



Research Article

CONTRIBUTION À LA RÉFLEXION AUTOUR DE LA PROBLÉMATIQUE DES PAIEMENTS EN LIGNES DANS LES SERVICES PUBLICS AU BÉNIN

*HOUNDONUGBO Pierrette Affia

Université d'Abomey-Calavi, Bénin

Received 27th November 2025; Accepted 18th December 2025; Published online 30th January 2026

Abstract

Les exploits et les innovations reconnus aux paiements en ligne relèvent des stratégies numériques déployées par le gouvernement béninois incluant les plateformes e-paiement. Ce qui fait que le paiement électronique représente une solution contre l'insécurité, notamment dans certaines régions du pays où transporter de l'argent liquide est risqué. Les systèmes comme eQuittance (Trésor public) et les initiatives de dématérialisation facilitent le recouvrement et réduisent les files d'attente et les corruptions dans les administrations selon le journal la nation au Bénin. Cependant, l'exclusion des non-bancarisés ou non connectés persiste avec d'autres freins comme le coût élevé, la complexité administrative, le manque de transparence et le risques de sécurité qui demeurent un enjeu critique pour les acteurs économiques connectés. L'objectif de ce travail est d'analyser les enjeux, obstacles et perspectives liés à l'implémentation efficace des paiements en ligne dans les services publics au Bénin. La recherche documentaire, l'observation et l'entretien, qui ont pour outils respectifs la fiche de lecture, la grille d'observation, le guide d'entretien et le questionnaire, ont permis de collecter des données aussi qualitatives que quantitatives auprès de soixante-cinq (65) acteurs parmi les citoyens. L'échantillon aléatoire stratifié est adopté et les principal modèle d'analyse utilisé Technology Acceptance Model (TAM) de F. D. Davis, R. P. Bagozzi, et P. R. Warshaw (1989). Les résultats justifient l'efficacité des paiements en lignes et l'impact sur les acteurs. Toutefois, on note encore quelques difficultés qui relèvent de la stabilité des plateformes, de la couverture de connexion internet sur le plan national et de la résistance aux innovations.

Keywords: Paiement en ligne, Services publics, Digitalisation, Problématique.

INTRODUCTION

Le Bénin, à travers le programme d'action du gouvernement (PAG ; 2016-2021) a mis en place quelques fondations pour favoriser le développement du numérique. Depuis ce temps, la même dynamique continue. C'est dans ce contexte que le gouvernement a fait du numérique un pilier stratégique, avec la digitalisation des services publics comme objectif central. C'est ainsi qu'en mars 2020, le Portail national des services publics (service-public.bj) est lancé en offrant des e-services ; le Code du numérique est voté en 2017 et promulgué en 2018 pour encadrer le commerce électronique, la signature électronique, la cybersécurité, et plus encore, la mise en place de la plateforme nationale de paiement électronique en octobre 2020. Toutes ces dispositions ont boosté, entre 2021 et 2022, l'accélération de l'adoption du numérique. Selon le journal « L'économiste du Bénin », le nombre de comptes Mobile Money monte en flèche (plus de 6,36 millions de comptes actifs en 2021 contre 5,25 millions en 2020, soit un taux de pénétration de 51%) ; les transactions électroniques (56 millions d'opérations, d'une valeur totale de 413 milliards FCFA en 2021 contre 23 millions et 201 milliards en 2020). Selon le FMI, la digitalisation des services publics progresse à un rythme soutenu, avec environ 50 nouveaux e-services par an. En 2022, le Bénin fusionne plusieurs agences pour créer l'Agence des Systèmes d'Information et du Numérique (ASIN), renforçant la gouvernance et la capacité numérique. Entre 2023 et 2024, il y a une émergence de fintechs et une adoption massive. Ce qui a permis qu'en décembre 2024, les paiements électroniques sont bien établis, notamment pour le règlement des factures d'eau et d'électricité, même s'ils

doivent encore surmonter certaines réticences et défis techniques. Le portail des services publics permet désormais le paiement en ligne des taxes et impôts, améliorant l'efficacité administrative et la transparence. Le Bénin est donc dans une dynamique d'inclusion numérique et de croissance digitale. Cependant, la cybercriminalité, notamment la fraude en ligne et le vol d'identités, freine la confiance des citoyens et des commerçants envers le e-commerce et les paiements numériques. Selon M. Coliko (2017), plus de 54 % des commerçants citent la cybercriminalité comme principal frein à l'adoption du e-commerce. Dans certaines zones rurales, la fracture numérique exclut les populations pauvres, âgées ou mal familiarisées avec la technologie téléphonique et internet insuffisante. Ce qui pourrait compliquer l'accès aux paiements mobiles avec pour corollaire des utilisateurs qui peinent à voir leurs paiements immédiatement pris en compte. Certains se retrouvent facturés à tort malgré avoir réglé en ligne et les plateformes manquent parfois de stabilité (services indisponibles, lenteurs). Face à une telle situation autour de l'utilisation des technologies pour le paiement en ligne, la question qu'on peut se poser est la suivante : Quels sont les enjeux, obstacles et perspectives liés à l'implémentation efficace des paiements en ligne dans les services publics au Bénin ?

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Dans le cadre de ce travail, nous avons adopté une recherche mixte, à la fois qualitative et quantitative pour tendre vers l'objectivité. La rigueur scientifique a fait adopter une méthodologie présentée dans le présent paragraphe. D'abord, pour faire éviter de l'imputation, une exploration du terrain a été faite afin d'apprécier le phénomène dans le milieu et voir la

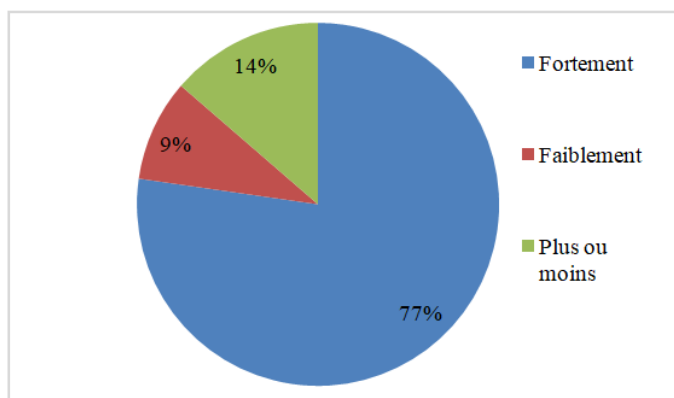
pertinence du choix du milieu. A ce sujet, il faut remarquer que de par les activités et les habitudes des acteurs, les preuves paiements en lignes sont présentes. La satisfaction de cette première étape a poussé à l'enquête proprement dite. Par la suite et tout au long de cette recherche, une documentation fournie au moyen des fiches de lecture a permis de faire la revue documentaire sur d'une part, l'acceptation ou le rejet des innovations technologiques et d'autre part, elle a permis de situer le travail et de mieux l'orienter vers les cibles choisies ainsi que les zones d'intervention dans le pays. Sur le terrain, grâce aux outils élaborés tels que la grille d'observation, le guide d'entretien et le questionnaire, une large collecte est faite auprès des acteurs concernés au moyen des observations directes et des entretiens. Les données obtenues ont été traitées à base des logiciels Word et Excel. L'échantillon aléatoire stratifié est adopté et les principal modèle d'analyse utilisé Technology Acceptance Model (TAM) de F. D. Davis, R. P. Bagozzi, et P. R. Warshaw (1989). La pertinence des techniques et l'efficacité des outils de recherches ont permis de surmonter les difficultés rencontrées et de mener à bien cette recherche. Les résultats obtenus permettent de mieux comprendre le fait en étude et sont consignés dans le volet ci-après.

Analyse des paiements en ligne dans les services publics au Bénin

Dans cette recherche, il a été question de faire un tour des informations disponibles dans les zones urbaines et rurales concernant les paiements électroniques. Il faut noter que la digitalisation est rendue possible grâce à un certain nombre d'éléments dont le cadre institutionnel et légal, la disponibilité des plateformes de paiements en lignes dans le pays. Tout ceci a favorisé l'accroissement du taux d'adoption des paiements en ligne et a permis d'avoir des avantages y afférents.

Facteurs institutionnel et légal du paiement en ligne au Bénin

Au Bénin, les autorités ont adopté des dispositions ayant permis l'essor des paiements en ligne.



Source : Données de terrain, juin 2025

Figure 1. Existence des cadres institutionnel et légal

Les actions menées au Bénin depuis quelques années ont été visibles aux yeux des acteurs quels que soient les âges, les sexes et les milieux de résidence. C'est ainsi qu'à soixante dix sept pour cent (77%), les béninois ont exprimé qu'il y a un fort cadre institutionnel ainsi que légal. En effet, plusieurs actions ont été menées pour aider les acteurs à accepter la politique des

gouvernants en matière de la digitalisation et du numérique. Cela a impacté les habitudes et a bouleversé les ordres. Il y a par exemple au Bénin Le Plan Stratégique de Développement du Numérique (PSDN) qui est un cadre stratégique mis en place par le gouvernement béninois pour impulser la transition numérique du pays. Il vise également à moderniser les services publics, à améliorer l'accès à l'information et à renforcer la compétitivité économique du pays. On note ensuite la Politique Nationale de la Gouvernance Numérique qui vise à mettre en place des services publics accessibles en ligne, à faciliter les transactions administratives, et à garantir une meilleure transparence dans la gestion publique. De plus, la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF) qui est une politique publique visant à promouvoir l'inclusion financière à travers l'utilisation de services financiers numériques. Elle s'inscrit dans la logique d'accompagner les citoyens dans l'adoption des paiements en ligne. Par ailleurs, la Loi sur la Protection des Données Personnelles (Loi N° 2017-20) qui encadre la collecte, le traitement et la protection des données personnelles dans le cadre des services numériques, y compris les paiements en ligne. Elle vise à renforcer la confiance des citoyens dans les services numériques et à garantir la sécurité de leurs informations. En outre, le Règlement sur les Prestataires de Services de Paiement (PSP) qui vise à encadrer les services de paiement dans le pays, qu'ils soient en ligne ou traditionnels, en mettant en place des standards de sécurité et de fiabilité pour les transactions électroniques. De même, le Projet "Smart Cities" du gouvernement béninois, en collaboration avec des partenaires internationaux, a lancé des projets de smart cities pour promouvoir la numérisation et l'intégration des technologies dans les villes, facilitant ainsi les paiements en ligne pour les services urbains (eau, électricité, taxes). Enfin, le Programme National de Réduction de la Pauvreté (PNRP) et l'inclusion numérique, bien qu'axé sur la réduction de la pauvreté, intègre également des initiatives de numérisation pour améliorer l'accès des populations vulnérables aux services publics.

Existence de plateformes de paiements en ligne au Bénin

Le Bénin en adoptant les cadres institutionnel et légal a ouvert un champ favorable aux plateformes de paiements en ligne pour les services administratifs. Pour le compte de ce travail, il faut noter selon les services et les besoins d'éloignement des services des lieux de résidence. Aujourd'hui au Bénin on peut retrouver par exemple eQuittance qui est pour paiement en ligne des impôts, taxes et factures. Elle permet de payer facilement les impôts et autres taxes gouvernementales via internet. Bénin Web Payment (BWP) comme système de paiement en ligne pour le Bénin. Il permet le paiement des factures d'électricité, d'eau, des amendes et de plusieurs autres services publics. Il est également utilisé pour les paiements des impôts et taxes. A la Direction Générale des Impôts (DGI), le Service de Paiement en Ligne, une plateforme officielle du gouvernement pour les paiements fiscaux. Il permet aux contribuables béninois de régler leurs impôts et taxes en ligne de manière sécurisée. Mtn Mobile Money qui est un système de paiement mobile. Il permet de régler divers services, y compris les factures d'électricité, d'eau, les amendes et les impôts à travers les services de mobile banking. Moov Money est aussi pour le paiement mobile via Moov. Il permet de payer les factures et les impôts directement à partir d'un téléphone mobile. GoBénin est une plateforme gouvernementale offrant des services numériques pour les citoyens, y compris le paiement des taxes, amendes et autres frais administratifs. U-

Money de United Bank of Africa (UBA) pour des paiements mobiles. Il permet de régler diverses factures publiques comme les impôts et les amendes à partir d'un téléphone mobile, notamment pour les clients UBA. Orange Money, un service de paiement mobile. Permet le paiement des factures, des taxes, des amendes, etc., via un téléphone mobile. PayDunya pour le paiement électronique. Il permet de réaliser des paiements de biens et services, y compris les impôts, taxes et autres frais administratifs en ligne. E-Paiement de l'Office Béninois des Recettes (OBR) en ligne pour la collecte des recettes fiscales. Spécifiquement conçu pour les paiements de droits et taxes des entreprises et des particuliers, directement via le portail web de l'OBR.

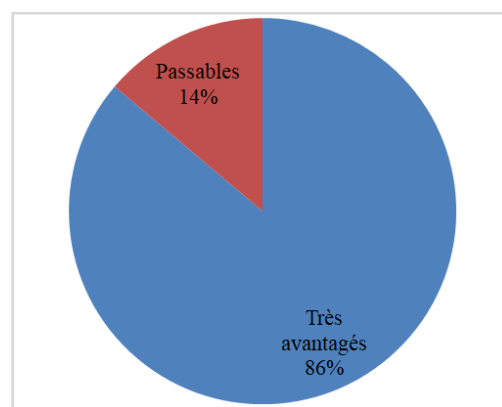
Etude de l'adoption des paiements en ligne à travers les taux des structures au Bénin

L'existence des plateformes et les dispositions mises en place par l'administration pour les opérations ont dynamisé les résultats. C'est en ce sens les paiements en ligne ont connu une adoption croissante dans divers secteurs publics au Bénin, avec une utilisation notable dans les secteurs des impôts, de l'électricité, de l'eau et des amendes. Les statistiques montrent un passage progressif vers la numérisation, favorisé par les infrastructures mobiles, les solutions de paiement locales et les efforts du gouvernement pour faciliter l'accès aux services publics. Selon les rapports annuels (2019-2020) de la Direction Générale des Impôts (DGI), environ 30% des paiements fiscaux (impôts, taxes) au Bénin se font via des plateformes numériques. Lesdits rapports mentionnent qu'en 2020, la DGI a déclaré une augmentation de 50% des paiements en ligne pour les impôts des entreprises par rapport à 2019. Aussi, le paiement des factures d'électricité est l'un des services publics les plus digitalisés. Selon les statistiques (2023), Electricité Bénin Energie (EBE) montre qu'en 2022, 60% des paiements d'électricité au Bénin étaient effectués via des canaux numériques, une nette augmentation par rapport aux années précédentes, où ce chiffre était inférieur à 40%. L'entreprise EBE a rapporté une augmentation de 70% des paiements en ligne pour ses factures dans certaines régions urbaines. Le paiement des factures d'eau a quant à lui aussi vu une numérisation croissante, notamment à travers des solutions mobiles comme MTN Mobile Money et Moov Money. Selon la Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB), environ 45% des paiements d'eau se font désormais via des solutions mobiles et des plateformes de paiement en ligne. C'est ainsi que dans les zones urbaines, cette proportion grimpe à 55%, tandis que dans les zones rurales, elle est de 30% (SONEB, 2022). Pour ce qui concerne les amendes et contraventions les paiements des amendes, notamment les amendes liées à la circulation, sont une autre catégorie où la digitalisation a fait des progrès notables. Des plateformes comme eQuittance et les services bancaires en ligne permettent le paiement rapide des contraventions. Par exemple en 2021, la Police Républicaine au Bénin a rapporté que 25% des amendes liées aux infractions routières étaient réglées via des paiements en ligne. C'est alors que la mise en place du système de contrôle électronique des amendes a contribué à une augmentation de 40% du paiement en ligne des contraventions au cours des trois dernières années (Police Républicaine du Bénin, 2021). L'actualité des paiements en ligne montre que les services d'éducation et de santé, bien que n'étant pas aussi largement digitalisés que ceux mentionnés ci-dessus, certains paiements comme les frais d'inscription scolaires ou les paiements dans les hôpitaux publics commencent à être facilités via les plateformes

numériques. Ainsi, 20% des frais d'inscription scolaires dans les écoles publiques sont payés en ligne, un chiffre en forte augmentation grâce à la mise en place de plateformes de paiement dédiées aux universités et écoles techniques (Frais d'inscription scolaires, 2022). Les paiements des services de santé à travers les plateformes comme Moov Money et MTN Mobile Money se sont également étendus, mais à un rythme plus lent, représentant environ 15% des paiements totaux (Services de santé, 2022).

Avantages observés avec les plateformes de paiements en ligne au Bénin

Les discours, les actes et les informations disponibles montrent que les paiements en ligne au Bénin, en particulier pour les impôts, les amendes, les factures publiques, (eau, électricité), et d'autres services, ont joué un rôle majeur dans la réduction des opportunités de corruption. Ces paiements ont permis de réduire les interactions directes entre les citoyens et les fonctionnaires, amélioré la transparence, et facilité la traçabilité des fonds publics. Ces développements ont contribué à renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques et à améliorer l'efficacité des services de l'État.



Source : Données de terrain, juin 2025

Figure 2. Avantages des paiements en ligne au Bénin

L'actualité sur les avantages des paiements en ligne en lien avec cette figure montre que les béninois ont véritablement opté pour la digitalisation et sont désormais imprégnés des avantages de l'utilisation des plateformes pour les services publics. En effet, cette nouvelle pratique dans les services publics a mis à nu la corruption au Bénin et permet de mettre en évidence plusieurs éléments relatifs à l'amélioration de la transparence, de la traçabilité et de l'efficacité des transactions publiques.

Paiements en ligne et réduction de la corruption par la traçabilité des Transactions: Au Bénin, la lutte contre les détournements de fonds ayant poussé au passage aux paiements en ligne permet de réduire les possibilités de détournement de fonds publics.

« J'ai participé plusieurs fois aux conférences, ateliers et séminaires sur la lutte contre la corruption. Il est arrivé un moment où je ne crois plus à cette lutte contre la pauvreté puisqu'il y avait toujours des rapports déposés. Mais depuis quelques années, j'ai compris qu'il y a un nouvel enjeu qui fait ses prouesses dans le pays. En tout cas, la corruption a diminué considérablement » (citoyen retraité, 67 ans, juin 2025).

En 2021, dans un rapport sur le Bénin, la Banque Mondiale a mentionné que l'adoption des paiements en ligne dans le secteur public a permis de réduire les opportunités de corruption liées à la manipulation manuelle des paiements, notamment dans les secteurs des impôts et des services publics. Cela a permis également la traçabilité des paiements. Selon la Direction Générale des Impôts (DGI) en 2022, les paiements d'impôts via des plateformes numériques telles que eQuittance et BWP (Bénin Web Payment) ont facilité la traçabilité des fonds, rendant plus difficile la dissimulation des recettes fiscales et des transactions malhonnêtes. En 2020, la Direction Générale des Impôts (DGI) a rapporté que les paiements numériques des impôts avaient conduit à une réduction substantielle des manipulations manuelles par les agents publics, diminuant ainsi le risque de pratiques corruptives. En 2022, cette tendance s'est intensifiée avec des plateformes comme eQuittance, qui ont facilité la collecte des taxes de manière plus sécurisée. La digitalisation des paiements d'amendes, notamment celles liées aux infractions routières, a permis de limiter les fuites financières et de réduire les demandes de pots-de-vin par les agents de la circulation, comme indiqué dans les rapports de la Police Républicaine du Bénin en 2021 et 2022.

« J'ai été marqué par les comportement d'un comptable. Quand on va percevoir, il y a toujours un groupe quand ils viennent, à peine venus, à peine sortis. Alors les autres sont dans les rangs depuis des heures. Plus encore, j'ai découvert dans un collège public de la place une situation honteuse avec un comptable. J'ai payé les frais de scolarité à une nièce étant enseignant dans le collège. Le comptable a dit de repasser prendre le reçu. Je suis revenu, il dit qu'il n'a rien reçu. J'ai tout fait mais rien. C'est juste parce qu'il n'y avait pas de preuve. Il a bouffé l'argent d'autrui qui m'a été confié. Vous pouvez imaginer d'autres comme cela dans l'administration et un peu partout dans le pays » (Enseignant, 49 ans, juin 2025).

Paiements en ligne et amélioration de la transparence dans la gestion des services publics au Bénin: Vu le niveau économique des agents en service dans l'administration publique au Bénin, le contact avec la liquidité est une forme d'exposition du bien public. Mais avec les paiements en ligne, il y a une augmentation de la transparence des recettes publiques.

« Quand vous prenez les douaniers et certains corps de l'administration publique, on connaît le niveau avec lequel ils sont rentrés dans la fonction et les indices sont là connus de tout le monde puisqu'il s'agit de la même fonction publique. Vous allez voir qu'en dehors des enseignants, il y a beaucoup de corps où les gens font semblant d'avoir de bonne finance quand ils sont en fonction, mais quand ils vont à la retraite, ils reviennent sur leur indice normal. Cela veut dire que quand ils étaient en fonction, ils peuvent faire tout ce qu'ils veulent avec l'argent du contribuable béninois. Mais avec les paiements en ligne, tout se fait en ligne. Il doit avoir forcément de transparence dans la gestion » (Ancien directeur de collège, 68 ans, juin 2025).

On peut comprendre à juste titre l'information véhiculée par le Ministère de l'Économie et des Finances du Bénin quand il a souligné dans un rapport que la digitalisation des paiements précisément pour les amendes et les taxes en 2020, avait permis une plus grande transparence dans la gestion des recettes publiques, en réduisant les risques de manipulation ou

de détournement par les agents publics. En effet, c'est justement la période où le gouvernement béninois a mis en place des plateformes publiques où les citoyens peuvent consulter en temps réel les montants collectés et l'utilisation des fonds publics, ce qui contribue à limiter les pratiques corruptives.

Paiements en ligne et réduction des interactions directes avec les agents publics: Les rencontres des humains par les contacts créent des solidarités mais aussi des conflits. Il existe dans les discours des expressions qui montrent qu'il y a des actes par le passé qui sont nés des contacts avec les agents de l'administration publique.

« Quand j'étais en fonction, dès que je passe à la perception, le comptable te dira à ce soir. Et comme on sait qu'on vient de prendre de l'argent, on veut se faire un peu de plaisir. Mais ce qui sort dépasse ce qu'on devrait normalement dépenser. Mais avec le paiement en ligne et autres aujourd'hui, personne ne sait pas si tu as pris ou pas. Mais si on sait que le virement est fait, tu peux ne pas aller prendre. On limite les dépenses. C'est je veux que je fais plaisir à quelqu'un. Mais par le passé, vous allez vous retrouver ensemble et tu ne peux pas te soustraire. Il y a aussi des petites monnaies ou coupures qu'on est obligé de laisser aux caissiers » (Gendarme à la retraite, 65 ans, juin 2025).

Avec les paiements en ligne, on peut comprendre qu'il y a la réduction des paiements en espèces, souvent utilisés dans des transactions illicites. En 2021, un rapport de « Transparence Internationale » a mis en avant le rôle de ces services de Moov Money et MTN Mobile Money dans la réduction des paiements informels et des demandes de pots-de-vin dans les interactions avec les fonctionnaires publics. Dans les relations humaines, la reconnaissance ou le pouvoir du geste renforce la corruption ou parfois la solidarité.

« J'ai été surpris un jour quand le caissier m'a rappelé le geste habituel. En réalité, chaque fois que je passe pour percevoir, les pièces ou les petites coupures selon mon humeur sont laissées aux caissiers pour leur plaisir. C'était devenu un habitude pour moi presque et je prend cela comme normal. Ce jour, j'étais pressé et quand j'ai pris mon argent je me suis dirigé directement vers la porte de sortie. Il m'a rappelé pour me dire qu'il me dit au revoir tout au moins. J'ai compris et j'ai agit » (Fonctionnaire, 56 ans, juin 2025). là

Des propos de cet informateur, on peut établir une relation directe entre les discours et les informations issues de la documentation puisqu'une étude réalisée par la Banque Mondiale en 2022 sur la digitalisation des paiements au Bénin a montré que les citoyens étaient plus enclins à utiliser les services publics numériques en raison de la réduction de la corruption perçue dans les processus de paiement. Cette amélioration de la confiance des citoyens contribue à l'efficacité du système fiscal et administratif.

ENJEUX LIÉS À L'IMPLÉMENTATION DES PAIEMENTS EN LIGNE DANS LES SERVICES PUBLICS

Paiement en ligne et enjeux de sécurité et de confidentialité au Bénin

Selon Digital Public Infrastructure (DPI) Info Hub (2025), une plateforme béninoise d'information dédiée aux infrastructures

publiques numériques (DPI), portée par le MFWA et Co-Develop, il existe dans le département de l'Alibori (nord du Bénin), les actes de banditisme et attaques à main armée rendent dangereux le transport de liquidités. Le paiement mobile (Mobile Money) est alors promu comme une alternative plus sécurisée, grâce à la traçabilité des transactions, permettant la localisation en cas d'irrégularités. Toutefois, des inquiétudes subsistent face aux escroqueries en ligne (ex. promotions frauduleuses par SMS) et à la couverture réseau limitée dans certaines zones rurales. Africa-Press (Bénin), « Commerce Électronique Entre Opportunités Et Menaces » signale les risques liés à la collecte massive de données personnelles (noms, coordonnées bancaires, historiques d'achat) souvent sans consentement éclairé. Il souligne le rôle de l'autorité de protection des données personnelles (APDP), qui insiste sur la mise en place de pratiques rigoureuses (cryptage, authentification forte, audits de sécurité, politique de confidentialité, droit d'accès et de rectification). Le non-respect de ces obligations peut entraîner des sanctions administratives ou pénales selon la législation béninoise sur les données personnelles.

Les travaux de H. A. Lougbegnon, mettent en évidence les obligations légales pour les e-commerçants au Bénin: mentions légales, conditions générales de vente, politique de confidentialité, chiffrement, authentification forte, prévention des violations de données. Ces règles visent à garantir la transparence, la sécurité des utilisateurs et le respect des données personnelles.

Alioune Diallo et al., (2024), ont étudié techniquement sur 59 applications bancaires mobiles (MBAs) dans la zone UEMOA, incluant le Bénin. Cette étude révèle la présence de failles de sécurité dans le code, persistantes malgré les mises à jour, exposant les utilisateurs à des risques d'exploitation par des acteurs malveillants. Les applications des banques filiales de réseaux internationaux héritent souvent de vulnérabilités préexistantes tout en introduisant de nouveaux problèmes contextuels.

Avec le panel de FGI Bénin (2024), il est à souligner les préoccupations des consommateurs quant au manque de transparence des entreprises dans l'usage des données personnelles. Les panelistes d'une part ont insisté sur l'importance des protocoles techniques (cryptage, stockage, traitement sécurisé), et d'autre part ont plaidé pour une législation stricte encadrant l'usage des données par des tiers. Le rapport conclut sur la nécessité urgente de sensibilisation, de renforcement juridique et d'une meilleure gouvernance des données.

Paiement en ligne et enjeux d'inclusion numérique

Selon C. Barrett (2024), 40 % des adultes au Royaume-Uni n'utilisent pas la banque mobile, notamment les personnes âgées et les plus pauvres ; ce qui les exclut de la transition vers les paiements numériques. Les problèmes de « pauvreté de données » rendent l'accès Internet et les smartphones coûteux, ce qui empêche non seulement l'usage des services financiers numériques, mais également d'autres services publics et avantages. Pour Sabine Mensah (2025), les interruptions de réseau, pendant un paiement mobile, peuvent entraîner des transactions en attente, en échec ou incertaines ; ce problème logistique freine l'adoption. E. Domingo, J. Jumah et S. Mensah (2024), insistent sur le fait que les systèmes de

paiement instantané (SPI) en Afrique manquent souvent d'interopérabilité, ce qui empêche les utilisateurs d'atteindre une inclusion réelle. En 2023, seuls 44 % des SPI permettent une interopérabilité complète entre banques et mobiles money. C'est donc des problèmes réglementaires, technologiques et de standards qui freinent l'adoption inclusive. DPI Info Hub, (2024), précise que l'analphabétisme empêche les femmes rurales d'utiliser en toute autonomie les paiements numériques. Elles dépendent d'intermédiaires, ce qui les rend vulnérables aux fraudes et à l'exclusion financière. Ce qui limite non seulement leur inclusion numérique, mais également leur potentiel économique. Quant à Q. Ajao, O. Oludamilare, L. Sadeeq (2023), l'adoption des paiements mobiles dépend fortement de l'effet réseau c'est-à-dire, plus il y a d'utilisateurs, plus le système devient utile. Ceci crée un cercle vertueux, mais aussi un risque d'exclusion initiale pour les nouveaux utilisateurs potentiels. C'est pour cela que Karen Sowon et al., reviennent dire que les utilisateurs dans certains contextes (Kenya, Tanzanie) recourent à des stratégies de contournement via des agents pour accéder aux services, ce qui soulève des questions de confiance, de confidentialité et de sécurité. Lesdites pratiques nécessitent une refonte de la régulation pour allier inclusion et protection.

Paiement en ligne et enjeux économiques et financiers

La dynamique observée au Bénin montre que le pays est en pleine transition vers une économie plus digitale, notamment à travers la politique fiscale axée sur le cashless et la montée en puissance des fintechs structurées. Toutefois, cette mutation doit faire face à des défis concrets: densification des infrastructures, inclusion des populations rurales, renforcement de la confiance numérique, et lutte contre la cybercriminalité.

« Au départ, on avait peur des opérations en ligne. Mais de plus en plus, on est embrasé et la dynamique est toujours en cours surtout avec les réseaux de téléphonie mobile et les banques. C'est devenu une habitude même si les frais parfois nous retiennent. Ce qui est difficile c'est ce que nous avons de nos jours. Vous avez constaté avec nous qu'il y a augmentation des tarifs des opérations. Sans aucune explication, on nous a bombardés. On ne sait pas ce qui arrivera plus tard. On est dépendant et c'est cela qui fait douter des usages de ces moyens. Il faut que les autorités nous aident à leur faire confiance dans ces domaines » (citoyen, 56 ans, juin 2025).

D. Bounie et A. François (2013), analysent le coût social des moyens de paiement, leur évolution en France entre 2005 et 2011, et la pénétration croissante de la carte bancaire. Ils mettent en évidence les variations des coûts selon les acteurs (consommateurs, commerçants, banques, régulateurs). L. Chaix (2013) a évalué des difficultés liées à l'émergence du paiement mobile et estime que celles-ci sont liées au besoin de technologies stabilisées, d'interopérabilité, d'environnement juridique et financier propice. C'est une analyse du comportement des consommateurs et des relations entre prestataires de service.

« Il y a vraiment une dynamique en cours dans le pays. Par le passé, très peu de personnes utilisaient les paiements en lignes mais de nos jours, c'est devenu une habitude. Nous les consommateurs, nous avons commencé par s'approprier les moyens disponibles. Il y a longtemps, c'était autres moyens qu'on utilisait pour envoyer l'argent aux étudiants qui sont à l'étranger et il faut forcément que ces étudiants trouvent du

temps pour aller à la banque pour des retraits avant usages. Mais aujourd'hui, il ya la possibilité de transférer tout sur son compte mobile. autre fois, le coût des transactions étaient cher, mais aujourd'hui tu as la possibilité entre plusieurs opérateurs. C'est un avantage pour le consommateur » (citoyen, 69 ans, juin 2025).

N. Bédu, C. Granier, L. Malherbe, M. Montalban (2021), ont exploré des dynamiques de la concurrence entre banques traditionnelles et FinTechs, encadrement réglementaire, transformation technique et rôle de l'innovation dans le secteur des paiements. Leur étude met en lumière une reconfiguration du paysage bancaire : la frontière entre banques et FinTechs devient floue, les deux types d'acteurs coopèrent parfois autant qu'ils se concurrencent. Le cadre réglementaire et les avancées technologiques structurent cette évolution, où l'innovation devient un moteur stratégique. F. Ségurel (2024) montre qu'il a un accroissement du contrôle des paiements par quelques géants tech américains qui impacte sur les coûts. Ce travail note qu'il a la perte de contrôle des données en Europe et les enjeux de souveraineté. C'est pour cela qu'un appel est lancé pour le renforcement des alternatives européennes pour maintenir une saine concurrence. La Banque de France (2023), après avoir analysé une vue d'ensemble des infrastructures de paiement a dégagé leur rôle dans la stabilité financière, la monétique, la sécurité et les modèles économiques associés.

« Nous sommes dans la logique de faire croître les initiatives pour permettre aux consommateurs de bénéficier de nos offres mais on est confronté à d'autres réalités au Bénin. Nous avons ouvert des opportunités de prêts pour les clients. Mais beaucoup n'aiment pas rembourser alors qu'ils sont prêts pour augmenter les emprunts. Ce qui a fait qu'on a limité les prêts. Il y a même des gens qui détruisent les cartes sim. Ce qui crée pour les opérateurs le manque ou des dettes » (Opérateur téléphonie mobile au Bénin, 59 ans, juin 2025).

On peut comprendre P. Yue, A. G. Korkmaz, Z. Yin, H. Zhou (2022), quand ils affirment à travers leurs études que bien que la finance digitale favorise l'inclusion financière, elle peut aussi accroître le risque d'endettement des ménages via un accès facilité au crédit et une hausse de la consommation. On peut aussi voir d'autres aspects.

« Lorsque vous faites les achats, vous devez ajouter des frais. Par exemples quand tu veux payer tes factures d'électricité et d'eau à partir des plateformes existantes, il y a toujours un pourcentage qui s'ajoute. C'est le consommateur qui assume. Dans un mois ou dans une année, ce n'est pas petit d'autant plus qu'on en utilise de plus en plus aujourd'hui. C'est de cela qu'il s'agit avec les paiements en ligne. ce simple facteur a fait que beaucoup n'aiment pas faire les paiements en ligne. Même entre les opérateurs quand il y aurait un qui est moins coûteux en termes de transactions que d'autres, vous aller voir que les gens iront vers » (citoyen, 45 ans, juin 2025).

Le même point de vue de cet informateur est partagé par Y. Jiang (2022), lorsqu'il affirme que les paiements mobiles augmentent le montant des achats et la propension à consommer, notamment pour les produits à élasticité-prix élevée. Le paiement mobile influe donc sur les comportements de dépense. D'autres peuvent voir cela comme des risques. C'est en cela que G. W. Peters, A. Chapelle, E. Panayi (2014), trouvent les paiements en ligne comme premiers éléments d'analyse des risques opérationnels liés aux monnaies

virtuelles (e-money, micro-paiements, crypto) pour les banques, notamment en termes de régulation, sécurité et gestion des vulnérabilités.

Paiements en ligne et enjeux culturels et psychologiques

Le contexte culturel ainsi que l'environnement économique du Bénin ont un impact sur la relation des humains avec l'innovation. T. Metin et İ. Arslan (2025), dans leur étude decouvrent comment la douleur ressentie lors du paiement varie selon la culture (Allemagne vs Turquie) et les types de personnalité, en simulant des expériences d'achats en ligne. L'étude montre que la perception du coût et l'expérience émotionnelle liée au paiement sont profondément influencées par le contexte culturel et les caractéristiques individuelles, ce qui a des implications importantes pour le design des interfaces d'e-commerce et les stratégies marketing internationales.

« Je sais comment je trouve de l'argent. On n'est pas trop sûr des opérations sur les plateformes qui nous sont proposées. On entend souvent que les gens ont volé l'argent sur mon compte, ou bien j'ai mal effectué l'opération et l'argent est parti ailleurs. Voilà ce qu'on entend. En plus, quand tu vas vers les agences des réseaux concernés, ils vont te tourner en rond durant des jours. Tu perds le temps et l'argent puisqu'il faut se déplacer » (Citoyen, 34 ans, juin 2025).

O. Zeller Mayer (1996), pose les fondations d'un nouveau regard sur le comportement d'achat, où payer est en soi une expérience émotionnelle influençant la décision, la satisfaction et la consommation future. Son travail a ouvert la voie à une littérature abondante sur les effets psychologiques des paiements. Il y a encore assez de doute dans les milieux au sujet des opérations en ligne. La peur domine les esprits et les discours font davantage que les populations sont réfractaires à l'adoption des plateformes existantes.

« Je vous assure, je suis un intellectuel mais je refuse de faire confiance à ces opérations en ligne. J'ai le choix et je suis libre. Il est mieux pour moi de payer main en main que de confiance à un appareil ou je ne sais pas à qui m'adresser après. Il faut dire qu'il y a trop de victimes de cette affaire d'opérations en ligne. Je ne veux pas en rajouter. Je reconnais aussi que je ne suis pas trop doué en informatique. Quand on parle même des liens sur lequel il faut cliquer j'ai peur parce que les discours montrent que derrière les liens il peut avoir des arnaques » (Citoyen, 43 ans, juin 2025).

En lien avec les propos de cet informateur, F. Reshadi et M. P. Fitzgerald (2023), dans une revue font une synthèse structurée et actualisée du concept de pain of paying, en montrant qu'il s'agit d'un levier comportemental stratégique pour les marketers, mais aussi un vecteur d'expérience émotionnelle pour les consommateurs. Ils roposent une distinction entre la douleur immédiate (ressentie juste après le paiement) et anticipée (avant la transaction). Jo Chang (2024) quant à lui, dans ses études sur les dimensions culturelles dans l'adoption des paiements numériques, fait une analyse des préférences culturelles. On retient de ses conclusions que les pays occidentaux privilégient la sécurité, tandis que les cultures orientales valorisent la commodité des paiements. On peut alors comprendre que l'adoption des paiements numériques ne dépend pas uniquement de la technologie disponible, mais aussi de la culture, qui façonne les critères de confiance et de préférence. Les implications directes pour les fintechs et

entreprises c'est d'adapter l'expérience de paiement à la culture locale pour maximiser l'adoption. En réalité, les béninois restent trop accrochés aux biens qui leur sont propres et n'en veulent pas perdre. Ils ne conçoivent pas qu'avec le peu qu'ils possèdent, une erreur vient le leur arracher. C'est justement le sentiment de « possession psychologique ». Journal of Business Research (2024) en parle quand il étudie comment cela affecte la perception d'utilité, la facilité d'usage et la socialisation, en comparant les comportements en Chine et aux États-Unis d'une application. On peut voir que pour fidéliser les utilisateurs, il ne suffit pas d'avoir une application performante mais il faut susciter un lien psychologique et culturel fort de son utilisation. C'est la raison pour laquelle les entreprises étrangères doivent adapter leurs applications aux contextes locaux pour favoriser l'appropriation psychologique et l'usage durable.

« Je vais laisser le temps nous donner raison. Il faut que je sois vraiment convaincu avant de m'aventurer sur ce terrain. Il y a trop d'arnaque dans ce pays. Surtout les enfants qui sont sortis des écoles et qui ne veulent rien faire alors qu'ils veulent avoir de l'argent. Vous savez qu'on a connu beaucoup de choses pareilles dans ce pays. Cela nous a donné de leçon en tout cas à moi. Même s'il faut perdre le temps, je préfère perdre mon temps dans le rang que d'être pressé et perdre toute mon économie. La dernière fois je suis allé à la banque et je ne sais ce qui s'était passé et ma carte est bloquée. Voilà ce que nous disons. On n'est pas habitué » (Citoyen, 45 ans, juin 2025).

Ces propos de l'informateur rejoint l'analyse des effets culturels sur l'adoption des systèmes de paiement hybride dans les PME pakistanaises avec le Future Business Journal (2024). Il se dégage que les stratégies de transformation numérique dans des contextes similaires doivent intégrer les dynamiques sociales et culturelles locales et ne pas imposer une digitalisation totale de manière brutale. Les pratiques culturelles collectivistes ne freinent pas l'innovation. Au contraire elles peuvent soutenir des formes hybrides d'innovation comme les systèmes de paiement mixtes. Il faut alors proposer aux autorités et institutions une étude explorant comment les différences culturelles modulent la confiance, la perception du risque et donc l'intention d'acheter en ligne, comparant des consommateurs européens et asiatiques au Bénin en s'appuyant sur Italian Journal of Marketing (2021). PubMed (2020) aussi explore le rôle de la self-efficacy, des normes sociales et des différences culturelles entre la Colombie et l'Espagne dans l'adoption du commerce électronique. Il montre expérimentalement que les paiements mobiles augmentent le montant dépensé par rapport aux paiements en espèces, sans que la douleur du paiement n'en soit le médiateur principal. C'est également les point de réflexion

OBSTACLES À L'ADOPTION DES PAIEMENTS EN LIGNE DANS LES SERVICES PUBLICS

Au regard des enjeux étudiés, cette rubrique de la recherche se fonde sur les obstacles des paiements en ligne. Il est certains qu'il existe une masse d'informations disponibles mais on ne peut pas tout parcourir. Les quelques uns qui sont abordés sont propres au Bénin et peuvent je justifier dans d'autres contextes ailleurs.

Obstacles techniques aux paiements en ligne au Bénin

Dans ce travail et un peu plus haut, il est démontré qu'il existe un cadre légal pour le paiement en ligne. Mais il faut noter qu'il existe une grande masse d'entreprises béninoises qui échappent à ce paiement puisqu'elles ne déclarent pas leur revenu en ligne (Global Africa Sciences). Ce défaut de traçabilité complète des transactions en ligne a pour conséquence le cloisonnement fiscal de nombreux petits commerçants qui peinent à déclarer leurs revenus en ligne pour échapper au contrôle de l'État. On comprend pourquoi la facturation normalisée est peu respectée. D'où le recours à des factures non conformes pour réduire les taxes, conduisant au manque de régularité dans les transactions numériques.

« Il y a beaucoup d'entreprises qui sont sur le territoire béninois mais qui n'ont pas encore adopté les paiements en ligne. Vous savez que c'est aussi une affaire de moyens. Ce qu'il faut déboursier pour cela, nombres sont les entreprises qui n'ont pas cette capacité. Plus encore, la réalité dans le contexte béninois c'est que les gens aiment jouer avec les structures par rapports aux achats ou aux devis. Il faut aussi comprendre que la plupart des structures ne sont pas encore prêtes pour les technologies mises en place. Il faut d'abord l'accepter avant de commencer par l'utiliser. Certains veulent aussi épuiser le stock de factures disponibles avant de se conformer aux normes » (citoyen, 46 ans, juin 2025).

Le Bénin a adopté actuellement la plateforme nationale de paiement électronique (Pnpe). Le développement et l'adoption sont destinés à connecter les différents modes de paiement digital et à réduire la part du cash dans l'économie (Planète School Magazine et Web TV). Vu que cette initiative vise à mutualiser les services, réduire les coûts de transaction et promouvoir les paiements électroniques marchands dans les secteurs privé et public elle reste problématique sur toute l'étendue du territoire national. Cependant, elle est confrontée à des obstacles techniques tels que l'interconnexion avec les infrastructures fintech, bancaires et administratives, ainsi qu'avec les opérateurs mobiles, notamment pour gérer divers canaux rappellent Planète School Magazine et Web TV. C'est comme s'il y a une faible confiance envers les services en ligne (finance digitale, 2021) et une mauvaise connaissance puis un manque de support des utilisateurs. En Afrique francophone, le manque d'éducation sur les solutions digitales, les processus d'assistance et la fiabilité des services dissuadent les commerçants (finance digitale, 2021).

Obstacles organisationnels et institutionnels des paiements en ligne au Bénin

La littérature à travers certains travaux d'auteurs renseigne qu'il y a quelques obstacles organisationnels et institutionnels des paiements en ligne au Bénin. C'est le cas de J. Kounouwewa et C.E. Houkou (2024) ayant effectué une enquête sur 240 personnes et dont le résultat démontre que les facteurs individuels et les caractéristiques du système influencent fortement l'adoption du paiement mobile. Leur étude a fait la lumière sur un effet positif et significatif du paiement mobile sur l'inclusion financière des populations non bancarisées au Bénin. A ce titre, il faut noter qu'il y a une faible accessibilité et adaptation du système aux utilisateurs sans oublier le niveau d'information et de confiance des populations. Une publication de la chaine Afrique sur 7 sur le e-paiement au Bénin permet de constater qu'il y a une forte

préférence culturelle pour le cash, une résistance à l'adoption des paiements en ligne et une méfiance à cause de la sécurité : bugs, incidents techniques découragent les utilisateurs. La Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement (UNCTAD, 2019) a fait une évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique au Bénin et a constaté une insuffisance de l'environnement technique/organisationnel : manque de TPE, absence de mécanismes de paiement décentralisés, infrastructures peu accessibles sauf en projet. Quant à F. Bourguignon (2018), il trouve comme obstacles institutionnels structurels la corruption, l'inefficacité de la gestion publique, l'opacité dans la prise de décision, l'informalité de l'économie. Donc selon lui ces faits ont de conséquences sur les paiements en ligne telles que l'environnement juridique instable, le climat d'investissement défavorable, la faible qualité des services publics, la dépendance à l'aide qui sont autant de freins à l'adoption de systèmes numériques fiables et sécurisés. Puisqu'il s'agit des paiements en ligne, cela pourra rejaillir sur le social et sur l'économie du pays.

Obstacles socio-économiques des paiements en ligne au Bénin

La plupart des béninois n'ont pas la possibilité d'avoir un compte bancaire pour leurs transactions au regard des paiements en ligne. Ensuite, les réseaux mobiles n'ont pas encore couvert entièrement tout le territoire national. Ce qui pourrait limiter le choix des opérations par le paiement en ligne et par conséquent freine les activités des communautés.

« Je me rappelle que le moment où les gens ont commencé les opérations des actes de naissance sécurisés dans ce pays, dans mon village, il fallait réunir l'argent chez les populations pour aller dans d'autres localités pour faire les actes. Imaginer une dame vendeuse qui doit laisser son travail pour aller se faire établir un acte de naissance, c'est difficile. Cela a aussi agit sur les votes dans le temps puisque les gens ont manipulé les centres de vote au détriment de cette affaire. Si tu acceptes voter pour moi, je vais t'aider et comme cela les gens ont fait des transferts abusifs » (citoyen, 43 ans, juin 2025).

Des propos de cet informateur, il faut noter que certains faits continuent d'être des freins pour l'effectivité du paiement en ligne. Comme le souligne B. Niane (2021), dans son étude centrée sur l'Afrique, le principal frein socio-économique reste l'insuffisance des infrastructures qui limitent l'accès aux services de paiement en ligne dans les pays en développement. Il faut avouer que les obstacles peuvent être liés à la situation ou au contexte culturel d'un milieu ou d'une région. Le fait par exemple que l'internet ou les réseaux mobile n'ont pas encore une couverture nationale reste des pesanteurs. Par ailleurs, le niveau d'éducation et de confiance en ces paiements en ligne ne sont pas à négliger.

« Moi qui suis ici, j'ai pas un compte bancaire, c'est récemment que j'ai ouvert même le compte mobile money à partir de mon numéro mobile. La raison était que tu feras une longue distance pour aller retirer l'argent au cas de besoin. Et si la nuit, tu as un souci, comment on va faire. C'est mieux de garder les liquidités sur soi. Nous sommes dans un village. Les gens n'ont pas encore cette culture. Je suis venu ici parce que la fonction m'a amené. A la banque quand on nous fait des virements, je fais directement le transfert à partir d'autres moyens sur lesquels j'ai plus confiance puisque c'est une

affaire de confiance. Comme cette confiance n'est pas encore assurée, vous ne pouvez pas dire à une femme vendeuse qui n'a pas assez de moyens de faire son opération de transfert par ces moyens. Elle va penser à ce qu'il faut enlever ou ajouter au frais normal » (Fonctionnaire dans un village, 54 ans, juin 2025).

Dans la logique de cet informateur, J. Cocou, C. Amegnaglo et A. Yédjannavo (2021) ont mené une étude économétrique qui révèle que les services Mobile Money ont augmenté l'inclusion financière de 6,63 points dans le Sud du Bénin et que les déterminants de l'usage incluent l'âge, le genre, le chiffre d'affaires et le niveau d'éducation des artisans. C'est pour indiquer des freins liés aux caractéristiques socio-économiques des utilisateurs. A. Owa et PNUD/ONU (2022) vont ajouter l'histoire d'une vendeuse sans compte bancaire qui illustre les freins socio-économiques à l'adoption tels que l'absence de comptes, les vols domestiques du revenu, le manque de moyens pour économiser. C'est certainement dans le but de corriger cet état de chose que des projets ont été élaborés pour une adoption massive. C'est la cas du projet de formation numérique vise à remédier à cela en favorisant l'usage de Mobile Money pour sécuriser les revenus et renforcer la résilience pour certaines femmes des zones dangereuses dans le nord du pays. Dans le même sens l'UNCDF et le Ministère de l'Agriculture (MAEP, 2020) évoque le projet qui visait à digitaliser les paiements dans la filière riz pour environ 2 500 producteurs familiaux, souvent exclus du système financier traditionnel. L'objectif dudit projet est de faciliter l'adoption du Mobile Money et ouvrir la voie à d'autres services financiers digitaux (épargne, crédit, assurance). Le principal frein est l'exclusion des agriculteurs familiaux du système formel.

Obstacles psychologiques et sociaux des paiements en ligne au Bénin

Sur le terrain, les observations et les comportements des acteurs témoignent des obstacles psychologiques liés à la méfiance et à la peur de la fraude. Ce qui se justifie par le fait que nombreux utilisateurs craignent les arnaques et la perte de contrôle associées aux paiements numériques. Certains faits du passé ou des victimes alertent ou se plaignent des erreurs de transfert d'argent, renforcent la perception négative des paiements en ligne. Ceci est un frein majeur à l'adoption des paiements en ligne. Il faut remarquer qu'il existe la non maîtrise techniquement des outils ou des plateformes crée la méfiance chez beaucoup d'acteurs. C'est pour cela que lafinancedigitale.com, affirme que l'absence de formation adéquate rend les utilisateurs réticents à adopter les technologies de paiement et qu'une étude indique que 59 % des clients en Côte d'Ivoire ne savent pas comment fonctionnent les paiements marchands, soulignant l'importance de la formation pour surmonter cette barrière.

« Nous avons une fois envoyé les agents sur le terrain pour souscription des abonnés aux comptes mobiles. Un abonné rencontré a refusé et la raison est simple. Son enfant a envoyé de l'argent à son papa et depuis ce temps ils n'ont pas pu avoir l'argent pour les soins dont le papa avait besoin. Ils sont allés plusieurs fois voir les agents à l'agence sans suite. On a vérifié effectivement, l'argent est venu sur le compte de son papa et cela a été retiré. Papa n'a pas l'argent. Voilà des difficultés que les gens rencontrent souvent et qui les affectent

au point de détester les paiements en ligne » (agent des téléphonies mobiles, 35 ans, juin 2025).

Ces faits sont plus parlant et génèrent des obstacles sociaux. En effet, les normes sociales ont une grande influence sur l'agir des humains. On peut indiquer le nombre de fois les gens agissent en fonction des opinions des proches et de la communauté. Ces opinions jouent un rôle crucial dans l'acceptation des paiements numériques. Une étude de Q. M. Ajao, O. Olukotun et L. Sadeeq, (2023) révèle que l'influence des proches et de la communauté sur l'acceptabilité du paiement virtuel est un facteur déterminant dans l'adoption des paiements numériques.

« Je n'utilise pas les paiements en ligne parce j'ai tellement eu des échos négatifs. Déjà, mon papa nous a tellement parlé des déceptions qu'il a eues. Ensuite, c'est devenu populaire cette affaire des mésaventures avec les paiements en ligne. Je préfère acheter et payer main en main. Dans le cas contraire je ne suis pas encore prêt à payer. J'ai un point de vue très négatif des paiements en ligne et je l'ai gardé jusque-là » (apprenti, 19 ans, juin 2025)

Il est très fréquent au Bénin d'entendre les voyageurs ou ceux qui vont en mission dans certaines zones du pays dire qu'il faut avoir de la liquidité pour éviter les difficultés de paiements ou d'achat. Cela témoigne que l'accès aux réseaux de téléphonie mobile demeure un défi dans certaines régions du Bénin. Cela devient plus sérieux puisqu'une publication du journal du Bénin le précise *« Selon des audits réalisés par l'ARCEP entre 2021 et 2023, Moov Africa s'était engagée à déployer la 3G sur l'ensemble du territoire dès 2020, suivie par la 4G en 2021. Mais les contrôles révèlent une réalité bien différente : sur 526 arrondissements audités, seulement 17 disposaient d'une 3G viable et 16 d'une 4G fonctionnelle. En outre, des axes routiers stratégiques comme Cotonou–Malanville ou Parakou–Djougou restent dans l'« ombre numérique » : aucune couverture idéale sur ces corridors économiques clés. Ces lacunes affectent directement des départements comme l'Alibori, en extrême nord-est »* (journal du Bénin, 2025).

PERSPECTIVES D'AMÉLIORATION ET SOLUTIONS PROPOSÉES POUR LES PAIEMENTS EN LIGNE AU BÉNIN

Renforcement de l'infrastructure numérique pour les paiements en ligne au Bénin

Les transformations numériques au Bénin continuent depuis 2016 pour devenir une plateforme régionale du numérique selon les gouvernants. Le Fonds Monétaire International (FMI ; 2024) met en avant la transformation numérique du Bénin et ses implications pour les services publics en ligne : la bancarisation mobile et l'inclusion financière. Ce qui a permis d'avoir la valeur des transactions mobile money qui équivalait à 75 % du PIB annuel du Bénin. Toutefois, vu les faiblesses identifiées dans ce domaine, les acteurs souhaitent un renforcement des infrastructures. Lesdites infrastructures ont été identifiées par le Centre Africain pour le Développement Équitable (ACED) (2023). Dans cette parution, les infrastructures incluent les systèmes de paiement (Plateforme Nationale pour les Paiements Électroniques (PNPE), solutions telles que Mobile Money, Flooz, Celtis Cash) et les autres infrastructures (centres de données, plateformes d'interopérabilité (X-ROAD), portail e-services pour administration, fiscalité, santé, etc.). Lesdites infrastructures

facilitent l'accès aux services publics, l'inclusion numérique et la modernisation administrative. Il est noté que le paiement en ligne se généralise parce qu'encouragé par l'État à travers des mesures fiscales, mais le travail a montré que les obstacles persistent. C'est en cela qu'il faut encourager les fintechs comme TranXact qui cherchent à combler les lacunes, notamment en déploiement de TPE et autres mécanismes décentralisés (C. HOUNGBADJI ; 2024). C'est pour permettre aux usagers d'accéder à une solution sécurisée via API et plateformes tierces, intégrant fournisseurs de services, réseaux de paiement, établissements de monnaie électronique, sous la supervision du Trésor public. Du fait que l'exploitation desdites plateformes est assurée par la Direction des Systèmes d'Information du ministère des Finances, avec le soutien technique de l'ASIN pour la sécurité, les utilisateurs seront en confiance. Toutefois, l'évaluation empirique de l'impact socio-économique reste limitée, et mérite d'être approfondie (ACED).

Amélioration de la sécurité et de la transparence dans les paiements en ligne au Bénin

En corrélation avec les données révélées sur le terrain, les propos de M. Sossouhounto (CNIN, Bénin), lors du Cyber Africa Forum 2025, sont d'une certaine pertinence. Il a souligné que la plupart des cyberattaques exploitent l'ingénierie sociale (phishing, faux dépôts, manipulation de « mules »). En conséquence, il est vivement souhaité que les fintechs comme Wave s'appuient fortement sur l'éducation des utilisateurs, via agents sur le terrain et supports marketing, pour renforcer la sécurité. S. Mensah, (2024), souligne l'importance de disposer de données transparentes et à jour pour appuyer les réformes politiques et soutenir des systèmes de paiement numériques inclusifs puisque beaucoup de systèmes de paiement instantané (SPI) africains demeurent partiellement opaques certaines données ne sont pas publiquement disponibles. J. Ayekowou (2021), analyse des standards de paiement (OWASP, SSL/TLS, PKI...). Il va proposer la conception d'une architecture de paiement mobile intégrée avec implémentation d'une passerelle avec API SPACTEL Bénin. C'est une recommandation d'améliorations pour la sécurité des paiements électroniques via ce canal. Le Nouveau Reporter (2025), quant à lui trouve que les transactions illicites peuvent être détectées plus facilement via la traçabilité accrue des paiements numériques. Par ailleurs, la GSMA recommande des campagnes de sensibilisation massives et une coordination entre acteurs pour prévenir la fraude. A cet sujet, il faut suffisamment communiquer autour de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI – Bénin), créée en 2018. Puisqu'elle élabore les recommandations et veille à la mise en œuvre de la stratégie nationale de sécurité des systèmes d'information. En conséquence, elle coordonnera les acteurs publics et privés, pourra centraliser les incidents de sécurité, sensibiliser aux bonnes pratiques, et contribuer à la réglementation nationale en cybersécurité.

Formation et sensibilisation des usagers aux paiements en ligne au Bénin

En voulant améliorer les réalités en présence par rapport au paiement électronique, Gouvernement du Bénin (2023–2024) a procédé au lancement d'une initiative pilote de « Classes Socioéducatives » dans 20 collèges en milieux urbains comme ruraux visant à enseigner la cybersécurité, la reconnaissance des dangers en ligne et la prévention de la cybercriminalité dès

le plus jeune âge. Dans ce sens aussi, le Forum sur la Gouvernance de l'Internet au Bénin (FGI Bénin) et l'Agence des Systèmes d'Information et du Numérique (ASIN Bénin) ont organisé une formation en cybersécurité intitulée Certified Secure Computer User (CSCU) du 5 au 9 août 2024 à Cotonou. Elle couvre les fondamentaux de la sécurité des données, systèmes d'exploitation, antivirus, bonnes pratiques Internet, sécurité des emails et réseaux sociaux, sécurisation des smartphones/tablettes, cloud, sauvegarde, etc. Il faut réitérer des pareilles formations pour une lutte efficace.

Dans la période de 2017 à 2023 HackerLab le Bénin a connu un challenge national pour détecter les talents en cybersécurité. Des thèmes variés ont été développés : exploitation web, rétro-ingénierie, forensic, etc., organisé en 2017, 2019, 2020, 2021 à Parakou, 2022 (édition CEDEAO), 2023 avec des concours régionaux et victoire du Bénin en 2022. Il faut aussi remarquer que lorsqu'on parle des paiements en ligne, il ne faut pas mettre de côté les cartes bancaires. C'est justement à ce titre que C. A. Mélagodji et R. D. M. Degbégnil (2013–2014) ont avancé la proposition de la promotion des cartes bancaires et la sensibilisation aux avantages pour les usagers. Dans leur analyse de l'utilisation des cartes bancaires au Bénin, ils soulignaient que la sensibilisation des populations aux avantages et à la fiabilité de ces instruments de paiement est essentielle. Ils ont également l'absence de guichets fonctionnels (DAB/GAB) et la nécessité d'une bonne maintenance.

Partenariats public-privé pour la gestion des paiements en ligne au Bénin

La littérature a aidé à identifier au Bénin des initiatives pour le partenariat public-privé (PPP). C'est le cas par exemple de la digitalisation des paiements dans la filière riz avec l'UNCDF et le Ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et de la Pêche (MAEP /Bénin), autour du Projet pilote de digitalisation des paiements de la chaîne de valeur du riz au Bénin dont la campagne est initiée en février 2020 dans cinq communes (Covè, Zagnanado, Grand-Popo, Comè, Bopa). Il faut signaler que 144 producteurs de riz ont reçu une partie de leur paiement en espèces et une autre via Mobile Money. Ledit projet présente les caractéristiques d'un partenariat entre un organisme international (UNCDF) et un ministère béninois, visant à digitaliser et sécuriser les paiements agricoles, en combinant expertise extérieure et structures publiques. Au Bénin, le cadre institutionnel des PPP renvoie à la Cellule d'Appui au Partenariat Public-Privé (CAPPP), organisme de support PPP. Il y a aussi la Loi cadre des PPP, adoptée le 11 octobre 2016, réglementant les mécanismes contractuels. On peut parler aussi du Profil PPP au Bénin qui est un document synthétique (novembre 2021, mis à jour en 2022) qui présente le cadre législatif, institutionnel et des exemples de projets PPP. Il faut renforcer ces dispositifs existant et aider à une utilisation massive par les acteurs.

Conclusion

Au terme de cette recherche portant sur la contribution à la réflexion autour de la problématique des paiements en lignes dans les services publics au Bénin, il convient de rappeler que cette recherche a été possible grâce aux techniques et outils élaborés pour la circonstance. Ainsi, malgré les difficultés afférentes, il convient de retenir que les acteurs rencontrés reconnaissent l'effectivité des opérations de paiements en ligne

au Bénin. L'approche méthodologique adoptée a permis d'avoir les résultats suivants. D'abord, l'analyse des paiements en ligne dans les services publics au Bénin montre que le gouvernement a favorisé des cadres institutionnel et légal dans ce sens. Cela s'est concrétisé au regard des plateformes de paiements en ligne disponibles au Bénin. Les avantages observés avec les plateformes de paiements en ligne ont boosté l'adoption des paiements en ligne à travers les taux des structures au Bénin et ont permis la réduction de la corruption par la traçabilité des Transactions. En conséquence, il y a une nette amélioration de la transparence dans la gestion des services publics au Bénin grâce à la réduction des interactions directes avec les agents publics. Cependant, il reste des enjeux majeurs pour parfaire les opérations et éliminer les obstacles. Il s'agit notamment des enjeux liés à l'implémentation des paiements en ligne dans les services publics : sécurité, confidentialité, inclusion numérique, économiques, financiers, culturels et psychologiques. Quelques obstacles ont fait l'objet d'étude. Il convient d'en rappeler des obstacles à l'adoption des paiements en ligne sur l'ensemble du territoire en faisant allusion aux facteurs techniques, socio-économiques, organisationnels, institutionnels, psychologiques et sociaux. En vue d'anticiper sur l'avenir, des perspectives d'amélioration et solutions ont été proposées pour les paiements en ligne au Bénin. Elles concernent essentiellement le renforcement de l'infrastructure numérique pour les paiements en ligne, l'amélioration de la sécurité et de la transparence dans les paiements en ligne, la formation et la sensibilisation des usagers aux paiements en ligne et enfin les partenariats public-privé pour la gestion des paiements en ligne au Bénin.

RÉFÉRENCES

- Affagnon Qemal, (2016), Cybercriminalité au Bénin: menaces, lacunes juridiques et pouvoir, University of Abomey-Calavi, <https://www.researchgate.net>, consulté le 18 août 2025 à 16 h 35
- Africa-Press (Bénin), « Commerce Électronique Entre Opportunités Et Menaces »
- Afrique sur 7, L'e-paiement gagne du terrain au Bénin
- Ajao Qasim M., Olukotun Oludamilare, Sadeeq Lanre, 2023, Facteurs d'acceptation des paiements mobiles : l'impact des externalités de réseau au Nigéria, Revue de la bibliothèque en libre accès, consulté, le 21 août 2025 à 12 h 00
- Australians hit with billions in 'illegal charges', 2024
- Banque de France (2023), Paiements et infrastructures de marché à l'ère digitale, (publié le 9 mai 2023, mis à jour mai 2022)
- Banque Mondiale (2021-2022), rapports sur la digitalisation au Bénin (2021-2022).
- Banque Mondiale, (2021), DGI du Bénin, rapport 2022
- Barrett Claer (2024), Access to cash is the tip of a digital iceberg, Financial Times,
- Basile Niane (2021), La digitalisation des paiements en ligne : une passerelle vers l'inclusion financière en Afrique (socialnetlink.org)
- Bénin : la facture salée de l'amnésie numérique (2025), 3 février 2025, <https://www.journaldubenin.com>, consulté le 21 août 2025 à 12 h 30
- blog.inawo.pro, Infrastructures insuffisantes et faible pénétration Internet: Cela limite fortement l'accès aux paiements en ligne
- Boni T. Florent (2015), La cybercriminalité au Bénin : une étude sociologique à partir des usages intelligents des technologies de l'information et de la communication,

- Université Grenoble Alpes <https://lesenjeux.univ-grenoble-alpes.fr>, consulté le 18 août 2025 à 16 h 32
- Bounie David et François Abel (2013), Vers une économie des paiements électroniques ? Revue d'économie financière, n°109 (2013), pages 283–302
- Bourguignon François (2018), Rapport du programme EDI (Economic Development and Institutions) Diagnostic institutionnel du Bénin
- Centre Africain pour le Développement Équitable (ACED) (2023), Comprendre l'impact des Infrastructures Publiques Numériques sur le développement économique et social au Bénin
- Chaix Laetitia (2013), Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaires et enjeux concurrentiels (Thèse, GREDEG);
- Chang Jo (2024), How Cultural Differences Influence Security and Convenience in Digital Payment Experiences (août 2024)
- Cocou Jaurès, Amegnaglo Cocou et Yédjannavo Alexandre (2021), Analyse exploratoire de l'effet de l'émergence des services de compte de monnaie électronique sur l'inclusion financière au sud du Bénin
- Coliko Marc, (2017), Les enjeux de l'intégration du e-commerce au Bénin, Université de Parakou, Licence Professionnelle en Marketing et Management, <https://www.memoireonline.com>, consulté le 18 août 2025 à 16 h 28
- Conférence CEDEAO-Conseil de l'Europe sur le renforcement des capacités en cyber législation 11-13 septembre 2017, Abuja, Nigéria, <https://rm.coe.int>, consulté le 18 août 2025 à 16 h 40.
- Davis Fred D., Bagozzi Richard P., Warshaw Paul R., (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- DGI du Bénin (2022), rapports sur les paiements numériques des impôts.
- Diallo Alioune et al. (2024), publié le 6 novembre 2024 « Security Assessment of Mobile Banking Apps in West African Economic and Monetary Union,
- Digital Public Infrastructure (DPI) Info Hub (au Bénin), plateforme d'information dédiée aux infrastructures publiques numériques (DPI), portée par le MFWA et Co-Develop (2025), « Paiement électronique : une solution face à l'insécurité au nord Bénin » du 30 juin 2025
- Domingo Ennatu, Jumah Jacqueline, Mensah Sabine (2024) Gaps in interoperability as barriers to inclusive digital payments in Africa, ECDPM, du 22 avril 2024
- Electricité Bénin Energie (2023), Banque Mondiale, sur les solutions de paiement en ligne dans les secteurs d'énergie en Afrique.
- F. Reshadi et M. P. Fitzgerald (2023), Revue conceptuelle sur la douleur du paiement dans *Psychology & Marketing*
- FGI Bénin (2024), Rapport de panel sur la protection des données personnelles au Bénin contexte universitaire/professionnel, avec les panélistes : Holonou Pio Emmanuel, Alapini Muriel (modérateurs), avec Lekoyo Imourane, Ahouandjinou Janvier, Accrombessi Robin, Bessan Karen ;
- Future Business Journal (2024) The role of collectivist cultural practices in supporting a hybrid payment system among SMEs in Pakistan
- Houngbadji Cochimau (2024), L'e-paiement gagne du terrain au Bénin
- Hounongbe Christian (2024), Plateforme nationale de paiement électronique : les modalités de fonctionnement et de gestion fixées
- https://www.elibrary.imf.org/view/journals/002/2024/339/article-A002-en.xml?utm_source=chatgpt.com "Benin—Digital Transformation to Foster Inclusive Growth1 in: IMF Staff Country Reports Volume 2024 Issue 339 (2024
- Italian Journal of Marketing (2021) Cultural dimensions in online purchase behavior: Evidence from a cross-cultural study
- Joël Ayekowoui (2021), Mémoire sur la sécurité des paiements électroniques et Mobile Money via API SPACTEL Bénin
- Journal of Business Research (2024), Psychological ownership and users' continuous usage of domestic vs. foreign mobile payment apps
- Kounouwewa Jules et Hounkou C. Emmanuel (2024), Impact du paiement mobile sur l'inclusion financière des populations non bancarisées au Bénin » (revue-isg.com, publié le 23 mai 2024)
- Kpavode Ingrid, (2024), RAPPORT DE L'ENQUÊTE SUR LE COMMERCE EXTERIEUR NON ENREGISTRE EDITION 2022-2023, INStaD, <https://instad.bj> › actualites › 580-rapport-de-l-enquete-, consulté le 18 août 2025 à 16 h 38.
- lafinancedigitale.com, Mauvaise connaissance et manque de support des utilisateurs (e-commerce, formation) :
- Le Nouveau Reporter, 22 février 2025, Les paiements numériques : un levier inattendu dans la lutte contre les flux financiers illicites (lenouveaureporter.com)
- Lougbegnon Hermann A. « E-commerce au Bénin : quelles obligations ? »
- Mensah Sabine (2025), Les coupures de réseau pourraient constituer le principal obstacle à l'adoption des paiements numériques, AfricaNenda French, du 20 janvier 2025
- Mensah Sabine, (2024), Le manque de transparence des données entrave le progrès de l'Afrique vers des systèmes de paiement instantané inclusifs ! (AfricaNenda), 20 mars 2024
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, Ministère de la Santé du Bénin (2022).
- Ministère de l'Économie et des Finances du Bénin, rapport 2020
- Ministère de l'Économie et des Finances du Bénin, rapports (2020-2021).
- Ministère des Finances et de l'Économie du Bénin, rapport 2021
- Nicolas Bédu, Caroline Granier, Léo Malherbe, Matthieu Montalban (2021), Les banques françaises face à l'émergence des FinTechs de paiement et de crédit : dynamique réglementaire et changement technique, (Revue d'économie industrielle, 4e trimestre 2021)
- Owa Anne & PNUD/ONU (2022), Soutien à l'économie locale ... une solution numérique au service des micro-entrepreneurs et des petits exploitants agricoles
- Peters Gareth W., Chapelle Ariane, Panayi Efstathios (2014), Opening discussion on banking sector risk exposures and vulnerabilities from virtual currencies: An operational risk perspective (4 septembre 2014)
- Planète School Magazine et Web TV, Planet e-School Magazine, Technologie / Paiement électronique : Une mutation technologique en vue, Plateforme nationale de paiement électronique (Pnpe)
- Police Nationale du Bénin, rapports de la Direction Générale des Douanes et Impôts.

- Police Républicaine du Bénin, rapport 2021, DGI du Bénin, rapport 2022
- Police Républicaine du Bénin, rapports sur les amendes et la digitalisation (2021-2022).
- PubMed (2020) Purchase intention and purchase behavior online: A cross-cultural approach
- Rapports annuels de la Direction Générale des Impôts (DGI) du Bénin (2019-2020), études de la Banque Mondiale sur la digitalisation des paiements.
- Ségurel Florence (2024), Le paiement, un enjeu majeur de souveraineté économique AFTE (Association Française des Trésoriers d'Entreprise)
- Société Nationale des Eaux du Bénin (SONEB, 2022), Banque Africaine de Développement (BAD), études sur la digitalisation des services publics.
- Sowon Karen, Luhanga Edith, Cranor F. Lorrie, Fanti Giulia, Tucker Conrad, Gueye Assane (2023), The Role of User-Agent Interactions on Mobile Money Practices in Kenya and Tanzania
- Transparence Internationale, rapport 2021.
- Tugce Metin & İbrahim Arslan (2025), Pain of Payment in Different Cultures and Personality Types, (EUROASIA Journal of Social Sciences & Humanities, avril 2025)
- UNCDF & Ministère de l'Agriculture (MAEP) (2020) Les Débuts de la Digitalisation des Paiements dans la Chaîne de Valeur Riz au Bénin(UNCDF)
- UNCTAD (Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement) (2019) Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique au Bénin
- Yizhao Jiang, (2022), The Influence of Payment Method: Do Consumers Pay More with Mobile Payment?, du 26 octobre
- Your tax returns and Social Security checks will never be the same after new rule 'phases out' essential payment method, 2025
- Yue Pengpeng, Korkmaz Aslihan Gizem, Yin Zhichao, Zhou Haigang (2022), The rise of digital finance: Financial inclusion or debt trap
- Zellermayer Ofer (1996), The Pain of Paying, Initiative originelle du concept de "pain of payment" en sciences comportementales. (thèse de doctorat, Carnegie Mellon University).
