

Digitalisation des paiements et mutation des emplois dans le transport urbain en Côte d'Ivoire

Gahoun Brice Aubain GBODJÉ

Université Alassane Ouattara,

Bouake - Côte d'Ivoire,

Email : brice.aubgbodje@gmail.com

&

Nibé Dramane SILUÉ

Université Alassane Ouattara,

Bouake - Côte d'Ivoire,

Email : nibedramane@yahoo.fr

Date de soumission : 08-12-2025

Date de publication : 31-03-2026

Doi : <https://dx.doi.org/10.4314/akiri.v4i2.20>

Résumé

Le secteur du transport connaît une transformation par la digitalisation des moyens de paiements. En effet, le règlement des frais de covoiturage est de plus en plus effectué par l'utilisation des moyens de paiements électroniques tels que Wave, Orange money et MoMo... Ces moyens de paiements assurent une sorte de sécurité des transactions, avec en prime, un gain de temps qu'ils procurent aux différents utilisateurs (conducteurs et clients). Mais, cette digitalisation, en plus du bouleversement des pratiques anciennes de paiement (utilisation de monnaie et de billets), entraîne une mutation des emplois dans le transport en Côte d'Ivoire. L'objectif de cette étude est de relever l'influence de la digitalisation sur les emplois dans le secteur du transport urbain en Côte d'Ivoire. Pour y arriver, nous adoptons une démarche, à la fois qualitative et quantitative auprès d'un échantillon préalablement défini. Les résultats majeurs de cette recherche montrent que l'adoption de solutions digitales de paiements dans le transport urbain opère une mutation par la suppression des emplois traditionnels et par une transition obligatoire des acteurs vers des compétences numériques.

Mots-clés : Digitalisation, Mutation, Emploi, Transport urbain, Paiement mobile

Digitisation of payments and changes in employment in urban transport in Côte d'Ivoire

Abstract

The transport sector in Côte d'Ivoire is undergoing significant transformation through the digitalization of payment systems. Increasingly, carpooling fees are settled via electronic platforms such as Wave, Orange Money, and MoMo. These digital solutions enhance transaction security and save time for both drivers and passengers. However, beyond replacing traditional cash-based practices, this digitalization is reshaping employment in urban transport. The objective of this study is to analyze the impact of digital payment adoption on jobs within Côte d'Ivoire's urban transport sector. Using a mixed-method approach (qualitative and quantitative) applied to a defined sample, the findings reveal that digital payment systems contribute to the elimination of traditional roles while compelling actors in the sector to transition toward digital skills.

Keywords : Digitalisation, Change, Employment, Urban transport, Mobile payment

Introduction

La Côte d'Ivoire apparaît comme un pays en pleine mutation. Cette transformation touche les potentiels humain et infrastructurel. À titre illustratif, selon le Portail d'Informations et de Promotion de l'Economie de Côte d'Ivoire (2025), le réseau routier en Côte d'Ivoire compte, près de 82 000 kms de routes. Au nombre de ces routes, on compte environ 8505 kms de voies revêtues dont 400 kms d'autoroutes. À elles s'ajoutent le développement des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et plus précisément, l'appropriation, par les populations, des services de la téléphonie mobile. À toutes fins utiles, il convient de rappeler que le téléphone mobile apparaît, au sens de (D. A. N. Dabie, 2011 : 2), « (...) pour la première fois dans les habitudes d'urbains ivoiriens à partir de 1996 (...). À cette époque, seulement un seul opérateur GSM [COMSTAR] opérait sur l'ensemble des dix communes (...) » de la ville d'Abidjan. Pourtant, au premier trimestre de l'année 2024, le pays enregistre, selon un rapport de l'ARTCI (2024), 55 360 442 abonnés, pour un chiffre d'affaires évalué à 244 306 308 064 F CFA.

Dans le secteur du transport, certains emplois, tels que RECEVEUR (anciennement chargé d'encaisser le paiement pour le compte des usagers de la Société des Transports Abidjanais (SOTRA)) ont quasiment disparu au profit de la technologie. Cette technologie a permis l'adoption de solutions de billettique électronique (cartes SOTRA, Mobile Money, Code QR, etc.) qui se substituent progressivement à l'argent liquide dans les transports en commun, par exemple. Les conducteurs (tels que les machinistes, à la SOTRA) ont la possibilité grâce à ces innovations, d'encaisser le paiement des usagers. Ce qui limite les risques de pertes liés à d'éventuels cas de vols ou encore les problèmes de petites monnaies (comme c'est le cas dans les transports communs appelés Gbaka). (N. D'Almeida, 2001 : 186), soutient qu'avec cette mutation, la capacité de communication évolue dans une nouvelle dimension ; celle « (...) d'un mode d'échange bien différent marqué par une forte personnalisation ».

Si le paiement électronique comme moyen de règlement des frais de transport comporte plusieurs avantages, il va sans dire que ces mutations ne sont pas sans conséquences sur les emplois dudit secteur. Ces moyens nouveaux imposent non seulement, de nouveaux usages auxquels les utilisateurs doivent se conformer, mais encore constituent une sorte de critère de sélection pour pouvoir exercer dans ce domaine. Ils constituent, par analogie freudienne, la

censure, à partir de laquelle certains emplois sont conservés en se transformant, tandis que d'autres disparaissent, mettant au « chômage » les analphabètes du numérique.

D'après le Rapport Inclusion Numérique en Côte d'Ivoire : Où en est-on ? publié en 2025 par (l'ARTCI, 2025 : 2), « 35% des utilisateurs d'internet rencontrent des difficultés d'appropriation des outils digitaux à cause d' « une absence de compétence opérationnelle », (ARTCI, op. cit.). De ce qui précède, plusieurs défis liés à l'aptitude au numérique notamment, l'analphabétisme ou l'hétérogénéité linguistique, le faible niveau de compétences du numérique, la perception négative d'Internet – par voie de conséquence, du numérique – doivent être relevés dans la mesure où, de nos jours, le numérique est dans le quotidien des populations.

Notre postulat est que les outils nouveaux de paiements électroniques entraînent une mutation des emplois dans le domaine du transport urbain dans notre pays. En prenant comme ancrage théorique, la création destructrice de J. Schumpeter et sur la base de questionnaire au plan quantitatif, il s'agit de démontrer les effets mutationnels des paiements digitaux sur les emplois dans le secteur du transport urbain ivoirien.

1. Cadre théorique et approche méthodologique de l'étude

1.1. Approche théorique de l'étude

Pour étudier l'influence de la digitalisation des paiements sur les emplois dans le transport urbain, nous avons convoqué la théorie de la création destructrice de J. Schumpeter. Elle postule que toute innovation majeure entraîne la disparition de certains emplois, secteurs ou modèles économiques. Elle crée cependant de nouvelles opportunités de relation et de développement économique (A. Beurgaud, 2022), comme c'est le cas des services de Mobile Banking dans le secteur bancaire, par exemple. C'est d'ailleurs ce qui motive J. Schumpeter, dans (I. Beloufa 2015 : 6) à affirmer que « le passage d'une économie statique à une économie de développement est étroitement lié à un événement particulier qui met en œuvre de nouvelles combinaisons (...) ».

J. Schumpeter, au sens de G. B. A. Gbodje (2021), rappelle à toutes fins utiles que le concept de « création destructrice » englobe cinq dimensions : la fabrication d'un bien nouveau, l'introduction d'une nouvelle méthode de production, l'ouverture d'un nouveau débouché, la conquête d'une source nouvelle de matières premières ou de produits semi-ouvrés et la réalisation d'une nouvelle organisation. Dans le cadre de cette étude, la dimension qui semble se rapprocher de notre objet d'étude est celle de l'innovation produite. En vrai, les services de scan de codes QR, par exemple, dans les BUS de la SOTRA et les systèmes de paiement ou de

réservations de billets de voyage (dans les cars – ART Luxury BUS, SBTA¹, UTB², etc –.) participent clairement de la mutation des emplois.

Pour F. Munier (2013), l'innovation est censée être source de croissance et d'emplois. Toutefois, il est évident que dans certains secteurs, les emplois « détruits » ne sont pas remplacés, faute de nécessité de nouvelles compétences. Ce que semble soutenir d'ailleurs El H. Y. Deme (2018) qui justifie cette insuffisance par les réalités des pays en voie de développement du fait des politiques d'accompagnement qui ne sont pas souvent fortes.

Bien que la dimension sociale de la théorie de J. Schumpeter soit remise en cause, il n'en demeure pas moins qu'elle établit un lien avec notre étude.

1.2. Méthodologie de l'étude

1.2.1. Champ géographique

L'enquête sur la mutation des emplois dans le transport urbain a lieu dans les villes de Bouaké et d'Abidjan.

Abidjan, représentée sur la figure 1, est la capitale économique de la Côte d'Ivoire. Elle est l'un des plus importants centres urbains de l'Afrique Subsaharienne et abrite l'essentiel des Institutions de la République, les Institutions Financières, les Grandes Entreprises du pays, les Ambassades et les Organismes Internationaux. Abidjan compte 5 616 633 habitants (ANStat, 2024) et dix communes dont Yopougon, Abobo et Cocody que nous avons choisies dans le cadre de notre étude.

Figure 1 : Carte de la ville d'Abidjan



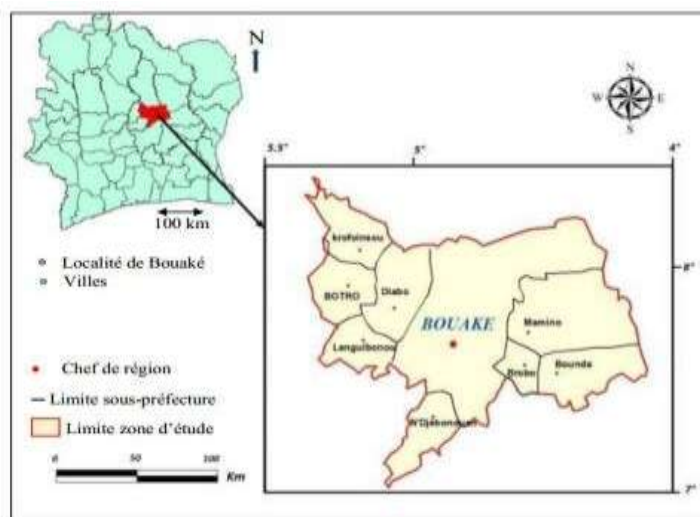
Source : google.ci/lebab.net

¹ SOCIETE BONKOUNGOU TRANSPORT DE L'AGNEBY

² UNION DES TRANSPORTEURS DE BOUAKE

Situé au centre de la Côte d'Ivoire, le département de Bouaké fait partie de la région de Gbêkê et du District autonome de la Vallée du Bandama (voir figure 2). Selon les dernières statistiques issues du Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH), réalisé par l'Institut National de la Statistique (INS) en 2024, le département comptait 931 851 habitants.

Figure 2 : Carte de la ville de Bouaké



Source : <https://www.researchgate.net/figure/Localisation-de-la-zone-detude-a-bouake--au-Centre-de-la-Cote-d'Ivoire>, consulté le 22 février 2026 à 18h30.

Ces deux villes, à l'instar des autres villes du pays ont en commun les moyens de déplacement urbain. Il en existe deux types : les taxis intracommunaux appelés communément « wôrô wôrô », ont pour vocation de transporter les personnes et les biens au sein d'une commune. Ces types de véhicule sont aujourd'hui gérés par plusieurs compagnies de transport, entre autres Yango, Uber, InDrive, etc. et connaissent une forte utilisation des moyens de paiement digitaux des frais de transport.

Nous avons les minicars communément appelés « gbakas ». D'une capacité comprise entre 18 et 22 places, ils relient différentes communes (pour Abidjan) et quartiers (pour Bouaké).

Figure 3 : Un « Gbaka »



Source : Enquête de terrain

En outre, la Société des Transports Abidjanais (SOTRA) assure le transport urbain dans ces deux villes, grâce à des bus (figure 5) dont les capacités varient entre 60 et 100 personnes (AMUGA, 2024).

Figure 4 : Un bus de la SOTRA



Source : Ministère du Transport

Particulièrement, la ville d'Abidjan, du fait de sa position géographique, va exploiter son plan d'eau lagunaire. Ainsi, la SOTRA assure les déplacements des populations via les bateaux-bus.

1.2.2. Outils de recueil des données

Plusieurs outils ont été mobilisés pour le recueil des données de cette enquête. Il s'agit notamment de l'observation participante qui est indiquée pour recueillir de visu et in situ, des informations à partir de situations, de comportements ou d'événements observés en train de se produire (P. N'Da, 2017). De par sa double fonction de description et d'évaluation, l'observation nous permet de mieux constater les atouts/insuffisances de l'utilisation des moyens digitaux de paiement. Cette technique est appuyée par l'entretien. Dans ce sens, nous avons eu recours à un questionnaire composé de questions fermées et de questions ouvertes. Ces questions, administrées aux conducteurs de ces véhicules de transport en commun, ont permis de comprendre la nécessité de l'adoption des services électroniques de paiement, d'évaluer le niveau de satisfaction de ces services et de cerner l'impact de ces moyens sur leurs métiers.

1.2.3. Échantillonnage et taille de l'échantillon

L'échantillonnage par convenance ; une méthode non probabiliste a été privilégié pour constituer la population d'étude. C'est un échantillon d'individus facilement interrogeables qui se présentent à un endroit donné à un moment donné. On obtient un tel échantillon quand rien n'a été fait pour s'assurer que les individus qui le composent posséderont bien certaines caractéristiques désirées. Un échantillon de convenance est parfois appelé échantillon

accidentel, parce qu'il est constitué d'individus qui se trouvaient à l'endroit et au moment où l'information a été collectée (M. Mrabet, 2020).

Pour déterminer le nombre de personnes à interroger, nous avons eu recours à la technique du sondage. Ainsi, dans le cadre de cette recherche, nous avons interrogé 50 conducteurs, répartis comme suit :

Tableau 1 : Répartition des enquêtés par villes et par type de véhicules

ABIDJAN			BOUAKE			TOTAL
Types de véhicules	Nombre d'enquêtés	%	Types de véhicules	Nombre d'enquêtés	%	
Wôrô wôrô	10	33	Wôrô wôrô	5	25	15
Gbakas	10	33	Gbakas	3	15	13
Bus	5	17	Bus	5	25	10
Autre	5	17	Autre	7	35	12
TOTAL	30	100	TOTAL	20	100	50

Source : Enquête de terrain

2. Résultats et analyse des données

Le corpus obtenu à partir des outils de collecte permet de dégager les principaux résultats sur la digitalisation des paiements et la mutation des emplois dans le transport urbain. Pour une meilleure analyse et compréhension, lesdits résultats seront présentés sous forme de tableaux, en tenant compte de trois (03) axes : l'adoption des services de paiement digitaux par les acteurs du transport en commun, le niveau de satisfaction lié au fonctionnement de ce nouveau mode de paiement, et enfin, l'impact sur les activités économiques des usagers.

2.1. Adoption des services de paiements digitaux

Cet axe a permis d'évaluer le taux d'adoption et d'utilisation du système de paiement digital par les conducteurs de transport en commun. À cet effet, nous avons posé la question suivante : Utilisez-vous un moyen de paiement digital pour les transactions liées à votre activité dans le transport ? Les réponses ont été consignées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : Adoption des services de paiements digitaux en fonction du type de moyen de transport

Types de véhicules	Modalités de réponses				Total des enquêtés
	Oui	%	Non	%	
Wôrô wôrô	10	67	5	33	15
Gbakas	3	23	10	77	13
Bus	10	100	00	0	10
Autre	12	100	0	0	12
Total	35	70	15	30	50

Source : Enquête de terrain

Ce tableau montre, dans son ensemble, avec 70%, des personnes enquêtées qu'elles utilisent les moyens électroniques pour le règlement des frais de transport. À côté d'eux, 30% des enquêtés ont clairement indiqué qu'ils n'utilisent pas les moyens de paiements électroniques pour leurs différentes transactions. L'argumentaire de cette catégorie d'individus tient du fait que les

« frais »³ engendrés par les retraits sont pour eux une perte de temps ; d'où l'option des paiements par cash.

2.2. Niveau de satisfaction

À notre échantillon représenté par trente-cinq individus (35), nous avons posé la question ci-dessous : Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du système de paiement digital dans le cadre de votre activité professionnelle ? Les utilisateurs des moyens électroniques de paiement ont divers niveaux de satisfaction.

Tableau 3 : Niveau de satisfaction des enquêtés

Types de véhicules	Modalités de réponses								Total des enquêtés
	Pas du tout satisfait	%	Peu satisfait	%	Satisfait	%	Très satisfait	%	
Wôrô wôrô	0	0	2	20	6	60	2	20	10
Gbakas	0	0	2	67	1	33	0	0	3
Bus	0	0	0	0	8	80	2	20	10
Autre	0	0	1	8	8	67	3	25	12
Total	0	0	5	14	23	66	7	20	35

Source : Enquête de terrain

De façon générale, les enquêtés sont à 66% satisfaits de l'utilisation des outils de paiements digitaux. Dans ce score, les conducteurs de bus (80%) et autre (67%) sont les plus satisfaits. Ils sont suivis par les conducteurs de taxi communaux (wôrô wôrô). Pour les conducteurs de ces types de véhicules, le paiement digital est aujourd'hui incontournable dans le bon fonctionnement de leur activité professionnelle. Ces outils leur permettent de gagner du temps et surtout de juguler les problèmes de monnaie.

2.3. Impact sur l'activité économique des interviewés

Deux (02) tendances semblent « s'affronter ». Ceux qui sont favorables à l'adoption des paiements digitaux, et ceux qui plutôt préfèrent les paiements cashs. Dans le cadre de cette étude, pour mesurer la valeur, en termes d'impact économique des paiements digitaux sur les activités des utilisateurs, nous avons posé la question suivante : Estimez-vous que le paiement mobile à un meilleur impact et rendement sur vos activités ?

³ Ici, l'expression « frais » renvoie à l'action de se déplacer, par exemple, dans un point mobile money afin de retirer de l'argent

Tableau 4 : Impact sur l'activité professionnelle

Types de véhicules	Modalités de réponses				Total des enquêtés
	Oui	%	Non	%	
Wôrô wôrô	9	90	1	10	10
Gbakas	3	100	00	00	3
Bus	10	100	00	0	10
Autres	12	100	0	0	12
Total	34	97	1	3	35

Source : Enquête de terrain

Les enquêtés ont été interrogés sur l'impact de l'utilisation des moyens de paiement digitaux dans l'exercice de leur activité professionnelle. La quasi-totalité (97%) assure que ces nouveaux moyens de règlement des frais de transport par les clients, ont un impact considérable sur la qualité de leur travail, par exemple, en termes de proactivité et d'efficacité.

3. Discussion

À la lumière des résultats, la discussion va s'articuler autour de trois (03) axes : la nécessité ou l'opportunité de l'adoption, par les conducteurs de transport en commun, du système de paiement mobile, le niveau de satisfaction lié à l'adoption et au fonctionnement dudit système, l'impact du paiement mobile sur les activités économiques des utilisateurs.

3.1. De la nécessité de l'adoption, par les conducteurs de transport en commun, du système de paiement mobile

Au regard des résultats du tableau 2, le paiement digital est identifié par plus acteurs, notamment les conducteurs, comme le meilleur système de règlement des frais de transport en Côte d'Ivoire. À titre illustratif, l'adoption par 67% des conducteurs de wôrô wôrô ou 100% pour le compte des VTC et BUS de la SOTRA. Plusieurs raisons expliquent ce choix. Cependant deux (02) facteurs sont à notre sens plus objectifs.

Premièrement, cette adoption est née de la volonté de l'État de Côte d'Ivoire de digitaliser les structures de transport public et privée. En réalité, le paiement digital dans le secteur du transport suit l'adaptation et l'évolution qu'impose le développement technologique. Il est clairement établi, par exemple, qu'il s'agit comme le soutient la théorie de la création destructrice d'une mutation et non d'une disparition d'emplois, bien que certaines activités, comme les wôrô wôrô et les bus, nécessitent désormais un seul acteur (le conducteur). Au-delà de cette mutation observable, la maîtrise des outils digitaux devient une compétence valorisée. Ce qui favorise une adaptation aux exigences d'une clientèle de plus en plus connectée. Au-delà de sa simplicité et de son aspect pratique, la digitalisation s'inscrit dans une vision étatique, qui fait d'elle, l'un de ses leviers pour atteindre l'inclusion financière. À titre illustratif, la SOTRA, qui a opté depuis 2019 des cartes digitales pour le paiement des frais de transport de

ses usagers. Si cette option a connu un succès, au sens de plusieurs de nos enquêtés, usagers des bus, la structure d'Etat va en décembre 2025, proposer aux usagers, une version électronique, téléchargeable via les applications Appstore ou Playstore.

Clairement, cette disposition innovante cadre bien avec la théorie de la création destruction, qui, selon son auteur, crée de nouvelles opportunités de relations non seulement en termes de collaboration, mais aussi de développement économique. Sur le plan de la collaboration, on note que le client est désormais « maître » de la gestion de son compte qu'il peut charger et utiliser selon ses propres besoins. Quant à l'aspect économique, en plus de limiter les risques liés à la manipulation d'espèces par les chauffeurs, l'on met en évidence une augmentation du chiffre d'affaires, une meilleure gestion des finances ou encore, la transparence dans la gestion des flux financiers. Il importe à toutes fins utiles de noter, pour le cas spécifique de la SOTRA, que les moyens de paiements classiques (utilisant les billets de banque et autres pièces de monnaie) sont quasiment abandonnés.

Deuxièmement, une meilleure reconnaissance professionnelle. Pour nos enquêtés, « le conducteur devient un acteur intégré à un système moderne de transport »⁴. En d'autres termes, son activité est plutôt reconnue, mieux mesurée par plusieurs données, notamment le nombre de courses, le gain personnel à chaque course. Cette dimension est visible avec la montée en puissance des acteurs du secteur privée depuis quelques années, notamment avec la naissance des VTC. L'exercice de cette activité économique est conditionné par l'accès à une plateforme de transport urbain détenue par des fournisseurs privés tels que Uber, YANGO, InDrive, etc. Ces derniers proposent des offres de paiement électronique via leurs plateformes. En clair, bien que des paiements en cash soient régulièrement exécutés par les clients, les conducteurs doivent impérativement se recharger via un service de mobile money. C'est donc un modèle de service prépayé, différent de celui des taxis-compteurs, où la contrainte du prépayé n'existe pas. Il associe à l'activité des notions comme Gain de temps, sécurité, traçabilité des transactions, etc. K.T. Obregon, L. Coulard et O. Ninot, (2022, p.9), soulignent que ce modèle de transport repose sur le principe de flexibilité (intermodalité, accessibilité, optimisation, gestion). Cette valorisation de l'activité du conducteur s'inscrit dans un mouvement de transition. Celle-ci, aux dires de K.T. Obregon, L. Coulard et O. Ninot (2022), répond aussi bien à des enjeux gouvernementaux, environnementaux, mais aussi et surtout sociaux. Il s'agit d'une part, d'un outil de suivi de la régularité de l'activité des usagers, avec en filigrane un encouragement à

⁴ Extrait de notre entretien du 27 décembre 2025 auprès d'un conducteur de VTC

l'inclusion financière, et d'autre part, il permet aux Etats de se doter d'outils numériques (applications, tickets dématérialisés, informations aux voyageurs en temps réel).

Si dans certaines villes et pays, comme en Chine, des taxis autonomes exploités par Baidu (Apollo Go) circulent sans conducteurs humains et réalisent des trajets réguliers que les passagers peuvent réserver via une application mobile, ce n'est pas encore le cas en Côte d'Ivoire. Cependant, grâce aux opportunités offertes par l'usage du téléphone mobile, le chauffeur suit, via le GPS, le trajet en ligne pour effectuer ses courses à la suite d'une commande exécutée par le client. De plus, comme c'est le cas avec l'application InDrive, il a, l'opportunité de discuter du montant de la course avec le client. C'est d'ailleurs ce que la théorie de la création destructrice a appelé « nouvelle opportunité de relation » ou encore une évolution vers davantage de mobilité, de liberté, d'appartenance, d'identification ou encore de distinction sociale (L. Chaix, 2013).

Contrairement aux autres, les conducteurs de minicars appelés « Gbakas » rechignent à utiliser les moyens digitaux dans leur activité de transport. D'où la fréquence 77% attribuée à la modalité *Non*. Entre autres raisons, les frais engendrés par les retraits qui pour eux, constituent une perte de temps. Ils préfèrent le paiement par cash. Pour d'autres par contre, c'est la dimension sociale qui est mise en évidence.

L'activité du Gbaka nécessite au moins deux (02) individus : le conducteur et son apprenti (chargé de collecter les frais de transport des passagers). C'est d'ailleurs ce qui motive l'un de nos enquêtés, par ailleurs conducteur de Gbaka à affirmer ceci : « Je n'ai pas besoin de ça pour le moment. Mon petit frère est mon apprenti. C'est lui qui encaisse. Je lui fais confiance mais je surveille aussi. Le soir à la descente il n'y a pas de question de réseau ou bien pas besoin de trouver un point pour faire un retrait. Mon argent est là ! Et puis souvent les clients sont malhonnêtes. C'est mieux de prendre mon argent directement »⁵. Au-delà des raisons techniques évoquées par notre enquêté, la non adoption de ces moyens de paiement a une portée sociale. Dans notre cas, il s'agit de garantir un emploi à son jeune frère. Mieux, celui-ci crée et entretient la confiance ; un indicateur très important surtout dans le secteur du transport en Côte d'Ivoire. De plus, l'instantanéité et le gain de temps, principaux arguments des utilisateurs des applications mobiles trouvent une place de choix dans ce système traditionnel : « On finit la journée de travail, on calcule tout sur place. C'est mieux comme ça. Affaire de Gbaka là, on n'a pas le temps pour donner téléphone ou carte à client pour scanner. Nous on est devant. On a

⁵ Extrait de notre entretien du 29 décembre 2015 avec un conducteur de Gbaka sur la ligne Yopougon-Adjamé

déjà essayé, cela nous a retardé (...) », soutient en substance l'un de nos enquêtés, apprenti de Gbaka. Cette affirmation, bien qu'isolée pourrait remettre en question le niveau de satisfaction des utilisateurs face à l'exigence de l'activité du transport en commun en Côte d'Ivoire. Viennent se greffer à cette motivation de non utilisation plusieurs autres réalités : problèmes de réseaux, risques liés à la cybersécurité et la fraude, surveillance accrue et perte de confidentialité, exclusion de certains usagers, etc.

3.2. Niveau de satisfaction lié à l'adoption et au fonctionnement du système de paiement digital dans le transport en Côte d'Ivoire

Les informations contenues dans le tableau 3 indiquent clairement à 86% que les utilisateurs sont satisfaits du fonctionnement du système de paiement mobile. L'argument principal mis en évidence réside dans le fait que ces moyens digitaux facilitent l'atteinte de la recette journalière. C'est ce que semble confirmer l'un de nos enquêtés, par ailleurs conducteur de wôrô wôrô : « grâce aux moyens de paiements par les téléphones, je ne rate plus de clients. Qu'ils aient la liquidité ou pas ». Au-delà du gain financier, la théorie de J. Schumpeter parle plutôt d'une adaptation aux exigences du public, dans un environnement de plus en plus connecté. Les nouvelles habitudes des consommateurs imposent aussi au conducteur de se réinventer et d'être plus proche d'eux en limitant au maximum les intermédiaires.

À côté de l'atteinte de la recette journalière, puisque tous les conducteurs réussissent cette formalité, la satisfaction s'appuie sur plusieurs indicateurs de performance. Ce sont par exemple, la sécurité des recettes, la fluidité des transactions, la réduction des conflits avec les passagers, l'épargne digitale ou encore la perspective de professionnalisation. Grâce au paiement digital en effet, les transactions sont répertoriées. Les conducteurs ne manipulent plus l'argent liquide. Ce qui limite les risques d'agression ou encore de paiement via les faux billets comme le précise l'un de nos enquêtés, conducteur de wôrô wôrô : « J'ai perdu un jour 10.000 F CFA. C'était la nuit, et le client m'a donné un faux billet. Je n'ai pas bien regardé. Et donc, tant que c'est possible, je suis pour le paiement par mobile money ». C'est d'ailleurs pour cela que les conducteurs de VTC et taxis wôrô wôrô arrivent respectivement en 2^e et 3^e position, en termes de préférence pour le paiement mobile avec 92 % et 80%, derrière les conducteurs de BUS, qui à 100% sont satisfaits de l'usage des paiements digitaux.

Il est à noter que ces fortes fréquences en termes de satisfaction ne trouvent pas un écho favorable auprès des conducteurs de Gbaka. Car, à 67%, ils estiment que ces moyens de paiement ne les satisfont pas totalement. Cette insatisfaction est en grande partie liée à la gestion du temps, pendant le travail ou encore aux cas d'arnaques, très fréquents dans le paiement

mobile ou encore à des problèmes de réseaux. D'autres indicateurs tout aussi importants viennent conforter la position de cette catégorie d'interviewés. En réalité, les paiements mobiles créent une forte dépendance vis-à-vis de la technologie ; donc de la connexion Internet. En d'autres termes, l'exécution d'une transaction nécessite impérativement que les différents acteurs (conducteurs et passagers) disposent de Pass Internet avant de valider l'opération. Ce qui nécessite un coût. Le conducteur doit être régulièrement être connecté à Internet, très souvent, à ses frais. Il doit impérativement détenir un smartphone et pouvoir à minima, maîtriser le fonctionnement des applications numériques et la gestion d'un compte mobile money, appelé compte marchand, dans le cas des activités professionnelles, par exemple, liées au commerce. Cette particularité favorise l'exclusion, surtout pour les analphabètes du numérique.

Pour certains VTC et conducteurs de taxis wôrô wôrô, l'insatisfaction est liée à ce qu'ils ont qualifié de « perte de confidentialité ». Il s'agit en réalité de la traçabilité de toutes les courses, l'enregistrement, dans bien de cas des revenus, une possible exploitation de données. « On ne peut plus mentir et avoir pour nous (...). Tout est tracé maintenant », soutient l'un de nos enquêtés, conducteur de VTC. Aux dires de cet enquêté, il n'est plus possible de se cacher, et faire des « gbrélis »⁶. Il préfère donc l'ancien modèle, qui au regard de la théorie de la création destructrice, ne crée pas de point de rupture, mais agit en complément, visant à améliorer l'efficacité d'un service. C'est d'ailleurs ce qui inspire Joseph Schumpeter à parler de mutation et non de disparition. En vrai, au-delà de l'argumentaire de non utilisateur, et aussi des insatisfactions, il convient de noter que le système de paiement mobile dans le transport en commun facilite la relation avec les usagers. C'est un système largement adopté par tous. D'ailleurs, à la modalité *Pas du tout satisfait*, l'on a recueilli aucun avis ; 0% de taux de réponse. Les insatisfactions sont donc nées de la modalité *Peu satisfait*. Ce qui sous-entend, qu'en dépit de tout, le niveau de satisfaction est acceptable. La préoccupation fondamentale reste d'évaluer, en termes d'impacts économiques, la plus-value de ce nouveau système de paiement.

3.3. Impact du paiement mobile sur les activités économiques des conducteurs

De façon générale, le mobile money ou mobile banking a un impact important sur le cadre de vie. Il a profondément modifié les habitudes des consommateurs, faisant d'eux, des acteurs incontournables dans le positionnement des entreprises qui évoluent dans le paiement digital.

⁶ Le terme « Gbrélis », dans le jargon ivoirien signifie « cacher ». Dans le secteur du transport, le conducteur ou l'apprenti ne déclare pas officiellement la bonne recette. Il y enlève une part (la sienne) et informe qu'il n'y pas eu suffisamment de client. C'est un vol voilé.

En vérité, avant l'arrivée des fintechs, « les Ivoiriens étaient confrontés au problème de manque de monnaie [notamment dans toutes les activités de commerce]. Aujourd'hui, (...) un moyen de paiement électronique (...) permet de pallier le problème de monnaie » (Africa24, 2025).

Ce reportage met certes en avant la solution aux problèmes de monnaie dans tous les secteurs d'activités. Cependant, il importe de noter que dans le domaine du transport en Côte d'Ivoire, le paiement mobile impacte positivement trois acteurs : l'État, les conducteurs et sur le plan social, la démocratisation aux services financiers. En témoigne la fréquence de 97% à la modalité *Oui* au regard des résultats du tableau 4.

Au niveau de l'État, l'adoption par les usagers du système de paiement mobile dans le secteur du transport améliore la mobilisation des recettes fiscales, renforce la gouvernance économique ou encore favorise un soutien à la transformation numérique. S'agissant des recettes fiscales par exemple, les courses dans les VTC sont facturées à hauteur de 4% pour le compte de l'État de Côte d'Ivoire. A titre illustratif, cet article de Koaci (2024), qui informe, au nom du Directeur Général des Imports qu'il sera procédé en octobre et novembre 2024 à des « (...) opérations de contrôle du paiement de la patente transport (...) et des prélèvements de 4% sur les montants des courses à la charge des propriétaires de VTC (...) ». Cette taxe, au sens de nos enquêtes, plus particulièrement les conducteurs de VTC « enrichi l'État au détriment des efforts fournis par les chauffeurs que nous sommes »⁷. D'ailleurs cet avis est partagé par le président des VTC-CI, qui lors d'une conférence, telle que rapportée par Koaci (2024) affirme que ladite taxe qui leur est « imposée » crée plutôt les conditions d'un arrêt de travail et qu'en vrai, ce prélèvement ne devrait pas être à l'actif de l'État, mais plutôt par les entreprises exploitant les plateformes de mise en relation. A côté de l'amélioration des recettes fiscales, l'État bénéficie implicitement d'un soutien à la transformation numérique. En d'autres termes, plus les acteurs du transport évoluent avec le digital, des opportunités d'investissements avec des acteurs étrangers se créent. On parle dans bien de cas, d'amélioration de l'attractivité du pays par et pour les investisseurs. Le « bien nouveau », au sens de la théorie de la création destructrice devient un vecteur indispensable car de toute évidence, il participe pleinement au développement relationnel.

En termes d'impact économique, les conducteurs qui optent pour le paiement digital ont plusieurs opportunités dont les plus importantes semblent être: l'amélioration de la productivité, l'accès aux services financiers, le renforcement de l'employabilité, la réduction des coûts opérationnels indirects. En partant du postulat de la création destructrice, et selon lequel le choix

⁷ Extrait de notre entretien du 28 décembre 2025

du paiement mobile ne crée pas de rupture, mais plutôt une transformation, l'amélioration de la productivité peut être en lien le gain de temps possible lors de l'embarquement des passagers. Certaines compagnies de transport telles que UTB, ou encore ART ont développé des plateformes numériques pour la réservation de la billetterie de voyage. Non seulement le client n'a plus à se déplacer pour acheter son billet, mais encore, la compagnie gagne suffisamment de temps, et par ricochet, plusieurs rotations (voyages) sont susceptibles d'être réalisés ; donc une hausse du chiffre d'affaires.

S'agissant de l'accès aux services financiers, il convient de noter que cet aspect concerne plus la possibilité d'épargne mobile. Ce qui suppose le développement d'une opportunité d'inclusion financière, qui dans le secteur informel, reste un atout pour une gestion efficace des revenus des travailleurs. Pour l'un de nos enquêtés, par ailleurs conducteurs de VTC, « avec les paiements mobiles, j'épargne facilement. Quand l'argent est sur moi, je dépense facilement. Or sur le portable, je peux créer un compte bloqué et réaliser facilement des projets ». C'est ce que J. Schumpeter a qualifié de réorientation des habitudes des usagers, qui aspirent à des offres meilleures qui donnent la possibilité à l'utilisateur de se créer un avenir, selon qu'il le rêve. Ce qui justifie d'ailleurs l'évidence du renforcement de l'employabilité avec en filigrane l'acquisition de compétences numériques pour les conducteurs. L'impact économique se mesure aussi à partir de ce que nous avons appelé « la réduction des coûts opérationnels indirects ». Il s'agit ici de la diminution des conflits avec les clients. « Le fait de toujours faire des histoires avec les clients ne portent pas chance. Pour limiter les plaintes, s'ils ont de l'argent via leur mobile money, ils peuvent payer en scannant ici. Comme ça tout le monde avance (...) », soutient l'un de nos enquêtés, conducteur de Gbaka.

Sur le plan de social, l'adoption et le fonctionnement des plateformes de paiement mobile dans le transport favorise une démocratisation aux services financiers. En d'autres termes, les exclus du système bancaire classique sont intégrés de façon subtile au secteur bancaire via les opérations et services proposés par le mobile money. On note aussi la création d'activités économiques indirectes grâce notamment au développement des fintechs et startups qui souhaitent professionnaliser le secteur du transport en commun en Côte d'Ivoire.

Conclusion

À la lumière de cette étude, clairement, la digitalisation des moyens de paiement dans le transport urbain en Côte d'Ivoire n'est pas seulement une innovation. C'est une mutation structurelle. D'ailleurs, en s'appuyant sur la conception de J. Schumpeter, l'adoption des solutions mobiles, dans le secteur du transport, donne aux différents acteurs d'expérimenter une

nouvelle forme de collaboration ; une nouvelle expérience de l'activité professionnelle liée au transport.

De plus, au regard des résultats de notre collecte de données, cette transition ne touche pas tous les acteurs du transport routier. Le secteur des « Gbakas » oppose une résistance notable, d'ailleurs justifiée par la volonté de préserver des emplois traditionnels comme celui de l'apprenti. Aussi, le risque d'une « fracture numérique par compétence » ou encore le taux d'analphabétisme, qui touche la population ivoirienne, agit comme un filtre de sélection, mettant au chômage ceux qui ne maîtrisent pas les outils digitaux. Toutefois, des conducteurs de la SOTRA en passant par ceux des VTC, la transition ou la mutation semble effective et ce, en prenant pour prétexte plusieurs motivations, dont les plus importantes restent l'opportunité, en termes de gain de temps, la fin des « tensions » et « conflits » très fréquents dans le transport en Côte d'Ivoire.

En perspective, pour que cette mutation technologique soit un véritable moteur d'inclusion financière et de développement économique, elle doit s'accompagner de politiques publiques fortes. La généralisation de la carte virtuelle et du paiement mobile, telle qu'amorcée par la SOTRA, doit inspirer les autres acteurs du secteur. C'est à ce prix que la digitalisation du transport urbain ivoirien pourra concilier efficacité technologique et cohésion sociale.

Références bibliographiques

AFRICA 24, 2025, « Côte d'Ivoire : Mobile money, vecteur d'inclusion financière », disponible sur <https://africa24tv.com/cote-divoire-mobile-money-vecteur-de-desinclusion-financiere> et consulté le 07 janvier 2026.

BEURGAUD Adeline, 2022, « La destruction créatrice et ses limites », *Philosophie, sciences et société*, disponible sur <https://philosciences.com/destruction-creatrice-limites>, et consulté le 27/10/25 à 11h.

D'ALMEDIA Nicole, 2001, *Les promesses de la communication*, Paris, PUF, 264p.

DABIE Désiré Axel Nassa, 2012, « Contribution de la téléphonie mobile à la dynamisation du commerce informel dans la commune d'Adjamé à Abidjan en Côte d'Ivoire », *Bulletin de l'association de géographes français*, p.597-613.

DRI Lou Claudine, 2022, « L'analphabétisme, principal qualificatif des chauffeurs non-professionnels de Côte d'Ivoire », *Ziglôbitha, revue des arts, linguistique, littérature et civilisation*, N°4, p.295-308.

DUMONT Gérard-François, 2019, « Transports urbains et espace économique. », Nouveaux espaces et systèmes urbains, *SEDES*, p.385-394.

GBODJE Gahoun Brice Aubain, 2021, *L'usage du mobile banking dans la gestion de la relation client des microfinances en Côte d'Ivoire : l'exemple d'Advans*, Thèse unique de doctorat, Université Alassane Ouattara, Bouaké, 402 p.

KOACI, 2024, « Côte d'Ivoire : prélèvement de 4% sur chaque course des VTC, les acteurs réagissent : “ce contrôle risque de nous contraindre à mettre à l'arrêt tous nos véhicules », disponible sur https://www.koaci.com/article/2024/10/03/cote-divoire/societe/cote-divoire-prelevement-de-4-sur-chaque-course-des-vtc-les-acteurs-reagissent-ce-contrôle-risque-de-nous-contraindre-a-mettre-a-larret-tous-nos-vehicules_181377.html, consulté le 07 janvier 2026.

MUNIER Francis, 2013, « Le paradoxe schumpétérien », *Revue d'économie industrielle*, *Innovations*, p.195-210.

N'DA Paul, 2002, *Méthodologie de la recherche de la problématique à la discussion des résultats, comment réaliser un mémoire, une thèse d'un bout à l'autre*, 3^e Ed, Abidjan, EDUCI, 160 p.

PORTAIL D'INFORMATIONS ET DE PROMOTION DE L'ÉCONOMIE DE CÔTE D'IVOIRE, 2025, « Etat infrastructures routières », disponible sur <https://www.economie-ivoirienne.ci/activites-sectorielles/etat-infrastructures-routieres.html>, consulté le 28 février 2026.

SAMIORA Njoya, Cybersécurité : la Côte d'Ivoire adopte un nouveau cadre légal, <https://www.wearetech.africa/fr/fils/actualites/tech/cybersecurite-la-cote-d-ivoire-adopte-un-nouveau-cadre-legal> et avril 2025, consulté le 29/10/25 à 11h10.

SCHUMPETER Joseph, 1911, *Théorie de développement économique*, Berlin, Duncker & Humblot, 538 p.