

ECONUMA

LA TRANSFORMATION DIGITALE DES TPE/PME CAMEROUNAISES

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

2019

« LA TRANSFORMATION DIGITALE : UN THÈME DANS L'AIR DU TEMPS, MAIS QUI RESTE DIFFICILE À BIEN APPRÉHENDER POUR UN DIRIGEANT DE TPE-PME CAMEROUNAISE. »

1

ECONUMA a travaillé avec les consultants de la Junior Entreprise PRODEV, des dirigeants et des experts pour mieux comprendre ce que définit ces deux termes associés « transformation » et « digital » et surtout pour décrypter les comportements des dirigeants de PME-TPE face à ce phénomène.

2

Il en ressort une étude inédite par son ampleur avec plus de 650 répondants, dirigeants de TPE et PME camerounaises. Inédite également par son approche, avec des questions davantage orientées vers les pratiques relatives à l'innovation, au management et l'organisation ; qu'aux équipements technologiques de l'entreprise. Aucun baromètre comparable n'existe à ce jour au Cameroun.



Ces résultats de l'enquête s'organisent autour de cinq grandes parties :

- 1 Le détail de la méthodologie et de notre échantillon
- 2 Les résultats à plat avec trois focales : stratégie et projet de transformation digitale ; l'offre et la relation client ; la mise en œuvre technologique et l'exploitation des données
- 3 Les différences sectorielles parmi les six secteurs interrogés : BTP, Commerce, Industrie, Services, Tourisme et Agriculture
- 4 Le détail des trois profils de dirigeants que nous avons créés à partir des résultats de l'enquête : les Sceptiques, les Apprentis et les Conquêteurs
- 5 Les bonnes pratiques pour passer d'un profil à l'autre à partir d'une exploitation fine des données



"L'étude "Transformation Digitale des TPE-PME camerounaises" est disponible sur [ECONUMA.COM](https://econuma.com) | Plateforme de digitalisation des entreprises

LES ENJEUX DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

• Qu'est-ce que la transformation digitale ?

C'est une dynamique continue visant à remettre son client au cœur de l'entreprise, à rendre son organisation agile et à s'appuyer sur ses partenaires pour créer de la valeur dans un contexte digital. Le digital bouleverse les acquis, les certitudes et les modèles d'affaires traditionnels : prix sous tension, l'utilité et la satisfaction des produits, précarisation des avantages concurrentiels, monde en réseau. Il faut donc se transformer pour s'y adapter.

- Dans cette démarche, la technologie est un élément-clé, mais elle n'est qu'un moyen. Elle doit toujours répondre à un enjeu business bien identifié : **recherche d'efficacité, meilleure expérience client, meilleure gestion des stocks et des flux...** C'est l'objectif de cette étude : **aider les dirigeants à construire leur projet de transformation digitale, dans lequel les technologies trouveront leur juste place.**

- Nul doute que le digital est un sujet complexe – c'est le premier frein identifié par les dirigeants interrogés – mais cette complexité et l'incertitude générée par la révolution digitale doivent être surmontées par le dirigeant.

- Le rôle de ce dernier est fondamental dans des TPE-PME où il donne et incarne le cap. C'est à lui de bâtir une vision de la transformation digitale de son entreprise, en d'autres termes de fixer un cap à 3-5 ans pour performer dans ce nouvel environnement. C'est à lui d'impliquer très en amont et tout au long du projet ses collaborateurs et managers, sous peine d'affronter de fortes résistances en interne.

UN CLIENT

Très exigeant et très intégré dans la création de la valeur. Il participe à la conception, la promotion ou l'amélioration des usages

UNE ORGANISATION :

plus efficiente capable de pivoter rapidement, où les collaborateurs expérimentent et sont forces de proposition

DES PARTENARIATS :

qui permettent de répondre à de nouveaux usages, défis technologiques et de se lancer sur de nouveaux marchés

LA TECHNOLOGIE

en soutien de ces chantiers, elle entraîne de nouvelles attentes du client et offre des opportunités pour l'entreprise.



"L'étude 'Transformation Digitale des TPE-PME camerounaises' est disponible sur ECONUMA.COM | Plateforme de digitalisation des entreprises



01. MÉTHODOLOGIE ET
STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

02. LA TRANSFORMATION DIGITALE :
SCAN SUR LES ENTREPRISES SONDÉES

01./

**MÉTHODOLOGIE
ET STRUCTURE
DE L'ÉCHANTILLON**

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES RÉPONSES

Le questionnaire « La transformation digitale des TPE-PME Camerounaises » a été envoyé à 928 dirigeants de TPE-PME, sur 87 422 PME tirés aléatoirement dans la base répertoriée en 2016 par la Chambre de Commerce, d'Industrie, des Mines et de l'Artisanat et conjugués par une stratégie de porte-à-porte auprès des entreprises dans un premier temps lors du salon PROMOTE 2019 et dans un second temps dans toutes les artères de la ville de Douala et de Yaoundé. Cette quête nous a permis de sonder 678 TPE-PME.

Un « dirigeant » est une acceptation large regroupant : le président, le directeur général, le directeur associé ou tout membre du comité exécutif ou du comité de direction de l'entreprise.

Nous avons, à ce jour, collecté et analysé 678 réponses, soit un taux de retour de 69,92% . Les réponses nous sont parvenues de tout le Cameroun.

- Littoral (**Douala**) : **311** répondants
- Centre (**Yaoundé**) : **297** répondants
- Adamaoua (**Ngaoundéré**) : **14** répondants
- Nord (**Garoua**) : **12** répondants
- Ouest (**Bafoussam et Foumban**) : **12** répondants
- Sud (**Ebolowa**) : **12** répondants
- Sud-Ouest (**Buea et Limbe**) : **11** répondants
- Est (**Bertoua**) : **6** répondants
- Extrême-Nord (**Maroua**) : **5** répondants
- Nord-Ouest (**Bamenda**) : **4** répondants



REPRÉSENTATIVITÉ DU PANEL

Une sur-représentation du commerce et une sous-représentation des industries alimentaires dans le paysage de la PME camerounaise

- Le panel de répondants est globalement représentatif de la population ciblée. Quelques différences notables s'observent.
- Le commerce est sur-représenté et les industries agroalimentaires sous-représentées au sein de notre panel. La part des entreprises industrielles atteint ainsi 36,23 % dans notre échantillon, contre 17 % dans la population mère.
À l'inverse, le poids du commerce n'y est que de 1,45 %, contre 13 % dans la population mère.

• RÉPARTITION DES PME AU CAMEROUN (QUELQUES CHIFFRES-CLÉS)*

En effet, la population-mère la plus importante se situe dans le secteur tertiaire : 85% des PME Camerounaises y sont représentées, ce qui les dénombre à 55 751 entreprises. La part du commerce étant de 39 788 TPE soit 55,8%.

COMPARAISON DE LA STRUCTURE DU PANEL PAR RAPPORT À LA POPULATION MÈRE UNITÉS : EN %, PART DES RÉPONDANTS OU DES ENTREPRISES DE LA POPULATION MÈRE

PANEL (678 RÉPONDANTS)		POPULATION MÈRE (928 ENTREPRISES)
Commerce	36,23%	17%
Santé et cosmétiques	14,5%	10%
Artisanat	11,2%	7%
TIC et Télécommunications	8,7%	7%
Immobilier et Équipement	5,8%	7%
Éducation et Formation	4,35%	4%
Mode et habillement	4,35%	3%
Transport et Logistique	4,35%	10%
Communication et Médias	4,35%	11%
Élevage	2,9%	6%
Eau et Énergie	1,45%	5%
Agro industrie et alimentaire	1,45%	13%

* Chiffres de l'INS 2016 RGE 2 de Septembre 2018

REPRÉSENTATIVITÉ DU PANEL

La région du Nord-Ouest est sous-représentée dans notre échantillon par rapport aux autres régions camerounaises. Alors que les entreprises de cette région représentent 4,93 % des entreprises de la population-mère, elles ne constituent que 5 % de notre panel.

• RÉPARTITION DES PME AU CAMEROUN (QUELQUES CHIFFRES-CLÉS)*

- 65 986 (74,9%) sont considérées comme des entreprises de très petite taille (TPE)
- 16 937 (19,1%) sont des entreprises de petites tailles (PE)
- 4 499 (5,1%) sont des entreprises de taille moyenne (ME)

Avec une contribution de la PME dans l'économie de plus 3 000 Milliards de F.CFA.

COMPARAISON DE LA STRUCTURE DU PANEL PAR RAPPORT À LA POPULATION MÈRE UNITÉS : EN %, PART DES RÉPONDANTS OU DES ENTREPRISES DE LA POPULATION MÈRE

PANEL (678 RÉPONDANTS)		POPULATION MÈRE (928 ENTREPRISES)
Nord-Ouest	4,93%	5%
Extrême-Nord	10%	8%
Est	9%	4%
Sud-Ouest	8,32%	7%
Sud	10,8%	7,3%
Ouest	9,15%	12%
Nord	11,34%	9%
Adamaoua	9,35%	10%
Centre	12,68%	18%
Littoral	15,35%	20,7%

* Chiffres de l'INS 2016 RGE 2 de Septembre 2018

REPRÉSENTATIVITÉ DU PANEL

Profil des promoteurs et des principaux dirigeants*

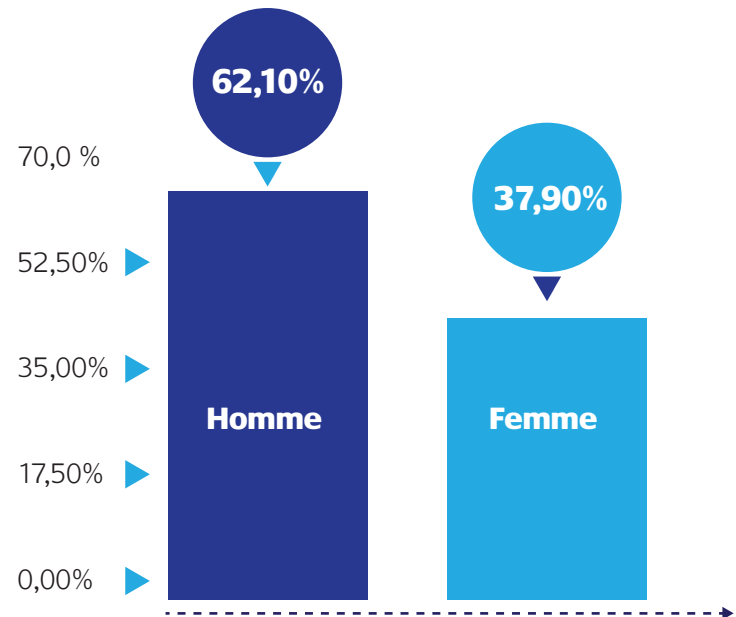
• Par sexe

L'analyse par sexe révèle que l'initiative privée reste encore dominée par les hommes.

En effet 62,1% des entreprises sont créées par des promoteurs (hommes) contre 37,9% par les promotrices (femmes). Ce déséquilibre en faveur des hommes traduit une disparité selon le genre.

Par rapport à 2009, l'on note une amélioration de la participation féminine dans entrepreneuriat (+5,3 points).

Profils des dirigeants – par sexe



*Chiffres de l'INS 2016 RGE 2 de Septembre 2018

REPRÉSENTATIVITÉ DU PANEL

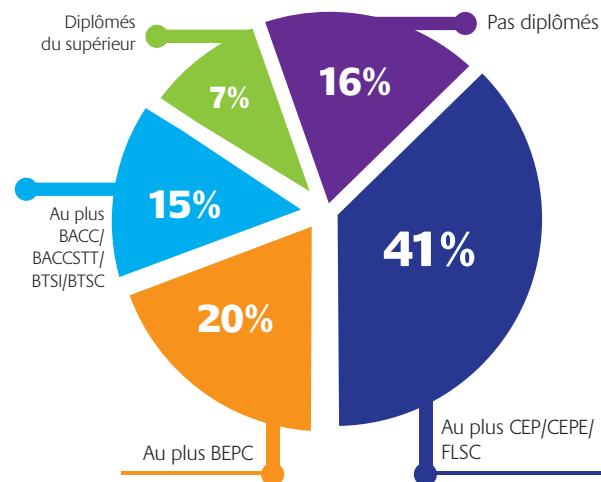
Profil des promoteurs et des principaux dirigeants/
niveaux d'instructions*

La répartition des entreprises selon le niveau d'instruction du promoteur/dirigeant montre que près de la moitié (48,4%) d'entre elles sont créées ou dirigées par des promoteurs ayant au plus le CEP/CEPE/FLSC (dont 19% sont sans diplôme);

24,1% le sont par les titulaires du BEPC ; 17,8% par ceux disposant d'un diplôme du second cycle de l'enseignement secondaire et 8,8% par les diplômés de l'enseignement supérieur. Ainsi, les entrepreneurs camerounais s'illustrent par un faible niveau d'instruction, traduisant le fait que ce sont les individus qui n'ont pas réussi dans le système éducatif classique qui se lancent dans l'entrepreneuriat.

L'accentuation (+2,1 points par rapport à 2009) de la proportion de « Sans diplôme » ou de diplômés de l'enseignement primaire pose un problème de la vision stratégique dans la transformation digitale entre autres défis des dirigeants des entreprises camerounaises et peut expliquer en partie la faible performance des entreprises nationales.

Profils des promoteurs et dirigeants – Niveau d'instruction



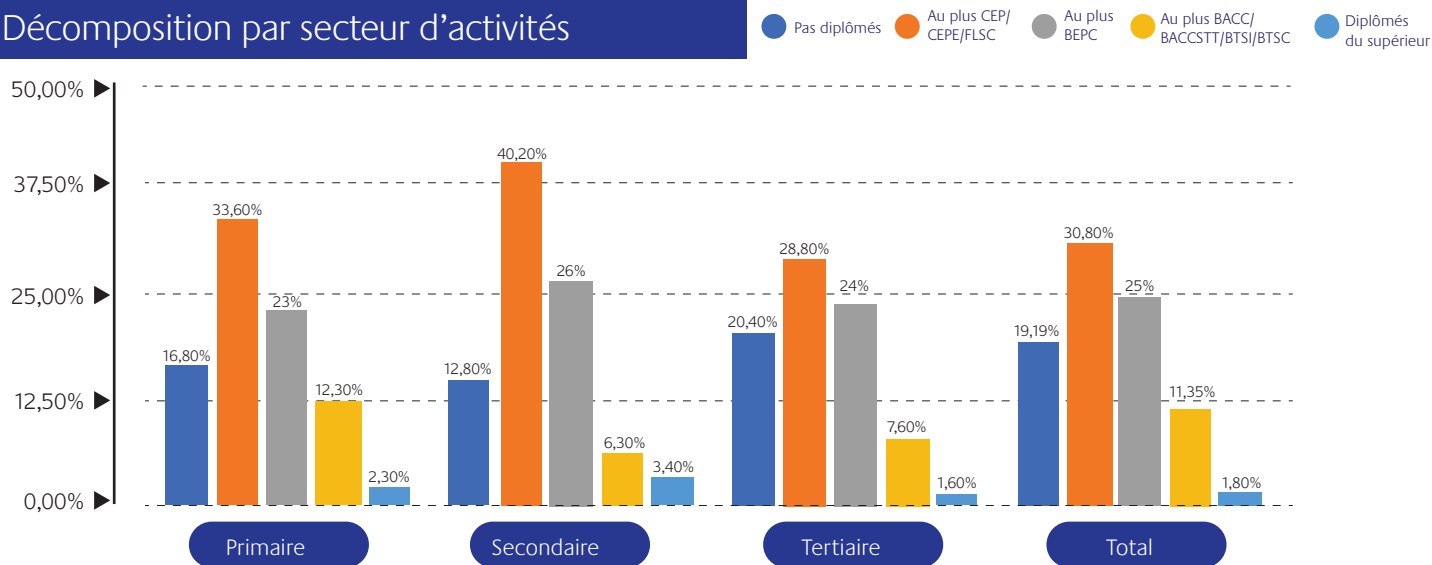
*Chiffres de l'INS 2016 RGE 2 de Septembre 2018

REPRÉSENTATIVITÉ DU PANEL

Profil des promoteurs et des principaux dirigeants/
niveaux d'instructions*

La décomposition sectorielle montre que c'est dans les activités agropastorales et dans les activités du tertiaire (commerce, coiffure, laverie auto, fast-food, restauration, hébergement, modes et habillements, etc.) que ces promoteurs de faible niveau d'instruction se sont le plus investis. Les diplômés du supérieur au Cameroun se retrouvent dans les entreprises moyennes et de grandes tailles à des statuts assez préférentiels.

Décomposition par secteur d'activités



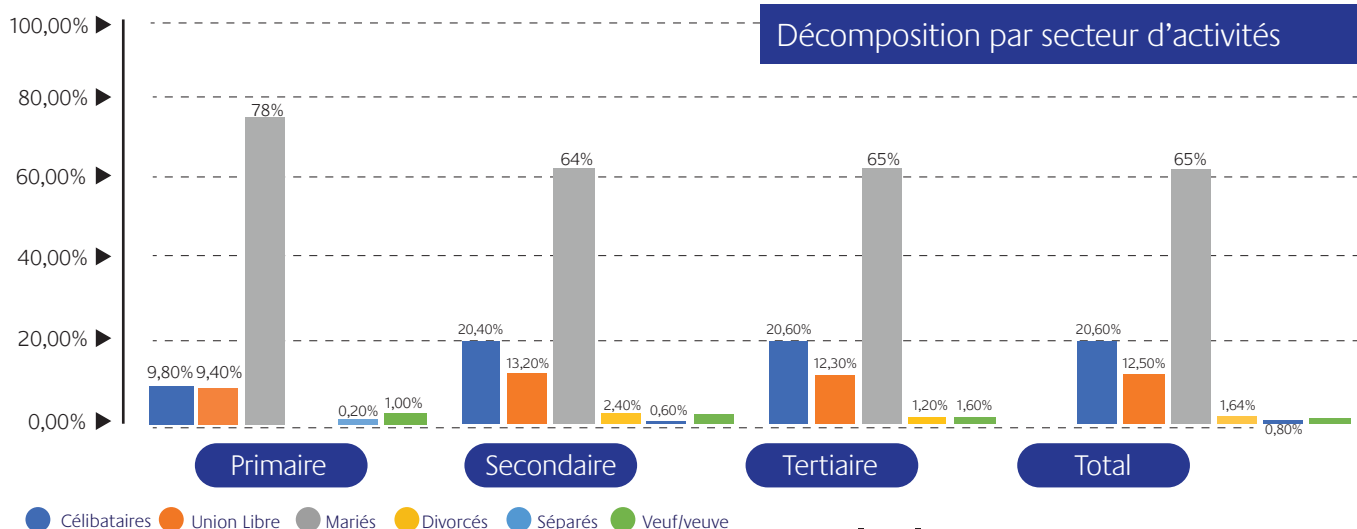
*Chiffres de l'INS 2016 RGE 2 de Septembre 2018

REPRÉSENTATIVITÉ DU PANEL

Profil des promoteurs et des principaux dirigeants/
situation matrimoniale

Quelque soit le secteur d'activité, il ressort nettement qu'au Cameroun, l'entrepreneuriat est d'abord plus une affaire des hommes/femmes mariés.

Les résultats font remarquer que le statut matrimonial impacte la création des richesses. En effet, plus la taille de l'entreprise augmente, plus la fréquence des promoteurs mariés est élevée. A l'inverse, la probabilité de trouver un promoteur célibataire ou en union libre augmente au fur à mesure que le chiffre d'affaires de l'entreprise baisse; ce qui pourrait influencer la vision stratégique des dirigeants sur la transformation digitale, sur la priorité des investissements. Les entreprises qui exercent leur activité dans les sous-secteurs banques et assurances et télécommunications sont celles dans lesquelles le taux de connexion à internet est le plus élevé avec environ 6 entreprises sur 10 qui ont accès à cette infrastructure. Par contre, c'est dans l'hébergement et la restauration (6,8%), le commerce (7,1%) et la sylviculture (8,7%) que les entreprises accusent encore du retard en matière de pénétration d'internet.



*Chiffres de l'INS 2016 RGE 2 de Septembre 2018

02./

**LA TRANSFORMATION
DIGITALE DES TPE-PME
UNE APPRÉHENSION**

1- STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

1. Par taille d'entreprise

Ventilation par taille d'entreprise (effectifs).

Nombre de collaborateurs	Répondants	
	En nombre	En %
0 à 9	245	36,13%
10 à 19	329	48,52%
20 à 49	92	13,56%
50 à 99	9	1,32%
100 à 199	3	0,442%
200 à 499	0	0%
TOTAL	678	100%

2. Par secteur d'activité

Ventilation par taille secteur d'activité.

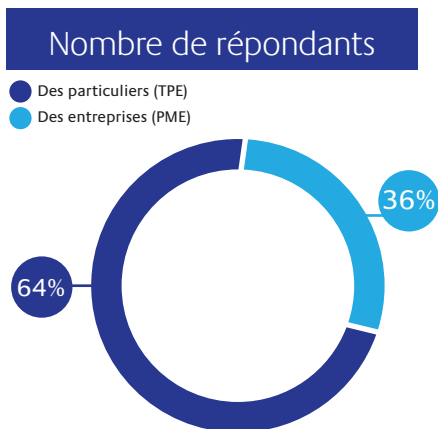
Secteur d'activité	Répondants	
	En nombre	En %
Agro alimentaire	245	36,13%
Transports	29	4,27%
Autres Services* (santé, éducation, communication, mode, commerce, eau et énergie)	259	38,2%
BTP	39	5,75%
Artisanat	47	6,93%
TIC...	59	8,7%
TOTAL	678	100%

2. RÉPARTITION ENTRE TPE ET PME

64% des entreprises sondées sont des PME.

Les PME sont très largement représentées par rapport aux TPE. Notre étude a fait une incursion assez satisfaisante des deux types d'entreprises : la PME représente aujourd'hui plus de 90% du tissu économique national camerounais, pour une participation au PIB évaluée à 34%

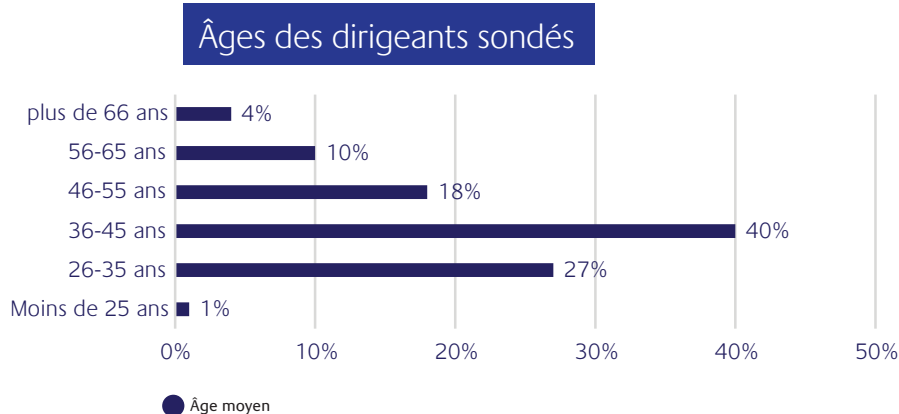
DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA NATURE DE LEUR ACTIVITÉ (TPE-PME) UNITÉ : PART EN % DES RÉPONDANTS (en réponse à la question : « Vos clients sont-ils plutôt : des particuliers (TPE-PME) ? Des professionnels, des entreprises ou des collectivités PME ?)



3. PAR ÂGE DU DIRIGEANT

40% des dirigeants sondés sont dans la tranche d'âge de 36 à 45 ans.

Cette donnée qui a permis de constater que les projets d'entrepreneuriat sont menés par des dirigeants relativement jeunes. Cela témoigne de la maturité des dirigeants de la PME lorsqu'on conjecture sur la durée de vie de la PME classique dans notre espace vital. A noter : 27% des dirigeants sont jeunes (moins de 35 ans), ils sont conquérants, et ne connaissent pas de frein même en ce qui concerne les secteurs classiques tels l'agriculture, les transports et aussi les services, les éditeurs de logiciels ou encore la nouvelle économie (commerce en ligne).

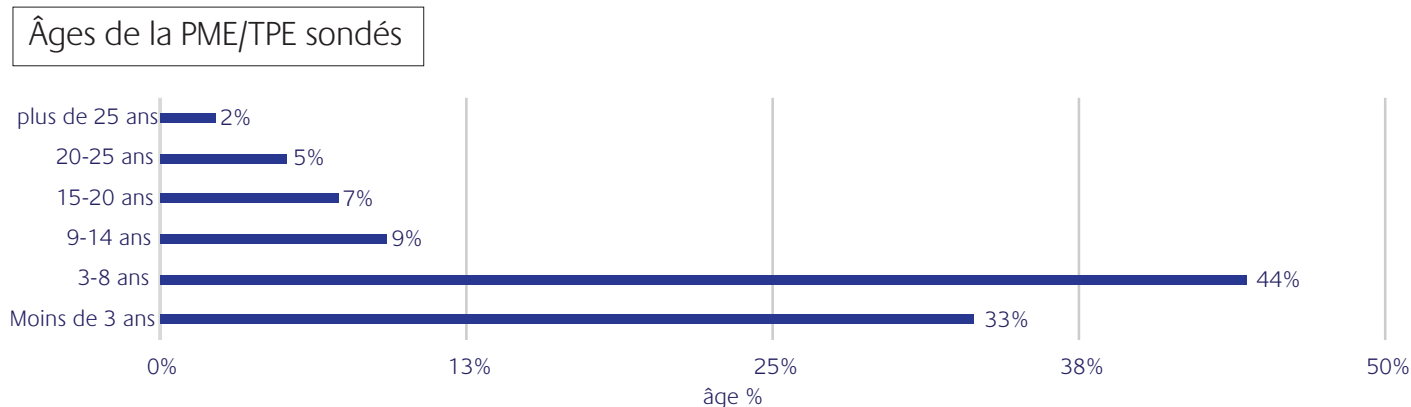


4. PART DE L'ÂGE DES PROMOTEURS

Un constat qui se dégage des résultats est surtout la jeunesse des entreprises recensées.

En effet la majorité (77%) des entreprises dénombrées ont au plus 6 ans d'âge, c'est-à-dire exercent tout au plus depuis 2012. Toutes n'ont certainement pas débuté leurs activités pendant l'année de création administrative. Par contre, l'INS dans son Recensement Général de 2016 révèle que la durée des entrepreneurs à la tête de leurs entreprises est en général courte. En effet, 85% et 94% des entrepreneurs respectivement promoteurs et principaux dirigeants ont moins de 10 ans à la tête des entreprises qu'ils dirigent, ce qui pourrait expliquer en partie la difficile stabilité de nos PME camerounaises en terme de cycle de vie.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS PAR ÂGE UNITÉ : PART EN % DES RÉPONDANTS



02.1/

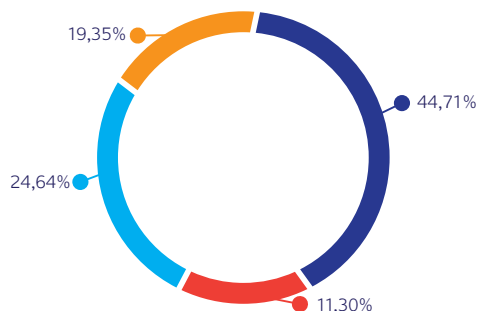
**SCAN SUR LES
ENTREPRISES SONDÉES**

STRUCTURE DU CAPITAL

62,31% des dirigeants répondants ont constitué leurs entreprises (TPE/PME comprises) sur fonds propres.

34,34% font recours au Love Money. Cette forme de finance communautaire est basée sur les liens sociaux existant entre les individus et où la notion d'avaliste (celui qui se porte garant en cas d'échec de remboursement) est très développée. Les prêts auprès du système bancaire occupent la 3ème position avec 15,75% d'entreprises qui y recourent. L'accès à ce type de financement est, dans le contexte de l'économie nationale, limité par les conditions de crédit exigée par les banques (garanties, titres fonciers, ...). L'accès au crédit reste l'épineuse difficulté auxquelles les PME sont confrontées. La Banque Camerounaises des PME entrée récemment en activité va sans doute permettre un accroissement du crédit bancaire en direction des PME.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DU CAPITAL DE CRÉATION DES TPE-PME : PART EN % DES RÉPONDANTS (en réponse à la question : « Comment avez constituer votre capital de création ?)



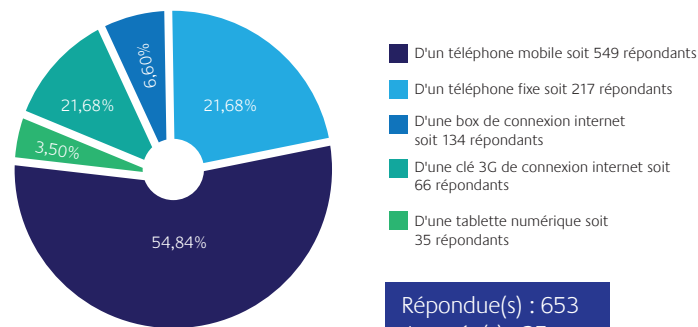
Répondue(s) : 597
Ignorée(s) : 81

ÉQUIPEMENTS DE COMMUNICATIONS

84,07% des entreprises répondantes sont équipées de téléphones mobiles pour répondre au nom de la TPE-PME .

Le taux de pénétration à la téléphonie mobile au Cameroun se situe autour de 80% en 2016. Ceci notamment est dû par la simplicité à travers l'inter-fonctionnalité que confère des appareils smartphones qui permettent entre autres de pallier l'utilité d'une tablette numérique. Il est clair également que les dirigeants de la TPE-PME camerounaises optent plus pour la mobilité, les smartphones supplantent même les clés 3G de connexion internet et la box internet qui sont respectivement de 10,11% et 20,52%.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS DES TPE-PME : PART EN % DES RÉPONDANTS (en réponse à la question : « Votre entreprise est équipée de ?...)



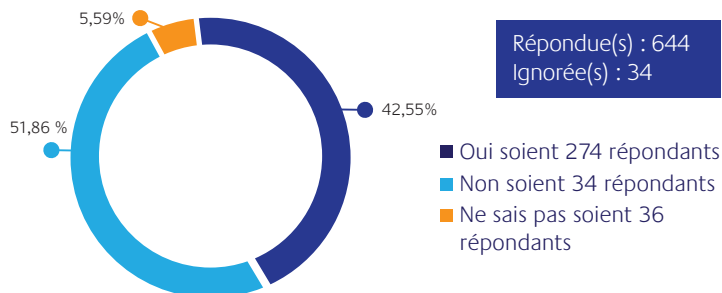
Répondue(s) : 653
Ignorée(s) : 25

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

51,86% des répondants ont rempli les formalités de création d'entreprise.

Les statistiques de cet organe de e-Régulation démontre à suffisance que les entreprises majoritairement représentées sont celles de la région du Littoral (Douala). Les indécis, ceux représentant les 5,59% de notre échantillon, affirment avoir entamé les démarches sur un portail internet et ne sont pas parvenus au terme de celles-ci. Il est à noter que ce portail internet permet la régularisation de certaines charges sociales, une opportunité à prendre en compte pour faciliter la fluidité des transactions pour les 42,55% des répondants. Cependant la difficile couverture régionale que concède le déploiement de ce portail internet pourrait expliquer cette part assez significative des répondants « Non », le site affiche 3 zones couvertes à savoir Douala, Yaoundé et Garoua.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS DES TPE-PME : PART EN % DES RÉPONDANTS (en réponse à la question : « Votre entreprise est équipée de ? »)

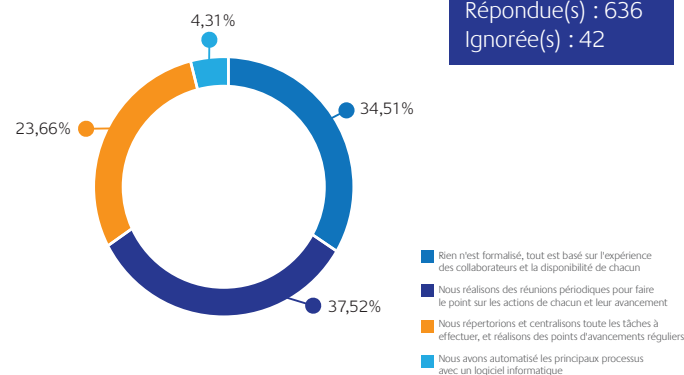


ÉCONOMIE COLLABORATIVE AU TRAVAIL

45,13% s'organisent en réunions pour fixer les tâches à effectuer en entreprise.

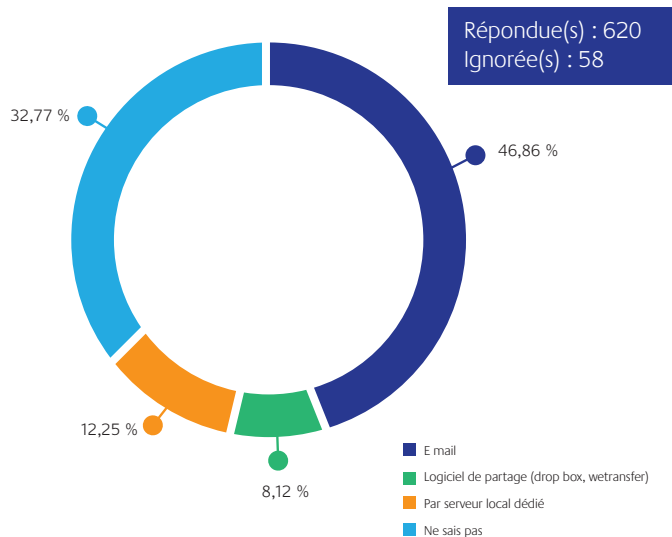
Ce qui ne veut pas dire qu'il n'existe pas de processus en interne allant de la formalisation jusqu'à l'automatisation, une différence de degré dans leurs usages expliquerait ce décalage, dans cette économie collaborative au travail subsiste l'épineux défi de la résistance au changement, d'où ce contraste qui est justifié par le fait que 53,06% utilisent les e-mails pour échanger des documents en ligne entre collaborateurs et avec leurs réseaux de distribution.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE COLLABORATIVE AU TRAVAIL (en réponse à la question : « De quelle façon sont "distribuées" les tâches à effectuer par l'ensemble des collaborateurs, suivies, analyses et amélioration ? »)



ÉCONOMIE COLLABORATIVE AU TRAVAIL

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS DE L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE AU TRAVAIL (Comment échangez-vous des documents en ligne avec vos collaborateurs et/ou votre réseau de distribution ? »)

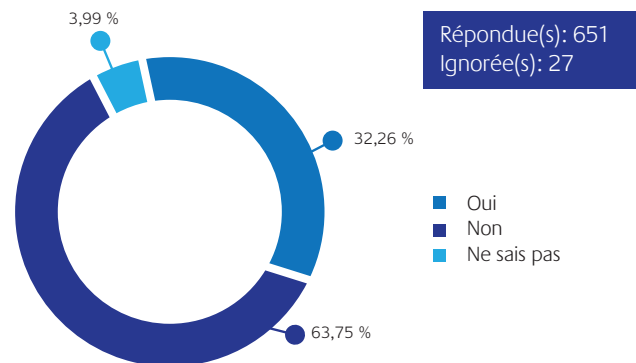


VISIBILITÉ WEB

32,26% seulement disposent d'un site web fonctionnel et en moyenne 24% disposent d'un site web fonctionnel avec l'extension .cm

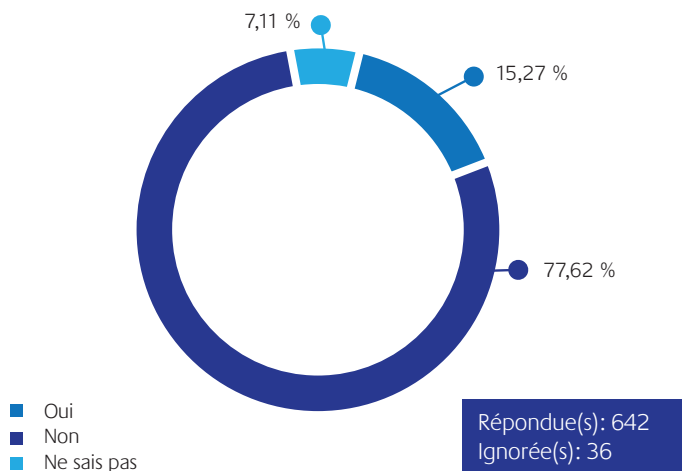
Notre étude révèle que les PME sondées ont du mal à rendre fonctionnels leurs sites web et parmi elles, nombreuses n'ont pas développé un site. La fonctionnalité permet de convertir efficacement les visiteurs (en clients), les actions désirées par le site web doivent être produites par l'internaute, offrir un contenu et une valeur gratuite dans les sites web pourraient améliorer leurs fonctionnalités. La charte de nommage de l'ANTIC a été renforcée en 2016, mais il reste à travailler en amont sur le respect des réglementations des consommateurs camerounais et en aval sur le niveau d'accessibilité de l'extension .cm qui conférerait un gage de proximité et de réactivité pour les PME camerounaises.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE VISIBILITÉ (en réponse à la question : «Votre entreprise dispose d'un site web fonctionnel ? »)



VISIBILITÉ WEB

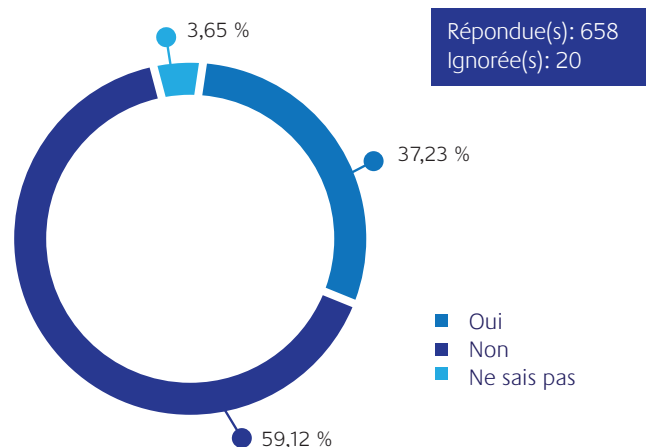
DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE VISIBILITÉ (en réponse à la question : «Votre site web exploite t-il l'extension .cm »?)



seulement 37,23% utilisent une adresse électronique professionnel

Il existe un lien entre site web et adresse mail professionnelle. La majorité des PME camerounaises utilisent encore des adresses gratuites, ce qui ne contribue pas à la visibilité de leurs marques, et en interne, les échanges de courriel ne peuvent être personnalisés et professionnalisés, ce qui ne peut garantir l'assurance aux clients de s'adresser au bon service ou bon interlocuteur. Nous aborderons la problématique de la sécurité des outils numériques, cependant, à toutes fins utiles, il est à indiquer qu'une adresse mail professionnelle offre une protection renforcée contre les mails malveillants et attaques pirates.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA VISIBILITÉ DE LA PME (en réponse à la question : «Votre entreprise a-t-elle une adresse mail pro ? »)

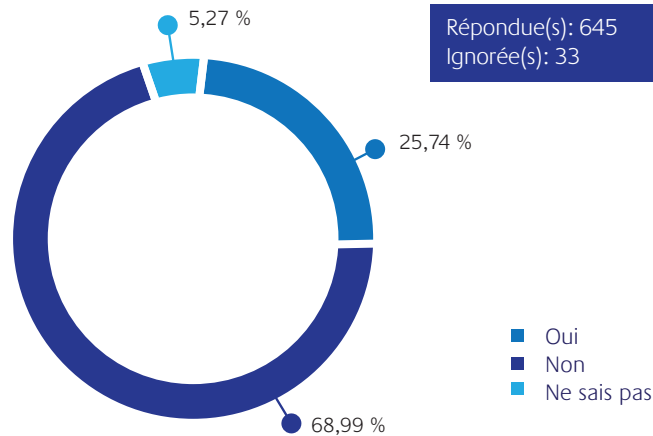


GESTION DES TÂCHES

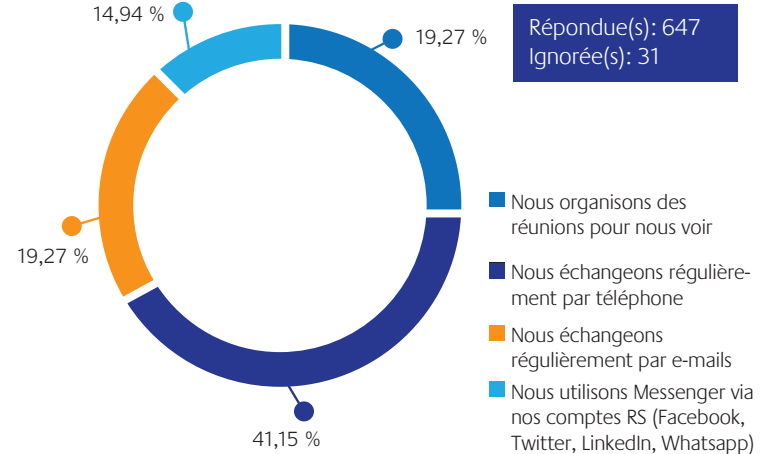
68,99% n'utilisent pas de logiciels de gestion.

Les PME camerounaises sont assez absentes dans le marché des logiciels de gestion, ce qui n'accorde pas une évolution de l'économie collaborative à travers les digital labour. Ils ne sont pas à l'abri des coûts invisibles, erreurs et oublis dans la gestion des tâches. L'automatisation consiste à confier le maximum de tâches répétitives et de peu de valeurs ajoutées à des systèmes informatiques plutôt qu'à l'humain. Un trop faible pouvoir d'achat des PME expliquerait ce gap. 51 % d'entre elles partagent des informations avec les fournisseurs ou sous/traitants en organisant des réunions pour échanger, ce qui pourrait être un risque en termes de problématiques liées au turnover des collaborateurs.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE GESTION DES TÂCHES
(en réponse à la question : «Votre entreprise utilise des logiciels de gestion des tâches (Facturation, logistique, gestion de projet? »)



DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE GESTION DES TÂCHES
(en réponse à la question : «Comment partagez-vous les informations avec vos fournisseurs/ sous-traitants (vos canaux de communications ? »)

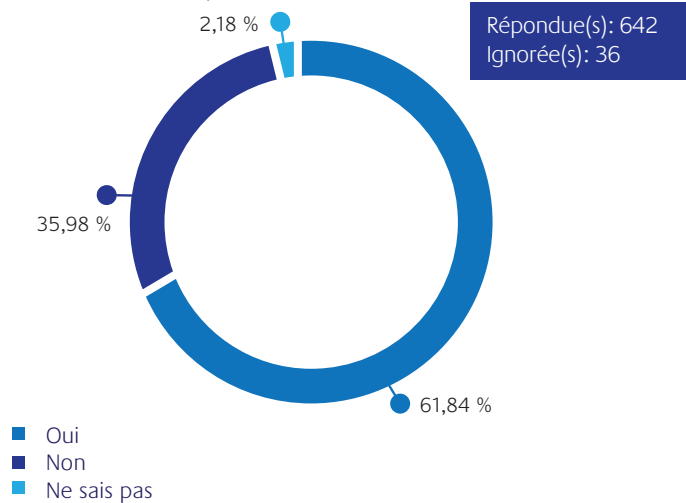


GESTION DES TÂCHES

35,98% n'utilisent pas de micro-ordinateur au Cameroun.

L'utilisation de l'ordinateur au sein des entreprises est effective. Cependant, l'on note une percée des transactions via la téléphonie mobile (22,5%), qui pourrait s'expliquer par l'accès relativement aisé à l'équipement.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'AUTOMATISATION
(en réponse à la question : « Vos salariés utilisent régulièrement un micro ordinateur? »)

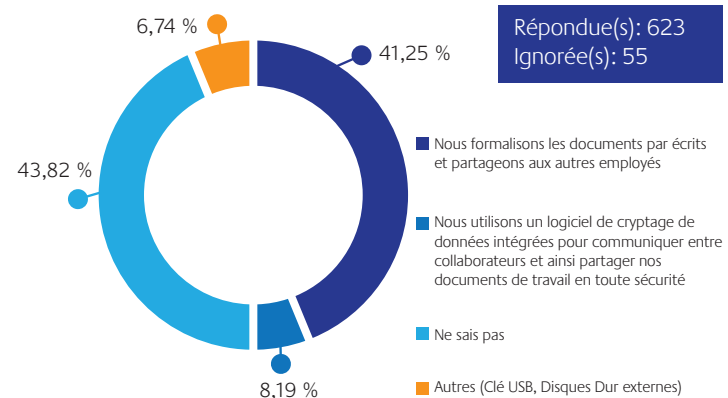


PROTECTION DE DONNÉES

43,82% n'utilisent pas des précautions appropriées de sécurité pour la protection des données.

Pour nos différents dirigeants sondés, la protection des données apparaîtrait comme une obligation dont il ne se préoccupe pas, cependant le risque de tout perdre en cas d'événements irréversibles ne les effraie pas. Ils sont leurs méthodes et mieux ils s'en tiennent à la formalisation des documents. Nous rappelons que mieux gérer ces données, c'est mieux gérer l'entreprise. Ils sont en moyenne 7,46% qui utilisent des logiciels de cryptages et/ou des clé USB, disques durs externes.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE DONNÉES
(en réponse à la question : « Prenez vous des précautions de sécurité pour la protection de vos données ? »)

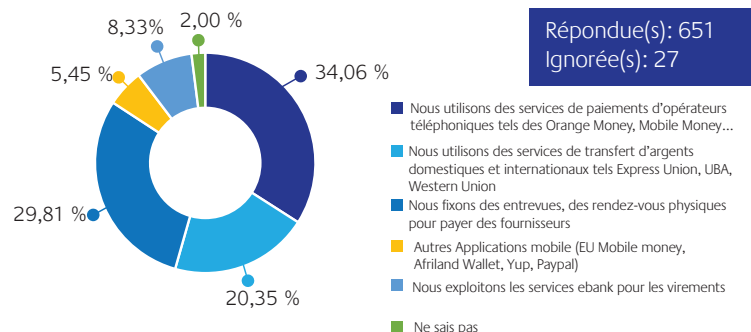


TRANSACTIONS FINANCIÈRES

66,1 % utilisent des services de paiement d'opérateurs de téléphonie mobile.

Cette percée du paiement mobile suit la dynamique croissante du taux de pénétration mobile qui serait en 2016 autour de 80%. Notre étude démontre qu'à travers le paiement mobile, les dirigeants de la PME camerounaises sont intéressés par des solutions rapides, sécurisés et pratiques en matière de transaction financière. Par contre, les modes alternatifs existant n'ont pas fait renier l'habitude des transactions financières physiques. Ils sont 57,85% à le faire, un chiffre important, qui rappelle aux différentes entités d'opter pour plus d'automatisation car ces habitudes se retrouvent encore dans nos hôpitaux, de référence ou non, nos centres commerciaux, nos shoppings, nos hôtels, nos restaurants...

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE TRANSACTION FIDUCIAIRE (en réponse à la question : «Quels sont les outils de paiement lors de transactions auprès de vos fournisseurs/sous-traitants ? »)

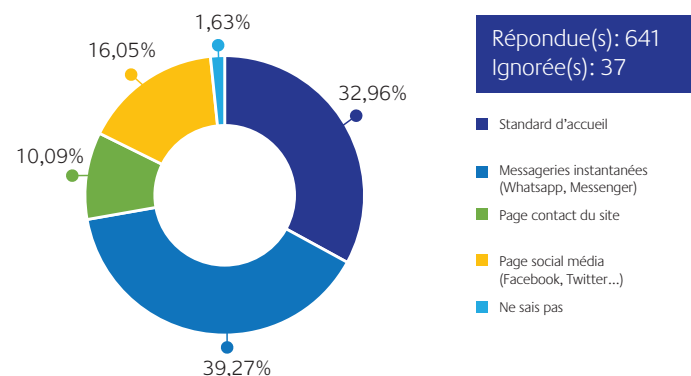


CANAUX DE COMMUNICATION

63,75% utilisent les messageries instantanées (WhatsApp, Messenger) pour entrer en contact avec la PME

Une autre corrélation en rapport aux messageries instantanées peut être faite avec le taux de pénétration mobile, la PME camerounaise utilise ces outils de communication aussi en partie pour leur polyvalence, car au-delà des échanges de notes écrites, les logiciels de messageries instantanées ont pris une orientation multimédia au sens propre du terme et aussi des accès faciles à des grands portails Yahoo!, MSN, Gmail. 2,65% utilisent des standards d'accueil, ce qui dénote du recul dans l'usage des téléphones fixes.

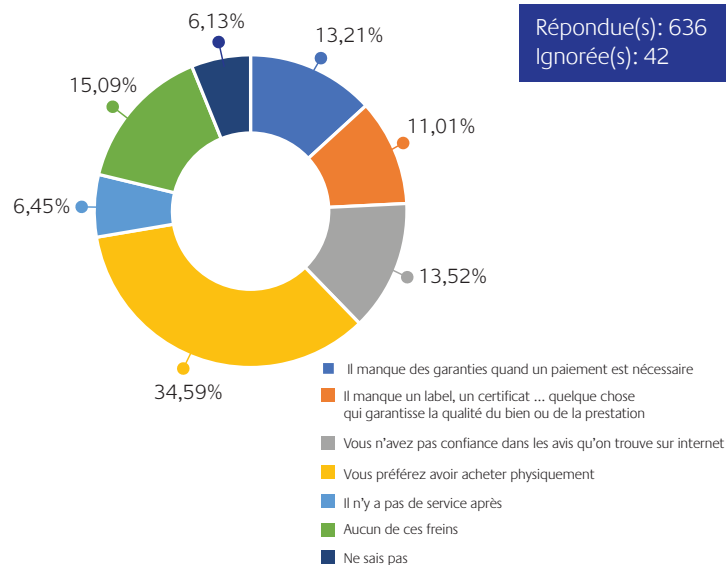
DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE CANAUX DE COMMUNICATION (en réponse à la question : « Quel est canal le plus utilisé pour entrer en contact avec votre entreprise (SMS, messageries instantanées type WhatsApp ?) »)



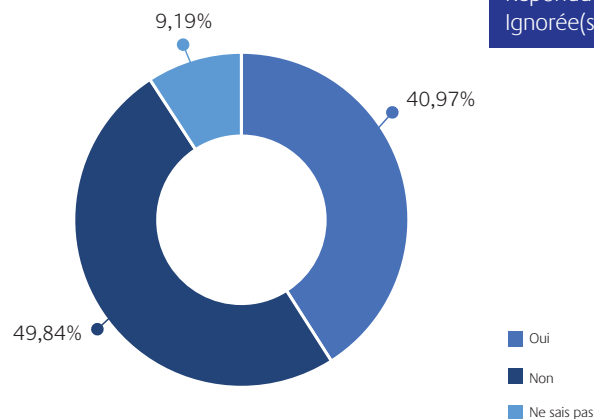
PRATIQUES COLLABORATIVES SUR INTERNET ET ACHAT EN LIGNE

34,59% préfèrent acheter physiquement et 40,97% effectuent des achats en ligne pour le compte de la TPE-PME

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DES PRATIQUES COLLABORATIVES SUR INTERNET (en réponse à la question : «Et parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation des pratiques collaboratives sur internet ? »)



DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'ACHAT EN LIGNE POUR L'ENTREPRISE (en réponse à la question : «Avez-vous déjà effectué un achat en ligne pour votre entreprise?»)



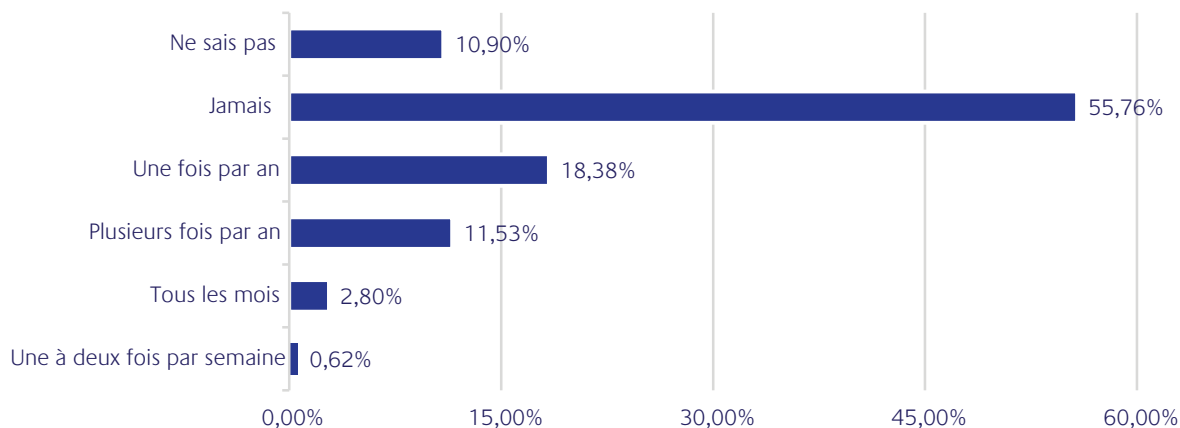
ACHATS D'ÉQUIPEMENT DE BUREAU

En moyenne 8,32% de PME acquièrent des équipements de bureau dans l'année

Avec un rythme qui varie selon une différence de secteur d'activité, de taille et de vision stratégique de la PME, la faible acquisition d'équipements de bureau est un indice des difficultés d'accès au financement pour infléchir la courbe des investissements chez les dirigeants de PME.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'ACHATS D'ÉQUIPEMENT DE BUREAU (en réponse à la question : «A quelle fréquence achetez-vous en ligne des biens d'équipement pour vos bureaux ? »)

Répondue(s): 642
Ignorée(s): 36



USAGE D'INTERNET

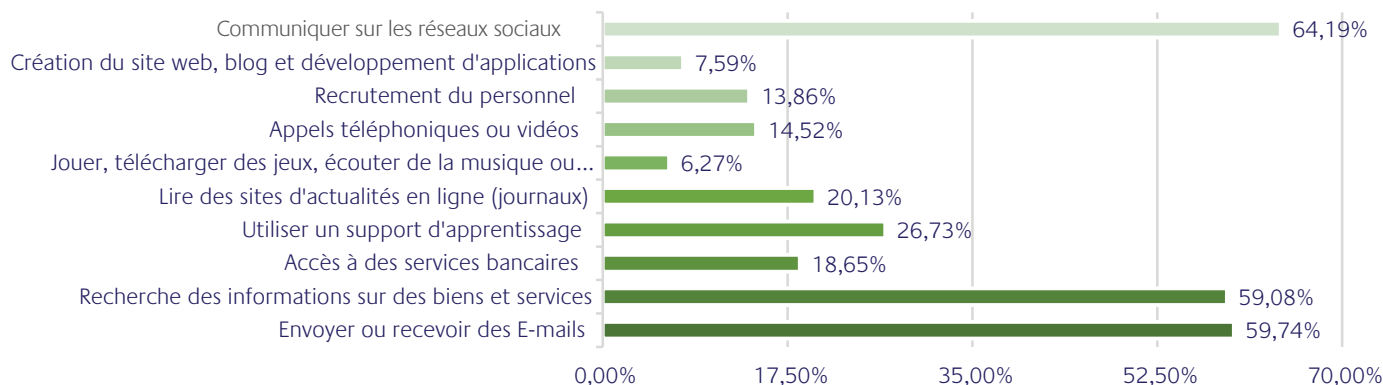
En moyenne 61 % des PME utilisent internet au travail pour communiquer dans les réseaux sociaux, envoyer ou recevoir des E-mails et rechercher des informations sur des biens et services.

Les avantages côté dirigeant : les réseaux sociaux représentent un défi pour la marque employeur. En effet, avec le développement des médias sociaux, les internautes, et a fortiori les clients, ne sont plus de simples spectateurs, mais sont devenus de véritables acteurs. Les avantages côté clients : ils ont accès à plus d'informations sur la concurrence, les nouvelles offres, les nouveaux marchés.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE CRÉATION (en réponse à la question : « Quel usage votre entreprise fait-elle d'internet (Choix multiple, plusieurs réponses possibles?) »)

Répondue(s): 606

Ignorée(s): 72

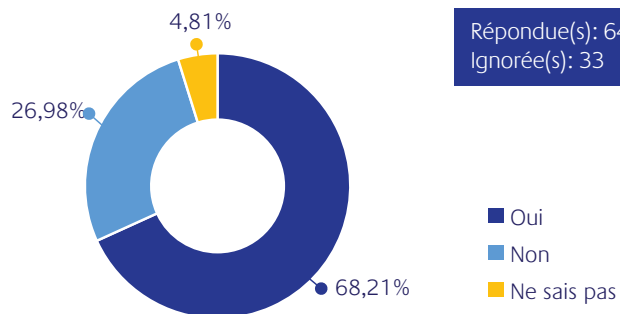


USAGE D'INTERNET PAR LES SALARIÉS

68,22% utilisent régulièrement internet.

Le taux d'utilisation d'Internet large bande est le préalable au développement de l'économie numérique. Selon l'IUT, le taux d'accès à l'Internet large bande est de 4% au Cameroun en 2015. Les dirigeants de la PME sont de plus en plus réceptifs aux effets multiplicateurs que confère l'utilisation d'internet par leurs salariés, des abonnements à des forfaits illimités sont entre autres des actions menées par les dirigeants. Même si la fracture numérique reste à combler, il reste une bonne perspective des prochains investissements pour la PME, ce qui peut s'expliquer par un maillage des infrastructures qui tendent à évoluer au Cameroun à travers le développement de la fibre optique et l'accès à la 4G. Certains opérateurs proposent à cet effet des forfaits permettant d'y accéder à un débit parfois supérieur à 50 Mb/s.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'USAGE D'INTERNET PAR LES SALARIÉS (en réponse à la question : « Vos salariés utilisent régulièrement internet ? »)

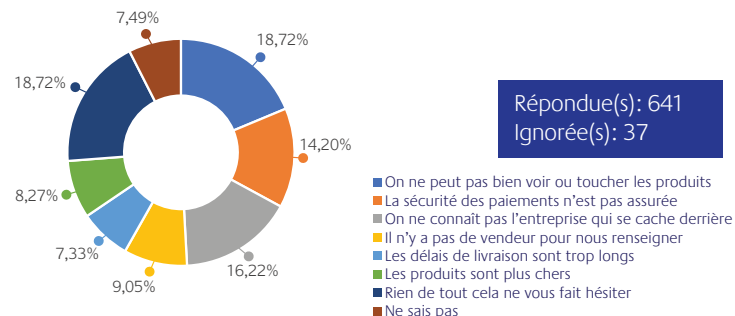


USAGE D'INTERNET

8,27% hésitent devant le coût des produits sur internet.

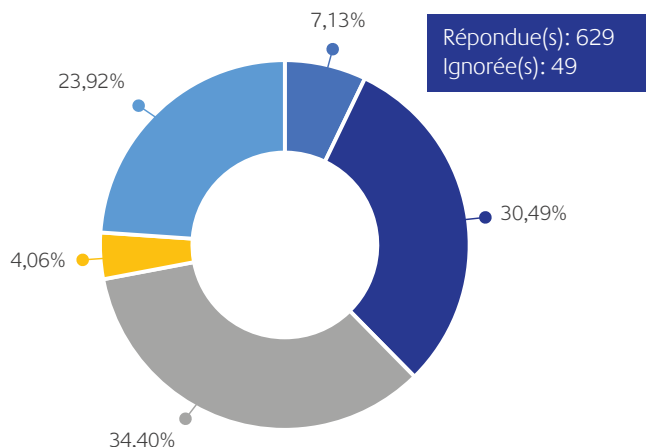
Les vendeurs en ligne fixent les prix en tenant compte d'une marge commerciale bénéficiaire à dégager afin de couvrir le traitement des commandes, ce coût couvre notamment : le service à la clientèle, le paiement et la livraison. Lors de la vente en ligne, il faut tenir compte des frais supplémentaires pour le traitement des questions, des plaintes éventuelles et des retours des produits venant des clients insatisfaits et/ou peu conquis. C'est sur ces différents frais que viennent se greffer le prix unitaire du produit à vendre sur internet. 39,11% pensent que cela revient trop cher d'acheter sur internet les vendeurs en ligne concluent des collaborations avec des services de paiement en ligne. Mis à part le MTN MOMO et Orange Money, les autres modes alternatifs de transactions financières (cartes PayPal, Yup, Wallet) ne sont pas assez vulgarisés dans notre environnement, ainsi certains équipements, abonnements pour des logiciels payants provenant de l'étranger, rendent l'acquisition de ceux-ci coûteux (si on y ajoute les frais de transport, logistique, dédouanement etc.), pour les promoteurs de la TPE-PME Camerounaises et aussi il faut encore tenir compte des disparités géographiques qui limitent l'acquisition de certains logiciels payants ou non.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'USAGE D'INTERNET (en réponse à la question : « Parmi les éléments suivants, lequel vous ferez aujourd'hui le plus hésiter pour effectuer des achats par internet ? »)



USAGE D'INTERNET

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'USAGE D'INTERNET (en réponse à la question : « Parmi les éléments suivants, quel est celui qui vous paraît être aujourd'hui le principal frein à l'utilisation d'Internet ? »)



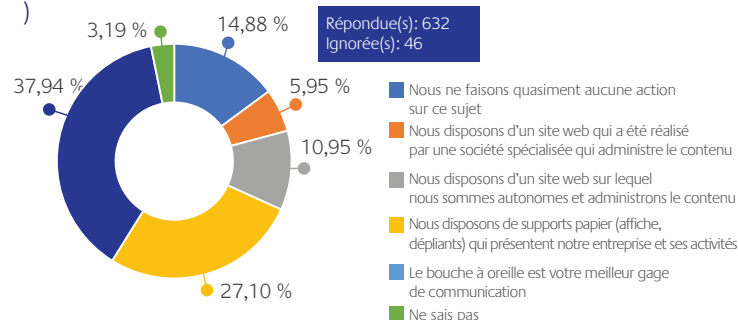
- Internet est trop compliqué à utiliser
- La qualité du service (temps de réponse, interruptions ...) n'est pas satisfaisante
- Cela revient trop cher (équipement à acheter, abonnement...)
- Internet n'est pas utile pour la vie quotidienne
- Ne sais pas

APPROCHE COMMUNICATIONNELLE

56,49% utilisent le bouche à oreille pour communiquer avec la clientèle qu'elle cible

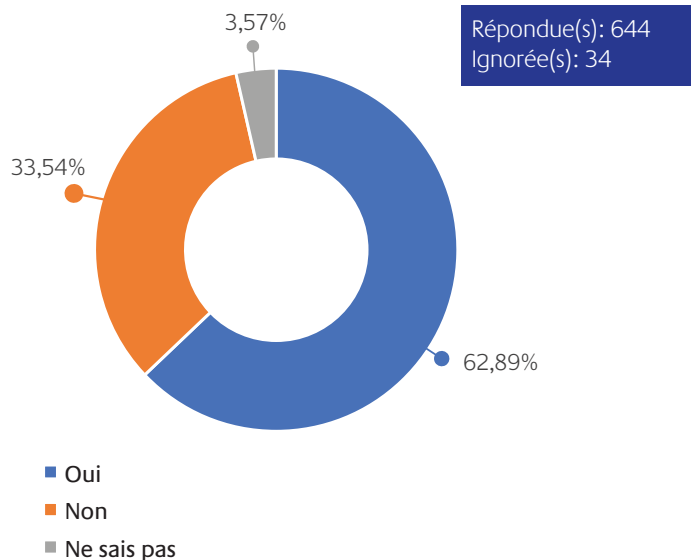
Notre étude démontre que les facteurs concourant à l'approche par bouche à oreille des PME camerounaises seraient justifiée par la recherche d'un système très économique à travers la gratuité du message par bouche à oreille, la facilité et la rapidité de diffusion. Juger de sa pertinence offrirait aux PME camerounaises l'occasion de suivre les besoins des clients, qui sont les seuls dépositaires de cet outil marketing classique. L'utilisation de sites web arrive à la troisième position avec 16,30% seulement. D'un côté assez satisfaisante pour jauger de la maturité digitale, une part importante liée aux réseaux sociaux à hauteur de 62,89% démontre que l'approche communicationnelle reste la priorité de la PME camerounaise, qui ne veut plus évoluer en vase clos.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'APPROCHE COMMUNICATIONNELLE (en réponse à la question : « Quelle est votre approche de communication vers la clientèle que vous ciblez ? »)



APPROCHE COMMUNICATIONNELLE

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'APPROCHE COMMUNICATIONNELLE (en réponse à la question : « Votre entreprise est-elle présente sur au moins un réseau social ? »)

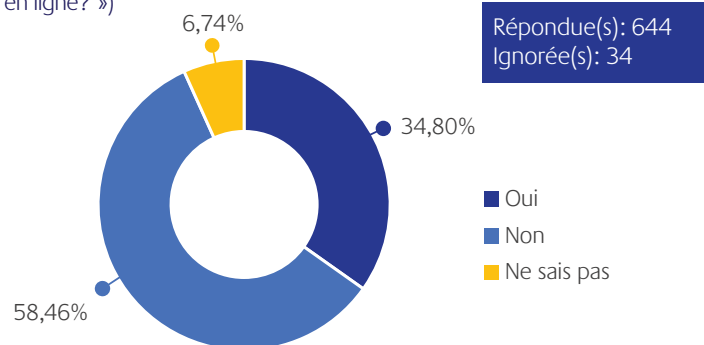


SERVICES OFFERTS

58,56% ne vendent pas leurs offres de services en ligne.

Malgré que le e-commerce soit un secteur en pleine croissance à travers notamment l'explosion du mobile et une moins bonne couverture internet, un faible taux de bancarisation qui ne favorise pas la portée des cartes bancaires, les méthodes les plus utilisées sont le paiement en espèces à la livraison et le paiement dans une e-boutique ou un showroom. Sans oublier comme freins indiqués par les dirigeants de la PME, la logistique, le dédouanement et le paiement des taxes et la livraison à domicile des clients, avec l'insuffisance des infrastructures routières, les difficultés d'accès et l'adressage des rues peu développé.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE SERVICES OFFERTS (en réponse à la question : « Votre entreprise a-t-elle déjà vendu ses offres de services en ligne ? »)

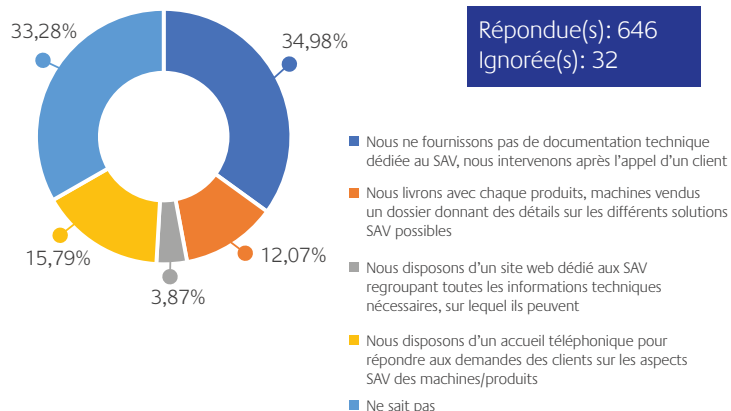


SERVICES OFFERTS

Notre étude révèle que les questions liées aux SAV efficace portée par le digital intéressent en moyenne seulement 10,58% des dirigeants répondants

L'amélioration du système de suivi des besoins des clients passerait par l'utilisation de questionnaire de satisfaction. Une pratique peu répandue, qui installe de nombreuses PME camerounaises dans un « Désavantage » concurrentiel.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE SERVICES OFFERTS
(en réponse à la question : «Comment assurez-vous les dispositions techniques dans le cadre de votre SAV ? »)

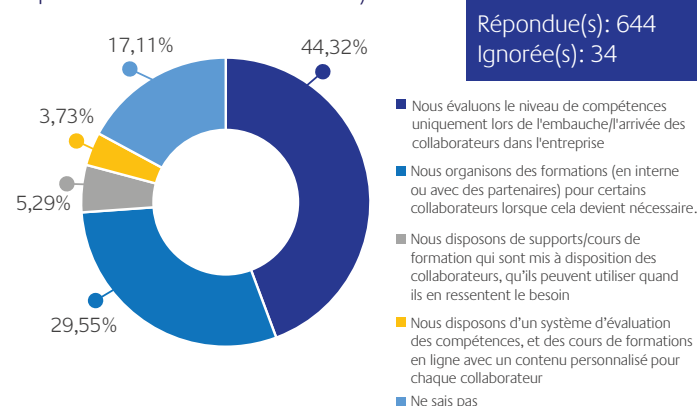


GESTION RH

Rien que 17,42% en moyenne utilisent un apprentissage numérique et à 78,6% n'embauchent pas via des services en ligne

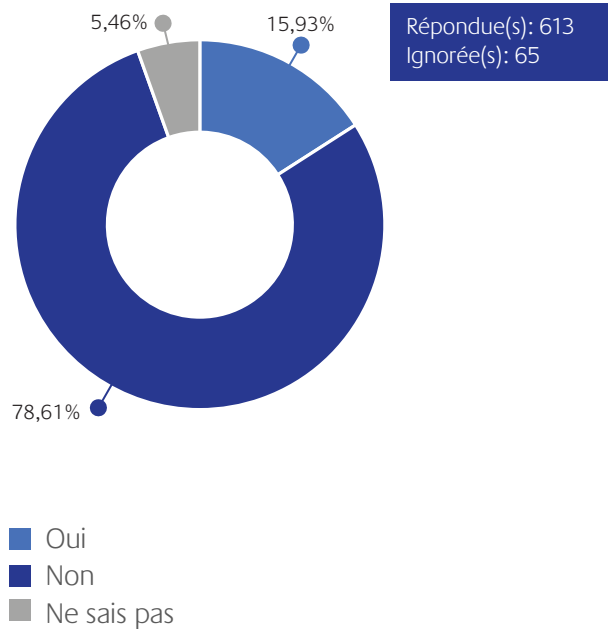
Consulter un tutoriel vidéo sur YouTube pour réaliser une coiffure, une recette particulière, une déco pour un mariage ou pour réaliser un tableau croisé dynamique, ou vérifier la véracité d'une information en consultant des e-books sont autant d'exemples d'actes d'apprentissage numérique. Il y a derrière un enjeu de performance au travail. Un salarié qui s'auto-forme, auto-apprend constitue un gain de temps dans la réalisation des tâches.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE GESTION DE RESSOURCES HUMAINES (en réponse à la question : «Comment assurez-vous le niveau de compétences de vos collaborateurs ? »)



GESTION RH

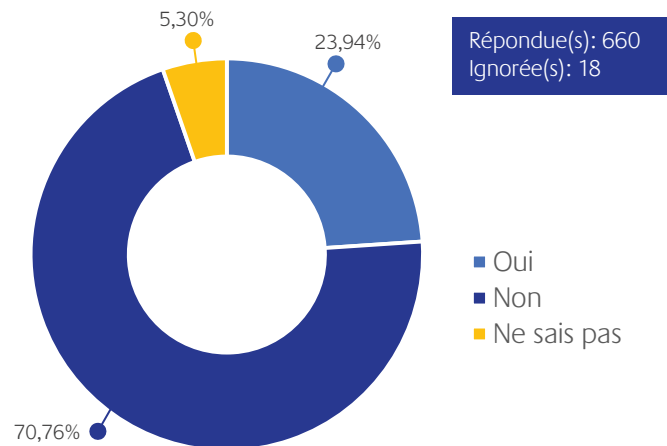
DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE GESTION DE RESSOURCES HUMAINES (en réponse à la question : «Avez vous déjà embauché de la ressource humaine via des services en ligne? »)



23,94% emploient des spécialistes en TIC

Malgré que le secteur soit assez dynamique (il embarque les facteurs liés au développement du numérique et des nouvelles technologies), notre étude note que la plupart des entreprises ont du mal à recruter un spécialiste des TIC. Les métiers des TIC (Stratège web, Spécialiste numérique, Développeur) ne sont pas à un stade d'évolution dans notre pays mais à un stade de découverte, le coût du recrutement, l'obsolescence des dirigeants (âge par rapport aux nouvelles donnes), les conflits de compétences sont des freins à l'innovation.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN FONCTION DES RESSOURCES HUMAINES (en réponse à la question : «Employez-vous des spécialistes en TIC ? »)

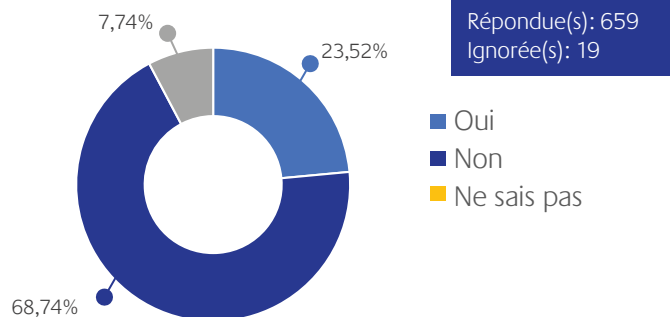


STOCKAGE DE DONNÉES MASSIVES

68,74% de répondants ne font pas usage de cloud computing .

Le dirigeant de la PME sondée semblait peu au fait de l'importance de stockage en ligne, une mauvaise vulgarisation sur un fait d'actualité a considérablement obstrué l'entendement sur le cloud. Et pourtant, les gains de productivité s'y trouvent à une échelle encore sous-estimée. Pour la PME qui officie dans les médias et télécommunications, les TIC, il est possible d'enregistrer du contenu multimédia en ligne, pour la PME officiant dans la santé, les formations, la mode et habillement, avec un cryptage SSL/TLS 256 bits de grade militaire, les données seront en parfaite sécurité. Le seul inconvénient serait la vitesse de transfert qui dépend de la qualité de la connexion internet.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE STOCKAGE DE DONNÉES MASSIVES (en réponse à la question : «Faites vous usage de l'informatique en nuage (Cloud computing: stockage de fichiers, hébergement de bases de données, analyse des données massives)? »

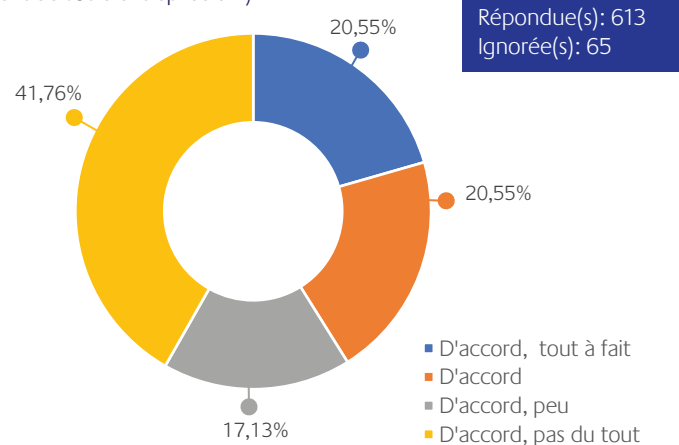


GESTION DE PROJETS

41,1 % des PME indiquent que maîtriser la gestion de projet est une priorité pour leur développement.

La réussite du projet pour les PME est fondée sur les caractéristiques liées à l'organisation (si la structure est axée sur les projets, maturité en gestion de projet), au projet (développement des logiciels, nombres d'interfaces), aux groupes de pratiques (gestion du changement, gestion des équipes, base de données). Il est à noter la présence du numérique à travers l'automatisation des processus, la gestion des RH, l'économie collaborative au travail dans la gestion des projets.

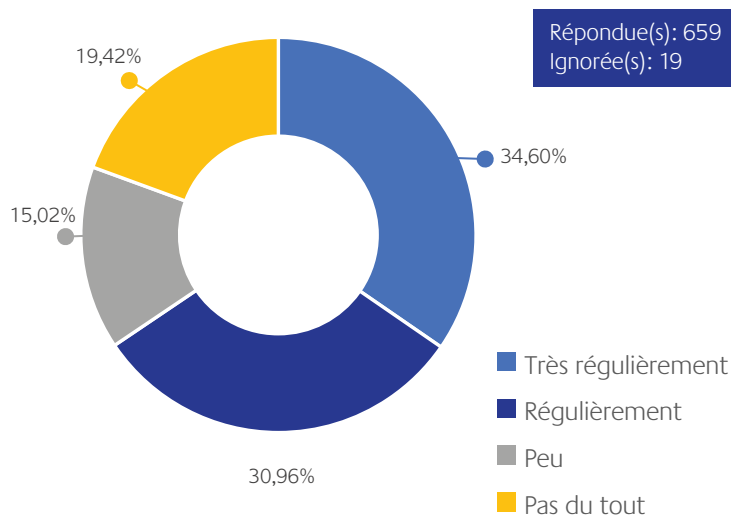
DISTRIBUTION DES EN MATIÈRE DE GESTION DES PROJET (en réponse à la question : «Maîtriser la gestion de projet est une priorité pour le développement de votre entreprise ? »)



CONCEPTION DES OFFRES ET DES PRODUITS

Dans un contexte d'hyper concurrence et de volatilité des clients, les associer à la conception des offres et produits, afin de mieux répondre à leurs besoins, est un levier de différenciation important. Parmi nos répondants, ils sont 34 % à le faire très régulièrement. Et 30,96% conçoivent les offres et produits en associant leurs clients (les PME se retrouvant dans le secteur tertiaire sont les plus concernées)

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE CONCEPTION DES OFFRES ET DES PRODUITS (en réponse à la question : «Pour concevoir vos offres et vos produits, vous est-il déjà arrivé d'associer vos clients ? »)

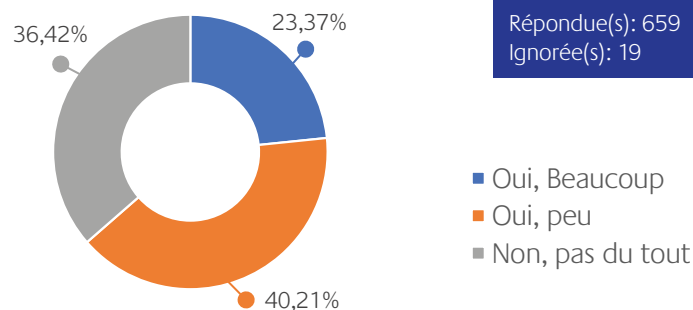


VEILLE CONCURRENTIELLE

23,37% des répondants indiquent avoir mis en place une veille formalisée sur ses concurrents, les nouvelles offres et les innovations technologiques.

Ils sont dans la santé, l'agro industrie, les entreprises de BTP. Un accent sur la veille concurrentielle est mis sur les nouvelles offres. Même si elle confère une forte contribution dans l'amélioration de la capacité d'innovation de la PME, ils sont 36,42% qui ne font aucune veille concurrentielle, notamment parce qu'elle requiert un temps et un certain coût surtout en matière technologique (il faut mettre en place une base de données spécialisées ou encore analyser des brevets). Cela peut s'avérer pénalisant pour comprendre et anticiper les évolutions du marché dans un contexte digital très mouvant.

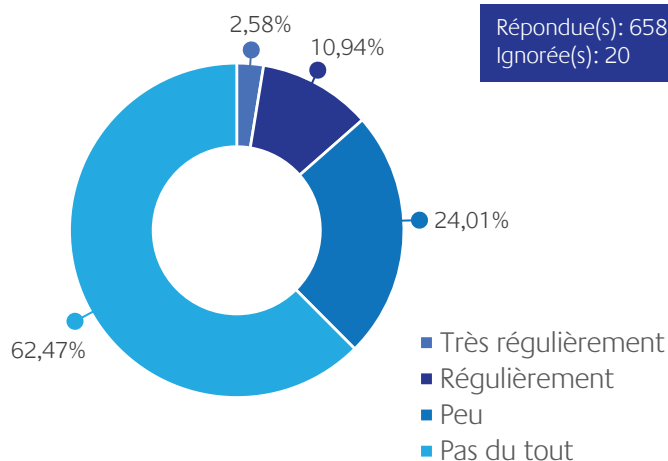
DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE VEILLE CONCURRENTIELLE (en réponse à la question : «Avez-vous mis en place une veille formalisée sur vos concurrents, les nouvelles offres, les innovations technologique... ? »)



CONCEPTION DES OFFRES ET DES PRODUITS

La complexité du sujet est le frein le plus fréquemment cité par les dirigeants (par 62,46 % d'entre eux). Nous pouvons également observer que le manque de ressources, à la fois humaines et financières, constitue, selon les dirigeants, un obstacle important à leur digitalisation.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE D'ACTION EN FAVEUR DE LA DIGITALISATION (en réponse à la question : «Avez-vous déjà engagé des actions en faveur de la digitalisation au sein de votre entreprise (migration vers le cloud, vente en ligne, ERP... ?) »)

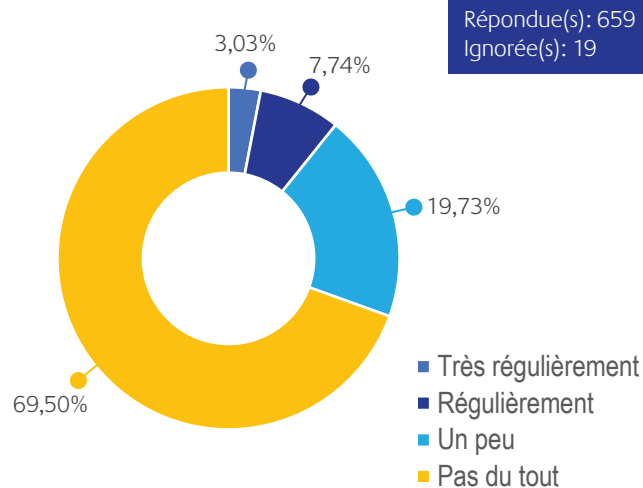


FORMATION AU DIGITAL

Seulement 3,03 % forment leurs collaborateurs au digital.

Le caractère prioritaire du digital n'est pas perçu, au regard du peu de formations proposées sur ce sujet ou du fait que la transformation digitale ne soit pas affichée comme une priorité stratégique.

DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS EN MATIÈRE DE FORMATION AU DIGITAL (en réponse à la question : «Formez-vous vos collaborateurs au digital ? »)



A PROPOS D'ECONUMA

ECONUMA.COM est une plateforme de transition digitale des entreprises.

Son initiative est centrée sur une démarche d'intelligence collective d'Activators (développeurs de solutions digitales) qui accompagnent les Needers (TPE-PME) dans leur digitalisation.

Missions :

- Sensibilisation sur les tendances digitales
- Publication de documents d'analyse
- Création d'un guide d'Activators

WWW.ECONUMA.COM

CONTACTS ECONUMA



Mathurin ESSA

CHARGÉ DE PROJETS MULTIMÉDIA

FONDATEUR ECONUMA.COM

m.essa@econuma.com

Benjamin AVA BAYIHA

Gestion de projets

b.avabayiha@econuma.com

Tél : +237 699 325 298