de l'acceptation de la technologie avec les différents modèles déjà existant.

1.5. Fondamentaux théoriques de l'adoption de la technologie

« *L'acceptation de la technologie représente la mise en œuvre de la technologie logicielle et matérielle dans une organisation afin d'accroitre la productivité, l'avantage concurrentiel, d'améliorer la vitesse de traitement et de rendre l'information facile et accessible.* » (Davis et al. 1970) Durant notre lecture, nous avons pu relever les différents modèles fondamentaux de l'adoption de la technologie. Cette adoption est un domaine d'étude qui cherche à comprendre comment et pourquoi les individus décident d'adopter de nouvelles technologies. Les fondamentaux théoriques de l'adoption de la technologie reposent sur des cadres conceptuels élaborés par des chercheurs renommés que nous allons étudier ci-après. Ces théories offrent des perspectives essentielles pour analyser les processus d'adoption et les facteurs qui influencent le comportement des utilisateurs.

1.5.1. Théorie et modèles de l'acceptation de la technologie

Les théories de l'acceptation de la technologie ont été développer au fils des années et résultent de l'extension de chacune d'entre elles. Nous avons donc analysé les 10 théories comme suit :

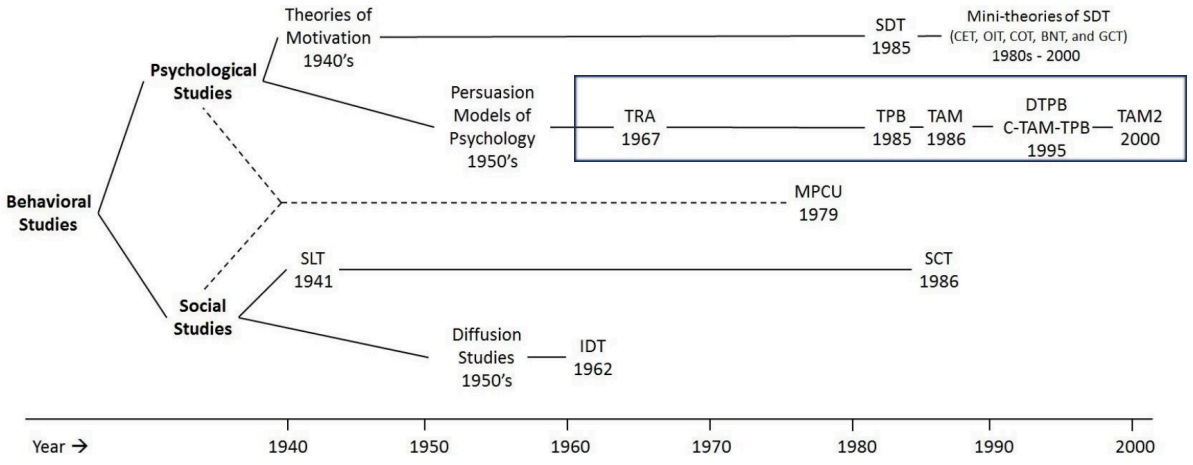


Fig 3. Graphique chronologique de l'évolution des théories de l'acceptation des technologies (Allaa M.Momani et al, 2017)

1.5.1.1. Théorie de l'action raisonné (TRA)

La théorie de l'action raisonné est le la première théorie qui a été développée dans le domaine de psychologie sociale par Ajzen et Fishbein en 1967 mais le début de l'étude du comportement remonte dans les années 1910. Les attitudes sont « *des sentiments positifs ou négatifs d'un individu à l'égard de la réalisation de l'objectif* » (Allaa M.Momani et al, 2017) Elles ont un aspect direct ou indirect sur les comportements qui peuvent avoirs des facteurs unidimensionnels ou multidimensionnels. Dans un second temps, Ajzen et al ont indiqué que l'EMR a été conçue afin d'expliquer pratiquement tous les comportements humains. L'EMR est un modèle. Il n'a pas été conçu pour une technologie spécifique ou comportement mais est plutôt le résultat d'un programme de recherche sur les modèles de persuasion en psychologie notamment. L'objectif de l'EMR était de développer une théorie capable d'expliquer, prédire et influencer les comportements humains. (Allaa M.Momani et al, 2017)

Cette théorie est fondée sur deux piliers :

- L'**attitude** à l'égard du comportement
- La **norme** subjective

Un schéma connu représente de manière la théorie de l'action raisonné ci-joint :

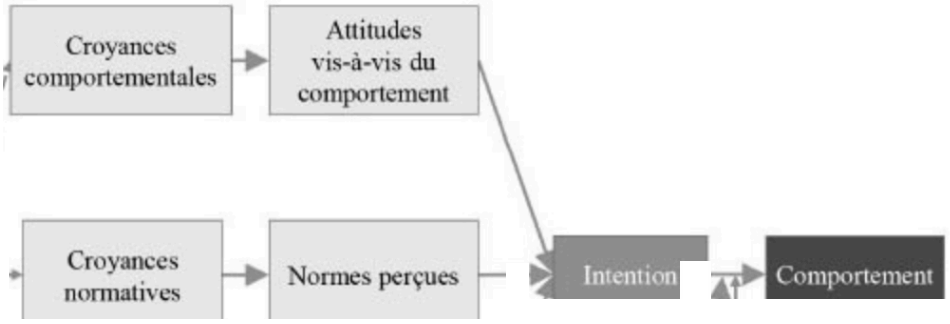


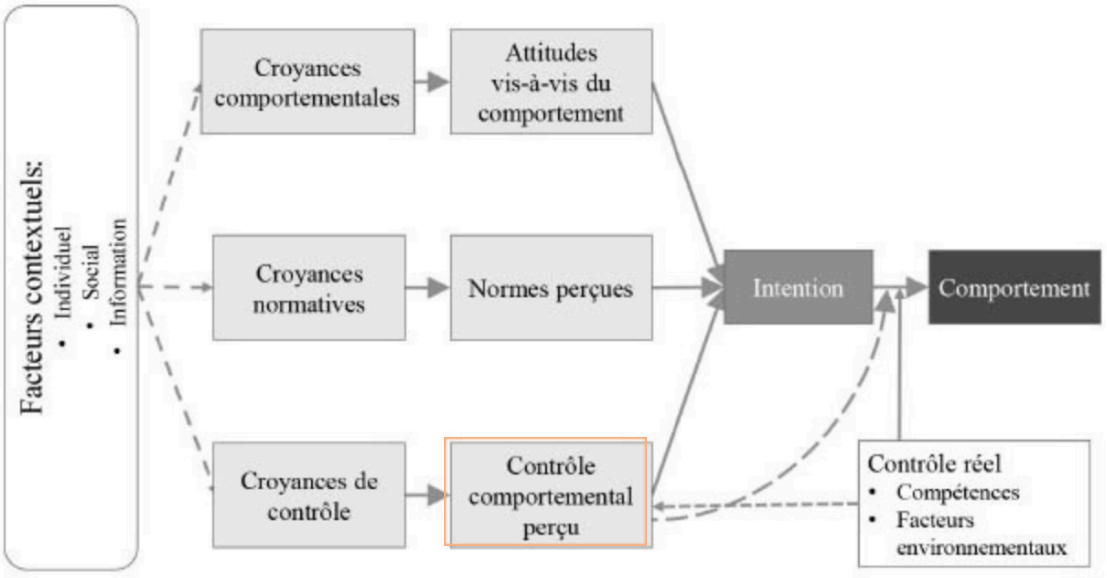
Fig 4. Modèle TRA par Ajzen et Al

Théorie du comportement planifié (TPB)

1.5.1.3. Théorie du comportement planifié (TPB)

La théorie du comportement planifié est tout simplement une extension de la théorie de l'action raisonné en ajoutant un nouveau concept : le contrôle comportemental reçu.
Il est théorisé comme étant un déterminant supplémentaire de l'intention du comportement.
Ajzen démontre que cette théorie est modérée par trois constructions principales :

- L'attitude à l'égard du comportement
- Norme subjective
- Le contrôle comportemental perçu



1.5.1.4. Théorie décomposée du comportement planifié (DTPB)

La DTPB a été examiné à deux reprises à travers différentes études distinctes (Taylor et Todd, 1995). Il décompose l'attitude envers les trois constructions principales (l'attitude à l'égard du comportement, norme subjective et le contrôle comportemental perçu) en croyances multidimensionnelles dans des contextes d'adoption de la technologie. Le DTPB à élargi le TPB en insérant dans sa théorie trois facteurs du point de vue de la théorie de la diffusion d'information (Allaa M.Momani et al, 2017) qui sont : l'avantage relatif, la comptabilité et la complexité. Selon Taylor et Todd, l'avantage relatif et la comptabilité ont été fusionné afin d'avoir un effet sur le contrôle comportemental perçu. Pour conclure nous pouvons dire que le la TRA et la TPB sont assez efficaces pour prédire le comportement, mais que la DTPB s'est montré plus efficace pour expliquer le comportement.

1.5.1.5. Modèle d'acceptation des technologies (TAM)

Le modèle d'acceptation des technologies (TAM) provient de l'extension de la TRA (Voir 2.1.1.1). Il a légèrement remplacé l'attitude envers le comportement de TRA par deux mesures d'acceptation de la technologie :

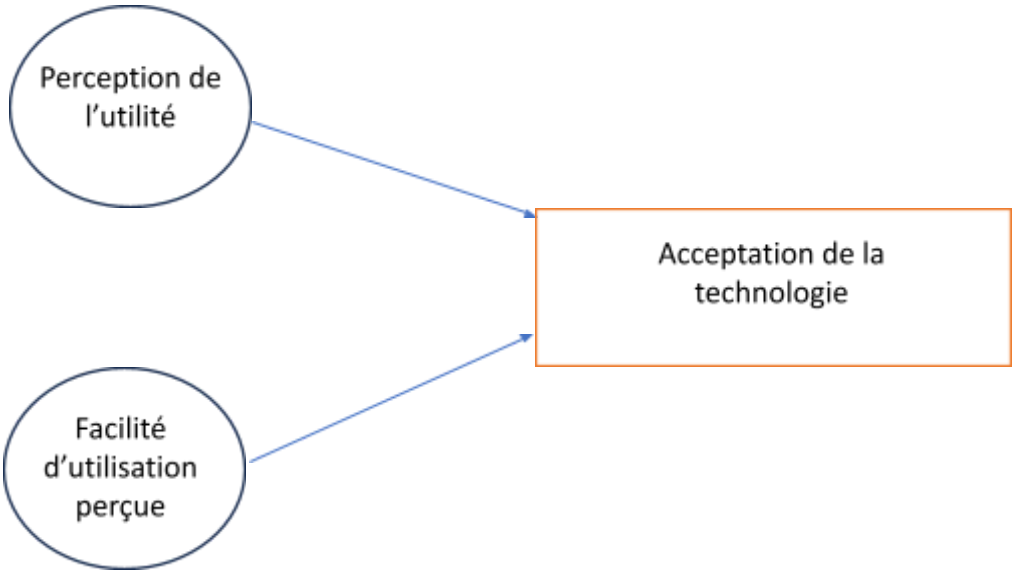
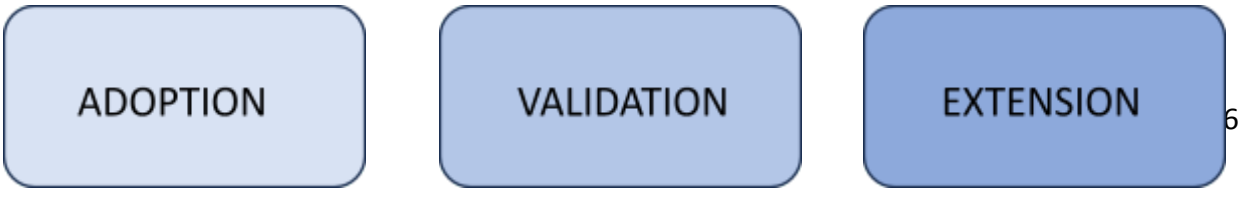


Fig 5. Le modèle de 1898 selon Fred Davis

A noté que la TAM n'inclut PAS les normes subjectives de TRA dans le modale car il a été développé après l'introduction des systèmes d'informations (SI) dans les entreprises. Davis et al appuie sur le fait que le TAM à été developpé dans le domaine des technologies de l'information alors que TRA et TPB ont été developpé dans le domaine de psychologie.

Le modèle TAM se développe en trois phases bien distinct :



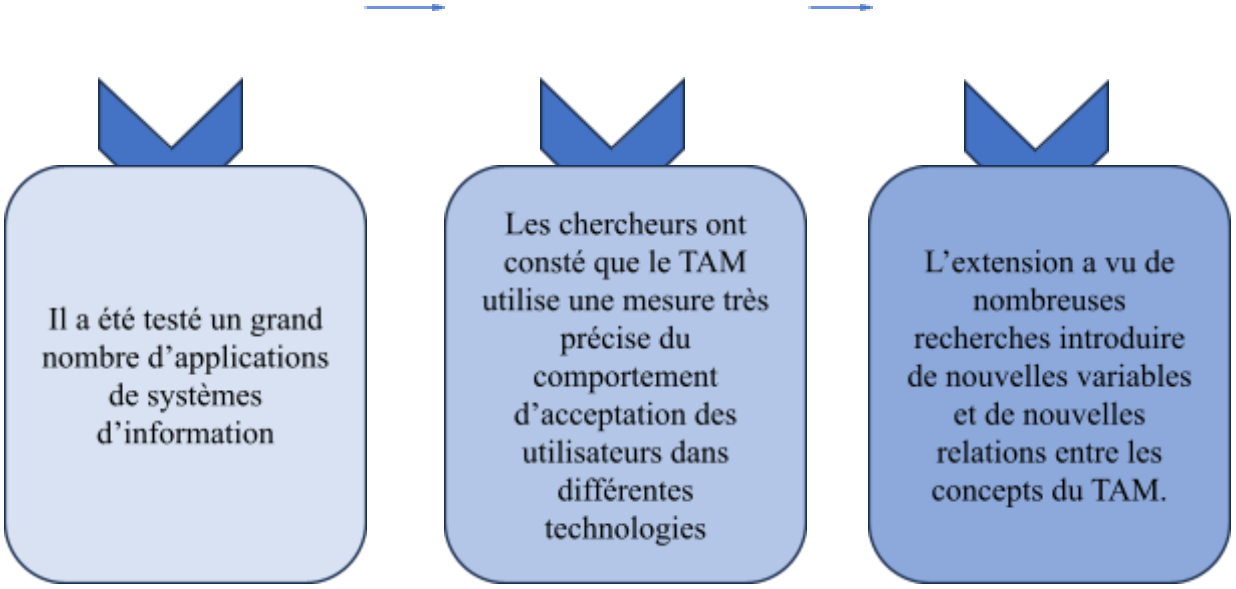


Fig 5. Les trois phases du modèle TAM par Davis et al, 1989

1.5.1.6. Modèle étendu de l'acceptation des technologies (TAM2)

Ce modèle à été developpé dans le domaine des technologies de l'information à partir du TAM par Venkatesh et Davis afin d'expliquer comment l'utilité perçue et la facilité d'utilisation du point de vue du de l'influence sociale et des processus instrumentaux cognitifs.
Le processus d'influence sociale fait référence à la norme subjective, au caractère volontaire (TRA) et à l'image, tandis que les processus cognitifs instrumentaux font référence à la pertinence des éléments donné à l'étude, à la qualité des résultats, à la démontrabilité des résultats et à la facilité de l'utilisation perçue.

La différence avec le TAM se trouve dans l'insertion de la norme subjective en tant que concept supplémentaire en s'inspirant de tous les modèles étudiés ci-avant. La norme subjective a des relations directes avec l'utilité perçue et l'intention d'utilisation.
L'extension de la TAM à la TAM2 par l'insertion de certain modèle issues de théories plus anciennes, améliore la performance du modèle. Par exemple « *l'existence d'un modérateur d'expérience montrera l'augmentation du niveau de d'expérience utilisateurs en matiére de*

technologie au fil du temps, ce qui entrainera un changement tangible dans l'acceptationde la technologie par ces derniers ». (Allaa M.Momani et al, 2017)

1.5.6. Conclusion et limites

Pour conclure, au cours de cette dernière décennies beaucoup de modèle de l'acceptation sont née et ont été modifier et améliorer par différents chercheurs. Nous souhaitons mettre en avant ces différents modèles au sein d'un tableau récapitulatifs montré ci-dessous. Nous avons rajouté certain modèle d'acceptations que nous citerons un peu plus loin au sein de cette revue de littérature.

Limites

En effet, nous avons pu constater que le modèle utiliser aujourd'hui et principalement le modèle TAM, il est utilisé encore en 2023. Mais la limites de ce modèle ne prend pas en compte l'âge de l'individu, en effet selon l'âge l'individu ne va pas accepter la technologie selon qu'il ait 19 ans ou 68 ans ? IL faudrait donc se pencher sur le sujet afin de savoir quelles sont les limites du modèle TAM et quelle variable pouvons-nous prendre en compte afin de faire accepter les TIC chez les différentes tranches d'âges.

D'autant plus qu'il n'y a pas que le modèle TAM qui fait démontre l'acceptation de la méthodologie. Nous pouvons également nous pencher sur les différents modèles de motivation par exemple (Modèle MM) ou de la dépendance fonctionnelle également. Il faudrait donc analyser quelles sont les différents types de groupe d'individu.

Modèle	Année et auteurs	Descriptions

Théorie de l'action raisonné (TRA)	Ajzen et Fishbein en 1967	Modèle non conçu pour un comportement ou une technologie spécifique. Son objectif est de prédire un comportement, une attitude et une intention spécifique en fonction de la cible, du contexte. Elle reste limitée car elle ne mentionne pas d'autre variable tels que la peur, la menace, l'humeur ou les expériences antérieures.
Théorie du comportement planifié (TPB)	Ajzen et Fishbein en 1985	Extension du modèle limité TRA. Il suggère que les comportements sont déjà planifiés en ajoutant un nouveau concept : le contrôle comportemental perçu. Elle ne tient pas compte des facteurs environnementaux ou économiques susceptible d'influencer l'intention des individues d'adopter un comportement.
Théorie décomposée du comportement planifié (DTPB)	Taylor et Todd, 1995	Modèle qui décompose le concept du TPB en détail avec toutes les caractéristiques. Il est identique au TPB.
Modèle d'acceptation des technologies (TAM-TAM2)	Davis et al, 1989	De nombreuses recherches ont été menées sur le TAM, son adoption et sa validation. Ces derniéres recherches ont montré que le TAM fournit un retour d'information sur deux facteurs : (1) l'utilité et (2) la facilité d'utilisation. Il ne foournit aucune information sur certains facteurs succeptibles de favoriser l'adoption.

Chapitre 2.Vers un modèle conceptuel de l'utilisation d'une application bancaire par les personnes de plus de 65 ans.

Introduction

Avec l'évolution rapide de la technologie et la numérisation croissante des services bancaires, les applications mobiles bancaires sont devenues un outil populaire pour effectuer des opérations financières. Cependant, il est essentiel de comprendre comment les personnes âgées adoptent et utilisent ces applications, étant donné que cette tranche d'âge peut rencontrer des défis spécifiques liés à l'âge, aux compétences technologiques et aux préférences d'utilisation.

Dans ce chapitre, nous explorerons un modèle qui vise à comprendre les facteurs qui influencent l'utilisation des applications bancaires par les personnes âgées de plus de 65 ans. Le modèle se basera sur des théories et des recherches existantes dans le domaine de l'adoption technologique et de l'utilisation des services bancaires en ligne. Il mettra en évidence les principaux facteurs qui influencent l'intention et le comportement des personnes âgées lorsqu'il s'agit d'utiliser une application bancaire. Nous aborderons des concepts tels que l'acceptation de la technologie, l'utilité perçue, la facilité d'utilisation, les facteurs contextuels et les influences sociales. De plus, nous examinerons les défis spécifiques auxquels sont confrontées les personnes âgées dans l'utilisation des applications bancaires et comment ces défis peuvent être surmontés grâce à des stratégies d'interface conviviales et des initiatives d'éducation technologique.

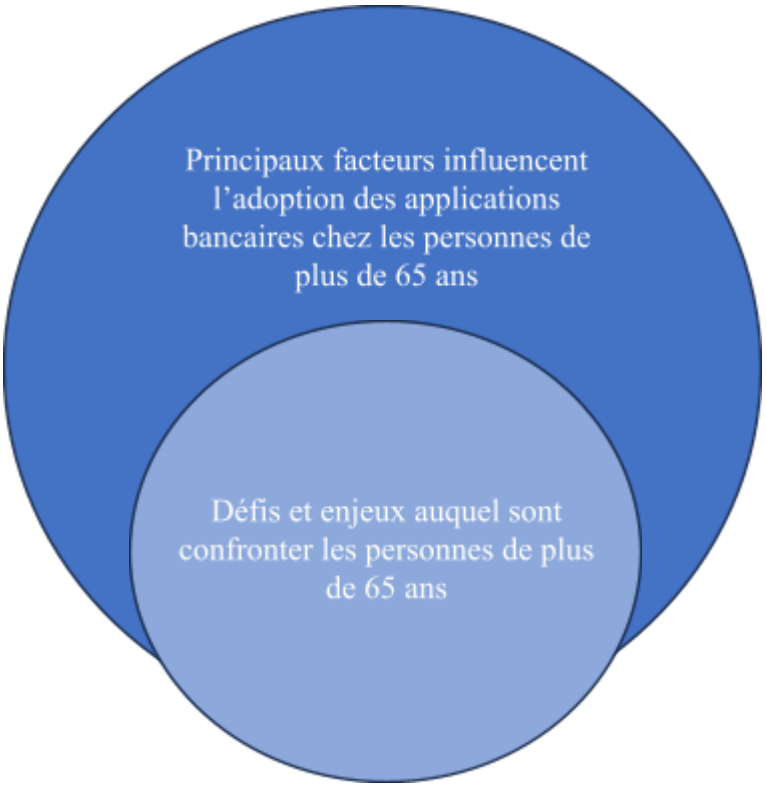


Fig 8. Vers un modèle conceptuel de l'utilisation d'une application bancaire chez les personnes de plus de 65 ans

2.1. Principaux facteurs qui peuvent influencer l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans

L'adoption de la technologie par les personnes de plus de 65 ans est un domaine d'étude en constante évolution, car la société devient de plus en plus numérique et les technologies deviennent de plus en plus omniprésentes. Plusieurs facteurs influencent l'adoption de la technologie chez les personnes âgées, et il est essentiel de les comprendre pour promouvoir une adoption réussie et améliorer l'inclusion numérique de cette population.

2.1.1. Présentation des principaux facteurs

Perception de l'utilité : La perception de l'utilité de la technologie est un facteur clé dans l'adoption par les personnes âgées. Si elles perçoivent que la technologie peut leur apporter des avantages tangibles, telles que la facilitation des tâches quotidiennes, l'accès à l'information ou la communication avec leurs proches, elles seront plus enclines à l'adopter.

Facilité d'utilisation : La facilité d'utilisation de la technologie est également cruciale pour les personnes âgées. Si les interfaces sont intuitives, conviviales et adaptées à leurs besoins, elles seront plus susceptibles de se sentir à l'aise et de les utiliser. Les technologies qui nécessitent peu de compétences techniques ou qui offrent une assistance sont généralement préférées.

Modèle TAM

La perception de la facilité d'utilisation se réfère à la croyance d'un individu selon laquelle l'utilisation de la technologie est facile et exempte d'effort. Si l'individu pense que la technologie est facile à utiliser, il est plus enclin à l'adopter et à l'utiliser régulièrement. Le modèle TAM postule également que l'intention d'utiliser la technologie est le principal prédicteur du comportement réel d'utilisation. L'intention d'utiliser est activée par les perceptions de l'utilité et de la facilité d'utilisation, mais aussi par d'autres facteurs tels que les influences sociales et les caractéristiques individuelles. Le modèle TAM a été largement développé et validé dans divers domaines, notamment dans le contexte de l'adoption des systèmes d'information, des applications mobiles et des plateformes en ligne. Il a également été étendu et modifié pour tenir compte de facteurs supplémentaires tels que la confiance, l'image de marque et l'expérience utilisateur. L'importance du modèle TAM réside dans sa capacité à fournir un cadre conceptuel pour comprendre les facteurs psychologiques et perceptuels qui influencent l'adoption technologique. Il a été utilisé pour informer la conception de produits et de services conviviaux, ainsi que pour développer des stratégies de marketing et de communication visant à promouvoir l'acceptation de la technologie. En résumé, le modèle TAM est un modèle théorique qui met en évidence l'importance de la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation dans l'acceptation et l'utilisation des technologies de l'information. En comprenant ces facteurs, les concepteurs et les chercheurs peuvent améliorer la conception et la diffusion de nouvelles technologies afin de favoriser leur adoption par les utilisateurs.

Attitude envers la technologie : L'attitude des personnes âgées envers la technologie joue un rôle significatif dans leur adoption. Certains peuvent être ouverts et enthousiastes, tandis que d'autres peuvent être plus réticents ou appréhensifs. Les expériences passées, la perception des risques et des avantages, ainsi que les influences sociales peuvent influencer l'attitude envers la technologie.

Expérience antérieure : L'expérience antérieure avec la technologie peut jouer un rôle dans l'adoption future. Les personnes âgées qui ont été exposées à la technologie et qui ont une certaine familiarité avec son utilisation seront plus enclines à l'adopter. Une expérience préalable positive peut renforcer la confiance dans l'utilisation des nouvelles technologies.

Compétences technologiques : Les compétences technologiques sont un facteur important pour l'adoption de la technologie chez les personnes âgées. Certaines personnes peuvent être plus à l'aise et compétentes dans l'utilisation des technologies, tandis que d'autres peuvent avoir besoin d'une formation ou d'une assistance supplémentaire. L'acquisition de compétences technologiques peut faciliter l'adoption et l'utilisation des technologies.

Barrières physiques et cognitives : Les limitations physiques et cognitives liées à l'âge peuvent constituer des barrières à l'adoption de la technologie chez les personnes âgées. Des problèmes tels que la diminution de la vision, de l'ouïe ou de la dextérité peuvent rendre l'utilisation des appareils technologiques plus difficile. Des adaptations, telles que des interfaces plus grandes, des options d'accessibilité ou des technologies d'assistance, peuvent aider à surmonter ces barrières.

Support social : Le soutien social joue un rôle crucial dans l'adoption de la technologie chez les personnes âgées. L'influence positive des proches, des amis ou des membres de la famille qui utilisent déjà la technologie peut encourager les personnes âgées à l'adopter. Un soutien technique, des formations et des interactions sociales liées à la technologie peuvent également être bénéfiques.

Perception des risques et de la sécurité : Les personnes âgées peuvent être préoccupées par les risques liés à l'utilisation de la technologie, tels que la confidentialité des données, les

fraudes en ligne ou les problèmes de sécurité. Une perception de la technologie comme étant risquée peut freiner l'adoption. Il est essentiel de mettre en place des mesures de sécurité appropriées et de fournir des informations claires pour atténuer ces inquiétudes.

Il convient de noter que ces facteurs peuvent varier d'une personne à l'autre et peuvent être influencés par des facteurs individuels tels que l'éducation, la santé, le contexte social et culturel. Les chercheurs et les concepteurs de technologies s'efforcent de mieux comprendre ces facteurs pour développer des solutions technologiques adaptées aux besoins et aux préférences des personnes âgées, favorisant ainsi une adoption réussie et une utilisation durable des technologies.

2.1.2. L'utilisation des services bancaires en ligne

L'utilisation des services bancaires en ligne a considérablement augmenté au cours des dernières années, offrant aux clients une alternative pratique aux visites physiques en agence. Les services bancaires en ligne permettent aux utilisateurs de gérer leurs comptes, d'effectuer des transactions et de bénéficier de divers services financiers, le tout à partir de leur ordinateur ou de leur appareil mobile. Cette évolution a transformé la manière dont les clients interagissent avec leur banque, offrant de nombreux avantages tels que la commodité, l'accès 24 heures sur 24 et la rapidité des transactions.

Selon une étude réalisée par la Banque des Règlements Internationaux (BRI) en 2019, l'utilisation des services bancaires en ligne est en constante augmentation, avec une augmentation significative du nombre de clients qui préfèrent effectuer leurs opérations bancaires en ligne plutôt que de se rendre physiquement en agence. Cette tendance est observée dans de nombreux pays à travers le monde, et elle est alimentée par plusieurs facteurs clés.

Tout d'abord, l'accessibilité accrue à Internet et l'augmentation de la pénétration des smartphones ont facilité l'accès aux services bancaires en ligne. Les utilisateurs peuvent accéder à leur compte bancaire et effectuer des transactions à tout moment et en tout lieu, ce qui leur offre une plus grande flexibilité et un gain de temps considérable.

Deuxièmement, les services bancaires en ligne offrent aux utilisateurs une expérience personnalisée et une gamme de fonctionnalités pratiques. Les clients peuvent consulter leurs soldes, effectuer des virements, payer des factures, gérer leurs cartes de crédit et suivre leurs transactions en temps réel, parmi de nombreuses autres options. Ces fonctionnalités avancées permettent aux utilisateurs de prendre en main leurs finances de manière autonome et efficace.

Troisièmement, l'utilisation des services bancaires en ligne est souvent associée à une sécurité accrue. Les banques ont mis en place des mesures de sécurité avancées, telles que l'authentification à deux facteurs et le chiffrement des données, pour protéger les informations sensibles des clients. Cela a contribué à renforcer la confiance des utilisateurs dans l'utilisation des services bancaires en ligne et à réduire les préoccupations liées à la sécurité des transactions en ligne.

Enfin, l'évolution des attentes des clients en matière de services financiers a également joué un rôle dans l'adoption des services bancaires en ligne. Les clients recherchent une plus grande commodité, une expérience utilisateur fluide et des solutions adaptées à leurs besoins. Les services bancaires en ligne répondent à ces attentes en offrant des interfaces conviviales, des fonctionnalités personnalisées et des services complémentaires tels que les alertes de compte et les outils de gestion financière.

En conclusion, l'utilisation des services bancaires en ligne a connu une croissance exponentielle en raison de l'accessibilité accrue à Internet, des fonctionnalités avancées offertes, de la sécurité renforcée et de l'évolution des attentes des clients. Les services bancaires en ligne offrent une expérience pratique, flexible et personnalisée, permettant aux utilisateurs de gérer leurs finances de manière autonome et efficace. Cette tendance devrait se poursuivre à mesure que les technologies continuent de se développer et que les services bancaires en ligne s'améliorent pour répondre aux besoins changeants des clients.

2.1.2.1. Quelles sont les pays qui utilisent le plus les applications bancaires ?

Selon une étude réalisée par la Banque des Règlements Internationaux (BRI) en 2019, l'utilisation des services bancaires en ligne varie d'un pays à l'autre. Les pays qui affichent le plus fort taux d'utilisation des services bancaires en ligne sont généralement ceux qui ont une infrastructure technologique développée, une large adoption d'Internet et des smartphones, ainsi qu'une culture favorable à l'utilisation des services en ligne. Les pays nordiques, notamment la Suède, la Norvège et le Danemark, sont souvent cités comme des leaders dans l'utilisation des services bancaires en ligne.

Cependant, il convient de noter que les taux d'utilisation peuvent également varier au sein d'un pays en fonction de facteurs tels que l'âge, le niveau d'éducation, l'accès à Internet et la confiance dans les services en ligne. Par conséquent, il est important de prendre en compte ces variations lors de l'analyse des données sur l'utilisation des services bancaires en ligne.

2.1.2.2. Quel est le type de clientèle utilisent les applications bancaires ?

Les applications bancaires sont utilisées par une grande variété de clients, mais certains types de clients sont plus susceptibles d'utiliser ces applications que d'autres. Voici quelques catégories de clients qui utilisent généralement les applications bancaires :

- Les jeunes et les digital natives : Les jeunes générations, comme les Millennials et la génération Z, ont grandi avec la technologie et sont très familières avec l'utilisation des applications mobiles. Ils sont souvent des utilisateurs actifs des applications bancaires, car ils recherchent la commodité et la rapidité des services bancaires en ligne.
- Les professionnels actifs : Les professionnels occupés qui ont un emploi à temps plein et un mode de vie chargé trouvent les applications bancaires extrêmement pratiques. Ils peuvent effectuer rapidement des opérations bancaires telles que des virements, des paiements de factures et le suivi de leurs transactions, même lorsqu'ils sont en déplacement.
- Les utilisateurs fréquents des services bancaires : Les clients qui effectuent régulièrement des opérations bancaires, tels que les paiements, les virements ou les dépôts, sont souvent des utilisateurs assidus des applications bancaires. Ces

applications offrent une solution pratique pour gérer leurs finances quotidiennes de manière rapide et efficace.

- Les personnes à mobilité réduite ou ayant des contraintes physiques : Les applications bancaires peuvent être particulièrement bénéfiques pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer physiquement, telles que les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées. Elles leur permettent d'accéder aux services bancaires depuis chez eux, évitant ainsi les déplacements et les contraintes physiques.
- Les utilisateurs en quête de contrôle et d'autonomie : Les clients qui souhaitent avoir un contrôle total sur leurs finances et qui préfèrent gérer eux-mêmes leurs opérations bancaires sont souvent attirées par les applications bancaires. Ces applications leur offrent une autonomie pour gérer leurs comptes, consulter leurs soldes, effectuer des analyses de dépenses et prendre des décisions financières informées.

Il est important de noter que ces catégories ne sont pas exhaustives et que l'utilisation des applications bancaires peut varier en fonction des préférences et des besoins individuels. Certains clients peuvent préférer les interactions en personne dans les agences bancaires, tandis que d'autres peuvent combiner les deux approches en utilisant à la fois les applications mobiles et les services en personne.

2.1.2.3. Quel type d'individu n'utilisent pas ou peu les applications bancaires ?

Il existe plusieurs types de personnes qui peuvent choisir de ne pas utiliser les applications bancaires. Voici quelques exemples :

- Les personnes âgées : Les personnes âgées peuvent être moins enclines à utiliser les applications bancaires en raison d'une moindre familiarité avec la technologie ou d'une préférence pour les interactions en personne. Certaines personnes âgées peuvent se sentir plus à l'aise en se rendant physiquement en agence pour effectuer leurs opérations bancaires.

- Les personnes peu familières avec la technologie : Certaines personnes, indépendamment de leur âge, peuvent ne pas être à l'aise avec la technologie et

préférer des méthodes traditionnelles pour effectuer leurs opérations bancaires. Cela peut être dû à un manque de compétences technologiques, de confiance ou d'accès à des appareils tels que les smartphones ou les ordinateurs.

- Les personnes préférant les interactions en personne : Certains individus apprécient les interactions en personne avec les employés des agences bancaires. Ils préfèrent discuter de leurs besoins financiers et recevoir des conseils en direct plutôt que d'utiliser des applications ou des services en ligne.

- Les personnes ayant des préoccupations en matière de sécurité et de confidentialité : Certaines personnes peuvent être préoccupées par les questions de sécurité et de confidentialité liées à l'utilisation des applications bancaires. Ils peuvent craindre que leurs informations personnelles ou financières soient compromises en ligne, ce qui les pousse à opter pour des méthodes plus traditionnelles pour effectuer leurs opérations bancaires.

- Les personnes ayant des besoins spécifiques : Certaines personnes peuvent avoir des besoins bancaires complexes ou spécifiques qui ne peuvent pas être pleinement satisfaits par les applications bancaires. Dans de tels cas, elles peuvent préférer consulter un conseiller financier ou interagir directement avec leur banque pour obtenir une assistance personnalisée.

Il est important de noter que ces exemples ne couvrent pas toutes les situations et que les raisons pour ne pas utiliser les applications bancaires peuvent varier d'une personne à l'autre. Les préférences individuelles, l'accès à la technologie, les niveaux de confiance et les besoins spécifiques peuvent tous jouer un rôle dans la décision de ne pas utiliser les applications bancaires.

2.2. Les défis auxquelles les personnes de plus de 65 ans peuvent être confronté.

Les personnes de plus de 65 ans peuvent être confrontées à plusieurs défis lorsqu'il s'agit d'utiliser les nouvelles technologies et les applications bancaires. Voici quelques-uns des défis courants auxquels elles peuvent être confrontées :

- **Fracture numérique** : La fracture numérique chez les personnes âgées fait référence à l'écart numérique qui se creuse entre les personnes âgées et le reste de la population en termes d'accès et d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), ainsi que des compétences numériques.
- **Littératie numérique limitée** : Certaines personnes âgées peuvent avoir une connaissance limitée des nouvelles technologies et peuvent éprouver des difficultés à naviguer dans les applications bancaires en raison d'une faible littératie numérique. Cela peut inclure des problèmes pour comprendre l'interface, l'utilisation des fonctionnalités, et les mesures de sécurité en ligne.
- **Dépendance fonctionnelle** : Les personnes âgées peuvent également faire face à des problèmes d'isolement social, ce qui peut limiter leur accès aux informations et à l'apprentissage des nouvelles technologies. Un manque de soutien social et de personnes disponibles pour les aider à surmonter les obstacles technologiques peut rendre difficile l'adoption des applications bancaires.
- **Moyen disponible :** Les personnes âgées peuvent faire face à des problèmes de vision réduite ou de dextérité, ce qui peut rendre difficile la lecture de petits caractères sur les écrans de smartphones ou le toucher précis des éléments sur les écrans tactiles. Cela peut entraîner une frustration et une difficulté à utiliser les applications bancaires de manière efficace.
- **Complexité des processus (Modèle TAM)** : Les processus bancaires et les termes financiers peuvent être complexes, ce qui peut poser des défis aux personnes âgées qui ne sont pas familières avec ces concepts. Comprendre les fonctionnalités des applications bancaires, les options de gestion financière et les termes associés peut nécessiter une assistance et une explication supplémentaires. `
- **Motivation, besoin et connaissances (Modèle MM) :**
  A renseigner

2.2.1. Fracture numérique

Sur un total de 3,5 milliards de personnes dans le monde, 48,3% est exclue numériquement.

Ces disparités qui concernent l'utilisation d'internet et les TIC sont appelées fracture numérique. La fracture numérique peut se traduire par un fossé entre les personnes qui ont accès à internet et ceux qui n'y ont pas. Quatre facteurs peuvent impacter cette fracture (João Paulo de Vasconcelos Aguiar) :

⇒ La disponibilité : Facteurs qui prennent en compte la région ou à proximité dans lequel l'individu habite en termes d'accès à Internet.
⇒ La disponibilité financière : L'accès à internet est-il abordable et quels couts par rapport à d'autre marchandises essentielles de la vie quotidienne ?
⇒ La qualité du service : Le service que l'individu paye représente-t-il une satisfaction en termes de temps de téléchargement et de réseau pour l'individu.
⇒ La pertinence : Les individue voient-ils leurs intérêts et ont-ils les compétences nécessaires pour utiliser de manière pratique et pertinente les technologies. Le système a-t-il développer des aides qui vont permettre aux personnes exclue numériquement de trouver un intérêt et une pertinence au produit.

D'autres acteurs de la fracture peuvent jouer un rôle dans celle-ci tels que la culture du numérique, l'accès aux équipements, les motivations, les besoins, les connaissances…

2.2.1.1. Quels types de populations est le plus touchés par cette fracture numérique ?

La fracture numérique affecte principalement les personnes qui ont un accès limité ou insuffisant aux technologies de l'information et de la communication (TIC) ainsi qu'à Internet. Cela peut inclure plusieurs groupes de personnes qui se trouvent en désavantage numérique. Voici quelques exemples (William H. Dutton et al) :

- Les personnes à faible revenu : Les personnes à faible revenu peuvent être touchées par la fracture numérique en raison de contraintes financières qui les empêchent

d'acheter des appareils technologiques ou d'accéder à des services Internet à haut débit.

- Les personnes vivant dans des zones rurales ou éloignées : Les individus résidant dans des zones rurales ou éloignées peuvent rencontrer des difficultés d'accès à Internet en raison d'une infrastructure insuffisante ou inexistante, ce qui limite leur capacité à se connecter aux services en ligne.
- Les personnes âgées : Les personnes âgées peuvent être touchées par la fracture numérique en raison d'une familiarité limitée avec les nouvelles technologies et d'un manque de compétences numériques. Elles peuvent rencontrer des difficultés à utiliser les appareils et les services en ligne
- Les personnes ayant une éducation limitée : Les individus ayant un niveau d'éducation plus faible peuvent être confrontés à des obstacles dans l'acquisition de compétences numériques, ce qui les empêche de tirer pleinement parti des technologies et des services en ligne.

- Les groupes marginalisés : Les personnes appartenant à des groupes marginalisés, tels que les minorités ethniques, les personnes handicapées ou les populations migrantes, peuvent être davantage touchées par la fracture numérique en raison de barrières linguistiques, de discriminations ou d'un accès inégal aux ressources technologiques.

2.2.2. Littératie numérique

Au-delà de la fracture numérique liées à des manquent de moyen, de disponibilités et des performances des outils du numérique, des fondamentaux de l'éducation peuvent également avoir un impact concernant l'évolution de l'acquisition des TIC : **la littératie numérique**. Le concept de la littérature numérique fait référence à l'utilisation des technologies numériques et des médias électroniques dans le domaine de la littérature. Il englobe les formes d'expression littéraire qui exploitent les possibilités offertes par les dispositifs numériques tels que les ordinateurs, les tablettes, les smartphones et l'Internet. (Gonzalez et al, 2015)

La littérature numérique va au-delà du simple transfert de textes imprimés vers un format numérique. Elle explore les nouvelles potentialités multimédias et interactives offertes par les technologies numériques pour créer des œuvres littéraires innovantes et expérimentales. Elle intègre souvent des éléments tels que le texte, l'image, le son, la vidéo, l'animation, l'interactivité et l'hypertexte.

Gonzalez et al. (2015) soulignent que certains aspects fondamentaux du processus d'apprentissage chez les personnes âgées sont : la motivation, l'expérience, le besoin, le concept de soi, l'utilité de l'apprentissage et l'orientation pour apprendre.

La littératie numérique est devenue de plus en plus importante à mesure que les services et les interactions se déplacent vers le numérique. Cependant, les personnes âgées peuvent faire face à des défis spécifiques en matière de littératie numérique en raison de facteurs tels que la familiarité limitée avec les technologies, les problèmes de vision ou de dextérité, les barrières linguistiques, les préoccupations liées à la sécurité en ligne et le manque de confiance.

Des études qui ont été faite par Hargittai,E 2007 ; Seifert,A et al, 2009 ; Xie,B et al, 2009 ont montré que la littératie numérique chez les personnes âgées peut varier considérablement en fonction de leur expérience antérieure avec les technologies et de leur niveau d'éducation. **Certaines personnes âgées peuvent être adeptes des nouvelles technologies et avoir des compétences numériques avancées, tandis que d'autres peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour développer leurs compétences.**

Il est essentiel de promouvoir la littératie numérique chez les personnes âgées afin de leur permettre de participer pleinement à la société numérique et de bénéficier des avantages offerts par les technologies. Cela peut impliquer des initiatives de formation et de sensibilisation, des ressources adaptées aux besoins des personnes âgées, des programmes de soutien et de mentorat, ainsi que des designs d'interfaces et d'applications conviviales.

2.2.3. Dépendance fonctionnelle

La dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées est un sujet important étudié dans le domaine de la gérontologie et de la santé publique. Il fait référence à la perte de capacités physiques ou cognitives qui limite l'autonomie et la capacité d'effectuer les activités de la vie

quotidienne de manière indépendante. Plusieurs études ont examiné la prévalence de la dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées. Par exemple, une étude de Fried et al. (2001) a montré que la prévalence de la fragilité, une condition souvent associée à la dépendance fonctionnelle, augmente avec l'âge.

De nombreux facteurs de risque ont été identifiés. Parmi eux, on retrouve des facteurs démographiques tels que l'âge avancé, le sexe féminin et les faibles revenus. Des facteurs de style de vie, tels que le manque d'activité physique, la mauvaise alimentation et les comportements à risque, peuvent également contribuer à la dépendance fonctionnelle (Verbrugge & Jette, 1994; Gill et al., 2006). La dépendance fonctionnelle peut également avoir un impact significatif sur la qualité de vie des personnes âgées. L'étude de Gill et al. (2009) intitulée "Restricting Symptoms in the Last Year of Life: A Prospective Cohort Study", a montré que la dépendance fonctionnelle est associée à une diminution de la qualité de vie et à une augmentation des besoins en soins de santé. Plusieurs approches sont utilisées pour prendre en charge la dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées. Cela peut inclure des programmes de réadaptation, des soins de longue durée, des services de soutien à domicile, des adaptations environnementales et des interventions visant à promouvoir l'autonomie et la qualité de vie des personnes âgées (Gitlin et al., 2018; Cations et al., 2018).

L'évaluation de la dépendance fonctionnelle est essentielle pour déterminer le niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée. Des outils d'évaluation standardisés tels que l'indice de Barthel, l'échelle de Lawton et Brody, et l'indice de Katz sont couramment utilisés pour mesurer les capacités fonctionnelles dans des domaines tels que l'hygiène personnelle, le transfert, la mobilité et la gestion des activités de la vie quotidienne (Mahoney et al., 1965; Katz et al., 1963).

Outre les facteurs de risque, il existe également des facteurs de protection qui peuvent influencer le développement de la dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées. Parmi ces facteurs, on peut citer une activité physique régulière, une alimentation équilibrée, des interactions sociales positives, une participation communautaire et une attitude positive envers le vieillissement (Fried et al., 2001; Reuben et al., 2004).

Des interventions préventives ont été développées pour réduire le risque de dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées. Cela peut inclure des programmes d'exercice adapté, des stratégies de promotion de la santé, des programmes de prévention des chutes, des interventions cognitives et des approches multidisciplinaires axées sur la gestion des maladies chroniques (Gill et al., 2002; Fairhall et al., 2011).

Et enfin, la dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées a des implications sociales et économiques importantes. Elle peut entraîner des coûts de soins de santé plus élevés, une demande accrue de services de soins de longue durée et une réduction de la participation sociale. Il est donc crucial de mettre en place des politiques et des mesures pour soutenir les personnes âgées dépendantes et leurs familles, et pour favoriser leur intégration et leur participation sociale (World Health Organization, 2015).

Pour conclure, nous pouvons dire que la dépendance fonctionnelle chez les personnes âgées peut évoluer au fil du temps. Certaines personnes peuvent connaître une progression lente et graduelle de leur dépendance, tandis que d'autres peuvent faire face à des épisodes de dépendance fonctionnelle plus soudains et imprévisibles en raison de facteurs tels que des blessures, des maladies aiguës ou des événements de vie majeure. Il est donc important de prendre en compte la dynamique de la dépendance fonctionnelle et d'adapter les stratégies d'intervention en conséquence (Gill et al., 2010; Xue et al., 2011).

2.2.4. Moyen disponible

Lorsqu'il s'agit des moyens disponibles chez les personnes de plus de 65 ans, il y a plusieurs facteurs à prendre en compte. Voici une analyse complète de ce facteur, avec des auteurs et des sources pour chaque point :

- Revenu et statut socioéconomique : Le revenu et le statut socioéconomique jouent un rôle important dans les moyens disponibles chez les personnes âgées. Des études, telles que celle de Adler et al. (1994) intitulée "Socioeconomic Inequalities in Health: No Easy Solution", ont montré que les personnes âgées ayant un revenu plus élevé et

un statut socioéconomique plus élevé ont tendance à avoir un accès plus large aux ressources et aux moyens, y compris les technologies.

- Accès aux technologies : L'accès aux technologies, telles que les ordinateurs, les smartphones et Internet, est un facteur clé dans les moyens disponibles chez les personnes âgées. Des études, comme celle de Pew Research Center (2019) intitulée "Tech Adoption Climbs Among Older Adults", ont montré une augmentation de l'adoption des technologies chez les personnes âgées, bien que des disparités persistent en fonction du niveau d'éducation, du revenu et de la ruralité.

- Éducation et alphabétisation numérique : Le niveau d'éducation et l'alphabétisation numérique jouent également un rôle important dans les moyens disponibles chez les personnes âgées. Des études, comme celle de Van Deursen et Helsper (2015) intitulée "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?", ont montré que les personnes âgées ayant un niveau d'éducation plus élevé et des compétences numériques avancées sont plus susceptibles d'avoir un accès et une utilisation plus étendus des technologies.

- Disponibilité des services et des ressources : La disponibilité des services et des ressources dans les communautés peut influencer les moyens disponibles chez les personnes âgées. Des études, comme celle de Williams et al. (2009) intitulée "Senior Centers as a Resource for Enhancing Digital Literacy", ont montré que les centres pour personnes âgées peuvent fournir des ressources, des formations et un soutien pour aider les personnes âgées à accéder aux technologies.

En conclusion, les personnes âgées peuvent faire face à divers défis lorsqu'il s'agit des moyens disponibles. Des facteurs tels que le revenu, le statut socioéconomique, l'accès aux technologies, l'éducation, l'alphabétisation numérique, la disponibilité des services et des ressources, ainsi que l'accessibilité physique et les ressources sociales peuvent tous influencer les moyens disponibles chez les personnes âgées. Il est important de reconnaître ces facteurs et de travailler à les surmonter afin de réduire la fracture numérique et d'améliorer l'accès aux

moyens technologiques pour cette population. Des initiatives telles que des programmes de formation et de soutien, des services communautaires adaptés, ainsi que des politiques inclusives peuvent contribuer à fournir aux personnes âgées les ressources nécessaires pour accéder et utiliser les technologies de manière efficace et bénéfique. En intégrant ces facteurs dans la planification des politiques et des services, nous pouvons promouvoir une inclusion numérique équitable et améliorer la qualité de vie des personnes âgées en leur offrant les moyens de rester connectées, informées et autonomes dans notre société de plus en plus numérique.

2.2.5. Complexité des processus : Modèle TAM

Le modèle TAM (Technology Acceptance Model), ou modèle d'acceptation de la technologie, est un modèle théorique développé par Fred Davis en 1989 pour comprendre et prédire l'acceptation et l'utilisation des technologies de l'information par les individus.

Le modèle TAM repose sur l'idée que l'intention d'utiliser une technologie est basée sur deux facteurs principaux : la perception de l'utilité (1) de la technologie et la perception de la facilité d'utilisation (2) .

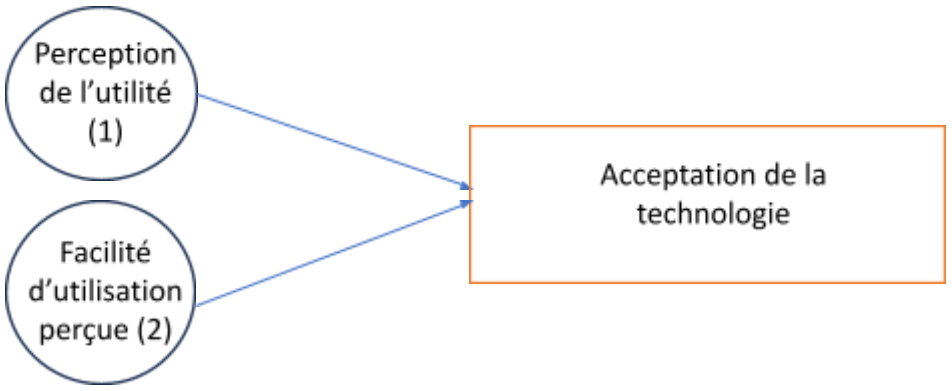


Fig 5. Le modèle de 1898 selon Fred Davis

Selon le modèle TAM, la perception de l'utilité fait référence à la croyance d'un individu selon laquelle l'utilisation de la technologie améliorera son rendement ou son efficacité dans une tâche spécifique. Plus l'individu perçoit la technologie comme utile, plus il est susceptible d'adopter et d'utiliser cette technologie.

La perception de la facilité d'utilisation se réfère à la croyance d'un individu selon laquelle l'utilisation de la technologie est facile et exempte d'effort. Si l'individu pense que la technologie est facile à utiliser, il est plus enclin à l'adopter et à l'utiliser régulièrement. Le modèle TAM postule également que l'intention d'utiliser la technologie est le principal prédicteur du comportement réel d'utilisation. L'intention d'utiliser est activée par les perceptions de l'utilité et de la facilité d'utilisation, mais aussi par d'autres facteurs tels que les influences sociales et les caractéristiques individuelles.

Le modèle TAM a été largement développé et validé dans divers domaines, notamment dans le contexte de l'adoption des systèmes d'information, des applications mobiles et des plateformes en ligne. Il a également été étendu et modifié pour tenir compte de facteurs supplémentaires tels que la confiance, l'image de marque et l'expérience utilisateur.
L'importance du modèle TAM réside dans sa capacité à fournir un cadre conceptuel pour comprendre les facteurs psychologiques et perceptuels qui influencent l'adoption technologique.
Il a été utilisé pour informer la conception de produits et de services conviviaux, ainsi que pour développer des stratégies de marketing et de communication visant à promouvoir l'acceptation de la technologie. En résumé, le modèle TAM est un modèle théorique qui met en évidence l'importance de la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation dans l'acceptation et l'utilisation des technologies de l'information. En comprenant ces facteurs, les concepteurs et les chercheurs peuvent améliorer la conception et la diffusion de nouvelles technologies afin de favoriser leur adoption par les utilisateurs.

2.2.6. **Motivation, besoin et connaissances (Modèle MM)**

Afin que les personnes de plus de 65 ans utilisent les TIC, il faut tout d'abord devoir évaluer leurs motivations, comprendre leurs besoins et leurs connaissances.

Depuis les années 1940, un grand nombre de théories ont été élaborées dans le cadre de la recherche sur la motivation. La théorie de l'autodétermination développée par Deci et Ryan est l'une d'entre elles. Apparue dans les années 1980, cette théorie met l'accent sur la motivation intrinsèque et extrinsèque et explique comment les individus sont motivés à s'engager dans certaines activités.

Selon la TDA, les individus ont trois besoins psychologiques fondamentaux : le besoin de compétence, le besoin d'autonomie et le besoin de relation sociale. Lorsque ces besoins sont satisfaits, les individus sont plus susceptibles de se sentir motivés, engagés et épanouis.

- Le besoin de compétence se réfère au désir des individus de se sentir compétents dans ce qu'ils font. Cela signifie qu'ils veulent se sentir capables de maîtriser une tâche ou d'atteindre des objectifs. Lorsque les individus ont des opportunités d'apprentissage, de développement de compétences et de succès, leur motivation intrinsèque est renforcée.

- Le besoin d'autonomie fait référence au désir des individus de se sentir libres de prendre des décisions et d'agir selon leurs propres valeurs et intérêts. Lorsque les individus ont un sentiment de contrôle sur leurs actions et qu'ils sont soutenus dans leurs choix, ils sont plus susceptibles d'être intrinsèquement motivés.

- Le besoin de relation sociale se rapporte au désir des individus de se sentir connectés et d'avoir des relations significatives avec les autres. Lorsque les individus se sentent soutenus, valorisés et appartenant à une communauté, leur motivation intrinsèque est renforcée.

La TDA met également en évidence la distinction entre la motivation intrinsèque et extrinsèque. La motivation intrinsèque est le désir naturel de s'engager dans une activité pour le plaisir et la satisfaction personnelle. En revanche, la motivation extrinsèque est influencée par des récompenses externes telles que l'argent, la reconnaissance sociale ou les pressions externes. Selon la TDA, la motivation intrinsèque est plus bénéfique pour la satisfaction, le bien-être et la persévérance à long terme.

Plusieurs études ont examiné et adapté la théorie du développement durable dans le domaine des technologies de l'information Davis, Bagozzi et Warshaw.
Davis et Al ont appliqué la théorie de ka motivation pour comprendre l'adoption et l'utilisation des nouvelles technologies. Davis et al ont testé la motivation extrinsèque et intrinsèque à utiliser la technologie sur le lieu de travail et ont constaté qu'il s'agissait de facteurs clés de l'intention d'un individu d'adopter le comportement d'utilisation de la technologie comme étant le plaisir perçu de l'utilisation de la technologie. Ils ont constaté une

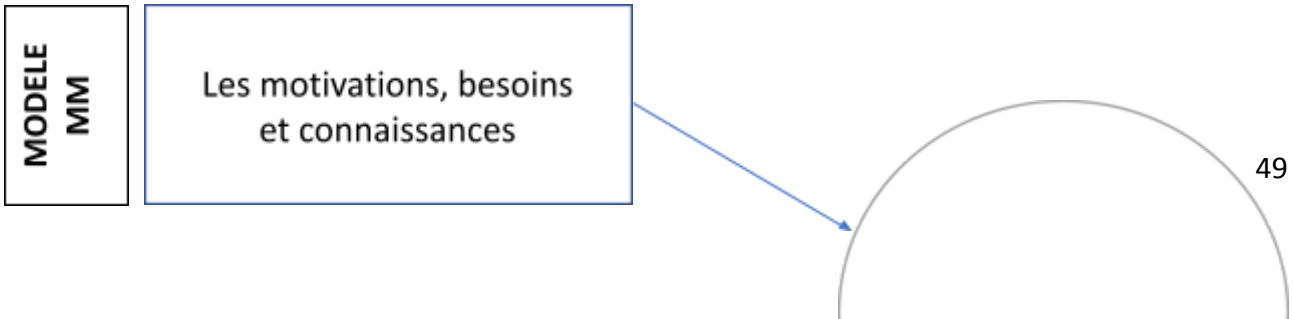
relation entre l'utilité et le plaisir. Le plaisir a une forte incidence sur les intentions lorsque les systèmes d'information sont perçus comme étant plus utiles, ce qui signifie que l'agrément du système d'information renforce l'acceptation des systèmes utiles, mais qu'en même temps, il a moins d'effet sur l'acceptation des systèmes inutiles

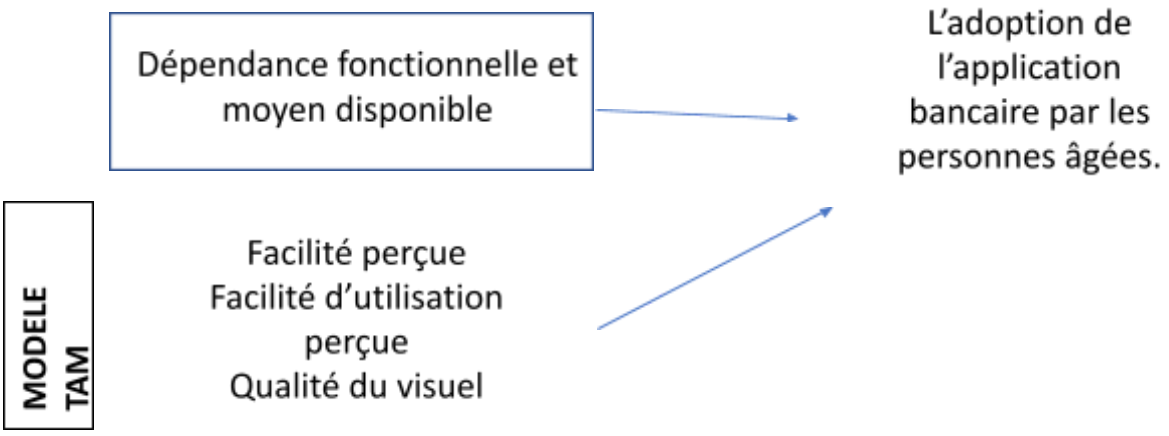
En conclusion, la théorie de l'autodétermination est une théorie psychologique qui met l'accent sur les besoins fondamentaux des individus et leur influence sur la motivation intrinsèque et extrinsèque. Les auteurs Edward L. Deci et Richard M. Ryan ont développé cette théorie et elle a été soutenue par des recherches empiriques dans le domaine de la psychologie.

2.3. Conclusion et présentation du modèle

L'objectif de ces deux chapitres ont été dans un premier temps de démontrer la place de la technologie au sein de l'organisation de la société et comment celle-ci se fait adopter par les individues. Nous avons mis en avant le rôle de la technologie puis les fondamentaux théorique de l'adoption de la technologie avec l'historique du modèle le plus connu : Modèle TAM.
Dans le second chapitre nous avons accès notre recherche aux personnes de plus de 65 ans car nous avons observé que cette catégorie d'individu n'avait pas la même façon d'adopter la technologie. Nous avons donc analysé les différents facteurs qui influencent l'adoption et ensuite identifié les défis auxquels les personnes âgées peuvent être confronté.

La revue de littérature et les résultats des différents travaux et ou modèle, ont permis de concevoir le modèle conceptuel ci-dessous. Ce modèle sera revu et/ou modifié, complété grâce à l'étude quantitative par questionnaire afin de tester nos hypothèses de recherche.

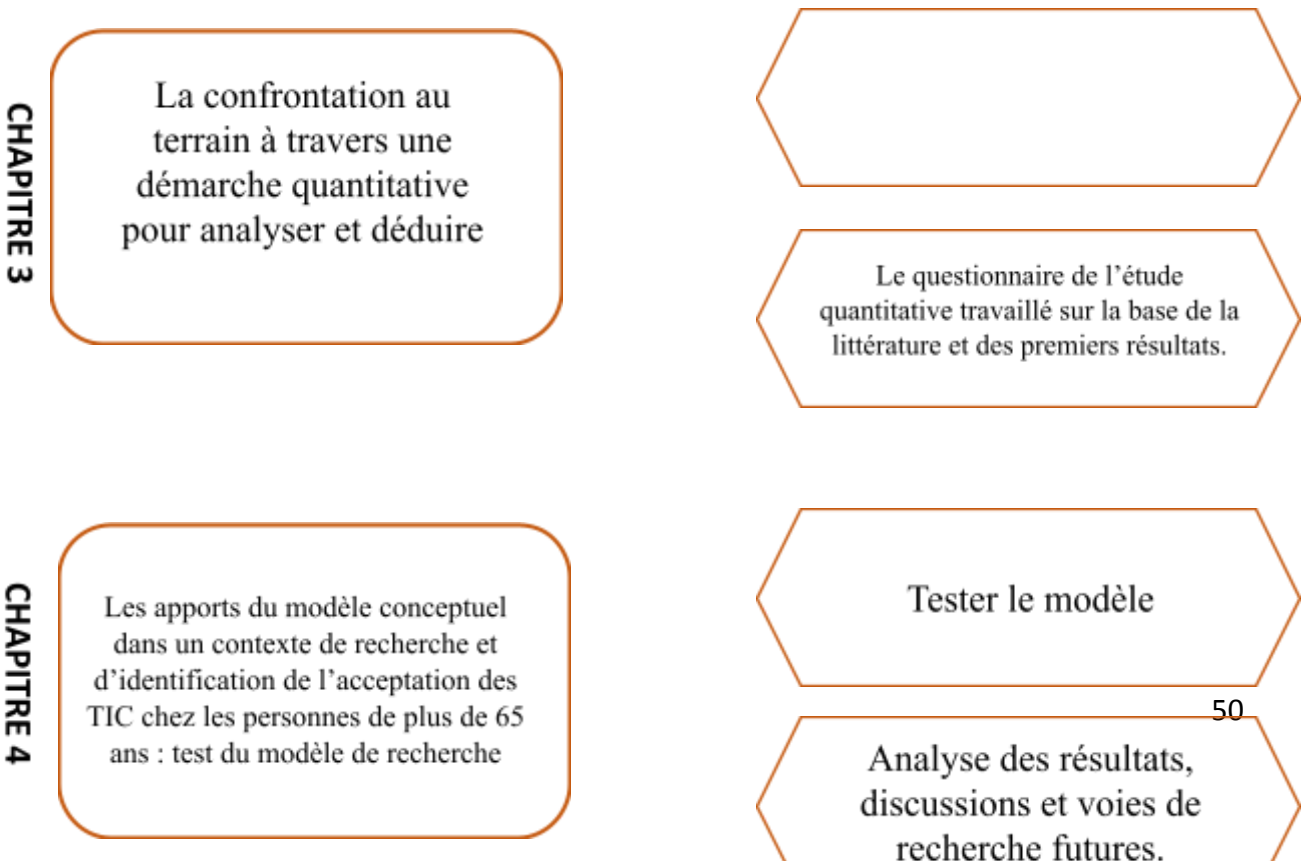




Deuxième partie : La confrontation au terrain à travers une démarche qualitative et quantitative

---

Dans la deuxième partie, nous présentons la méthodologie adoptée pour tester le modèle présenté à la fin de la première partie. La partie II sera divisée en deux chapitres :



Conclusion et recommandations

Chapitre 3. La confrontation au terrain à travers une démarche quantitative pour comprendre et compléter

Introduction

Le chapitre précédent nous a permis d'explorer en profondeur les différentes dimensions et facteurs qui traduisent l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans.De ce fait, nous avons établis un modèle basé sur trois facteurs : le modèle MM, la dépendance fonctionelle et le modèle TAM. Nous avons également recueilli des informations riches et nuancées sur les expériences, les perceptions et les attentes de ce groupe démographique spécifique.

Cependant, afin de compléter notre compréhension et d'obtenir des données quantitatives représentatives, il est essentiel de nous confronter au terrain à travers une démarche quantitative. Dans ce chapitre, nous adopterons une approche complémentaire en utilisant des méthodes quantitatives pour approfondir notre analyse de l'adoption des applications bancaires par les seniors.

La démarche quantitative nous permettra d'explorer les tendances et les schémas généraux qui se dégagent au sein de la population étudiée. Nous chercherons à quantifier les relations entre les différents facteurs influençant l'acceptation des applications bancaires, tels que l'expérience préalable avec les technologies numériques, les perceptions de l'utilité et de la facilité d'utilisation, ainsi que les barrières et les motivations spécifiques à ce groupe d'âge.

Pour mener notre étude quantitative, nous avons conçu un questionnaire via Google Forms. Ce questionnaire a été administré à un échantillon représentatif de personnes de plus de 65 ans, sélectionnées en fonction de critères démographiques et de leur utilisation actuelle ou potentielle des applications bancaires.

L'objectif de cette démarche quantitative est de tester et/ou renforcer le modèle établie dans la première partie du mémoire en fournissant des données statistiques fiables et significatives. Nous pourrons ainsi établir des tendances générales, identifier les facteurs les plus influents dans l'acceptation des applications bancaires et évaluer l'importance relative de ces facteurs.

Au cours de ce chapitre, nous présenterons les résultats de notre étude quantitative, en mettant en évidence les analyses statistiques et les conclusions qui en découlent.

3.1 Une méthodologie qualitative pour collecter et compléter

La démarche d'une étude qualitative traduit le fait de vouloir savoir ce que pense les personnes de plus de 65 ans sur l'acceptation des nouvelles technologies et plus particulièrement l'utilisation des applications bancaires

3.1.1. Construction du questionnaire de l'étude quantitative

Afin de tester notre modèle de recherche, nous débutons par choisir et identifier les différentes échelles de mesure. Dans un premier temps, les questions et le plan posées au sein du questionnaire sont issue des revues de littérature que nous avons pu analyser en amont ces dernières (les échelles de mesure sont issues de la revue de la littérature et elles ont été choisies sur la base de leur Alpha de cronbach . Au sein de cette étude quantitative nous souhaitons interroger les personnes dites « âgées » (à partir de 65 ans) grâce à un questionnaire. `

Après avoir présenté les échelles de mesure et le questionnaire, nous préciserons notre disposotif de collecte et de préparation des données. Quant à la méthodologie et aux résultats, ils font l'objet du chapitre 4.

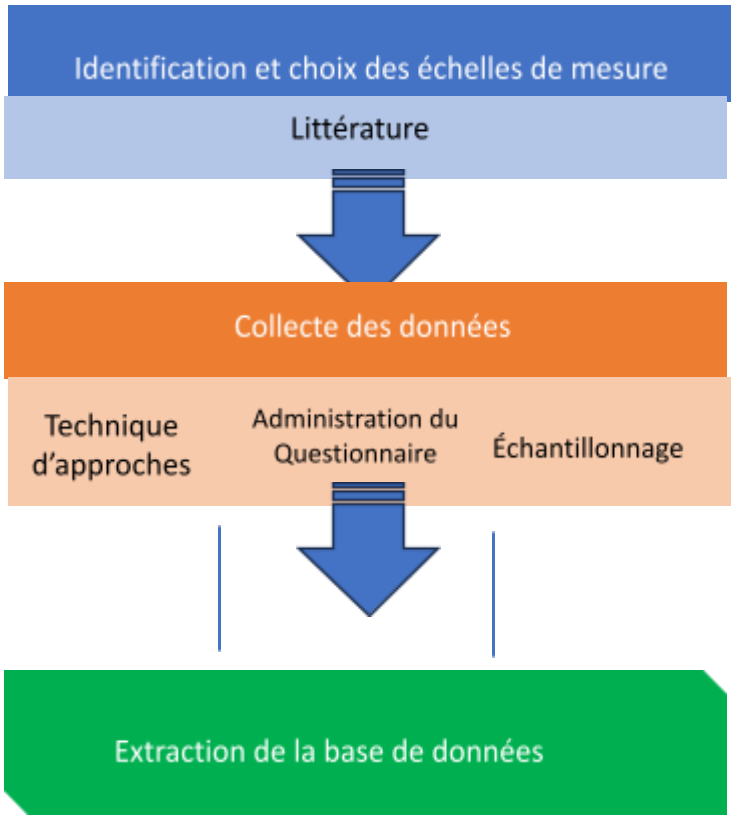


Fig ? Déroulement du processus quantitatif

3.1.1.1. La mesure des variables principales

Nous avons pu observer que selon le modèle que nous avons proposé, les différentes variables sont évaluées sur la base des échelles appelé multidimensionnelles. Nous avons donc choisi l'échelle de Likert afin de récolter des réponses les plus précises.

La mesure des variables principales dans le contexte de l'échelle de Likert implique l'utilisation de questions ou d'énoncés évalués sur une échelle de Likert pour recueillir les réponses des individus. L'échelle de Likert est une méthode couramment utilisée pour mesurer les attitudes, les opinions ou les perceptions des individus.

Lors de la mesure des variables principales du modèle TAM, par exemple, à l'aide de l'échelle de Likert, les individus se voient présenter des énoncés correspondant à chaque variable. Ils sont ensuite invités à indiquer leur degré d'accord ou de désaccord avec chaque énoncé en utilisant une échelle de réponse ordonnée. Cette échelle est composée de sept points, allant de "Pas du tout d'accord" à "Tout à fait d'accord".
Par exemple, pour mesurer l'utilité perçue, les individus pourraient être invités à évaluer leur accord avec des énoncés tels que "Je pense que l'utilisation de cette technologie m'aiderait à accomplir mes tâches plus efficacement" sur une échelle de Likert.

Une fois les réponses recueillies, les scores de chaque individu peuvent être calculés en agrégeant les réponses aux différents énoncés correspondant à chaque variable. L'échelle de Likert est largement utilisée car elle permet de capturer des nuances dans les réponses des individus en leur donnant une gamme d'options pour exprimer leur accord ou leur désaccord. Elle facilite également l'analyse statistique en transformant les réponses en scores numériques qui peuvent être traités quantitativement. **(Voir Chapitre 4)**

3.1.1.1.1. Motivations, besoin et connaissance (Modèle MM)

A la suite de notre revue de littérature, nous avons proposé la définition suivante du concept du modèle :

Dans le contexte de l'acceptation des applications bancaires concernant les personnes de plus de 65 ans, le modèle MM se concentre sur trois éléments prédominants : la motivation qui va permettre d'utiliser les outils et canaux digitaux la fréquence d'utilisation de celle-ci afin de pouvoir déterminer si l'utilisation joue un rôle sur l'apprentissage de ces outils et le processus de connaissance sur les outils informatique de façon générale.

Afin de mesurer les 3 variables du modèle MM, nous avons adapté et traduit les items de Claudia Isabel Martínez Alcala et al (2018). Ces différents items vont permettre de mesurer la connaissance, la motivation et les besoins liées aux technologies.

Variables Mesurée	**Items** **J'utilise un ordinateur ou un smartphone car…**
Motivation	- Je souhaite rester en contact avec ma famille et mes amies - Je trouve cela pratique et utile - Mais je ne vois pas l'intérêt d'utiliser un smartphone ou un ordinateur - Cela me permet de rester autonome - Pour échanger avec ma banque ou une autre institution de service. *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*
Fréquence d'utilisation	- A quelle fréquence utilisez-vous un ordinateur ? - A quelle fréquence utilisez-vous un smartphone ? *7 points : De très rarement à très fréquemment*

Processus de connaissance	Je dispose de connaissances sur… - Les ressources informatiques (logiciel et/ou application) - L'utilisation d'un ordinateur de façon globale - L'utilisation d'un smartphone de façon globale - Le langage informatique *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*

3.1.1.1.2. Dépendance fonctionnelle

A la suite de notre revue de littérature, nous avons proposé la définition suivante de la variable de la dépendance fonctionnelle :

La dépendance fonctionnelle est un facteurs présent dans l'acceptation de l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans. Cette variable se séquence en trois dimensions bien distinctes : la faible dépendance, moyenne dépendance et la forte dépendance elle traduit de la faisabilité nous allons évaluer cette dépendance fonctionnelle grâce à des interrogations sur leurs tâches quotidiennes afin de déterminer où se place les individus en termes de dépendances pour ainsi expliquer l'utilisation des nouvelles technologies dans leurs quotidiens.

Afin de mesurer la variable de la dépendance fonctionnelle , nous avons adapté et traduit les items de Xinran et al (2022).

Variables Mesurée	**Dimensions**	**Items** **Je me trouve en difficulté lorsque...**

Dépendance fonctionnelle	**Faible dépendance**	- J'effectue des tâches quotidiennes tels que prendre sa douche - Je gère mon argent - Je fais les courses - J'utilise mon téléphone - Je nettoie ma maison *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*
	Moyenne dépendance	- Je me prépare les repas - Je dois prendre mes médicaments *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*
	Forte dépendance	- Je mange - Je dois m'habiller - Je dois me coucher - Je dois aller aux toilettes - Je dois marcher *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*

3.1.1.1.3. Modèle TAM

A la suite de notre revue de littérature, nous avons proposé la définition suivante de la variable de la du **modèle TAM** sur la qualité de l'application bancaire :

⇒ La qualité de l'application bancaire se réfère à la perception des utilisateurs quant aux caractéristiques, fonctionnalités et performances de l'application. Elle englobe plusieurs dimensions telles que la convivialité, la fiabilité, la sécurité, la rapidité d'exécution, la facilité de navigation, la réactivité du système, la disponibilité des informations, etc.

Afin de mesurer la variable du modèle TAM sur la qualité de l'application bancaire, nous avons adapté et traduit les items de **Davis et al (1995)**

Modèle TAM

Variables Mesurée	Dimensions	Items L'utilisation d'une application bancaire …
		Utilisez-vous une application bancaire sur votre smartphone ? Si oui suite si non fin du formulaire.
Qualité d'une application bancaire	**Qualité de l'utilité perçue**	- Améliore ma performance dans mes tâches. - Augmente ma productivité. - Me permet d'accomplir mes tâches plus rapidement. - Me permet d'atteindre mes objectifs plus efficacement. - Est bénéfique pour mes activités quotidiennes. - Est utile dans ma vie personnelle/professionnelle. - Est utile dans ma vie personnelle - Est utile dans ma vie professionnelle *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*
	Qualité de la facilité d'utilisation	- Est facile pour moi. - Ne nécessite pas beaucoup d'efforts de ma part. - Simple et intuitive. - J'ai confiance en ma capacité à utiliser cette technologie facilement. - Est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de cette technologie *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*
	Qualité du design visuel	- L'interface de l'application est esthétiquement plaisante. - Les éléments visuels de l'application sont clairement organisés et faciles à comprendre. - Les couleurs et les graphiques utilisés dans cette application sont attrayants. - Les polices de caractères et la taille du texte sont faciles à lire. - Les icônes et les symboles utilisés sont intuitifs et compréhensibles. - Les images et les illustrations utilisées sont de haute qualité et pertinentes. - Le design visuel contribue à une expérience utilisateur agréable. - Le design visuel est cohérent et harmonieux à travers les différentes pages. *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*

3.1.1.1.4. Nature de l'utilisation d'un smartphone pour mes opérations bancaire

Afin de qualifier la pertinence, le comportement des utilisateurs et adapter les applications bancaires, nous avons choisis d'intégrer une variable : la nature de l'utilisation d'un smartphone pour les opérations bancaires.

En incluant cette variable, nous cherchons à obtenir des informations précieuses sur les habitudes d'utilisation des smartphones dans le contexte des opérations bancaires, ce qui vous permettra de mieux comprendre les attentes et les comportements des utilisateurs et leurs limites.

	Nature de l'utilisation d'un smartphone pour mes opérations bancaire	Pour mes opérations bancaires, j'utilise … ● Je me déplace en agence ● Je contacte un conseiller par téléphone ● J'envoie un e-mail ● J'écris à un chatbot ● J'utilise le site internet de la banque ● J'utilise l'application bancaire *7 points : Pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*

Le tableau ci-dessous récapitule toutes les variables citées ci-dessus avec les différents items et les différentes sources.

Variables	Nombres Items	Sources	Alpha de Crobach
Motivation, besoin et connaissance (Modèle MM)	11	**Claudia Isabel Martínez Alcala et al (2018)**	
Dépendance fonctionnelle (3 dimensions)	12	**Xinran et al (2022)**	
Qualité d'une application bancaire (Modèle TAM)	20	**Davis et al (1995)**	
Nature de l'utilisation d'un smartphone pour mes opérations bancaire	6	**Échelle non testé**	

3.1.2. La collecte de données

Une fois le questionnaire établi avec les différentes variable et items, nous allons nous tourner vers le choix de la population de recherche : notre échantillon. Nous présenterons également les différentes stratégie mise en place afin de recolleter un maximum de réponse pertinentes qui vont pouvoir par la suite être analyser puis nous préciserons notre choix d'outils de collecte et présenterons le tableau de codage des différentes variables.

3.1.2.1. Mode d'administrations échantillon et tactiques d'approches

Nous avons choisi de créer un questionnaire via Google Forms, un outil proposé par google qui est gratuit et simple d'utilisation, il va surtout permettre de pouvoir récolter des réponses sans identification ou mail, cela permet de fluidifier les échanges et mettre les chances de notre cité pour pouvoir mobiliser le plus de réponse. Google Forms va également faciliter le mode de reports de résultat dans un premier temps, mais aussi de pouvoir retrouvé de la fluidité et de la concordance dans les réponses afin d'être organisé et structurer.

Notre étude quantitative s'adresses aux personnes de plus de 65 ans. Ce choix s'explique par notre problématique sur l'acceptation des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans. Pour avoir un maximum de réponses et atteindre notre objectif premier en matière de collecte plusieurs dispositif ont été mis en place :

- La famille et les proches, sont une base de contact assez conséquentes et importante qui vont permettre de récolter les premiers résultats.
- Dans un second temps, nous avons mobilisé 5 après-midis dans une maison de retraire se situant à Noisy-Le-Grand, ce qui m'a permis de recolleter la moitié des réponses de mon questionnaire. Le fait d'avoir été sur place et avec les individues m'a permis d'avoir des réponses plus qualitatives et de pouvoir récolter leurs expériences de manières directes.
- Nous avons également diffusé le questionnaire via les réseaux sociaux notamment Facebook et LinkedIn.

L'ensemble du taux de réponses ne comptabilise pas les personnes qui ont été éliminées suite à la question filtre (25% des répondant ont été éliminés, j'ai donc traité les 74% restant qui ont répondu favorable à la question filtre)

3.1.2.2. Codage

Acquisition	**POS_1**	Depuis quand possédez-vous un ordinateur ou un smartphone ?	1 : Moins d'un an 2 : Plus d'un an 3 : Plus de cinq ans
Usage	**POS_2**	Depuis quand l'utilisez-vous ?	1 : Moins d'un an 2 : Plus d'un an 3 : Plus de cinq ans
Motivations	**MM_1**	Je souhaite rester en contact avec ma famille et mes amies	De 1 à 7
	MM_2	Je trouve cela pratique et utile	
	MM_3	Je n'ai pas le choix, mais je ne vois pas l'intérêt d'en utiliser	
	MM_4	Cela me permet de rester autonome	
	MM_5	Pour échanger avec ma banque ou une autre institution de service.	
Connaissances	**MM_6**	Les ressources informatiques (logiciel et/ou application)	
	MM_7	L'utilisation d'un ordinateur de façon globale	
	MM_8	L'utilisation d'un smartphone de façon globale	
	MM_9	Le langage informatique	
Faible DP	**AQF**	A quelle fréquence utilisez-vous un ordinateur et/ou un smartphone ?	De 1 à 5
	FD_1	J'effectue des tâches quotidiennes tels que prendre sa douche	De 1 à 7
	FD_2	Je gère mon argent	
	FD_3	Je fais les courses	
	FD_4	J'utilise mon smartphone	
	FD_5	Je nettoie ma maison	
Moyenne DP	**MD_1**	Je prépare les repas	
	MD_2	Je dois prendre mes médicaments	
Forte DP	**FFD_1**	Je mange	
	FFD_2	Je dois m'habiller	
	FFD_3	Je dois me coucher	
	FFD_4	Je dois aller aux toilettes	
	FFD_5	Je dois marcher	
Application bancaire	**UAP**	Utilisez-vous une application bancaire sur votre smartphone ?	1 : OUI 2 : NON
Qualité de l'utilité perçu	**QUP_1**	Améliore ma performance dans mes tâches.	De 1 à 7
	QUP_2	Augmente ma productivité.	
	QUP_3	Me permet d'accomplir mes tâches plus rapidement	
	QUP_4	Est bénéfique pour mes activités quotidiennes.	
	QUP_5	Est utile dans ma vie professionnelle personnelle	
	QUP_6	Est utile dans ma vie personnelle	
Qualité de la facilité d'utilisation	**QFU_1**	Est facile pour moi.	
	QFU_2	Ne nécessite pas beaucoup d'efforts de ma part.	
	QFU_3	Simple et intuitive.	
	QFU_4	J'ai confiance en ma capacité à utiliser cette technologie facilement	
	QFU_5	Est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de cette technologie	

Qualité du design visuel	**QDV_1**	L'interface de l'application est esthétiquement plaisante.	De 1 à 7
	QDV_2	Les éléments visuels de l'application sont clairement organisés et faciles à comprendre.	
	QDV_3	Les couleurs et les graphiques utilisés dans cette application sont attrayants.	
	QDV_4	Les polices de caractères et la taille du texte sont faciles à lire.	
	QDV_5	Les icônes et les symboles utilisés sont intuitifs et compréhensibles.	
	QDV_6	Les images et les illustrations utilisées sont de haute qualité et pertinentes.	
	QDV_7	Le design visuel contribue à une expérience utilisateur agréable.	
	QDV_8	Le design visuel est cohérent et harmonieux à travers les différentes pages.	
Opération bancaire	**OB_1**	Je me déplace en agence	
	OB_2	Je contacte un conseiller par téléphone	
	OB_3	J'envoie un e-mail	
	OB_4	J'écris à un chatbot	
	OB_5	J'utilise le site internet de la banque	
	OB_6	J'utilise l'application bancaire	
Genre	**HF**	Vous êtes..	1 : Homme 2 : Femme
Age	**AGE**	Vous avez...	1 : Moins de 65 ans 2 : 65 ans 3 : Plus de 65 ans 4 : Plus de 80 ans
Education	**NDE**	Quel est votre niveau d'éducation ?	1 : Aucun diplôme 2 : Diplôme d'études secondaires 3 : Certificat professionnel 4 : Diplôme universitaire 5 : Diplôme de troisième cycle
Situation professionnelle	**SITPRO**	Quelle est votre situation professionnelle ?	1 : Employé à temps plein 2 : Employé à temps partiel 3 : Retraité 4 : Autre
Environnement	**TYPEENV**	Dans quel type d'environnement habitez-vous :	1 : Zone urbaine dense (Paris, Marseille..) 2 : Zone urbaine modérée (Rennes, Toulouse..) 3 : Zone rurale (Petite ville autours des grandes villes)
Équipements	**WIFI**	Du wifi	1 : Oui 2 : Non
	SMTP	D'un smartphone	
	ORDI	D'un ordinateur	
	TV	D'une télévision	

3.2. Conclusion

Le chapitre trois et la revue de littérature nous a permis de préparer l'enquête quantitative avec les variables nécessaire qui sont : le modèle MM avec les variables de la connaissance, la motivation et la fréquence d'utilisation, la dépendance fonctionnelle avec les 3 niveau de

dépendance et le modèle TAM avec qualité de l'utilité perçue, qualité de la facilité d'utilisation et de la qualité du design visuel.
Nous avons dans un second temps, expliquer le choix de l'échantillon afin de l'administrer aux 98 individus ayant répondu favorable à la question filtre.

Chap 4. Les apports du modèle conceptuel dans un contexte de recherche et d'identification de l'acceptation des TIC chez les personnes de plus de 65 ans : test du modèle de recherche

Dans le cadre des chapitres précédemment proposé, nous avons construit un modèle conceptuel permettent d'expliquer le rôle du modèle MM, de la dépendance fonctionnelle et du modèle TAM sur l'adoption des applications bancaire pour les personnes de plus de 65 ans. La construction du modèle (cf. figure X) s'est faite sur la base de la revue de la littérature et a fait l'objet des deux premiers chapitres de cette thèse.

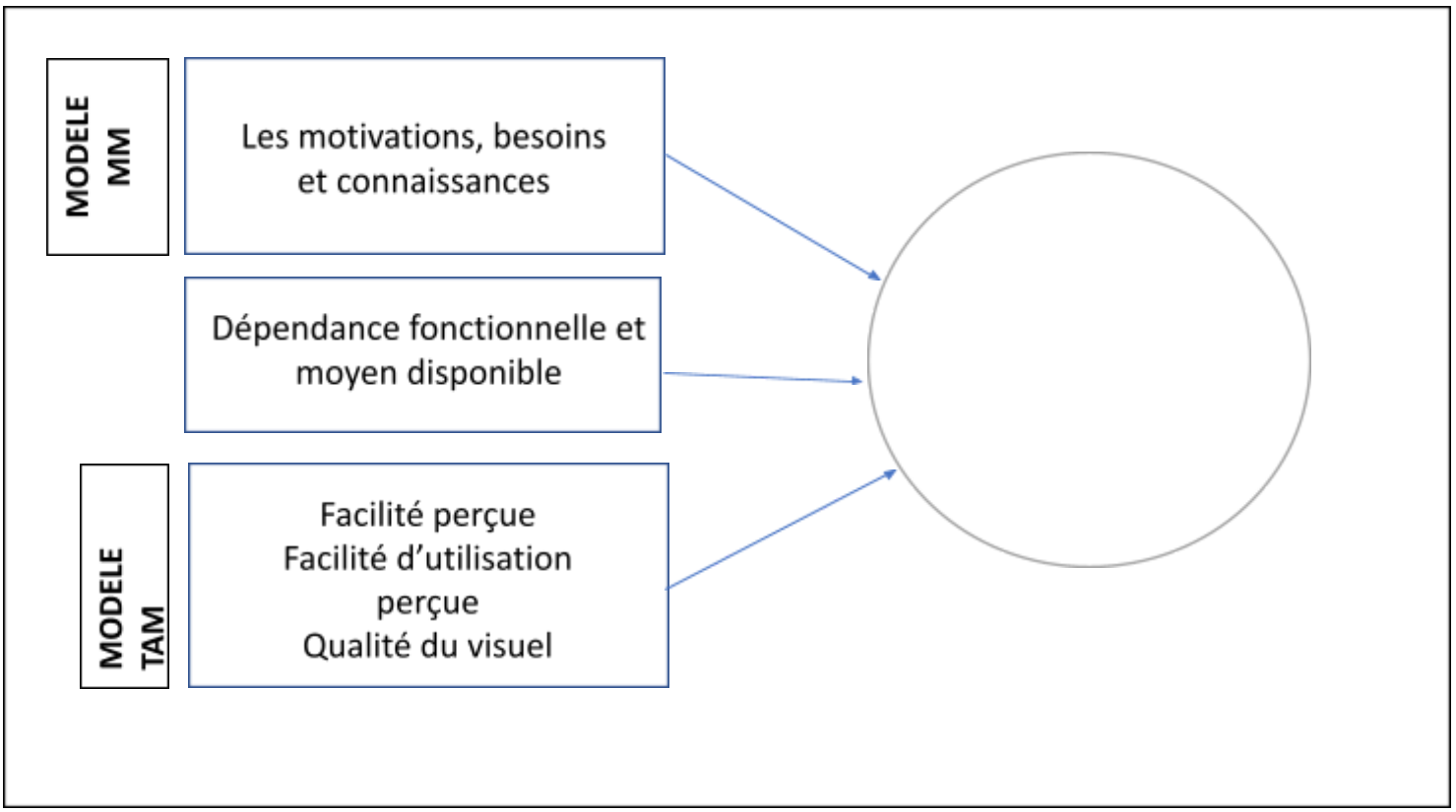


Fig X . Modèle concepetuelle

4.1. La confrontation du modèle de recherche au terrain d'investigation

Le modèle étant conçu et les données collecter grâce aux questionnaires Google Forms, il convient de présenter l'échantillon final et de justifier les choix méthodologiques retenus pour l'analyse des données quantitatives.

4.1.1. Description de l'échantillon final et le choix méthodologique

Après avoir administré le questionnaire, nous avons obtenu 132 réponses. Parmi ces répondants, seules 98 personnes ont été incluses dans la base de données pour procéder aux traitements et aux analyses nécessaires. Les 34 personnes éliminées correspondent à des utilisateurs qui n'utilisent ni de smartphone, ni d'ordinateur. Ces répondants non inclus représentent ainsi 25,8% de l'échantillon, tandis que les utilisateurs interrogés utilisant un smartphone ou un ordinateur représentent 74,2% de l'échantillon. Cela confirme bien qu'il existe des individus qui n'utilise pas les nouvelles technologies et qu'il y a donc une partie de la population qui est complétement exclue numériquement et qui ne possède pas de d'outils technologique.

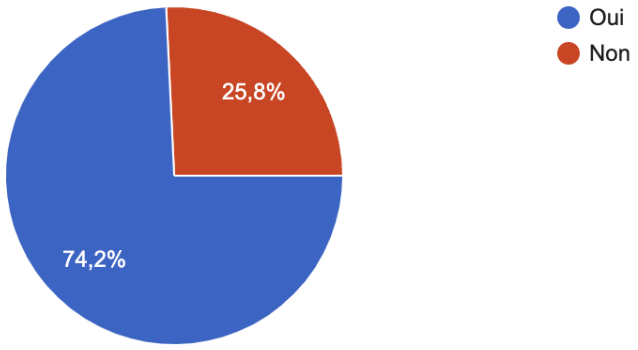


Fig. Utilisation d'un smartphone ou d'un ordinateur dans la vie quotidienne

En ce qui concerne la répartition homme/femme, nous pouvons observer que 56,1% des répondants sont des femmes tandis que 43,9% sont des hommes. On peut souligner une légère augmentation pour les femmes que pour les hommes qui peut être expliquer par le fait que les hommes ont tendance à développer assez tôt des problèmes de santé neurologique contrairement aux femmes qui elles vont développer des prévalence plus élevée des maladies mais plus tard donc l'acquisition des outils est déjà encrée dans les mœurs.

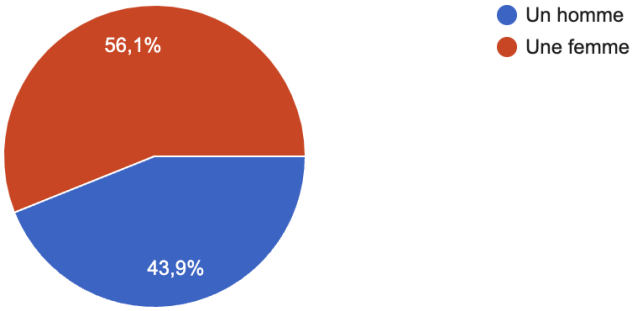


Fig. Répartition homme - femme

La tranche d'âge est un élément important qui va permettre d'analyser quelle est le groupe d'âge qui va adopter le plus les technologies. Nous pouvons dans un premier temps voir que 10,6% avait moins de 65 ans, nous les avons pas éliminées de l'échantillon car cela ne concerner nos utilisateurs cible, ensuite, nous observons que 24,2% de l'échantillon avait 65 ans et 39,4% avait plus de 65 ans et enfin que 25,8 avait plus de 80 ans.
En interprétant les résultats, nous nous sommes rendus compte les personnes qui ont été élémines à la suite de la question filtre représenté exactement le même pourcentage que les personnes de plus de 80 ans c'est-à-dire 25,8%, nous pouvons donc conclure que les personnes de plus de 80 ans n'adopte pas ou très peu les nouvelles technologies tandis que les personnes âgées entre 65 ans et 80 ans elles sont éduquer à l'utilisation des nouvelles technologies.

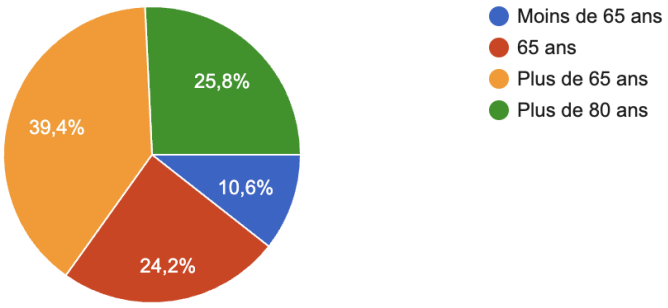


Fig Répartition de l'échantillon en fonction de l'âge

Afin d'avoir plus de détails concernant l'adoption de ces nouvelles technologies, nous avons des questions ciblées sur la durée d'utilisation afin de mesurer depuis combien de temps les utilisateurs sont en possession de leurs devices et depuis combien de temps ils utilisent celle-ci. Il s'avère que 73,5% des répondant possède un ordinateur ou un smartphone depuis plus de 5 ans et qu'ils l'utilisent également depuis plus de cinq. L'explication de ce phénomène s'explique notamment par les générations qui se forme de plus en plus tôt dans l'utilisation de ces technologies et les institutions notamment financière qui développe leurs services en ligne obligent inconsciemment les individues à utiliser les devices de plus en plus tôt.

4.1.2. Les préalables au test du modèle

Avant de mettre à l'épreuve le modèle théorique, il est essentiel de réaliser quelques vérifications préliminaires sur les composants de la base de données.

4.1.2.1. Vérification de la validité du modèle de mesure

4.1.2.1.1. Consistance interne : La fiabilité

Nous allons dans un premier temps vérifier la fiabilité composite, qui est similaire à l'alpha de Cronbach. Elle doit être similaire à 0,70. Dans les recherches, elle est acceptable pour une recherche exploratoire si elle est comprise entre 0,6 et 0,7 et satisfaisante si elle est comprise entre 0,70 et 0,90. Après des manipulations avec l'outils SmartPLS, nous pouvons voir ci-dessous que la fiabilité composite est de **0,750.** On peut donc dire que les variables sont satisfaisantes et exploitables.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
ACCEPT	0.750	0.752	0.834	0.503
FAIDE	0.914	0.926	0.935	0.743
FORDE	0.951	0.966	0.962	0.835
MOT	0.849	0.993	0.877	0.588
MOYDE	0.868	0.898	0.937	0.882
PROCO	0.921	1.042	0.934	0.780
QDV	0.985	0.987	0.987	0.906
QFU	0.976	0.987	0.981	0.911
QUP	0.939	0.961	0.951	0.764

4.1.2.1.2. Validité convergente

Dans un second temps, nous nous sommes assuré que l'AVE (variance extraite) est supérieur à 0,5. Cette validité va permettre de vérifier si l'ensemble des indicateurs représentent le même construit. Après des manipulations avec l'outils SmartPLS, nous pouvons voir ci-dessous que l'AVE de chaque variable se trouve au-dessus de 0,5. On peut donc dire que les variables sont bonnes.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_	Average variance extracted (AVE)
ACCEPT	0.750	0.752	0.83	0.503
FAIDE	0.914	0.926	0.93	0.743
FORDE	0.951	0.966	0.96	0.835
MOT	0.849	0.993	0.87	0.588
MOYDE	0.868	0.898	0.93	0.882
PROCO	0.921	1.042	0.93	0.780
QDV	0.985	0.987	0.98	0.906
QFU	0.976	0.987	0.98	0.911
QUP	0.939	0.961	0.95	0.764

4.1.2.1.3. La validité discriminante

La valeur discriminante consiste à vérifier si un construit, conceptuellement différent d'un autre, démontre cette distinction dans les faits. Deux indicateurs pour tester la validité discriminante sont connu (1) les cross-landing (2) le critère de Fornell et Larcker . À la suite de la nouvelle version de SMARTPLS, l'item de la validité discriminante n'est plus disponible nous ne pourrons donc pas évaluer cette valeur. Étant donné que SMARTPLS4 à évoluer de version, nous pouvons conclure que ces données ne sont pas nécessaire à la vérification de la validité du modèle de mesure.

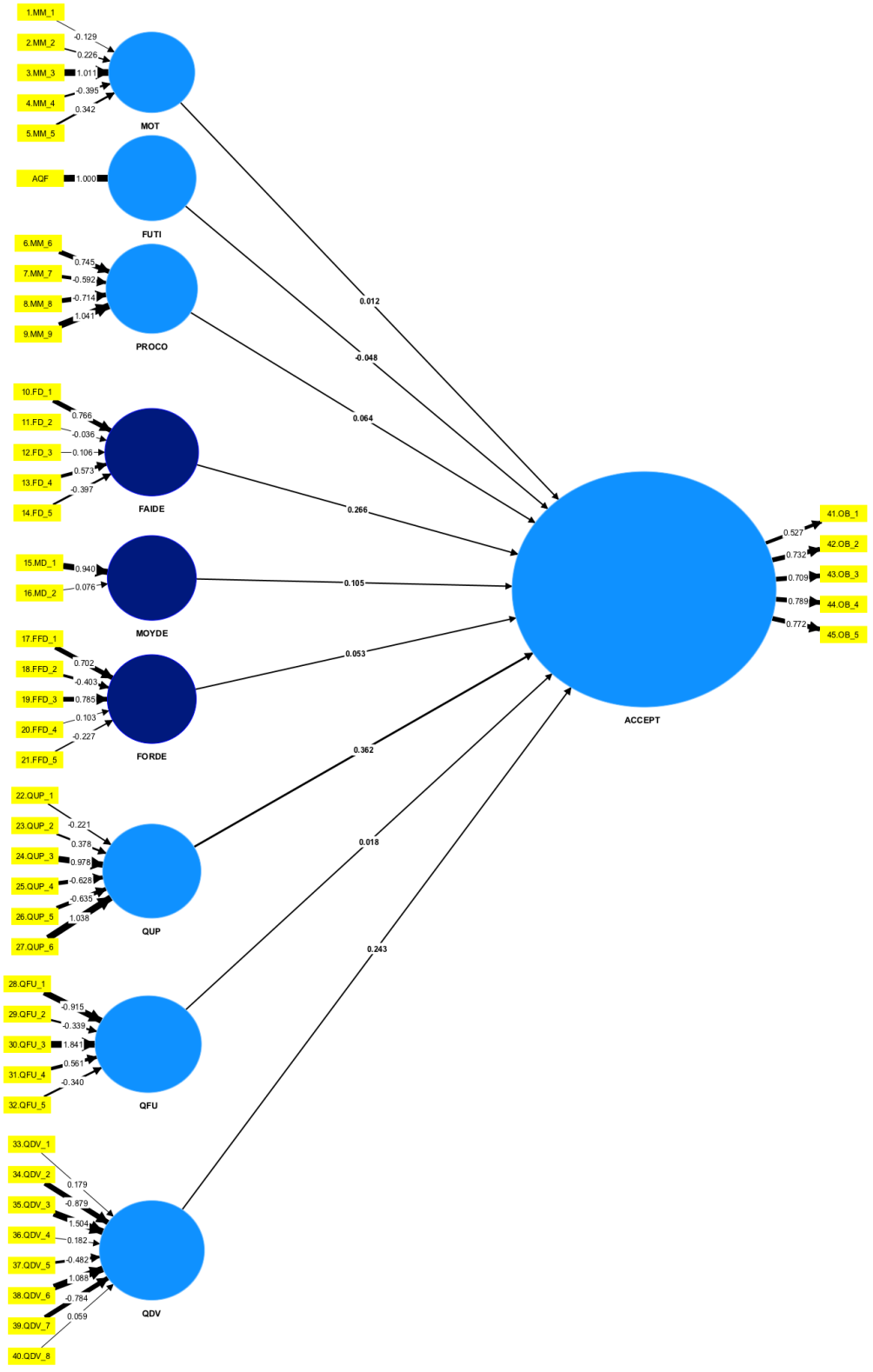


Figure XX : Représentation des modèles de mesure et structurel sur SmartPlS3

4.1.2.2. Test du modèle de structurel

L'évaluation du modèle interne consiste à analyser les capacités de prédiction du modèle ainsi que les relations entre les différents concepts ou éléments constitutifs (Hair et al., 2017). Cette évaluation est réalisée en suivant le processus suivant :

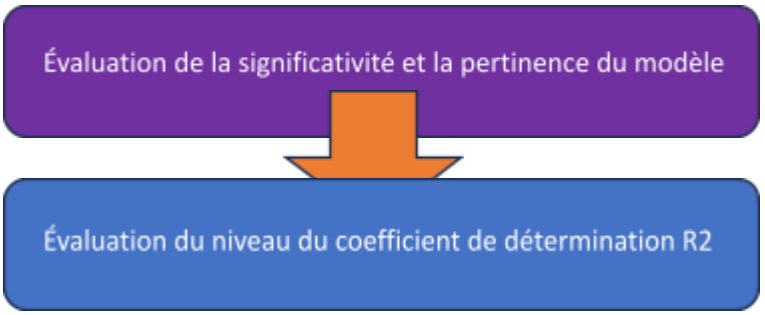


Fig XX Partie de la démarche d'évaluation d'un modèle structurel selon la méthode PLS (Hair et al.,2017)

4.1.2.2.1. **Colinéarité et test des hypothèses**

L'évaluation de la colinéarité entre les variables exogènes est une étape cruciale et préliminaire à toute autre analyse. Son objectif est de vérifier que les résultats de la régression ne sont pas biaisés, étant donné que les coefficients des différentes relations entre les concepts sont déterminés à partir des équations de régression (Hair et al., 2019). Cette évaluation vise à garantir l'indépendance des variables exogènes et à éviter tout problème de multicollinéarité, qui pourrait fausser les estimations des coefficients et compromettre l'interprétation des résultats.

Nous sommes maintenant prêts à procéder au test des hypothèses. Ce test vise à examiner les relations entre les différents concepts et à déterminer leur signification statistique. En d'autres termes, nous allons calculer les coefficients de chemin (Path coefficients) et vérifier s'ils sont significatifs ($p < 0,05$). Un coefficient proche de 1 indiquerait une relation forte, tandis qu'un coefficient proche de 0 indiquerait une relation faible.

La relation entre la motivation et l'adoption des application bancaires est forte (S.beta = 266) est très significative ($p = 0,01$). Nous pouvons également observer la relation entre la qualité du design visuel et l'adoption des applications bancaire qu'on peut qualifier de moyennement

fort (S.beta = 0,023 et p<0,05) et enfin le relation entre la qualité d'utilisation perçu et l'acceptation des applications bancaires ont un lien très fort (S.beta = 0,362 et p<0,01).
Nous avons mis en rouge les hypothèses qui n'ont pas eu de résultat favorable à la p value et que nous ne retiendrons pas dans le modèle.

Relation	Std. Beta	T-value	P-value	Décision
MOT -> ACCEPT	0.266	2.503	0.012	Accepté
FORDE -> ACCEPT	0.053	0.594	0.552	Refusé
FUTI -> ACCEPT	-0.048	1.148	0.251	Refusé
FAIDE -> ACCEPT	0.012	0.177	0.860	Refusé
MOYDE -> ACCEPT	0.105	1.032	0.302	Refusé
PROCO -> ACCEPT	0.064	0.583	0.560	Refusé
QDV -> ACCEPT	0.243	2.267	0.023	Accepté
QFU -> ACCEPT	0.018	0.068	0.946	Refusé
QUP -> ACCEPT	0.362	3.104	0.002	Accepté

Significatif *p<0,05 **p<0,01

Fig X Path coefficients

4.1.2.2.2. Coefficient de détermination

Le coefficient de détermination, également connu sous le nom de R^2, est une mesure statistique utilisée pour évaluer la qualité d'ajustement d'un modèle de régression. Il indique la proportion de la variance de la variable dépendante qui peut être expliquée par les variables indépendantes incluses dans le modèle.

Le coefficient de détermination varie de 0 à 1. Une valeur de 0 signifie que les variables indépendantes n'expliquent pas du tout la variance de la variable dépendante, tandis qu'une valeur de 1 indique une explication parfaite de la variance. En pratique, un coefficient de détermination plus élevé indique une meilleure adéquation du modèle aux données observées.

Le coefficient de détermination noté R2 permet de mesurer les effets combinés des variables latentes indépendante, a au sein de notre étude nous n'avons uniquement qu'une seule variable latente. Falk et Miller (1992) suggèrent un minimum acceptable de 0,10.
On peut également analyser le résultat via la vision de Chin (1998) qui propose qu'une valeur supérieure à 0,67 est considérée comme élevée, notre valeur est de 0,419 d'après Chin nous possédons une valeur modérée.

Results

R-square	0.419
R-square adjusted	0.358
Composite reliability (rho_a)	0.752
Average variance extracted (AVE)	0.503
Cronbach's alpha	0.750
Composite reliability (rho_c)	0.834

Fig X

4.2. Discussion, limites et voies de recherches futures

Cette partie se concentre sur l'analyse et l'interprétation des résultats de l'étude quantitative, en mettant en relation les travaux antérieurs utilisés pour construire le modèle dans les deux premiers chapitres. En outre, elle aborde les contributions, les limites et les perspectives de recherche futures à la fois pour l'étude quantitative et pour l'ensemble du mémoire.

4.2.1. Les résultats de l'étude quantitative

Les objectifs de notre recherche étaient de trouver les variables qui influencent l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans afin de pourvoir adapter ce type de services aux personnes qui à notre connaissance ne sont pas familière avec les nouvelles technologies. Il était également important d'appliquer deux concepts utilisés initialement aux adaptions des technologies (TIC) tels que le modèle TAM et le modèle MM. Nous avons intégré dans ce modèle le système de dépendance fonctionnelle qui aurait pu être une variable importante dans l'adoption des applications bancaires.

Une étude qualitative a été mené afin de tester le modèle principal dans un contexte de collecte des données auxquels se trouvait une problématique du au sujet du mémoire concernant le manquement d'utilisation des technologies chez les personnes de plus de 65 ans. En mobilisant notre présence sur le terrain, l'étude a pu être effectuer avec un échantillon d'individues volontaire et motivé pour répondre à notre questionnaire.

4.2.1.1. La qualité d'utilisation perçue et l'acceptation des applications bancaires

Un des principaux objectifs de ce mémoire étant de faire ressortir les différentes variables qui avait une relation directe avec l'adoption des applications bancaires, si lieu a, chez les personnes de plus de 65 ans. Basée sur la revue de littérature, nous avons développé l'hypothèse que la qualité de l'utilisation perçue à une influence positive sur les l'utilisation des applications bancaires. L'étude quantitative nous a conforté dans notre idée que celle-ci avait un lien positif entre eux validant ainsi cette hypothèse. Nous pouvons relever deux items qui on eut un les plus importants dans l'explication de l'adoption des applications bancaires sont (1) la permission d'accomplir les tâches plus rapidement (2) utile dans le quotidien personnel. En effet le but des entreprises de sortir des applications et de rendre l'individu autonome et satisfait du service proposé, nous pouvons donc certifier que les personnes de plus de 65 ans sont en accord avec la stratégie mis en place par les entreprises.

Ces utilisateurs attachent une grande valeur à une expérience utilisateur fluide, intuitive et adaptée à leurs besoins spécifiques. Lorsqu'ils perçoivent une haute qualité d'utilisation,

caractérisée par une interface conviviale, des fonctionnalités claires et une navigation simplifiée, ils sont davantage enclins à adopter et à intégrer ces applications dans leurs habitudes bancaires. Une qualité d'utilisation perçue élevée renforce la confiance des personnes âgées dans l'utilisation des technologies bancaires, les encourageant ainsi à franchir le pas vers les services en ligne. De plus, une application bancaire de qualité facilite l'autonomie et l'indépendance financière des personnes âgées, en leur permettant d'effectuer des opérations bancaires de manière pratique et sécurisée depuis le confort de leur foyer. En mettant l'accent sur l'amélioration continue de la qualité d'utilisation des applications bancaires pour les personnes de plus de 65 ans, les institutions financières peuvent favoriser leur adoption, améliorer leur expérience bancaire et répondre aux besoins spécifiques de cette population croissante. Cela contribue également à promouvoir l'inclusion numérique et à faciliter l'accès aux services financiers pour tous, quel que soit l'âge.

4.2.1.2. La qualité du design visuel et l'acceptation des applications bancaires

Basée sur la revue de littérature, nous avons développé l'hypothèse que la qualité du design visuel à une influence positive sur les l'utilisation des applications bancaires. Nous pouvons relever deux items qui on eut un les plus importants dans l'explication de l'adoption des applications bancaires sont (1) Les couleurs et les graphiques utilisés dans cette application sont attrayants. (2) Les images et les illustrations utilisées sont de haute qualité et pertinentes.

La qualité du design visuel joue un rôle significatif dans l'acceptation des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans. Les utilisateurs de cette tranche d'âge sont sensibles à l'esthétique et à la convivialité de l'interface visuelle des applications. Lorsqu'ils sont confrontés à un design visuel attrayant, intuitif et adapté à leurs besoins, ils sont plus enclins à accepter et à adopter ces applications dans leur utilisation quotidienne. Un design visuel de haute qualité crée une expérience agréable et engageante pour les personnes âgées, les encourageant à explorer les fonctionnalités de l'application et à se familiariser avec ses différentes options. De plus, un design visuel clair et bien organisé facilite la compréhension et la navigation, améliorant ainsi la confiance et la satisfaction des utilisateurs. En mettant l'accent sur la qualité du design visuel dans le développement des applications bancaires pour les personnes de plus de 65 ans, les institutions financières peuvent favoriser leur acceptation

et les aider à tirer pleinement parti des avantages offerts par ces nouvelles technologies, contribuant ainsi à leur autonomie et à leur inclusion numérique.

4.1.2.3. La motivation dans l'acceptation des nouvelles technologies

Au début de notre étude, nous cherchons à savoir quelles sont les motivations à utiliser ne serait-ce qu'un smartphone ou un ordinateur. Cet éléments et important et révèle une réel source de connaissance vis-à-vis du comportement des personnes de plus de 65 ans sur le déclic d'utiliser les nouvelles technologies .

La motivation joue un rôle crucial dans l'acceptation des nouvelles technologies chez les personnes de plus de 65 ans. Les motivations peuvent varier d'un individu à l'autre, mais plusieurs facteurs clés peuvent influencer leur volonté d'adopter ces technologies.

Tout d'abord, la perception des avantages et des opportunités offerts par les nouvelles technologies est un moteur important de la motivation. Les personnes âgées peuvent être motivées par les avantages pratiques tels que la facilité d'accès aux services bancaires, la gestion plus efficace de leurs finances, ou encore la possibilité d'accéder à des informations financières actualisées en temps réel.

Ensuite, la motivation intrinsèque, telle que le désir de rester connecté, de relever de nouveaux défis ou de développer de nouvelles compétences, peut également jouer un rôle. Les personnes de plus de 65 ans peuvent trouver une satisfaction personnelle dans l'apprentissage et l'utilisation des nouvelles technologies, ce qui les encourage à les adopter.

De plus, la motivation extrinsèque, telle que l'influence sociale ou les incitations financières, peut également influencer l'acceptation des nouvelles technologies. Par exemple, l'encouragement de la famille, des amis ou des professionnels de la santé peut jouer un rôle important dans la motivation des personnes âgées à adopter des applications bancaires.

Il est essentiel de comprendre ces motivations spécifiques afin de concevoir des applications et des services qui répondent aux besoins et aux aspirations des personnes de plus de 65 ans. En offrant des fonctionnalités adaptées, une interface conviviale et des incitations appropriées,

les institutions financières peuvent encourager la motivation des personnes âgées à adopter les nouvelles technologies, favorisant ainsi leur inclusion numérique et leur autonomie financière.

4.3. Les contributions du mémoire

Ce mémoire comporte plusieurs contributions :

4.3.1. Méthodologique

Au sein de ce mémoire, nous avons utilisé la méthodologie qualitative sur la base de données qui n'était pas évidente et nous avons également utilisé une partie de la méthode PLS avec comme support et aide l'outils SMARTPLS4. Nous avons également apris à effectuer une revue de littérature.

4.3.2. Managériale

En comprenant les facteurs qui influencent l'acceptation des applications bancaires par les personnes âgées, les décideurs en marketing peuvent élaborer des stratégies plus ciblées pour promouvoir ces applications auprès de ce segment de marché spécifique. Cela peut inclure des efforts de communication adaptés, des programmes de sensibilisation, des promotions spéciales ou des incitations personnalisées pour encourager l'adoption.

Une compréhension approfondie des facteurs qui influencent l'acceptation des applications bancaires par les personnes de plus de 65 ans permet de développer des expériences client améliorées et adaptées à leurs besoins spécifiques. Cela peut inclure des améliorations de l'interface utilisateur, des fonctionnalités personnalisées, une assistance à la clientèle dédiée et des programmes de formation pour faciliter l'adoption et l'utilisation des applications.

Ce mémoire souligne l'importance de prendre en compte les besoins et les préférences des personnes âgées dans le développement de nouvelles technologies bancaires. Les décideurs en matière d'innovation peuvent utiliser ces connaissances pour créer des produits et des services financiers plus adaptés, en s'appuyant sur une interface conviviale, une sécurité renforcée et des fonctionnalités répondant aux attentes des personnes de plus de 65 ans.

Les institutions financières peuvent utiliser les résultats de ce mémoire pour orienter leurs stratégies de formation et de développement des compétences du personnel, en les sensibilisant aux spécificités des utilisateurs plus âgés et en leur fournissant les connaissances

et les compétences nécessaires pour offrir un soutien adapté lors de l'utilisation des applications bancaires.

4.3.3. Limites et voies de recherche futur

Bien que votre mémoire ait apporté des éclairages précieux sur l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans et les facteurs influençant leur acceptation, il existe également des limites et des pistes de recherche futures à explorer. Voici quelques-unes :

Échantillonnage et généralisation : Votre étude s'est peut-être concentrée sur un échantillon spécifique de personnes de plus de 65 ans dans une région ou un pays donné. Il serait intéressant d'étendre les recherches à des échantillons plus diversifiés géographiquement et démographiquement afin de mieux comprendre les différences culturelles et les nuances régionales dans l'adoption des applications bancaires.

Longévité et évolution des besoins : Les personnes de plus de 65 ans représentent une population diversifiée avec des besoins et des préférences changeants. Une piste de recherche future pourrait consister à examiner comment l'adoption des applications bancaires évolue au fil du temps et comment les besoins et les préférences des personnes âgées se modifient à mesure qu'elles avancent en âge.

Inclusion numérique et accessibilité : Il est important de prendre en compte les aspects d'inclusion numérique et d'accessibilité pour les personnes de plus de 65 ans qui peuvent avoir des limitations physiques, cognitives ou technologiques. Les futures recherches pourraient se concentrer sur la conception et l'adaptation des applications bancaires pour répondre aux besoins spécifiques de cette population et garantir une accessibilité optimale.

Confiance et sécurité : Bien que vous ayez abordé la confiance et la sécurité dans votre mémoire, des recherches supplémentaires pourraient se pencher plus en détail sur ces aspects. Comment la confiance est-elle construite et maintenue chez les personnes âgées ? Quelles mesures de sécurité peuvent être mises en place pour renforcer leur confiance dans l'utilisation des applications bancaires ?

Formation et soutien : Explorer les méthodes et les approches efficaces pour fournir une formation adaptée et un soutien continu aux personnes de plus de 65 ans dans l'utilisation des

applications bancaires pourraient être une piste intéressante. Comment les institutions financières peuvent-elles offrir des programmes de formation et d'assistance personnalisés pour favoriser l'adoption et l'utilisation efficace des applications bancaires ?

Conclusion générale

Dans l'ensemble, notre étude sur l'adoption des applications bancaires chez les personnes de plus de 65 ans a permis de mettre en évidence les facteurs qui influencent l'acceptation de ces nouvelles technologies. En examinant ces facteurs, nous avons pu identifier des implications importantes pour les services bancaires et les développeurs d'applications.

Tout d'abord, nos résultats ont démontré que la facilité d'utilisation de l'application et la perception de sa qualité étaient des facteurs clés dans l'adoption des applications bancaires par les personnes âgées. Une interface conviviale, une navigation intuitive et une expérience globale positive sont des éléments essentiels pour susciter l'intérêt et la confiance des utilisateurs.

De plus, nous avons constaté que la confiance dans la sécurité des transactions en ligne et la confidentialité des informations personnelles jouent un rôle crucial dans l'acceptation des applications bancaires. Les personnes de plus de 65 ans attachent une grande importance à la protection de leurs données, ce qui souligne la nécessité pour les institutions financières de mettre en place des mesures de sécurité robustes et de communiquer efficacement sur celles-ci.

En outre, notre étude a révélé que les facteurs socio-démographiques tels que le niveau d'éducation, le revenu et l'expérience antérieure avec la technologie peuvent également influencer l'adoption des applications bancaires chez les personnes âgées. Ces facteurs soulignent l'importance de personnaliser les offres et de proposer des formations adaptées pour aider les utilisateurs moins familiers avec les nouvelles technologies.

Cependant, malgré les avantages et les opportunités offerts par les applications bancaires, nous avons également identifié certaines limites et défis. Certains participants ont exprimé des préoccupations liées à la complexité technologique, à la frustration potentielle lors de l'utilisation de l'application et à la dépendance excessive à la technologie. Ces aspects nécessitent une attention particulière lors de la conception et du déploiement des applications bancaires pour les personnes âgées.

En conclusion, notre étude a permis de mieux comprendre les facteurs qui influencent l'adoption des applications bancaires par les personnes de plus de 65 ans. Les résultats soulignent l'importance de prendre en compte la convivialité, la qualité perçue, la sécurité, la confidentialité des données et les facteurs socio-démographiques pour favoriser l'acceptation et l'utilisation de ces nouvelles technologies. Il est crucial que les institutions financières et les développeurs d'applications travaillent ensemble pour créer des solutions adaptées, inclusives et sécurisées, afin de répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs plus âgés. En continuant de développer des applications bancaires convaincantes et en mettant l'accent sur la confiance et l'éducation, nous pouvons faciliter l'adoption des nouvelles technologies par les personnes âgées et leur permettre de bénéficier des avantages offerts par la transformation numérique dans le secteur bancaire

Bibliographie

Annexe

L' **adoption des applications bancaires** 📱 chez les personnes de **65 ans** et plus

Bonjour,

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'études au sein de l'école ESLSCA Paris, je réalise une étude sur les différents facteurs qui expliquent l'adoption des applications bancaires chez les personnes de 65 ans et plus. Je vous invite donc à remplir ce questionnaire. Ce questionnaire est anonyme et les réponses sont confidentielles.

Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, seul votre avis personnel compte. Nous vous remercions de votre participation au questionnaire qui devrait vous prendre 5 mintes en moyenne. Vos réponses seront très utiles pour notre recherche afin de favoriser l'utilisation numérique auprés des personnes de 65 ans et plus. Merci de votre collaboration.

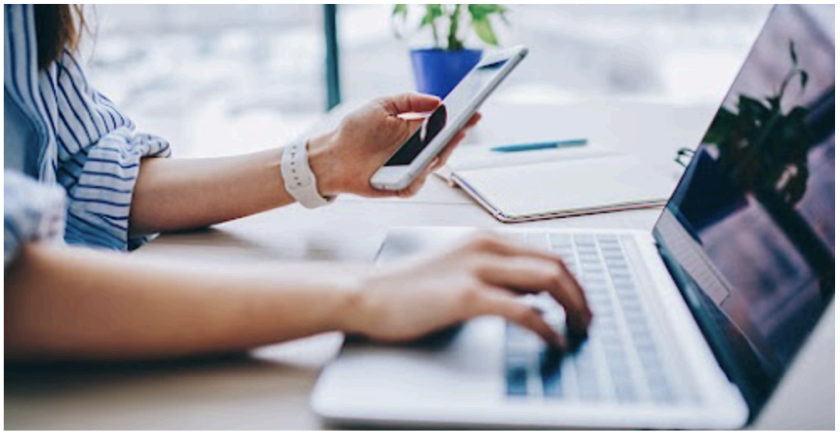
Doriane Chesnel/ Chesneldoriane@gmail.com

chesneldoriane@gmail.com Changer de compte

Non partagé

* Indique une question obligatoire

Utilisez-vous un **ordinateur** et/ou un **smartphone** dans votre vie quotidienne ? *



- ◯ Oui
- ◯ Non

⚠ Durant tout le questionnaire, vous devrez cocher la case qui correspond le plus à votre opinion.

Depuis quand **possédez-vous** un ordinateur ou un smartphone ? *

- ◯ Moins d'un an
- ◯ Plus d'un an
- ◯ Plus de cinq ans

Depuis quand l'**utilisez-vous** ? *

- ◯ Moins d'un an
- ◯ Plus d'un an
- ◯ Plus de cinq ans

J'utilise un **ordinateur** ou un **smartphone** car ... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Je souhaite rester en contact avec ma famille et mes amies	○	○	○	○	○	○	○
Je trouve cela pratique et utile	○	○	○	○	○	○	○
Je n'ai pas le choix, mais je ne vois pas l'intérêt d'en utiliser	○	○	○	○	○	○	○
Cela me permet de rester autonome	○	○	○	○	○	○	○
Pour échanger avec ma banque ou une autre institution de service.	○	○	○	○	○	○	○

Je dispose de **connaissances** sur... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Les ressources informatiques (logiciel et/ou application)	○	○	○	○	○	○	○
L'utilisation d'un ordinateur de façon globale	○	○	○	○	○	○	○
L'utilisation d'un smartphone de façon globale	○	○	○	○	○	○	○
Le langage informatique	○	○	○	○	○	○	○

A quelle fréquence utilisez-vous un **ordinateur** et/ou un smartphone ? *

	1	2	3	4	5	
Trés rarement	○	○	○	○	○	Trés fréquement

Dépendance fonctionnelle

Je me trouve en **difficulté** lorsque... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
J'effectue des tâches quotidiennes tels que prendre sa douche	○	○	○	○	○	○	○
Je gère mon argent	○	○	○	○	○	○	○
Je fais les courses	○	○	○	○	○	○	○
J'utilise mon smartphone	○	○	○	○	○	○	○
Je nettoie ma maison	○	○	○	○	○	○	○

Je me trouve en **difficulté** lorsque... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Je prépare les repas	○	○	○	○	○	○	○
Je dois prendre mes médicaments	○	○	○	○	○	○	○

Je me trouve en **difficulté** lorsque... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Je mange	○	○	○	○	○	○	○
Je dois m'habiller	○	○	○	○	○	○	○
Je dois me coucher	○	○	○	○	○	○	○
Je dois aller aux toilettes	○	○	○	○	○	○	○
Je dois marcher	○	○	○	○	○	○	○

Application bancaire

Utilisez-vous une application bancaire sur votre smartphone ? *

- ◯ Oui
- ◯ Non

Qualité d'une application bancaire

L'utilisation d'une **application bancaire** ... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Améliore ma performance dans mes tâches.	○	○	○	○	○	○	○
Augmente ma productivité.	○	○	○	○	○	○	○
Me permet d'accomplir mes tâches plus rapidement	○	○	○	○	○	○	○
Est bénéfique pour mes activités quotidiennes.	○	○	○	○	○	○	○
Est utile dans ma vie personnelle	○	○	○	○	○	○	○
Est utile dans ma vie professionelle	○	○	○	○	○	○	○

L'utilisation d'une **application bancaire** ... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Est facile pour moi.	○	○	○	○	○	○	○
Ne nécessite pas beaucoup d'efforts de ma part.	○	○	○	○	○	○	○
Simple et intuitive.	○	○	○	○	○	○	○
J'ai confiance en ma capacité à utiliser cette technologie facilement	○	○	○	○	○	○	○
Est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de cette technologie	○	○	○	○	○	○	○

L'utilisation d'une **application bancaire** ... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
L'interface de l'application est esthétiquement plaisante.	○	○	○	○	○	○	○
Les éléments visuels de l'application sont clairement organisés et faciles à comprendre.	○	○	○	○	○	○	○
Les couleurs et les graphiques utilisés dans cette application sont attrayants.	○	○	○	○	○	○	○
Les polices de caractères et la taille du texte sont faciles à lire.	○	○	○	○	○	○	○
Les icônes et les symboles utilisés sont intuitifs et compréhensibles.	○	○	○	○	○	○	○
Les images et les illustrations utilisées sont de haute qualité et pertinentes.	○	○	○	○	○	○	○
Le design visuel contribue à une expérience utilisateur agréable.	○	○	○	○	○	○	○
Le design visuel est cohérent et harmonieux à travers les différentes pages.	○	○	○	○	○	○	○

Pour mes **opérations bancaires**... *

	Pas du tout d'accord 1	2	3	4	5	6	Tout à fait d'accord 7
Je me déplace en agence	○	○	○	○	○	○	○
Je contacte un conseiller par téléphone	○	○	○	○	○	○	○
J'envoie un e-mail	○	○	○	○	○	○	○
J'écris à un chatbot	○	○	○	○	○	○	○
J'utilise le site internet de la banque	○	○	○	○	○	○	○
J'utilise l'application bancaire	○	○	○	○	○	○	○

Dans quelle banque êtes-vous client(e) ? *

- ○ La Banque Postale
- ○ LCL
- ○ Crédit agricole
- ○ Boursorama
- ○ BNP Paribas
- ○ Banque populaire
- ○ Caisse d'épargne
- ○ CIC
- ○ Société générale
- ○ Crédit du Nord
- ○ Autre : _____

Informations personnelles

Vous êtes.. *

- ◯ Un homme
- ◯ Une femme

Vous avez... *

- ◯ Moins de 65 ans
- ◯ 65 ans
- ◯ Plus de 65 ans
- ◯ Plus de 80 ans

Quel est votre **niveau d'éducation** ? *

- ◯ Aucun diplôme
- ◯ Diplôme d'études secondaires
- ◯ Certificat professionnel
- ◯ Diplôme universitaire
- ◯ Diplôme de troisième cycle

Quelle est votre **situation professionnelle** ? *

- ◯ Employé à temps plein
- ◯ Employé à temps partiel
- ◯ Retraité
- ◯ Autre

Dans quel **type d'environnement** habitez-vous : *

- ◯ Zone urbaine dense (Paris, Marseille..)
- ◯ Zone urbaine modérée (Rennes, Toulouse..)
- ◯ Zone rurale (Petite ville autours des grandes villes)
- ◯ Autre : _____

Dans quel **secteur d'activité** travaillez-vous ou avez-vous travaillé ? *

Votre réponse

Chez vous, vous disposez : *

	Oui	Non
Du wifi	◯	◯
D'un smartphone	◯	◯
D'un ordinateur	◯	◯
D'une télévision	◯	◯