



CIBA Conférence
Information
Bibliothèques
Archives

2^{ème} édition | 26-28 août 2022 |

Événement virtuel

**Gouvernance de l'information
et du numérique**

Communication

L'inclusion numérique à l'épreuve des e-services au Bénin

Randolphe H. Aglikpo

Université de Toulouse Jean Jaurès, Toulouse, France

&

Koladé Joël David Adjibi Adandé

Université de Toulouse Jean Jaurès, Toulouse, France

Randolphe Hildebert Aglikpo est titulaire d'une Licence professionnelle en Archivistique obtenue en 2018 à l'École Nationale d'Administration (Université d'Abomey-Calavi, Bénin). Il est étudiant en Master Ingénierie de l'information numérique à l'Université Jean-Jaurès de Toulouse en France. Il peut être joint à l'adresse randolphehild@gmail.com.

Koladé Joël David Adjibi Adandé est titulaire d'une Licence professionnelle en Archivistique obtenue en 2018 à l'École Nationale d'Administration (Université d'Abomey-Calavi, Bénin). Il est étudiant en Master Ingénierie de l'information numérique à l'Université Jean-Jaurès de Toulouse en France. Il peut être joint à l'adresse randolphehild@gmail.com.



L'inclusion numérique à l'épreuve des e-services au Bénin

Randolph H. Aglikpo

Université de Toulouse Jean Jaurès, Toulouse, France

&

Koladé Joël David Adjibi Adandé

Université de Toulouse Jean Jaurès, Toulouse, France

Résumé

Faire sa demande de passeport, d'acte de naissance sécurisé, de certificat d'identification personnel, d'IFU, d'attestation fiscale, consulter les résultats d'examens ou de concours en ligne, etc. voilà des démarches qui peuvent se faire aujourd'hui en quelques minutes par les Béninois. La dématérialisation des services publics offre de multiples avantages à une large part de la population (gain de temps, allégement des démarches, souplesse...). Néanmoins, elle peut constituer un facteur d'exclusion pour une partie de la population que l'on rassemble sous le vocable de fracture numérique. La dématérialisation peut être une difficulté supplémentaire pour certains publics, ne disposant pas du matériel ou des compétences pour recourir à ces e-services. Les citoyens ou usagers sont sollicités à se doter d'équipements adéquats : un scanner, une imprimante, la connexion internet et surtout savoir s'en servir.

Les e-services peuvent dans ce cas être un frein supplémentaire pour l'exercice de leurs droits, l'accès et le maintien de prestations sociales ou plus simplement l'accès à l'information. L'environnement numérique actuel permet-il de garantir l'accès de tous aux e-services ? Que faire pour diminuer l'illectronisme numérique ? Quels rôles pour les médiateurs numériques dont les bibliothèques pour faciliter l'inclusion numérique ?

Mots clés : *Inclusion numérique ; e-service ; illectronisme ; dématérialisation ; bibliothèque ; e-inclusion ; illettrisme électronique*

Introduction

Faire sa demande de passeport, d'acte de naissance sécurisé, de certificat d'identification personnel, d'IFU, d'attestation fiscale, consulter les résultats d'examens ou de concours en ligne, etc. voilà des démarches qui peuvent se faire aujourd'hui en quelques minutes par les Béninois. La dématérialisation des services publics offre de multiples avantages à une large part de la population (gain de temps, allégement des démarches, souplesse...).

Néanmoins, elle peut constituer un facteur d'exclusion pour une partie de la population que l'on rassemble sous le vocable de fracture numérique. La

dématérialisation peut être une difficulté supplémentaire pour certains publics, ne disposant pas du matériel ou des compétences pour recourir à ces e-services. Les citoyens ou usagers sont sollicités à se doter d'équipements adéquats : un scanner, une imprimante, la connexion internet et surtout savoir s'en servir.

Les e-services peuvent dans ce cas être un frein supplémentaire pour l'exercice de leurs droits, l'accès et le maintien de prestations sociales ou plus simplement l'accès à l'information. L'environnement numérique actuel permet-il de garantir l'accès de tous aux e-services ? Que faire pour diminuer l'illectronisme numérique ? Quels rôles pour les médiateurs numériques dont les bibliothèques pour faciliter l'inclusion numérique ?

Fracture numérique : causes et étude du cas du Bénin

Avant de parler de l'inclusion numérique, nous allons d'abord aborder la question de l'illectronisme. L'Institut national de la statistique et des études économiques de la France (INSEE) définit l'illectronisme comme le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle) (« Inclusion numérique », 2021).

Les compétences numériques peuvent être classées en quatre grands domaines : la communication (envoyer ou recevoir des courriels, etc.), l'usage de logiciels (traitement de texte, etc.), la recherche d'information (sur des produits et services marchands ou administratifs, etc.) et la résolution de problèmes (accéder à son compte bancaire par Internet, copier des fichiers, etc.).

L'illectronisme converge à l'idée d'une fracture numérique. Autrement dit, une forme d'exclusion d'un groupe de personnes aux usages des outils du numérique. La fracture numérique est probablement issue de l'anglais digital divide. On le retrouve sous les expressions fracture digitale ou de fossé numérique.

Quant à l'inclusion numérique, l'organisation des Nations unies l'a défini comme un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique (« Inclusion numérique », 2021). En 2013, dans son rapport Citoyens d'une société numérique, le Conseil national du numérique français définissait l'e-inclusion comme « l'inclusion sociale dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel ».

Le service public au Bénin offre depuis quelques années des services dématérialisés. Dans le cadre de notre étude, nous avons lancé un sondage pour mesurer l'expérience des Béninois sur l'utilisation des e-services. Le but recherché

était de collecter des données essentiellement dans les régions urbaines, mais aussi de susciter la participation des personnes ayant un niveau scolaire en dessous du baccalauréat. Nous n'avons pas pu collecter assez de données sur cette cible de notre enquête.

Sur les 130 personnes qui y ont participé au sondage, 67,7% proviennent des départements du littoral et de l'atlantique et 95,4% prétendent être des universitaires. Nous avons néanmoins recueilli quelques données qui nous renseignent sur leur expérience des e-services. Le sondage révèle que 95% des participants ont connaissance de l'existence des e-services et 93% ont déjà fait recours au moins une fois à un e-service. Parmi la liste exhaustive pour connaître les e-services les plus utilisés que nous leur avons soumis, 50% ont fait une demande d'actes de naissance sécurisée, 41,5% ont demandé le certificat d'identification personnel, 36,2% de demande de casier judiciaire, 29,2% ont consulté les résultats d'examens et 28,5% ont effectué une demande d'immatriculation des contribuables de la Direction Générale des Impôts (DGI).

Notre sondage a révélé que 81,5% des participants prétendent réaliser eux-mêmes leur demande en ligne contre 11,5% de participants qui se font aider par des connaissances et 6% qui font recours à des agences de prestations spécialisées dans les démarches de demande en ligne. Aussi, pour fournir les pièces justificatives nécessaires pour les différentes demandes de service en ligne, 73,1% des participants ont répondu qu'ils réalisent la numérisation des pièces avec leurs téléphones portables et 16,2% font recours aux centres de photocopie et de scannage des documents.

Pour cette seconde catégorie, les résultats du sondage ont révélé que 32% parmi eux parcourent plus de 3 km avant de pouvoir trouver un centre de photocopie et de scannage de documents. Se pose ainsi un problème de distance, ce qui ne facilite pas vraiment l'accès aux centres de façon aisée. La participation à 95,4% de personnes ayant un niveau d'étude universitaire peut, peut-être, justifier le fait qu'ils réalisent les demandes d'e-services eux-mêmes, car ayant déjà un niveau de culture numérique assez suffisant les excluant de l'illettrisme.

La limite de cette enquête est qu'elle est lancée en ligne, ce qui a conduit à la participation des personnes qui ont un minimum de culture numérique. Néanmoins on peut observer que beaucoup de Béninois n'arrivent pas à bénéficier de leur droit d'accéder aux services, dû à l'illettrisme numérique, ce qui crée une fracture numérique. Plusieurs causes peuvent expliquer la fracture numérique. Les causes de la fracture numérique peuvent être essentiellement classées en trois grandes catégories : carences matérielles, causes pédagogiques et causes sociétales. Avec les évolutions technologiques, les appareils électroniques sont de plus en plus moins coûteux.

Comparativement à il y a 10 ou 20 ans, beaucoup de Béninois disposent aujourd’hui d’un téléphone mobile. Cependant, nombreux sont les citoyens ne disposant pas des moyens nécessaires pouvant leur permettre de s’acheter un téléphone portable ou un ordinateur. En 2019, la banque mondiale évaluait le taux de pauvreté du Bénin à 38,8% avec un taux de chômage de 2,4% mais un niveau de sous-emploi à 72% et 90,1% d’actifs occupés dans l’informel (Bénin Présentation, s. d.). Les habitants vivant en milieu urbain comme Cotonou, Bohicon, Parakou, Abomey-Calavi sont généralement ceux qui disposent d’un ordinateur ou d’un téléphone interconnecté.

Le rapport complet #Digital2021 pour le Bénin élaboré par Digital Bénin révèle 48,7% de la population béninoise vit dans les centres urbains contre 51,3% dans les zones rurales. Sur les 12,29 millions d’habitants estimés en janvier 2021, seulement 3,50 millions sont des internautes (Digital in Benin, 2021). Parmi les citoyens pouvant s’offrir un téléphone mobile ou encore un ordinateur, beaucoup ne peuvent s’offrir des équipements informatiques de derniers modèles pouvant leur permettre par exemple de scanner leurs documents papiers, de lire ou d’interagir. Cette déficience technique constitue une limite, car une partie des technologies sont conçues pour être utilisées seulement sur les appareils récents.

L'accès à l'internet demeure un privilège pour la majorité de la population béninoise. Ainsi, l'accès aux technologies (sites internet, applications...) n'est pas équitable et la qualité de la connexion est hétérogène suivant sa localisation géographique. Toutes les régions du Bénin ne disposent pas encore de fibre optique. La qualité de la connexion internet proposée par les réseaux GSM est mauvaise. La 4G n'est disponible que dans quelques villes urbaines (Cotonou, Abomey-Calavi, etc.). En plus, la connexion internet au Bénin est relativement coûteux. Les offres proposées par les organismes GSM ne permettent ou ne facilitent pas l'accès de tous à Internet.

Le sondage que nous avons lancé dans le cadre de ce webinaire sur l'utilisation des e-services, nous a montré que sur les 130 participants au sondage, 70 participants, soit environ 53,8%, prétendent activer des forfaits journaliers ce qui revient relativement plus coûteux. 37,7 % soit 49 participants prétendent activer chaque mois une connexion illimitée. Les mouvements "Taxe Pas Mes Mots" ou encore "GigaFavi" lancés notamment sur les réseaux sociaux pour boycotter les organismes GSM démontrent la non-accessibilité de l'internet à tous. Pour un SMIG à 40 000 F CFA (61 euros) et une connexion illimitée mensuelle à 25 000 FCFA (38 euros). Le non'accès à l'internet nourrit sans aucun doute la fracture numérique. La seconde cause qui explique l'illettrisme numérique, après la carence matérielle, concerne davantage les inégalités dans les usages des TIC.

Les capacités cognitives des personnes peuvent constituer un élément de blocage limitant les usages. En effet, le niveau de formation initiale et continue est déterminant dans l'utilisation de l'informatique et de l'internet (Youssef, 2004). Tous les citoyens ne disposent pas de compétences identiques en matière d'utilisation des appareils électroniques ou encore à l'usage de l'internet.

Des citoyens peuvent rencontrer des difficultés, voire démontrer une incapacité à utiliser les outils numériques. Tout individu peut être confronté à une difficulté dans le cadre d'une démarche d'e-services "on n'y arrive pas, on croche la mauvaise case et on y arrive plus". Des usagers peuvent abandonner une procédure administrative parce que cela implique l'utilisation de l'internet ou encore de l'équipement informatique ou numérique. Cette catégorie d'usagers concerne essentiellement les personnes âgées qui sont malgré eux victime d'une fracture numérique générationnelle.

Même si la population est de plus en plus alphabétisée et que des enfants sont de plus scolarisés, l'INSEE a estimé en 2019 que 51% de la population béninoise est analphabète et dans les 51 %, 61,2 % sont des personnes qui ont plus de 15 ans (« Alphabétisation au Bénin », 2021). L'UNESCO considère une personne comme analphabète lorsqu'elle est incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un exposé bref et simple de faits qui ont trait à sa vie quotidienne.(Bénin - Degré d'alphabétisation - adultes (% des adultes âgés de plus de 15 ans) | Statistiques, s. d.)

Un analphabète peut aussi être considéré comme « toute personne qui ne sait lire que des chiffres, son nom ou une expression courante apprise par cœur ». Suivant ces définitions, l'analphabétisme peut restreindre les capacités de la personne analphabète à utiliser certains services numériques incluant notamment du texte. Cette incapacité à lire et à écrire peut expliquer l'illectronisme de certains citoyens. Ce qui engendre une fracture numérique. Utiliser les outils technologiques ou encore naviguer sur internet peut s'avérer difficile pour les aveugles, les sourds ou encore les tétraplégiques...

L'illectronisme peut constituer dans ce cas un véritable frein pour les personnes en situation de handicap visuel, auditif, de mobilité physique ou encore psychologique. Leurs différentes conditions peuvent diminuer leurs capacités à utiliser certains services numériques, créant ainsi une fracture numérique. Qu'elle soit due à une carence matérielle, pour des raisons pédagogiques ou encore sociétales, il existe des solutions pouvant permettre de permettre à toutes les couches de jouir de leur droit civique, accéder à leur droit en ligne.

Solutions pour favoriser l'inclusion numérique

Les enjeux de l'e-inclusion ne se limitent pas seulement à mettre à disposition des usagers ou ménages le matériel informatique nécessaire, comme nous l'avons montré. L'inclusion numérique doit permettre l'accès de chaque citoyen à l'autonomie et à l'émancipation par le numérique. La dématérialisation doit permettre la participation effective de tous les citoyens. Les technologies de l'information et de la communication, doivent contribuer à développer la participation de tous à la société.

Dans cette partie, nous allons notamment montrer le rôle que l'État à notamment jouer pour favoriser l'inclusion numérique et montrer, dans la seconde partie, comment les bibliothèques peuvent également contribuer à la réduction de la fracture numérique. Pour réduire le phénomène de l'illectronisme, plusieurs solutions peuvent être mises en place. Le gouvernement a un rôle important à jouer. Il peut s'engager dans une stratégie nationale afin de faciliter l'inclusion numérique.

Cette stratégie consistera à mettre en place des dispositifs pouvant permettre de répondre durablement aux enjeux de l'inclusion numérique sur l'ensemble du territoire national. Le premier dispositif consisterait à recruter et à former des médiateurs numériques. Plusieurs acteurs peuvent concourir à la réussite de ce projet. Les collectivités territoriales, les organismes sociaux, les entreprises privées soucieuses d'inclure la question du numérique dans leur politique ou encore les ONG constituent les principaux acteurs pouvant contribuer à faciliter l'e-inclusion.

Dans le but de soutenir les millions de Béninois en difficulté avec le numérique, la politique nationale consisterait à recruter des personnes pouvant être des points relais des administrations publiques sur l'usage du numérique. Ces acteurs seront essentiellement mis à la disposition des collectivités territoriales. Cela peut aussi consister à l'installer au sein de chaque collectivité territoriale, un centre ou un service regroupant les principaux organismes proposant les e-services (ANIP, DGI, etc.) qui sera chargé d'accompagner les citoyens ayant des difficultés avec le numérique.

Le deuxième consisterait à outiller les acteurs de l'inclusion numérique. Cette démarche consistera à moderniser les structures de proximité à travers la conception et le déploiement de nouveaux modules d'accueil et de kits d'inclusion numérique. Les collectivités territoriales doivent à cet effet être doté d'outils nécessaires pouvant leur permettre d'offrir des services de qualité aux citoyens. Les anciens services d'état civil peuvent constituer aujourd'hui des pôles

numériques au sein des mairies aidant les usagers à faire leur différente démarche administrative, à l'instar de la déclaration de naissance.

La stratégie nationale pour faciliter l'inclusion numérique peut aussi passer par la mise en place d'un outil de médiation numérique à l'échelle nationale. Il s'agira d'un outil qui aura pour rôle de sécuriser l'accompagnement et la réalisation d'une démarche en ligne par un aidant numérique pour le compte d'un usager. Ce dernier sera accompagné d'un plan de formation national de sorte à accélérer la montée en compétence des aidants numériques.

Il peut également consister à la mise en place de Hubs territoriaux dans les 12 départements. Ces Hubs auront pour rôle d'apporter une expertise aux décideurs locaux, en assurant la formation des professionnels de la médiation numérique ou encore en accompagnant l'émergence de projets locaux. Les programmes d'e-learning ou de MOOC peuvent aussi constituer des outils pouvant permettre aux usagers de se former à distance.

Par ailleurs, tous les efforts précédents seront vains si la population ne parvient toujours pas à se connecter à internet. Avoir accès à internet et à une connexion de qualité doit être un droit pour tous. Il faudrait, à cet effet, parvenir à un accès à internet plus homogène et équitable entre les différentes régions géographiques du Bénin. La mise en place de la fibre optique à travers le Bénin constitue déjà un pas important. La mise en place d'un GSM public ou privé offrant des services de qualité, à moindre coût que ceux proposés par MTN et MOOV Africa, peut faciliter l'accès de tous à l'internet. L'Etat, à travers l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et de la Poste (ARCEP) doit également œuvrer pour que ces GSM puissent offrir des services de qualité à prix raisonnable et contrôler davantage leur pratique.

En outre, on ne pourrait parler d'inclusion numérique sans parler de l'accessibilité numérique. La solution face à l'accessibilité numérique des personnes en situation de handicap reste du ressort des concepteurs. La conception des e-services doit être pensée de sorte à faciliter son utilisation par toutes les couches sociales. Il est à cet effet important de faire attention à rendre le design sobre et éthique. Cela ne doit pas rendre mauvaise l'expérience de l'utilisateur. D'autant plus que l'article 25 de la loi n° 2017-06 du 29 septembre 2017 portant protection et promotion des droits des personnes handicapées en République du Bénin fait obligation à l'Etat de créer les conditions d'accès à tous les services et structures pour répondre aux besoins spécifiques des personnes handicapées.(Loi N° 2017-06 du 29 septembre 2017, 2017).

Il faudrait aussi penser à simplifier les formalités administratives des Béninois, cela peut consister à la mise en place d'un système d'information partagé entre

les différentes administrations. Cela sauvegardera les pièces déjà fournies par l'usager dans le cadre d'une démarche administrative en ligne. Étant déjà dans la base de données, il ne sera donc pas obligé de fournir les mêmes pièces qui peuvent s'avérer redondant. L'exemple de la France avec la pratique "Dites-le Nous Une fois" (Simplification des démarches administratives, s. d.) en est un exemple. Pour les concepteurs, l'enjeu serait de concevoir des technologies qui peuvent être utilisées sur tout type d'appareils électroniques.

Il faut réfléchir à simplifier les sites internet des services publics, les rendre plus ergonomiques, accessibles. Les plateformes doivent respecter ou répondre aux critères des règles pour l'accessibilité des contenus Web WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

e-inclusion: quels rôles pour les bibliothèques?

Les bibliothèques constituent des lieux potentiels pouvant accueillir des futurs conseillers numériques. Elles sont à priori au croisement des politiques culturelles, éducatives et sociales des collectivités. Elles peuvent à cet effet constituer un outil de politique publique permettant de faciliter l'e-inclusion (Diallo, 2020). La politique nationale de mise en place de bibliothèques publiques dans chacune des 77 communes du Bénin représente à cet effet une occasion pour faciliter l'inclusion numérique.

Mais pour ce fait, il faudrait doter ces institutions d'équipements informatiques (ordinateur et la connexion internet) en libre-service, gratuitement. Comme démontrer, les fractures numériques ne se limitent pas uniquement à l'équipement ou encore à une question de matériels. La problématique des usages occupe également une place importante. Elle soulève la question de l'inclusion sociale, or, cette dernière n'est pas vraiment nouvelle aux bibliothèques.

Les bibliothèques accueillent des publics variés (enfants, jeunes, personnes âgées, parents, sourds, aveugles, etc.). Équipé d'outils numériques, les bibliothèques peuvent avoir des atouts pouvant accompagner les publics vers l'autonomisation numérique. À travers la mise en place d'espaces publics numériques intégrés, d'ateliers de sensibilisation, accompagnement dans les démarches du quotidien, découverte du numérique par des usages variés (lecture, écoute, jeu...), ateliers « éducation aux médias », les bibliothèques peuvent être des acteurs clés à l'e-inclusion. Les professionnels de ces lieux, en l'occurrence les bibliothécaires peuvent aider les usagers au sein de l'espace public numérique, par exemple à : créer une adresse mail, faire des demandes de prestation sociales, déclaration d'impôts, consulter les résultats de leurs enfants aux examens, etc.

Les bibliothécaires, pédagogues de base peuvent également mettre à disposition de leurs usagers des ressources pédagogiques selon leur niveau. Des modules tels que découvrir l'ordinateur, se repérer sur le bureau, utiliser le clavier ou la souris peuvent être enseignés aux usagers ayant un niveau débutant. Par contre, des modules sur la recherche sur internet, naviguer sur internet, envoyer des fichiers par mail, etc. peuvent être mis en place pour les usagers ayant un niveau intermédiaire.

Les cours sur le traitement de texte, le remplissage d'un formulaire en ligne, la sécurité sur internet peuvent être proposés pour les usagers ayant déjà un niveau plus ou moins avancé. Toutes ces ressources pédagogiques peuvent être ajoutées à une plateforme qui présentera une cartographie des e-services disponibles accompagnés de guides pratiques. Cette plateforme peut aussi jouer le rôle de réseau permettant de poser une question et d'échanger avec la communauté professionnelle.

Une sorte de messagerie entre les usagers et le personnel de la bibliothèque. Pour la réussite d'un tel projet, il faudrait donc doter les bibliothèques de bibliothécaires qualifiés, les intégrer aux programmes de formation des acteurs du numérique et surtout les outillés en équipements adéquats pouvant leur permettre de faciliter l'inclusion sociale et donc l'inclusion numérique.

Conclusion

Le déploiement des e-services crée une fracture numérique au sein de la population béninoise ce qui engendre de réelles inégalités. Pour faciliter l'e-inclusion, il convient d'apporter de vraies réponses, car la fracture numérique représente un véritable problème. Un sentiment d'éloignement du service public et ainsi de renversement peut naître. Qui doit faire le travail ? Ce n'est pas à l'utilisateur de s'adapter à la dématérialisation, mais plutôt au service public de s'adapter à lui. Néanmoins, à l'heure où 51% des Béninois sont estimés analphabètes en 2019, et que des millions vivent sous le seuil de la pauvreté, penser à l'e-inclusion peut apparaître pour certains comme un problème hypocrite. Il existe des problèmes plus importants que la fracture numérique. Le sous-développement est le véritable problème de fond. La fracture numérique ne reflète que les inégalités qu'il sous-tend. Résoudre la fracture numérique peut tout de même faciliter l'accès à l'information et à l'éducation, aider à la transformation économique et peut contribuer au développement du Bénin.

Références bibliographiques

Alphabétisation au Bénin : Plus de 30 000 personnes sont impactées. (2021, septembre 9). La Nation Bénin. <https://lanation.bj/alphabetisation-au-benin-plus-de-30-000-personnes-sont-impactees/>

Bénin Présentation. (s. d.). [Text/HTML]. World Bank. Consulté 15 février 2022, à l'adresse <https://www.banquemonde.org/fr/country/benin/overview>

Bénin—Degré d'alphabétisation—Adultes (% des adultes âgés de plus de 15 ans) | Statistiques. (s. d.). Perspective Monde. Consulté 17 mars 2022, à l'adresse <https://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMTendanceStatPays/?codeStat=SE.ADT.LITR.ZS&codePays=BEN&codeTheme=4>

Diallo, M. (2020, décembre 16). Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-046>

Digital in Benin: All the Statistics You Need in 2021. (2021). <https://datareportal.com/reports/digital-2021-benin>

Inclusion numérique: Quelques définitions. (2021, avril 1). La Fabrique des possibles. <https://www.fabriquedespossibles.fr/inclusion-numerique-quelques-definitions/>

Loi N° 2017-06 du 29 septembre 2017. (2017). Secrétariat général du Gouvernement du Bénin. <https://sgg.gouv.bj/doc/loi-2017-06/>

Simplification des démarches administratives : « Dites-le-nous une fois » passe à la vitesse supérieure. (s. d.). Numérique.gouv.fr. Consulté 8 mars 2022, à l'adresse <https://www.numerique.gouv.fr/actualites/simplification-des-demarches-administratives-dites-le-nous-une-fois-passe-a-la-vitesse-superieure/>

Youssef, A. B. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. Reseaux, 127-128(5), 181-209.