

« Net-collecte services » : nouvelle plateforme numérique de collecte des ressources propres des collectivités territoriales ivoiriennes, entre hésitation et acceptation

Aka NIAMKEY

Université Alassane Ouattara – Bouake - Côte d'Ivoire

niakayo2@yahoo.fr

Sekou OUATTARA

Université Alassane Ouattara – Bouake - Côte d'Ivoire

ouattara.sekou4@gmail.com

Résumé

Le Trésor Public de Côte d'Ivoire, a lancé en phase expérimentale, un système innovant dénommé "Net-Collect Services" pour le recouvrement électronique des taxes des collectivités, en vue d'accroître leur performance. En dépit de la pertinence de "Net Collect-Services", sa mise en œuvre révèle des résultats mitigés avec pour conséquence sa suspension dans certaines communes de Côte d'Ivoire. Face à cela, une interrogation demeure : Pourquoi "Net Collect-" peine à gagner l'adhésion de toutes les communes. L'objectif de cet article est de montrer la difficile intégration de "Net-Collect Services" dans les politiques économiques des Collectivités Territoriales. Notre démarche reste essentiellement descriptive avec l'usage d'approches quantitatives et qualitatives. A la lumière de la sociologie des usages nous sommes parvenus à mieux cerner notre problématique ainsi que la non acceptation de "Net-Collect Services" par les nombreux usagers. « L'hésitation Institutionnelle » de l'Etat qui tarde à prendre les arrêtés d'applications de la collecte électronique des ressources propres des collectivités et l'hésitation des populations à s'approprier ce nouveau paradigme de collecte révèle des enjeux multiples et contradictoires. AUSSI, PROPOSONS-NOUS UNE PISTE COMMUNICATIONNELLE VISANT A PROMOUVOIR "NET COLLECT-SERVICES" AFIN D'AMENER LES POPULATIONS ET LES ELUS LOCAUX A INTEGRER SON USAGE DANS LEUR QUOTIDIEN.

Mot clés : Collectivités Territoriales ; Développement Local ; Net-Collect Services ; Ressources Propres.

Abstract

The Public Treasury of Côte d'Ivoire has launched in an experimental phase, an innovative system called "Net-Collect Services" for the electronic collection of taxes from communities, with a view to increasing their performance. Despite the relevance of Net Collect-Services, its implementation reveals mixed results with the consequence of its suspension in certain communes of Côte d'Ivoire. Faced with this, a question remains: Why is Net Collect-Services struggling to gain the

support of all the municipalities. The objective of this article is to show the difficult integration of Net-Collect Services in the economic policies of the Territorial Collectivities. Our approach remains essentially descriptive with the use of quantitative and qualitative approaches. In the light of the sociology of uses, we have managed to better understand our problem as well as the non-acceptance of Net-Collect Services by the many users. The "Institutional hesitation" of the State, which is slow to take the decrees for the application of the electronic collection of the own resources of the communities and the hesitation of the populations to appropriate this new paradigm of collection reveals multiple and contradictory stakes. Also, we propose a communication track aiming to promote Net Collect-Services in order to bring the populations and the local elected officials to integrate its use in their daily life.

Keywords: Territorial communities; local development; Net-Collect Services; own Resources.

Introduction

La lutte contre la pauvreté et le développement de la Côte d'Ivoire tel que conceptualisé par l'Etat repose sur les collectivités territoriales (Gohourou ; 2015). A ce propos, le gouvernement ivoirien affirmait dans le quotidien *Fraternité Matin* du mardi 28 février 2017, que : « Tous les pays qui se sont développés et qui ont réduit la pauvreté, l'ont réussi grâce à la montée en puissance des élus locaux ». Cette vision de l'Etat affiche nettement le rôle important des collectivités territoriales dans la politique de développement de la Côte d'Ivoire. La mobilisation des ressources financières locales est le socle sur lequel repose le développement local par les collectivités. Cependant, force est de constater que bien souvent, les résultats obtenus sont en deçà des attentes. La non maîtrise du potentiel des contribuables, la déperdition des ressources et la corruption ont pour corolaire, le faible taux de recouvrement des ressources propres dans les collectivités (Greffé X. ; 1992). Ainsi, au regard des contraintes budgétaires qui s'imposent avec acuité, le gouvernement ivoirien a pris de nouvelles mesures fondées sur un changement de paradigme dans le mécanisme de collecte des ressources propres des collectivités à travers le décret N°2019-918 du 06 novembre 2019 (Journal Officiel du 03 Février 2020), fixant les modalités de perception des recettes propres des collectivités territoriales et des districts autonomes par voie électronique, ne se bousculent pas quant à l'adoption du digital comme mode de recouvrement de leurs ressources propres. La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTPC), en application à ce décret, a lancé en 2020 en phase expérimentale, un système innovant dénommé "Net-Collect Services ¹" pour le recouvrement électronique des taxes des collectivités en vue d'accroître leur performance. En dépit de la pertinence de "Net Collect-Services", sa mise en œuvre révèle des résultats mitigés avec pour conséquence sa suspension dans certaines communes de Côte d'Ivoire. Face à cela, une interrogation demeure : Pourquoi la plateforme "Net Collect-Services" peine t-elle à gagner l'adhésion de toutes les communes ?

¹ La mission de « Net Collect-Services » est de faciliter le recensement et l'identification de tous les contribuables de la collectivité territoriale. Ce système de collecte est bâti sur une plateforme monétique et possède une interface web, « Net Collect-Services ». Il permet de suivre à temps réel toutes les opérations de collecte sur le terrain. Le projet de système électronique de recouvrement des taxes municipales a été initié par la Direction Générale de la Décentralisation et du Développement Local de Côte d'Ivoire, en liaison avec la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité publique. Net-Collect Services est une solution technologique de haute performance qui combine ce qu'il y a de plus élaboré en matière monétique Banking système.

Ce présent article prend son ancrage dans la sociologie des usages de P. MALLEIN (1994, pp. 315-335). DANS LE CADRE DE CETTE ETUDE, LES RESULTATS ONT MONTRE QUE LES CONTRIBUABLES ET LES AGENTS CHARGES DE LA COLLECTE DES RESSOURCES PROPRES DES COLLECTIVITES TERRITORIALES ONT UNE MAUVAISE PERCEPTION DU PAIEMENT ELECTRONIQUE DES TAXES, METTANT AU CENTRE DES PREOCCUPATIONS, « L'USAGE » DU DIGITAL. Autrement dit, le processus de paiement des taxes des collectivités territoriales par voie électronique reste encore mal perçu par les usagers. En hypothèse, nous postulons que la mise en œuvre du processus de digitalisation du paiement des taxes en Côte d'Ivoire n'a pas bénéficié d'une communication efficiente en vue de la faire adopter et accepter par tous. Au plan méthodologique, nous avons opté pour la méthode descriptive empruntant les approches quantitatives et qualitatives. La présentation de cette étude obéit à un plan en trois parties. La première partie présente le contexte d'étude et la méthodologie, la seconde partie présente l'analyse des résultats et la discussion, et la troisième partie, les perspectives.

1. Contexte et méthodologie de recherche

1.1. Contexte de cette étude.

La volonté manifeste de l'Etat de Côte d'Ivoire d'apporter des solutions à l'épineuse question de la collecte des taxes dans les collectivités territoriales s'est manifestée à travers l'implémentation de la plateforme "Net Collecte Services" dans de nombreuses localités. Dans le cadre de cette étude, nous avons obtenu des chiffres relatifs au recouvrement des ressources propres auprès des Trésoreries principales des communes de Touba, Danane, Yamoussoukro, Toumodi, Bassam, Bonoua, Bingerville et Jacquerville. Il ressort de ces résultats, que le recouvrement des taxes via la plateforme électronique "Net Collect Services" a été implémenté sur le territoire national, avec des résultats mitigés. Même si l'ensemble des Trésoriers Principaux de ces communes s'accordent à dire que "Net Collects Services" est une technologie efficace qui permet d'accroître le recouvrement des recettes, il est à noter que malheureusement son acceptation n'a pas été totale. Ce qui nous amène à nous demander pourquoi la digitalisation de la collecte des ressources propres peine à décoller, alors qu'elle pourrait aider les collectivités territoriales à maximiser leurs recettes.

1.2. La méthodologie

Le matériel d'enquête se résume à la technique documentaire, aux sources multi médias, à l'observation, au questionnaire et à l'entretien. Le plan d'échantillonnage que nous avons retenu dans cet article découle du plan d'échantillonnage probabiliste (L. Bonneville, S. Grosjean et M. Lagacé (2007, p.93). Au niveau des méthodes d'enquête, notre échantillon a été sélectionné dans trente (30) communes en Côte d'Ivoire, où l'implémentation du paiement des taxes par voie électronique a pu se faire. A travers un questionnaire, nous avons demandé les avis de neuf cent (900) personnes, en raison de trente (30) personnes par localités. La population cible a été stratifiée en deux (2) catégories, à savoir les agents de Mairie chargés de la collecte des taxes et les contribuables assujettis aux taxes communales. Ainsi, les données ont été organisées autour de vingt-deux (22) variables réparties en deux catégories à savoir les variables destinées aux agents des mairies et les variables destinées aux contribuables. Pour les méthodes d'analyse, nous avons utilisé la méthode quantitative pour analyser les données et faire une compilation des données d'enquête au travers du logiciel IBM SPSS, de comptabiliser les données de l'enquête, et de ressortir des tableaux et des courbes explicatives. Quant à la méthode qualitative, elle nous a permis de recueillir directement les avis des personnes interrogées sur la question relative à la collecte des taxes mais également de savoir leurs avis personnels sur le numérique de manière générale. Il s'agissait des responsables financiers des mairies et des responsables des trésoreries locales.

Tableau 1 : liste des communes ciblées et les personnes interrogées

		Nombre d'Agents de Mairie	Nombre de Contribuables	Total
1.	Adjamé	10	20	30
2.	Adzope	10	20	30
3.	Agboville	10	20	30
4.	Attecoube	10	20	30
5.	Anyama	10	20	30
6.	Azaguie	10	20	30
7.	Beoumi	10	20	30
8.	Bin Houye	10	20	30
9.	Bingerville	10	20	30

10.	Bouake	10	20	30
11.	Bonoua	10	20	30
12.	Botro	10	20	30
13.	Buyo	10	20	30
14.	Daloa	10	20	30
15.	Danane	10	20	30
16.	Dimbokro	10	20	30
17.	Grand Bassam	10	20	30
18.	Guiberoua	10	20	30
19.	Jacqueville	10	20	30
20.	Logouale	10	20	30
21.	Marcory	10	20	30
22.	Port Bouet	10	20	30
23.	San Pedro	10	20	30
24.	Songon	10	20	30
25.	Soubre	10	20	30
26.	Touba	10	20	30
27.	Touleupleu	10	20	30
28.	Toumodi	10	20	30
29.	Yamoussoukro	10	20	30
30.	Yopougon	10	20	30
	Total			900

Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

1.3. Ancrage théorique de l'étude

Pour mieux appréhender l'objet de notre étude, nous avons fait recours à la sociologie des usages de P. Mallein (1994, p. 315-335) afin de cerner d'une part, l'acceptation du numérique comme moyen de paiement des taxes et d'autre part, la réticence des agents collecteurs face à la mutation en raison de certains intérêts. Dans le cadre de cette étude, les résultats ont montré que les contribuables et les agents chargés de la collecte des ressources propres des collectivités territoriales ont une mauvaise perception du paiement électronique des taxes, mettant au centre des préoccupations « l'usage » du digital. Autrement dit, le processus de paiement des taxes des collectivités territoriales par voie électronique reste encore mal perçu par les usagers.

Parlant d'usages des Tics, P. Mallein (1994) postule que l'utilité précède l'usage. Ainsi, la perception de la non-utilité des plateformes digitales de paiement peut déterminer l'absence de son usage. Les populations cibles dans leur majorité ne comprennent pas le changement de méthode de collecte des taxes qui devra désormais se faire, via les plateformes digitales, en ce sens que lesdites collectes, pour beaucoup, ne servent pas à grand-chose ou du moins servent des individus au détriment de

la collectivité. Pour P. Mallein (*Op. Cit.* p. 315-335) « le sens », « l'avantage », « l'utilité », « la facilité d'usage », « la simplicité de l'idée » et « la valeur ajoutée » perçue du paiement numérique sont les caractéristiques qui peuvent déterminer l'acceptabilité de celle-ci. « Le sens » renvoie à la façon dont les individus appréhendent le paiement des taxes par voie électronique. Cette innovation technologique qui vient bousculer les habitudes des usagers apparaît comme une nouvelle manière de faire, dont la réussite repose en partie sur son acceptation, qui, elle-même, se définit par son niveau de compréhension de la part des usagers. « L'avantage » perçue ramène à cette question que se posent les usagers, à savoir : Qu'est-ce que le paiement des taxes par le digital nous apporte ? ».

Cette question tire sa pertinence de ce que les contribuables qui sont quotidiennement témoins de la manipulation des ressources collectées par les agents collecteurs viennent à se demander, s'ils ne servent pas des individus plutôt que la collectivité. Par ailleurs, la négociation des taxes qui est une réalité entre contribuables et agents collecteurs viendra à disparaître dans la mesure où le paiement des taxes sera désormais virtuel avec des taux figés et configurés au préalable dans les bases de données. Enfin, les réalisations rendues possibles grâce à la collecte de taxes n'étant pas suffisamment connues des populations, elles considèrent le paiement des taxes comme un abus de l'autorité dans la mesure où elles n'y tirent aucun avantage. « L'utilité » même du paiement électronique des taxes est remise en cause et se confond à la non perception des avantages liés à cette nouvelle méthode de collecte.

Ainsi, ne percevant pas les avantages de ce nouveau dispositif, les usagers doutent de son utilité. « La facilité d'usage » du numérique, de manière générale, demeure encore une problématique majeure qui rend difficile la mutation des usages vers les Tics. Les populations africaines en général et ivoiriennes en particulier, sont en majorité analphabètes. Aussi, ont-elles du mal à utiliser le numérique, notamment dans les paiements. Longtemps habitués à la monnaie physique, les usagers ont du mal à manipuler les nouveaux outils du digital dont l'utilisation nécessite un minimum de notion technique et qui souffre très souvent d'instabilité liées à la perturbation des réseaux téléphoniques. « La simplicité de l'idée » est un facteur d'acceptation ou non des plateformes de paiement des taxes. Dans le cadre de notre étude, il est ressorti que la plupart des usagers n'apprécient pas l'idée de cette mutation de la collecte des taxes pour la simple raison qu'ils se méfient des moyens de paiement électronique. Ce qui est mis en cause est la crédibilité même de la monnaie électronique.

« La valeur ajoutée », la richesse nouvelle dont pourrait bénéficier l'utilisateur dans le cadre de l'utilisation des plateformes de paiement électronique, n'existe quasiment pas. Cependant, dans une perspective plus large de « la valeur ajoutée », on peut évoquer celle relative au principe de paiement de la taxe. A ce niveau, il est établi qu'elle existe à travers les investissements que réalisent les élus locaux au bénéfice des populations. Malheureusement, l'insuffisance de communication autour des réalisations des collectivités fait que les populations ont du mal à les percevoir. L'acceptation des moyens de paiement électronique des taxes, analysée à la lumière de « l'utilité perçue », de « la facilité

d'usage » du numérique, de « la simplicité de l'idée » des plateformes de paiement et de « la valeur ajoutée » que le numérique apporte, tels qu'évoqués par P. Mallein (1994, p. 315-335), expliquent les difficultés que rencontre le digital pour se positionner comme moyen de paiement des ressources propres des collectivités territoriales en Côte d'Ivoire. Aux yeux des populations, les plateformes digitales de paiement comportent plusieurs risques. En effet, beaucoup encore parmi les populations trouvent que les moyens de paiement électronique sont peu fiables et plus contraignants. Elles préfèrent le paiement avec possibilité de négociation. Les contribuables habitués au paiement « d'homme à homme » sont sceptiques et peu confortés dans le changement de paradigme qu'impose la collecte des taxes par voie numérique. Dans un tel environnement, la communication apparaît comme une solution pour parer de manière durable à toutes les incompréhensions qui sont à l'origine du rejet du numérique, de la part des populations. Ainsi, elle permettra de faire tomber les stéréotypes non fondés qui se sont construits autour de l'usage du numérique.

Par ailleurs, l'acceptation ou non du paiement des taxes via le numérique pose un véritable problème de confiance. A ce niveau, la théorie de la confiance selon Coleman (1990) stipule que le fait de faire confiance conduit à mettre des ressources entre les mains de personnes (les trustées) qui les utiliseront pour leur propre bénéfice, au bénéfice du trustor, et/ou au bénéfice des deux. Deuxièmement, si le trustée est digne de confiance (trustworthy), s'il respecte la confiance qui lui est donnée, la situation du trustor sera meilleure qu'en l'absence de confiance, tandis que si le trustée n'est pas digne de confiance, la situation du trustor sera pire que s'il n'avait pas fait confiance. Troisièmement, le fait de faire confiance peut impliquer des échanges explicites mais peut aussi constituer un acte unilatéral. Il s'agit, de ce point de vue d'analyser la perception des parties prenantes dans le processus du recouvrement des taxes.

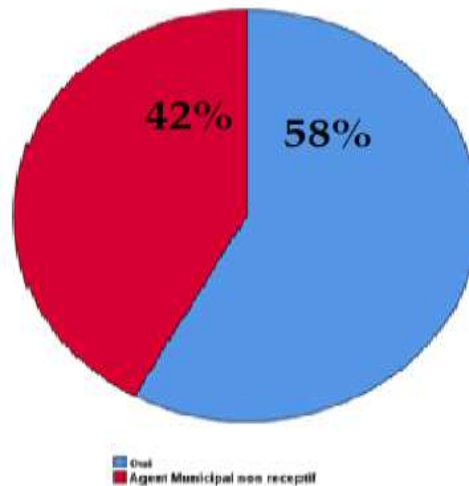
2. Résultats et discussion

Dans le cadre de notre étude, nous avons obtenu des chiffres relatifs au recouvrement des ressources propres auprès des Trésoreries principales des communes de Touba, Danane, Yamoussoukro, Toumodi, Bassam, Bonoua, Bingerville et Jacquerville.

Plusieurs variables ont été obtenues. Elles prennent en compte la perception qu'ont les agents de collectes des taxes et les contribuables du recouvrement via la plateforme "Net Collects Services".

2.1. Variables destinées aux agents de mairie : connaissance des moyens de paiement numériques

Figure 1 : Diagramme relatif à la connaissance des moyens de paiement électronique

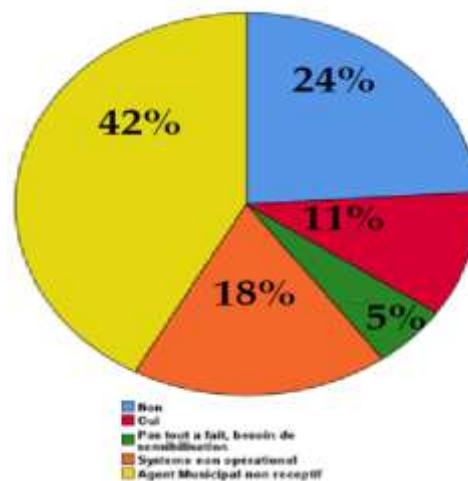


Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

Relativement à la variante sur la connaissance des plateformes de paiement numérique, cent soixante-quatorze (174) agents ont répondu qu'ils savaient qu'elles existent, trois (03) agents ont dit ne pas les connaître tandis que cent vingt-six (126) n'ont pas souhaité intervenir sur la question.

2.2. Niveau d'acceptation du processus de collecte de taxe par voie numérique

Figure 2 : Diagramme relatif à l'adoption ou non des moyens de paiement électronique dans les communes, par les contribuables

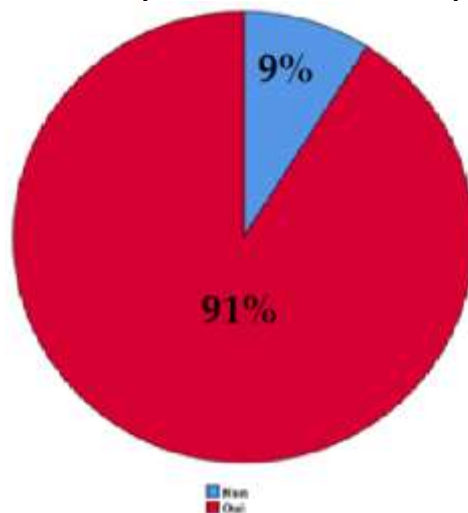


Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

Pour les communes où l'implémentation du paiement par voie numérique a été initiée, nous avons interrogés les agents sur le niveau d'appropriation des contribuables de ce nouvel outil. Soixante-douze (72) agents ont répondu que les contribuables ne s'y étaient pas adaptés, tandis que vingt-trois (23) agents ont répondu le contraire, affirmant que les contribuables l'avaient accepté. Quant à cent vingt-six (126) agents, ils n'ont pas souhaité répondre à la question.

2.3. Variables destinées aux contribuables : l'usage du mobile money et sa crédibilité comme moyens de paiement

Figure 3 : Diagramme relatif à l'ouverture de compte mobile money

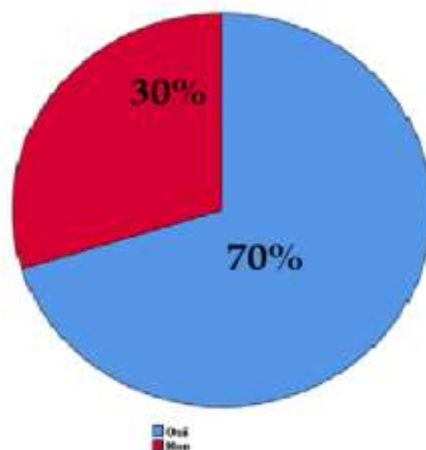


Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

L'utilisation des plateformes de paiement numérique passe en partie par l'acquisition d'un compte mobile money (monnaie mobile électronique), nous avons demandé aux contribuables s'ils avaient ouvert un compte mobile money ou non. Cinquante-quatre (54) contribuables ont répondu ne pas avoir de compte mobile money, tandis que cinq cent quarante-six (546) ont affirmé avoir un compte. Les premiers ont affirmé qu'ils ne trouvaient pas crédibles ces moyens de paiement. La majorité (546) a précisé le contraire.

2.4. La connaissance de la possibilité de payer les impôts et taxes par mobile money

Figure 4 : Diagramme relatif à la connaissance de l'existence de paiement d'impôts et taxes via les moyens de paiement électronique par les contribuables



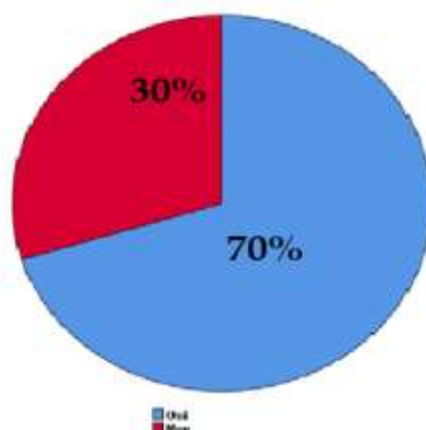
Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

A la question de savoir si les contribuables étaient informés qu'il existait la possibilité pour eux, payer leur impôt et leur taxe via mobile money, nous avons eu les réponses suivantes :

- Cent soixante-dix-neuf (179) ont répondu qu'ils n'étaient pas informés.
- Quatre cent vingt-trois (423) par contre ont répondu qu'ils savaient que les taxes et impôts pouvaient être payer via mobile money.

2.5. La connaissance de la possibilité de payer les impôts et taxes par mobile money

Figure 6 : Diagramme relatif à la connaissance de l'existence de paiement d'impôts et taxes via les moyens de paiement électronique par les contribuables



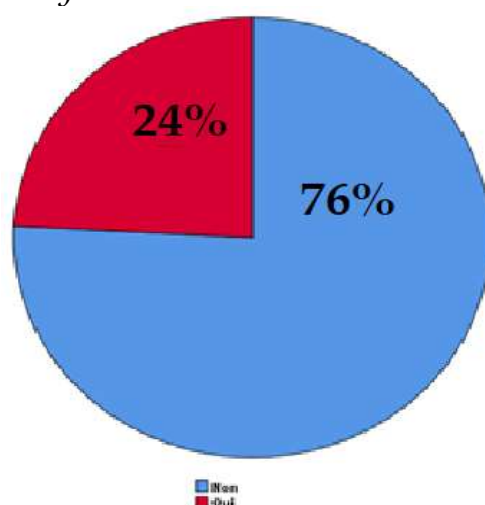
Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

A la question de savoir si les contribuables étaient informés qu'il existait la possibilité pour eux payer leur impôt et leur taxe via mobile money, nous avons eu les réponses suivantes :

- Cent soixante-dix-neuf (179) ont répondu qu'ils n'étaient pas informés.
- Quatre cent vingt-trois (423) par contre ont répondu qu'ils savaient que les taxes et impôts pouvaient être payer via mobile money

2.6. Connaissance de la plateforme Trésor Money-Trésor Pay

Figure 7 : Diagramme relatif à la connaissance de TresorMoney-Trésor Pay



Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

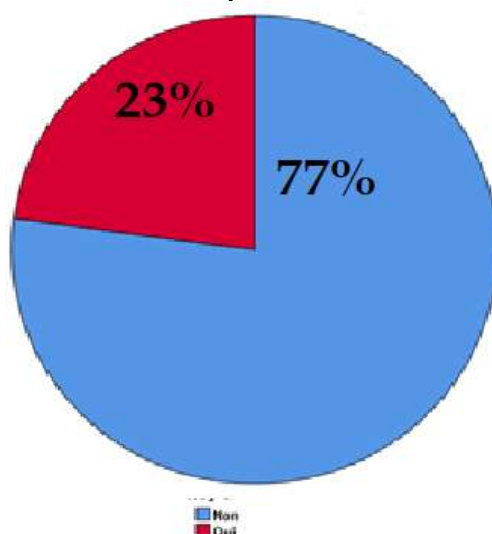
Dans la mise en œuvre du recouvrement des taxes par voie numérique, la direction générale du Trésor et de la Comptabilité Publique de Côte d'Ivoire a créé la plateforme Tresor-money-Trésor-pay. Nous avons interrogé les contribuables des communes cibles où le système a été implémenté pour savoir s'ils connaissaient cette plateforme.

Le questionnaire a révélé que quatre cent cinquante-quatre (455) contribuables soit 76% ont dit ne pas connaître Tresor-money-Trésor-pay, contre cent quarante-cinq (145) 24% qui ont dit le connaître.

La raison évidente de la méconnaissance de cette plateforme est l'insuffisance de communication autour de son existence.

2.7. Disponibilité des contribuables à payer leurs taxes et impôts via Trésor Money-Trésor-Pay

Figure 8 : Diagramme relatif à la disponibilité des contribuables à payer leur taxes et impôts via Trésor Money-Trésor-Pay



Source : Extrait de notre enquête, décembre 2022

Nous avons demandé aux contribuables s'ils seraient disposés à payer leur taxe via trésor money.

A cette question quatre cent soixante-deux (462) soit 77% ont répondu non, seulement cent trente-sept (137) soit 23% ont dit ne pas être disposés à utiliser Trésor Money-Trésor-Pay pour payer leur taxe.

2.8. Discussion des résultats

Il ressort de ces résultats que le recouvrement des taxes via la plateforme électronique "Net Collect Services" a été implémenté sur le territoire national, avec des résultats mitigés. Même si l'ensemble des Trésoriers Principaux de ces communes s'accordent à dire que "Net Collects Services" est une technologie efficace qui permet d'accroître le recouvrement des recettes, on constate que malheureusement son acceptation n'a pas été totale. En effet, dans certaines communes comme Touba, Danané et Bassam, le taux de croissance des ressources propres avec "Net Collects Services" se situe entre 114% et 34% et le système continue d'y être utilisé. Cependant, dans les communes de Yamoussoukro, Toumodi et Bonoua, avec "Net Collects Services", les recettes des ressources propres ont connu une baisse drastique située entre -20% à -6 % du taux initial avant l'avènement de cette plateforme. Pour l'ensemble des communes où le nouveau dispositif de collecte n'a pas fonctionné, l'implémentation n'a pas excédé plus d'une année. Les

avis sur les raisons de la suspension de "Net Collects Services" dans lesdites communes sont multiples et divers. Cependant, nous pouvons les résumer en ces quelques points.

Certains élus estiment que l'absence de négociation avec l'arrivée de "Net Collects Services" ne pourra plus leur permettre d'intervenir auprès des services financiers afin que certains contribuables influant dans l'action politique soient exonérés du paiement des taxes. Pour de nombreux responsables communaux, les questions liées à la collecte demeurent taboues. L'exemple de la commune de Toumodi en est une illustration parfaite. En dépit de l'arrêt du dispositif de collecte électronique après une année de fonctionnement, les responsables du Trésor n'ont pas souhaité nous mettre à dispositions les chiffres des périodes avant, pendant et après "Net Collect Services". L'entreprise BMI Finances (entreprise promotrice de Net Collects Services) a dans son implémentation, recruté dans la plupart des communes, des agents contractuels pour faire la collecte à la place des agents collecteurs des Mairies. Toute chose qui a créé des frustrations chez les agents collecteurs qui ont mené des campagnes de désinformation auprès des contribuables pour ne pas que ceux-ci adhèrent à la nouvelle dynamique. L'un des facteurs qui a causé l'arrêt du dispositif dans certaines communes est l'incompréhension née entre les collectivités territoriales et BMI Finances, dans la gestion des commissions ou rétributions. Sur cette question certains Trésoriers ont reproché à BMI Finances de se servir après la collecte des fonds avant de reverser la quote-part des communes. La Non maîtrise du potentiel réel des contribuables de la commune demeure encore une problématique dans la réussite de "Net Collect Services". Malheureusement, dans de nombreux cas, une véritable base de données des contribuables de la commune n'existe pas. Le recouvrement est donc fait de manière aléatoire sans une orientation scientifique pertinente. En outre, les agents contractuels recrutés pour l'occasion n'ont pas une maîtrise totale de la cartographie des communes, ce qui constitue un manque à gagner.

Dans le cadre de cette étude, les résultats ont montré que les contribuables et les agents chargés de la collecte des ressources propres des collectivités territoriales ont une mauvaise perception du paiement électronique des taxes, mettant au centre des préoccupations « l'usage » du digital tel que conceptualisé par P. Mallein (1994, p. 315-335). Les populations cibles, dans leur majorité, ne comprennent pas le changement de méthode de collecte des taxes qui devra désormais se faire via les plateformes digitales en ce sens que lesdites collectes, pour beaucoup, ne servent pas à grand-chose ou du moins servent des individus au détriment de la collectivité.

Cette posture tire sa pertinence de ce que les contribuables qui sont quotidiennement témoins de la manipulation des ressources collectées par les agents collecteurs (Giorgio Blundo, J-POLivier De Sardan ; 2010). Par ailleurs, la négociation des taxes qui est une réalité entre contribuables et agents collecteurs viendra à disparaître dans la mesure où le paiement des taxes sera désormais virtuel avec des taux figés et configurés au préalable dans les bases de données. Par ailleurs, longtemps habitués à la monnaie physique, les usagers ont du mal à manipuler les nouveaux outils du digital dont l'utilisation nécessite un minimum de notion technique et qui souffre très souvent d'instabilité liées à la perturbation des réseaux téléphoniques. L'acceptation des moyens de paiement électronique des taxes, analysée à la lumière de « L'utilité perçue », à « La facilité d'usage » du numérique, à « La simplicité de l'idée » des plateformes de paiement et à « La valeur ajoutée » que le numérique apporte, tels qu'évoqués par Mallein, expliquent les difficultés que rencontre le digital pour se positionner comme moyen de paiement des ressources propres des collectivités territoriales en Côte d'Ivoire, car aux yeux des populations, les plateformes digitales de paiement comportent plusieurs risques. Le risque premier serait la confiance entre les collectivités territoriales et la plateforme "Net-collect Services".

3. Perspectives

La phase d'implémentation de "Net Collect Services" autour de laquelle, notre étude a été menée révèle que le processus de mobilisation manuelle des recettes propres des collectivités territoriales est toujours partie prenante dans le nouveau dispositif dit numérique.

L'une des clés du sésame, qui repose sur la mise en puissance de la plateforme électronique de l'Etat qui est Trésor-money-Tresor-pay¹, reste très peu connue des populations ivoiriennes. D'où l'intérêt de ce projet de communication qui s'articulera autour deux approches, à savoir une communication sur les plateformes de recouvrement numérique de taxes Net Collect Services, et une communication pour le positionnement de Trésor-money-Tresor-

¹ La plateforme TrésorPay -TrésorMoney a été mise en place dans le cadre de la digitalisation des moyens de paiement d'encaissement du Trésor Public. TrésorPay s'assimile à une boutique virtuelle regroupant toutes les natures de recette et de dépense de l'Etat central et de ses démembrements, des EPN et des Collectivités, d'une part et des avis et ordres de recette (recettes adressées à des redevables), d'autre part. Quant à TrésorMoney, il est le portefeuille électronique de paiement du Trésor Public adossé à la Banque des Dépôts du Trésor de Côte d'Ivoire. Il est accessible et téléchargeable sur App store et Play store ou via un téléphone basique, à partir de la syntaxe USSD unique *760#.

pay. Etant entendu que les deux entités sont indissociables. Une stratégie de communication mixte pourrait contribuer à l'acceptation du digital comme moyen de paiement des ressources propres des collectivités territoriales, d'autant plus que peu d'utilisateurs connaissent la plateforme digitale de paiement des taxes et son usage pour ceux qui la pratiquent reste approximatif

Ce chapitre de notre étude entre dans le cadre de la mise en place d'une stratégie de communication destinée à l'accompagnement de la réforme sur la digitalisation du recouvrement des ressources propres des collectivités territoriales en Côte d'Ivoire. Il s'agit de promouvoir les actions menées ou prévues par le gouvernement ivoirien pour l'amélioration des recettes de collectivités territoriales et d'accompagner les efforts du gouvernement dans le développement et le bien-être des populations. La stratégie de communication reposera sur un enchaînement d'actions qui nous permettront d'atteindre les objectifs de notre campagne.

Conclusion

L'objectif de l'État visant à faire des collectivités territoriales des acteurs clés de développement local durable et inclusif est loin d'être atteint, au regard des données relatives à la performance de ces entités, en matière de recouvrement. Il ressort de la présente étude, qu'en dépit de la libre administration consacrée par le dispositif réglementaire, les structures décentralisées dépendent majoritairement des subventions de l'État (Yatta F. P ; 2009). Les ressources propres de ces entités restent insuffisantes, voire quasi-inexistantes, pour d'autres. Cette situation, qui reste imputable aux difficultés éprouvées par ces organes locaux pour recouvrer leurs recettes, interpelle tous les acteurs de développement. Pour l'heure, il paraît établi que la mise en œuvre du système de recouvrement des ressources propres par voie numérique pourrait aider à améliorer significativement les ressources en général et particulièrement, les ressources internes de ces structures locales, garantie de leur autonomie financière. Aussi, la communication apparaît comme un élément catalyseur en vue de susciter l'adhésion des populations. Notre stratégie de communication doit se percevoir comme un mouvement global articulé autour d'actions qui, une fois orchestrées et coordonnées ne pourront qu'aboutir à une adhésion massive de la part des différentes cibles autour des plateformes de paiement électronique de taxes, mais également de TresorMoney comme monnaie électronique par excellence et de la digitalisation du recouvrement des taxes.

Références bibliographiques

- Bonneville L. et *al*, (2007), Introduction aux méthodes de la recherche en Communication, Québec, Editions Gaëtan Morin.
- Coleman James S. (1990), Foundations of Social Theory, Harvard University Press.
- Fraternité Matin du mardi 28 février 2017
- Giorgio Blundo, Jean-Pierre Olivier De Sardan,(2010), La corruption quotidienne en Afrique *in* Revue Politique Africaine n° 3 (pp. 8-37), Cairn/Softwin.
- Gohourou P., (2015), Pour mieux comprendre l'institution communale ivoirienne, NEI-CEDA.
- Grefte X., (1992), *La décentralisation*, Paris, Editions La découverte.
- Journal Officiel du 03 Février 2020
- Mallein P. et Toussaint Y., (1994), L'intégration sociale des technologies d'information et de communication. Une sociologie des usages », Paris, DUNOD.
- Yatta F. P., *La décentralisation fiscale en Afrique, Enjeux et perspectives*, Karthala, Collection économie et développement, 2009, p 324