



KNOWLEDGE PLATFORM ON INCLUSIVE DEVELOPMENT POLICIES

Digitalisation des Services Publics au Bénin : Challenges et Opportunités

Gbètoton Nadège Djossou

École Nationale de Statistiques, de Planification et de Démographie, Université de Parakou, Bénin

Sylvain Hekponhoue

Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Université d'Abomey-Calavi, Bénin

Melain Modeste Senou

Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Université d'Abomey-Calavi, Bénin

Bernadin G. C. Ahodode

Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Université d'Abomey-Calavi, Bénin



September 2022

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Résumé | 1 |
| Introduction | 3 |
| 0.1. Contexte et justification de l'étude..... | 3 |
| 0.2. Démarche méthodologique | 4 |
| Partie I : Les reformes, investissements et indicateurs de développement de la digitalisation des services publics au Bénin | 5 |
| 1.1. Les TIC comme catalyseur de dynamique économique et de modernisation au Bénin 5 | |
| 1.2. Les réformes juridiques et institutionnels de l'économie numérique au Bénin..... | 8 |
| 1.3. Les investissements en infrastructure énergiques et numériques au Bénin | 10 |
| 1.4. Évolution des indicateurs de développement de l'économie numérique au Bénin entre 2016-2021 | 11 |
| Partie II : État des lieux de la digitalisation des services publics au Bénin : Smart Gouv | 14 |
| 2.1. La digitalisation inter-administrations des services publics | 14 |
| 2.2. La digitalisation des services publics vers les citoyens | 15 |
| 2.1.1. Les services digitalisés de l'état civile, de l'eau et de l'énergie | 15 |
| 2.1.2. Les services digitalisés des finances et de la fonction publique..... | 15 |
| 2.1.3. Les services publics digitalisés de l'éducation et de la santé | 15 |
| 2.3. La protection des données dans le processus de digitalisation au Bénin | 16 |
| Partie III : Analyse de l'inclusivité des services publics digitalisés au Bénin ... | 18 |
| 3.1. Analyse descriptive des données de l'enquête | 18 |
| 3.2. Contraintes d'accès aux services publics digitalisés selon les catégories sociales | 20 |
| 3.3. Connaissance et demande des SPD selon les types de services publics | 21 |
| 3.4. Connaissance et demande des services publics digitalisés selon les catégories sociales..... | 22 |
| 3.5. Expériences des requêtes des SPD selon les catégories sociales | 23 |
| 3.6. Perception des opportunités et difficultés des SPD selon les catégories sociales. | 24 |
| Conclusion et recommandations | 26 |
| Références | 28 |
| Annexes | 29 |

Listes des Tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Vision du numérique, objectifs et indicateurs à l’horizon 2021 | 7 |
| Tableau 2: Évolution de quelques indicateurs de la digitalisation entre 2016 et 2021 au Bénin | 12 |
| Tableau 3: Analyse descriptive | 19 |
| Tableau 4 : Contraintes d'accès aux services digitaux par catégorie sociale | 20 |
| Tableau 5 : Connaissance et demande des SPD par catégorie de SP | 22 |
| Tableau 6 : Connaissance et demande des SPD par catégorie sociale | 22 |
| Tableau 7 : Requêtes des SPD selon les catégories sociales..... | 23 |
| Tableau 8 : Perception des opportunités et difficultés des SPD | 24 |

Résumé

Le Bénin a opté depuis 2016 pour la transformation numérique de l'administration en mettant au cœur de celle-ci, les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Ainsi, avec l'usage des outils qu'offrent les TIC, l'administration publique béninoise s'est modernisée avec la digitalisation des services publics. L'objectif de la présente étude est d'analyser les opportunités et les difficultés dans l'accès aux services publics digitalisés au Bénin tout en mettant l'accent sur les inégalités d'accès et d'utilisation de ces services par les différentes catégories sociales. L'approche méthodologique dans cette étude est basée sur une analyse qualitative et quantitative.

Premièrement, l'analyse qualitative a consisté en une revue documentaire et à des entretiens avec les cadres des différentes institutions en charges de la digitalisation des services publics au Bénin. Elle a permis d'analyser l'état de mise en œuvre des projets entrepris par le gouvernement pour la digitalisation des services publics ainsi que leur effet sur l'économie numérique au Bénin. Il ressort de cette analyse que la transition digitale dans le secteur public béninois, est déjà une réalité et le numérique est utilisé dans la plusieurs ministères et institutions de l'État pour rendre l'administration moderne et plus performante. La modernisation résulte de l'introduction de nouvelles technologies dans l'administration notamment les outils informatiques qui ont induit un nouveau comportement dans le fonctionnement et le traitement des dossiers. Ces nouveaux comportements ont insufflé une nouvelle dynamique et amélioré la capacité des agents en les rendant plus productifs. Pour y arriver, des réformes sur le plan juridique et institutionnel ont été faites et des investissements consentis.

Sur le plan juridique, le secteur du numérique au Bénin est désormais réglementé par le vote de la loi n° 2017-20 du 20 avril 2018 portant code du numérique au Bénin. L'objectif de ce code est d'assurer la protection des données à caractère personnel, de réglementer le commerce électronique et la cyber criminalité et de prévoir les infractions et sanctions liées au numérique. Ainsi, le gouvernement entend faciliter l'adoption et l'utilisation des services publics digitalisés dans tous les acteurs. L'élaboration et la mise en œuvre des stratégies du numérique a conduit le gouvernement à mettre en place des institutions au nombre desquels le Ministère du Numérique et de la Digitalisation (MND), l'Agence des Systèmes d'Information et du Numérique (ASIN), l'Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP), et l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP).

Le gouvernement béninois a également fait d'importants investissements dans les infrastructures énergétiques et du numérique. L'ensemble des réformes et investissements ont permis la modernisation de l'administration et la création du portail national de E-services dont l'objectif est de faciliter l'accès des citoyens aux services publics et améliorer la qualité de la gouvernance. Grâce à ce portail, il est aujourd'hui possible pour les citoyens d'obtenir des informations en ligne sur au moins 560 services publics et de faire des requêtes et avoir satisfaction en ligne et obtenir le document requis pour 132 services.

Deuxièmement, l'analyse quantitative est une analyse descriptive basée sur des données primaires collectées dans deux communes du Bénin (Cotonou et Abomey-Calavi). Au total, 800 individus ont été enquêtés dont 272 et 528 respectivement en milieu rural et en milieu urbain. Les femmes et les hommes représentent chacun 50% de l'échantillon. Il en ressort que la majorité des personnes enquêtées (76%) est informée de l'existence des services publics digitalisés et 67% d'entre elles en ont fait au moins une fois la requête. La digitalisation des

services a eu un effet positif sur les requêtes de certains services publics notamment ceux des secteurs de la fonction publique/travail et de l'éducation/santé.

Cependant, toutes les personnes informées de l'existence des services publics digitalisés n'en font pas pour autant des requêtes de ces services. L'analyse montre en effet que 56% des personnes informées de l'existence des services publics digitalisés ont préféré faire des requêtes de services publics physiquement dans les administrations. Les services les plus concernés sont les services de l'état civil et de la citoyenneté. Les femmes, les personnes habitant dans les milieux ruraux et celles sans aucun niveau d'éducation ont eu en général moins de requêtes de services publics digitalisés. Elles ont eu plus besoin d'intermédiaires pour faire ces requêtes et sont de ce fait les plus nombreuses à faire des requêtes physiques pour des services dont elles sont déjà informées de la digitalisation.

Au regard des résultats de cette étude, nous formulons des recommandations suivantes :

- L'accès à internet étant un facteur primordial pour l'accès et l'utilisation des services publics digitalisés, le gouvernement doit poursuivre ses efforts d'investissements dans les infrastructures numériques ainsi que les réformes incitatives d'investissements par les opérateurs des télécommunications.
- Dans ses efforts d'investissements pour favoriser l'accès des populations béninoises à internet, le gouvernement doit envisager des politiques et stratégies pour un accès plus favorable aux femmes et les populations des milieux ruraux.
- Bien que les populations soient en majorité informées de l'existence des services publics digitalisés, les individus ne font pas pour autant des requêtes de services publics digitalisés. Le gouvernement doit poursuivre la communication sur ces services et surtout expliquer aux populations les procédures d'accès dans les différentes langues locales et dans les communautés rurales.
- Les services publics des secteurs de l'état civil et de la citoyenneté sont ceux qui sont les demandés physiquement alors qu'ils sont déjà digitalisés. Ceci peut être dû aux manques d'informations sur les procédures et les difficultés (files d'attente) d'accès à ces services digitalisés. Le gouvernement doit travailler afin de rendre ses services digitalisés beaucoup plus accessibles à toutes les catégories sociales.

Certaines catégories sociales telles que les femmes, les personnes vivant dans les milieux ruraux ou celles ayant de faibles niveaux scolaires ont plus recours à des personnes intermédiaires pour leurs requêtes de services publics digitalisés. Il serait intéressant que le gouvernement élargisse la politique de mise en place des Points Numériques Communautaires (PNC) pour permettre à ces couches de bénéficier d'assistance pour leurs requêtes de services publics digitalisés. En effet, les PNC sont des centres dotés de personnels, d'un groupe électrogène, d'une bonne connexion à internet et des ordinateurs, disponibles à apporter de l'assistance à des personnes qui veulent formuler une demande de SPD.

Introduction

0.1. Contexte et justification de l'étude

Le Bénin est un pays de l'Afrique de l'Ouest limité au Nord par le Burkina-Faso et le Niger, à l'est par le Nigéria, à l'ouest par le Togo et au Sud par l'Océan Atlantique. D'une superficie de 114 763 km², la population du Bénin est estimée à 12.123.198 habitants en 2020. La capitale du Bénin est Porto-Novo et sa monnaie est le franc CFA. A partir de 2016, le pays affiche sa volonté de promouvoir le développement de l'économie numérique. Le gouvernement du Bénin développe alors un environnement qui favorise la mise en œuvre de la digitalisation des services publics au profit des citoyens. En effet, la croissance rapide de l'utilisation d'internet et des applications informatiques pousse les organisations du monde entier à digitaliser leurs services. En particulier, dans les administrations publiques, la digitalisation améliore la qualité et la performance des services par la facilitation de l'exécution des tâches et la réduction de la bureaucratie. Elle permet également la réduction des coûts d'accès (coût de transport, gain de temps, etc.) des services publics aux citoyens.

La digitalisation des services publics fait référence à la fourniture de services publics dans lequel l'interaction avec une administration publique est faite par le biais d'un système informatique. Les citoyens, exigeant constamment plus de transparence, d'efficacité et de réactivité de la part des pouvoirs publics, plusieurs pays se sont engagés sur la voie de la digitalisation des services publics afin de faciliter leurs accès aux citoyens et les rendre plus efficaces (Lynn et al., 2022). L'adoption croissante des services publics digitalisés a le potentiel de générer des avantages substantiels pour l'ensemble de l'économie, tant au niveau local que national (Mensah et al., 2020). Les plateformes digitalisées d'accès aux services publics peuvent jouer un rôle essentiel dans la transformation numérique de la société à travers des prestations de services publics équitables et efficaces aux citoyens (Upadhyay et al., 2022). La digitalisation des services publics améliore les processus et facilitent les responsabilités et les tâches des fonctionnaires publics (Tangi et al., 2021).

Les avantages potentiels générés par l'adoption des services publics digitalisés sont devenus encore plus visibles pendant la crise sanitaire de la pandémie de la Covid-19. Dans ce contexte, les services non digitalisés étaient inaccessibles de sorte que les organisations publiques ont été obligées d'accélérer l'adoption des technologies innovantes d'e-services publics afin de s'appuyer sur leurs utilisations pour gérer la crise (Nations Unies, 2020). En raison des restrictions mises en place pour contenir la propagation de la pandémie, une grande partie des activités et services publics ont été mis en ligne et facilitent ainsi leurs accès aux populations.

Malgré les efforts du gouvernement béninois pour la digitalisation des services publics, leur accès reste assez inégalitaire. Une grande partie de la population ne dispose pas d'un smartphone ou d'un ordinateur indispensable pour l'utilisation de services digitaux. Plus de 50% de la population béninoise vit en milieux ruraux avec un accès limité à internet et à l'électricité. Le faible taux d'alphabétisation de la population béninoise est également une limite à l'utilisation des services publics digitaux. L'objectif de ce travail est d'analyser les opportunités et les difficultés dans l'accès aux services publics digitalisés au Bénin tout en

mettant l'accent sur les inégalités d'accès et d'utilisation de ces services selon différentes catégories sociales (sexe, personnes âgées, etc.).

0.2. Démarche méthodologique

La démarche méthodologique de ce travail a consisté en une analyse qualitative et une analyse quantitative. L'analyse qualitative s'est basée sur la revue documentaire en ligne et sur des entretiens avec des cadres de différentes institutions en charges de la digitalisation des services publics au Bénin (Voir Annexe 2). Elle a permis : de (i) faire la revue de tous les projets entrepris par le gouvernement afin de favoriser la digitalisation des services publics ainsi que l'accès et l'utilisation des services publics digitalisés aux fonctionnaires de l'État ainsi qu'aux citoyens ; (ii) d'analyser l'état de mise en œuvre de ces projets ainsi que leur effet sur l'économie numérique au Bénin.

L'analyse quantitative est faite à partir des données collectées à travers une enquête auprès de 800 individus dans les communes de Cotonou et d'Abomey-Calavi. Le choix des communes de Cotonou et d'Abomey-Calavi se justifie par : leur poids démographique, l'offre quasi-complète des services internet et surtout la possibilité d'apprécier le phénomène de la digitalisation dans les contextes urbains et ruraux. Aussi, les habitants de ces deux communes ont également un accès relativement équitable à tous les services publics. Ainsi, pour tout individu habitant dans cette zone d'étude, le choix d'un service public se fait avec la possibilité de choisir entre le service digitalisé ou le service réel (physique).

L'échantillon des 800 individus est réparti sur les deux communes en tenant compte du taux d'urbanisation. Cotonou est une commune complètement urbaine et constitue la principale ville du Bénin. Le taux d'urbanisation dans la commune d'Abomey Calavi est supposé à 40%, à défaut de disposer de données officielles. Les enquêtés des milieux ruraux et urbains représentent alors respectivement 40% et 60% de l'échantillon soit 272 et 526 enquêtés. Le mode de tirage des individus à l'intérieur des villages ou quartiers de ville dans la zone d'étude est le mode de tirage systématique. Dans chaque village ou quartier de ville, huit (08) individus ont été enquêtés dans des maisons différentes distantes l'une de l'autre de dix (10) maisons. Les données collectées nous ont permis de décrire les facteurs facilitant l'accès et l'utilisation des services publics aux individus ainsi que les inégalités d'accès et d'utilisation des services publics digitaux selon les catégories sociales telles que : le sexe, l'âge, le milieu de résidence, le niveau d'éducation et l'âge.

Le reste du document est subdivisé en quatre parties. La première partie présente les réformes, les investissements et les indicateurs de développement de la digitalisation des services publics. La deuxième partie fait l'état des lieux de la digitalisation des services publics dans les administrations publiques et vers les citoyens. La troisième partie analyse l'inclusivité des services publics digitalisés. La quatrième partie conclue et propose des recommandations pour l'accès et l'inclusivité de tous les citoyens aux services publics digitalisés.

Partie I : Les reformes, investissements et indicateurs de développement de la digitalisation des services publics au Bénin

1.1. Les TIC comme catalyseur de dynamique économique et de modernisation au Bénin

La stratégie actuelle de développement de l'économie numérique béninoise a été impulsée en 2016 par la volonté du Président de la République de faire du secteur du numérique un levier de développement. En 2016, le potentiel du secteur du numérique comme instrument de développement socio-économique était sous exploité dans le pays. L'indice de préparation au réseau (NRI)¹ était de 2,9 et le pays classé au 128^{ème} rang sur 139 derrière l'Ouganda (121^{ème}) et le Ghana (102^{ème}). Ceci suggère qu'en 2016, au Bénin, les TIC sont faiblement utilisées pour stimuler la compétitivité et le bien-être des individus. Le taux de pénétration mobile était estimé à 84,14% (ARCEP, 2016b). Bien que la téléphonie mobile soit largement adoptée, l'accès à internet reste largement faible avec un taux de pénétration internet estimé à seulement 27,06%² (ARCEP, 2016a). Plusieurs facteurs expliquent cet état de fait.

En 2016, le marché de la téléphonie mobile comptait cinq opérateurs (MTN, Moov, BCom, Glo Mobile et Libercom) mais était très peu concurrentiel et fonctionnait plutôt comme un duopole mené par les opérateurs MTN et Moov qui détenaient 90% du marché. La structure presque duopolistique du marché de la téléphonie mobile ne favorisait pas les investissements en infrastructures dans le secteur pour une amélioration de la couverture et de la qualité des services aux individus et aux entreprises. Aussi, le marché du réseau filaire est très défaillant et ne représente que 4% du marché des communications électroniques. Par ailleurs, en 2016, 53,77% de la population béninoise est rurale³ avec un taux d'électrification seulement de 5% (DGAE, 2020) et le taux de non analphabétisation national était de près de 60%. Le revenu net ajusté par habitant était estimé à environ 3 dollars par jour⁴ et ne favorise pas l'accès des populations aux terminaux (smartphone, tablettes et ordinateurs) indispensable à l'utilisation de l'internet. Tous ces facteurs sont autant de barrières à l'émergence du numérique au Bénin.

C'est dans ce contexte que dans son programme d'actions (PAG) 2016-2021, le gouvernement du Bénin a décidé de faire du secteur du numérique un secteur porteur de croissance. Les 31 mai et 1^{er} juin 2016, la Présidence de la République a alors organisé un atelier national, dénommé « ennov-Bénin 2021 », afin de mettre en place une stratégie de développement de l'économie numérique. Cet atelier a réuni tous les acteurs privés et publics intervenant dans le secteur des TIC afin de mener des réflexions stratégiques pour des solutions innovantes. En prélude à cet atelier, le Président de la République a formulé sa vision qui est de « positionner le Bénin comme la plateforme numérique de l'Afrique de l'Ouest à l'horizon 2021 et de faire des Technologies de l'Information et de la Communication le principal

1 <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/networked-readiness-index/>

2 Les taux de pénétration mobile et internet ne tiennent pas compte des phénomènes d'abonnées doubles et des utilisateurs inactifs.

3 <https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/SP.RUR.TOTL.ZS?locations=BJ>

4 <https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/NY.GNP.PCAP.CD?end=2018&locations=BJ&start=2000>

levier de son développement socio-économique ». Les recommandations qui ont été faites à l'issu de l'atelier ennov-Bénin 2021 ont donné lieu à l'élaboration du Document de Politique Sectorielle (DPS) du numérique pour la période 2016-2021⁵. Ce document élabore les objectifs du gouvernement pour le secteur numérique, les projets et stratégies pour atteindre ses objectifs ainsi que ses indicateurs d'appréciation attendus à l'horizon 2021. Dans ce document, la vision du secteur du numérique a été formulé. Le

⁵ <https://numerique.gouv.bj/images/DPS.pdf>

Tableau 1 présente la vision du numérique, ses objectifs ainsi que ses indicateurs à l'horizon 2021.

Tableau 1 : Vision du numérique, objectifs et indicateurs à l'horizon 2021

| Vision du numérique | |
|--|---|
| Transformer le Bénin en la plateforme de services numériques en Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale | |
| Objectifs | Indicateurs |
| Favoriser l'inclusion sociale et le bien-être humain via un meilleur accès au savoir et à la connaissance | <ul style="list-style-type: none"> - Contribution du numérique dans le PIB supérieur à 5% - Doubler la taille du marché des TIC pour atteindre 580 milliards de francs CFA |
| Favoriser un meilleur accès au travail et donc réduire le chômage | Un minimum de 90.000 emplois créés par l'économie numérique à l'horizon 2021 |
| Favoriser le développement économique de tous les secteurs d'activité y compris le secteur des TIC | <p>Contribuer, via la numérisation de l'économie, au développement des autres secteurs, en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le secteur du e-gouvernement : atteindre un EGD^I (<i>E-government development index</i> de l'ONU) de 0,5 - Le secteur de l'éducation : 100% des établissements primaires, secondaires et supérieurs sont connectés à internet en haut débit ou très haut débit - Le secteur du commerce : l'objectif est d'atteindre un taux d'usage des citoyens à des services financiers en ligne de 50% |
| Promouvoir une gouvernance transparente et une administration plus efficace et orientée vers les usagers | <ul style="list-style-type: none"> - Taux de couverture des services internet de haut débit à 80% pour les individus et pour les entreprises - Taux de pénétration de 40 % pour le fixe et 60 % pour le mobile |
| Promouvoir le rayonnement régional et international du Bénin | Être dans le top 100 du classement international dans le numérique (NRI) et 1 ^{er} en Afrique |

Source : Déclaration de Politique Sectorielle : orientations stratégiques 2021 dans le secteur de l'économie numérique⁶

Afin d'atteindre les objectifs de la stratégie sectorielle du numérique à l'horizon 2021, six (06) projets phares ont été identifiés pour être le levier majeur de développement de l'économie numérique parmi lesquels nous avons : le déploiement de l'internet haut débit et très haut débit sur l'ensemble du territoire, la mise en œuvre d'une administration intelligente (Smart Gov), etc.

⁶ <https://numerique.gouv.bj/images/DPS.pdf>

1.2. Les réformes juridiques et institutionnels de l'économie numérique au Bénin

Les technologies de l'information et de la communication ont connu une très forte croissance ces dernières années et sont devenues essentielles dans la vie de tous les jours aussi bien dans les entreprises privées que dans les administrations publiques. Comme tous les pays du monde, plusieurs pays africains ont également entrepris de mettre les technologies numériques au cœur de la vie des citoyens, des entreprises et des administrations. A partir de 2016, le Bénin affiche sa volonté de faire du numérique et de la digitalisation des services publics, un catalyseur de dynamique économique et de modernisation pour une accélération de la croissance économique et de l'inclusion sociale. Pour ce faire, en 2018, le gouvernement béninois a adopté le code du numérique à travers la Loi n° 2017-20 du 20 avril 2018⁷ qui vise à régir les opérations du secteur du numérique et faciliter l'adoption et l'utilisation des services digitalisés par tous les acteurs. Le pays dispose désormais d'un texte de loi de référence unifiée qui protège les données à caractère personnel ; réglemente le commerce électronique et la cyber criminalité et prévoit les infractions et sanctions liées au numérique.

Sur le plan institutionnel, le gouvernement du Bénin a mis en place des institutions chargées de l'élaboration de la stratégie du numérique et de leur mise en œuvre. Notamment, la priorité que le gouvernement accorde à la transition numérique, l'a conduit à dédier au secteur du numérique tout un ministère : le Ministère du Numérique et de la Digitalisation (MND). Ce ministère a en charge la conception, le suivi et l'évaluation de la politique générale de l'État en matière de communications électroniques, de développement du numérique et de transformation digitale de l'administration publique, des entreprises et des autres secteurs de la société. L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP) appuie le MND à travers l'élaboration du cadre réglementaire applicable aux communications électroniques. Également sous tutelle du MND, l'Agence Béninoise de Service Universel des Communications Électroniques et de la Poste (ABSU-CEP) qui a pour mission de (i) favoriser la pénétration de l'internet fixe dans toutes les communes ; (ii) offrir des services numériques haut débit, multimédia et d'e-Gouvernement aux populations via le réseau postal ; (iii) faciliter l'accès à internet haut débit et à la téléphonie mobile aux populations vivant dans les zones blanches ; et (iv) stimuler l'usage des TIC à des fins d'enseignement et de formation pour améliorer la qualité de l'enseignement.

En dehors du ministère, l'Agence pour le Développement du Numérique (ADN), l'Agence des Services et Systèmes d'Information (ASSI) et l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) ont été créées et placées sous la tutelle de la Présidence de la République.

- L'ADN s'occupe de la mise en œuvre de la stratégie nationale du numérique, du développement des infrastructures haut débit et très haut débit. Elle est chargée de la conception, de la planification, de la programmation des activités à mener en vue de la généralisation de l'usage du numérique au Bénin.

L'ASSI quant à elle, assure la mise en œuvre opérationnelle des programmes et projets entrant dans le cadre des stratégies de développement des services et systèmes d'informations numériques sécurisés au Bénin. A ce titre, elle est en charge de :

⁷ https://apdp.bj/wp-content/uploads/2019/04/CODE-DU-NUMERIQUE-DU-BENIN_2018-version-APDP.pdf

l'assistance stratégique, méthodologique et opérationnelle de toutes les structures gouvernementales et des opérateurs d'importance vitales (OIV) et assure l'exécution des projets relatifs à l'administration intelligente (Smart Gouv), l'E-Commerce et la dématérialisation.

- L'ANSSI contribue entre autres à l'élaboration des textes légaux et réglementaires relatifs à la sécurité des systèmes d'information et des réseaux et à l'application des accords, traités et conventions relatives à la lutte contre la cybercriminalité et la cybersécurité ratifiée par la République du Bénin.

Pour des raisons de rationalité, d'efficacité et de cohérence de l'action publique, le décret N° 2022-324 du 1^{er} juin 2022 portant fusion des agences ADN, ASSI, ANSSI et ABSU-CEP pour former l'Agence des Systèmes d'Information et du Numérique (ASIN) a été adopté en conseil des ministres du 1^{er} juin 2022. L'ASIN est placée sous la double tutelle du Ministère du Numérique et de la Digitalisation (MND) et du Ministère de l'Économie et des Finances (MEF). Le gouvernement appui l'agence à travers la mise à sa disposition des ressources constituées principalement par :

- des apports en nature des biens meubles et immeubles appartenant à L'État ou à ses démembrements et mis à sa disposition ;
- des dotations annuelles de l'État décidées dans le cadre de la loi de finances sur proposition du conseil des Ministres. Ces dotations sont inscrites dans le budget de l'agence ;
- des contributions et taxes parafiscales fixées par les dispositions légales et réglementaires ;
- des produits issus de la fourniture de services, en ligne avec le champ d'intervention de l'agence ;
- des ressources mises à disposition par les partenaires au développement en vertu des conventions ou accords conclus avec le gouvernement du Bénin.

L'Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP) placée sous la Présidence de la République assure la gestion de l'identité numérique et biométrique des personnes physiques sur le territoire national et a pour mission de produire des documents et des systèmes intégrés ayant trait à l'identité. L'ANIP est dotée d'une ressource initiale de la part du gouvernement de deux cent cinquante millions de francs (250.000.000) FCFA⁸. En plus de cette ressource initiale, elle bénéficie d'une dotation annuelle de l'Etat décidée dans le cadre de la loi des Finances et des ressources additionnelles provenant essentiellement des redevances d'authentification d'identité, des redevances relatives à l'établissement de titres d'identité, des ressources mises à disposition par les partenaires au développement en vertu des conventions ou accords conclus avec le gouvernement du Bénin ; des dons et legs ; et toutes autres ressources acquises dans le cadre de ses activités.

La protection des données personnelles est assurée par l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP). Elle veille à ce que les traitements des données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions légales. Selon son rapport d'activité⁹ 2015-2020, l'APDP a bénéficié pour son fonctionnement de subventions accordées par l'État. En 2016, cette subvention était de 255.000.000 FCFA. Elle est passée à 425.000.000 FCFA en 2017, soit un accroissement de 66,66%. En 2018, elle a été réduite à 354.352.000 FCFA,

⁸ 1 dollar = 658.315 XOF (29 août 2022)

⁹ https://apdp.bj/wp-content/uploads/2020/12/Rapport-Bilan_2015-2020_Version-finale.pdf

soit une baisse de 16,62% et est resté inchangé en 2019 et 2020. Pour finir, l'Office Central de Répression de la Cybercriminalité (OCRC) placée sous la Direction Générale de la Police Républicaine (DGPR) assure la prévention et la répression des infractions cybernétiques.

1.3. Les investissements en infrastructure énergiques et numériques au Bénin

A partir de 2016, le gouvernement a réalisé d'importants investissements dans les secteurs de l'énergie et des TIC afin d'accroître la capacité de production énergétique du pays et de favoriser une large couverture et une bonne qualité de l'internet indispensable pour l'accès et l'utilisation des services digitalisés. En effet, avant 2016, le pays faisait face à des coupures d'électricité récurrentes de longue durée dont les conséquences affectent la performance économique de tous les secteurs d'activités. Les investissements réalisés ont donc permis d'accroître la capacité de production du pays d'environ 181,5 MW faisant passer le taux de dépendance énergétique du pays de 90% à 30% entre 2016 et 2020 (DGAE, 2020).

En matière de développement des réseaux de transport et de distribution de l'énergie électrique, le Bénin a acquis et installé 120 000 kits de branchements au profit des abonnés de la Société Béninoise de l'Énergie Électrique (SBEE) entre 2015 et 2020. Aussi, les réseaux de transport et de distribution Haute Tension (HT) et Basse Tension (BT) ont connu entre 2016 et 2019 un accroissement passant de 136km à 590km et de 5 680km à 6 835km respectivement. Le taux de couverture du réseau électrique publique, qui rend compte de la proportion de localités couvertes, est en nette progression passant de 46,60% en 2016 à 54,09% en 2019¹⁰. En milieu rural, le taux d'électrification (proportion de la population ayant accès à l'électricité grâce au service public) a également connu une progression de 5% (DGAE, 2020).

En ce qui concerne les investissements réalisés dans les infrastructures numériques à partir de 2016, nous pouvons citer : la réhabilitation et l'extension du réseau internet haut débit caractérisée par une dorsale en fibre optique qui parcourt le Bénin, du nord au sud, sur plus de 2 000 km ; le développement d'un réseau métropolitain autour de Ouidah-Calavi-Godomey et Cotonou-Porto-Novo de 250 km de fibres ; la construction d'une boucle de sécurisation du backbone de 960 km en fibre optique ; le déploiement d'un nouveau réseau de services IP/MPLS avec l'intégration de 44 routeurs ; la modernisation du cœur de réseau de Bénin Télécom Services (BTS) ; l'extension du réseaux 4G/LTE avec des nouveaux sites Radio ; la création des points de présence à Karimama, Péréré, Avrankou, Toffo, Zè, So-Ava, Ganvié et les Aguégus ; la sécurisation du réseau existant entre Kandi et Malanville¹¹ ; etc.

En dehors des investissements en infrastructures numériques, le marché des communications mobile a été restructuré à partir de 2017. Trois opérateurs de téléphonie mobile ont quitté le marché soit par dissolution (Libercom), soit par retrait de licence (Bell Bénin et Glo Mobile) ou soit pour défaut de respect des exigences liées à leurs licences d'exploitation. En plus de Libercom, deux autres sociétés d'État opérant dans le secteur des télécoms (Bénin Télécom Infrastructures et Bénin Télécom Services) ont été dissoutes et la Société Béninoise des

¹⁰<https://beninrevele.bj/wp-content/uploads/2021/03/3-ElectriciteC3%A9.pdf>

¹¹https://revealingbenin.com/wp-content/uploads/2021/03/5-ETAT-DE-MISE-EN-ŒUVRE_Cadre-de-vie-Infrastructure-et-Transport-Numérique-Décentralisation.pdf

Infrastructures Numériques (SBIN) a été créée pour poursuivre les activités de fourniture d'accès internet de Bénin Télécoms Services. Par ailleurs, le système de taxation du secteur des TIC a été simplifié avec l'entrée en vigueur de la loi des finances du 1^{er} janvier 2017¹² qui a fixé la redevance sur les communications GSM à un taux unique de 10% du chiffre d'affaires mensuel. Ces réformes ont pour but d'assainir le sous-secteur de la téléphonie mobile ; d'encourager les opérateurs à investir davantage pour la croissance de l'économie du sous-secteur et de les inciter à fournir des services illimités au profit des consommateurs. L'introduction de la SBIN sur le marché va également impulser une nouvelle dynamique de marché qui va accroître la qualité des services et améliorer leurs prix.

1.4. Évolution des indicateurs de développement de l'économie numérique au Bénin entre 2016-2021

Après cinq (05) années de mise en œuvre des projets du Document de Politique Sectoriel (DPS) du numérique, le Bénin a significativement progressé dans les classements internationaux et les indicateurs nationaux et internationaux même si tous ses objectifs ne sont pas encore atteints. En vue de respecter leurs obligations de qualité de service et de couverture des réseaux, les opérateurs mobiles ont augmenté leurs investissements en infrastructures de 1,9% entre 2018 et 2020 (ARCEP, 2020b). L'accès à internet haut débit à travers la fibre optique est alors devenu possible dans un plus grand nombre de communes connectées. Le parc internet mobile haut débit (3G/4G) représente 39% du parc internet mobile en 2020. Ce taux a significativement augmenté en 2021 et est passé à 51% (ARCEP, 2021a). La crise sanitaire liée à la pandémie du Covid-19 a aussi eu un impact positif sur la consommation internet mobile au Bénin. En 2020, avec les restrictions de déplacements associées à la crise du Covid-19, la consommation moyenne mensuelle de l'internet par abonné mobile est passé de 0,66 Go en 2018 à 0,92 Go en 2020 soit un accroissement de 61% (ARCEP, 2020b). Le taux de pénétration global de l'internet a aussi connu une nette augmentation en passant de 26,86% en 2016 à 67,36% en 2021 (ARCEP, 2016a, 2021a) avec des inégalités de genre car en 2021, les femmes ne représentent que 32,9% du parc d'abonnés internet (ARCEP, 2021a).

Le Tableau 2 **Error! Reference source not found.** présente l'évolution de certains indicateurs de digitalisation internationaux pour le Bénin entre 2016 et 2021. L'indice de développement de l'e-gouvernement (E-Government Development Index, EGDI) du Bénin est passé de 0,20 (177^{ème}) en 2016 à 0,4 (157^{ème}) en 2020 (UN, 2020). L'EGDI indique l'état de développement de l'e-gouvernement dans les États membres des Nations Unies. Il intègre les caractéristiques d'accès, telles que les infrastructures numériques, les services publics en ligne et les niveaux d'éducation, pour refléter la manière dont un pays utilise les TIC pour promouvoir l'accès et l'inclusion de sa population aux services publics. Ainsi, l'indice des services en ligne (Online Services Index, OSI) du Bénin, qui est un indicateur composite des Nations

¹² <https://arcep.bj/wp-content/uploads/2019/01/ARRETE-N%C2%B0-2017-017-SUR-LES-REDEVANCES.pdf>

Unies, mesurant l'utilisation des TIC par les gouvernements pour la prestation de services publics au niveau national, est passé de 0,14 en 2016 à 0,5 en 2020 (UN, 2016, 2020).

L'indice des infrastructures de télécommunication (Télécommunication Infrastructure Index, TII), quant à lui est passé de 0,14 en 2016 à 0,25 en 2020 (UN, 2016, 2020). Selon la même source, les taux de pénétration de la téléphonie mobile et de l'internet pour 100 habitants sont estimés à 101,71% et 5,3% en 2016 et à 82,38% et 20% en 2020 respectivement. Selon l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes du Bénin (ARCEP, 2016b, 2021b), le taux de pénétration de la téléphonie mobile est estimé à 80,14% en 2016 et à 91,17% en 2020. Il est à noter que les taux calculés par l'ARCEP sont des taux de pénétration théoriques car ils ne tiennent pas compte des abonnés possédant une ou plusieurs cartes SIM qu'ils utilisent ou pas.

Cependant, l'indice de capital humain (Human Capital Index, HCI) a connu une progression un peu plus faible passant 0,32% en 2016 à seulement 0,44% en 2020 avec un taux d'alphabétisation des adultes estimé à 38.45% en 2015 et à 42.36% en 2018 (UN, 2016, 2020). L'indice de e-participation qui intègre les aspects d'inclusivité sociale de tous les citoyens à l'accès à l'information et aux services publics a aussi progressé de 0,17 en 2016 à 0,54 en 2020 et le Bénin est désormais classé dans le groupe des pays ayant un indice de e-participation élevé (UN, 2016, 2020).

Les efforts conjoints de l'ARCEP, de l'APDP, de l'OCRC et surtout de l'ASIN, ont renforcé la régularisation dans le secteur du numérique ainsi que les mesures de protection des données et la lutte contre la cybercriminalité. Ces efforts ont valu au Bénin le passage de la 149^{ème} place en 2017¹³ à la 56^{ème} place en 2021¹⁴ dans le classement mondial de l'indice de cybersécurité globale (*Global Cybersecurity Index (GCI)*) de l'IUT, montrant le très grand engagement du Bénin dans la lutte contre la cybercriminalité. Le GCI est une référence fiable qui mesure l'engagement des pays envers la cybersécurité au niveau mondial.

Tableau 2: Évolution de quelques indicateurs de la digitalisation entre 2016 et 2021 au Bénin

| Indicateurs | 2016 | Classement mondial | 2020 | Classement mondial |
|---|--------|--------------------|-------|--------------------|
| Indice de développement de l'e-gouvernement | 0,20 | 177 | 0,4 | 157 |
| Indice des services en ligne | 0,14 | - | 0,5 | - |
| Indice des infrastructures de Télécommunication | 0,14 | - | 0,25 | - |
| Taux de pénétration Mobile (IUT) | 101,71 | - | 82,38 | - |
| Taux de pénétration Mobile (ARCEP) | 80,14 | - | 91,17 | - |
| Taux de pénétration Internet (IUT) | 5,3 | - | 69,36 | - |
| Taux de pénétration Internet (ARCEP) | 26,86 | - | 20 | - |
| Indice de capital humain | 0,32 | - | 0,44 | - |

¹³ https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-GCI.01-2017-PDF-E.pdf

¹⁴ <https://www.itu.int/epublications/publication/D-STR-GCI.01-2021-HTML-E>

| | | | | |
|--|-------------|---------------|------------|-----------|
| Indice de e-participation | 0,17 | - | 0,54 | - |
| Indice de cybersécurité globale | 0,07 (2017) | 149 (2017) | 0,8 (2021) | 56 (2021) |
| Indice de préparation au réseau (NRI) | 2,9 | 128 | 3,2 | 112 |

Source : Compilation des auteurs à partir des données de UN (2016, 2020) et ARCEP (2016a, 2016b, 2020, 2021a, 2021b)

Partie II : État des lieux de la digitalisation des services publics au Bénin : Smart Gouv

2.1. La digitalisation inter-administrations des services publics

L'usage des TIC comme outil de performance et de communication dans l'administration béninoise est devenu une priorité pour le gouvernement dans la mise en œuvre de sa vision sur le numérique. A cet effet, des espaces de travail collaboratifs virtuels au sein des ministères et entre les ministères sont créés. La mise en place de ces espaces est effective grâce au contrat d'exploitation signé par le gouvernement avec Microsoft. Ce contrat a permis de mettre à disposition des cadres de l'administration publique des packages Microsoft constitué entre autres de Office, Teams, OneDrive, Outlook, etc.

Ces packages Microsoft permettent aux cadres de l'administration publique d'être plus efficace dans l'organisation des réunions via Teams et de mieux coordonner les différentes activités (échange de courriers) à l'interne et entre structures publiques (ministère, agences et institutions) sans à avoir à se déplacer. Il a favorisé également la création d'un espace de travail virtuel à travers l'utilisation des dossiers communs de travail dans le Cloud de Microsoft. Ce dernier permet de stocker les documents de travail communs afin de faciliter leur accès à tout le monde en tout temps. Les travailleurs publics disposent également d'une adresse électronique institutionnelle pour les besoins d'échange de courriers à l'interne et à l'externe.

En dotant l'administration publique de l'outil collaboratif, le gouvernement entend améliorer la productivité des travailleurs publics à travers une meilleure gestion du temps de travail et une meilleure maîtrise des agendas. Pour ce faire, le gouvernement a procédé au programme de formation et de certification ICDL des cadres de l'administration béninoise. Les cadres des ministères ont acquis lors de cette formation des compétences et aptitudes pour une utilisation efficace des outils informatiques. Elle est sanctionnée par un certificat ICDL qui permet au personnel de l'administration de disposer d'un passeport de compétences numériques.

La digitalisation a introduit dans les ministères de nouvelles technologies permettant aux agents permanents de traiter rapidement les requêtes des citoyens et d'apporter satisfaction aux usagers dans les délais. L'introduction de ces technologies a permis de réduire les files d'attente au niveau des administrations publiques pour consulter ou faire la demande de services publics. Au service de l'immigration par exemple, grâce à la digitalisation, le citoyen ne se déplace que pour la prise des emprunts et ceci sur rendez-vous pris en ligne.

La plateforme nationale d'interopérabilité permet aux agents de l'administration publique d'échanger des données de façon sécurisée avec une autre entité sœur de façon automatique ou manuelle selon le besoin. Les agents de l'État disposent aujourd'hui d'assez de données pour mieux planifier le travail. Ce qui contribue à l'accroissement de la maturité numérique de l'administration

2.2. La digitalisation des services publics vers les citoyens

Pour simplifier et faciliter l'accès des citoyens aux services publics et améliorer la qualité de la gouvernance, le gouvernement béninois a développé une plateforme nationale pour la fourniture des services publics en ligne. Cette plateforme permet d'une part, de renseigner les usagers sur les conditions d'accès aux services publics (déjà digitalisés ou non) et d'autre part, de faire des requêtes en ligne pour les services déjà digitalisés relevant de diverses administrations publiques. Grâce à ce portail, il est aujourd'hui possible de se renseigner ou de faire la requête pour plus de 560 services publics en ligne¹⁵.

Parmi ces services, 132 sont entièrement digitalisés et donc il est possible d'en faire la demande, le paiement et d'accéder au service en ligne. Pour d'autres, il est juste possible de faire la demande et le paiement en ligne mais de se déplacer physiquement pour finaliser l'accès au service. C'est le cas par exemple des demandes de passeport. Pour d'autres services encore, il est uniquement possible de se renseigner sur les conditions d'accès en ligne mais la demande du service se fait physiquement. Les différents services publics accessibles sur la plateforme nationale des e-services peuvent être regroupés selon les grandes catégories qui suivent :

2.1.1. Les services digitalisés de l'état civile, de l'eau et de l'énergie

Dans cette catégorie de services publics, nous avons principalement les services de l'état civil tels que la demande des actes de naissance digitalisés, du certificat d'identification personnelle, de la carte d'identité numérique, du passeport, de la délivrance de visa électronique, des actes de mariage et de décès, etc. Les services publics digitalisés pour les secteurs de l'eau et de l'électricité concernent principalement les demandes de raccordements et de paiements des factures en ligne.

2.1.2. Les services digitalisés des finances et de la fonction publique

Les services publics digitalisés du ministère de l'économie et des finances et du ministère de la fonction publique concernent entre autres les services de déclaration et de paiement des taxes et impôts, de facturations normalisées, d'accès aux bulletins de paie et de consultation en ligne des actes de carrières des fonctionnaires publics. A partir de la plateforme nationale digitalisée les individus et entreprises peuvent payer leurs diverses taxes et impôts et de ce fait gagner du temps en évitant les files d'attente qu'occasionne les requêtes physiques des divers actes aux services des impôts. Du côté de l'État, la digitalisation des services des impôts favorise un contrôle régulier et une collecte efficace des impôts au niveau des individus et entreprises.

Les agents de l'État peuvent également accéder aux divers actes administratifs liés à la gestion de leur carrière. Cette possibilité permet, par exemple, aux agents de l'État admis à la retraite qui sont pour la plupart du temps des personnes de troisième âge, de constituer sans grande difficulté leur dossier de pension de retraite en peu de temps.

2.1.3. Les services publics digitalisés de l'éducation et de la santé

¹⁵ <https://service-public.bj/public/services/e-services>

Le gouvernement ambitionne utiliser les technologies de l'information et de la communication et les capacités humaines afin d'améliorer la qualité de l'éducation et de la formation professionnelle et technique au Bénin. Pour atteindre cet objectif, le gouvernement a dans son PAG-2016-2021 planifié l'interconnexion de tous les centres de recherche et universités sur le territoire national, la connectivité des établissements primaires et secondaires, la formation en ligne des élèves et enseignants, l'équipement en salles numériques connectées des lycées d'excellence des jeunes filles pour une discrimination positive au profit des filles, etc.

Si tous les objectifs du PAG-2016-2021 pour l'introduction des TIC dans le secteur de l'éducation ne sont pas encore atteints, plusieurs centres universitaires sont aujourd'hui connectés et il est possible de consulter les résultats des examens nationaux (CEP, BEPC et BAC) sur la plateforme nationale des services publics digitalisés. Dans le secteur de la santé, la digitalisation est encore assez embryonnaire. Elle est seulement effective dans ce secteur, avec les prises de RDV au niveau du Centre Hospitalier et Universitaire Hubert Koutoukou Manga (CNHU-HKM) ainsi que pour les prises de RDV, paiement et retrait de résultats pour le test Covid-19.

2.3. La protection des données dans le processus de digitalisation au Bénin

Au Bénin, la gouvernance et la protection des données dans l'administration publique passe par le renforcement des structures centrales de gouvernance et la mise en place d'une infrastructure à clé publique (PKI), d'une Plateforme Nationale d'Interopérabilité (PNI) ainsi qu'une plateforme d'archivage et de numérisation des documents administratifs. L'échange de données sécurisées entre structures administratives est réalisé et opérationnel à travers la Plateforme Nationale d'Interopérabilité (PNI), sous forme de Bus Numérique. A cet effet, une structure organisationnelle, un cadre réglementaire, des directives, des procédures et des normes clés liées au système d'interopérabilité pour toutes les structures étatiques (ministères, agences et autres institutions gouvernementales) sont définis et mises en place.

La nécessité de sauvegarder et de protéger l'ensemble des documents administratifs a conduit le gouvernement à mettre en place une plateforme d'archivage et de numérisation des documents administratifs. Elle consiste à doter les structures étatiques d'un système pouvant favoriser la gestion et l'archivage des courriers en général mais de façon spécifique des documents à travers des échanges par voie électronique et d'archivage électronique des documents. La gestion des courriers, des archives et des documents est faite électroniquement. Dans le cadre de ce projet, le gouvernement a déjà retenu les solutions Gestion Électronique des Documents (GED), la Gestion Électronique des Courriers et le Système d'Archivage Électronique (SAE) en vue d'une dématérialisation de l'administration et le processus de sélection des prestataires en vue du déploiement de la solution est en cours.

La transformation numérique de l'administration béninoise n'est pas sans risque malgré son impact positif sur l'efficacité globale des agents permanents de l'État. Elle peut engendrer des risques susceptibles d'entraver et de bloquer le fonctionnement de toute l'administration. Il peut s'agir des risques d'attaques cybercriminels, de pannes, de fraude, d'intrusion ou de divulgation des informations sensibles de l'État. Pour prévenir et pallier ces risques, le gouvernement a procédé à la mise en place d'une plateforme d'infrastructures à clé publique (PKI). Cet outil vise la sécurisation de documents administratifs électroniques comme le passeport, la carte d'identité, les transactions, les signatures numériques ainsi que l'ensemble des services en ligne. Elle permet d'authentifier les messages des parties qui communiquent

entre elles et ce, de façon modulable afin d'éviter la pénétration dans le réseau par les cybercriminels. La PKI offre un socle technique garantissant le contrôle d'accès au réseau, aux logiciels et attribut des accès aux visiteurs. Aux usagers et aux entreprises, elle fournit des mécanismes d'authentification et de signature électronique ainsi que des moyens associés pour l'accès aux services en ligne. Elle permet aux entreprises du secteur privé de disposer des moyens d'optimisation de leurs processus métiers et d'offrir de services à valeur ajoutée en ligne en minimisant les risques.

Pour une efficacité dans la protection des données au Bénin, l'APDP a été mis en place et a pour mission de veiller à ce que le développement des nouvelles technologies ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques. Elle a également pour mission de veiller à la sécurité et à la confidentialité des données et dispose d'un pouvoir de contrôle et de sanction. Toute personne peut refuser sans avoir à se justifier, que les données qui la concernent ne soient utilisées à des fins de prospection. De la même manière, elle peut faire rectifier, compléter, actualiser, verrouiller ou effacer des informations la concernant dès lors qu'ont été décelées des erreurs, des inexactitudes ou la présence de données dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Elle peut infliger des sanctions financières aux responsables de traitements qui ne respectent pas La loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin. L'APDP contrôle les fichiers et vérifie si les responsables de fichier respectent la loi n° 2017-20 portant code du numérique en République du Bénin. Dans ce cadre, elle reçoit et instruit les plaintes conformément à sa mission et à la loi.

Partie III : Analyse de l'inclusivité des services publics digitalisés au Bénin

Au-delà de la disponibilité, les services publics digitalisés doivent pouvoir être accessibles et utilisables par les individus de toutes les catégories sociales. Dans cette section nous avons analysé l'inclusivité des services publics digitalisés vers les citoyens. Elle a consisté en une analyse descriptive faite à partir des données collectées dans le cadre de cette étude auprès d'un échantillon de 800 individus dans les communes de Cotonou et d'Abomey-Calavi.

Après avoir décrit les variables de la base de données utilisées, une analyse des facteurs pouvant limiter l'accès aux services publics digitalisés est faite selon les catégories sociales (sexe, âge, niveau d'éducation, milieu de résidence et niveau de revenu). Ensuite l'analyse de la connaissance par les individus de l'existence des services publics digitalisés et comment ceci affecte la demande de ces services selon les catégories sociales est réalisée. Pour finir, nous avons présenté la perception des individus sur les opportunités et les difficultés liées à l'accès et à l'utilisation des services publics digitalisés.

3.1. Analyse descriptive des données de l'enquête

Le Tableau 3 présente l'analyse descriptive des variables issues de la base de données obtenue à l'issue de l'enquête de terrain. Elle est composée en moyenne de 50% de femmes et d'hommes. 66% des personnes interrogées vivent en milieu urbain. En moyenne, les individus enquêtés ont environ 35 ans et ont en moyenne achevé (07) sept années scolaires. Ils ont donc en moyenne un niveau d'éducation primaire. Le revenu moyen mensuel des individus enquêtés est estimé à environ 110860 FCFA¹⁶. Cependant, lorsqu'on exclut de la base les revenus extrêmes des individus ayant un revenu supérieur ou égal à 200.000 FCFA, le revenu moyen mensuel devient 77.398 FCFA. Sur les 800 individus enquêtés, 94%, 13% et 71% possèdent respectivement au moins un téléphone portable ou tablette, un ordinateur et ont accès à internet. Au sein de l'échantillon, des personnes enquêtées dans les communes de Cotonou et Abomey-Calavi, l'inclusion financière qui facilite l'accès aux services publics digitalisés, se fait principalement par l'accès et l'utilisation des monnaies mobiles. En effet, 88% des enquêtés possèdent un compte de monnaie mobile contre seulement 24% d'enquêtés qui possèdent un compte bancaire.

Sur l'ensemble des personnes interrogées, 78% ont déclaré avoir fait la requête, au cours de l'année écoulée, d'au moins un service public (SP) qu'il soit physique ou digitalisé et 609 parmi eux soit 76% des personnes interrogées sont informées de l'existence des services publics digitalisés (SPD). Sur les 609 personnes enquêtées qui sont informées de l'existence des SPD, 38% en ont formulé au moins une demande. Ainsi, 231 personnes enquêtées ont affirmé avoir fait au moins une requête de SPD au cours de l'année précédant l'enquête. Sur cet échantillon de 231 individus, 67% ont déclaré avoir fait au moins une requête de SPD eux-mêmes et 35% ont déclaré qu'ils se sont fait assister au moins une fois dans le processus de requête des SPD. Qu'ils aient fait les requêtes de SPD eux-mêmes ou par personnes

¹⁶ 1 dollar = 658.315 XOF (29 août 2022)

intermédiaires, 93% des individus ont affirmé avoir pu finaliser leurs requêtes et ont eu accès au service public en ligne. 80% d'entre eux ont payé l'accès à ses SPD via les monnaies mobiles.

La connaissance de l'existence des SPD est importante pour favoriser l'inclusion digitale mais n'est pas suffisante pour que les individus fassent des requêtes de SPD. Au cours de l'année précédant l'enquête, 495 des personnes enquêtées ont déclaré avoir fait au moins une requête de service public (SP) alors qu'ils sont déjà informés de l'existence des SPD. 56% de cet échantillon ont néanmoins préféré faire les requêtes des SP physiquement alors que ses services sont déjà digitalisés.

Tableau 3: Analyse descriptive

| | Effectif | Moyenne |
|---|-----------------|----------------|
| Le répondant est une femme | 800 | 0,5 |
| Le répondant vit en milieu urbain | 800 | 0,66 |
| L'âge du répondant | 800 | 35,34 |
| Nombre d'année d'étude du répondant | 800 | 7,66 |
| Le revenu mensuel du répondant | 776 | 110859,81 |
| Revenu inférieur ou égale à 200.000 | 702 | 77398,73 |
| Le répondant possède un téléphone | 800 | 0,94 |
| Le répondant possède un ordinateur | 800 | 0,13 |
| Le répondant a accès à internet | 800 | 0,71 |
| Le répondant possède un compte bancaire | 800 | 0,24 |
| Le répondant possède un compte de Monnaie Mobile | 800 | 0,88 |
| Le répondant a demandé au moins un SP | 800 | 0,78 |
| Le répondant est informé de l'existence des SPD | 800 | 0,76 |
| Le répondant a demandé au moins une fois les SPD | 609 | 0,38 |
| Le répondant est informé des SPD mais n'a pas fait la requête | 495 | 0,56 |
| Le répondant a fait la requête du SPD lui-même | 231 | 0,67 |
| Le répondant a été assisté pour la requête du SPD | 231 | 0,35 |
| Le répondant a finalisé sa requête | 231 | 0,93 |
| Le répondant a payé sa requête du SPD via MoMo | 231 | 0,8 |

Réalisé par les auteurs à partir des données de l'enquête sur un échantillon de 800 individus à Cotonou et Abomey-Calavi en avril 2022

SP : Services Publics physiques ; SPD : Services Publics Digitalisés

3.2. Contraintes d'accès aux services publics digitalisés selon les catégories sociales

L'accès aux services publics digitalisés nécessitent l'accès à internet et la possession de certains terminaux tels que les téléphones intelligents, les tablettes et les ordinateurs. Le Tableau 4 présente les statistiques descriptives sur les facteurs favorisant l'accès aux services digitaux aux individus de l'échantillon selon leurs catégories sociales (le sexe, le milieu de résidence, les tranches d'âge, le niveau d'éducation et le revenu). L'analyse du tableau montre qu'il n'existe pas de différence majeure dans la possession des téléphones portables quelle que soit la catégorie sociale des individus. Il en est de même pour la possession des comptes de monnaies mobiles (MoMo) qui sont les principaux canaux de paiement pour les requêtes de SPD. En moyenne, environ 94% et 87% des enquêtés possèdent respectivement au moins un téléphone mobile et un compte MoMo, quel que soit leurs sexes, leurs milieux de résidence, leurs âges, leurs niveaux d'éducation et de revenu. Cependant, il est à noter que les personnes âgées ainsi que les individus sans aucun niveau d'éducation possèdent moins les comptes MoMo que la moyenne des autres catégories sociales considérées dans cette analyse.

L'analyse du Tableau 4 révèle l'existence d'importantes disparités selon les catégories sociales en ce qui concerne la possession d'ordinateurs et l'accès à internet. Seulement 7% et 6% des femmes et des individus vivants en milieux ruraux possèdent des ordinateurs contre 19% et 16% respectivement des hommes et des individus vivants en milieux urbains. Aussi, les individus ayant des niveaux d'éducation et de revenu élevés ont plus de chance de posséder des ordinateurs que les individus avec des niveaux d'éducation et de revenu plus bas. L'accès à internet reste également inégalitaire entre les différentes catégories sociales. Les hommes (80%) ont plus accès à internet que les femmes (62%) ; les populations urbaines (78%) plus que les populations rurales (57%), les individus avec des niveaux d'éducation et de revenu plus élevés que ceux ayant des niveaux d'éducation et de revenu plus bas.

Tableau 4 : Contraintes d'accès aux services digitaux par catégorie sociale

| | Sexe | | Milieu de résidence | | Age | | |
|----------------------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|
| | Homme | Femme | Rural | Urbain | Jeune | Adulte | Vieux |
| Possède un téléphone | 0.97 | 0.91 | 0.89 | 0.96 | 0.92 | 0.96 | 0.96 |
| Possède un ordinateur | 0.19 | 0.07 | 0.06 | 0.16 | 0.15 | 0.09 | 0.17 |
| Utilise internet | 0.80 | 0.62 | 0.57 | 0.78 | 0.78 | 0.66 | 0.43 |
| Possède un compte bancaire | 0.33 | 0.15 | 0.15 | 0.29 | 0.21 | 0.24 | 0.49 |
| Possède un compte MoMo | 0.92 | 0.83 | 0.87 | 0.88 | 0.87 | 0.90 | 0.77 |
| Total | 400 | 400 | 272 | 528 | 440 | 313 | 47 |
| | Éducation | | | | Revenu | | |
| | Aucun | Primaire | Secondaire | Supérieur | Bas | Moyen | Élevé |
| Possède un téléphone | 0.90 | 0.93 | 0.94 | 1.00 | 0.89 | 0.98 | 0.97 |
| Possède un ordinateur | 0.00 | 0.01 | 0.09 | 0.58 | 0.08 | 0.11 | 0.20 |
| Utilise internet | 0.33 | 0.63 | 0.82 | 0.97 | 0.64 | 0.70 | 0.81 |
| Possède un compte bancaire | 0.04 | 0.09 | 0.24 | 0.75 | 0.12 | 0.19 | 0.43 |
| Possède un compte MoMo | 0.77 | 0.88 | 0.88 | 0.97 | 0.80 | 0.91 | 0.94 |
| Total | 135 | 216 | 330 | 119 | 275 | 247 | 254 |

Réalisé par les auteurs à partir des données de l'enquête sur un échantillon de 800 individus à Cotonou et Abomey-Calavi en avril 2022

3.3. Connaissance et demande des SPD selon les types de services publics

Le

Tableau 5 présente les statistiques descriptives sur la connaissance des services publics digitalisés (SPD) et le type des requêtes de services publiques (physiques ou digitalisés) faites par les individus. Pour l'année précédant l'enquête, le

Tableau 5 présente dans : (i) la première colonne, les différents types de requêtes de services publics physiques faits par l'enquêté ; (ii) dans la deuxième colonne, les différents types de services publics digitalisés (SPD) dont l'enquêté a connaissance ; (iii) dans la troisième colonne les différents types de requêtes de services publics digitalisés faits par l'enquêté et (iv) dans la quatrième colonne, les différents types de requêtes de services publics (SP) physiques faits par les enquêtés alors qu'ils sont informés que ces services sont déjà digitalisés.

Il ressort de l'analyse du

Tableau 5 que les services publics de l'état civil/citoyenneté sont les plus connus et demandés par les individus enquêtés. Au cours de l'année précédant l'enquête, 72,95% (621 sur 800) des personnes enquêtées affirment avoir fait au moins une requête de services publics physiques. Il s'en est suivi des services publics des secteurs : de la fonction publique/travail (12,24%); de l'éducation/santé (6,76%); des affaires/entreprises (5,96%); des transports/logistiques (1,93%) et du cadre de vie et du foncier (0,97%). Sur les 800 personnes enquêtées, 595 (soit 76,12%) sont informés de l'existence des SPD. Cependant, il est à noter que les SPD de l'état civil/citoyenneté sont également les plus connus par les individus. En effet, 71%, 24% et 16% des personnes enquêtées sont respectivement informés de l'existence des SPD de l'état civil/citoyenneté, de la fonction publique/travail et du secteur de l'éducation et de la santé. Les SPD des secteurs des transport et logistiques et du cadre de vie sont très peu connus par les populations.

L'analyse du

Tableau 5 montre également que 37% (231 sur 609) des personnes informées de l'existence des SPD en ont fait au moins une requête au cours de l'année précédant l'enquête. Les requêtes en ligne des services publics de l'état civil/citoyenneté sont également les plus élevés (60,61%). Cependant, il est important de remarquer que la proportion d'individus ayant fait plus des requêtes de services publics de l'état civil/citoyenneté physiquement (72,95%) est plus élevée que celle des individus ayant fait leur requête en ligne (60,61%). La colonne 4 du

Tableau 5 renseigne pour chaque catégorie de services publics, sur la proportion d'individus ayant fait des requêtes physiques des services publics alors qu'ils sont déjà informés que ces services sont digitalisés. On remarque que 83,09% des requêtes de services publics faites physiquement pour des services connus comme accessibles en ligne concernent les services publics de l'état civil/citoyenneté (83,09).

On note néanmoins, une augmentation des requêtes de SPD des secteurs de la fonction publique/travail et de l'éducation/santé. En effet, pour l'année précédant la collecte de données, 12,24% et 6,76% des personnes enquêtées ont fait des requêtes de services publics physiquement dans les administrations publiques respectivement pour les services publics des secteurs de la fonction publique/travail et de l'éducation/santé. Ces proportions sont respectivement de 20,78% et 10,82% pour les requêtes de SPD des mêmes secteurs au cours de la même période. Ceci suggère que les requêtes de certains services publics à augmenter grâce à la digitalisation

Tableau 5 : Connaissance et demande des SPD par catégorie de SP

| | Demande de SP l'année dernière | SPD connu du répondant | SPD demandé l'année dernière | Demande physique de SPD |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Etat civil et citoyenneté | 72,95 | 48,24 | 60,61 | 83,09 |
| Finances publiques et travail | 12,24 | 19,16 | 20,78 | 8,27 |
| Éducation et santé | 6,76 | 16,97 | 10,82 | 3,6 |
| Affaires et Entreprises | 5,96 | 11,76 | 6,06 | 3,24 |
| Transport et logistiques | 1,13 | 1,85 | 0,87 | 0,72 |
| Cadre de vie et foncier | 0,97 | 2,02 | 0,87 | 1,08 |
| Total | 621 | 595 | 231 | 278 |

Réalisé par les auteurs à partir des données de l'enquête sur un échantillon de 800 individus à Cotonou et Abomey-Calavi en avril 2022

SP : Services Publics physiques ; SPD : Services Publics Digitalisés

3.4. Connaissance et demande des services publics digitalisés selon les catégories sociales

Pour les différentes catégories sociales étudiées dans ce travail, le **Error! Reference source not found.** présente les statistiques descriptives sur la connaissance des services publics digitalisés (SPD) et le type des requêtes de services publiques (physiques ou digitalisés) faites par les individus. Il ressort de l'analyse de ce Tableau que les femmes (69%) moins que les hommes (83%) ; les habitants des milieux ruraux (67%) moins que ceux habitants les milieux urbains (77%) ; les personnes avec de bas niveaux d'éducation (54%) moins que ceux ayant des niveaux d'éducation les plus élevés (94%) sont informées de l'existence des SPD. Ces inégalités d'accès à l'information sur l'existence des SPD ont entraîné un faible niveau des accès aux SPD pour certaines classes sociales. En effet, seulement 28% et 18% de femmes et des personnes sans aucun niveau d'éducation ont fait des requêtes de SPD comparé respectivement à 46% et 75% des hommes et des personnes avec un niveau d'éducation supérieur.

Tableau 6 : Connaissance et demande des SPD par catégorie sociale

| | Sexe | | Milieu de résidence | | Age | | |
|--------------------------------|------------|-----------|---------------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| | Homme | Femme | Rural | Urbain | Jeune | Adulte | Vieux |
| Requête d'au moins un SP | 0,81 | 0,74 | 0,7 | 0,82 | 0,76 | 0,79 | 0,81 |
| Informé de l'existence des SPD | 0,83 | 0,69 | 0,67 | 0,81 | 0,77 | 0,76 | 0,70 |
| Requête d'au moins un SPD | 0,46 | 0,28 | 0,40 | 0,37 | 0,37 | 0,4 | 0,33 |
| Requête physique de SPD | 0,48 | 0,67 | 0,51 | 0,58 | 0,57 | 0,53 | 0,69 |
| Total | 153 | 78 | 73 | 58 | 125 | 95 | 11 |
| | Éducation | | | | Revenu | | |
| | Aucun | Primaire | Secondaire | Supérieur | Bas | Moyen | Élevé |
| Requête d'au moins un SP | 0,68 | 0,75 | 0,79 | 0,89 | 0,77 | 0,77 | 0,80 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Informer de l'existence des SPD | 0,54 | 0,68 | 0,84 | 0,94 | 0,73 | 0,77 | 0,80 |
| Requête d'au moins un SPD | 0,18 | 0,26 | 0,35 | 0,75 | 0,30 | 0,35 | 0,48 |
| Requête physique de SPD | 0,8 | 0,68 | 0,60 | 0,22 | 0,65 | 0,6 | 0,46 |
| Total | 13 | 38 | 96 | 84 | 61 | 66 | 203 |

Réalisé par les auteurs à partir des données de l'enquête sur un échantillon de 800 individus à Cotonou et Abomey-Calavi en avril 2022

SP : Services Publics physiques ; SPD : Services Publics Digitalisés

Par ailleurs, l'analyse du **Error! Reference source not found.** montre que les femmes (67% comparé à 48% des hommes), les personnes sans aucun niveau d'éducation (80% comparé à 22% des personnes avec des niveaux d'éducation supérieur) et celles ayant les plus bas niveaux de revenus (65% comparé à celles avec les niveaux de revenu les plus élevés) sont les plus nombreuses à faire des requêtes physiques des services publics alors qu'ils sont déjà informés de la digitalisation de ces services.

3.5. Expériences des requêtes des SPD selon les catégories sociales

Le Tableau 7 présente les statistiques sur les requêtes des SPD faites par les enquêtés selon leurs catégories sociales. Au total, 231 personnes sur les 609 informées de l'existence des SPD ont affirmé avoir fait au moins une fois des requêtes de SPD. On remarque que, sur l'échantillon des 231 enquêtés ayant fait au moins une fois une requête de SPD, seulement 33,19% sont des femmes contre 66,81% d'hommes. Il ressort également de l'analyse du tableau 6 que dans l'échantillon des personnes ayant fait des requêtes de SPD, seulement 31,60% habitent en milieux urbains contre 68,40 % en milieux ruraux. Les hommes et les individus habitants dans les milieux urbains font plus leurs requêtes de SPD eux-mêmes (73% d'hommes contre 56% des femmes et 70% des individus des milieux urbains contre 60% des individus en milieux ruraux) alors que les femmes et les populations rurales ont plus recours aux services d'intermédiaires pour les aider dans le processus de requête de SPD (47% de femmes contre 29% d'hommes et 44% des populations rurales contre 31% des populations urbaines).

Les disparités d'accès aux SPD sont également observées selon les catégories d'âge et les niveaux d'éducation et de revenus des individus enquêtés. Ainsi, les individus les plus jeunes et ceux ayant des niveaux d'éducation et de revenus plus élevés font plus de requêtes de SPD comparativement aux individus plus âgés et ayant des niveaux d'éducation et de revenu plus bas. Cependant, les requêtes de SPD faites par les individus ont abouti en moyenne dans 93% des cas quel que soit le sexe, le milieu de résidence, l'âge et les niveaux d'éducation et de revenu des individus. L'analyse du tableau suggère également que le moyen le plus utilisé pour les paiements de SPD sont les paiements via les monnaies mobiles.

Tableau 7 : Requêtes des SPD selon les catégories sociales

| | Sexe | | Milieu de résidence | | Age | | |
|----------------------------|-------|-------|---------------------|--------|-------|--------|-------|
| | Homme | Femme | Rural | Urbain | Jeune | Adulte | Vieux |
| Requête personnelle du SPD | 0,46 | 0,32 | 0,69 | 0,85 | 0,66 | 0,65 | 0,71 |
| Requête assistée du SPD | 0,29 | 0,47 | 0,44 | 0,31 | 0,26 | 0,47 | 0,27 |

| | | | | | | | |
|----------------------------|------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------------|--------------|--------------|
| Requête finalisée du SPD | 0,92 | 0,94 | 0,96 | 0,91 | 0,94 | 0,92 | 0,82 |
| Paiement du SPD via MoMo | 0,82 | 0,76 | 0,77 | 0,81 | 0,82 | 0,77 | 0,82 |
| Total | 400 | 400 | 272 | 528 | 440 | 313 | 47 |
| | Éducation | | | | Revenu | | |
| | Aucun | Primaire | Secondaire | Supérieur | Bas | Moyen | Élevé |
| Requête personnelle du SPD | 0,46 | 0,32 | 0,69 | 0,85 | 0,66 | 0,65 | 0,71 |
| Requête assistée du SPD | 0,54 | 0,68 | 0,34 | 0,18 | 0,36 | 0,36 | 0,32 |
| Requête finalisée du SPD | 1 | 0,95 | 0,95 | 0,88 | 0,95 | 0,97 | 0,89 |
| Paiement du SPD via MoMo | 0,77 | 0,71 | 0,79 | 0,85 | 0,72 | 0,85 | 0,80 |
| Total | 135 | 216 | 330 | 119 | 275 | 247 | 254 |

Réalisé par les auteurs à partir des données de l'enquête sur un échantillon de 800 individus à Cotonou et Abomey-Calavi en avril 2022

SP : Services Publics physiques ; SPD : Services Publics Digitalisés

3.6. Perception des opportunités et difficultés des SPD selon les catégories sociales

Le Tableau 8 présente la perception des personnes enquêtées sur les opportunités et les difficultés liées à l'accès et à l'utilisation des services publics digitalisés selon les catégories sociales. En moyenne, respectivement 76.19% et 95% des personnes enquêtés sont satisfaits des services publics digitalisés et pensent que le gouvernement doit continuer la digitalisation des SP. En général, la plupart des personnes enquêtées quelles que soit leurs catégories sociales pensent que les SPD sont faciles d'accès, permettent de réaliser des gains de temps et de faire des économies d'argent. Par exemple respectivement 77% et 75% des hommes et des femmes enquêtés pensent que les SPD sont d'accès facile. Par ailleurs, 90% et 89% des enquêtés des milieux urbains et ceux ayant des niveaux d'éducation supérieurs ont déclaré que les services publics digitalisés éliminent les paiements de pots de vin.

Cependant, une moyenne de 51,92% de toutes les personnes enquêtées (sauf les enquêtés sans aucun niveau d'éducation) estiment que l'absence d'interlocuteur est une difficulté majeure dans l'accès et l'utilisation des services publics digitalisés. On pourrait penser que les enquêtés sans aucun niveau d'éducation ont déclaré que l'absence d'interlocuteur pour les requêtes de services publics digitalisés ne pose aucun problème, parce qu'ils ont n'ont pas une expérience directe d'utilisation de ces services mais ont plutôt en grande partie, fait recours à des intermédiaires pour leurs requêtes.

Tableau 8 : Perception des opportunités et difficultés des SPD

| | Sexe | | Milieu de résidence | | Age | | |
|--------------------------------------|-------|-------|---------------------|--------|-------|--------|-------|
| | Homme | Femme | Rural | Urbain | Jeune | Adulte | Vieux |
| Accès facile | 0,77 | 0,75 | 0,75 | 0,77 | 0,8 | 0,72 | 0,75 |
| Traitement dans les délais | 0,69 | 0,76 | 0,66 | 0,74 | 0,73 | 0,67 | 0,82 |
| Gain de temps | 0,84 | 0,87 | 0,78 | 0,88 | 0,90 | 0,79 | 0,82 |
| Économie d'argent | 0,81 | 0,85 | 0,74 | 0,86 | 0,86 | 0,79 | 0,73 |
| Pas de paiement de pots de vins | 0,86 | 0,87 | 0,79 | 0,9 | 0,88 | 0,86 | 0,73 |
| Difficulté d'absence d'interlocuteur | 0,53 | 0,49 | 0,55 | 0,51 | 0,43 | 0,65 | 0,75 |
| Satisfait des SPD | 0,76 | 0,77 | 0,71 | 0,78 | 0,76 | 0,76 | 0,82 |

| Le gouvernement doit continuer la digitalisation des SP | 0,95 | 0,95 | 0,94 | 0,95 | 0,96 | 0,94 | 0,85 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Total | 400 | 400 | 272 | 528 | 440 | 313 | 47 |
| | Éducation | | | | Revenu | | |
| | Aucun | Primaire | Secondaire | Supérieur | Bas | Moyen | Élevé |
| Accès facile | 0,83 | 0,67 | 0,8 | 0,75 | 0,85 | 0,74 | 0,74 |
| Traitement dans les délais | 0,69 | 0,58 | 0,74 | 0,75 | 0,77 | 0,62 | 0,75 |
| Gain de temps | 0,77 | 0,76 | 0,86 | 0,88 | 0,92 | 0,82 | 0,85 |
| Économie d'argent | 0,85 | 0,68 | 0,82 | 0,88 | 0,84 | 0,82 | 0,84 |
| Pas de paiement de pots de vins | 0,85 | 0,76 | 0,89 | 0,89 | 0,89 | 0,86 | 0,87 |
| Difficulté d'absence d'interlocuteur | 1 | 0,50 | 0,50 | 0,50 | 0,47 | 0,60 | 0,5 |
| Satisfait des SPD | 0,62 | 0,74 | 0,82 | 0,73 | 0,82 | 0,73 | 0,76 |
| Le gouvernement doit continuer la digitalisation des SP | 0,88 | 0,90 | 0,97 | 0,99 | 0,94 | 0,95 | 0,95 |
| Total | 135 | 216 | 330 | 119 | 275 | 247 | 254 |

Réalisé par les auteurs à partir des données de l'enquête sur un échantillon de 800 individus à Cotonou et Abomey-Calavi en avril 2022

Conclusion et recommandations

La vision du gouvernement béninois de faire des TIC le principal levier du développement socio-économique et du pays la référence en matière de plateforme de services numériques en Afrique de l'Ouest à l'horizon 2021, l'a amené à la modernisation de son administration par la digitalisation des services publics. Cette initiative constitue une opportunité de désenclavement des populations rurales et d'efficacité de l'administration publique. Ainsi, à partir de 2016, le gouvernement béninois a initié plusieurs réformes institutionnelles et engagé d'importants investissements. Sur le plan institutionnel plusieurs agences et directions sont créées ; certaines sous la tutelle de la Présidence de la République et d'autres sous celle du ministère dédié au numérique et à la digitalisation. Ces agences ont pour rôle de mettre en œuvre les politiques du gouvernement pour la digitalisation et de définir des stratégies pour l'atteinte de la vision du gouvernement. Les différents investissements ont concerné principalement l'amélioration de l'accès à l'internet, la disponibilité de l'énergie électrique et la mise en place des data center pour la conservation et la protection des données administratives et à caractère personnel.

L'objectif de cette étude est de faire l'état des lieux de la transformation numérique au sein de l'administration béninoise et d'analyser les opportunités et les difficultés dans l'accès aux services publics digitalisés par les citoyens selon leurs catégories sociales (sexe, milieu de résidence, âge, niveau d'éducation et de revenu). Pour atteindre les objectifs de l'étude nous avons fait d'une part une analyse qualitative à partir de revues documentaires et des interviews avec des personnes ressources du secteur du numérique au Bénin et d'autre part, une analyse quantitative à partir des données collectées sur un échantillon de 800 individus dans deux villes du Bénin (Cotonou et Abomey-Calavi).

Des résultats de l'étude, il ressort que 94% des personnes enquêtées possèdent un téléphone portable mais seulement 13% d'entre elles ont un ordinateur. Le taux de pénétration internet au sein de l'échantillon étudié est de 71% et est approximatif à celui estimé par ARCEP (2020a). Cependant, des inégalités d'accès existent dans l'accès à internet notamment chez les femmes, les personnes vivant dans les milieux ruraux et celles avec de faibles niveaux d'éducation qui ont moins accès à internet comparé aux autres. Ceci pourrait expliquer les résultats de l'analyse des données collectées qui montrent que ce sont ces différentes catégories qui ont les plus faibles proportions de personnes ayant fait des requêtes de services publics digitalisés.

Au Bénin, la plupart des individus sont informés (76%) des services publics. Mais ceci n'implique pas automatiquement des requêtes des services publics digitalisés. En effet, 56% des personnes enquêtées qui sont informées de l'existence de services publics digitalisés continuent toujours de faire des requêtes physiques de ces mêmes services. Au regard des résultats de cette étude, nous pouvons formuler des recommandations suivantes :

- L'accès à internet étant un facteur primordial pour l'accès et l'utilisation des services publics digitalisés, le gouvernement doit poursuivre ses efforts d'investissements dans les infrastructures numériques ainsi que les réformes incitatives d'investissements par les opérateurs des télécommunications.
- Dans ses efforts d'investissements pour favoriser l'accès des populations béninoises à internet, le gouvernement doit envisager des politiques et stratégies pour un accès plus favorables aux femmes et les populations des milieux ruraux.

- Bien que les populations soient en majorité informées de l'existence des services publics digitalisés, les individus ne font pas pour autant des requêtes de services publics digitalisés. Le gouvernement doit poursuivre la communication sur ces services et surtout expliquer aux populations les procédures d'accès dans les différentes langues locales et dans les communautés rurales.
- Les services publics des secteurs de l'état civil et de la citoyenneté sont ceux qui sont les demandés physiquement alors qu'ils sont déjà digitalisés. Ceci peut être dus aux manques d'informations sur les procédures et les difficultés (files d'attente) d'accès à ces services digitalisés. Le gouvernement doit travailler afin de rendre ses services digitalisés beaucoup plus accessibles à toutes les catégories sociales.
- Certaines catégories sociales telles que les femmes, les personnes vivant dans les milieux ruraux ou celles ayant de faibles niveaux scolaires ont plus recours à des personnes intermédiaires pour leurs requêtes de services publics digitalisés. Il serait intéressant que le gouvernement élargisse la politique de mise en place des Points Numériques Communautaires (PNC) pour permettre à ces couches de bénéficier d'assistance pour leurs requêtes de services publics digitalisés. En effet, les PNC sont des centres dotés de personnels, d'un groupe électrogène, d'une bonne connexion à internet et des ordinateurs, disponibles à apporter de l'assistance à des personnes qui veulent formuler une demande de services publics digitalisés.

Références

- ARCEP. (2016a). Observatoire de l'Internet:Tableau de bord Septembre 2016. Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), Cotonou, Bénin. doi:<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2018/12/Tableau-de-bord-Internet-sept-2016.pdf>
- ARCEP. (2016b). Tableau de bord téléphonie mobile (4ème trimestre 2016). Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), Cotonou, Bénin. doi:<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2018/12/Tableau-de-Bord-Téléphonie-Mobile.pdf>
- ARCEP. (2020a). Observatoire de l'Internet:Tableau de bord au 31 Décembre 2020. Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), Cotonou, Bénin. doi:<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2021/04/Tableau-de-bord-Mobile-au-31-D%C3%A9cembre-2020.pdf>
- ARCEP. (2020b). Rapport annuel d'activité. Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), 2020, Cotonou, Bénin. doi:<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2021/06/Rapport-Annuel-dactivit%C3%A9s-2020-de-lARCEP-BENIN.pdf>
- ARCEP. (2021a). Observatoire de l'internet: Tableau de bord au 31 Décembre 2021. Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), Cotonou, Bénin. doi:<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/03/Tableau-de-bord-Internet-au-31-Décembre-2021.pdf>
- ARCEP. (2021b). Observatoire de la téléphonie mobile: Tableau de bord au 31 decembre 2021. Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP), Cotonou, Bénin. doi:<https://arcep.bj/wp-content/uploads/2022/03/Tableau-de-bord-Mobile-au-31-Decembre-2021.pdf>
- DGAE. (2020). Analyse de la situation de l'énergie électrique au Bénin et ses implications sur l'économie nationale-BIPEN Édition 2020. Direction Générale des Affaires Économiques (DGAE), Ministère de l'Économie et des Finances (MEF), Cotonou, Bénin doi:https://www.dgae.finances.bj/wp-content/uploads/2021/06/BiPEN-2020_ZFinal.pdf
- Tangi, L. *et al.* (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- UN. (2016). E-Gouvernement Survey 2016: Digital government in the decade for action for sustainable development. Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, USA. . doi:<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
- UN. (2020). E-Gouvernement Survey 2020: Digital government in the decade for action for sustainable development. Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, USA. . doi:<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- Upadhyay, P. *et al.* (2022). Continual usage intention of platform-based governance services: A study from an emerging economy. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101651.

Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien pour les personnes ressources

Bonjour Monsieur / Madame, nous sommes un groupe de chercheurs des Universités d'Abomey-Calavi et de Parakou en partenariat avec l'Institut Inawa. Nous travaillons sur un projet qui porte sur l'état des lieux de la digitalisation des services publics en Afrique et en particulier au Bénin. Cette étude a été financée par le programme INCLUDE qui est une plateforme de connaissances sur les politiques de développement inclusif, basé à l'Institut des Études Africaines de l'Université de Leiden aux Pays-Bas.

C'est dans ce cadre que nous souhaitons avoir cet entretien avec vous, en vue d'obtenir des informations indispensables pour la réalisation de cette étude. Nous vous rassurons que vos réponses seront gardées confidentiellement et seront exclusivement utilisées pour des fins de cette étude.

I- Analyse du contexte politique d'opérationnalisation de la transition numérique

- 1) On a constaté que le gouvernement actuel fait de la digitalisation des services publics, une de ses priorités depuis quelques années. Existe-t-il une stratégie nationale de transformation numérique au Bénin ?
- 2) Si oui, pouvons-nous l'avoir ?
- 3) Quelles sont les avancées du gouvernement dans cette stratégie de digitalisation ?
- 4) Selon vous, quelle place occupe aujourd'hui la transition numérique :
 - a. dans les administrations publiques ?
 - b. entre administrations ?
 - c. entre citoyens et administrations ?
- 5) Quelles sont les difficultés de mise en œuvre de la stratégie de digitalisation des services publics ?
 - a. dans les administrations publiques ?
 - b. entre administrations ?
 - c. entre citoyens et administrations ?

II- Inventaire des interventions portant sur les services numériques (Ministère du numérique)

- 1) Est-ce que la digitalisation des services publics au Bénin concerne toutes les administrations ?
- 2) Si non, qu'elles sont les administrations qui ne sont pas concernées pour le moment et pour quel motif ?
- 3) Dans le processus de digitalisation, quels sont les types de services pris en compte :
 - a. dans les administrations publiques ?
 - b. entre administrations ?
 - c. entre citoyens et administrations ?
- 4) En dehors des administrations centrales, la digitalisation des services publics intègre-t-elle déjà les administrations locales ?
- 5) Sinon, existe-t-il un plan visant la digitalisation de ces administrations ?

- 6) En l'absence de services publics, existe-t-il d'autres interventions numériques (plus privées) qui parviennent à atteindre un grand nombre de citoyens et pourraient potentiellement être étendues et utilisées pour les services publics ?
- 7) La digitalisation des services publics au Bénin a-t-elle priorisé selon vous, l'intégration des données, des mécanismes de prestation des services et la gestion entre les différents programmes et secteurs ?

III- Analyse du caractère inclusif de la digitalisation

- 1) Selon vous, quel est l'objectif poursuivi par le gouvernement actuel en faisant la promotion à grande échelle de la digitalisation des services publics ?
- 2) Le gouvernement est-il soutenu par des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) dans sa stratégie de digitalisation des services publics ?
- 3) Si oui, quels sont ces PTF et sur quels projets ou initiatives ont-ils apporté leurs appuis au gouvernement ?
- 4) A la date d'aujourd'hui, quel est le taux de pénétration de la digitalisation des services publics au Bénin ?
- 5) A la date d'aujourd'hui, quel est le taux d'adoption des services publics digitalisés :
 - a. par les administrations publiques ?
 - b. par les citoyens ?
- 6) Avez-vous une idée du profil de ceux qui utilisent le plus les services publics digitalisés à la date d'aujourd'hui ?
 - a. dans le rang des administrations publiques ?
 - b. chez les citoyens ?
- 7) Selon vous, comment le risque potentiel d'exclusion est-il pris en compte ?
 - a. dans les administrations publiques ?
 - b. chez les citoyens ?
- 8) Selon vous, quel est l'impact de la digitalisation sur :
 - a. l'accès aux services publics par les citoyens ;
 - b. la réduction du coût d'accès aux services publics par les citoyens ;
 - c. les délais d'attente pour l'accès aux services publics par les citoyens ;
 - d. les paiements des pots de vin pour l'accès aux services publics par les citoyens ;
 - e. sur l'efficacité du travail dans les administrations.
- 9) Selon vous, quels sont les difficultés d'accès aux services publics digitalisés par les citoyens ?
 - a. accès à l'énergie électrique
 - b. l'alphabétisation
 - c. accès à l'internet
 - d. Accès aux pièces administratives
- 10) Avez-vous des documents pouvant renseigner sur des aspects ayant fait objet de notre entretien ? si oui, pouvez-vous les mettre à notre disposition ?

Annexe 2 : Liste des personnes interviewées

| N° | Nom et prénoms | Structures |
|----|----------------------------|--|
| 1 | CODJIA Tiburce P. Cossi | IPEC/DGPD/Ministère du Plan et du Développement |
| 2 | OGOULOLA Marcel | Ministère du Transport et des Travaux Publics |
| 3 | DEDEHOUANOU Amon | Direction de la Digitalisation |
| 4 | AGONVINON Christian S. | Directeur des Systèmes d'Information /Ministère de la Justice et de Législation |
| 5 | FAGNIHOUN Gildas | ARCEP |
| 6 | ADIKPETO S. Armel | Contrôleur des projets /Agence Services et Système d'Information |
| 7 | ADJINDA Frédéric | Responsable suivi étude et performance /Agence des Services et Système d'Information |

Annexe 3 : Liste des services publics digitalisés sur le portail national des e-services

| | | |
|---|---------------------------|---|
| 1 | État civil et citoyenneté | Acte de naissance sécurisé |
| | | Certificat d'Identification Personnelle (CIP) |
| | | Carte d'identité nationale biométrique |
| | | Passeport |
| | | Casier judiciaire |
| | | Certificat de Nationalité |
| | | Récépissé RAVIP |
| | | Paie facture SONEB |
| | | Paie facture SBEE |
| | | Attestation d'Identité Fondationnelle (FID) |
| | | Légalisation de documents divers |
| | | Allô Gouv (Renseignement sur les divers services publics) |
| | | Délivrance de visa électronique |
| | | 2 |
| Facture normalisée | | |
| Taxe sur Valeur Mobilière (TVM) | | |
| Dépôt de bilan | | |
| Actes de carrière | | |
| Bulletins de paie | | |
| Pension de retraite | | |
| IFU | | |
| Consultation en ligne des systèmes financiers décentralisés (SFD) | | |
| 3 | Éducation / Santé | Consultation en ligne des résultats du BAC/BEPC/CEP |
| | | Inscription en ligne de l'enseignement primaire |
| | | Prise de rendez-vous au CNHU-HKM |
| | | Educ Master |
| 4 | Affaire/ Entreprise | Création d'entreprise |
| | | Attestation de non-faillite |
| | | Accès aux marchés publics |
| | | Registre de Commerce et de Crédit Mobilier |
| | | Accès Guichet Unique du Commerce Extérieur |
| | | Accès à la base des entreprises du Bénin |
| | | Accès aux indicateurs Doing Business |
| | | Répertoire des Prix de référence |
| | | Réservation du Palais des Congrès |
| | | Plaintes à l'ARCEP |
| | | Permis de construire |
| | | Autorisation de change pour règlement financier |
| | | Délivrance d'attestation de non exclusion de la commande |
| Programme Spécial d'Insertion dans l'Emploi/PSIE | | |

| | | |
|---|------------------------|--|
| | | Attestation de succès à l'examen de permis de conduire |
| 5 | Transport / Logistique | Authenticité du permis de conduire |
| | | Carte grise internationale |
| | | Droit Taxi |
| | | Immatriculation d'un véhicule 4 Roues et plus |
| | | Permis international |
| 6 | Cadre de vie / Foncier | État descriptif |
| | | Attestation permis de construire |
| | | Identité et adresse du propriétaire d'une parcelle |
| | | Autorisation d'Exploitation de Drones |
| | | Attestation de confirmation cadastrale |
| | | Coordonnées géographiques des sommets d'une parcelle |

| | | | |
|----------|--|---|---------|
| A6z | Précisez l'autre handicap | | Si A6=4 |
| A7. | Y compris vous-même, combien de personnes sont membres de votre ménage ? <i>Votre ménage est constitué de l'ensemble des occupants de votre habitation, qui partagent la même cuisine et vivent sous l'autorité d'une même personne, le (la) chef (fe) de ménage.</i> | | .>=1 |
| A8. | Combien de personnes avez-vous à charge, il s'agit ici de personnes pour lesquelles vous supportez les dépenses en alimentation, et/ou en éducation et/ou en soins de santé même si elles ne sont pas membres de votre ménage ? | | |
| B | ÉDUCATION ET OCCUPATION | | |
| B1. | Quelle est la dernière classe ou année que vous avez achevée avec succès au cours de vos études ? | 0=Non scolarisé 1=C1 2=CP 3=CE1 4=CE2 5=CM1 6=CM2 7=6 ^{ème} 8=5 ^{ème} 9=4 ^{ème} 10=3 ^{ème} 12=2 nd 13=1 ^{ère} 14= T ^{le} 15= BTS-1/Licence-1 16= BTS-2/Licence-2 17= Licence-3 18= Maitrise 19= Master-1/DEA-1/DESS-1 20= Master-2/DEA-2/DESS-2 21=Doctorat -1 22= Doctorat -2 23= Doctorat -3 | |
| B2. | Quelle est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu au cours de vos études ? | | |
| B3. | Avez-vous suivi une quelconque formation diplômante à un métier ? | 0=Non 1=Oui, sans diplôme 2=Oui, avec diplôme | |

| | | | |
|------|---|--|-----------------------|
| B4. | Quelle est votre profession/métier ? | | |
| B5. | Quelle est votre occupation/fonction principale actuelle ? <i>Votre occupation/fonction principal est l'emploi pour lequel vous consacrez plus de temps au cours d'une semaine normale de travail.</i> | 1= Apprenant/étudiant 2= Sans emploi/occupation 3= Employé dans le privé 4= Employé dans le public 5= Travailleur libéral 6= Chef d'entreprise/ entrepreneur 7= Retraité | |
| B6. | Est-ce que l'entreprise/la structure/l'atelier, etc. dans laquelle vous avez votre occupation/fonction principale est formellement enregistrée ? | 1=Oui 2=Non 3=NSP | =1 si B5=4 |
| B7. | Combien d'heures avez-vous passées dans votre occupation/fonction principale dans la journée d'hier ? | | Si B5=1, 2 ou 7 → B11 |
| B8. | Êtes-vous rémunéré pour cet emploi principal ? | 0=Non 1=Oui | |
| B9. | Par quel moyen percevez-vous vos rémunérations/salaires/honoraires ? | A=Espèces B=Chèque/ Virement bancaire C=Mobile Money D=SFD E=Nature | |
| B10. | Dans quel intervalle peut-on situer vos revenus mensuels, directement issus de votre activité principale ? | 1=[1, 40000] 2=[40001, 100000] 3=[100001, 400000] 4=[400001, 1000000] 5=Plus de 1000000 97=NSP 98=Refus de répondre | |
| B11. | Dans quel intervalle peut-on situer vos revenus mensuels issus de vos investissements divers (immobilier, commerce, actif financier, etc.) | 0=0 1=[1, 40000] 2=[40001, 100000] 3=[100001, 400000] 4=[400001, 1000000] 5=Plus de 1000000 97=NSP 98=Refus de répondre | |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| | <i>Enquêteur : Sélectionner « 0 » si « Pas d'investissement »</i> | | |
| B12. | Dans quel intervalle peut-on situer les aides (espèce et nature) que vous recevez mensuellement d'autrui ? <i>Enquêteur : Sélectionner « 0 » si « Pas d'aide »</i> | 0=0 1=[1, 40000] 2=[40001, 100000] 3=[100001, 400000] | 4=[400001, 1000000] 5=Plus de 1000000 97=NSP 98=Refus de répondre |
| B13. | Participez-vous aux travaux domestiques dans votre ménage ? | 0=Non | 1=Oui |
| B14. | Combien d'heures avez-vous consacrées aux travaux domestiques de votre ménage au cours de la journée d'hier ? | | |
| B15. | Avez-vous dans votre ménage des enfants ou des personnes dépendant des autres pour leurs besoins usuels (personnes de troisième âge ou pas) ? | 0=Non | 1=Oui |
| B16. | Participez-vous dans votre ménage, aux soins des enfants ou des personnes dépendant des autres pour leurs besoins usuels (soins de toilettes, accompagnement à l'école ou à l'hôpital, etc.) ? | 0=Non | 1=Oui |
| B17. | Combien d'heures avez-vous consacrées aux soins des enfants ou des personnes dépendant des autres pour leurs besoins usuels dans votre ménage la journée d'hier ? | | |
| B18. | Participez-vous à la préparation du repas dans votre ménage ? | 0=Non | 1=Oui |
| B19. | Combien d'heures avez-vous consacrées à la préparation du repas dans votre ménage au cours de la journée d'hier ? | | |
| C | ACCES ET UTILISATION DES TIC | | |
| | Maintenant, j'aimerais aborder des questions relatives à l'accès et à l'utilisation des technologies de l'information. | | |
| C1. | Combien possédez-vous de [Nom de l'appareil] ? A Téléphone portable B Tablette C Ordinateur bureau D Ordinateur portatif | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|-------------------------|---|---|---|---|---|----|---|---|----|--|
| C2. | Combien de carte Sim possédez-vous ? A MTN B Moov | | | | | | | | | | | | |
| C3. | Combien possédez-vous de [Nom du service] ? A Adresse électronique B Compte bancaire C Compte mobile money (MTN-MoMo ou Flooz) D Compte SFD | 0=Non 1=Oui | | | | | | | | | | | |
| C4. | Avez-vous la couverture internet des réseaux de téléphonie mobile dans votre maison ? | 0=Non 1=Oui | Si C4=0 → C11 | | | | | | | | | | |
| C5. | Utilisez-vous internet dans votre maison ? | 0=Non 1=Oui | | | | | | | | | | | |
| C6. | Sur une échelle de 1 à 10, comment qualifierez-vous la qualité du signal internet que vous utilisez dans notre maison ? | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">8</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">10</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | |
| C7. | Par quel canal avez-vous accès à internet ? A Forfaits sur téléphone portable B Routeur/Modem personnel/ Ménage C Wifi privé du service D Wifi public | 0=Non 1=Oui | | | | | | | | | | | |
| C8. | Personnellement, quel type d'abonnement internet faites-vous le plus souvent ? | 0=Aucun 1=Forfait volume journalier/hebdomadaire 2= Forfait volume mensuel 3= Fournisseur illimité | ¹ 0 si C7A=1 | | | | | | | | | | |
| C9. | Les services de quel (s) opérateur (s) utilisez-vous pour votre connexion internet ? | A=MTN B=Moov C=SBIN D=Fournisseur d'Accès Internet (FAI) | Si C9 ¹ | | | | | | | | | | |

| | | | |
|------|---|-------|-----------|
| C10. | Quel est le nom de ce fournisseur ? | | |
| C11. | <p>En général, les gens utilisent les téléphone/tablette/ordinateur avec ou sans internet pour différentes raisons. Lesquelles des services suivants avez-vous déjà utilisés via un téléphone/tablette/ordinateur ?</p> <p>A Appels via les réseaux sociaux B Messagerie C Accès à internet D Mobile Money E Services bancaires</p> | 0=Non | 1=Oui |
| D | ACCES ET UTILISATION DES SERVICES PUBLICS EN LIGNE | | |
| D1. | <p>Avez-vous eu besoin des services publics suivants au cours des 12 derniers mois ?</p> <p>A Affaire/entreprise B Cadre de vie/Foncier C Éducation / Santé D État civil et citoyenneté E Finance F Transport /Logistique</p> <p><i>Enquêteur, référez-vous à la liste des services publics en annexe.</i></p> | 0=Non | 1=Oui |
| D2. | Savez-vous que c'est désormais possible d'avoir accès à des services publics via son téléphone portable/tablette/ordinateur ? | 0=Non | 1=Oui |
| | | | Si =0 →G1 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|--|---|---|---|---|---|---|----|---|---|----|--|
| | <p>C Éducation / Santé D État civil et citoyenneté E Finance F Transport /Logistique</p> | | | | | | | | | | | | |
| D8. | <p>Êtes-vous allé au bout de la procédure et obtenu satisfaction à votre requête ?</p> <p><i>Enquêteur, posez la question pour chacun des deux services.</i></p> | <p>0=Non 1=Oui</p> | | | | | | | | | | | |
| D9. | <p>Comment avez-vous payé ces services ?</p> <p><i>Enquêteur, posez la question pour chacun des deux services.</i></p> | <p>1=Mobile Money (MTN-MoMo/Flooz) 2=Carte Visa 3=Virement bancaire</p> | | | | | | | | | | | |
| D10. | <p>Sur une échelle de 1 à 10, comment appréciez-vous la facilité associé à l'accès à ces services en ligne, le respect des délais et la satisfaction dans l'accès aux services publics en ligne ?</p> <p><i>Enquêteur, posez la question pour chacun des deux services</i></p> <p>A Facilité d'accès : ouverture de la plateforme (site/application) B Facile de compréhension du fonctionnement de la plateforme (sans aide ou explication additionnelle) C Procédure d'exécution simple et rapide (pour soumettre une requête) D Respect des délais de traitement de la requête E Satisfaction globale par rapport à ce service en ligne</p> | <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | |
| D11. | <p>Sur une échelle de 1 à 10, comment appréciez-vous les avantages associés à l'utilisation des services publics en ligne ?</p> <p>A Gain de temps B Économie d'argent C Disponibilité en continue D Absence de paiement de pot de vin</p> | <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------|--|--|-------------------------------|------------|---------------------|------------|-------------------------|-----|
| D12. | Des deux affirmations suivantes, laquelle choisissez-vous ? | | | | | | | |
| | 1 | Affirmation-1 : La politique de digitalisation n'est pas une bonne idée. Le gouvernement doit suspendre les services publics en ligne pour qu'on continue de soumettre nos requêtes publiques physiquement dans les bureaux. | 1=Affirmation-1 | | | | | |
| | 2 | Affirmation-2 : Les services publics en ligne sont meilleurs. Le gouvernement doit poursuivre ses efforts pour les améliorer et en déployer davantage | 2=Affirmation-2 | | | | | |
| G | Distance par rapport à des services | | | | | | | |
| G1. | Maintenant nous allons parler des endroits que les gens fréquentent en général. | | | | | | | |
| | A moto, combien de temps mettez-vous généralement pour aller de votre maison à [Nom de l'infrastructure ou endroit]? | | | | | | | |
| | | | Moins de 5 min | 5 à 15 min | 15 à 30 min | 30min à 1h | + 1h | NSP |
| | A | Lieu de travail | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | B | Banque le plus proche | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | C | Système Financier Décentralisé (SFD) le plus proche | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | D | Guichet Automatique de Banque (GAB) le plus proche | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | E | Agent ou point de service Mobile Money (MTN-MoMo/Flooz) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | F | Point de paiement de facture d'eau | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | G | Point de paiement de facture d'électricité | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| | H | Mairie ou arrondissement le plus proche | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 |
| I | Tribunal le plus proche | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | |
| J | Centre des Impôts le plus proche | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | |
| R | RESULTAT | | | | | | | |
| R1. | Date de fin de l'enquête | | JJ-MM-AAAA | | | | | |
| R2. | Heure de fin de l'enquête | | HH-MM | | | | | |
| R3. | Résultat final de l'enquête | | 1=Enquête achevée | | 2=Enquête inachevée | | R2 | |
| R4. | Pourquoi l'enquête n'a pu être achevée ? | | 1=A refusé 2=Est indisposé | | 3=Autre | | Si R4 ¹ 3→R6 | |

| | | | |
|-----|--|---|---------|
| R4z | Précisez l'autre cause de non-achèvement de l'enquête | | |
| R5. | Dans quelle langue l'enquête s'est-elle majoritairement déroulée ? | | |
| R6. | L'enquête s'est-elle déroulée en présence de tierces personnes ? | 1=Oui 0=Non | |
| R7. | La personne a-t-elle assisté partiellement ou intégralement à l'entretien ? | 1=Intégralement 0=Partiellement | Si R6=1 |
| R8. | Dans quelle mesure pensez-vous que cette personne a-t-elle influencé les réponses de l'enquêté ? | 0=Pas du tout/Aucunement 1=Quelque peu/Partiellement 2=Beaucoup/Fortement | Si R6=1 |
| R9. | Votre chef d'équipe a--il assisté à l'enquête ? | 0=Non 2=Oui, intégralement 1=Oui, partiellement | |