

# GÉNÉRALISATION DES SERVICES DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DANS LA VILLE DE BOUAKÉ

**Koffi Bertin BOSSON**  
Enseignant-chercheur  
Assistant  
Département de Géographie  
Université Alassane Ouattara  
[bertinbosson@yahoo.fr](mailto:bertinbosson@yahoo.fr)

## Résumé

Les systèmes de paiement subissent des mutations profondes sous l'influence de la révolution numérique. La ville de Bouaké n'échappe pas au développement des systèmes de paiement mobile. Dès lors, qu'est-ce qui explique la démocratisation du paiement mobile dans cette localité ? Cette étude se propose donc d'analyser les facteurs de la généralisation des systèmes de paiement électronique dans la ville de Bouaké. Dans le cadre de ce travail, la méthodologie adoptée repose sur la synthèse documentaire, l'observation directe, les enquêtes par questionnaire et des entretiens semi directifs. Les résultats montrent que le secteur du mobile money est très dynamique dans la ville de Bouaké sous l'impulsion de quatre opérateurs de monnaie électronique qui ont déployé leurs agences (au nombre de 18) et favorisé la mise en place d'un réseau de 609 points de transaction (dépôt- retrait) mobile money. En outre, 100% des personnes enquêtées disposent au moins d'un compte mobile money et 93,2 % des commerçants installés au quartier Commerce de Bouaké ont adopté le paiement électronique via des QR codes ou USSD codes. Au niveau des populations, les paiements électroniques concernent essentiellement les factures d'eau, d'électricité, d'abonnement télé et des frais d'inscription dans les écoles et aux concours de la fonction publique, soit une proportion de 81 % des enquêtés. Cependant, le paiement marchand peine à s'imposer en raison du faible taux de bancarisation, de l'analphabétisme et des résistances aux changements.

**Mots clés** : révolution numérique, mobile money, paiement électronique, inclusion financière, Bouaké (Côte d'Ivoire)

## Abstract

Payment systems are undergoing profound changes under the influence of the digital revolution. The city of Bouaké is no exception to the development of these mobile payment systems. So, what explains the democratization of mobile payment in this locality? This study therefore proposes to analyze the factors of the generalization of electronic payment systems in the city of Bouaké. In this work, the methodology adopted is based on document synthesis, direct observation, questionnaire surveys and semi-directed interviews. This was driven by four electronic money operators who deployed their branches (18) and promoted the establishment of a network of 609 mobile money transaction points (deposit-withdrawal). In addition, 100% of the respondents have at least a mobile money account and 93.2% of the merchants installed in the Commerce district of Bouaké have adopted electronic payment via QR codes or USSD codes. At the population level, electronic payments mainly concern water, electricity, television subscriptions and school fees and public service competitions, a proportion of 81% of respondents. However, merchant payment is still struggling to establish itself due to low banking rates, illiteracy and resistance to change.

**Keywords** : digital revolution, mobile money, electronic payment, financial inclusion, Bouaké (Côte d'Ivoire)

## Introduction

Les systèmes et moyens de paiement jouent un rôle fondamental dans l'économie parce qu'ils permettent non seulement la circulation de la monnaie et des titres, mais aussi et surtout le bon fonctionnement des échanges commerciaux. (Banque de France, 2023, p.4). Par ailleurs, ces systèmes subissent des mutations profondes sous l'influence de la révolution numérique. Dans ce sens, Renaissance Numérique (2020, p. 14) note que :

...les moyens de paiement se trouvent au carrefour des évolutions de nos sociétés et entretiennent des liens étroits avec différents enjeux comme notre pouvoir d'achat, la protection de notre vie privée, la sécurité, l'inclusion ou encore notre souveraineté. Alors que le secteur a engagé une transformation numérique profonde, ces enjeux revêtent une importance nouvelle.

Conscients de ces enjeux, les États s'efforcent de mettre en place des conditions pour une innovation financière inclusive. Au niveau de la sous-région Ouest-Africaine, la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) a annoncé le 22 avril la création d'un Bureau de Connaissance et de Suivi des Fintech (BCSF) en vue de faire la promotion des innovations financières. Dans cette perspective, les autorités ivoiriennes ont mis en place la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF 2019-2024), axée sur la finance digitale. De plus, un cadre réglementaire favorable, comprenant des lois sur la protection des données et la lutte contre la cybercriminalité, a été instauré pour accompagner l'expansion du secteur numérique. L'essor spectaculaire de la téléphonie mobile, avec près de 55 360 442 abonnés dont 29 995 422 à l'internet mobile et 24 092 570 au mobile money (ARTCI 2024), va contribuer au développement des systèmes de paiement électronique de plus en plus fiables.

À Bouaké, dans la deuxième ville du pays, nous assistons au développement des systèmes de paiement électronique aussi bien dans les transactions relatives aux biens qu'aux services. Dès lors, quels sont les facteurs de la généralisation du paiement électronique dans la ville de Bouaké ?

## 1. Les matériels et la méthodologie de recherche

### 1.1. Les matériels

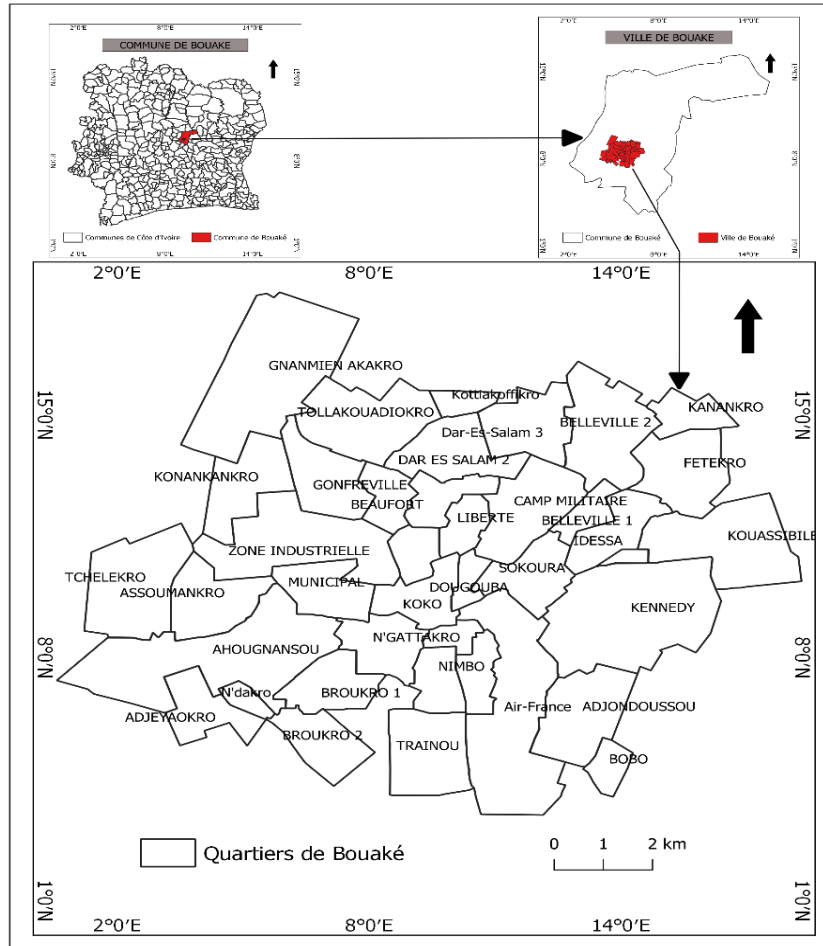
Un ensemble de matériels a été mobilisé pour la réalisation de cette étude. En effet, la carte de la ville de Bouaké établie en 2021 par l'Institut National de la Statistique (INS) de Côte d'Ivoire a été utilisée comme support spatial pour le traitement cartographique des données. Elle a permis de localiser l'ensemble des quartiers de la ville de Bouaké (Carte 1).

Un guide d'entretien semi-directif et un questionnaire ont été élaborés pour la collecte des données auprès des acteurs du système de paiement électronique (les réseaux de paiement, les supermarchés, les petits commerces et les clients).

Les données collectées ont été converties en cartes grâce au logiciel QGIS 3.22. En outre, le logiciel Excel 2016 de Microsoft Office a permis de traiter les données et de les représenter sous forme de tableaux et de graphiques. Un appareil

photo numérique a été également utilisé pour les différentes prises de vue ayant servi d'illustrations.

**Carte 1 : Localisation de la ville de Bouaké en Côte d'Ivoire**



Source : Enquête de terrain, 2024

Réalisation : BOSSON Koffi Bertin, Septembre, 2024

## 1.2. La méthodologie de recherche

Dans le cadre de la présente étude, l'approche méthodologique adoptée repose sur la recherche documentaire, l'observation directe, les enquêtes par questionnaire et des entretiens semi-directifs.

L'analyse documentaire porte sur la transformation digitale des activités économiques, notamment les systèmes de paiement dans la ville de Bouaké.

Pour cerner les réalités du terrain, l'observation directe, les enquêtes par questionnaire et les entretiens semi-directifs ont été mobilisés. En effet, la première technique utilisée se justifie par sa capacité à recueillir, de visu et in situ, par soi-même, des informations à partir de situations, de comportements ou d'événements observés en train de se produire (P. N'da, 2015, p. 127). La deuxième constitue, en somme, un raccourci commode permettant d'épargner des énergies, tout au moins si on le compare à l'observation directe (B. Gauthier, 2009, p. 449). La troisième technique met en œuvre des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine. Ces processus fournissent au chercheur

des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés (P. N'da, 2015, p. 142).

En l'absence d'une base de sondage des populations de la ville de Bouaké qui utilisent ce service, une enquête exploratoire a été menée afin de constituer un échantillon de 300 personnes. Ainsi, le choix des participants (personnes utilisant le paiement électronique) à cette étude s'est fondé sur la méthode d'échantillonnage aléatoire sur la base des critères suivants : avoir plus de 18 ans et résider à Bouaké, être titulaire de compte mobile money, recourir au paiement électronique aussi bien pour les services que pour les produits. Un questionnaire a donc été soumis aux enquêtés via un lien élaboré à partir de Google Formulaire.

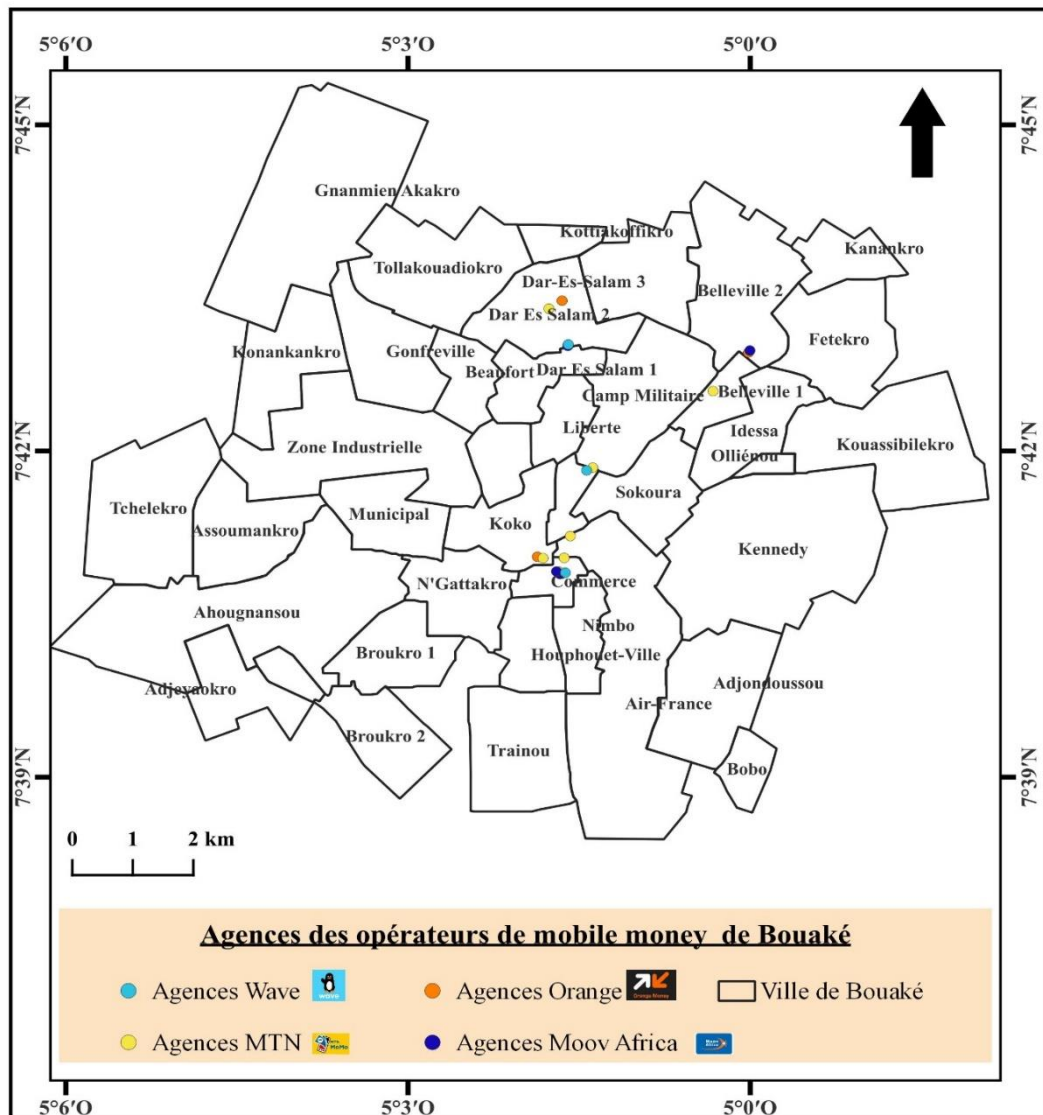
Les structures à enquêter ont été identifiées sur la méthode de choix raisonné basée sur les critères suivants : entreprises spécialisées dans la monnaie électronique (Wave, Orange, MTN, MOOV) entreprises (CIE, SODECI, Canal, Station-service) et commerce (supermarché, magasin, restaurant, maquis, salon de coiffure), qui acceptent des paiements en ligne en échange de biens et de services. Dans chaque structure, un responsable nous a accordé un entretien au cours duquel nous avons soumis nos différentes préoccupations. 129 commerçants du Centre Commercial Capital ont également été soumis à un questionnaire en vue d'apprécier l'intégration du paiement marchand.

## **2. Résultats**

### **2.1. La mise en place d'un réseau dynamique de distribution du mobile money dans la ville de Bouaké**

L'écosystème des paiements est un réseau d'acteurs, de technologies et de processus qui facilitent l'échange d'une valeur monétaire contre des biens et services. Dans la ville de Bouaké, les paiements impliquent plusieurs acteurs, notamment les banques qui favorisent les modes de paiement classiques (espèces, chèques, carte bancaire). De plus en plus, les banques développent des systèmes (carte de crédit, guichet automatique) qui permettent de faire des transactions en ligne. Cependant, les acteurs clés du système de transactions électroniques sont les opérateurs ou réseaux de paiement électroniques, les entreprises ou commerces qui acceptent des paiements en ligne en échange de biens et services, et les clients optent pour le paiement électronique. Ce sont les opérateurs de mobile money qui fournissent l'infrastructure, les applications et les processus qui rendent possibles les transactions électroniques. Ils déploient également des agences à l'échelle de la ville de Bouaké, comme l'indique la carte suivante.

Carte 1 : Réseaux des agences des opérateurs de monnaies électroniques dans la ville de Bouaké

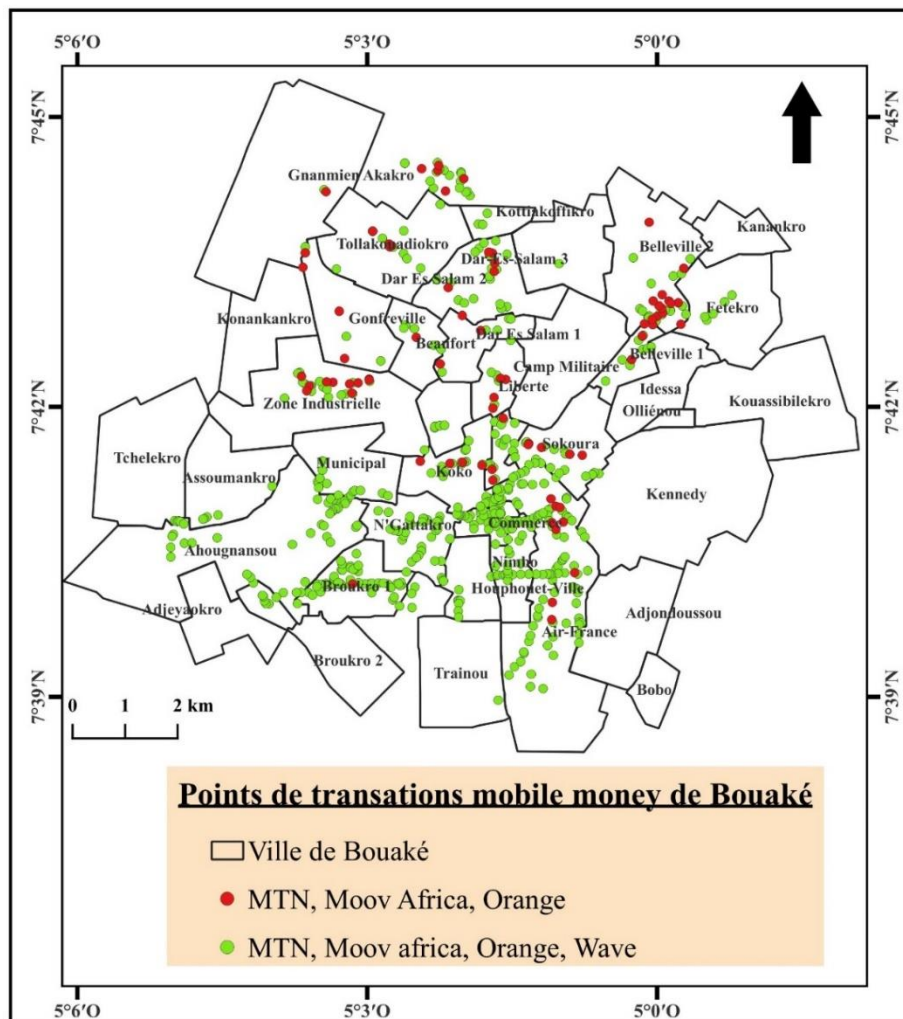


Source: Enquête de terrain, 2024

Réalisation: BOSSON Koffi Bertin, Septembre 2024

Cette cartographie a permis de dénombrer dix-huit (18) agences dont sept (07) pour MTN, quatre (04) pour Orange, quatre (04) pour Moov Africa et trois (03) agences Wave. L'analyse de la carte révèle une concentration des agences au centre-ville, plus précisément au quartier commerce. Cette répartition de ces agences obéit aux lois géographiques des lieux centraux (W. Christaller, 1933) et de la densité commerciale (C. Clark, 1951). En plus de leurs agences, les opérateurs favorisent la mise en place d'un réseau de points de vente de la monnaie électronique, comme l'indique la carte 2.

Carte 2 : réseaux des points de transaction mobile money dans la ville de Bouaké



Source: Enquête de terrain, 2024

Réalisation: BOSSON Koffi Bertin, Septembre 2024

La carte 2 présente les lieux de transaction (dépôt et retrait) de Mobile Money à Bouaké. Ils ont été répartis en deux catégories perçues sur la carte à travers les points rouges et les points verts. En effet, les points en rouge représentent les lieux où l'on ne trouve que 3 réseaux (MTN, Moov Africa et Orange). Quant aux points en vert, ils indiquent les points de vente où l'on trouve les 4 opérateurs (MTN, Moov Africa et Orange, Wave). Au total, sur les six cent neuf (609) points de transaction mobile money, cinq cent trente-trois (533) abritent les services des 4 opérateurs, soit 87,52 %. L'analyse de cette carte montre également qu'à l'exception de certains quartiers périphériques, les points de transaction de Mobile Money sont suffisamment distribués à l'échelle de la ville de Bouaké. Ce qui permet de résoudre la question de l'accessibilité géographique en ce qui concerne les transactions électroniques.

## 2.2. Le développement progressif des processus de paiement électronique

Les opérateurs de monnaie électronique ont signé des accords de partenariat avec plusieurs entreprises afin de développer des solutions de vente de services prépayés en ligne. Ainsi, l'année 2015 marque le lancement des paiements d'énergie prépayés en Côte d'Ivoire avec la signature du partenariat entre la Compagnie Ivoirienne d'Électricité (CIE) et l'opérateur de téléphonie mobile, Orange Côte d'Ivoire. Progressivement, tous les opérateurs vont proposer des services de paiement d'énergie prépayée, des factures (électricité, eau et abonnement TV) et bien d'autres services via des codes USSD (tableau 1).

**Tableau 1 : les services payables en ligne en Côte d'Ivoire**

Opérateur	Code USSD	Les services
Orange-CI	#144#	Electricité et eau
MTN-CI	*188#	Education et concours
MOOV	*155#	Paiement marchand
		Télévision et média
		Impôt et taxe
		Péage et transport
		Jeux
		Hotels et loisir
		Mes achats

Source: enquête auteur, 2024

L'analyse du tableau montre que ces opérateurs, qui sont à la base des sociétés de téléphonie mobile, facilitent les paiements grâce aux codes USSD. Ils permettent donc à plusieurs entreprises de différents domaines d'intégrer le paiement électronique dans leurs transactions.

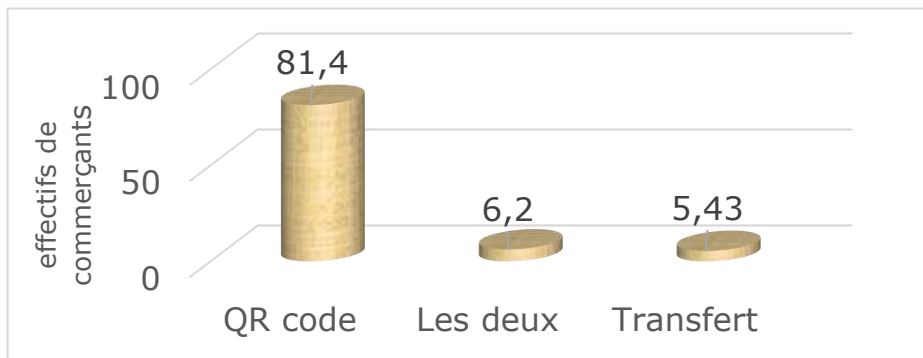
En 2019, une Fintech, dénommée Wave-CI, exclusivement dédiée à la monnaie électronique, fait son entrée sur le marché ivoirien. À la différence des trois premiers, Wave n'a pas de carte SIM. Cette entreprise propose, en plus des cartes, une application téléchargeable sur Playstore et installable sur les smartphones. Pour le paramétrage de la carte ou de l'application Wave, il faut un numéro de téléphone, peu importe l'opérateur. En fait, Wave utilise les numéros de téléphone et l'internet mobile déployés par les opérateurs de téléphonie mobile pour développer son système de monnaie électronique. À ce jour, Wave est le seul opérateur de Mobile Money en Côte d'Ivoire qui n'applique pas la double tarification. Et pour les clients, c'est un atout commercial de poids. Avec Orange CI, MTN CI et Moov, des frais sont appliqués à l'expéditeur mais aussi au bénéficiaire. Ainsi, envoyer 5 000 XOF par Orange Money coûtera 23 francs à l'expéditeur. De son côté, le bénéficiaire devra déboursier 100 francs pour retirer son dû. Avec Wave, les dépôts et les retraits sont entièrement gratuits. Afin de se rémunérer, le service prélève 1 % sur les transferts nationaux et 1,5 % sur ceux à l'échelle internationale. En 2023, Wave a lancé plusieurs innovations majeures,

notamment le paiement des factures d'eau, d'électricité, le transfert d'argent entre comptes bancaires et comptes Wave, ainsi que le développement du paiement marchand. Dans le cadre de la dernière innovation, Wave a développé des codes QR marchands qui sont distribués gratuitement à une cible composée de tous ceux qui exercent une activité commerciale tant formelle qu'informelle. Pour s'adapter à la concurrence, les autres opérateurs vont se lancer dans la production et la distribution gratuite de numéros ou de QR code marchand sur lesquels les paiements se font à un taux de 0%. Désormais, on retrouve les codes marchands dans les commerces, les taxis et les salons de coiffure.

### 2.3. La forte adoption du paiement électronique par les commerçants de la ville de Bouaké

L'enquête a révélé que 93,2 % des commerçants installés au quartier Commerce de Bouaké ont adopté le paiement électronique en plus du paiement classique selon plusieurs modalités.

**Graphique 1 : Différents modes de paiement électronique**

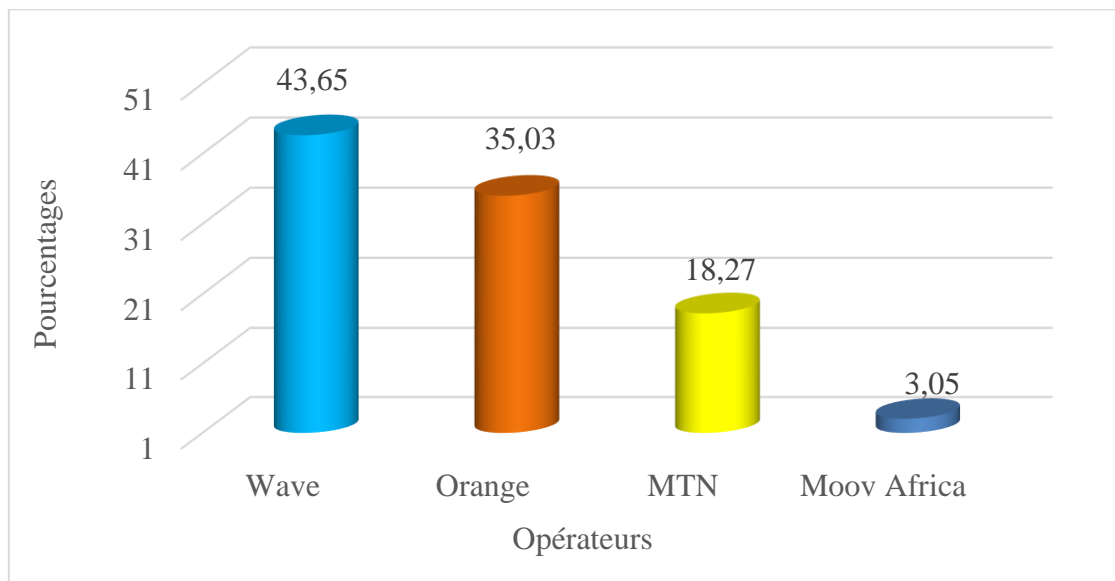


Source : enquête auteur, 2024

À l'analyse de ce graphique, nous notons que la majorité des commerçants (81,4 %) acceptent les paiements via un numéro ou QR marchand contre seulement 5,43 % qui utilisent le système de transfert. Ces commerçants sont répartis entre quatre opérateurs, comme l'indique le graphique ci-après.



**Graphique 2 : Part de marché des numéros ou QR marchand selon l'opérateur**



Source : enquête auteur, 2024

Ce graphique montre que Wave détient la plus grande part de marché du paiement marchand, soit environ 43,65 %. Il est suivi par Orange Côte d'Ivoire qui enregistre 35,03 % contre respectivement 18,27 % et 3,05% pour MTN et Moov. Il convient de préciser qu'avec les numéros ou QR code marchand, les transferts (achats) n'impliquent pas de frais. Ce qui présente un avantage considérable pour les clients. Cependant, les commerçants enquêtés notent que dans l'ensemble, les clients préfèrent payer avec l'argent liquide. Ce choix s'explique par la persistance des habitudes, de l'absence ou de l'insuffisance des fonds disponibles sur les comptes Mobiles Money, l'ignorance du paiement marchand.

#### **2.4. L'adoption mitigée du paiement électronique par les populations de la ville de Bouaké**

Le marché du mobile money est très dynamique dans la ville de Bouaké, comme en témoigne la carte 2 qui présente le marquage territorial des points de transaction (dépôt et retrait). Chacune des personnes enquêtées dispose au moins d'un compte mobile money. En termes d'appropriation, les dépôts et les retraits sont les services les plus utilisés par les populations. Les paiements numériques effectués par les enquêtés concernent essentiellement les factures (eau, électricité, abonnement télé à paysage,) avec une proportion de 89 % contre 11% pour les achats. Cette répartition trouve son explication dans le fait que les dépôts et les retraits, ainsi que les modes de paiement des factures via le Mobile Money ont longuement été éprouvés par les populations ivoiriennes, notamment celles de Bouaké. En effet, le Mobile Money et le paiement électronique des factures démarrent respectivement en 2008 et en 2015. Ainsi, les populations ont eu suffisamment de temps pour s'adapter à ces deux innovations. Mais pour ce qui concerne le paiement marchand, il n'a véritablement commencé qu'en 2023 sous

l'impulsion de l'opérateur Wave. Cette innovation est donc dans sa phase de déploiement. De plus, la promotion du paiement marchand est essentiellement portée sur tous ceux qui exercent une activité génératrice de revenus (commerce, maquis, restaurants, salon de coiffure), avec l'absence d'action de sensibilisation de la population. En outre, l'analphabétisme et l'insuffisance de compétences en informatique sont des facteurs limitant de l'adoption du paiement marchand. À ces défis s'ajoutent la prédominance du secteur informel, le faible taux de bancarisation et la résistance au changement.

### 3. Discussion

Sous l'impulsion de la révolution numérique, les moyens de paiement subissent une mutation profonde. Le développement de la monnaie électronique entretient des liens étroits avec différents enjeux comme notre pouvoir d'achat, la protection de notre vie privée, la sécurité, l'inclusion ou encore notre souveraineté. Renaissance Numérique (2020, p. 14). Conscients de ces enjeux, les autorités ivoiriennes ont mis en place la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière (SNIF 2019-2024), axée sur la finance digitale. De plus, un cadre réglementaire favorable, comprenant des lois sur la protection des données et la lutte contre la cybercriminalité, a été instauré pour accompagner l'expansion du secteur numérique. Dans la ville de Bouaké, nous assistons au développement d'un réseau dynamique de distribution du mobile money composé de dix-huit (18) agences et six cent neuf (609) points de transaction (dépôt-retrait) de mobile money avec un taux de pénétration de 100% selon les personnes enquêtées. Ces résultats sont confirmés par les travaux de GSMA (2024, p. 4) qui notent que l'Afrique subsaharienne enregistre le taux d'adoption le plus élevé au niveau mondial en termes de mobile money. Pour ce qui concerne la Côte d'Ivoire, B. P. S. Akregbou et H. B. D.I. Koffi (2023, p.1) indiquent que le mobile money est devenu un phénomène de société, en raison de sa forte utilisation par la population pour diverses transactions financières (transfert, paiements, épargne, etc.).

En outre, les opérateurs de monnaie électronique sont les principaux acteurs de l'écosystème du e-paiement dans la ville de Bouaké. Ce sont ces opérateurs (au nombre de 4) qui déploient les infrastructures et proposent des solutions de plus en plus innovantes, notamment les numéros et QR marchands largement diffusés auprès des commerçants de notre espace d'étude. Ces résultats concordent bien avec les résultats de travaux de W. Janis et R. Shah (2016, p.7) lorsqu'ils considèrent que :

...la promotion de l'établissement d'une infrastructure d'acceptation commerciale sur toute la gamme des micros, petites et moyennes entreprises peut accroître l'utilisation des paiements numériques tant de la part des consommateurs que de celle des grands acteurs de la chaîne de valeur.

Toutefois, l'adoption du paiement électronique par les populations de Bouaké reste mitigée. Même si le paiement de facture est largement diffusé, le paiement marchand rencontre de nombreuses résistances, notamment la prédominance du

secteur informel, l'analphabétisme et le faible taux de bancarisation, auxquels s'ajoutent la non-maîtrise des procédés d'utilisation des paiements en ligne, l'interruption de la connexion, les risques d'arnaques relevés par K. F. Kouamé et *al.* (2018, pp. 372-378).

## Conclusion

Au terme de cet article, il en ressort que le secteur du mobile money se développe dans la ville de Bouaké sous l'impulsion des opérateurs de monnaie électronique. De plus en plus, ces opérateurs développent des solutions innovantes en vue de favoriser la démocratisation des systèmes de paiement électronique, aussi bien au niveau des commerçants, des entreprises qu'au niveau des consommateurs. Nous notons que les commerçants et les entreprises adoptent facilement le paiement électronique. Au niveau des populations, par contre, même si certains services (factures d'eau, d'électricité, les abonnements télé, les frais d'inscription dans les écoles ou aux concours) sont payés numériquement, le paiement marchant peine véritablement à s'imposer. Cette étude révèle donc la nécessité pour les opérateurs de monnaie électronique d'initier des actions de sensibilisation au profit des populations en vue de les amener à cerner les enjeux du paiement électronique.

## Références Bibliographiques

- Agence de Promotion de l'Inclusion Financière en Côte d'Ivoire (APIF-CI), 2018, *Stratégie Nationale d'Inclusion Financière*, RCI, 108 p.
- Agence Ecofin (2022). « La CEDEAO met sur pied une instance de promotion et d'accompagnement des Fintech », disponible sur <https://aacb.org/fr/content/la-bceao-met-sur-pied-une-instance-de-promotion-et-d-accompagnement-des-fintech#:~:text=La%20Banque%20centrale%20des%20Etats%20de%20l'Afrique%20de,axées%20sur%20les%20services%20financiers%20d'Afrique%20de%20l'Ouest>, consulté le 05 octobre 2024 .
- ARTCI, 2024, *Statistiques du Marché de la Téléphonie en Côte d'Ivoire*, rapport du premier trimestre 2024, 17 p.
- Banque de France, 2023, *Paiement et infrastructures de marché à l'ère digitale*, Eurosystem, Paris, 440 p.
- BOA Paulin Sylvain AKREGBOU et Hamanys Broux De Ismaël KOFFI, 2023, *Usage du mobile money et inclusion financière des acteurs du secteur informel en Côte d'Ivoire* , Djiboul N005, Vol4, 14 p.
- GAUTHIER Benoît, 2009, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, Presses de l'Université du Québec, Québec, 767 p.
- GSMA (2024). « Le point sur le secteur : les services de mobile money dans le monde », Rapport 2024, disponible sur [https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2024/04/GSMA-SOTIR-2024\\_Report\\_French\\_v3-3-1.pdf](https://www.gsma.com/sotir/wp-content/uploads/2024/04/GSMA-SOTIR-2024_Report_French_v3-3-1.pdf), consulté le 05 octobre 2024.

KOUAMÉ Kouadio Florentin, BOSSON Koffi Bertin, GAHIÉ Gnantin Mathias, BÉCHI Grah Félix, 2018, *Problématique de l'essor du "Mobile Money" à Bouaké*, Germivoire, N8/2018, pp. 369-380.

N'da Paul, 2015, *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines, Réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article*, Harmattan, Paris, 273 p.

Renaissance Numérique, 2020, *La transformation numérique des paiements : défis économiques, enjeux citoyen*, Paris, 27 p.

WILLIAM Janis et REEYA Shah, 2016, *Accélérateurs pour la mise en place d'écosystèmes de paiements électroniques inclusifs*, Résumé analytique, Alliance Better Than Cash, 12 p.