

Choix publics et adoption de la monnaie mobile pour une inclusion financière en Haïti

Public Choices and Adoption of Mobile Money for Financial Inclusion in Haiti

Elecciones públicas y adopción del dinero móvil para la inclusión financiera en Haití

Christophe PROVIDENCE¹

¹Chercheur au CRS-IUS, Port-au-Prince, Haïti

Auteur correspondant : christophe.providence@ius.education

Résumé

Depuis 2010, la monnaie mobile s'est imposée comme l'un des dispositifs les plus visibles d'élargissement de l'accès aux services financiers en Haïti. Dans un pays où la bancarisation demeure limitée et où les transactions en espèces structurent encore largement l'économie quotidienne, les portefeuilles mobiles (dont MonCash) promettent une inclusion financière fondée sur l'accessibilité, la baisse des coûts de transaction et la fluidification des transferts domestiques et transnationaux. Cet article analyse les déterminants de l'adoption et les effets inclusifs de la monnaie mobile en articulant une lecture micro (perceptions, compétences, profils sociaux) et une lecture institutionnelle (régulation, couverture, réseau d'agents). Mobilisant la théorie de l'incompatibilité des choix publics, l'étude met en évidence les tensions entre logiques de rentabilité des opérateurs, objectifs d'équité territoriale de l'action publique et interventions ponctuelles des bailleurs. À partir d'une enquête auprès de 313 usagers et d'entretiens avec des acteurs clés, elle montre que l'extension de la monnaie mobile dépend, au-delà de l'innovation, d'infrastructures, de confiance, d'interopérabilité et de programmes de littératie numérique susceptibles de transformer l'accès technique en capacité effective.

Mots-clés : inclusion financière ; monnaie mobile ; fracture numérique ; interopérabilité ; incompatibilité des choix publics ; Haïti.

Summary

Since 2010, mobile money has established itself as one of the most visible mechanisms for expanding access to financial services in Haiti. In a country where banking services remain limited and where cash transactions still largely structure the daily economy, mobile wallets (including MonCash) promise financial inclusion based on accessibility, lower transaction costs and smoother domestic and transnational transfers. This article analyzes the determinants of the adoption and inclusive effects of mobile money by articulating a micro reading (perceptions, skills, social profiles) and an institutional reading (regulation, coverage, network of agents). Mobilizing the theory of the incompatibility of public choices, the study highlights the tensions between the logic of profitability of operators, the objectives of territorial equity of public action and the ad hoc interventions of donors. Based on a survey of 313 users and interviews with key players, it shows that the expansion of mobile money depends, beyond innovation, on infrastructure, trust, interoperability and digital literacy programs that can transform technical access into effective capacity.

Keywords: financial inclusion; mobile money; digital divide; interoperability; incompatibility of public choices; Haiti.

Resumen

Desde 2010, el dinero móvil se ha consolidado como uno de los mecanismos más visibles para ampliar el acceso a los servicios financieros en Haití. En un país donde los servicios bancarios siguen siendo limitados y donde las transacciones en efectivo siguen estructurando en gran medida la economía diaria, las carteras móviles (incluida MonCash) prometen inclusión financiera basada en la accesibilidad, menores costes de transacción y transferencias nacionales y transnacionales más fluidas. Este artículo analiza los determinantes de la adopción y los efectos inclusivos del dinero móvil articulando una lectura micro (percepciones, habilidades, perfiles sociales) y una lectura institucional (regulación, cobertura, red de agentes). Movilizando la teoría de la incompatibilidad de las elecciones públicas, el estudio pone de relieve las tensiones entre la lógica de la rentabilidad de los operadores, los objetivos de la equidad territorial de la acción pública y las intervenciones ad hoc de los donantes. Según una encuesta a 313 usuarios y entrevistas con actores clave, se muestra que la expansión del dinero móvil depende, más allá de la innovación, de la infraestructura, la confianza, la interoperabilidad y los programas de alfabetización digital que puedan transformar el acceso técnico en una capacidad efectiva.

Palabras clave: inclusión financiera; dinero móvil; brecha digital; interoperabilidad; incompatibilidad de las elecciones públicas; Haití.

Introduction

L'inclusion financière est devenue, au cours des deux dernières décennies, un objectif transversal des agendas de développement, à l'intersection de la réduction de la pauvreté, de la formalisation économique et de la résilience des ménages face aux chocs (Barca, 2009; North, 1990; Aker & Mbiti, 2010). Dans les économies à faible revenu, l'accès aux services bancaires classiques reste toutefois contraint par des facteurs structurels bien identifiés : faible densité d'agences, coûts fixes d'intermédiation, asymétries d'information, exigence de garanties difficilement mobilisables et forte volatilité des revenus dans un tissu productif dominé par l'informel (USAID, 2021; World Bank, 2024). Dans ce contexte, la finance numérique, et plus particulièrement la monnaie mobile, est souvent présentée comme une innovation capable de contourner une partie de ces obstacles en s'appuyant sur la diffusion du téléphone mobile et sur des réseaux d'agents substitués des guichets bancaires (Van Dijk, 2006).

En Haïti, la monnaie mobile s'inscrit dans un environnement institutionnel et territorial singulier. La fragilité de l'État, la discontinuité des politiques publiques, la faiblesse des infrastructures énergétiques et numériques, ainsi que l'insécurité, constituent des contraintes lourdes pour tout dispositif reposant sur la continuité des services (Digicel Haïti, 2022; Banque Mondiale, 2019). Dans le même temps, ces contraintes accroissent l'intérêt relatif des solutions numériques : lorsque les déplacements sont risqués, lorsque les distances aux banques sont importantes et lorsque l'économie du cash est exposée au vol, la promesse de transactions rapides et partiellement sécurisées devient particulièrement attractive (USAID, 2021). La monnaie mobile se déploie ainsi dans un champ de tensions : elle est simultanément une opportunité d'inclusion et un révélateur de vulnérabilités structurelles qui en limitent la portée inclusive (Moore, 1996).

Cet article poursuit trois objectifs. Le premier consiste à identifier les déterminants socioéconomiques et cognitifs de l'adoption de la monnaie mobile, en distinguant l'accès au service, l'intention d'usage et l'intensité des pratiques. Le second vise à discuter les effets potentiels sur l'inclusion financière, entendue non comme simple possession d'un compte, mais comme capacité effective à utiliser des services de paiement, de transfert, d'épargne et, à terme, de crédit, avec une régularité suffisante et un niveau de sécurité acceptable. Le troisième objectif est explicatif : il s'agit de comprendre pourquoi, malgré une adoption croissante, l'écosystème peine à produire une inclusion équitable sur l'ensemble du territoire, et pourquoi des verrouillages institutionnels (interopérabilité, régulation, protection des consommateurs) freinent l'approfondissement des usages.

Pour répondre à ces objectifs, l'article mobilise la théorie de l'incompatibilité des choix publics (Providence, 2022), qui met l'accent sur les désalignements d'intérêts, d'horizons temporels et de priorités entre acteurs publics, privés et internationaux (Katz & Shapiro, 1985). Cette perspective est complétée par des cadres issus de l'analyse de l'acceptation technologique et de la diffusion des innovations, afin d'intégrer les déterminants individuels de l'adoption, ainsi

que par la littérature sur la fracture numérique, qui permet de penser l'inclusion financière comme un processus intrinsèquement territorialisé et socialement différencié.

1. Cadre théorique : adopter une innovation, ou convertir un service en capacité ?

Les analyses de la monnaie mobile peuvent être organisées autour de deux grandes familles : les approches centrées sur l'adoption individuelle (perceptions, coûts, bénéfices, normes sociales), et les approches institutionnelles (régulation, concurrence, infrastructures, gouvernance des agents, architecture de marché) (Acs, Autio, & Szerb, 2014; Davis, 1989). Or, dans un contexte de fragilité, ces deux familles ne peuvent être séparées : les préférences individuelles sont façonnées par la qualité des services, elle-même déterminée par les arrangements institutionnels.

La théorie de l'incompatibilité des choix publics offre un point d'entrée particulièrement pertinent. Elle postule qu'une politique publique, un dispositif socio-technique ou une innovation d'intérêt général peut produire des résultats sous-optimaux lorsque les choix stratégiques des acteurs sont divergents ou insuffisamment coordonnés et lorsque les responsabilités sont floues (Providence, 2022; Ostrom, 1990). Dans le cas de la monnaie mobile, l'incompatibilité se matérialise notamment dans le différentiel entre, d'une part, la logique de rentabilité des opérateurs, qui privilégient les zones denses et solvables, et, d'autre part, l'objectif d'équité territoriale des autorités publiques, qui devraient viser la réduction des écarts urbain-rural. Elle se manifeste aussi dans le décalage entre, d'un côté, l'objectif social d'inclusion, et, de l'autre, les stratégies de marché qui peuvent renforcer des positions dominantes et fragmenter l'écosystème, en particulier lorsque l'interopérabilité est absente.

Cette perspective institutionnelle peut être articulée à la théorie de la diffusion de l'innovation (Rogers, 2003), qui insiste sur les trajectoires d'adoption par vagues, l'importance des réseaux sociaux et la nécessité d'un avantage relatif perçu. En Haïti, la monnaie mobile peut présenter un avantage relatif clair (rapidité, accessibilité, moindre dépendance à une agence bancaire), mais cet avantage varie selon les territoires, l'accès au réseau, la disponibilité d'agents et la perception du risque.

Le Technology Acceptance Model (TAM) permet de préciser les mécanismes : l'intention d'usage dépend de l'utilité perçue et de la facilité d'usage perçue (Osborne & Rubinstein, 1994). Dans un contexte de faible littératie numérique, l'utilité peut être évidente (recevoir de l'argent, payer une facture, éviter un déplacement), mais la facilité d'usage peut être compromise par la complexité perçue, l'opacité des frais, la crainte de l'erreur et la méconnaissance des procédures de sécurité. Enfin, l'approche par les capacités (Sen, 2001) invite à distinguer l'accès formel au service de la capacité réelle à l'utiliser : posséder un portefeuille mobile n'implique pas pouvoir s'en servir en toute sécurité, comprendre ses coûts, résoudre un incident, ni convertir le service en opportunités économiques (épargne, investissement, stabilisation des revenus).

Ces cadres convergent vers une hypothèse : l'inclusion financière par la monnaie mobile est un phénomène socio-technique, dont les résultats dépendent de la co-production entre usagers et institutions. L'adoption ne se réduit pas à une décision individuelle ; elle est contrainte par la qualité du réseau, la présence d'agents, les mécanismes de protection et la cohérence des choix publics.

2. Données et méthode : une approche mixte pour saisir la complexité socio-institutionnelle

L'étude repose sur une démarche mixte combinant matériaux quantitatifs et qualitatifs. Le volet quantitatif s'appuie sur une enquête réalisée auprès de 313 répondants, répartis entre zones urbaines et rurales, afin de documenter les profils socioéconomiques, les modalités d'usage de la monnaie mobile, la perception des coûts, la confiance, et les obstacles rencontrés. Les variables portent notamment sur l'âge, le niveau d'éducation, le revenu, l'occupation, le genre, la distance aux services bancaires, la proximité d'un agent, la fréquence des transactions et les motifs d'usage (transfert, retrait, dépôt, paiement).

Le volet qualitatif mobilise des entretiens semi-directifs auprès d'acteurs clés de l'écosystème : opérateurs et responsables de réseaux d'agents, représentants d'institutions publiques impliquées dans la régulation et l'inclusion financière, ainsi que des organisations engagées dans des programmes de digitalisation des paiements. Ces entretiens ont pour objectif de mettre au jour les rationalités d'action, les contraintes organisationnelles, les arbitrages de couverture, les enjeux de protection du consommateur et les perspectives sur l'interopérabilité.

L'analyse s'appuie enfin sur des données secondaires (Digicel Haïti, 2022; Banque Mondiale, 2019; USAID, 2021; UNDP, 2024) afin de contextualiser l'évolution de la téléphonie mobile et la montée de la monnaie mobile. Les résultats doivent être interprétés au regard de limites classiques des terrains fragiles : difficultés d'accès, hétérogénéité territoriale, disponibilité partielle de séries statistiques et risques de biais liés à la sélection des répondants. L'ambition n'est pas de produire une représentativité absolue, mais d'identifier des mécanismes robustes par triangulation.

3. Contexte haïtien : faible bancarisation, économie du cash et montée d'un dispositif de substitution

Le système financier haïtien se caractérise par une faible pénétration bancaire, en particulier hors des grands centres urbains. La distance aux agences, la rareté des services de proximité, le coût de l'accès bancaire et l'irrégularité des revenus renforcent l'exclusion financière. Cette exclusion n'est pas uniquement individuelle ; elle est territoriale. Les espaces ruraux et certaines périphéries urbaines cumulent éloignement, faiblesse d'infrastructures, et faibles densités de services formels.

La monnaie mobile s'est introduite comme solution de paiement et de transfert reposant sur le téléphone et sur un maillage d'agents (Digicel Haïti, 2022). Elle s'est imposée comme alternative pragmatique à l'intermédiation bancaire, en particulier pour les transferts de faible montant, les paiements de factures et la réception de fonds de la diaspora. Toutefois, son déploiement suit souvent une logique de marché : la densité d'agents est plus forte dans les zones où les transactions sont fréquentes et où la liquidité circule, ce qui crée un risque de reproduction des inégalités territoriales, même lorsque la technologie est théoriquement accessible.

Dans cet écosystème, les opérateurs jouent un rôle central : ils portent l'innovation, organisent les réseaux d'agents, supportent la relation client et structurent l'architecture des flux. Les institutions publiques et la banque centrale sont en charge de la régulation, de la protection des consommateurs et de la cohérence de la politique d'inclusion financière. Les bailleurs et ONG interviennent souvent en appui, via des projets pilotes, des programmes de sensibilisation ou des initiatives de distribution d'aide. La pluralité d'acteurs rend la coordination décisive ; elle accroît aussi le risque d'incompatibilité des choix publics lorsque les objectifs ne sont pas alignés.

4. Résultats

Les données d'enquête suggèrent que l'adoption de la monnaie mobile est structurée par un faisceau de déterminants. L'âge et l'éducation jouent un rôle important : les jeunes et les individus plus scolarisés présentent, en moyenne, une probabilité d'adoption plus élevée, en raison d'une familiarité accrue avec les interfaces, d'une exposition plus forte aux réseaux de diffusion et d'une capacité plus grande à comprendre les procédures. Cette observation ne doit pas être interprétée comme une détermination mécanique ; elle signale plutôt l'importance des compétences, qui sont elles-mêmes liées à l'accès différencié à l'éducation et à la technologie.

4.1. Facteurs d'adoption, profils d'usage et limites inclusives

Le revenu et la stabilité de l'activité influencent l'intensité d'usage. Les ménages à revenus faibles et irréguliers utilisent souvent la monnaie mobile de manière instrumentale et intermittente, principalement pour recevoir des transferts et gérer la liquidité au jour le jour. La transformation du portefeuille mobile en instrument d'épargne demeure limitée lorsque l'excédent monétaire est faible. À l'inverse, les micro-entrepreneurs et commerçants peuvent percevoir un gain plus substantiel : réduction des coûts de transaction, sécurisation du cash, possibilité d'encaisser sans manipulation physique d'argent et, parfois, élargissement de la clientèle.

La proximité d'un agent apparaît comme déterminant central. Dans les zones où la banque est absente, la monnaie mobile peut jouer un rôle substitutif. Cependant, lorsque le réseau d'agents est insuffisamment dense, ou lorsque la liquidité disponible est intermittente, les coûts de déplacement, les ruptures de service et l'allongement des délais dégradent l'expérience

utilisateur. Autrement dit, l'accessibilité théorique se heurte à des frictions concrètes qui réduisent l'inclusion effective.

Enfin, la confiance est un facteur transversal. La perception de fraude, l'opacité des frais, la mauvaise qualité de certains points de service et l'absence de mécanismes de recours accessibles peuvent inhiber les usages avancés. Beaucoup d'utilisateurs limitent leurs transactions à des montants faibles, ou préfèrent revenir au cash dès qu'une opération est jugée « risquée ». L'adoption ne suffit donc pas à garantir une inclusion financière approfondie : sans confiance et sans protection du consommateur, le portefeuille mobile peut rester un simple outil de transfert, sans débouché sur l'épargne, le crédit ou l'investissement productif.

Afin de dépasser une lecture binaire entre adopteurs et non-adopteurs, il est utile de préciser les trajectoires d'usage et les conditions sociales de stabilisation de la monnaie mobile. La section suivante propose une typologie des profils d'utilisateurs et met en évidence les mécanismes par lesquels la confiance, l'intermédiation et les contraintes territoriales façonnent l'inclusion financière effective.

4.2. Profils d'utilisateurs, intensité d'usage et trajectoires d'inclusion

L'analyse gagne en précision lorsqu'on distingue l'adoption déclarée de la monnaie mobile, l'usage effectif et la stabilisation de pratiques routinières. Dans l'échantillon, la possession d'un portefeuille mobile ne correspond pas mécaniquement à une inclusion financière consolidée. Une part des utilisateurs se situe dans une logique d'activation ponctuelle, où le compte est mobilisé essentiellement lors de transferts reçus (diaspora, solidarité familiale, paiements exceptionnels), puis rapidement “désactivé” par retrait complet de la liquidité. Cette modalité, fréquente dans les ménages à revenus irréguliers, suggère que l'innovation réduit certaines frictions d'accès, sans pour autant transformer la capacité d'épargne ou la gestion intertemporelle des ressources. La monnaie mobile agit alors comme une infrastructure de circulation, davantage que comme un instrument de sécurisation financière.

À l'opposé, une seconde trajectoire, plus structurée, concerne des utilisateurs dont l'activité économique impose des transactions régulières. Chez les micro-entrepreneurs et commerçants, le portefeuille mobile devient un outil de gestion de trésorerie, à la fois pour recevoir des paiements, effectuer des transferts vers des fournisseurs, et limiter l'exposition physique au cash. Cette trajectoire est toutefois conditionnelle à la densité du réseau d'agents et à la fiabilité de la liquidité disponible. Lorsque les points de service sont rares ou instables, l'usage tend à redevenir défensif : l'utilisateur maintient une pratique “hybride”, alternant monnaie mobile et cash, et internalise le risque d'interruption comme coût ordinaire du dispositif. Dans cette configuration, la monnaie mobile améliore l'accessibilité à certains services, mais ne constitue pas encore un substitut complet à des services financiers formels.

Une troisième trajectoire concerne des utilisateurs “assistés” ou “dépendants”, c'est-à-dire des individus dont l'usage est fortement médiatisé par un agent, un proche ou un intermédiaire technique. Cette dépendance n'est pas un simple défaut d'apprentissage ; elle correspond à une rationalité d'adaptation dans un environnement perçu comme risqué. Lorsque la littératie numérique est faible, que l'opacité tarifaire est élevée, ou que les expériences indirectes de

fraude circulent dans les réseaux sociaux, la délégation de l'acte transactionnel apparaît comme une stratégie de réduction de l'incertitude. Toutefois, cette délégation accroît paradoxalement la vulnérabilité à la fraude et affaiblit la capacité d'autonomie, ce qui limite l'inclusion effective au sens des capacités. On observe ainsi un mécanisme circulaire : plus l'utilisateur dépend d'un intermédiaire, plus son pouvoir de contrôle diminue, et plus le coût psychologique du risque augmente, ce qui peut conduire à réduire l'intensité d'usage.

La question de la confiance joue ici un rôle structurant. Elle ne doit pas être réduite à un trait culturel ; elle se construit au croisement d'expériences concrètes, de réputation, et de qualité institutionnelle des recours. Lorsque l'utilisateur perçoit qu'un litige ne peut être résolu dans un délai raisonnable, que l'agent n'est pas contrôlé, ou que les commissions varient sans compréhension claire, la confiance devient fragile et l'usage se rétracte vers des transactions de faible montant. À l'inverse, l'existence d'un agent identifié, stable et réputé, ainsi qu'un environnement relationnel où des proches "sachants" peuvent guider l'usage, constitue un facteur de stabilisation. Il s'agit d'une confiance "réseautée" plutôt qu'institutionnelle, qui permet l'adoption même lorsque la protection formelle est faible. Cette substitution de la confiance sociale à la confiance institutionnelle est typique des contextes de fragilité, mais elle peut aussi produire des inégalités, car les ressources relationnelles sont socialement distribuées.

Les contrastes urbain-rural apparaissent, enfin, déterminants. En zone urbaine, l'adoption est généralement facilitée par la densité d'agents, la proximité des services et l'exposition aux campagnes de promotion. Cependant, le milieu urbain n'est pas homogène : certaines périphéries cumulent insécurité, défaillances énergétiques et discontinuité des réseaux, ce qui fragilise l'expérience utilisateur. En zone rurale, la monnaie mobile est souvent perçue comme un accès potentiel à des services indisponibles, mais l'intermittence du réseau et la rareté des points de service réduisent la valeur d'usage. Le paradoxe est que la monnaie mobile est la plus nécessaire là où les infrastructures sont les plus faibles ; or, sans investissements complémentaires dans l'énergie et la connectivité, l'innovation peut rester sous-utilisée ou confinée à des opérations simples. Cette observation confirme que l'inclusion financière par la monnaie mobile ne se joue pas seulement au niveau de l'interface, mais dans la co-production d'un environnement socio-technique fiable.

5. Discussion

5.1. Incompatibilité des choix publics : une explication institutionnelle des blocages

L'analyse institutionnelle met en évidence plusieurs mécanismes d'incompatibilité. Le premier concerne la couverture territoriale. Les opérateurs, logiquement, investissent d'abord dans les zones urbaines et les axes rentables. L'État et les institutions publiques devraient poursuivre un objectif de réduction des inégalités territoriales. Lorsque les instruments d'incitation sont faibles, l'écosystème se déploie selon une géographie de rentabilité, produisant une inclusion différenciée et parfois une exclusion persistante.

Le deuxième mécanisme renvoie à la fragmentation des responsabilités en matière d'éducation numérique et financière. Dans la pratique, les agents et les opérateurs assurent une grande partie de la médiation, mais cette médiation est hétérogène, parfois opportuniste, et rarement standardisée. Les institutions publiques, faute de moyens, ne parviennent pas à produire une stratégie de littératie numérique à grande échelle. Les projets des partenaires internationaux, souvent limités dans le temps et dans l'espace, complètent l'action sans toujours la structurer. Il en résulte des inégalités de capacité : certains usagers développent une maîtrise progressive, tandis que d'autres restent dépendants d'intermédiaires, augmentant leur exposition à la fraude.

Le troisième mécanisme concerne la protection du consommateur et la supervision. Dans un environnement de capacités institutionnelles limitées, la surveillance des agents, la transparence tarifaire, les procédures de résolution de litiges et les sanctions sont insuffisamment efficaces. Cette insuffisance a un coût macro : elle affaiblit la confiance collective, qui est pourtant un déterminant central de l'intensité d'usage.

Enfin, l'absence d'interopérabilité cristallise l'incompatibilité des choix. Les opérateurs peuvent avoir intérêt à maintenir des écosystèmes fermés, pour retenir la clientèle et capter la liquidité. Les autorités publiques ont intérêt à élargir le réseau effectif, à renforcer les externalités positives et à favoriser la concurrence par la qualité. Sans arbitrage institutionnel crédible, l'écosystème reste fragmenté, ce qui freine l'approfondissement des usages et limite les gains d'inclusion.

5.2. L'interopérabilité : condition d'extension des usages et bien public régulé

L'interopérabilité n'est pas un détail technique ; c'est un principe d'organisation du marché et une condition d'extension des usages. Dans la perspective des externalités de réseau, la valeur d'un service de paiement augmente avec le nombre de personnes, de commerçants et d'institutions connectés. Lorsque les systèmes sont fermés, les externalités sont limitées, l'usage demeure segmenté, et l'utilisateur est contraint dans un « réseau » plutôt que servi par un « marché ».

En Haïti, l'interopérabilité se heurte à la fois à la stratégie des opérateurs et à la faiblesse des capacités publiques de pilotage technique. Mettre en place une interopérabilité suppose : des standards, une infrastructure de compensation, des règles de gouvernance des flux, des mécanismes de sécurité communs, et un dispositif de supervision. Cela suppose aussi de gérer un problème incitatif : l'ouverture peut réduire certaines rentes. L'arbitrage public est donc central, non pour nier la logique de marché, mais pour aligner les incitations sur l'intérêt général.

Une trajectoire progressive est envisageable : commencer par l'interopérabilité des transferts domestiques, puis intégrer les paiements de factures, ensuite les paiements marchands, et enfin l'articulation avec le système bancaire et, le cas échéant, des produits financiers plus sophistiqués. À chaque étape, la protection du consommateur et la cybersécurité doivent être renforcées, afin que l'extension du réseau ne se traduise pas par une extension des risques.

5.3. Fracture numérique : de l'accès à la capacité

La fracture numérique doit être comprise comme un ensemble d'inégalités : accès au réseau, accès à l'énergie, coût des terminaux, compétences d'usage, capacité de comprendre les risques et d'exercer des recours. Dans les zones rurales, l'intermittence de l'électricité et la faiblesse de la couverture réduisent la continuité du service. Cette intermittence a une traduction comportementale : l'utilisateur se méfie, limite ses transactions, ou se replie sur le cash dès qu'un incident survient.

La fracture numérique affecte également la structure des usages. Les interfaces USSD, accessibles sur téléphones basiques, facilitent les transactions simples, mais rendent plus difficile la gestion d'incidents, la consultation fine d'historiques ou l'accès à des services avancés. Les usagers les plus fragiles peuvent ainsi rester cantonnés à des opérations élémentaires, alors que l'inclusion financière au sens fort suppose une montée en gamme des capacités : comprendre les coûts, sécuriser le compte, utiliser la monnaie mobile comme instrument de gestion budgétaire, d'épargne ou d'investissement.

La confiance est ici un enjeu central. Lorsque les mécanismes de recours sont faibles, la méfiance peut être rationnelle. Les pratiques de partage de code, souvent dénoncées, peuvent être relues comme stratégies d'adaptation à la complexité. Le coût de cette adaptation est l'exposition accrue à la fraude. D'où l'importance d'une politique publique de littératie numérique et financière, conçue comme un continuum, et non comme une action ponctuelle.

5.4. Implications de politique publique : vers une inclusion financière territorialisée

Les résultats invitent à structurer un agenda de réforme autour de cinq axes complémentaires. Le premier axe concerne la couverture universelle : la diffusion de la monnaie mobile ne peut être laissée à la seule géographie de la rentabilité. Des mécanismes d'incitation, de compensation et de partenariat doivent orienter l'investissement vers les zones sous-desservies, en articulant réseau, énergie et services de proximité.

Le deuxième axe concerne la protection du consommateur : transparence tarifaire, standardisation des pratiques d'agents, canaux de plainte accessibles en créole, délais de résolution, sanctions crédibles. La confiance étant un actif collectif, sa protection relève d'une responsabilité publique structurante.

Le troisième axe porte sur l'interopérabilité, pensée comme infrastructure de marché. Sans interopérabilité, l'écosystème demeure fragmenté et l'inclusion plafonne. La construction d'une infrastructure de compensation et de standards de sécurité doit être accompagnée par une gouvernance neutre.

Le quatrième axe concerne la littératie numérique et financière. L'objectif n'est pas seulement de « sensibiliser », mais de transformer l'accès en capacité : maîtriser les procédures, comprendre les coûts, sécuriser le compte, et adopter progressivement des usages plus complexes. Cette littératie doit être conçue pour des publics vulnérables, et intégrée aux institutions éducatives, aux médias, aux centres communautaires et au réseau d'agents.

Le cinquième axe est la coordination intersectorielle. La monnaie mobile mobilise télécommunications, finance, commerce, protection sociale et gouvernance territoriale. Sans

coordination stabilisée, les choix restent incompatibles et les interventions fragmentées. Un cadre de concertation régulier, appuyé par un dispositif de suivi-évaluation, est nécessaire pour aligner les objectifs, réduire les redondances et maximiser les effets inclusifs.

Si la discussion met en lumière les principaux mécanismes explicatifs observés en Haïti, l'interprétation gagne à être replacée dans une perspective comparative et systémique. Une lecture par l'écosystème d'innovation, appuyée sur des trajectoires internationales, permet de clarifier les conditions de maturité d'un marché de monnaie mobile et d'explicitier les scénarios institutionnels plausibles, notamment autour de l'interopérabilité.

6. Comparaisons internationales, lecture “écosystème d'innovation” et scénarios d'interopérabilité

La littérature internationale sur la monnaie mobile est dominée par quelques cas emblématiques, au premier rang desquels l'expérience kenyane. La comparaison n'a pas vocation à transposer mécaniquement des modèles, mais à identifier des conditions de possibilité. Dans le cas kényan, le succès de la monnaie mobile s'explique par la rencontre d'un avantage relatif clair, d'une densité d'agents rapidement consolidée et d'un effet de réseau massif, qui a progressivement transformé l'outil de transfert en infrastructure de paiement. Plusieurs travaux soulignent que l'extension des usages a été portée par une dynamique d'écosystème, dans laquelle commerçants, fournisseurs de services, opérateurs et autorités ont convergé vers des standards pratiques rendant le service “ordinaire” et fiable. En d'autres termes, l'innovation a cessé d'être un événement technologique pour devenir une normalité sociale.

En Haïti, l'analyse suggère au contraire une trajectoire plus fragile, où l'effet de réseau existe, mais demeure entravé par des contraintes de confiance, d'infrastructure et de coordination. Cette divergence peut être interprétée à partir de l'économie politique de l'écosystème. La monnaie mobile, en tant que dispositif socio-technique, dépend de biens publics complémentaires : énergie, couverture, sécurité, information et recours. Lorsque ces biens publics sont déficients, l'écosystème ne peut pas atteindre la phase de maturité où la monnaie mobile devient une infrastructure généralisée et multi-usages. La conséquence est un plafond d'inclusion : l'outil fonctionne, mais son potentiel de transformation est limité, et l'innovation risque de reproduire des hiérarchies territoriales.

Une lecture par l'écosystème permet aussi de mieux comprendre la place de l'État. Dans les contextes où l'État est capable de réguler, de standardiser et de sanctionner, l'innovation peut se stabiliser, car les règles du jeu deviennent prévisibles. En contexte de fragilité, la régulation est souvent intermittente, les instruments fragmentés et la supervision limitée. L'écosystème tend alors à se structurer autour d'arrangements privés et de confiance sociale, ce qui peut accélérer l'adoption initiale, mais fragiliser la durabilité et la protection des usagers. L'inclusion financière devient dépendante de la qualité des réseaux relationnels, ce qui est problématique du point de vue de l'équité.

La question de l'interopérabilité illustre ce point de manière particulièrement nette. Dans la littérature, l'interopérabilité est souvent présentée comme un passage nécessaire vers la maturité du marché : elle augmente la valeur du réseau pour l'utilisateur, réduit les coûts de coordination, et stimule la concurrence par la qualité plutôt que par l'enfermement. En Haïti, l'absence d'interopérabilité maintient un marché segmenté et peut conduire à une logique de quasi-monopole de fait, où la plateforme dominante bénéficie d'un avantage cumulatif. Cette structure limite la possibilité d'expérimentation de nouveaux services, freine l'entrée de nouveaux acteurs et réduit la capacité d'intégrer les paiements marchands à grande échelle. Elle augmente aussi les coûts d'opportunité pour les usagers, contraints à arbitrer non entre des services, mais entre des "univers" fermés.

Une approche par scénarios permet de clarifier les trajectoires possibles. Un premier scénario, dit d'inertie, correspond au maintien de plateformes fermées. L'adoption progresse, mais l'inclusion plafonne, et les bénéfices restent concentrés sur les transferts et la liquidité. Les effets territoriaux demeurent inégalitaires et les risques de fraude persistent, car la supervision n'est pas renforcée à la hauteur de la diffusion. Un second scénario, dit d'interopérabilité graduelle, commence par des segments à faible complexité, tels que les transferts domestiques entre portefeuilles, puis étend progressivement la compatibilité vers les paiements de factures, les paiements marchands et l'interface bancaire. Ce scénario suppose une infrastructure de compensation, des standards de sécurité, et une gouvernance neutre, ainsi que des mécanismes incitatifs pour rendre l'ouverture acceptable aux opérateurs. Un troisième scénario, plus ambitieux, vise l'intégration de la monnaie mobile dans une stratégie de protection sociale et de développement productif, par exemple via des paiements gouvernementaux, des transferts sociaux, et des produits d'épargne adaptés. Toutefois, dans un contexte institutionnel fragile, ce scénario exige une prudence particulière : sans garanties de protection des données, de transparence tarifaire et de supervision, la généralisation peut accroître les risques systémiques et alimenter une défiance durable.

La contribution théorique de l'article se précise à la lumière de ces comparaisons : l'incompatibilité des choix publics explique pourquoi le marché, laissé à lui-même, ne produit pas nécessairement l'équité territoriale, et pourquoi les interventions ponctuelles de bailleurs, si elles ne sont pas intégrées à un cadre national stabilisé, peuvent renforcer la fragmentation. L'inclusion financière par la monnaie mobile apparaît ainsi comme un problème de gouvernance autant que de technologie. La question n'est pas seulement d'augmenter le nombre de comptes, mais d'organiser un environnement socio-technique permettant la conversion de l'accès en capacité, en réduisant les frictions de confiance, les asymétries d'information et les verrouillages concurrentiels.

Conclusion

Au total, les comparaisons internationales confirment que la monnaie mobile ne produit des effets inclusifs robustes que lorsqu'elle est adossée à des biens publics complémentaires et à une gouvernance stabilisée, capables de réduire les frictions de confiance, d'organiser la

concurrence et d'assurer l'équité territoriale. Sur cette base, la conclusion synthétise les apports théoriques et les implications opérationnelles de l'étude.

La monnaie mobile constitue un levier majeur d'inclusion financière en Haïti, en raison de sa capacité à contourner partiellement les contraintes physiques de l'intermédiation bancaire. L'analyse montre toutefois que son potentiel est conditionnel : l'adoption dépend de facteurs socioéconomiques et cognitifs, mais aussi de déterminants territoriaux (couverture, réseau d'agents, énergie) et institutionnels (régulation, protection du consommateur, interopérabilité). La théorie de l'incompatibilité des choix publics met en évidence les désalignements qui freinent l'approfondissement des usages et limitent l'inclusion effective. Au-delà de l'innovation, l'enjeu réside dans la construction de biens publics complémentaires et dans la stabilisation de règles crédibles, capables de transformer un service socio-technique en vecteur de justice financière territorialisée.

Bibliographie

- Acs, Z. J., Autio, E., & Szerb, L. (2014). National Systems of Entrepreneurship: Measurement issues and policy implications. *Research Policy*, 43(3), 476–494. Récupéré sur <https://doi.org/10.1016/j.respol.2013.08.016>
- Aker, J., & Mbiti, I. M. (2010). Mobile Phones and Economic Development in Africa. *Journal of Economic Perspectives*, 207–232.
- Banque Mondiale. (2019). *Capacité et inclusion financière en Haïti : Résultats d'une enquête portant sur le volet de la demande*. Washington: Groupe de la Banque Mondiale - UKLAD.
- Barca, F. (2009). *An Agenda for a Reformed Cohesion Policy: A Place-based Approach to Meeting European Union Challenges and Expectations*. Brussels: European Commission.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Digicel Haïti. (2022). *Rapport annuel MonCash*. Port-au-Prince: Digicel Haïti.
- Katz, M. L., & Shapiro, C. (1985). Network Externalities, Competition, and Compatibility. *The American Economic Review*, 424–440.
- Moore, J. F. (1996). *The Death of Competition: Leadership and Strategy in the Age of Business Ecosystems*. New York: Harper Business.
- North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance: Political Economy of Institutions and Decisions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Osborne, M. J., & Rubinstein, A. (1994). *A Course in Game Theory*. Cambridge: MIT Press.

- Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Providence, C. (2022). *Les paradoxes du changement en Haïti : Politiques publiques et développement territorial*. Pointe-à-Pitre: Presses Universitaires des Antilles.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. New York: The Free Press.
- Sen, A. (2001). *Development as freedom*. Oxford: Oxford Up Elt.
- UNDP. (2024). *Human Development Reports*. New York: UNDP.
- USAID. (2021). *Accessible Finance Activity in Haiti*. Washington: The World Council - United States Agency for International Development.
- Van Dijk, J. A. (2006). Digital divide: Research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 221–235.
- World Bank. (2024). *Doing Business / Enterprise Surveys*. Washington, DC.: World Bank.

Annexe. Précisions méthodologiques et stratégie d'analyse

Cette recherche repose sur une combinaison de matériaux destinés à capter à la fois les déterminants individuels de l'adoption et les mécanismes institutionnels qui structurent l'écosystème de la monnaie mobile. Le questionnaire administré auprès de 313 répondants a été conçu pour documenter les caractéristiques socioéconomiques, les conditions d'accès et les modalités d'usage. Les principales variables sociodémographiques concernent l'âge, le genre, le niveau d'éducation, la situation d'emploi et une approximation du niveau de revenu ou de stabilité des ressources. Les variables d'accès incluent la proximité d'un agent, la distance aux services bancaires, la disponibilité perçue du réseau et la fréquence des interruptions liées à l'énergie ou à la connectivité. Les variables d'usage portent sur l'existence d'un portefeuille mobile, la fréquence des transactions, les types d'opérations (réception de transferts, transferts, retrait, dépôt, paiement), ainsi que la compréhension perçue des frais et des procédures de sécurité.

Les variables de perception constituent un second ensemble clé. Elles concernent l'utilité perçue (gain de temps, réduction des déplacements, sécurité relative), la facilité d'usage perçue (compréhension des menus, capacité à réaliser une transaction sans assistance), et le risque perçu (fraude, erreurs, litiges). Une attention particulière a été portée à la confiance, mesurée par la combinaison d'expériences directes ou indirectes d'incidents, par la perception de la fiabilité des agents, et par l'existence de recours accessibles. L'objectif n'est pas de produire

une mesure psychométrique exhaustive, mais de rendre observable le rôle de la confiance dans la stabilisation des usages.

Le traitement des données quantitatives a été conduit selon une logique progressive. Une première étape descriptive a permis de caractériser les profils d'usagers et de non-usagers et de comparer les fréquences d'usage selon les variables socioéconomiques. Une seconde étape exploratoire a consisté à identifier des associations entre adoption et variables clés, en distinguant adoption, intensité d'usage et diversité des usages. Lorsque cela était possible, des analyses multivariées exploratoires ont été mobilisées pour contrôler les effets confondants les plus évidents, notamment l'éducation et la localisation. L'objectif est de soutenir une interprétation mécaniste, plus que de fournir un modèle prédictif fermé.

Le volet qualitatif repose sur des entretiens semi-directifs réalisés auprès d'acteurs de l'écosystème. La sélection des enquêtés a suivi une logique d'échantillonnage raisonné visant la variété des positions : opérateurs et responsables de réseaux d'agents, représentants d'institutions publiques ou parapubliques impliquées dans la régulation et l'inclusion financière, et organisations engagées dans des programmes de digitalisation des paiements. Les entretiens ont été structurés autour de thèmes récurrents : stratégie de couverture, gestion de la liquidité, relation aux agents, incidents et litiges, perception de l'interopérabilité, contraintes de supervision et articulation avec les politiques publiques. L'analyse qualitative a été conduite par codage thématique, en cherchant à isoler les mécanismes d'incompatibilité des choix publics, notamment les désalignements d'objectifs et les zones de responsabilité non couvertes.

La triangulation constitue un principe central de validation. Les résultats quantitatifs ont été confrontés aux discours d'acteurs et aux données secondaires disponibles afin d'éviter une interprétation purement déclarative. La triangulation permet également d'expliquer des divergences : certains usagers peuvent déclarer une adoption stable, tandis que les acteurs institutionnels soulignent des difficultés de liquidité ou de supervision ; ces divergences sont interprétées comme des indices de segmentation territoriale et de différenciation des expériences.

Les limites de l'étude tiennent principalement aux contraintes d'accès propres aux terrains fragiles. D'une part, l'enquête n'a pas vocation à représenter statistiquement l'ensemble de la population nationale, et la composition de l'échantillon peut refléter des biais d'accessibilité. D'autre part, les données administratives relatives aux transactions et aux volumes d'usage sont parfois difficiles à consolider de manière homogène. Enfin, la rapidité des changements institutionnels et l'instabilité contextuelle peuvent affecter la comparabilité temporelle. Ces limites sont intégrées à l'interprétation : les résultats sont mobilisés pour identifier des mécanismes robustes, non pour produire une vérité exhaustive. Dans cette perspective, l'étude se situe dans une logique d'explication socio-institutionnelle, attentive aux conditions de possibilité d'une inclusion financière effective.