

# Digitalisation du service public en cours au Bénin : le certificat de résidence en un clic...

*Finies les longues files d'attente devant l'Agence nationale pour l'identification des personnes (ANIP) pour juste obtenir le justificatif du lieu où on est domicilié. Désormais le certificat de résidence peut être obtenu en ligne.*



Jean M'po n'oubliera jamais ce jour. Ce matin-là, il s'était réveillé avec une énergie nouvelle, prêt à saisir une opportunité en or. Après des mois de recherche d'emploi, il venait enfin d'être présélectionné pour un poste qui pouvait changer sa vie. Il ne lui manquait qu'un document pour compléter son dossier : un certificat de résidence à compléter dans un délai très court. Confiant, il se rend chez son chef de quartier pour obtenir la fiche de résidence. Mais il découvre rapidement que le processus ne sera pas aussi simple. Le chef de quartier est absent, il doit repasser plus tard. Lorsqu'il obtient enfin le document manuscrit, il se précipite à la mairie. Là-bas, une longue file d'attente l'attend. Les heures passent, son tour n'arrive toujours pas. À la fermeture des services, il repart bredouille. Le lendemain, il tente à nouveau sa chance, mais il est déjà trop tard : l'entreprise a clôturé le processus de sélection. « *C'était frustrant, surtout après avoir tant attendu une offre d'emploi* » a-t-il déploré.

*Le certificat de résidence est un document essentiel pour de nombreuses démarches administratives. Pour obtenir ce précieux document, les Béninois ont longtemps été confrontés aux*

*tracasseries administratives, des files d'attente, des documents égarés, des allers-retours incessants entre leur chef quartier et la mairie. Mais aujourd'hui, un vent de modernisation souffle sur cette pièce des services d'état civil.*

Jusqu'à récemment, obtenir un certificat de résidence était une véritable épreuve. Au-delà des lourdes conséquences en termes de perte d'opportunité, c'est aussi une énorme perte de temps. C'est aussi le cas de Raymond Adjomai : « *Récemment, j'ai eu besoin d'un certificat de résidence. J'ai commencé par aller voir mon chef de quartier, ce qui m'a déjà pris beaucoup de temps. Ensuite, je suis allé à la mairie pour payer le timbre, et là, j'ai dû attendre pendant des heures. De 10h du matin à 18h, sans gain de cause.* »

Entre les files d'attente et les nombreux déplacements, l'expérience relevait du parcours du combattant. Mais avec la nouvelle réforme annoncée par l'Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP) le vendredi 14 février 2025, les citoyens peuvent désormais avoir un accès plus rapide et plus simple à leur certificat de résidence.

Désormais, avec quelques clics sur la plateforme [eservices.anip.bj](https://eservices.anip.bj), il est possible de faire sa demande et de recevoir son document sans se déplacer.

Selon Elvys Daa -Kpode, Informaticien à l'ANIP, la procédure a été optimisée en trois étapes clés. Il s'agit d'obtenir sa fiche de résidence auprès du chef de quartier ou du village, de soumettre sa demande en ligne sur [eservices.anip.bj](https://eservices.anip.bj) et de recevoir son certificat validé par l'ANIP, téléchargeable depuis son espace personnel.

### **Une procédure simplifiée avec un service d'assistance**

Pour sécuriser le processus, chaque citoyen doit créer un compte personnel sur la plateforme avec son Numéro Personnel d'Identification (NPI) et son numéro de téléphone a-t-il

indiqué. Cette innovation permet également de suivre l'évolution de ses demandes, de vérifier l'authenticité de ses documents et de solliciter des corrections en cas d'erreur.

L'ANIP a également mis en place un centre d'appel gratuit à travers 7054. Ce service d'assistance permet aux citoyens d'obtenir des explications sur la procédure et de signaler d'éventuels blocages même en langue nationale.

Lucretia Y. K., étudiante à Kétou, témoigne : « *Puis que c'est nouvellement mis en place, j'avais peur de ne pas comprendre comment faire ma demande en ligne, mais j'ai appelé le service d'assistance et un agent m'a guidée pas à pas. J'ai pu effectuer ma demande et obtenir mon certificat de résidence !* »

Cette réactivité marque une rupture avec le passé et redonne confiance aux usagers de l'administration publique. Le Socio-anthropologue, Valentin Houessou est convaincu qu'avec cette réforme, les citoyens peuvent non seulement tout gérer depuis leur téléphone ou ordinateur mais aussi suivre leur dossier en temps réel. « *Finis les jours de patience pour un simple document* », a-t-il déclaré.

Pour lui, des défis restent à relever, notamment pour les personnes en zone rurale qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques. « *Il faut prévoir des séances de sensibilisation et des formations pour accompagner ces personnes, surtout les personnes âgées, pour qu'ils puissent s'adapter à ces nouveaux services* ».

Quant à Hilary Christelle Kpadonou, elle regrette encore le passage obligatoire chez le chef de quartier qui peut parfois compliquer inutilement les démarches. « *J'espère que cela sera bientôt simplifié aussi.* »

Un constat partagé par Chabi Gado Ludovic, qui déplore également le coût de cette pièce. « *Pourquoi cette pièce coûte-t-elle désormais jusqu'à 2000 Francs CFA alors qu'elle*

*valait 500 F auparavant ? C'est une bonne réforme, mais le coût reste excessif. »*

Selon Aristide Guy Adjinacou Gnahoui, Directeur Général de l'ANIP, tous les défis seront relevés. *« Nous voulons transformer l'identification au Bénin en une expérience simple, fluide, moderne. Ce que nous faisons, ce n'est pas seulement moderniser l'état civil. C'est construire l'infrastructure de confiance de notre pays ».*

Cette infrastructure permet aujourd'hui d'accéder à plusieurs documents d'état civil : l'acte de naissance sécurisé, le Certificat d'Identification Personnelle (CIP), la carte d'identité nationale biométrique, le certificat de résidence et bien d'autres. L'ANIP ne compte pas s'arrêter là. À moyen terme, l'agence prévoit d'intégrer d'autres services en ligne et de renforcer la sécurisation des données personnelles.

Avec la mise en place de cette réforme, l'obtention du certificat de résidence ne dépendra plus d'interminables files d'attente ou d'aléas administratifs. Un simple clic suffit pour accomplir en quelques minutes ce qui prenait autrefois des jours. Une transformation numérique qui, bien que perfectible, ouvre la voie à un accès et une gestion plus fluide des documents administratifs au Bénin.

***Cet article est rédigé dans le cadre de la bourse du Programme de journalisme sur les Infrastructures Publiques Numériques (IPN) de la Fondation des Médias pour l'Afrique de l'Ouest (MFWA) en collaboration avec Co-Develop.***

***Megan Valère SOSSOU***