

## *Déterminants de l'adoption ou non de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes*

*Naboundou DIOMANDE <sup>1</sup>*

---

### *Mots clés:*

*E-recouvrement*

*Facteurs d'adoption*

*Facteurs de non  
adoption*

*Communes ivoiriennes*

*Ressources locales  
propres*

### **RÉSUMÉ**

Cet article a pour objectif d'analyser les facteurs déterminants dans l'adoption ou non de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes. Aux termes d'une étude exploratoire qualitative (20 contribuables des villes de Daloa et d'Abidjan), d'une analyse statistique confirmatoire de données collectées auprès de 151 contribuables, et avec pour cadre d'analyse la théorie TAM de Davis ; il ressort comme résultats que: la performance de mobilisation attendue, la fiabilité éthique perçue et l'influence sociale constituent les facteurs déterminants de l'adoption de l'e-recouvrement. En revanche, la méconnaissance de l'e-recouvrement, l'aversion à la technologie et l'absence d'expertise sur l'outil constituent les facteurs de non adoption.

© 2024 RAG – Tout droit réservé.

---

---

Adresse de correspondance de l'auteur :

1. Université Jean Lorougnon Guédé de Daloa (Côte d'Ivoire)  
Laboratoire LAREG  
dnaboundou@yahoo.fr

## INTRODUCTION

Face à l'insuffisante mobilisation des ressources financières locales propres (RLP) dans les communes ivoiriennes, celles-ci envisagent la solution de l'e-recouvrement pour booster le niveau de ces ressources. Par e-recouvrement, il faut entendre le recouvrement des taxes, recettes, redevances et impôts par la voie électronique. La littérature le classe parmi les innovations de procédés qui induisent des changements significatifs dans les techniques, le matériel et /ou le logiciel. Et c'est à juste titre que Kaufmann et Tödting (2002) puis, Lee et al. (2010) soutiennent que l'une des stratégies pour procurer un avantage concurrentiel significatif à l'organisation réside dans l'innovation, représentée ici par l'e-recouvrement. Bartoli (2009), Osborne, Radnor et Nasi (2013) avancent eux, que les administrations publiques à la recherche de flexibilité dans la gestion de leurs affaires doivent être parcourues par des réseaux d'innovations. En effet, l'introduction de l'électronique dans les processus des administrations joue un rôle de catalyseur et change les modes traditionnels de prestation des services publics (Barzelay, 2001 ; Ganesan et Hess, 1997 ; Hughes, 2003). Elle influence l'interaction des citoyens avec les administrations (Snellen, 2002 ; Teicher, Hughes & Dow, 2002). Ainsi, l'électronique suscite de l'intérêt tant au niveau des chercheurs qu'au niveau des décideurs du fait de sa capacité à entraîner une transformation fondamentale des services gouvernementaux (Hung, Chang, & Yu, 2006).

Avec l'avènement de la crise sanitaire du COVID-19 et sa persistance, l'intérêt de la mise en œuvre de l'e-recouvrement s'accroît chez les managers communaux, au regard de nombreuses déperditions de ressources propres constatées dans les communes. Or, ces recettes fiscales jouent un rôle très important dans le financement des opérations de la commune, notamment dans la mise en œuvre des dépenses de développement (Harjanto, 2013).

La volonté d'aller à l'e-recouvrement selon la théorie de l'acceptation des technologies de (Davis, 1989) doit être plutôt rationnelle qu'imitative. Et cela se justifie à l'analyse de l'environnement communal en Côte d'Ivoire, caractérisé par un fort taux d'activités informelles, un niveau élevé d'analphabétisme, l'incivisme des populations, une configuration

anarchique des villes avec le développement de petites activités chancelantes. Ainsi, bien que de nombreux pays utilisent les services fiscaux électroniques, leur déploiement et l'adoption de ces services basés sur internet posent encore beaucoup de problèmes (Alshehri, Drew, Alhussain & Alghamdi, 2012 ; Carter et Weerakkody, 2008 ; Dwivedi et Irani, 2009 ; Irani, Elliman & Jackson, 2007 ; Rehman, Esichaikul & Kamal, 2012).

La plupart des écrits dans le domaine ont traité de l'importance de l'électronique en termes d'impact sur la bonification du niveau des ressources collectées. Très peu d'entre eux ont relevé la possibilité d'échec de l'e-recouvrement du fait de la non coopération des contribuables. Cet article cherche à combler ce gap de connaissance en analysant les facteurs favorables ou non à l'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes. Et cela d'autant plus que l'e-recouvrement nécessite la bonne foi des contribuables qui sont invités à partir de leur téléphone à faire le paiement en ligne de leurs taxes, impôts, redevances...

Notre question de recherche est alors de savoir : « quels sont les facteurs déterminants à l'adoption ou non de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes » ?

Pour répondre à cette question, et dans l'objectif de trouver les facteurs déterminants à l'adoption ou non de l'e-recouvrement, cet article est subdivisé en trois sections. Une première section expose la revue de littérature. Une seconde présente la méthodologie de recherche. Enfin, la troisième section présente les résultats et leurs discussions.

## **1. Revue de littérature**

La revue de littérature sera abordée au travers du contexte de l'étude et du cadre conceptuel.

### **1.1. Contexte de l'étude**

Les collectivités ont d'un point de vue juridique et administratif, la responsabilité locale de la conception, la programmation et la mise en œuvre des actions de développement répondant aux besoins prioritaires des hommes et des femmes vivant sur leur territoire. Pour mener à bien leur mission, plusieurs ressources financières leurs sont allouées notamment les ressources rétrocédées par l'Etat et les RLP (Ressources Locales Propres). Les premières ressources sont mobilisées et reversées aux collectivités par l'Etat; en revanche, la mobilisation des ressources locales propres, objet de notre article est laissée à la discrétion des

communes. Elles (RLP) sont le corollaire direct de la décentralisation en ce qu'elle assure l'autonomie, la responsabilité, la compétitivité et l'indépendance des communes (Schumperli, Younossian, Fino & Servet, 2007 ; Yatta, 2009). Yatta (2009) estime que la mobilisation des ressources locales propres est la clé du développement économique local. Cependant, les communes ont d'énormes difficultés pour mobiliser leurs RLP, avec pour conséquence la production de services communaux médiocres. Dans l'optique de relever le niveau de la mobilisation des RLP, la solution du e-recouvrement est souhaitée.

## **1.2. Cadre conceptuel de l'étude.**

### **1.2.1. L'e-recouvrement**

Le recouvrement<sup>1</sup> en définition générale est la démarche que réalise un créancier afin d'obtenir de son débiteur qu'il s'acquitte de la dette d'argent qu'il a contractée envers lui. Il peut être obtenu soit à l'amiable, soit après un contentieux. Le terme est le plus souvent allié à l'impôt où il désigne un titre exécutoire émis par l'administration fiscale attestant de l'existence d'une créance détenue par celle-ci à l'égard du contribuable. De façon plus technique et selon la Direction Générale des Impôts, le recouvrement est l'opération qui consiste à faire entrer les impôts dans les caisses de l'Etat. C'est encore l'encaissement, la perception d'une somme qui est due, avec pour objectif la couverture des dépenses publiques, d'offrir des services de base nécessaires au bien-être, à l'épanouissement des populations, à la correction des inégalités sociales (Code général des impôts 2020).

Par ailleurs, le terme recouvrement est utilisé couramment ou abusivement peut-être, pour la mobilisation des taxes, recettes et autres droits collectés dans les communes ; permettant à celles-ci de réaliser les actions de développement, répondant aux besoins prioritaires des populations dans une démarche participative.

Cette diversité de définitions du mot recouvrement traduit l'importance du terme qui

---

<sup>1</sup> Définition du recouvrement suivant le dictionnaire juridique

malheureusement devient de plus en plus problématique à cause de l'incivisme des populations et de l'hostilité de l'environnement (crise sanitaire). Ainsi, il est désormais question de pratiquer l'e-recouvrement.

Selon Wagner et Strulak-Wójcikiewicz (2020), l'e-recouvrement peut être perçu comme un virement électronique pour effectuer des paiements. C'est un concept encore embryonnaire, insuffisamment défini dans le dictionnaire, d'où la variété des termes utilisés dans la littérature pour le déterminer. Ainsi, l'e-recouvrement pourrait concerner les recouvrements par l'électronique effectués par l'Etat, par les collectivités ou encore par toute autre structure dans une dynamique de collecte des contributions.

### **1.2.2. Les formes d'e-recouvrement**

Les services de paiement électronique des taxes ou e-recouvrement existent sous diverses formes d'interfaces utilisateurs basées sur le Web. Ils permettent d'accéder et de gérer à distance les comptes bancaires et les transactions (Weir, Anderson & Jack, 2006 ; Lim, 2008). Dans une étude menée en Indonésie (Bramantyo, 2020) au lieu d'e-recouvrement, il est plutôt question d'e-tax qui est défini comme un service fourni par le gouvernement, pour aider les contribuables à effectuer des paiements et envoyer des données de dépôt, via des médias en ligne, au système fiscal de la Direction Générale des impôts.

Une autre étude menée cette fois-ci en Turquie (Gercek, Demirbas, Giray, Oguzlar & Yuce, 2015), parle d'e-taxation, définie comme une application d'e-gouvernement qui permet l'administration et la perception de la taxe. Elle est utilisée pour développer des technologies de communication de l'information sur l'automatisation des bureaux des impôts et est considérée comme l'un des services d'e-gouvernement les plus populaires.

Par ailleurs, dans une étude menée en Tanzanie par Masunga, Kiria et James (2020) on parle plutôt d'e-system tax, qui est défini comme une méthode numérique par laquelle un contribuable est capable d'accéder à tous les services liés aux impôts via internet, proposés par une administration financière et fiscale telle que l'enregistrement d'un numéro d'identification personnel, dépôt de déclarations de revenus et autres documents connexes (Wasao, 2014).

Au Cambodge, l'e-gouvernement, est un moyen pour les gouvernements de fournir des services publics, des procédures et des informations pertinentes en ligne ou sur d'autres

plateformes numériques (West, 2004). Ainsi, les contribuables peuvent soumettre leurs déclarations sous forme électronique, collecter des informations sur les revenus, la richesse et les dépenses dans l'environnement électronique, fournir le contrôle informatique de l'impôt audit (Çetin, 2010).

En définitive, les taxes électroniques, le dépôt et les déclarations fiscales en ligne, ou e-recouvrement sont généralement des portails Web, qui permettent aux contribuables de payer par voie électronique, de partager des informations sur les évaluations fiscales, d'être éduqués sur les questions fiscales. Ils jouent un rôle de catalyseur non seulement pour changer les modes traditionnels de prestation des services publics, mais aussi pour influencer l'interaction des citoyens avec les gouvernements (Teicher et al. 2002).

Dans le cadre de notre travail, la notion d'e-recouvrement pourra se définir par analogie avec la notion de e-Commerce, comme un recouvrement électronique, pratiqué par l'intermédiaire du réseau internet. C'est une solution de perception à distance des impôts, taxes, redevances, recettes, via des réseaux informatiques.

### **1.2.3 Adoption du numérique dans le recouvrement.**

La recherche de facteurs déterminants à l'adoption de nouveaux procédés ou technologies a intéressé beaucoup de chercheurs en science de gestion (Cheikho, 2015 ; Benbasat et barki, 2007 ; Venkatesh et al ; 2007) et mobilisé de nombreuses théories. Notamment les théories de l'action raisonnée (TAR) de (Ajzen et Fishbein, 1980 ; Ajzen et Madden, 1986), celle du comportement planifié (TCP) (Ajzen, 1991), la théorie de l'acceptation des technologies de Davis (1989) et la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies (UTAUT) de Venkatesh, Morris, et Davis (2003).

Selon la Théorie de l'Action Raisonnée, l'intention qu'a un individu d'adopter une technologie est déterminée par deux facteurs qui sont l'intérêt personnel et l'influence sociale. En complément de cette théorie, la Théorie du Comportement Planifié (TCP) (Ajzen, 1991) postule que les décisions précédant un comportement d'adoption résultent d'un processus cognitif et émotionnel dans lequel le comportement est indirectement influencé par l'attitude

envers l'action, les normes subjectives et le contrôle comportemental. Le TAM de Davis (1989), quant à lui, prédit et explique l'adoption ou non d'une technologie, à partir des attitudes et des variables perceptuelles, telles que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation. Et la théorie UTAUT (Venkatesh et al. 2003) fédératrice des théories sur l'acceptation des technologies, explique, dans une perspective plus large que celle de Davis, que les facteurs déterminants d'acceptation sont, la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions de facilitation.

Dans son article sur la recherche des facteurs d'adoption des services fiscaux électroniques au Cambodge, Samnang, Daengdej & Vongurai. (2021) estiment que les défis à l'acceptation des services fiscaux peuvent résulter des infrastructures, de l'insuffisance de réglementation, du manque de sensibilisation, de la capacité limitée des ressources humaines, de la pénurie de compétences technique et technologie à faible coût.

De même Gercek et al. (2015) traitant du même sujet en Turquie, avancent que le succès d'un système d'e-fiscalité dépend de son acceptation par les contribuables. L'intention des contribuables d'utiliser un système d'e-fiscalité est déterminée par divers facteurs notamment l'attente de performance, perception de la confiance, risque perçu, attente d'effort et conditions facilitantes.

Une autre étude menée cette fois-ci en Indonésie avec le même objectif d'identifier les facteurs affectant l'acceptation et l'utilisation des services fiscaux électroniques parmi les contribuables moyens à Phnom Penh, montre que l'influence sociale a le plus fort impact sur l'intention comportementale, suivie de l'anxiété (pour l'outil à adopter), de l'attente de performance et de l'attente d'effort (Alsaif, 2014 ; Carter et Bélanger, 2005 ; Kolog, Sutinen, Vanhalakka-Ruoho, Suhonen & Anohah, 2015 ; Kurfalı, Arifoğlu, Tokdemir & Paçin, 2017 ; Venkatesh et al., 2003 ; Weerakkody, Dwivedi & Irani, 2009).

À l'analyse des résultats de ces différentes études, il apparaît que les auteurs dans leur recherche des facteurs déterminants imbriquent les théories entre elles selon leur volonté d'ajouter un niveau d'analyse supplémentaire et d'affiner la compréhension des facteurs d'adoption des technologies ; afin d'en tirer les conséquences théoriques. Car il n'existe pas de théorie unique qui couvre tous les facteurs (ou la majorité des facteurs). Ainsi, de leurs résultats, il ressort que les déterminants importants à l'adoption des technologies

sont, l'utilité perçue, la facilité d'utilisation, le risque perçu, la confiance, la compatibilité, les influences externes, l'influence interpersonnelle, l'auto-efficacité et la condition facilitante (Hung et al ; 2006).

Pour ce qui est de cet article, nous choisirons comme cadre d'analyse la théorie TAM de Davis (1989); à cause d'une part de sa facilité d'utilisation, de son fort pouvoir de prédiction de l'acceptabilité des TIC et d'explication de l'adoption ou non d'une technologie. Cette théorie a reçu un large soutien de chercheurs dans un grand nombre d'études empiriques qui ont validé son pouvoir explicatif de l'utilisation des différentes technologies de l'information dans divers domaines (Davis, 1989 ; Taylor et Todd, 1995; Venkatesh et Davis, 1996 ; Venkatesh et al ; 2003). La théorie UTAUT de Venkatesh et al. (2003) qui en est une variante, pourra nous servir à mieux expliciter les deux facteurs de Davis à savoir l'utilité perçue et la facilité d'utilisation. L'utilité perçue étant définie comme le degré avec lequel une personne pense que l'utilisation d'un système peut améliorer sa performance. Et la facilité d'utilisation perçue comme le degré avec lequel une personne pense que l'utilisation d'un système ne nécessiterait pas trop d'efforts.

## **2. Méthodologie de la recherche**

Pour mener à bien cette recherche, nous avons opté pour les éléments constitutifs d'une approche mixte (qualitative et quantitative). Ce choix se justifie principalement par deux raisons : la représentation qui renvoie à la capacité d'obtenir des données réelles (identifier les facteurs déterminants à l'adoption de l'e-recouvrement par les contribuables dans les communes ivoiriennes) et la légitimation qui se réfère à la validité de l'interprétation des données à travers la quantification des données qualitatives du terrain de recherche.

### **2.1 Méthodologie de l'étude qualitative**

Pour compléter la revue de la littérature et délimiter les facteurs d'adoption ou non de l'e-recouvrement, une étude qualitative a été réalisée auprès de 20 contribuables des villes d'Abidjan et de Daloa. Le choix de ces villes se justifie principalement par leur structure



sociodémographique similaire bien qu'étant situées l'une au sud de la Côte d'Ivoire et l'autre à l'ouest et aussi, parce que ces villes ont été utilisées pour le projet pilote d'implémentation de l'e-recouvrement.

Le choix de l'étude qualitative se justifie par notre volonté de comprendre en profondeur les facteurs recherchés (Gavard-Perret, Gotteland, Haon & Jolibert, 2012). Quant au choix des participants, il s'est fait par convenance parmi les contribuables et les managers communaux disposés à participer à l'entretien. La taille des 20 entretiens a répondu à la logique de la saturation sémantique. Aussi, il faut noter que sur le terrain pour une meilleure compréhension de l'objectif de l'étude (trouver les facteurs déterminants d'adoption ou non) nous avons souvent utilisé les terminologies facteurs incitatifs/réticences à l'adoption, pour une meilleure perception des contribuables des communes, qui il faut le noter, ont pour la plupart un faible niveau d'étude.

Les entretiens semi-directifs ont duré en moyenne 20 minutes. Ils ont été retranscrits et ont fait l'objet de résumés, ensuite d'une analyse horizontale (Huberman et Miles, 1991) et enfin d'une analyse thématique de contenu manuel (Jolibert et Jourdan, 2011a). Le codage émergent a été privilégié car il permet, à travers l'analyse du corpus, d'intégrer des thèmes ou concepts pertinents et de retirer ceux qui ne le sont pas.

## **2.2. Méthodologie de l'étude quantitative**

Cette partie présente les instruments de mesure utilisés pour chaque concept étudié. La démarche méthodologique employée est ensuite exposée. Enfin, le choix des analyses effectuées pour tester les hypothèses est justifié.

Cette recherche prend en considération le concept d'adoption de l'e-recouvrement ainsi que ses facteurs déterminants d'adoption ou non. Composée de 4 items, l'opérationnalisation de l'échelle de l'adoption de l'e-recouvrement employée s'appuie sur celles de l'adoption d'une innovation d'Alsaif (2014) ainsi que de Carter et Belanger (2005) adaptée au contexte de notre recherche (tableau 1).

Tableau 1 : Opérationnalisation de l'adoption de l'e-recouvrement

Items	Auteurs
Je suis prête à m'habituer à payer les taxes de manière électronique.	Alsaif (2014)
Je suis prêt à adopter l'e-recouvrement.	
Je pense poursuivre à payer mes taxes même si nous passons au système e-recouvrement des taxes.	Carter et Belanger (2005)
Quand la situation s'y prêtera, utiliser ce service e-recouvrement sera un choix évident pour moi.	

Source : de la synthèse de la revue de la littérature.

Les échelles mesurant les facteurs déterminants à l'adoption (tableau 2), composées de 18 items (dont 4 pour la facilité d'utilisation perçue, 3 pour la performance de mobilisation attendue, 4 pour l'utilité perçue, 3 pour la fiabilité éthique perçue et 4 pour l'influence sociale), sont adaptées des échelles de Kolog *et al.* (2015) ainsi que Kurfalı *et al.* (2017).

Tableau 2 : Opérationnalisation des facteurs déterminants à l'adoption.

Facteurs	Items	Auteurs
Facilité d'utilisation perçue	Le service d'e-recouvrement est simple d'utilisation.	Kolog <i>et al.</i> (2015)
	J'ai rapidement compris comment l'e-recouvrement des taxes fonctionne.	
	Se servir des outils de l'e-recouvrement est facile.	Kurfalı <i>et al.</i> (2017)
	Il est facile de comprendre comment l'e-recouvrement fonctionne.	
Performance de mobilisation attendue	Je pense que l'e-recouvrement permettrait de lutter contre la magouille des agents.	
	L'e-recouvrement permet d'accroître les ressources de la commune.	
	L'e-recouvrement réduit les pertes financières.	

Utilité perçue	J'estime que l'e-recouvrement répond à mes besoins.	
	Je trouve que ce service m'est utile.	
	Je trouve que l'e-recouvrement offre des fonctionnalités qui me seront utiles.	
	Je pense qu'utiliser l'e-recouvrement est bénéfique pour moi.	
Fiabilité éthique perçue	L'e-recouvrement est un outil qui favorise la probité morale (collecteur correcte).	
	Je trouve que le service d'e-recouvrement fournit des informations fiables.	
	Je trouve que la démarche de la mairie par rapport à l'e-recouvrement est éthique.	
Influence sociale	Les personnes dont j'apprécie l'opinion m'incitent à payer mes taxes par les outils d'e-recouvrement.	
	Les personnes de mon entourage que j'ai l'habitude d'écouter me conseillent l'e-recouvrement.	
	Certains de mes amis commerçants en Europe, utilisent régulièrement l'e-recouvrement et m'en parlent tout le temps.	
	De nombreux contribuables vantent les prouesses de l'e-recouvrement.	

Source : de la synthèse de la revue de la littérature

Les échelles mesurant les facteurs déterminants de la non adoption (réticence) de l'e-recouvrement, sont issues des travaux de Kurfalı *et al.* (2017) et constituées de 13 items dont 3 pour la méconnaissance de l'innovation, 4 pour l'aversion à la technologie, 3 pour le manque d'expertise et 3 pour le risque de sécurité perçue (tableau 3).

Tableau 3 : Opérationnalisation des facteurs de non adoption.

Facteurs	Items	Auteurs
Méconnaissance de l'innovation	Je ne sais pas grand-chose de l'e-recouvrement malgré les prouesses vantées.	Kurfalı <i>et al.</i> (2017)
	Il n'y a vraiment pas eu de sensibilisation sur l'e-recouvrement.	
	Je ne connais pas tous les contours de cette innovation.	
Aversion à la technologie	Je n'aime pas vraiment utiliser les outils électroniques.	
	Les objets connectés m'irritent.	
	J'ai une aversion pour la technologie.	
Manque d'expertise	Je ne sais pas vraiment utiliser Internet.	
	Je n'ai pas une parfaite maîtrise des applications.	
	J'ai peur de me tromper quand j'utilise le service de l'e-recouvrement.	
	Je suis vraiment débutant dans l'utilisation des outils connectés.	
Risque de sécurité perçu	J'ai peur que la transaction ne passe pas.	
	J'ai peur des arnaqueurs en ligne.	
	Je n'ai pas vraiment confiance aux outils de paiement des taxes communales en ligne.	

Source : de la synthèse de la revue de la littérature.

D'un point de vue méthodologique, la démarche employée est adaptée aux objectifs de la recherche et vise à contrôler la qualité des données destinées à tester les hypothèses. Cette méthodologie relate deux phases. La première correspond à la validation des instruments de mesure par des contribuables (pré-test). Cette phase a pour but de supprimer les items incohérents, de contrôler leur compréhension et de regrouper les items fortement proches en vue de passer à l'étude quantitative finale. Dans une deuxième phase, l'étude finale est

réalisée à l'aide d'un questionnaire administré auprès de 151 contribuables en face à face dans les 11 communes de la ville d'Abidjan (Abobo, Adjamé, Attécoubé, Anyama, Cocody, Koumassi, Marcory, Plateau, Port-Bouët, Treichville, Yopougon,) et de Daloa.

D'un point de vue pratique, le questionnaire de la phase finale débute avec une introduction générale présentant les consignes à suivre par le répondant. Ce dernier est amené à répondre à deux questions filtres, à savoir si le contribuable paie régulièrement ses taxes et avec quelle fréquence. Ensuite, des questions sur la nature de l'activité et le nombre d'années d'exercice sont posées. De même, une présentation brève de l'e-recouvrement est faite par l'enquêteur pour faciliter la suite du questionnaire. C'est à l'issue de ces questions que les variables déterminants l'adoption ou non de l'e-recouvrement sont mesurées.

Par ailleurs, dans le but de tester les hypothèses, nous avons vérifié la fiabilité et la validité des données par le biais d'analyses factorielles exploratoires (AFE). À l'issue de cette vérification, les hypothèses sont testées au moyen de régressions linéaires multiples sur le logiciel SPSS 20.

Dans le cadre de cette recherche, nous voulons vérifier le poids de chacun des facteurs identifiés dans l'explication de l'adoption de l'e-recouvrement. Pour ce faire, nous nous appuyerons sur le coefficient de détermination  $R^2$  ajusté pour apprécier la validité globale du modèle, le test de Student ( $t > 1,96$ )<sup>2</sup> et surtout sur la force de la direction à travers la valeur du Bêta ( $\beta$ ). De manière résumée, une hypothèse relative aux facteurs d'adoption (incitatifs) de l'e-recouvrement est confirmée si et seulement si la valeur du  $t$  de Student est positive et supérieure à 1,96 (la probabilité qui en découle est inférieure à 5% et la valeur du coefficient  $\beta$  est positive). En revanche, une hypothèse relative aux facteurs de non adoption (réticence) de l'e-recouvrement est confirmée si et seulement si la valeur du  $t$  de Student est négative et supérieure en valeur absolue à 1,96 (la probabilité qui en découle inférieure à 5% et la valeur du coefficient  $\beta$  est négative).

---

<sup>2</sup> La significativité doit être inférieure à  $\alpha$  (dans le cas présent,  $\alpha$  doit être inférieure à 5%) pour conclure à l'existence d'un effet de chaque déterminant correspondant sur l'adoption de l'e-recouvrement.

### 3. Présentation et discussion des résultats

Dans cette partie, les différents résultats des analyses des données qualitatives et quantitatives sont présentés.

#### 3.1 Présentation des résultats

Pour identifier les facteurs d'adoption ou non, les résultats de l'étude qualitative sont présentés, suivis de ceux de l'étude quantitative.

##### 3.1.1 Présentation des résultats de l'étude qualitative

Les résultats montrent globalement que l'ensemble des participants ont au moins une fois entendu parler de l'e-recouvrement. Pour 60% des avis récoltés sur le terrain, l'e-recouvrement est un moyen de paiement en ligne des impôts, taxes et redevances. Et, les personnes interviewées l'expriment à travers différents verbatim tels que « *optimisation électronique des recettes* » (Ange, 29 ans), « *encaissement par voie numérique des taxes* » (Mohamed, 36 ans), etc. D'autres répondants ajoutent qu'au-delà de son rôle principal qui est d'optimiser les recettes, l'e-recouvrement est un outil électronique de lutte contre la fraude. Autrement, il permet de « *limiter numériquement les déperditions, d'impôts* » (Fall, 45 ans).

Tableau 4 : Facteurs d'adoption de l'e-recouvrement

Facteurs	Effectif	%	Verbatim
Facilité d'utilisation perçue	20	100	« ... <i>Les outils de paiement en ligne doivent être faciles à utiliser...</i> » (Paul, 25 ans)
Performance de mobilisation attendue	10	50	« ... <i>Avec les collectes en ligne, on peut être au moins certain que ça va dans les caisses de la mairie...</i> » (Yao, 27 ans)
Utilité perçue	17	85	« ... <i>Tant que les collectes contribueront à développer la commune, je suis partante...</i> » (Marie, 53 ans)
Fiabilité éthique perçue	12	60	« ... <i>Je pense que l'e-recouvrement doit pouvoir lutter contre la fraude des agents...</i> » (Fatou, 48 ans)
Influence	12	60	« ... <i>Si tout le monde utilise, moi aussi je vais</i>

sociale			<i>utiliser... » (Mamoudou, 41 ans)</i>
---------	--	--	---

Source : de l'analyse des données qualitatives.

Pour ce qui est des facteurs d'adoption, le tableau 4 montre que cinq facteurs prédominent les réponses des participants. Notamment, la facilité d'utilisation perçue. Ce facteur est exprimé par l'ensemble des participants et relève de la faisabilité de la procédure de paiement des taxes. Pour les répondants, l'objectif d'opter pour un tel canal de paiement doit rythmer avec facilité des procédures de paiement (gain en temps, gain en argent, etc.) et facilité des caractéristiques fonctionnelles de l'application utilisée pour le paiement.

Ensuite viennent les facteurs, performance de mobilisation attendue et utilité perçue. Pour les contribuables comme pour les gouvernants, l'adoption de l'e-recouvrement viendrait de sa possibilité d'accroître les recettes, comme l'illustrent les verbatim correspondants dans le tableau 4 ci-dessus. Ainsi, 50% des contribuables pensent qu'il faut désormais organiser la collecte des recettes communales à travers l'e-recouvrement ; ce qui augmenterait le niveau des RLP (ressources locales propres) et par ricochet permettrait à la commune d'améliorer le service rendu aux populations. Aussi, l'adoption de l'e-recouvrement dépendra de la perception d'utilité qu'aura le contribuable envers l'outil. Pour 85% des avis de contribuables, e-recouvrement est utile et synonyme de prise en compte des doléances en matière d'amélioration de l'environnement commercial et de vie (balayer les marchés, protection des magasins, éclairage des marchés, ramassage des ordures, adduction d'eau, etc.).

Le quatrième facteur concerne la fiabilité éthique perçue (60%) et regroupe les éléments de verbatim présentés dans le tableau 4 ci-dessus. La prédominance de ce résultat (60%) explique que les contribuables sont favorables à l'e-recouvrement parce qu'ils ont l'intention de lutter contre la corruption qui les empêche de voir l'impact de leur contribution. Ainsi, les contribuables pensent qu'en adhérant à l'e-recouvrement, ils pourront agir sur la corruption et ses conséquences.

Enfin, le cinquième et dernier facteur à l'adoption de l'e-recouvrement mis en avant lors des entretiens est l'influence sociale. En effet, 50% des participants estiment qu'ils adopteront l'e-recouvrement si et seulement si d'autres contribuables de leur entourage ont recours à l'e-recouvrement et en sont satisfaits.

En conclusion, les résultats de la phase qualitative indiquent qu'il y a cinq facteurs d'adoption (ou incitatifs à l'adoption) de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes, à savoir la facilité d'utilisation perçue, la performance de mobilisation attendue, l'utilité perçue, la fiabilité éthique perçue et l'influence sociale. Les hypothèses suivantes peuvent alors être formulées :

H1a : La facilité d'utilisation perçue est un facteur d'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H1b : La performance de mobilisation attendue est un facteur d'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H1c : L'utilité perçue est un facteur d'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H1d : La fiabilité éthique perçue est un facteur d'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H1e : L'influence sociale est un facteur d'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

Tableau 5 : Facteurs de non adoption de l'e-recouvrement

Facteurs	Effectif	%	Verbatim
Méconnaissance de l'e-recouvrement	20	100	« ...Dans ce marché, ils ne sont pas nombreux à connaître l'e-recouvrement... » (Salif, 37 ans)
Aversion à la technologie	10	50	« ...Il y a aussi la peur des moyens de paiement en ligne. J'en connais beaucoup qui ont cette peur... » (Fabrice, 55 ans)
Manque d'expertise	12	60	« ...Plein ici ne sont pas allés à l'école ; et donc très peu ont une maîtrise de l'e-recouvrement... » (Salif, 37 ans)
Risque de sécurité perçue	17	85	« ...Je n'ai pas confiance à la sécurité des canaux électroniques de paiement... » (Salif, 37 ans)

Source : de l'analyse des données qualitatives.

Ici, bien que les répondants parlent des facteurs d'adoption de l'e-recouvrement, n'empêche qu'il existe de nombreux facteurs de réticence à l'adoption. Dans ce sens, quatre principaux



facteurs ont été mis en avant (tableau 5). Le premier facteur le plus unanime est la méconnaissance de l'e-recouvrement (100%). En effet, les contribuables interrogés ont pointé du doigt le manque de sensibilisation à l'adoption de l'e-recouvrement. Ce manque de sensibilisation entraîne une méconnaissance de cette innovation ; et c'est l'une des principales causes de réticence à l'utilisation de cette application.

Les deuxième et troisième facteurs de réticence à l'adoption énoncés par les participants sont l'aversion à la technologie (50%) et le manque d'expertise (60%). Bien que ces deux facteurs soient différents, ils ont tout de même un lien. L'aversion à la technologie est relative à la peur des outils connectés (smartphones, ordinateurs, internet, etc.) tandis que le manque d'expertise est lié à l'incompétence des contribuables à l'utilisation de ces outils. Ainsi, ceux qui ont une aversion pour les outils connectés ont un énorme manque d'expertise pour ces dits outils.

Enfin, le risque de sécurité perçu est considéré à 85% par les participants comme étant une préoccupation majeure pour les participants. En effet, les répondants estiment que le niveau élevé de corruption dans les communes va freiner l'efficacité de l'e-recouvrement. Les agents collecteurs censés sensibilisés à l'e-recouvrement vont plutôt faire du sabotage, pour préserver leur intérêt.

Au regard de ces résultats, des hypothèses de recherche ont été formulées afin d'être testées quantitativement :

H2a : La méconnaissance de l'innovation est un facteur de non adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H2b : L'aversion à la technologie est un facteur de non adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H2c : Le manque d'expertise est un facteur de non adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

H2d : Le risque de sécurité perçu est un facteur de non adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes.

Au terme de l'étude qualitative, il faut noter que le terrain communal ivoirien a eu comme apport d'ajouter à l'analyse de la théorie de Davis un nouveau facteur incitatif à l'adoption de l'e-recouvrement notamment la « fiabilité éthique perçue ».

### 3.1.2 Présentation des résultats de l'étude quantitative

Au total, 151 questionnaires exploitables sont enregistrés (tableau 6) dont plus de 62,91% issus de contribuables de sexe masculin et 37,09% de sexe féminin. 27,15% d'entre eux exercent dans le commerce, 12,58% dans la coiffure, 20,53% dans la couture, 7,95% dans la menuiserie et 31,79% dans le transport. Concernant la tranche d'âge, l'échantillon est composé de 2,65% de moins de 24 ans, 31,79% de contribuables ayant entre 24 et 34 ans, de 38,41% ayant entre 35 et 44 ans et de 27,15% de plus de 44 ans. Les niveaux d'instruction sont représentés par 12,58% de contribuables n'ayant aucun niveau d'étude, de 20,53% ayant un niveau primaire, de 37,75% ayant un niveau secondaire et de 29,14% ayant un niveau supérieur. Quant à leur ancienneté dans le domaine d'activité, les contribuables les plus représentés sont ceux ayant entre 11 et 20 ans (31,79%). Ils sont respectivement suivis par ceux qui ont entre 5 et 10 ans (29,14%), de ceux ayant moins de 5 ans (23,84) et de ceux ayant plus de 20 ans d'ancienneté (15,23).

Tableau 6 : Description de l'échantillon

	Indicateurs	n = 151	
		Effectif	%
Âge	Moins de 24 ans	4	2,65
	Entre 24 et 34 ans	48	31,79
	Entre 35 et 44 ans	58	38,41
	45 ans et plus	41	27,15
Secteurs d'activité	Commerce	41	27,15
	Coiffure	19	12,58
	Couture	31	20,53
	Menuiserie	12	7,95
	Transport	48	31,79
Niveau d'instruction	Aucun	19	12,58
	Primaire	31	20,53
	Secondaire	57	37,75
	Supérieur	44	29,14
Ancienneté cumulée	Moins de 5 ans	36	23,84
	Entre 5 et 10 ans	44	29,14
	Entre 11 et 20 ans	48	31,79
	Plus de 20 ans	23	15,23

Source : de l'analyse des données quantitatives.

Avant la mise en œuvre des analyses quantitatives, la vérification de la qualité des informations collectées, à savoir la normalité des données, a été effectuée. Fort heureusement, les coefficients de symétrie (*Skewness*) et d'aplatissement (*Kurtosis*) permettent d'attester de la normalité de l'ensemble des variables : en effet, tous les indices *Skewness* sont inférieurs à |1| et tous les indices *Kurtosis* sont inférieurs à |1,5|. Les conditions requises pour effectuer les analyses multi variées sont donc respectées dans le cadre de cette recherche.

L'AFE est utilisée pour tester la validité du construit et la fiabilité des échelles. La validité du construit (qui regroupe en son sein la validité convergente et la validité discriminante) est testée et vérifiée dans le cadre de l'analyse en composantes principales (ACP) effectuée sur les items concernés. En effet, après avoir vérifié la conformité des indices KMO et de sphéricité de Bartlett (sig.), la fiabilité des échelles, réalisée dans le cadre de cette recherche sous le logiciel SPSS 20, a été démontrée grâce aux pourcentages des variances totales expliquées (supérieurs à 60%). Enfin, conformément aux recommandations de Nunnally (1978), l'Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ) de chaque facteur a été calculé et est supérieur à 0,7 (tableau 7).

Tableau 7 : AFE des échelles de mesure

Variables (KMO ; sig. de Bartlett)	Facteurs	Pourcentage cumulé de variance totale expliquée	$\alpha$
Facteurs d'adoption retenus (0,807 ; 0,000)	Facilité d'utilisation perçue	78,529%	0,873
	Performance de mobilisation attendue		0,853
	Utilité perçue		0,878
	Fiabilité éthique perçue		0,905
	Influence sociale		0,858
Facteurs de non adoption retenus (0,671 ; 0,000)	Méconnaissance de l'e- recouvrement	67,844%	0,729
	Aversion à la technologie		0,739
	Manque d'expertise		0,739
	Risque de sécurité perçu		0,759
Adoption de l'e-recouvrement (0,850 ; 0,000)		84,139%	0,936

Source : de l'analyse des données quantitatives.

Les résultats de l'analyse de régression des facteurs d'adoption de l'e-recouvrement, indiquent que notre modèle comprend cinq variables explicatives (facilité d'utilisation perçue, performance de mobilisation attendue, utilité perçue, fiabilité éthique perçue et influence sociale) et une variable à expliquer (adoption de l'e-recouvrement).

Le tableau 8 montre que le coefficient de détermination ajusté ( $R^2$  ajusté) est égal à 0,501, ce qui signifie que 50,10% de l'adoption de l'e-recouvrement est expliquée par les cinq facteurs d'adoption mentionnés plus haut. Ce coefficient étant supérieur à 0,5, on peut donc attester que ces facteurs sont forts déterminants de l'adoption de l'e-recouvrement, mais à divers degrés selon le facteur.

Tableau 8 : Facteurs déterminants à l'adoption et adoption de l'e-recouvrement

Régression linéaire multiple						
Variable dépendante	R	R <sup>2</sup> ajusté	F	ddl1	ddl2	p
Adoption de l'e-recouvrement	0,714	0,501	30,146	5	145	0,000
Modèle						
Facteurs d'adoption	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés (β)	t	p	
	B	se				
Constante	0,000	0,058		0,000	1,000	
Facilité d'utilisation perçue	0,154	0,063	0,154	2,444	0,016	
Performance de mobilisation attendue	0,188	0,065	0,188	2,905	0,004	
Utilité perçue	0,074	0,059	0,074	1,250	0,213	
Fiabilité éthique perçue	0,471	0,072	0,471	6,533	0,000	
Influence sociale	0,147	0,066	0,147	2,217	0,028	

Source : de l'analyse des données quantitatives

Pour ce qui concerne l'analyse de la contribution de chacun des facteurs d'adoption (incitatifs) dans l'explication de l'adoption de l'e-recouvrement, les résultats montrent que quatre facteurs (facilité d'utilisation perçue, performance de mobilisation attendue, fiabilité éthique perçue et influence sociale) sur les cinq ont une contribution significative et positive. En effet, avec un t de Student de 2,444 et un coefficient Bêta positif de 0,154, nous déduisons que la facilité d'utilisation perçue influence positivement l'adoption de l'e-recouvrement. Ce résultat confirme l'hypothèse selon laquelle la facilité d'utilisation perçue influence

positivement l'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes (H1a confirmée). Ce même constat s'étend aux facteurs performance de mobilisation attendue ( $t= 2,905$  ;  $p<0,01$  ;  $\beta= 0,188$ ) et influence sociale ( $t= 2,217$  ;  $p<0,05$  ;  $\beta= 0,147$ ). Nous confirmons donc les hypothèses H1b et H1e. De plus, il existe un lien très significatif et positif entre la fiabilité éthique perçue et l'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes ( $t= 6,533$  ;  $p<0,001$  ;  $\beta= 0,471$ ). Ce qui nous conduit à confirmer H1d. À contrario, il n'y a pas d'influence significative entre l'utilité perçue et l'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes ( $t= 1,250$  ;  $p=0,213$  ;  $\beta= 0,074$ ). Ce qui nous conduit à infirmer l'hypothèse H1c.

Quant au modèle impliquant les facteurs de non adoption de l'e-recouvrement (tableau 9), il comprend quatre variables indépendantes (méconnaissance de l'e-recouvrement, aversion à la technologie, manque d'expertise, risque de sécurité perçue) et une variable dépendante (adoption de l'e-recouvrement). Comme dans le modèle précédent, le tableau 9 montre que le coefficient de détermination ajusté ( $R^2$  ajusté) est égal à 0,321, ce qui signifie que 32,10% de facteurs de non adoption de l'e-recouvrement est expliquée par les quatre facteurs de non adoption (réticence) mentionnés plus haut. Ce coefficient étant inférieur à 0,5, on peut donc attester que ces facteurs sont moyennement déterminants de la non adoption de l'e-recouvrement, mais à intensité différente selon le facteur.

Tableau 9 : Facteurs de non adoption de l'e-recouvrement

Régression linéaire multiple						
Variable dépendante	R	R <sup>2</sup> ajusté	F	ddl1	ddl2	p
Adoption de l'e-recouvrement	0,582	0,321	18,721	4	146	0,000
Modèle						
Facteurs de non adoption	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés ( $\beta$ )	t	p	
	B	se				
Constante	-0,019	0,067		-0,285	0,776	
Méconnaissance de l'e-recouvrement	-0,328	0,071	-0,328	-4,614	0,000	
Aversion à la technologie	-0,212	0,071	-0,212	-2,977	0,003	
Manque d'expertise	-0,263	0,073	-0,263	-3,625	0,000	
Risque de sécurité perçu	-0,073	0,072	-0,073	-1,023	0,308	

Source : de l'analyse des données quantitatives

Pour ce qui est du lien entre la méconnaissance de l'e-recouvrement et son adoption par les contribuables, les résultats montrent qu'il est significatif et négatif ( $t = -4,614$  ;  $p < 0,001$  ;  $\beta = -0,328$ ). Nous concluons que la méconnaissance de l'e-recouvrement contribue à influencer négativement son adoption dans les communes ivoiriennes (H2a confirmée). De même, cette adoption est influencée significativement et négativement par les dimensions aversion à la technologie ( $t = -2,977$  ;  $p < 0,01$  ;  $\beta = -0,212$ ) et manque d'expertise ( $t = -3,625$  ;  $p < 0,001$  ;  $\beta = 0,263$ ). Les hypothèses H2b et H2c sont confirmées. En revanche, il n'y a pas d'influence significative entre le risque de sécurité perçu et l'adoption de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes ( $t = -1,023$  ;  $p = 0,308$  ;  $\beta = -0,073$ ). Ce qui nous conduit à infirmer l'hypothèse H2d.

### **3.2. Discussion des résultats de l'étude.**

Les hypothèses énoncées dans la littérature ont tous (H1a, H1b, H1d, H1e) été confirmées par le terrain des communes ivoiriennes, sauf l'hypothèse H1c relative à l'utilité perçue. Ainsi, les résultats de l'étude, prédisent que les contribuables des communes ivoiriennes visitées adopteront premièrement l'e-recouvrement à cause de sa facilité d'utilisation (H1a) ; ce qui implique une politique de sensibilisation et surtout de formation sur l'e-recouvrement dans les communes. Secondairement, ils adopteront l'e-recouvrement pour sa performance attendue (H1b) en matière de mobilisation des RLP. En effet, le contribuable même s'il est sceptique sur l'utilisation de sa contribution, reconnaît que l'e-recouvrement pourra élever le niveau de mobilisation des ressources financières communales, ne serait-ce que par la limitation des manipulations de deniers communaux ; et par ricochet favorisera les conditions de vie et d'exercice des activités des populations (balayage des marchés, sécurisation des magasins, construction d'écoles, éclairage publique, adduction d'eau, construction de crèches, ramassage d'ordures, assainissement de la commune...). En outre, le contribuable ivoirien sera incité à adopter l'e-recouvrement pour la fiabilité éthique (H1d) qu'il pourrait offrir. En effet, l'un des problèmes majeurs qui explique l'insuffisante mobilisation des RLP constatée dans les communes est le phénomène de corruption qui gangrène les communes et qui pose

un véritable problème d'éthique. Ainsi, le contribuable espère trouver en l'e-recouvrement un moyen efficace de lutte contre la corruption (qui agit négativement sur son bien-être). Enfin, le dernier facteur déterminant à l'adoption de l'e-recouvrement est l'influence sociale (H1e). Le contribuable des communes ivoiriennes qui est conscient de ce que l'heure est à la numérisation de l'économie, est influencé par cette nouvelle donne mondiale (digitalisation des économies).

Ces résultats corroborent bien le modèle d'acceptation de la théorie de Davis (1989) et sa variante la théorie de Venkatesh et al. (2003), qui prédisent l'acceptabilité d'une technologie à travers les conditions de facilité d'utilisation, l'influence sociale, la performance attendue, l'effort attendu, l'utilité perçue. Mais à la différence de la théorie de Davis, dans cette étude l'utilité perçue n'a pas été déterminant pour l'adoption de l'e-recouvrement. Et cela parce que le contribuable n'a pas conscience que le fait d'adopter l'e-recouvrement, le rend utile à l'amélioration des services rendus aux citoyens. En effet, le contribuable des communes ivoiriennes n'a presque jamais été témoin d'un retour sur contribution lui expliquant ce à quoi servent ou serviront les contributions payées (taxes, redevances,...). Il ne sait pas que la crèche, la garderie, les routes secondaires, les écoles primaires publiques construites dans sa commune sont aussi de son fait. Au contraire il a le sentiment en payant ses contributions, d'enrichir le maire, ses adjoints et les collecteurs, d'où la non pertinence du facteur utilité perçue.

Pour ce qui est des facteurs influençant la non adoption (réticence) à l'e-recouvrement, quatre (4) facteurs ont été trouvés ; notamment, la méconnaissance de l'innovation (H2a), l'aversion à la technologie (H2b), le manque d'expertise (H2c) et le risque de sécurité perçue (H2d). Ainsi, sur ces quatre (4) facteurs de non adoption, trois (3) ont confirmé les théories mobilisées et traduisent la difficulté d'utilisation évoquée par Davis (1986) et Venkatesh et al. (2003). En revanche, « le risque de sécurité perçu » contre toute attente, n'a pas influencé la non adoption de l'e-recouvrement par le contribuable ivoirien. Ici, comme risque de sécurité nous avons, les bugs, les problèmes de connexion, d'électricité, de qualité de terminaux utilisés pour l'e-recouvrement. Le contribuable ivoirien a minimisé ce risque ; justement par méconnaissance totale de l'outil digital et ses implications. Ainsi, le terrain des communes ivoiriennes visité estime que la méconnaissance de l'e-recouvrement est le

premier facteur de non adoption de cette innovation. L'aversion à la technologie découlant de cette méconnaissance en est le deuxième. Et enfin, le troisième facteur de réticence est le manque d'expertise en matière d'e-recouvrement. Sur le terrain nous avons observé un manque criard d'expertise en e-recouvrement chez les contribuables et encore pire chez les agents communaux.

En définitif, le terrain communal ivoirien a eu comme particularité de ne pas confirmer le principal facteur de Davis, « l'utilité perçue » comme facteur d'adoption de l'e-recouvrement. Aussi le facteur « risque de sécurité perçu » n'a pas rendu le contribuable ivoirien réticent à adopter l'e-recouvrement. Le niveau d'analphabétisme élevé (environ 40%) dans les communes ivoiriennes permet de comprendre cette attitude.

Les résultats de l'étude et leurs discussions exposés, analysons l'apport et la limite de ce travail.

### **3.3. Apports et limite de l'étude.**

Au terme de ce travail, nous notons l'existence de deux types d'apport : l'un théorique et l'autre managérial.

Comme apport théorique, cette étude à travers le terrain communal ivoirien a fait émerger un nouveau facteur d'adoption de l'e-recouvrement notamment la « fiabilité éthique perçue ». Le contribuable des communes visitées estime que l'e-recouvrement est un moyen de lutte contre les déperditions de ressources ; et c'est ce qui le rend légitime à l'adoption.

Pour ce qui est de l'apport managérial, il y a que ce travail au-delà de la mise en exergue des facteurs d'adoption ou non de l'e-recouvrement, est une invite aux managers communaux pour une réorganisation du processus de mobilisation de leur RLP. Il s'agira de mieux communiquer avec les contribuables pour leur montrer l'intérêt de l'outil, les sensibiliser sur l'importance de payer leurs contributions, de les former et leur porter assistance pour réussir l'utilisation de l'e-recouvrement et surtout les remercier pour leur apport au développement des communes par le truchement du paiement de leur contribution. Il s'agira globalement d'activer tous les leviers susceptibles d'agir significativement sur les facteurs d'adoption en



les renforçant et dans le même temps de réduire les facteurs de non adoption.

La limite principale de ce travail, hormis la non prise en compte des facteurs sexe, âge, expertise comme facteur d'adoption au sens de Venkatesh, réside dans la taille de l'échantillon qui est de 12 communes sur les 201 que contient la Côte d'Ivoire ; soit un ratio de représentation de 5%. Et cette étroitesse de l'échantillon obère la généralisation des résultats mais non la pertinence de l'étude. Toutefois, d'autres recherches pourraient lever cette contrainte.

### Conclusion

L'objectif de cette étude était de déterminer les facteurs d'adoption ou non de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes, en proie à une insuffisante mobilisation de leurs ressources financières locales propres. La méthodologie utilisée est mixte (qualitative-quantitative) et le cadre d'analyse est la théorie d'acceptation des technologies de Davis (1989). Suite au traitement des données par l'analyse de contenu thématique et la méthode des régressions multiples ; Il ressort comme résultats que: dans les communes ivoiriennes les facteurs déterminants favorables à l'adoption de l'e-recouvrement sont: la facilité d'utilisation perçue de l'innovation, la performance de mobilisation attendue, la fiabilité éthique perçue et l'influence sociale. En revanche, les facteurs déterminants non favorables à l'adoption de l'e-recouvrement sont: la méconnaissance de l'innovation, l'aversion à la technologie, l'absence d'expertise sur l'outil. Ces résultats vont dans le sens de la théorie de Davis, sauf que sur le terrain ivoirien l'item « utilité perçue » n'a pas été déterminant pour l'adoption de l'e-recouvrement et l'item « risque de sécurité perçu » (risque lié aux bugs, aux problèmes de sécurité, d'électricité, à la qualité des terminaux utilisés, au sabotage des collecteurs corrompus) n'a pas eu d'influence sur la non adoption.

Toutefois, vu l'urgence de la question (améliorer le niveau de mobilisation des RLP pour un service communal de qualité) et pour une adhésion massive à l'e-recouvrement, les managers communaux devront repenser leur stratégie de mobilisation des RLP, en travaillant à améliorer la facilité d'utilisation de l'outil et la perception d'utilité de l'e-recouvrement au travers de la communication.

La limite principale de ce travail réside en la taille de l'échantillon mais cela n'entame pas la

pertinence de la démarche.

Par ailleurs, les exigences d'implémentation de l'e-recouvrement aidants (identification des contribuables, constitution d'un répertoire actualisé de contribuables ; exigence d'expertise en e-recouvrement...), et vu les caractéristiques des communes ivoiriennes (absence d'adressage des rues, fort taux d'informalité, installation anarchique des contribuables, le manque de volonté politique des managers communaux), les communes ivoiriennes peuvent-elles se payer le luxe de l'e-recouvrement ? En d'autres termes l'e-recouvrement avec toutes les contraintes à sa mise en œuvre ne sera-t-il pas un vœu pieu ?

## BIBLIOGRAPHIE

- Ajzen, I. (1991), « The Theory of Planned Behaviour », *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, n°50, p. 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980), *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986), « Prediction of goal-directed behaviour: Attitudes, intentions and perceived behavioural control », *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 22, p 453-474.
- Alsaif, M. (2014), *Factors affecting citizens' adoption of e-government moderated by socio-cultural values in Saudi Arabia*, Thèse de Doctorat en sciences de gestion, University of Birmingham.
- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012), « The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM », *arXiv preprint arXiv:1211.2410*.
- Bartoli, A. (2009), *Management dans les organisations publiques*, 3<sup>ème</sup> édition. Dunod, Paris.
- Barzelay, M. (2001), *The new public management: Improving research and policy dialogue* (Vol. 3), Univ of California Press.
- Benbasat, I., & Barki, H. (2007), « Quo Vadis, TAM ? » *Journal of the AIS*, vol. 8, n°4, p. 212-218.
- Bramantyo, S. (2020), A. « Determinants of e-tax system acceptance by users » *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, vol. 101, n°5, p. 169-174.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005), « The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors » *Information systems journal*, vol. 15, n°1, p. 5-25.
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008), « E-government adoption: A cultural comparison », *Information systems frontiers*, vol. 10, p. 473-482.
- Çetin, T. (2010), « The role of institutions over economic change in Turkey », *Understanding the process of economic change in Turkey: An institutional approach*, p. 21-39.
- Cheikho, A. (2015), *L'adoption des innovations technologiques par les clients et son impact sur la relation client-Cas de la banque mobile*, Thèse de Doctorat en Sciences de gestion, Université Nice Sophia Antipolis.
- Code Général des Impôts (2020). Livre de procédures fiscales, autres textes fiscaux. Direction Générale des Impôts, Ministère du budget et du portefeuille de l'Etat. République de Côte d'Ivoire.
- Davis, F. D. (1986), *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information*  
*Déterminants de l'adoption ou non de l'e-recouvrement dans les communes ivoiriennes – N. DIOMANDE*

- systems: theory and results*, Ph.D. dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.
- Davis, F. D. (1989), « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology », *MIS quarterly*, p. 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989), « User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models », *Management science*, vol. 35, n°8, p. 982-1003.
- Dwivedi, Y., & Irani, Z. (2009), « Understanding the adopters and non-adopters of broadband », *Communications of the ACM*, vol. 52, n°1, p. 122-125.
- Evrard, Y., Pras, B., & Roux, E. (2003), *Market : Etudes et recherches en marketing*, 3<sup>ème</sup> édition. Paris, Dunod.
- Ganesan, S., & Hess, R. (1997), « Dimensions and levels of trust: implications for commitment to a relationship », *Marketing letters*, vol. 8, p. 439-448.
- Gavard-Perret M. L., Gotteland D., Haon C. & Jolibert A. (2012), *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion*. 2<sup>e</sup> éds, Paris, Pearson.
- Gercek, A., Demirbas, T., Giray, F., Oguzlar, A., & Yuce, M. (2015), The Factors Influencing Taxpayers' Acceptance of E-Taxation System. In *Handbook of Research on Strategic Developments and Regulatory Practice in Global Finance* (pp. 105-121). IGI Global.
- Harjanto, T. (2013), « Pajak dalam Pembangunan Ekonomi Nasional » *Jurnal Ekonomi*, vol. 6, n°4, p. 44-65.
- Huberman, M. A. & Miles M. B. (1991), *Qualitative Data Analysis: A Collection of New Methods*, Bruxelles: De Boeck.
- Hughes, O. E. (2003), *Public Management and Administration: An Introduction*, Third edition, New York: Palgrave.
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006), « Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system », *Government information quarterly*, vol. 23, n°1, p. 97-122.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., & Cavaye, A. L. (1997), « Personal computing acceptance factors in small firms: a structural equation model », *MIS quarterly*, p. 279-305.
- Irani, Z., Elliman, T., & Jackson, P. (2007), « Electronic transformation of government in the UK: a research agenda » *European Journal of Information Systems*, vol. 16, n°4, p. 327-335.
- Jolibert, A., & Jourdan, P. (2011a), « Les méthodes d'études qualitatives », *Marketing research*,

- méthodes de recherche et d'études en marketing*, p. 1-31.
- Kaufmann, A., & Tödting, F. (2002), « How effective is innovation support for SMEs? An analysis of the region of Upper Austria », *Technovation*, vol. 22, n°3, p. 147-159.
- Kolog, E. A., Sutinen, E., Vanhalakka-Ruoho, M., Suhonen, J., & Anohah, E. (2015), « Using unified theory of acceptance and use of technology model to predict students' behavioral intention to adopt and use e-counseling in Ghana », *International Journal of Modern Education and Computer Science*, vol. 7, n°11, p. 1-11.
- Kurfali, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2017), « Adoption of e-government services in Turkey », *Computers in Human Behavior*, vol. 66, p. 168-178.
- Lee, S., Park, G., Yoon, B., & Park, J. (2010), « Open innovation in SMEs An intermediated network model », *Research policy*, vol. 39, n°2, p. 290-300.
- Lim, A. S. (2008), « Inter-consortia battles in mobile payments standardisation », *Electronic Commerce Research and Applications*, vol. 7, n°2, p. 202-213.
- Masunga, F. J., Kiria, J., & James, M. (2020), « The influence of behavioural intention to use the ICT tax system on tax compliance behaviour: the efficacy of mediating effect », *Economic Research*, vol. 4, n°4, p. 141-160.
- Nunnally, J.-C. (1978), *Psychometric theory*, New-York: McGraw-Hill, 2<sup>nd</sup> edition.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013), « A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach », *The American Review of Public Administration*, vol. 43, n°2, p. 135-158.
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012), « Factors influencing e-government adoption in Pakistan », *Transforming Government: People, Process and Policy*, vol. 6, n°3, p. 258-282.
- Samnang, A., Daengdej, J., & Vongurai, R. (2021), « Factors Affecting Acceptance and Use of E-Tax Services among Medium Taxpayers in Phnom Penh, Cambodia », *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, vol. 8, n°7, p. 79-90.
- Schümperli Younossian, C., Fino, D., & Servet, J. M. (2007), « De l'aide extérieure à la mobilisation des ressources locales », *Annuaire suisse de politique de développement*, vol. 26, n°2, p. 11-21.
- Snellen, I. (2002), « Conciliation of rationalities: the essence of public administration », *Administrative Theory & Praxis*, vol. 24, n°2, p. 323-346.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995), « Assessing IT usage: The role of prior experience », *MIS quarterly*, p. 561-570.
- Teicher, J., Hughes, O., & Dow, N. (2002), « E-government: a new route to public sector quality », *Managing Service Quality: An International Journal*, vol. 12, n°6, p. 384-393.

- Thiéart, R. A., *et al.* (2014). *Méthodes de recherche en management-4ème édition*. Dunod.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996), « A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test », *Decision sciences*, vol. 27, n°3, p. 451-481.
- Venkatesh, V., Davis, F.D., & Morris, M.G. (2007), « Dead or Alive? The Development, Trajectory and Future of Technology Adoption Research », *Journal of the AIS*, vol. 8, n°4, p. 267-286.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003), « User acceptance of information technology: Toward a unified view », *MIS quarterly*, p. 425-478.
- Wagner, N., & Strulak-Wójcikiewicz, R. (2020), « Concerns about the technology used by collaborative platforms-a challenge for managers », *Procedia Computer Science*, vol. 176, p. 2536-2545.
- Wasao, D. (2014), The Effect of Online Tax System on Tax Compliance among Small Taxpayers. in East of Nairobi Tax District. Unpublished Masters of Science Project, University of Nairobi, p. 17-22.
- Weerakkody, V., Dwivedi, Y. K., & Irani, Z. (2009), « The diffusion and use of institutional theory: a cross-disciplinary longitudinal literature survey », *Journal of information technology*, vol. 24, n°4, p. 354-368.
- Weir, C. S., Anderson, J. N., & Jack, M. A. (2006), « On the role of metaphor and language in design of third party payments in eBanking: Usability and quality », *International Journal of Human-Computer Studies*, vol. 64, n°8, p. 770-784.
- West, D. M. (2004), « E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes », *Public administration review*, vol. 64, n°1, p. 15-27.
- Yatta. F. P. (2006), *Villes et développement économique en Afrique : une approche par les comptes économiques locaux*, Editions Economica, Paris, France, 310 p.
- Yatta. F. P. (2009), *La décentralisation fiscale en Afrique-Enjeux et perspectives*, KARTHALA Editions.