



ENQUETE SUR L'ACCES ET L'UTILISATION DES TIC AU CAMEROUN

Note de synthèse

Décembre 2022



Projet cofinancé par l'Union
Européenne



Réalisé avec l'appui technique de
l'Institut National de la Statistique

Contexte et objectif de l'enquête

.....Le Cameroun s'est engagé à accroître l'accès des acteurs socioéconomiques et des populations aux TIC à des coûts abordables ...

Dans le souci d'accompagner les initiatives entreprises par les pays d'Afrique Centrale, à l'effet de réduire leur fracture numérique, l'Union Européenne, dans le cadre du Programme d'appui à la gouvernance des infrastructures régionales et nationales (PAGIRN) accompagne le renforcement des capacités de gestion, de planification, de recherche et de plaidoyer des opérateurs, ainsi que la mise en œuvre d'activités structurantes, spécifiques aux secteurs des transports, de l'énergie, des technologies de l'information et de la communication. Dans ce sens, un volet renforcement de la prospective et de la planification des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) a été retenu afin d'assurer l'atteinte des objectifs visés, à savoir : (i) l'amélioration de la compétitivité des économies en Afrique Centrale et, (ii) le développement social. Les actions à mener visent à préparer l'adaptation de la capacité des réseaux fixes et mobiles aux besoins futurs de la région.

Le PAGIRN est en cohérence avec les objectifs de développement durable (ODD) de l'Agenda 2030 des Nations Unies ainsi que les aspirations de l'Afrique à l'horizon 2063

dont l'une des priorités est d'accroître nettement l'accès aux technologies de l'information et des communications et faire en sorte que tous les habitants des pays les moins avancés aient accès à Internet à un coût abordable. Ces Agendas internationaux dont le Cameroun a souscrit cadrent bien avec la Vision 2035, soutenue sur la période 2020-2030 par la SND30 dont le premier pilier (transformation structurelle de l'économie) vise entre autres de reconfigurer l'écosystème numérique national, accroître et de diversifier les usages et services numérique etc. Par ailleurs, la situation de référence de certains indicateurs des ODD en 2016 au Cameroun a montré que l'indice d'accès numérique est de 0,16 et le taux de pénétration, 71,81%. Aussi, l'élaboration d'une cartographie des besoins en TIC constitue une composante essentielle, d'abord pour répondre aux objectifs du PAGIRN et ensuite fournir des informations pour évaluer les progrès accomplis vers l'atteinte des différents Agendas.

L'enquête auprès des usagers des TIC a pour principal objectif de collecter les données sur l'accès, l'équipement, l'usage des TIC et les besoins futurs des usagers en jetant un regard rétrospectif sur les douze derniers mois.

Aspects méthodologiques

L'enquête a été réalisée auprès des usagers des TIC de septembre à octobre 2022. Trois (03) principales cibles ont été retenues à savoir : les ménages ; les entreprises ; et les administrations.

S'agissant du volet ménage, la population cible étudiée comprend l'ensemble des ménages ordinaires ainsi que toutes les personnes âgées de 10 ans ou plus vivant habituellement (résident) ou ayant passé la nuit précédant le jour de l'enquête dans ces ménages. La base de sondage des ménages est composée de toutes les Zones de Dénombrements (ZD) issues des travaux cartographiques du quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH4). L'échantillon de l'enquête est obtenu par tirage aléatoire stratifié à deux (02) degrés. Dans l'ensemble 3 488 ménages ont été échantillonnés. A l'issue de la collecte, 3 048 ménages ont été identifiés. Parmi eux, 2 886 ont pu être enquêtés avec succès, soit un taux de réponse de 94,7%.

Pour le volet entreprise, la population cible est constituée des entreprises formelles exerçant dans les trois (03) secteurs d'activité (primaire, secondaire, tertiaire). La base de sondage est le répertoire statistique des entreprises du

Cameroun. L'échantillon est constitué de manière à être représentatif des différents secteurs d'activité et de la taille des entreprises. Il est obtenu par un sondage aléatoire stratifié, aboutissant à un tirage de 1 852 entreprises. La collecte des données a permis de repérer 1 519 entreprises parmi lesquelles 1227 unités ont été enquêtées avec succès, soit un taux de réponse global de 80,8%.

La population cible du volet administration est constituée des ministères (services centraux et déconcentrés), des Etablissements publics administratifs (EPA) et des collectivités locales décentralisées (CTD). Au niveau des services centraux des ministères et des EPA, l'on a procédé à un recensement, tandis qu'un échantillon a été tiré dans les services déconcentrés et les CTD. Au total 1 455 unités ont été tirées. Au terme de la collecte, 1268 administrations ont été enquêtées, soit un taux de réponse de 88,0%.

La collecte des données auprès des unités a été effectuée à partir des tablettes. Accessoirement des supports physiques ont été utilisés dans certains cas.

Principaux résultats

Pratique et besoins des ménages en TIC

... Les ménages ont accès faiblement aux TIC dont respectivement 30% (au téléphone, 10,1% à l'ordinateur, et 11,1% à l'internet ...

L'accès aux équipements des TIC par les ménages reste encore faible au Cameroun. En effet seulement trois ménages sur dix disposent d'un téléphone. L'accès des ménages à l'ordinateur (10,1%) et à l'internet (11,1%) est davantage limité. Par ailleurs, l'accès à ces équipements est favorisé par l'existence d'un réseau électrique de qualité, le niveau élevé d'instruction du chef de ménage, ainsi que son niveau de vie (milieu de résidence, situation d'emploi).

S'agissant des particuliers, 34,0% utilisent l'internet. L'on relève une fracture suivant le milieu de résidence. En effet, 48,2% des individus résidant en milieu urbain utilisent l'internet contre 14,7% des personnes qui habitent en milieu rural. Les utilisateurs de l'internet se retrouvent massivement dans les ménages ayant accès à l'électricité (46,6%) contre 8,1% dans les ménages n'ayant pas accès à l'électricité. Les personnes qui se connectent fréquemment vivent dans les ménages dirigés par un chef ayant le niveau d'instruction du supérieur (76,6%) et moins dans ceux dirigés par un chef de niveau d'instruction du primaire (24,4%).

... Les caractéristiques socioprofessionnelles influencent le niveau d'accès, dont le sexe et le niveau d'instruction

Certaines caractéristiques individuelles à l'instar du sexe et du niveau d'instruction de l'individu ont une forte influence sur l'utilisation d'internet. En effet, la proportion d'hommes utilisant l'internet est de 38,8% contre 29,4% chez les femmes. S'agissant du niveau d'instruction, la proportion des personnes non scolarisées est de 10,4% contre 91,5% chez les personnes ayant le niveau d'instruction du supérieur.

... le taux d'utilisation d'internet se situe 77,6 principalement pour communiquer (via WhatsApp, Twiter, etc.), accéder aux réseaux sociaux, regarder les vidéos et films, et écouter la musique ...

Suivant le lieu de l'utilisation de l'internet, la quasi-totalité des particuliers utilisent l'internet dans leur domicile.

Suivant les usages, les particuliers utilisent l'internet principalement pour : Téléphoner via internet/VOIP (imo, whatsapp, twiter, etc.) (77,6%), Obtenir des informations sur des biens ou services (49,6%), Prendre part aux réseaux sociaux (41,9%), regarder ou télécharger des films, images ou des vidéos, de la musique (37,9%), Envoyer ou recevoir des courriels électroniques (35,1%). Certains usages modernes qu'offre internet sont encore faiblement pratiqués par les usagers. Il s'agit des activités telles que : Participer à des consultations ou des votes en ligne concernant des questions civiques ou politiques (0,4%), prendre rendez-vous avec un professionnel de santé (SOS MSF) (1,1%), services bancaires via internet (1,3%), Téléconférence (1,7%) et Interagir avec des organisations gouvernementales générales (2,2%).

Au-delà des pratiques en matière d'utilisation des TIC, l'étude a recensé les besoins et attentes, à savoir :

- Baisse du coût des équipements ;
- Baisse du coût des services de l'internet ;
- Formation ou renforcement des capacités des populations à l'utilisation de l'internet ;
- Extension du réseau électrique en milieu rural ;
- Amélioration de la qualité du réseau électrique en milieu urbain ;
- Extension et amélioration du réseau internet sur l'étendue du territoire.

Pratiques et besoins des entreprises en TIC

... Le taux moyen d'utilisation de l'ordinateur se situe à près de 80%

Contrairement aux ménages, l'utilisation de l'ordinateur est plus courante dans les entreprises. Ce résultat n'est pas surprenant dans la mesure où la gestion efficace d'une entreprise nécessite la mise en place d'un système d'information comptable et financier. En effet, dans 79,9% des entreprises l'on utilise au moins un ordinateur. Cette proportion croît avec la taille de l'entreprise. Elle passe de

74,5% dans les très petites entreprises (TPE) à 100% dans les grandes entreprises (GE). Par secteur d'activité, les entreprises du secteur financier (100%) et de l'assurance se démarquent par leur propension à l'utilisation de l'ordinateur. Par contre, c'est dans le secteur de l'hébergement et restauration (48,0%) que la proportion d'entreprises utilisant l'ordinateur est plus faible.

... Néanmoins, seulement 44,1% des employés sont utilisateurs réguliers d'ordinateurs....

L'utilisation de l'internet, tout comme l'ordinateur, tend à se généraliser dans les entreprises. Ainsi huit entreprises sur dix ont utilisé l'internet durant les douze derniers mois. Les entreprises utilisent principalement l'internet pour la communication et le commerce électronique. Avec les réformes entreprises depuis 2015 avec la dématérialisation et la digitalisation de certaines transactions, notamment le paiement des impôts ou encore le télé versement des Déclarations Statistiques et Fiscales, les entreprises interagissent de plus en plus avec l'Administration par le biais de l'internet.

.... **Près de 60% d'entreprises utilisent un réseau local, 50% disposent d'un réseau d'intranet, et seulement 9% environ dispose d'extranet ...**

Les TIC s'intègrent progressivement dans le fonctionnement interne des entreprises. Six entreprises sur dix utilisent un réseau local, tandis qu'une entreprise sur deux dispose de l'intranet, ou encore partage des informations en interne par voie électronique. En dépit de cela, il convient de relever que le chemin vers la transformation numérique semble encore long. En effet en matière de fonctionnement externe, très peu d'entreprises utilisent extranet (9,1%), et sont présentes sur le web (23,5%). Par ailleurs, les technologies

d'informatique en nuage, d'internet des objets et d'intelligence artificielle, qui sont de bons atouts pour générer de la valeur, demeurent encore faiblement déployées. Enfin la veille technologique en TIC n'est pratiquement pas assurée, toutes choses qui passe par l'existence en leur sein d'un service dédié au TIC ou alors le recrutement des spécialistes en la matière. De plus, sur le plan organisationnel, très peu d'entreprises (15,4%) disposent dans leur organigramme des unités dédiées aux TIC. De plus, elles peinent à recruter les spécialistes des TIC qui peuvent leur permettre d'accélérer leur transformation numérique.

Pour un meilleur développement des TIC dans les entreprises, celles-ci formulent les attentes suivantes :

- La réduction des coûts d'acquisition des ordinateurs ;
- La réduction des coûts d'acquisition d'internet ;
- La baisse des coûts des services internet ;
- La disponibilité à bas coûts de spécialistes de TIC qualifiés ;
- La sensibilisation/formation des entrepreneurs aux avantages d'utilisation des outils des TIC comme facteur d'amélioration de la compétitivité.

Pratiques et besoins des administrations en TIC

... **Environ 29% des services administratifs disposent d'une ligne de téléphone fixe.....**

L'enquête réalisée auprès des Administrations établit que 29,1% des administrations disposent d'une ligne de téléphone fixe en 2021. Cette faible proportion s'explique par le fait qu'en dehors du niveau central des organismes ministériels et EPA, la large majorité des communes et des services déconcentrés des ministères est laissée pour compte. Elle est plus faible pour les communes (14,4%) et les services des ministères au niveau des arrondissements (6,4%).

....**L'ordinateur a cependant un taux de pénétration plus important de 65,8%**

L'accès à l'ordinateur est assez important dans les administrations publiques. En effet, deux administrations sur trois (65,8%) disposent d'au moins un ordinateur fonctionnel en 2021. Cependant, si cet accès est suffisamment élevé (plus de 75%) pour la plupart des administrations publiques (ministères, établissements publics administratifs (EPA), collectivités territoriales décentralisées (CTD)), il demeure en revanche très limité (34%) pour les services des ministères au niveau des arrondissements.

...**Même si le ratio moyen reste faible et se situe à 3 agents pour un ordinateur**

Le ratio du nombre d'employés des administrations publiques pour un ordinateur est en moyenne de 3, mais il est plus élevé (5 à 8) dans les services au niveau local. Cependant, pour les employés qui utilisent régulièrement l'ordinateur, ce ratio est en moyenne de 1 employé pour un ordinateur ; il est de 2 employés pour un ordinateur dans les services déconcentrés des ministères.

Concernant l'utilisation régulière de l'ordinateur dans les administrations publiques, de façon générale trois employés sur trois (35,3%) utilisent régulièrement un ordinateur. Cette proportion est plus importante chez les femmes (40,5%) comparée aux hommes (35,3%). La proportion d'employés qui utilisent régulièrement un ordinateur est plus importante pour les EPA (55,2%). Elle est plus faible dans les services de l'administration publique au niveau local, en particulier pour les communes (30,9%) et les délégations d'arrondissement (20,5%).

....**S'agissant de l'internet, sa disponibilité (25,8%) est davantage moins courante que le téléphone fixe. ...**

Concernant la qualité d'internet, moins de 25% des administrations disposent d'une connexion haut débit. Au niveau central des ministères, une proportion importante d'administration dispose d'un accès à l'internet haut débit fixe (78,4%), de même qu'au niveau des EPA (71,2%). Cependant, le niveau d'intégration des TIC dans ces administrations est globalement faible. Seuls 14,6 des administrations disposent d'un réseau Local, 8,1% d'un intranet et 3,1% d'un extranet.

En matière de sécurité informatique, les administrations sont dans la majorité des cas exposées à des risques d'attaques car ne disposant pas de technologies de système d'information (55,3%). Cette insécurité est plus fréquente dans les services des ministères mais aussi dans les CTD.

S'agissant de la formation du personnel dans le domaine des TIC, l'on note que 16% des administrations ont organisé des sessions de renforcement de capacité des personnels dans le domaine des TIC. Dans le même sens 11,0% des administrations publiques ont envoyé des personnels en formation continue dans le domaine des TIC en 2021.

Conclusions et recommandations

En conclusion, il ressort de fortes disparités dans l'accès et l'utilisation des TIC au sein et entre les trois principaux acteurs institutionnels, y compris les CTD.

Toute action visant à résorber ce déséquilibre devrait tenir compte des contraintes et besoins spécifiques de chaque acteur, en envisageant la transformation selon le triptyque Ménages-entreprises-administrations.

Les recommandations formulées suggèrent :

- L'élaboration d'un programme d'éducation en TIC qui permettrait aux acteurs d'interagir et recevoir des conseils et outils pour accroître leur performance ;

Les besoins qui ont été recensés au niveau des administrations sont les suivants :

- La disponibilité de matériels et équipements de TIC ainsi que l'augmentation des ressources allouées à la maintenance des équipements ;
- L'amélioration de la couverture sur le plan spatial et sur le plan de la qualité ;
- Le renforcement du capital humain, par l'augmentation du personnel spécialisé en TIC d'une part, et le renforcement des capacités en TIC du personnel par les formations/recyclages ;
- La Sensibilisation des personnels de l'administration sur l'importance des TIC.

- La réalisation d'une enquête sur l'accès et l'utilisation des TIC à fréquence annuelle afin de suivre, et d'apprécier l'évolution dans le secteur du numérique
- La mise en place d'un cadre de concertation des acteurs pour le suivi et l'évaluation de l'état d'exécution des TIC ;
- L'élaboration d'un programme de renforcement des capacités des ménages ;
- La Facilitation et l'optimisation de l'investissement dans les infrastructures et équipements des TIC afin de réduire la fracture numérique des ménages ou des couches sociales défavorisées.