



COMITE NATIONAL ECONOMIQUE
ET FINANCIER DU CAMEROUN

NATIONAL ECONOMIC AND FINANCIAL
COMMITTEE OF CAMEROON



RAPPORT SUR LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DU SECTEUR FINANCIER DU CAMEROUN

EXERCICE 2024

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	3
CHAPITRE I : ETAT DES LIEUX DETAILLE DES POLITIQUES ET REGLEMENTATION.....	6
I. ETAT DES LIEUX DES POLITIQUES	6
II. ETAT DES LIEUX DES REGELEMENTS	11
CHAPITRE II : ETAT DES LIEUX DU PAYSAGE NUMERIQUE CAMEROUNAIS	14
I. ETAT DES LIEUX DE L’OFFRE	14
II. ETAT DES LIEUX DE LA DEMANDE.....	24
CHAPITRE III : ETAT DES LIEUX DETAILLE DE L’OFFRE ET DE LA DEMANDE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES AU CAMEROUN.....	53
I. ETAT DES LIEUX DE L’OFFRE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES	53
II. ETAT DES LIEUX DE LA DEMANDE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES	74

INTRODUCTION GENERALE

Lors de la session du Comité National Economique et Financier (CNEF) du 16 février 2021, les membres avaient recommandé d'inscrire dans les activités à mener par le Comité, une réflexion sur l'évolution des nouveaux métiers de la banque à la faveur des technologies disruptives marquées par l'entrée des opérateurs de téléphonie mobile et des start-ups innovantes dans l'offre des services financiers (fintechs) au Cameroun.

Les travaux menés par le CNEF en application de cette résolution¹, ont révélé que dans le secteur bancaire en effet, les établissements de crédit et de microfinance sont aujourd'hui concurrencés par les opérateurs de téléphonie mobile (TELCO), les sociétés de trading des crypto-actifs, les plateformes de crowdfunding. L'on note également le dynamisme des fintechs, dont l'offre de services est davantage complémentaire à celle des banques, en ce sens qu'ils élaborent principalement des solutions technologiques permettant d'optimiser les services des établissements de crédit et de microfinance.

En ce qui concerne la clientèle, les services financiers numériques ont transformé les habitudes de consommation. Pour ce qui est des établissements de crédit et de microfinance, ils sont dans l'ensemble unanimes sur le fait que la digitalisation des services est aujourd'hui incontournable car elle permet d'optimiser leurs performances. Aussi, celle-ci est considérée comme un axe majeur dans la stratégie de développement de 95,2 % des établissements de crédit et de microfinance en activité au Cameroun.

Sur le plan des compétences recherchées, l'on note un besoin de nouveaux profils. Le recentrage stratégique des établissements précités autour du numérique et le renforcement de leurs systèmes d'information ont fait apparaître aux cotés des métiers classiques de la banque, de nouveaux métiers tels que ceux de développeurs, ou encore, de responsables de la cyber sécurité, de la gestion des systèmes d'information, de la conduite des projets, de la conduite du changement et de la gestion des risques digitaux.

Au regard de ce qui précède, les membres du CNEF, réunis en session ordinaire le 07 mars 2024, ont recommandé au Secrétaire Général de faire de la veille prospective sur l'impact de la transition numérique sur l'activité, les métiers et les risques émergents dans le secteur financier, et de publier annuellement un rapport sur la transformation numérique du secteur financier du Cameroun.

Dans cette veine, la première édition dudit rapport a été produite en 2024, avec la participation de responsables du Ministère des Finances (MINFI), du Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL, de l'Institut National de la Statistique (INS), d'experts locaux dans les fintechs et des universitaires membres du Comité scientifique du CNEF. Pour ce faire, les textes, les documents de stratégies et les statistiques nationales et internationales sur la transformation numérique du Cameroun et de son secteur financier, ont été passés en revue. Ils ont été complétés par une enquête auprès des consommateurs de services financiers numériques, des fintechs, des sociétés d'assurances, des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille, des établissements de paiement (MTN et ORANGE Money), des établissements de microfinance et des établissements de crédit.

¹ Voir le « rapport de l'étude sur les nouveaux métiers de la banque » sur le site internet du CNEF (cnefcameroun.cm)

Le rapport sur la transformation numérique du secteur financier du Cameroun présente tour à tour, i) l'état des lieux détaillé des politiques et réglementations en matière de numérique et de services financiers au Cameroun ; ii) l'état des lieux de l'offre et de la demande de services financiers numériques

CHAPITRE I

ETAT DES LIEUX DETAILLE DES POLITIQUES ET REGLEMENTATION

CHAPITRE I : ETAT DES LIEUX DETAILLE DES POLITIQUES ET REGLEMENTATION

Vision 2035

Pour son développement économique et social, le Cameroun s'est doté en 2009 d'une Vision de développement à long terme, avec pour ambition d'être « *un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité à l'horizon 2035* ». Dans le domaine du numérique, le diagnostic effectué montre un indice en matière d'accès au numérique de 0,16 en 2002, classant ainsi le Cameroun dans la catégorie des pays à accès faible au numérique. L'objectif est de faire passer cet indice à 0,47 à l'horizon 2035 à travers des stratégies appropriées en termes de développement des réseaux et d'appropriation et de vulgarisation des TIC.

De manière spécifique, il s'agit essentiellement : (i) de la mise en place d'un cadre institutionnel et stratégique approprié ; (ii) de l'élaboration et la mise en place d'un cadre légal et réglementaire sous-tendant le commerce électronique, qui s'inspire des bonnes pratiques des pays développés notamment en matière de taxation, d'informations et de contrats ; (iii) de la libéralisation des TIC et du renforcement de la concurrence dans ce secteur ; (iv) du développement des infrastructures appropriées en termes de débit des réseaux, de connectivité, de sécurisation des transactions ; (v) du développement d'une industrie de logiciels et des centres de télétraitement ; (vi) du renforcement des capacités de régulation ; (vii) de l'adoption des incitations pour favoriser le développement de l'entrepreneuriat dans les TIC ; (viii) du développement d'une masse critique de compétences à travers la mise en place de formations professionnelles adéquates, en vue d'assurer la maîtrise nationale des technologies utilisées dans le secteur.

I. ETAT DES LIEUX DES POLITIQUES

Stratégie Nationale de développement 2020-2030 (SND30)

Le gouvernement camerounais a élaboré en 2020 la Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND30). Cette stratégie vise à faire du Cameroun un pays émergent à l'horizon 2030. Il s'agira dans sa mise en œuvre, de procéder à la transformation structurelle de l'économie nationale, au développement du capital humain et du bien-être, à la promotion de l'emploi et l'insertion économique, la gouvernance, la décentralisation et la gestion stratégique de l'Etat.

Dans le domaine du numérique, l'enjeu est de neutraliser la fracture numérique. Il s'agira de : (i) de reconfigurer l'écosystème numérique national, notamment par la restructuration du secteur en renforçant la gestion du patrimoine de l'infrastructure numérique ; (ii) de construire l'infrastructure numérique conséquente ; (iii) de sécuriser globalement les réseaux ; (iv) de développer la production des contenus numériques ; (v) d'accroître et de diversifier les usages et services numériques ; (vi) de développer la fabrication et l'assemblage des pièces et appareils numériques.

Les objectifs stratégiques du domaine des Télécommunications/TIC à l'horizon 2030 sont notamment de : (i) porter l'indice d'accès au numérique à 0,4 ; (ii) porter le taux de pénétration de l'internet à 80% ; (iii) améliorer le débit de transfert de données pour le porter à 1,4 Tb/s en 2030 ; et (iv) réduire le taux de fracture du numérique de 71,81% en 2015 à 50% en 2030.

Plan Stratégique de l'Economie Numérique du Cameroun (PSEN)

Afin d'opérationnaliser la vision 2035 et la SND30, le Gouvernement s'est doté d'un plan stratégique « Cameroun numérique 2020 ». L'enjeu dans le domaine des infrastructures de communications et de télécommunications est de capitaliser les acquis, de développer l'infrastructure large bande en vue de permettre l'insertion de notre pays dans l'économie mondiale du savoir.

Le plan « Cameroun Numérique 2020 » offre une boussole qui met en exergue les axes stratégiques, les actions et priorités à fort impact sur l'aménagement numérique du territoire, l'intensification des usages des services TIC ; la lutte contre la pauvreté par la création d'emplois et l'augmentation du taux de croissance de l'économie nationale.

Stratégie Nationale de Développement du Secteur Financier à l'horizon 2030 (SND SF 2024-2030)

La Vision de la SND SF est de faire du Cameroun à l'horizon 2030 un pays ayant une place financière capable de soutenir la transformation structurelle de son économie.

L'objectif général est d'améliorer la contribution du secteur financier à la croissance économique, au relèvement du niveau de vie des populations et à la promotion du développement de l'entrepreneuriat au Cameroun.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette Stratégie, il est prévu entre autres :

- **de mieux exploiter les infrastructures en accélérant le déploiement des plateformes financières ;**

De manière spécifique, il s'agit de : i.) étudier la faisabilité d'introduire la compétition dans plusieurs parties de la gestion des infrastructures numériques de CAMTEL ; ii.) numériser, centraliser et connecter les plateformes de services publics (registres d'identité, de propriété mobilière et immobilière) ; iii.) rendre les plateformes de paiement plus accessibles ; iv.) lancer sans délai le BIC et, v.) renforcer l'impact du Fichier Bancaire National des Entreprises (FIBANE).

- **d'améliorer le cadre réglementaire et libérer la concurrence dans les SFN et autres services financiers innovants.**

Il s'agit de : i. rehausser les seuils de transactions de la monnaie électronique (ME) ; ii. élargir les conditions d'offres de crédits au-delà du seul crédit à la consommation et pour des seuils pertinents pour les MPME ; iii. faciliter le développement des distributeurs et sous-distributeurs de services de paiement ; iv. organiser la coordination entre ART et BEAC et, v. compléter la réglementation de l'affacturage.

Stratégie Nationale de la Finance Inclusive (SNFI)

La Vision de la SNFI est d'avoir une population camerounaise financièrement instruite ayant un accès accru et permanent à une gamme de produits et services financiers durables, innovants, adaptés, diversifiés et à coûts abordables ; offerts par une diversité de prestataires de services financiers capables et responsables, opérant dans un environnement juridique, réglementaire et fiscal en constante évolution.

L'Objectif Général est d'assurer, sur un horizon de cinq (5) ans [2023-2027], l'accès et l'utilisation d'une gamme diversifiée de produits et services financiers adaptés et à coûts abordables à 65% de la population adulte du Cameroun, avec un accent particulier sur les populations rurales, les femmes et les jeunes, les groupes socialement vulnérables (GSV) et les MPMEs», et ce, à travers la promotion de l'innovation et des services financiers numériques et l'amélioration du cadre réglementaire et fiscal

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette Stratégie, les axes associés à la transformation numérique du secteur financier sont entre-autres :

- la promotion de l'innovation et des services financiers numériques :

Il est question de : i.) faciliter le développement de l'infrastructure technologique pour une meilleure offre des services financiers digitaux ; ii.) faciliter l'accès et l'utilisation des systèmes de paiement électronique par les populations cibles ; iii.) promouvoir la diversification de l'offre de services financiers digitaux sécurisés et adaptés aux besoins de la population cible.

- l'amélioration du cadre réglementaire et fiscal :

Il vise à : i) favoriser la mise en place des mesures réglementaires et fiscales incitatives propices au développement de la finance inclusive ; ii.) renforcer la mise en place d'un cadre réglementaire et fiscal de la finance digitale ; iii.) promouvoir la mise en place d'un cadre réglementaire et fiscal de la finance islamique.

I.1. Cadre légal et réglementaire

Le Cameroun est doté d'un ensemble de textes visant à garantir la transformation numérique tout en impactant significativement le secteur financier.

I.1.1. Les textes du secteur télécommunications/TIC

Loi régissant les communications électroniques au Cameroun

La loi n° 2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques, modifiée et complétée par la loi n°2015/06 du 20 avril 2015, définit les régimes juridiques et les conditions d'exploitation dans le secteur des Télécom/TIC.

En vertu de cette loi, les opérateurs de télécommunications du Cameroun sont tenus de fournir des services de communication de bonne qualité, à des tarifs abordables et de façon ininterrompue. Cette loi leur prévoit deux (02) régimes pour l'exercice d'une activité dans les communications électroniques, à savoir, le régime de l'autorisation comprenant la concession, la licence et l'agrément, et le régime de la déclaration.

Loi relative à la cybersécurité et la cybercriminalité au Cameroun

La Loi n°2010/012 du 21 décembre 2010 relative à la cybersécurité et la cybercriminalité au Cameroun a été mise en place pour instaurer un climat de confiance dans le secteur des TIC et pour lutter contre la cybercriminalité. Elle permet de régir le cadre sécuritaire des réseaux de

communications électroniques et des systèmes d'information, définir et réprimer les infractions liées à l'exploitation des technologies de l'information et de la communication à des fins criminelles au Cameroun.

Loi relative à la protection des consommateurs

La loi-cadre n° 2011/012 du 6 mai 2011 fixe le cadre général de la protection du consommateur au Cameroun. Elle s'applique à toutes les transactions relatives à la fourniture, la distribution, la vente, l'échange de technologies, de biens et services portant sur la protection du consommateur. Ces transactions concernent notamment les secteurs de la santé, la pharmacie, l'alimentation, l'eau, l'habitat, l'éducation, les services financiers, bancaires, le transport, l'énergie et les communications.

Loi régissant le commerce électronique

La loi n° 2010/021 du 21 décembre 2010 est le cadre réglementaire régissant le commerce électronique au Cameroun. Elle définit le commerce électronique et les termes y relatifs. Elle contient également des dispositions claires sur les principes régissant l'exercice des activités liées au commerce électronique, la publicité par voie électronique, les signatures électroniques, les contrats souscrits par voie électronique et leur validité, et des directives relatives aux transactions commerciales électroniques.

Parmi les autres aspects couverts par cette loi, figure la responsabilité des prestataires de services et des intermédiaires dans le domaine du commerce électronique, le stockage, la conservation et la transmission des données. En outre, elle contient des dispositions concernant la sécurisation et l'authenticité des données et des renseignements. De même, cette loi prévoit des sanctions et des amendes en cas de violation des dispositions qui y sont contenues.

Décrets

Dans le secteur télécommunications/TIC, les Décrets suivants ont été pris par les pouvoirs publics :

- le Décret n° 2012/1634/PM du 14 juin 2012 fixant les conditions et les modalités d'audit de sécurité obligatoire des réseaux de communications électroniques et des systèmes d'information ;
- le Décret n° 2017/2580/PM du 06 avril 2017 fixant les modalités d'établissement et/ou d'exploitation de réseaux et de fourniture des services de communications électroniques soumis au régime de l'autorisation ;

- le Décret n°2022/10902/PM du 07 décembre 2022 fixant les conditions de réservation, d'attribution et d'utilisation des ressources en numérotation ;
- le Décret n° 2023/08473/PM du 23 novembre 2023 fixant les conditions d'interconnexion, d'accès aux réseaux de communications électroniques ouverts au public et de partage des infrastructures.

II. ETAT DES LIEUX DES REGELEMENTS

Règlement CEMAC relatif à l'émission de monnaie électronique

Ce Règlement communautaire fixe le cadre d'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique par les établissements qui y sont assujettis. Il détermine : i) les conditions d'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique ; ii) le régime de l'émission de monnaie électronique et de sa conversion en monnaie fiduciaire ou scripturale ; iii) les modalités de régulation, de contrôle et de surveillance de l'activité d'émission de monnaie électronique.

Règlement CEMAC relatif aux services de paiement

Ce Règlement fixe les conditions d'exercice et de contrôle des services de paiement dans la CEMAC. Il est applicable aux prestataires de services de paiement qui exercent dans la CEMAC, à leurs partenaires techniques et à leurs distributeurs. Il s'applique également aux commissaires aux comptes des prestataires de services de paiement.

Ce Règlement exclu de son champ d'application : i) les opérations de paiement effectuées en espèces directement du payeur au bénéficiaire, sans l'intervention d'un intermédiaire ; ii) les opérations de paiement effectuées par la Banque Centrale, les Trésors publics et les services financiers de la Poste.

Règlement CEMAC relatif aux systèmes, moyens et incidents de paiement

Ce Règlement a pour objet de fixer les règles relatives à l'utilisation des moyens de paiement, au traitement des incidents de paiement et à l'organisation des systèmes de paiement dans la CEMAC. Il s'applique à la Banque Centrale, aux établissements qui y sont assujettis et aux utilisateurs des moyens de paiement.

Règlement CEMAC portant Prévention et Répression du Blanchiment des Capitaux et du Financement du Terrorisme et de la Prolifération en Afrique Centrale

Ce Règlement a pour objet de définir les règles permettant de prévenir, de détecter et de réprimer le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la prolifération au sein des Etats de la CEMAC, afin d'empêcher l'utilisation des circuits économiques, financiers et bancaires de la Communauté à des fins de recyclage de capitaux ou de tous autres biens d'origine illicite.

Il définit les mesures visant à détecter et à décourager le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de la prolifération, ainsi qu'à faciliter les enquêtes et les poursuites y relatives.

Règlement CEMAC relatif à la protection des consommateurs des produits et services bancaires

Ce Règlement a pour objet de fixer les règles visant à garantir la protection des consommateurs des produits et services bancaires et l'accès aux produits et services bancaires dans la CEMAC.

Ces règles ont notamment pour objectif de prévenir et réprimer les pratiques commerciales déloyales des établissements assujettis et de garantir que ces établissements réalisent leurs activités de manière équitable et responsable, que leurs opérations soient claires et transparentes, que leurs produits et services ne soient pas vendus dans des conditions non connues des consommateurs, et que ces derniers soient en mesure de faire respecter leurs droits.

Règlement COBAC portant obligation d'élaboration par les établissements de crédit d'un plan de continuité de leurs activités

Ce Règlement définit les principes généraux devant guider l'élaboration, par les établissements de crédit, d'un plan de continuité de leurs activités en cas de perturbation opérationnelle majeure.

CHAPITRE II

ETAT DES LIEUX DETAILLE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

CHAPITRE II : ETAT DES LIEUX DU PAYSAGE NUMERIQUE CAMEROUNAIS

La Gouvernance du secteur des télécommunications/TIC est structurée au Cameroun autour de trois types d'acteurs structurant l'écosystème. Il s'agit des Institutions, des Organes de régulation des Opérateurs.

I. ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE

I.1. INSTITUTIONS ET ORGANES DE REGULATION

I.1.1. Institutions

Le Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL)

Depuis le 12 novembre 2012, le MINPOSTEL dispose d'un cadre organique à la faveur du décret présidentiel N°2012/512. À la lecture de ce décret, le MINPOSTEL est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique sectorielle des télécommunications en tenant compte de l'évolution technologique dans ce secteur, des besoins de développement et des priorités du Gouvernement. Il veille à l'application de cette politique ainsi qu'au respect de la législation et de la réglementation y afférentes.

A ce titre, il assure entre autres :

- la supervision du secteur des TIC, la tutelle des entreprises publiques de Télécommunications et des TIC;
- la représentation de l'Etat aux organisations et manifestations internationales concernant les Télécommunications et les TIC ;
- la détermination du nombre d'opérateurs dans chaque segment de marché en tenant compte des ressources rares ;
- la garantie de l'utilisation optimale des ressources rares disponibles en tenant compte des contraintes économiques des marchés ;
- le lancement des appels d'offres pour les concessions et les licences ;
- la signature des conventions de concession ;

- la délivrance formelle aux opérateurs et aux exploitants, après avis conforme de l'Agence, des licences ;
- la définition de la politique tarifaire ;
- la conduite des études stratégiques sectorielles.

Le Ministère des Finances

Le Ministère des Finances est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique gouvernementale en matière financière, budgétaire, fiscale et monétaire. Il est chargé entre autres de la collecte des recettes fiscales et douanière, de la gestion du trésor Public, de la promotion de l'épargne et de son emploi pour le développement économique.

Suivant Décret n° 2008/365 du 08 novembre 2008 du Président de la République portant organisation du Ministère des Finances, il est chargé de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière financière, budgétaire, fiscale et monétaire.

En matière monétaire et financière, il assure :

- la gestion de la dette publique intérieure et extérieure ;
- la gestion du Trésor public ;
- la promotion de l'épargne et de son emploi pour le développement économique ;
- le suivi de la coopération monétaire ;
- le suivi des dossiers de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA), en liaison avec le Ministère chargé de la justice et les autres Administrations compétentes ;
- le contrôle des finances extérieures, de la monnaie et de la réglementation des changes ;
- de l'élaboration de la balance des paiements ;
- le suivi et le contrôle des établissements de crédits, des compagnies d'assurances et des marchés financiers ; - le suivi des affaires du Fonds Monétaire International. *

Par ailleurs, le Ministère des Finances assure la tutelle de l'Institut d'Emission, des établissements de crédit et des compagnies d'assurances, de la Caisse Autonome d'Amortissement et de la Société de Recouvrement des Créances du Cameroun.

Lui sont rattachés le Centre National de Développement Informatique, la Commission Technique de Privatisation et des Liquidations, la Commission Technique de Réhabilitation des Entreprises Publiques.

La Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC)

Créée en 1972, la Banque des Etats de l'Afrique Centrale (BEAC) est la banque centrale commune aux six Etats qui constituent la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC). Il s'agit respectivement du Cameroun, de la République Centrafricaine, du Congo, du Gabon, de la Guinée Equatoriale et du Tchad.

La BEAC a pour mission de :

- définir et conduire la politique monétaire de l'Union Monétaire de l'Afrique Centrale ;
- émettre et mettre en circulation le Franc CFA, monnaie commune de la zone CEMAC ;
- conduire la politique de change de la zone CEMAC ;
- détenir et gérer les réserves officielles de change des Etats membres ;
- promouvoir les systèmes de paiement et de règlement et veiller à leur bon fonctionnement ;
- promouvoir la stabilité financière au sein de l'Union monétaire.

I.1.2. Organes de régulation

L'Agence de Régulation des Télécommunications (ART)

Elle est instituée par la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, modifié et complété par la loi n° 2015/006 du 20 avril 2015.

L'ART d'une part assure pour le compte de l'Etat, la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des Télécommunications et des TIC ; elle veille également au respect du principe d'égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques et d'autre part, elle collabore avec l'ANTIC pour la régulation des activités de sécurité électronique.

Elle a pour missions entre autres :

- de veiller à l'application des textes législatifs et réglementaires en matière des Télécommunications et des TIC ;
- de garantir une concurrence saine et loyale dans le secteur des Télécommunications et des TIC ;
- de sanctionner les manquements des opérateurs à leurs obligations ainsi que les pratiques anticoncurrentielles ;
- d'instruire les demandes de licence et préparer les décisions y afférentes ;
- de délivrer formellement les récépissés de déclaration ;
- de définir les conditions et les obligations d'interconnexion et de partage d'infrastructures ;
- d'assurer l'assignation et le contrôle du spectre de fréquences ;
- d'établir et de gérer le plan de numérotation ;
- de garantir la protection des consommateurs.

L'Agence Nationale des Technologies de l'Information et de la Communication (ANTIC)

Elle est créée par la loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, modifiée et complétée par la loi n° 2015/006 du 20 avril 2015.

L'ANTIC d'une part, a pour mission de promouvoir et de suivre l'action gouvernementale dans le domaine des technologies de l'information et de la communication et d'autre part, elle est chargée de la régulation des activités de sécurité électronique, en collaboration avec l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART).

L'ANTIC a pour missions, entre autres :

- de veiller à l'harmonisation des standards techniques et de proposer des référentiels techniques, afin de favoriser l'interopérabilité entre les systèmes d'information ;
- de coordonner la réalisation et d'assurer le suivi des sites Internet, Intranet et Extranet de l'Etat et des organismes publics ;
- d'élaborer la politique et les procédures d'enregistrement des noms de domaines « .cm », de l'hébergement, de l'administration des serveurs racine, de l'attribution d'agrément de Registra, du « .cm » ;

- de planifier, d'attribuer et de contrôler les adresses Internet (IP) au Cameroun ;
- de mettre en place des mécanismes pour assurer la sécurité de l'Internet au niveau national ;
- de réguler les technologies de l'information, de la communication et Internet.

L'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF)

L'Agence Nationale d'Investigation Financière (ANIF) est un service public de renseignement financier institué par le Règlement n°01/03-CEMAC-UMAC-CM, portant prévention et répression du Blanchiment des Capitaux et Financement du Terrorisme dans chaque Etat de la sous-région Afrique Centrale.

- **La CIMA**

Considérant la nécessité économique et financière de poursuivre en commun la rationalisation de leurs marchés nationaux d'assurances, ainsi que la nécessité de renforcer la protection des assurés, les gouvernements de la République du Bénin, du Burkina Faso, de la République du Cameroun, de la République Centrafricaine, de la République du Congo, de la République de Côte d'Ivoire, de la République Gabonaise, de la République du Mali, de la République du Niger, de la République du Sénégal, de la République du Tchad, de la République Togolaise, de la République de Guinée Equatoriale, de la République Fédérale Islamique des Comores ont créé la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA) le 10 juillet 1992.

La CIMA a pour missions de :

- prendre toutes mesures nécessaires pour le renforcement et la consolidation d'une coopération étroite dans le domaine de l'assurance, afin que les marchés des pays membres soient à même de couvrir par des garanties mieux adaptées aux réalités africaines et tenant compte de leurs possibilités contributives, les risques du secteur agricole et rural ainsi que ceux liés au commerce extérieur dans la mesure où cela est techniquement faisable ;
- encourager, en vue d'accroître la rétention au plan national et régional, la mise en place de facilités permettant aux organismes d'assurances et/ou de réassurance opérant dans leur pays, d'effectuer des échanges d'affaires par des techniques adéquates, notamment par la souscription et la gestion des grands risques dépassant la capacité de conservation d'un marché ;

- rendre également des dispositions appropriées en vue de permettre l'investissement local, dans les conditions les meilleures au profit de l'économie de leur pays ou de la région, des provisions techniques et mathématiques générées par les opérations d'assurance et de réassurance, sous réserve des impératifs techniques relatifs aux risques assurés et au genre de couverture en réassurance fournie ainsi que des critères de sécurité, de liquidité, de rentabilité et de diversité ;
- poursuivre la politique de formation de cadres et techniciens en assurance pour les besoins des entreprises et des administrations dans les États membres ; 5°) Rationaliser la gestion des ressources humaines de ces entreprises et administrations par la mise en œuvre de la spécialisation et de la formation permanente ; 6°) Créer des structures communes, chargées de l'étude, de la définition et de la mise en œuvre des orientations politiques et des décisions dans les domaines précités, en vue de : a) faciliter les conditions d'un développement sain et équilibré des entreprises d'assurance ; b) favoriser la constitution, sur l'ensemble de leurs pays, d'un marché élargi et intégré réunissant les conditions d'un équilibre satisfaisant au point de vue technique, économique et financier ; c) mettre en place de nouveaux instruments financiers pour mieux rentabiliser les placements des compagnies d'assurances et de réassurance et autres investisseurs institutionnels, notamment par la création dans leurs zones monétaires respectives de marchés financiers ;
- poursuivre la politique d'harmonisation et d'unification des dispositions législatives et réglementaires relatives aux opérations techniques d'assurance et de réassurance, au contrôle applicable aux organismes d'assurances et de réassurance exerçant sur leur territoire, ainsi qu'à tous autres objectifs de nature à contribuer au plein essor de l'industrie des assurances, au développement des instruments de gestion et des moyens de prévention des risques dans les États membres ;
- pourvoir en ressources financières, matérielles et humaines les institutions communes qu'elles sont appelées à créer pour promouvoir la coopération ainsi définie en matière d'assurance et de réassurance. Aux fins d'harmonisation et d'unification énoncées au paragraphe 7 ci-dessus, la Conférence arrête une législation unique, met en place un contrôle unique des assurances et harmonise les méthodes des Directions Nationales des Assurances.

Créé par Convention du 16 octobre 1990, la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale est chargée de veiller au respect par les établissements de crédit, de microfinance et de paiement, des dispositions législatives et réglementaires édictées par les Autorités, par la Banque Centrale ou par elle-même et qui leur sont applicables, et de sanctionner les manquements constatés.

La COBAC dispose de compétences et de pouvoirs divers en matière de réglementation et d'organisation de l'activité bancaire, dont les plus importants sont :

- **le pouvoir administratif** : la COBAC est chargée de délivrer des avis conformes dans les procédures d'agrément et d'autorisation individuelles qui restent la prérogative des autorités monétaires nationales.
- **le pouvoir réglementaire** : La COBAC dispose de toutes les compétences pour définir le plan et les procédures comptables applicables aux établissements de crédit, et les normes prudentielles de gestion (ratios de solvabilité, de liquidité, de division des risques, de transformation, de couverture des immobilisations par les ressources permanentes, etc.) ;
- **le pouvoir de contrôle** : la COBAC veille à ce que la réglementation bancaire soit respectée par les établissements qui y sont assujettis ;
- **le pouvoir de sanction** : la COBAC est également un organe juridictionnel et peut intervenir à titre disciplinaire, sans préjudice des sanctions que pourront prendre les Autorités judiciaires nationales. Les sanctions prévues sont : l'avertissement, le blâme, l'interdiction d'effectuer certaines opérations ou toute autre limitation dans l'exercice de l'activité bancaire, la suspension ou la révocation des commissaires aux comptes, la suspension ou la démission d'office des dirigeants responsables et enfin, le retrait d'agrément de l'établissement.

La COSUMAF

La COSUMAF, Commission de Surveillance du Marché Financier de l'Afrique Centrale, est l'autorité de supervision et de contrôle du marché financier de la CEMAC.

Ce marché concerne tous les produits, les prestations et services d'investissement en valeurs mobilières offerts ou mis à la disposition des opérateurs économiques et faisant appel public à l'épargne (actions, obligations, OPCVM, etc.), ainsi que toutes personnes publiques ou privées en charge de la bonne exécution desdites transactions. La COSUMAF veille ainsi à la protection de l'épargne investie en valeurs mobilières et autres instruments financiers, à l'information des investisseurs, au bon fonctionnement du marché

Le Comité National Economique et Financier (CNEF)

Le CNEF est créé par le Règlement CEMAC n°03/2019/CEMAC/UMAC/CM du 12 décembre 2019

Il étudie et propose au Ministère en charge de la monnaie et du crédit (Ministère des Finances) toutes les mesures à caractère général propres à, assurer la coordination de la politique économique nationale avec la politique monétaire commune ; stimuler la mobilisation de l'épargne nationale par le système bancaire et financier ; favoriser l'inclusion financière ; améliorer l'accessibilité, la lisibilité et la compréhension des informations destinées aux consommateurs de services financiers ; optimiser l'allocation des ressources internes pour la réalisation des objectifs économiques et renforcer l'efficacité du système bancaire et financier, et en perfectionner l'organisation des méthodes.

A ce titre, le CNEF élabore et propose au Ministère en charge de la monnaie et du crédit, à la BEAC, à la COBAC et à la COSUMAF des plans d'actions pour l'amélioration de l'accès aux services financiers de qualité et le développement des marchés de capitaux ; veille particulièrement à l'éducation financière, en coordination avec les autorités nationales, tout en s'assurant que les informations destinées aux consommateurs de services financiers sont accessibles, lisibles et compréhensibles et assure, conformément à la réglementation en vigueur, d'une part, la médiation dans les litiges entre les établissements de crédit, les sociétés de financement, les établissements de paiement, les établissements de microfinance, les sociétés d'assurances, les sociétés de bourse et les sociétés de gestion de portefeuille et, d'autre part, entre ces établissements et société et leurs clientèles respectives ».

Au plan réglementaire, le CNEF peut être consulté sur tout projet d'acte législatif ou réglementaire relatif à l'activité des établissements de crédit, de microfinance et de paiement ainsi que des sociétés d'assurances visant notamment les conditions d'implantations des réseaux, en particulier les ouvertures et fermetures d'agences et de guichets ; les conditions des opérations que peuvent effectuer ces établissements, en particulier les conditions appliquées à la clientèle ; les conditions des opérations que peuvent effectuer ces établissements, en particulier les conditions appliquées à la clientèle ; la publication des comptes des établissements de crédit ; les conditions de concurrence et l'organisation des services communs à la profession ; les conditions d'implantations des réseaux, en particulier les ouvertures et fermetures d'agences et de guichets ; les conditions des opérations que peuvent effectuer ces établissements, en particulier les conditions appliquées à la clientèle ; les conditions des opérations que peuvent effectuer ces établissements, en particulier les conditions appliquées à la clientèle ; la publication des comptes des établissements de crédit ; les conditions de concurrence et l'organisation des services communs à la profession ; les projets de Règlements et Décisions édictés par la BEAC, la COBAC ou la COSUMAF ou tout autre organisme agissant dans un domaine relevant de leur champ de compétence ; les orientations de la politique du crédit ainsi que le financement des programmes économiques ; les conditions des

emprunts intérieurs et extérieurs émis par les Etats et les administrations publiques ; le comportement financier des agents non financiers ; les interventions financières des Etats, directes ou indirectes, telles que les prises ou cessions de participations publiques, subventions, avantages fiscaux et octroi de garantie ; sur les décisions d'ordre individuel ou les accords, autorisations ou dérogations qu'ils prennent ou octroient en vertu de la réglementation bancaire dans la CEMAC, sous réserve des attributions relevant de la compétence de la COBAC.

Le CNEF attribue des numéros d'immatriculation aux établissements de crédit, de microfinance et de paiement agréés.

I.2. FOURNISSEURS DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Il existe trois principales catégories de fournisseurs de services de communication électronique au Cameroun : les opérateurs de téléphonie fixe et mobiles ; les fournisseurs d'accès à Internet et des services à valeur ajoutée et les opérateurs d'infrastructures.

Les opérateurs de téléphonie fixe et mobile

Au plan réglementaire il s'agit des opérateurs fournissant les services de communications électroniques titulaires d'une convention de concession avec l'Etat du Cameroun (régime de la concession). Ils sont au nombre de 4 tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Opérateur	Type Opérateur/Type de services	Description des Services offerts	Couverture
CAMTEL	Opérateur Public/Services fixes et Mobiles	Services de communications électroniques mobiles utilisant les technologies d'accès 2G, 3G et 4G Services de communications électroniques fixes par des accès filaires Services de transport de communications électroniques à couverture nationale, y compris des stations d'atterrissage de câbles sous-marins et des téléports vers un ou plusieurs réseaux à satellites	Couverture des services sur tout le territoire national sur la base d'un cahier des charges signé avec l'Etat

Orange Cameroun	Opérateur Privé/Services Mobiles	Services de communications électroniques mobiles utilisant les technologies d'accès 2G, 3G et 4G
MTN Cameroun	Opérateur Privé/Services Mobiles	Services de communications électroniques mobiles utilisant les technologies d'accès 2G, 3G et 4G
NextTel Cameroun	Opérateur Privé/Services Mobiles	Services de communications électroniques mobiles utilisant les technologies d'accès 2G et 3G.

Les fournisseurs d'accès à Internet et des services à valeur ajoutée

a) Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

Au plan réglementaire, ils sont titulaires d'une licence de **1^{ère} catégorie (régime de la licence)**. Ils sont autorisés à fournir l'accès et les services Internet par des canaux filaires, par ondes radio et par satellite, dans une ou plusieurs localités du territoire conformément au cahier des charges.

A ce jour, ce segment de marché compte environ cinquante (50) opérateurs. Les principaux acteurs de ce segment de marché sont :

- CREOLINK, Offres Internet fixe, par des accès filaires et par ondes radio ;
- MATRIX, Offres Internet fixe, par des accès filaires et par ondes radio ;
- HTT telecom (YOOME), Offres Internet fixe, par des accès filaires et par ondes radio ;
- CFAO TECHNOLOGIES S.A, Offres Internet fixe par ondes radio ;
- LIQUID TELEKOM S.A.R.L, Offres Internet fixe par ondes radio ;
- AFRI-IX TELEKOM SARL, Internet fixe par ondes radio et par satellite ;
- SKYBITS Cameroon, Offres Internet fixe par satellite ;
- AFRIKANET ONLINE, Offres Internet fixe par satellite.

b) Opérateurs fournisseurs des Services à valeur ajoutée

Au plan réglementaire, tout opérateur fournissant des Services à valeur ajoutée doit les déclarer à l'Agence de Régulation des Télécommunications contre **récépissé de déclaration (régime de la déclaration)**.

Il s'agit d'opérateurs fournissant des services autres que les services de base des communications électroniques (Voix, SMS, data) en utilisant les réseaux de communications électroniques. On distingue des services à valeur ajoutée vocaux (service client, radio, jeux, messagerie vocale, conférence téléphonique, ...), SMS, MMS et USSD (jeux, loterie, horoscope, mobile money, mobile Banking, ...) ou internet (vidéo-conférence, Mails, gestion à distance, e-Learning, e-Banking, e-Business, cloud Computing, sondages, Skype, Médias,...).

Dans cette veine, les services financiers digitaux sont des services à valeur ajoutée des communications électroniques de base.

Cette déclaration donne le droit à ces opérateurs l'accès à certaines ressources et services, notamment, les ressources USSD, l'interconnexion avec les réseaux des opérateurs de téléphonie mobile pour avoir accès à leurs abonnés, etc.

Les opérateurs d'infrastructures

Ils sont de deux types au Cameroun à savoir

a) Camtel

De par la réglementation en vigueur, Camtel est l'opérateur national ayant l'exclusivité sur le segment du transport des infrastructures de communications électronique.

b) Opérateurs d'infrastructures passives

C'est une catégorie d'acteurs qui fournit des infrastructures passives en support aux services des communications électroniques. Ces infrastructures sont entre autres, des pylônes, des mâts, etc. Ils sont également titulaires d'une licence de 1^{ère} catégorie. Ce segment de marché compte à ce jour, quatre (04) opérateurs. L'opérateur dominant sur ce marché est IHS.

II. ETAT DES LIEUX DE LA DEMANDE

II.1. ACCES AUX SERVICES

Depuis 2012, il existe quatre opérateurs sur le marché de la téléphonie et une centaine de fournisseurs d'accès/services Internet et de fournisseurs de services à valeur ajoutée permettant ainsi une couverture du territoire en réseaux et services 2G/3G/4G. A ce jour :

- taux de pénétration de la téléphonie : 89,4% ;
- taux de pénétration de l'Internet : 35,6% ;
- taux de couverture de la population par les réseaux de téléphonie mobile : 84,5%

L'Institut National de la Statistique (INS) a mené en 2022, une enquête sur l'accès et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au Cameroun (EAU-TIC). Cette opération a consisté à collecter des informations sur l'ensemble du territoire national auprès des ménages, des entreprises (publiques et privées) et des administrations publiques, afin de recueillir leurs besoins réels en termes d'accès et d'utilisation des TIC et de formation en matière d'Internet. L'analyse qui suit passe en revue les résultats de cette enquête.

II.1.1. Accès et utilisation des TIC dans les ménages et chez les particuliers

II.1.1.1. Accès des ménages aux TIC

Accès au téléphone

Trois ménages sur dix disposent d'un téléphone. Selon l'âge du chef de ménage, la proportion de ménages disposant du téléphone est plus élevée dans les ménages dont le chef a un âge compris entre 15-24 ans (47,4%). Ce pourcentage est plus bas (23,6%) dans les ménages dont le chef est âgé de 65 à 74 ans.

La possession de téléphone dans les ménages est corrélée positivement avec le niveau d'instruction du chef de ménage. En effet, la proportion de ménages disposant d'un téléphone passe d'un minimum de 29,2% dans les ménages dont le chef a le niveau d'instruction du secondaire 2nd cycle à un maximum de 41,2% pour les ménages dont le chef a le niveau d'instruction du supérieur.

La situation d'activité du chef de ménage influence la possession d'un téléphone dans les ménages. La proportion de ménages disposant d'un téléphone passe de 19,1% pour les chefs hors de main d'œuvre à 41,0% pour les chefs en emploi.

Accès à l'ordinateur

La proportion de ménages disposant d'un ordinateur est très faible (10,9%). Il est relativement plus élevé dans les ménages du milieu urbain (16,2%) comparativement à ceux du milieu rural (3,1%). Selon l'âge du chef de ménage, les ménages dirigés par les personnes de 65-74 ans et celles de 75 ans ou plus sont les moins lotis (4,5% et 3,2% respectivement).

L'accès à l'électricité est un facteur discriminant de la possession d'un ordinateur par le ménage. Le pourcentage de ménages disposant d'un ordinateur et ayant accès à l'électricité est de 15,0% contre seulement 1,9% pour les ménages n'ayant pas accès à l'électricité.

La possession d'un ordinateur par les ménages est corrélée positivement avec le niveau d'instruction du chef de ménage. La proportion de ménage disposant d'un ordinateur croît de 1,3% pour les ménages dont le chef est non scolarisé à 46,6% pour les ménages dont le chef a le niveau d'instruction du supérieur.

La situation d'activité du chef de ménage influence également la possession d'un ordinateur dans le ménage. Les ménages dont le chef est en emploi sont relativement plus dotés en ordinateurs (12,6%) comparativement aux ménages dont le chef est hors de la main d'œuvre (7,7%).

Accès à l'internet

La proportion de ménages ayant accès à l'internet est très faible (11,1%). Elle est relativement plus élevée dans les ménages du milieu urbain (13,8%) comparativement à ceux du milieu rural (7,0%). Selon l'âge du chef de ménage, les ménages dirigés par les personnes de 65-74 ans et celles de 45-54 ans ont le moins accès à l'internet (4,3% et 6,5% respectivement).

L'accès à l'électricité est un facteur discriminant de l'utilisation de l'internet par le ménage. En effet, le pourcentage de ménages disposant d'un ordinateur et ayant accès à l'électricité est de 14,0% contre seulement 4,5% pour les ménages n'ayant pas accès à l'électricité.

L'accès à l'internet dans les ménages est corrélé positivement au niveau d'instruction du chef de ménage. La proportion de ménage ayant accès à l'internet croît de 4,8% pour les ménages dont le chef est non scolarisé à 29,7% pour les ménages dont le chef a le niveau d'instruction du supérieur.

La situation d'activité du chef de ménage influence également l'accès du ménage à l'internet. Les ménages dont le chef est en emploi ont plus accès à internet comparativement aux ménages dont le chef est hors de la main d'œuvre.

II.1.1.2. Utilisation des TIC par les particuliers

34,0% des particuliers utilisent l'internet. Cette proportion est, selon l'UIT, très faible et inférieure de 11 points de pourcentage par rapport à la moyenne observée dans les pays en développement en 2018.

L'on relève une fracture suivant le milieu de résidence. En effet, 48,2% des utilisateurs de l'internet vivent en milieu urbain contre 14,7% qui se recrutent 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 les plus connectées vivent dans les ménages dirigés par le 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%).

Dans le détail, 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 utilisant internet est de 10,4% contre 91,5% chez les personnes ayant le niveau d'instruction du supérieur.

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, twitter, 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.

II.1.3. Utilisation des TIC par les entreprises

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. Comparativement aux hommes, la proportion des femmes utilisant l'ordinateur est plus importante. En effet, près de cinq employés de sexe féminin sur dix utilisent l'ordinateur ; alors que ce ratio est d'environ trois employés sur dix chez les hommes.

➤ Utilisation de l'internet

L'utilisation de l'internet se généralise dans les entreprises. Ainsi huit entreprises sur dix ont utilisé l'internet durant les douze derniers mois. La proportion d'utilisation croît avec la taille des entreprises. En effet, tandis que huit TPE sur dix utilisent internet, toutes les GE l'utilisent. Suivant le secteur d'activité, on note un grand fossé entre l'hébergement et la restauration (44,5%) et les autres services (48,2%) et les autres secteurs d'activités dont l'utilisation de l'internet par les entreprises est au moins de 70%.

Les entreprises utilisant internet, y accèdent pour la plupart à travers un réseau interne (78,1%). Seulement 40,8% des entreprises utilisant internet y accèdent par une connexion externe. Cette dynamique dans le mode de connexion (interne ou externe) se reproduit dans les analyses par type, branche d'activité et ville d'implantation. Autrement dit, peu importe la typologie de l'entreprise, sa branche d'activité ou même la ville dans laquelle elle est implantée, l'accès au réseau internet se fait principalement au moyen d'une connexion interne.

Suivant le type de débit, les entreprises utilisent principalement l'internet haut débit, précisément le haut débit fixe (34,2%) et le haut débit mobile (23,8%).

En ce qui concerne son usage, les entreprises utilisent principalement internet pour la communication et pour le commerce électronique. La communication concerne principalement, l'envoi et la réception des courriels (78,1%), et le téléphone via l'internet (62,4%). Les activités relatives au commerce électronique qui se font par le canal de l'internet sont la réception des commandes ou des services (67,2%) et la passation des commandes ou des services (62,1%). L'obtention des informations et l'interaction avec les administrations (59,2%) est la cinquième activité la plus effectuée avec l'internet. Avec les réformes entreprises depuis 2015 avec la dématérialisation et la digitalisation de certaines transactions, notamment le paiement des impôts ou encore le téléversement des Déclarations Statistiques et Fiscales, les entreprises interagissent de plus en plus avec l'Administration par le biais de l'internet.

➤ *Intégration des TIC dans le fonctionnement de l'entreprise*

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.

➤ *Besoins et attentes en TIC des entreprises*

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.

II.1.4. Accès aux TIC dans les Administrations publiques

29,1% des administrations publiques disposent d'une ligne de téléphone fixe en 2021. Cette proportion est la plus importante au niveau central des organismes ministériels (94,6%) et des Etablissements Publics Administratifs (72,7%). Elle est plus faible pour les communes (14,4%) et les services des ministères au niveau des arrondissements (6,4%). Annuellement, la téléphonie coûte environ 188 663 FCFA en moyenne par administration.

Dans l'ensemble la proportion d'administration publiques disposant d'un accès à internet est encore faible (25,8%) en 2021. Concernant la qualité d'internet, moins de 25% des administrations ont accès à l'internet 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%). Quant à la connectivité interne des services, elle est globalement faible ; seuls 14,6 des administrations disposent d'un réseau Local, 8,1% d'un intranet et 3,1% d'un extranet.

➤ Utilisation des TIC dans les Administrations publiques

Globalement, plus de la moitié des employés des administrations publiques (57,2%) utilise régulièrement internet, indépendamment du sexe. L'utilisation régulière d'internet est davantage importante dans les EPA (68%) et les organismes ministériels de niveau central (63,0%) et régional (63,1%), que dans les structures déconcentrées des ministères et les CTD. Cette utilisation d'internet est principalement pour l'envoi et la réception des courriels (91,9% des APU). Quant aux administrations qui n'utilisent pas internet, la non utilisation d'internet est davantage le fait de l'indisponibilité dans leur structure de la connexion internet (65,4%).

La visibilité sur internet via les sites web est plus fréquente dans les administrations de niveau central et les EPA (89,2% et 87,9% respectivement). Et plus faibles pour les CTD (39,2%). En revanche, la présence sur les réseaux sociaux est quasi-systématique dans les administrations (85,8% d'entre elles sont présentes sur des réseaux sociaux internes).

L'utilisation d'internet se fait de manière globale dans une insécurité dans les administrations. Seules 44,7% des administrations disposent des technologies de sécurité des systèmes. Au niveau des services centraux des ministères, on note une forte présence de technologie de

sécurité informatique dans les administrations (89,2%), alors qu'au niveau déconcentré, on note une forte vulnérabilité (seules 21,9% des administrations déconcentrées au niveau d'arrondissement possèdent une technologie de sécurité informatique).

➤ *Etat des ressources et besoins en TIC*

En 2021, on compte en moyenne 20 ordinateurs fonctionnels par administration, 15 au niveau des CTD, 126 au niveau des EPA et 296 au niveau des services centraux des organismes ministériels. Au niveau régional des organismes ministériels, on compte en moyenne 7 ordinateurs fonctionnels par structure, ce nombre est réduit à 2 ordinateurs au niveau des délégations départementales et à 1 en moyenne au niveau des services d'Arrondissement.

Dans l'ensemble, les dépenses effectives d'entretien des équipements informatiques se situent à 915 000 FCFA en moyenne par administration. On note cependant de fortes disparités suivant les types et les niveaux d'administrations.

Au cours des années 2020 et 2021, 30,7% des administrations publiques ont procédé à l'acquisition des nouveaux matériels informatiques. Au niveau central des organismes ministériels, cette proportion est de 81,1%, valeur comparable à celle observée pour les EPA (83,3%).

L'acquisition de logiciels par les administrations n'est pas assez fréquente. En effet, entre 2020 et 2021, seuls 18,0% de l'ensemble de toutes administrations ont acquis de nouveaux logiciels. Les EPA et les Communautés urbaines sont les administrations pour lesquelles les acquisitions ont été relativement plus fréquentes, avec des proportions respectives de 74,2% et 80,0%.

Relativement à la disponibilité du personnel spécialisé en TIC dans les administrations, on note une faible présence de personnels spécialisés en TIC (35,0% des structures administratives possèdent un personnel spécialisé dans les TIC). En moyenne au niveau central des ministères, les administrations ont 23 employés spécialisés dans les TIC tandis qu'on en a 07 en moyenne dans les EPA. Au niveau des communautés urbaines, les effectifs sont de l'ordre de 4 employés spécialisés en TIC par administration, ce nombre est d'à peine 2 dans les mairies en moyenne. Ces spécialistes sont majoritairement de sexe masculin. Sur 5 employés spécialisés dans les TIC, on retrouve en moyenne 4 hommes et une femme. Il est de même des personnels spécialisés en sécurités des Systèmes d'Information dans les administrations, qui sont présents dans 35,4% des administrations. Cette présence est plus récurrente dans les conseils régionaux (60%), au niveau central des organismes ministériels (55,6%) et dans les EPA (55,0%). Lorsque ces personnels sont présents, ils sont en moyenne au nombre de 3, et quasiment tous de sexe masculin.

Courant l'année 2021, seuls 16% des administrations ont organisé des sessions de renforcement de capacité des personnels dans le domaine des TIC ; en moyenne ces structures ont organisé 3 sessions. L'étude révèle également un faible intérêt pour le renforcement des capacités des personnels des administrations publiques via les formations continues. Seuls 11,0% des administrations publiques ont envoyé en 2021 des personnels en formation continue dans le domaine des TIC.

Les besoins financiers pour acquisition de nouveaux matériels ou équipements en 2023 et en 2024 sont les plus importants, quelle que soit l'administration. Ainsi, le besoin financier pour l'acquisition de nouveaux matériels/équipement en 2023 est de 16 764 403 FCFA en moyenne en 2023 et 16 211 393 FCFA en 2024. Les besoins pour le développement des applications suivent avec 13 085 626 FCFA et 13 785 671 FCFA respectivement en 2023 et 2024.

II.1.5. La connectivité

❖ La connectivité internationale

A date, le Cameroun dispose d'un accès à quatre câbles sous-marins (SAT3, WACS, NCSCS, SAIL) et la capacité totale activée de connectivité du Cameroun à l'international est de près de 2 Térabits par seconde (Tbps). L'objectif à moyen terme étant de porter l'accès aux capacités des câbles sous-marins à hauteur de 3 Tbits/s en 2030.

❖ La connectivité nationale

- Evolution du linéaire du réseau backbone national haut débit : 0 km en 1998, 2150 km en 2012, et près de 20 000 km aujourd'hui et projeté à 25 000 km en 2025.
- Les boucles optiques urbaines : à ce jour 417,223 Km de fibres optiques urbaines ont été construites dans les dix régions
- Les points d'échange internet de Yaoundé et Douala ayant entraîné la réduction du trafic international particulièrement ceux générés par Facebook et Google
- Le stockage et l'hébergement des données : Sept data center dont 4 de niveau international sont actifs au Cameroun. A noter ceux tiers 3 de CAMTEL et ST Digital
- La réduction de la fracture numérique à travers 231 TCP et 25 radios communautaires
- La connexion des zones transfrontalières et difficiles d'accès

Tableau 1.0 : Boucles métropolitaines en fibres optiques

DESIGNATION	LONGUEUR TOTALE (KM)	NOMBRE NŒUDS SERVICES	DE DE	NOMBRE BOUCLES	DE
Yaoundé	67,68	19		4	
Douala	50	11		4	
Ebolowa	16,367	3		1	
Bertoua	13,495	3		1	
Maroua	39,42	3		1	
Bamenda	26,156	3		1	
Bafoussam	16,367	3		1	
Limbé	32,2	3		1	
Ngaoundéré	25,1948	3		1	
Garoua	17,3465	3		1	

Source : MINPOSTEL

II.1.6 Coûts

Depuis l'avènement de la téléphonie mobile au Cameroun, les coûts de communications téléphoniques ont subi d'importantes baisses allant de 500 FCFA la minute en 2000 pour se situer autour de 70 FCFA de nos jours.

II.2. LES USAGES

- ***Abonnements aux réseaux mobiles***

Les données recueillies par GSMA Intelligence montrent qu'il y avait 25,40 millions de connexions mobiles cellulaires au Cameroun au début de 2024.

Cependant, de nombreuses personnes au Cameroun utilisent plus d'une connexion mobile. Par exemple, elles peuvent avoir une connexion pour un usage personnel et une autre pour le travail. Aussi, il n'est pas inhabituel que les chiffres de connexion mobile dépassent considérablement les chiffres de la population totale.

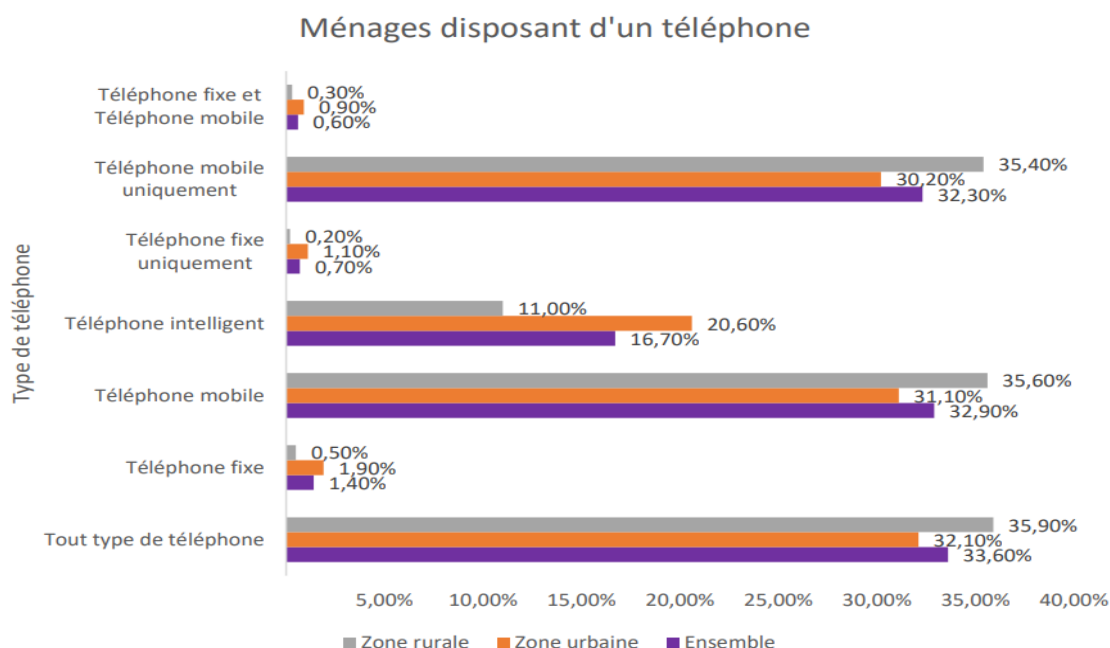
Le tableau ci-dessous présente l'évolution de 2019 à 2024 du nombre d'abonnés aux réseaux téléphoniques.

Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre ayant souscrit d'abonnement téléphonique (million)	19,10	23,62	26,60	21,69	23,92	25,40
Taux de pénétration du mobile	76%	90%	99%	78,7%	84,6%	87,5%

- *Ménages disposant d'un téléphone*

Les résultats de l'enquête menée par l'INS en 2022, ont montré que 34% de ménages disposent de téléphones. La segmentation révèle toutefois que le pourcentage de ménages disposant de téléphones mobiles dans les zones rurales est plus important que dans les zones urbaines ; c'est l'inverse pour les téléphones fixes. L'histogramme ci-dessous présente la répartition des ménages disposant d'au moins un téléphone fixe, mobile non intelligent et smartphone en zones urbaines, rurales ou dans les deux zones.

Figure 1 : Ménages disposant d'un téléphone

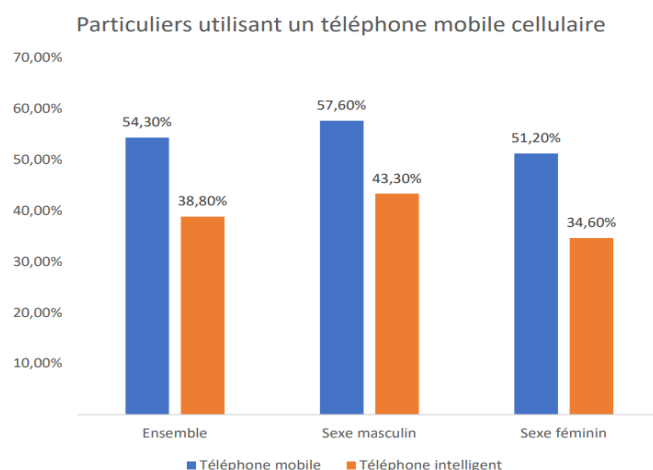


Source : INS, 2022

- **Utilisation des téléphones mobiles par les Particuliers**

Dans l'ensemble, 54,3% des particuliers utilisent un téléphone mobile et 38,80%, un téléphone intelligent. Plus de la moitié des hommes et des femmes utilisent un téléphone mobile, et le gap est de l'ordre de 6 points entre le sexe masculin et le sexe féminin. S'agissant du téléphone intelligent, 43,3% des hommes l'utilisent contre seulement 34,6% de femmes, creusant ainsi le gap d'utilisation à 9 points entre les deux sexes.

Figure 2 : Particuliers utilisant un téléphone mobile



Source : INS

- **Utilisation des téléphones mobiles par les entreprises**

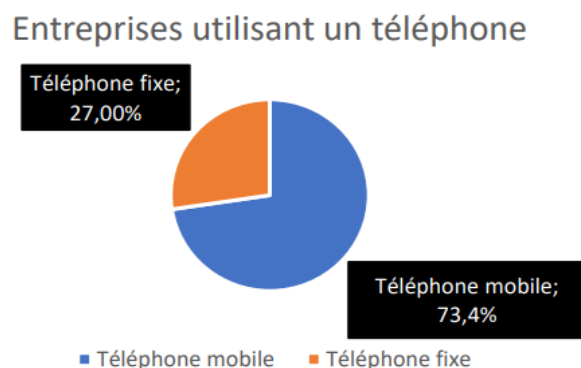
Le téléphone mobile est plus utilisé que le téléphone fixe dans les entreprises. En effet, 73,4% des entreprises utilisent le téléphone mobile contre seulement 27% pour le téléphone fixe.

Malgré son coût élevé, l'utilisation du téléphone mobile présente plusieurs avantages liés à ses multiples fonctionnalités :

- la programmation des réunions ;
- le commerce électronique, notamment recevoir et passer les commandes ;
- l'envoi et la réception des e-mail ;
- l'accès à l'internet ;
- etc.

Le diagramme à secteur ci-dessous présente la répartition de l'utilisation du téléphone par type dans les entreprises camerounaises.

Figure 3 : Entreprises utilisant un téléphone

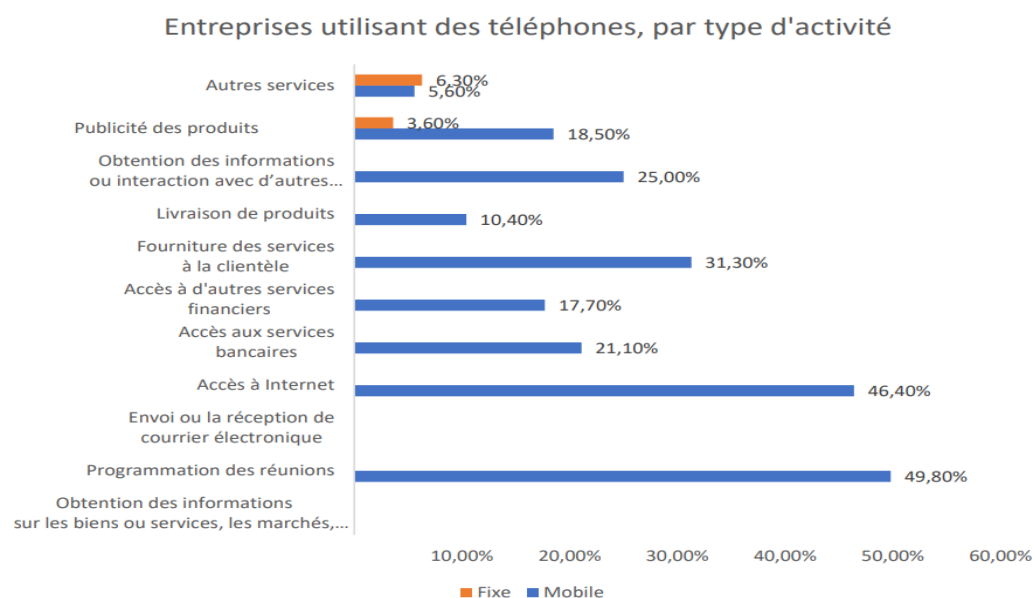


Source : INS

- **Utilisation des téléphones mobiles par les entreprises pour les activités**

Les entreprises utilisent des téléphones, pour réaliser leurs activités. Quelle que soit le type d'activité, les entreprises utilisent dans une large majorité le téléphone mobile au téléphone fixe dont le champ d'action est réduit aux activités de publicité des produits et aux autres services.

Figure 4 : Entreprises utilisant des téléphones, par type d'activité

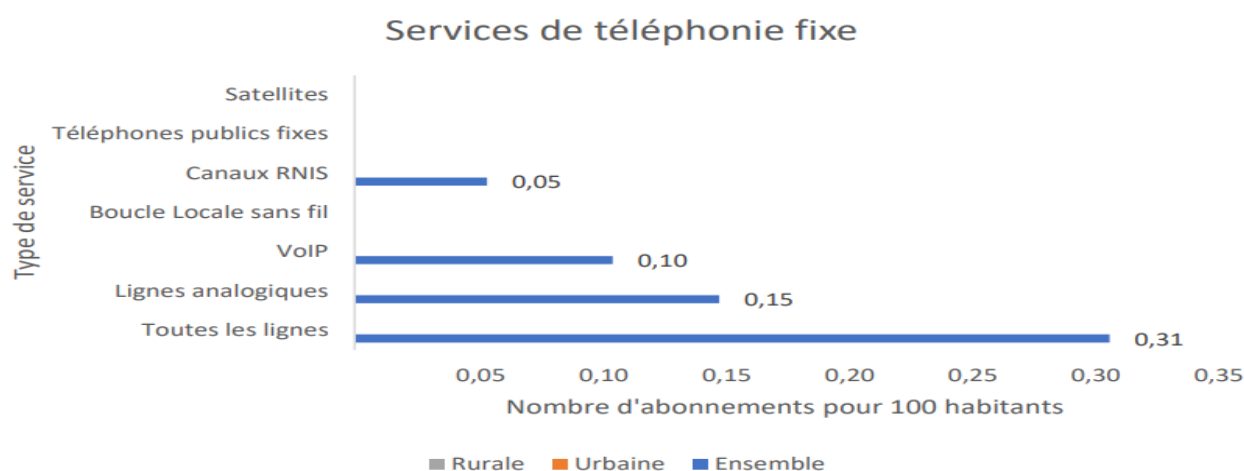


Source : INS

- **Nombre d'abonnements aux services de téléphonie fixe pour 100 habitants**

La vraisemblance de suscription pour tous types de service de téléphonie fixe, on a moins de 0,5 lignes pour 100 habitants, avec à peine 0,10 lignes pour 100 habitants pour la VoIP. Il faut souligner que la tendance est au remplacement des lignes analogiques par les lignes à fibre optique permettant de fournir plusieurs services et en particulier le haut et le très haut débit. L'histogramme ci-dessous présente la répartition des abonnements aux services de téléphonie fixe par zone.

Figure 5 : Abonnements aux services de téléphonie fixe

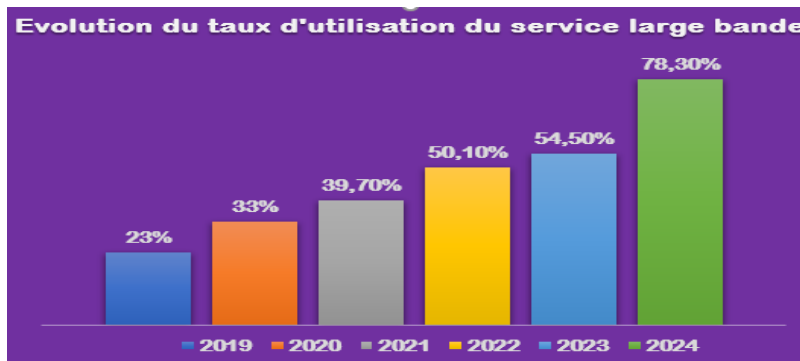


Source : INS

- **Utilisation du service large bande mobile**

L'accès au service large bande mobile a beaucoup évolué ces dernières années. Depuis 2013, le haut débit à la 3G a été mis en service au Cameroun et a été renforcé par la 4G en 2016. L'augmentation du débit a suivi l'évolution des technologies mobile en cohérence avec l'évolution des services fournis. L'histogramme ci-dessous présente le taux de population des mobiles connectés au large bande mobile 3G et 4G au Cameroun.

Figure 6 : Taux de population des mobiles connectés au large bande mobile 3G et 4G



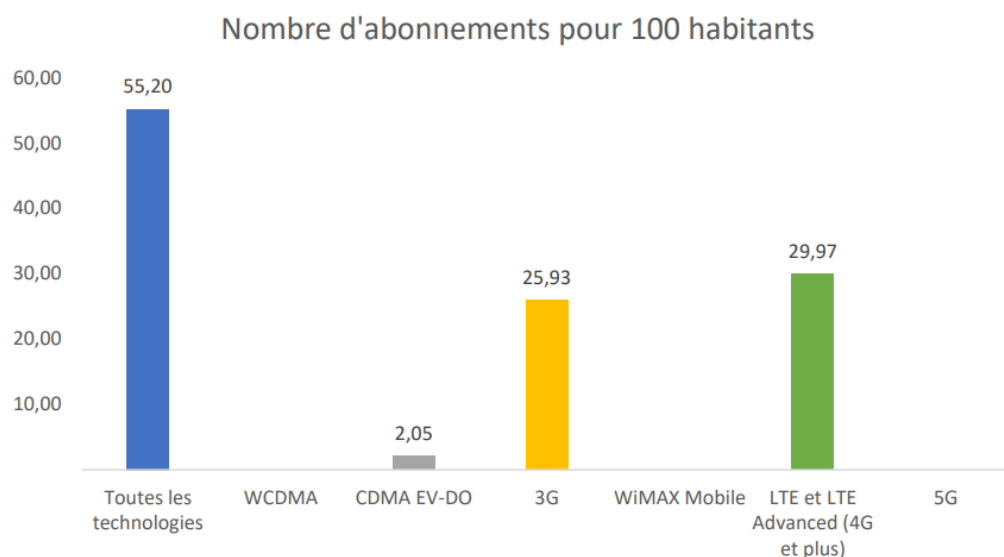
Source : MINPOSTEL

- **Nombre d'abonnements à l'internet large bande mobile**

Les abonnements souscrits par les abonnés au réseau mobile diffèrent selon les générations des réseaux mobiles déployés par les opérateurs et les services offerts par ces réseaux. Ci-dessous l'histogramme présente le nombre d'abonnements à l'internet large bande mobile par type de technologie réseau mise par les opérateurs au Cameroun.

Sur 100 habitants, on compte 55,20 abonnements au large bande mobile, avec 29,97 au 4G et 25,93 au 3G. Quoiqu'il y ait encore 2 abonnements pour 100 habitants au CDMA-EVDO, ce service est en voie d'abandon et est remplacé au fur et à mesure par la LTE.

Figure 7 : Abonnements à l'internet large bande mobile

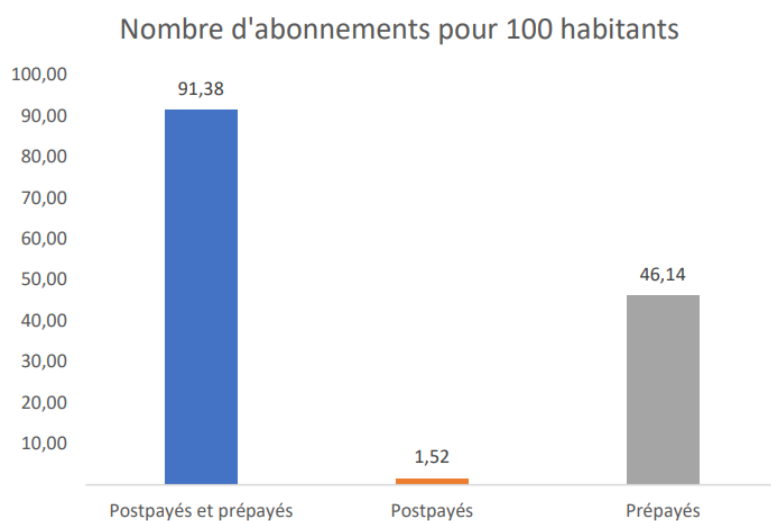


Source : MINPOSTEL

- **Nombre d'abonnements aux services de téléphonie mobile pour 100 habitants**

Dans la gestion des clients, les opérateurs offrent plusieurs types d'abonnement selon la préférence leurs clients. En général, deux types d'abonnement aux services de téléphonie mobile sont proposés. L'histogramme ci-dessous présente la répartition du nombre d'abonnements à ces services de téléphonie mobile.

Figure 8 : Abonnements à la téléphonie mobile

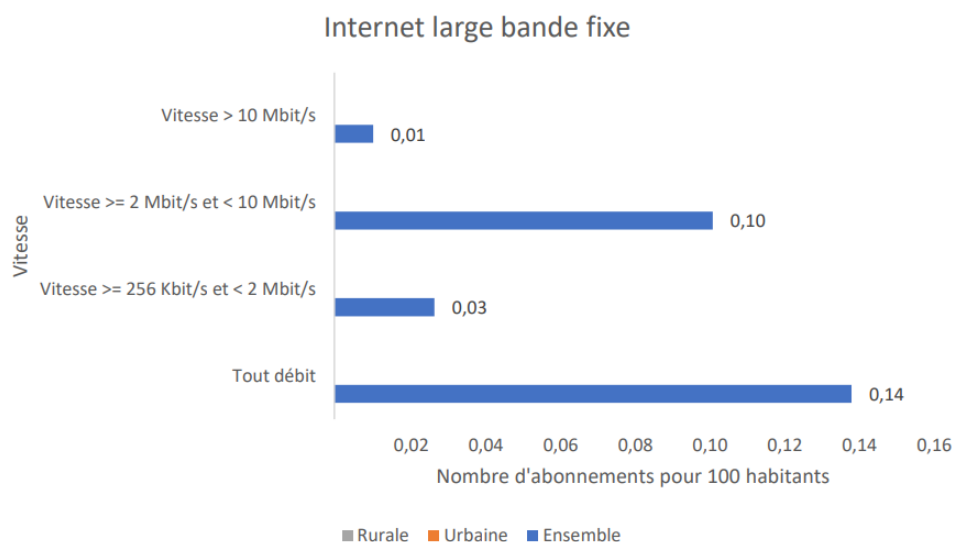


Source : MINPOSTEL

- **Utilisation du service large bande fixe**

Le large bande fixe est un service qui a permis l'utilisation grand public de l'internet au Cameroun depuis les années 2000. La technologie large bande fixe a également évolué et s'est adapté à l'évolution de des services fournis. Ci-dessous l'histogramme présente la répartition du nombre d'abonnements à l'internet large bande fixe.

Figure 9 : Abonnement à internet large bande fixe



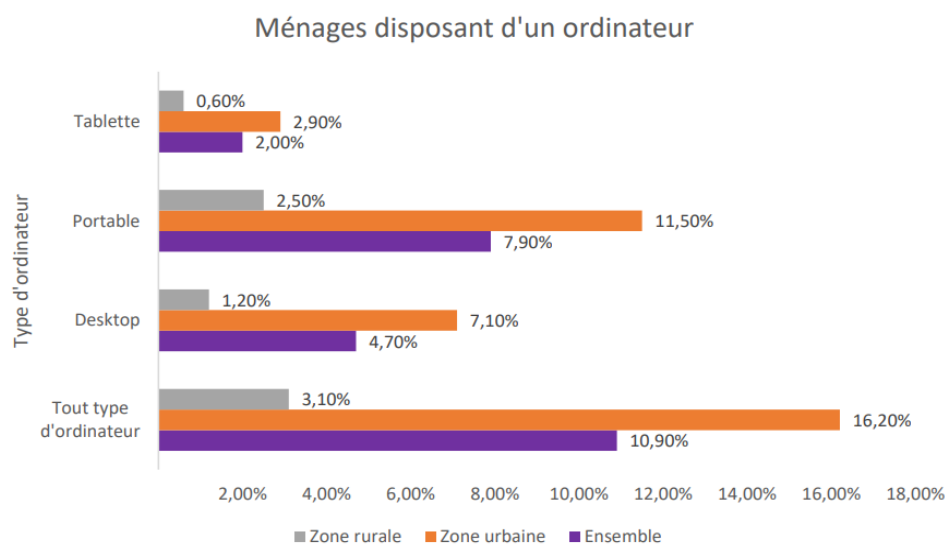
Source : MINPOSTEL

Moins de 0,15 habitants sur 100 ont des abonnements à l'internet large bande fixe, et seulement 0,1 habitant sur 100 a un débit compris entre 2 et 10 Mbits/s.

- **Ménages disposant d'un ordinateur**

En terme d'utilisation des équipements TIC pour la consommation de l'internet large bande dans les ménages, l'histogramme regroupé ci-dessous présente la répartition des types d'équipements TIC (desktop, laptop et tablette) dans les ménages de l'étendue du territoire national reparté par zone : rural et urbaine.

Figure 10 : Ménages disposant d'un ordinateur

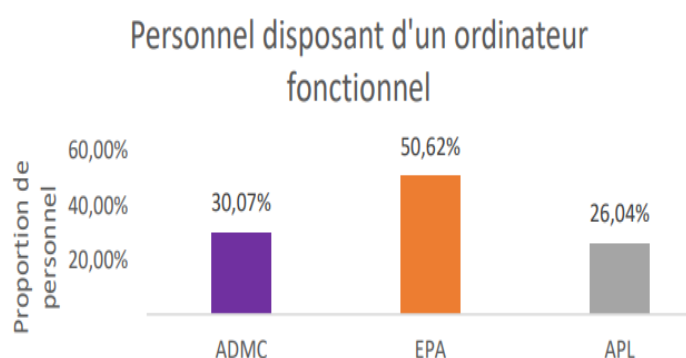


Source : MINPOSTEL

- **Utilisation des ordinateurs dans les administrations**

L'étude de l'INS de 2022, montre que le taux le plus élevé du personnel dans les administrations disposant d'un ordinateur est celui des EPA, qui est de 50.6%, contre 30% dans les administrations centrales et 26% dans les administrations publiques locales. Les faibles ratios enregistrés pour les administrations publiques centrales et les administrations publiques locales pourraient s'expliquer soit par le coût élevé des équipements, soit par la prédominance d'un personnel support non dédié directement à la production. L'histogramme ci-dessous présente le taux de personnel dans les administrations disposant d'un ordinateur.

Figure 11 : Personnel dans les administrations disposant d'un ordinateur



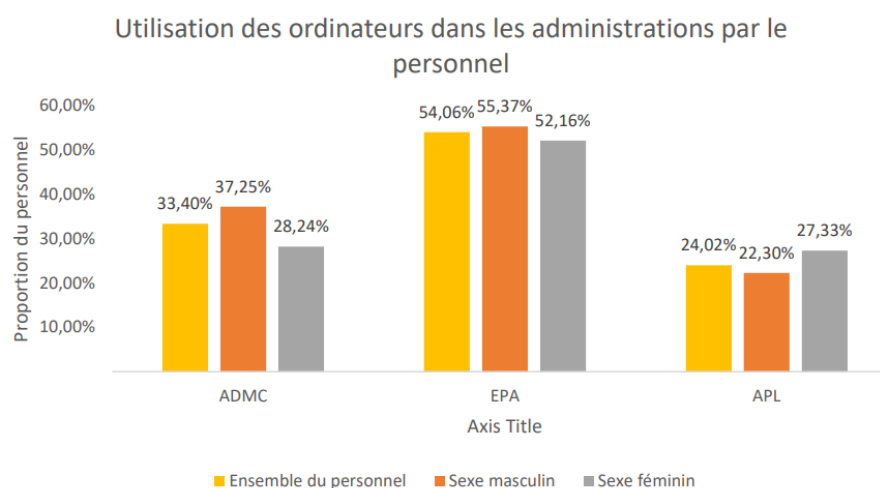
Source : MINPOSTEL

- **Utilisation des ordinateurs par le personnel dans les administrations**

L'utilisation des ordinateurs par le personnel est plus courante dans les Etablissements Publics Administratifs (EPA) que dans les autres types d'administrations. Quel que soit le sexe, environ une personne sur deux utilise un ordinateur. Dans l'administration centrale, près d'un personnel sur trois de sexe masculin utilise l'ordinateur. L'écart atteint 9 points entre les personnels des deux sexes. Dans les administrations publiques locales, seulement 24% de personnels utilisent un ordinateur. On note cependant que l'ordinateur est plus utilisé par le personnel de sexe féminin que par le personnel de sexe masculin.

Moins de 11% de ménages disposent d'un ordinateur, et l'écart est très important entre les ménages habitant les zones urbaines (16,20%) et ceux habitant les zones rurales (3,10%). Les ménages ont une préférence pour les ordinateurs portables plutôt que pour les desktops et les tablettes. L'histogramme ci-dessous présente la répartition de l'utilisation des ordinateurs par type d'administration et partagé par genre.

Figure 12 : Utilisation des ordinateurs dans les administrations par le personnel



Source : MINPOSTEL

- **Utilisation de l'internet**

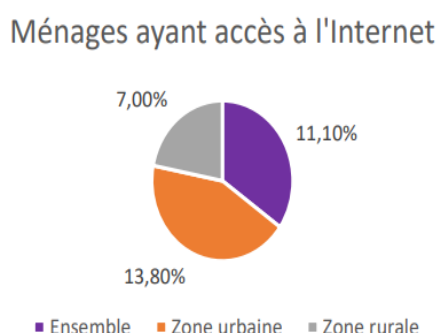
Selon les données de la GSM Association, organisme regroupant les opérateurs de télécommunication dans le monde, il y a 12,73 millions d'utilisateurs d'internet au Cameroun en 2024. C'est une augmentation de 325 000 utilisateurs par rapport à 2023. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre d'utilisateur internet et le taux de pénétration par an depuis 2019.

Désignation	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de personnes connectées à internet (million)	6.13	7.87	9.15	10.05	12.89	12.73
Taux de pénétration d'internet par an	25%	30%	34%	36.5%	34%	43.9%

- **Ménages ayant accès à l'internet**

Dans les ménages de l'étendue du territoire national repartis en zone rurale et zone urbaine, l'accès à l'internet des ménages est réparti sur le diagramme à secteur ci-dessous.

Figure 13 : Ménages ayant accès à internet



Source : MINPOSTEL

- **Utilisation du débit internet par type de réseau mobile ou fixe**

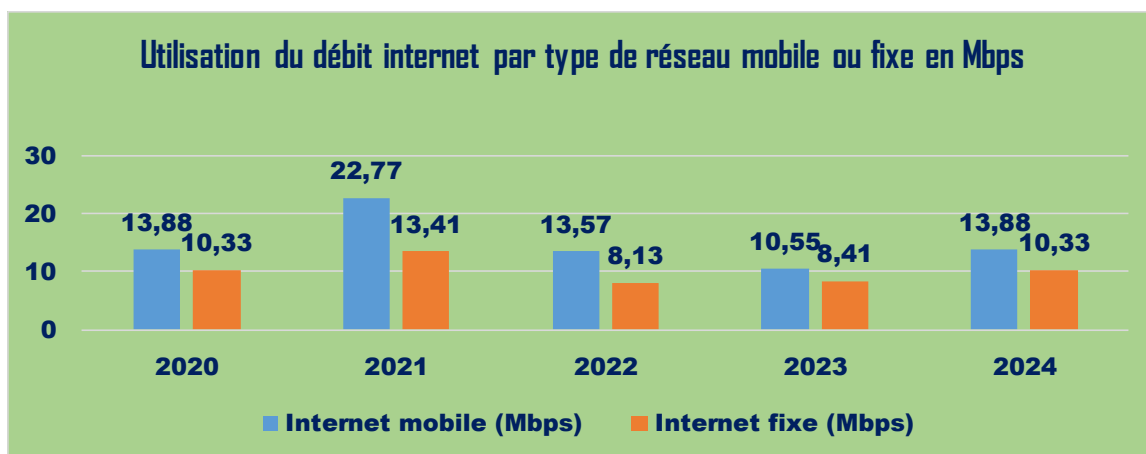
Les études produites par Global System for Mobile Association (GSMA) chaque année indique sur le tableau ci-dessous la Vitesses de connexion Internet moyenne atteint par un utilisateur au Cameroun de 2020 à 2024 par le réseau internet mobile ou réseau internet fixe.

Tableau 2 : Evolution de l'utilisation internet

Internet	2020	2021	2022	2023	2024
Internet mobile (Mbps)	13.88	22.77	13.57	10.55	13.88
Internet fixe (Mbps)	10.33	13.41	8.13	8.41	10.33

Source : MINSPOSTEL

Figure 14 : Utilisation du débit internet par type de réseau mobile ou fixe en Mbps



Source : MINPOSTEL

- **Utilisation de débit internet par équipement terminal**

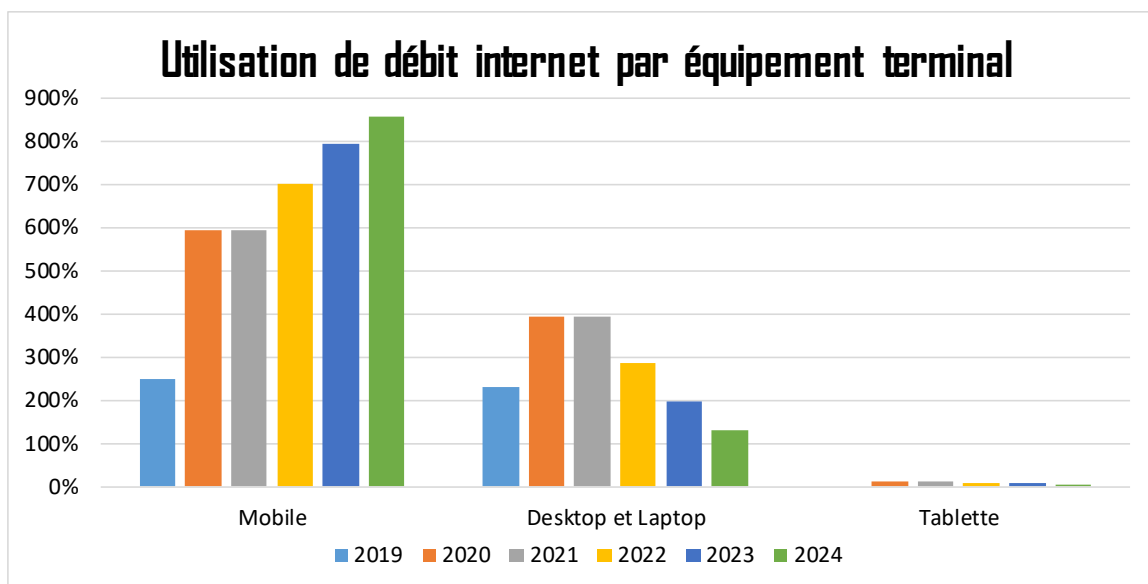
Le trafic d'internet absorbé par les équipements terminaux, constitue la consommation nationale d'internet. Le tableau ci-dessous présente le taux du trafic internet par type équipement terminal TIC depuis 2019.

Tableau 3 : Taux du trafic internet par type équipement terminal

Équipement	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mobile	25%	59.4%	59.4%	70.32%	79.34%	85.51%
Desktop et Laptop	23%	39.4%	39.4%	28.73%	19.82%	13.2%
Tablette	ND	1.3%	1.3%	0.94%	0.84%	0.47%

Source : MINPOSTEL

Figure 15 : Utilisation de débit internet par équipement terminal



Source : MINPOSTEL

- **Utilisation des applications d'internet**

- *Nombre d'utilisateurs actifs dans les réseaux sociaux*

Selon les chiffres publiés chaque par DataReportal, le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre d'utilisateurs actifs dans les réseaux sociaux au Cameroun de 2019 à 2024.

Personne actives dans les réseaux sociaux	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de personne(million)	3.60	3.70	4.30	4.55	3.90	5.05
Taux de pénétration aux réseaux sociaux	14%	14%	16%	16.5%	13.8%	17.4%

- *Nombre d'utilisateurs actifs dans les réseaux sociaux par genre*

Le tableau ci-dessous présente l'évolution par genre du nombre d'utilisateurs actifs dans les réseaux sociaux au Cameroun de 2019 à 2024.

Répartition par genre	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hommes	49.9%	50%	50%	50%	50.1%	50.1%
Femmes	50.1%	50%	50%	50%	49.9%	49.9%

- *Nombre d'utilisateurs actif par genre sur Facebook*

Le tableau ci-dessous présente l'évolution par genre du nombre d'utilisateurs actifs dans le réseau social facebook au Cameroun de 2019 à 2023.

Réseau social	2019	2020	2021	2022	2023
Femmes	42%	41.2%	57.5%	42.5%	43.7%
Hommes	58%	58.8%	57.5%	57.5%	56.3%

➤ *Nombre d'utilisateurs actif par genre sur Twitter*

Le tableau ci-dessous présente l'évolution par genre du nombre d'utilisateurs actifs dans le réseau social twitter au Cameroun de 2019 à 2023.

Réseau social	2019	2020	2021	2022	2023
Femmes	40%	22.5%	22.7%	21.8%	18.2%
Hommes	60%	77.5%	77.3%	78.2%	81.8%

➤ *Nombre d'utilisateurs actif par genre sur Instagram*

Le tableau ci-dessous présente l'évolution par genre du nombre d'utilisateurs actifs dans le réseau social Instagram au Cameroun de 2019 à 2023.

Réseau social	2019	2020	2021	2022	2023
Femmes	23%	42.5%	40.7%	39.9%	41.2%
Hommes	77%	57.5%	59.3%	60.1%	58.8.1

➤ *Nombre d'utilisateurs actif par genre sur Instagram*

Le tableau ci-dessous présente l'évolution par genre du nombre d'utilisateurs actifs dans le réseau social Instagram au Cameroun de 2019 à 2023.

Réseau social	2019	2020	2021	2022	2023
Femmes	37%	37.2%	35.8%	36.7%	37.1%
Hommes	63%	62.8%	64.2%	63.3%	62.9%

➤ *Dépenses issues des audiences dans les réseaux sociaux*

DataReportal chiffre en millions francs FCA les dépenses par mois des utilisateurs camerounais dans les réseaux sociaux. Le tableau ci-dessous présente l'évolution des dépenses par mois par réseau social de 2019 à 2024.

Réseau social	2019	2020	2021	2022	2023
Facebook	3.350	3.50	4.00	4.10	3.60
Twitter	0.470	0.110	0.122	0.145	0.204
Instagram	0.776	0.390	0.600	0.613	0.468
Linkedin	0.560	0.640	0.720	0.620	0.960

➤ *Personnes disposant d'un compte mobile money*

La tendance des transactions financières au Cameroun se converge vers l'utilisation des réseaux des opérateurs de téléphonies mobile. Les études indiquent que près de la moitié des utilisateurs ayant souscrits à un abonnement au réseau mobile détient un compte mobile money. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du taux d'utilisateurs détenteurs d'un compte mobile money du nombre total d'abonnés au Cameroun de 2019 à 2024.

Année	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Taux de population	15%	15%	15.1%	15.1%	42.4%	42.4%

Plusieurs obstacles empêchent les ménages d'accéder à internet. Les plus importants sont les suivants :

- les coûts élevés des équipements relevés par 43,6% des ménages dans l'ensemble, 43,6% en zone urbaine et 43,5% en zone rurale. Cette difficulté est donc largement partagée, quelle que soit le milieu de résidence.
- les coûts élevés des services selon 30,6% des ménages dans l'ensemble, avec un accent marqué en zone urbaine (32,7%) en zone urbaine et 27,5% en zone rurale ;
- l'absence de besoin pour 27,3% de ménages dans l'ensemble. Cette contrainte est fortement mentionnée par 39% de ménages vivant en zone rurale contre 19,3% de ménages résidents en zone urbaine ;
- l'accès à internet ailleurs pour 19,5% de ménages dans l'ensemble. Relativement à cet obstacle, On constate que 26,3% des ménages urbains se connectent à internet ailleurs contre seulement 9,5% de ménages ruraux ;

- l’absence d’électricité sans laquelle aucun accès à internet n’est possible. Cette difficulté est citée par 13,8% de ménages dans l’ensemble, mais avec un avis fortement avancé par 28,4% de ménages en zone rurale, et seulement 3,9% de ménages en zone urbaine ;
- la non-disponibilité du service dans la zone considérée pour 7,3% de ménages dans l’ensemble. Cet obstacle concerne majoritairement les ménages ruraux pour 16,6% d’entre eux.

Parmi les entreprises qui n’utilisent pas le téléphone mobile, les raisons suivantes sont évoquées :

- le coût élevé de l’abonnement et de l’acquisition du téléphone (7,2%) ;
- la nature de l’activité qui n’exige pas l’utilisation du téléphone (4,2%) ;
- les autres raisons (9,7%) Les coûts restent donc un élément déterminant dans la non-utilisation des téléphones dans les entreprises.

➤ *Personnes ayant effectuées un paiement numérique*

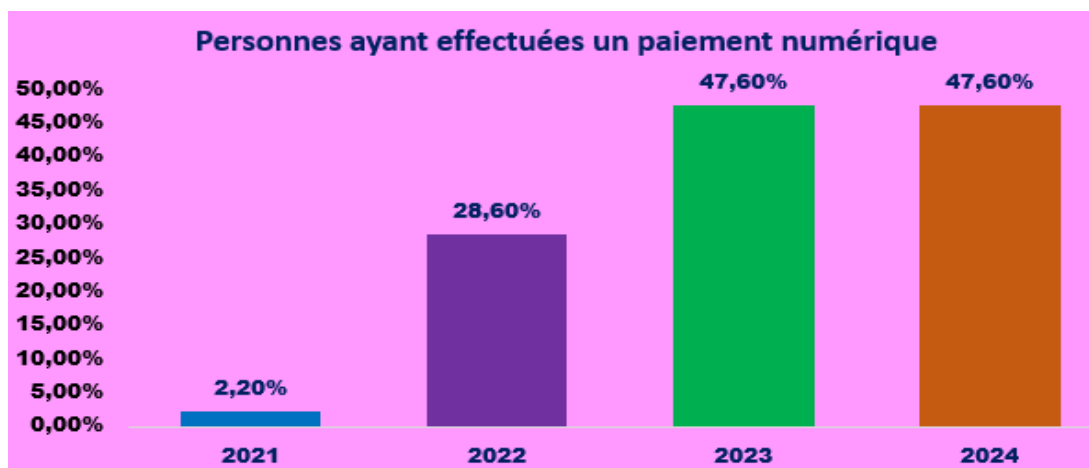
Les études réalisées par Data reportal en collaboration avec GSMA auprès des opérateurs des pays du monde montrent que, 47,60% des personnes constituant de la population camerounaise ont effectuées un paiement numérique en 2023, le taux de cette évolution est stagné jusqu’en début 2024. Le tableau et l’histogramme ci-dessous présentent l’évolution des personnes ayant effectuées un paiement numérique.

Figure 16 : Personnes ayant effectués un paiement numérique

Année	2021	2022	2023	2024
Personnes ayant effectuées un paiement numérique	2,20%	28,60%	47,60%	47,60%

Source : Data reportal/GSMA

Figure 17 : Personnes ayant effectués un paiement numérique



Source : Data reportal/GSMA

- *Personnes ayant effectuées un achat en utilisant un téléphone mobile ou Internet*

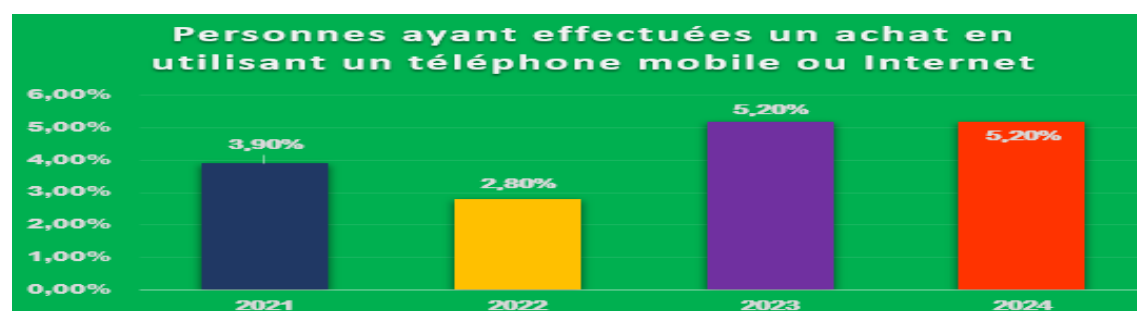
Data Reportal indique en 2021, le taux du nombre de personne par rapport à la population national, ayant effectuées un achat en utilisant un téléphone mobile ou Internet était de 3,90% en 2021. Ce taux a évolué et s'est stagné à 5,20% en 2023 et début 2024. Le tableau et l'histogramme ci-dessous illustrent cette évolution.

Figure 18 : Personnes ayant effectué un achat en utilisant un téléphone mobile ou internet

Année	2021	2022	2023	2024
Personnes ayant effectués un achat en utilisant un téléphone mobile ou Internet	3,90%	2,80%	5,20%	5,20%

Source : Data reportal/GSMA

Figure 19 : Personnes ayant effectués un achat en utilisant un téléphone mobile ou internet



Source : Data reportal/GSMA

- *Personnes ayant utilisés un téléphone mobile ou Internet pour envoyer de l'argent*

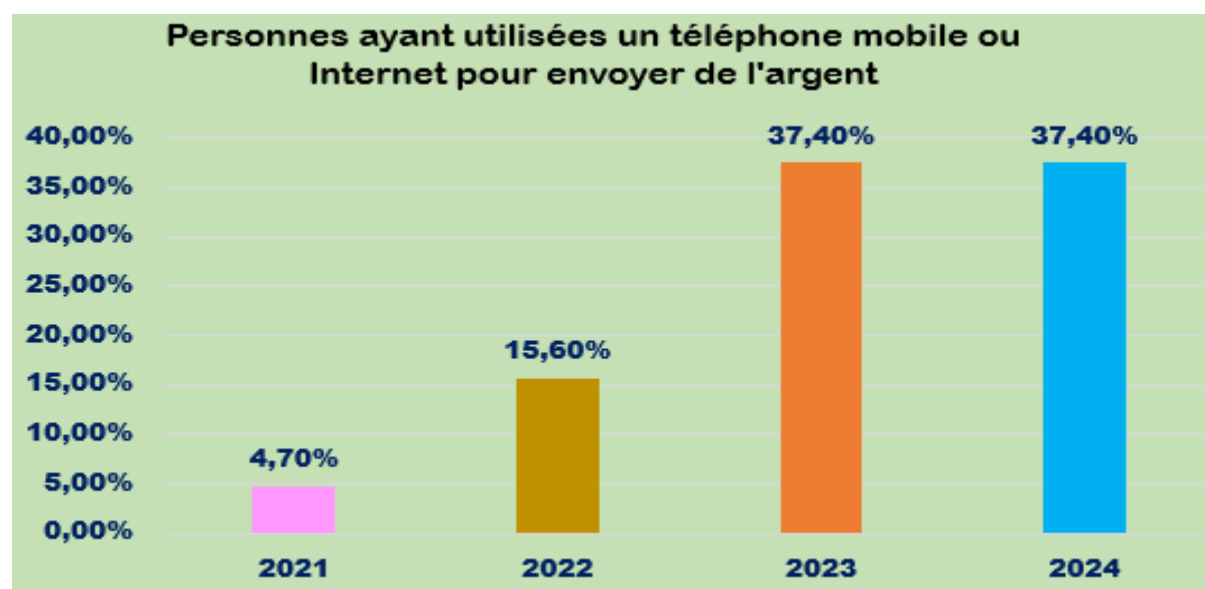
Les données illustrent que 4,70% de personnes de la population nationale ont effectué des transactions financières en utilisant un téléphone mobile ou de l'internet Internet. Ce nouveau mode de transfert d'argent a continué à évoluer jusqu'en 2023 avec un taux de 37,40% de la population totale du Cameroun. Le tableau et l'histogramme ci-dessous présentent cette évolution.

Tableau 4 : Personnes ayant utilisés un téléphone mobile ou internet pour envoyer de l'argent

Année	2021	2022	2023	2024
Personnes ayant utilisés un téléphone mobile ou Internet pour envoyer de l'argent	4,70%	15,60%	37,40%	37,40%

Source : Data reportal/GSMA

Figure 20 : Personnes ayant utilisées un téléphone mobile ou internet pour envoyer de l'argent



Source : Data reportal/GSMA

- *Personnes ayant utilisés un téléphone mobile ou Internet pour payer des factures*

La transformation numérique des activités pousse la population à se détourner des activités traditionnelles et suivre les tendances modernes. C'est dans cette logique que la population camerounaise s'adapte progressivement aux transactions digitales à travers les paiements des

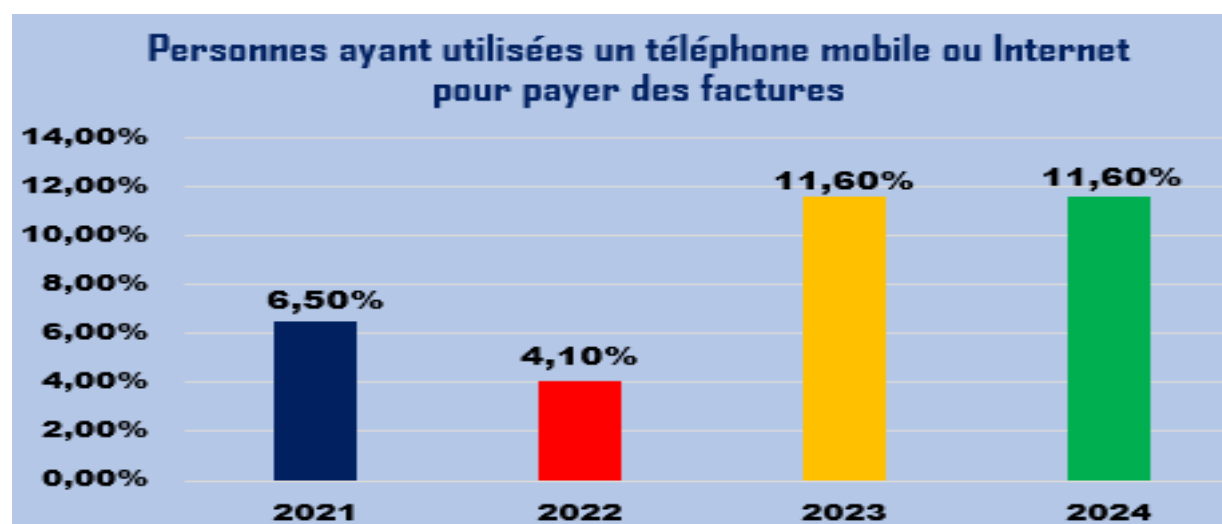
factures en utilisant un téléphone mobile ou de l'internet. Le tableau et l'histogramme ci-dessous présentent l'évolution du taux de ce nouveau type de paiement.

Tableau 5 : Personnes ayant utilisés un téléphone mobile ou Internet pour payer des factures

Année	2021	2022	2023	2024
Personnes ayant utilisés un téléphone mobile ou Internet pour payer des factures	6,50%	4,10%	11,60%	11,60%

Source : Data reportal/GSMA

Figure 21 : Personnes ayant utilisées un téléphone mobile ou internet pour payer des factures



Source : Data reportal/GSMA

➤ *Confiance numérique*

En ce qui concerne le volet sécurisation des données, l'ANTIC dispose d'une infrastructure à clé publique et d'un CIRT (Computer Incidence Response Team) dont les missions sont entre autres la surveillance en temps réel des infrastructures sensibles du cyberspace camerounais. A ce jour, 17 plates formes des diverses administrations sont sécurisées par la PKI de l'ANTIC

CHAPITRE III

ETAT DES LIEUX DETAILLE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES AU CAMEROUN

CHAPITRE III : ETAT DES LIEUX DETAILLE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES AU CAMEROUN

La transformation numérique peut être définie comme le processus d'intégration de la technologie numérique dans tous les domaines d'une entreprise pour la rendre plus performante.

Aujourd'hui, l'utilisation de technologies, notamment les plateformes mobiles, les réseaux sociaux, le cloud, l'analyse des données à grande échelle pour optimiser l'expérience client, redéfinit le commerce dans son ensemble. Le secteur financier ne déroge pas à la règle.

Afin d'établir l'état des lieux de l'offre et de la demande des services financiers numériques au Cameroun, le CNEF a mené une enquête du 29 juillet au 15 août 2024 auprès des prestataires de services financiers agréés et d'un échantillon de fintechs (agrégateurs, remittance, crowdfunding, trading de cryptoactifs). Dans le cadre de cette enquête, un questionnaire a été administré et des entretiens menés avec les responsables compétents de ces entreprises.

L'analyse qui suit présente les résultats de ces travaux.

I. ETAT DES LIEUX DE L'OFFRE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES

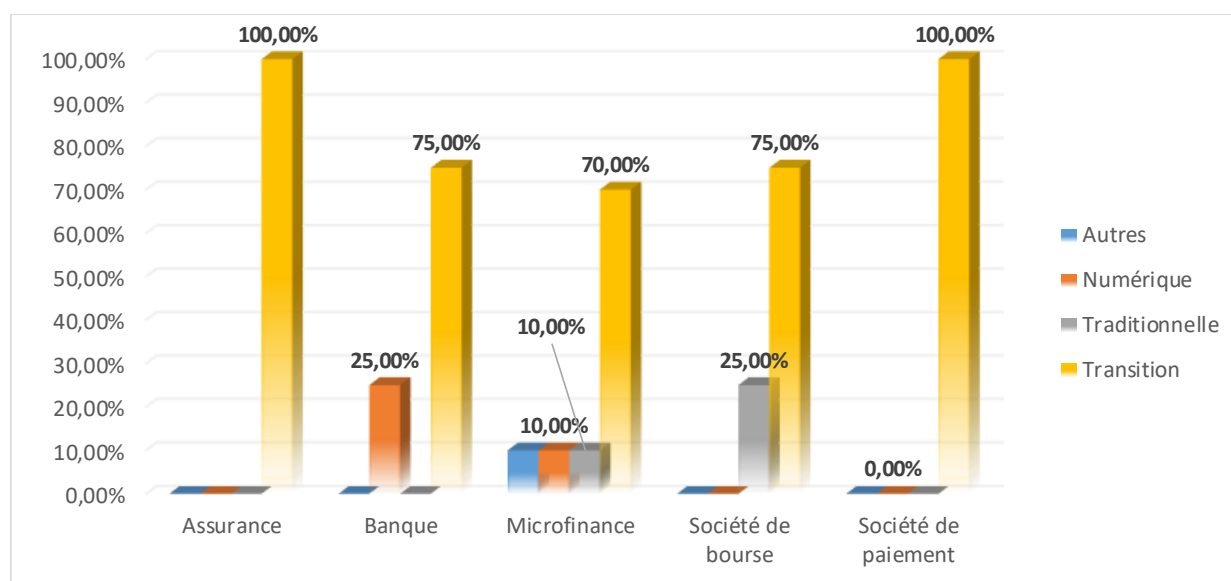
La transformation numérique dans le secteur financier est perçue par les prestataires de services financiers comme un levier majeur de changement pour les 5 à 10 prochaines années, et une opportunité pour moderniser le secteur financier.

I.1 Evolution de la culture numérique dans le secteur financier

79 % des prestataires de services financiers déclarent être dans une phase de transition vers une culture numérique complète. C'est le cas de **100%** des sociétés d'assurance et des sociétés de paiement, **75%** des banques et **75%** des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille et **70 %** de des établissements de microfinance.

25% des banques et **10 %** des établissements de microfinance par contre déclarent avoir déjà entièrement adopté une culture numérique complète, tandis que **6 %** des établissements affirment être dans une culture traditionnelle, renfermant **25 %** des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille et **10 %** des établissements de microfinance.

Figure 22 : Culture numérique des établissements



Source : CNEF

Les établissements de crédit ont pour objectifs l'amélioration de l'expérience client, l'augmentation de la productivité et la modernisation des outils de production.

La digitalisation dans les institutions de microfinance a pour principal objectifs d'améliorer l'inclusion financière.

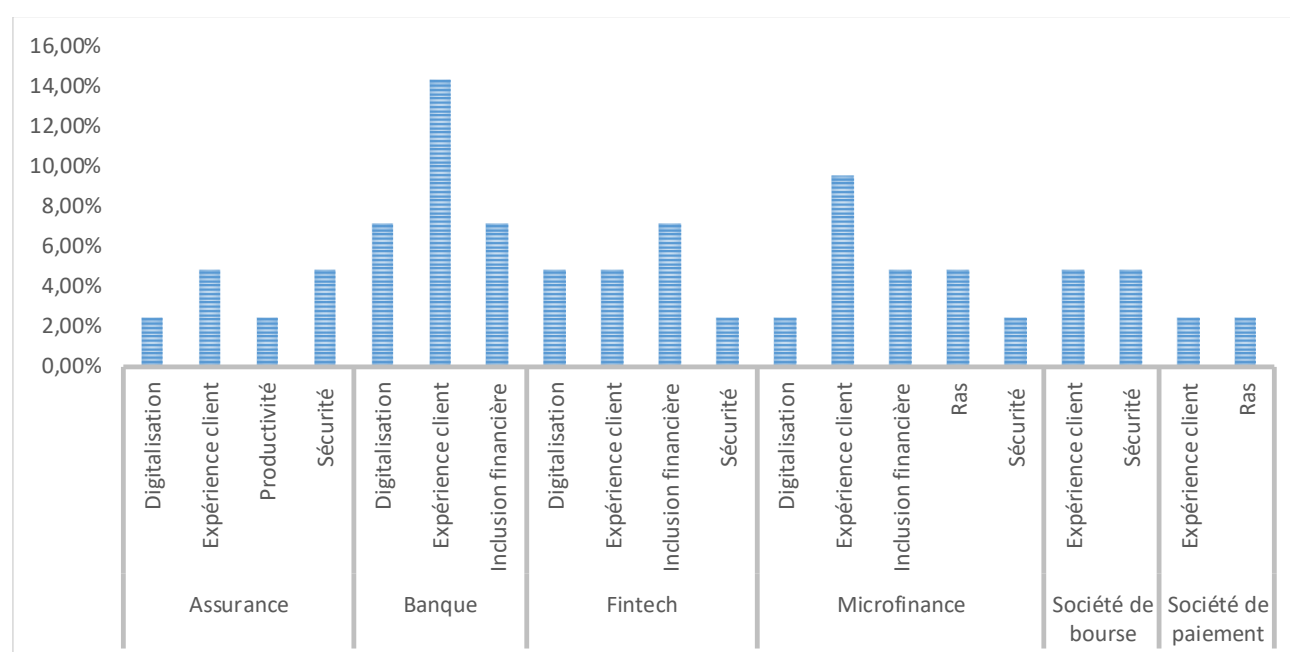
Les sociétés d'assurances visent l'augmentation de leur chiffre d'affaires, la sécurisation des recettes, la diminution des processus manuels, la digitalisation complète des outils comptables et l'amélioration de l'expérience client.

Les sociétés de bourse et de gestion de portefeuille visent à accroître et diversifier les sources de liquidités à travers une meilleure expérience client.

Les sociétés de paiement offrent des cartes, des services de mobile banking, ont pour objectifs la modernisation des outils de production et l'optimisation des services financiers.

Les fintechs ciblent l'amélioration des infrastructures numériques, l'accroissement de la compétitivité des offres de services et la réduction des coûts de services financiers.

Figure 23 : Résultats attendus des initiatives numériques par acteur du secteur financier



Source : CNEF

I.2. Les services financiers numériques offerts

Les établissements de crédit offrent la plus large gamme de services financiers numériques (cartes, mobile banking, consultation de comptes, virements, mini relevés, conseils financiers, virements et retraits du compte bancaire vers le compte mobile et vice versa, etc.), tandis que les autres types de prestataires de services financiers proposent des services spécifiques.

Les EMF offrent essentiellement des services de consultation de compte, virement compte à compte, et demande de chèquiers.

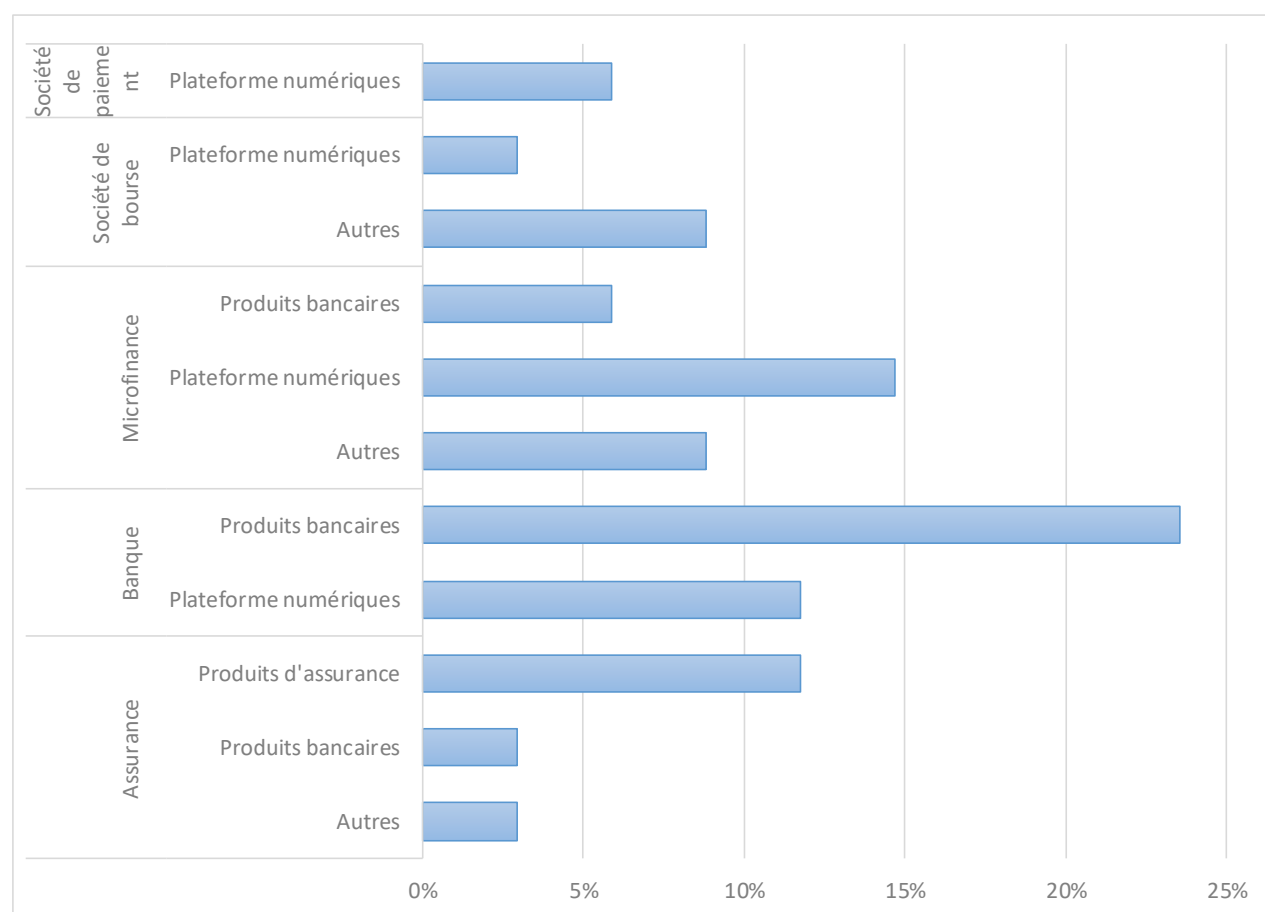
Les sociétés d'assurances proposent des services d'assurance automobile, de consultation de comptes et de paiement des primes.

Les sociétés de paiement offrent des cartes, des services de retrait et de mobile money.

Les plateformes numériques des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille ne sont pas encore ouvertes aux clients. Aussi, elles n'offrent véritablement de services financiers numériques aux consommateurs.

Les fintechs offrent des cartes, des services de paiement, des services d'agrégation des paiements pour les institutions financières et non financières, mais également de trading de cryptoactifs et d'investissement (crowdfunding).

Figure 24 : Répartition des Produits et Services Offerts via les Plateformes Numériques par les Entités Financières



Source : CNEF

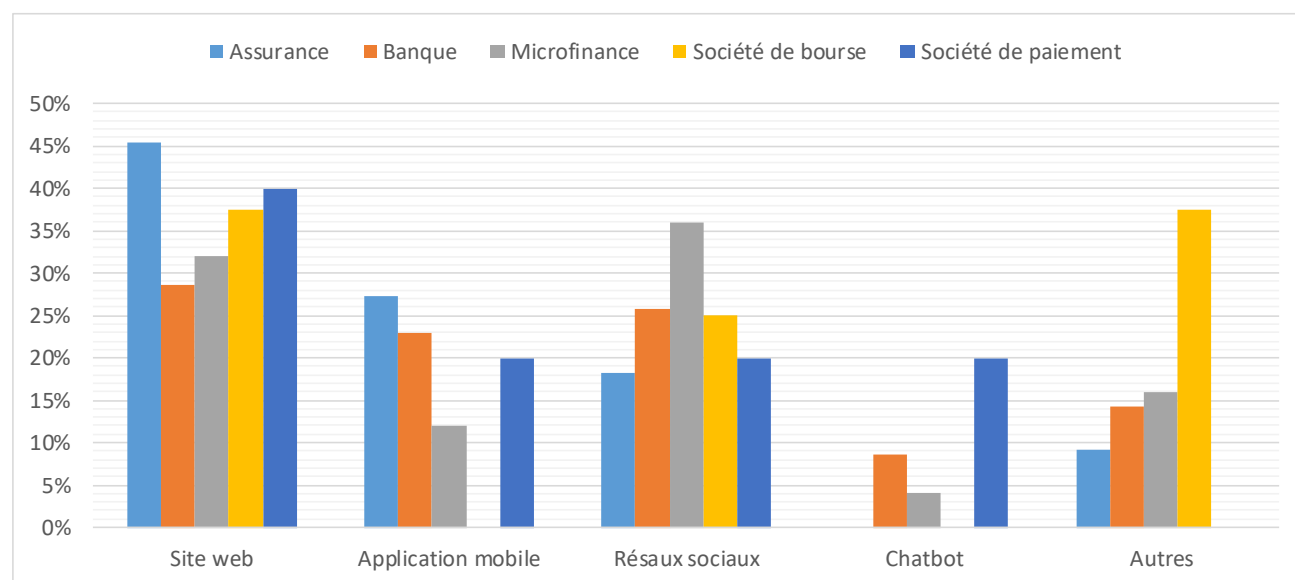
Afin d'améliorer l'expérience client, les prestataires de services financiers interagissent avec ces derniers à travers quatre principaux types de points de contact digitaux présentés dans le tableau suivant :

Tableau 6 : Principaux points de contact numériques utilisés par les prestataires de services financiers

N°	Points de contact	Types de prestataires
1	Site web	Tous les types de prestataires
2	Réseaux sociaux	Tous les types de prestataires
3	Applications mobiles	Etablissements de crédit, sociétés d'assurances, établissements de paiement
4	Chatbots	Etablissements de crédit et établissements de paiement

Comme l'illustre le graphique suivant, le site web est le seul point de contact avec la clientèle utilisée par les fintechs, tandis que les offres prestataires utilisent des combinaisons de points de contact pour améliorer l'expérience client.

Figure 25 : Points d'interactions avec les clients



Source : CNEF

I.3. Moyens utilisés pour offrir les services financiers numériques

I. 3.1. Les systèmes informatiques utilisés

Les prestataires de services financiers affichent une adoption variée des systèmes informatiques. Les banques utilisent principalement des systèmes ERP en combinaison avec d'autres outils. 11,90% des prestataires sont des banques adoptant une combinaison intégrée de CRM, ERP, outils d'analyse des données, et systèmes de gestion des risques.

La microfinance suit les établissements de crédit en termes d'adoption des systèmes informatiques. 7,14% des prestataires de services financiers sont composés de microfinances qui utilisent un ERP seul, tandis que 2,38% combinent l'ERP avec un CRM, et d'autres avec des outils d'analyse des données.

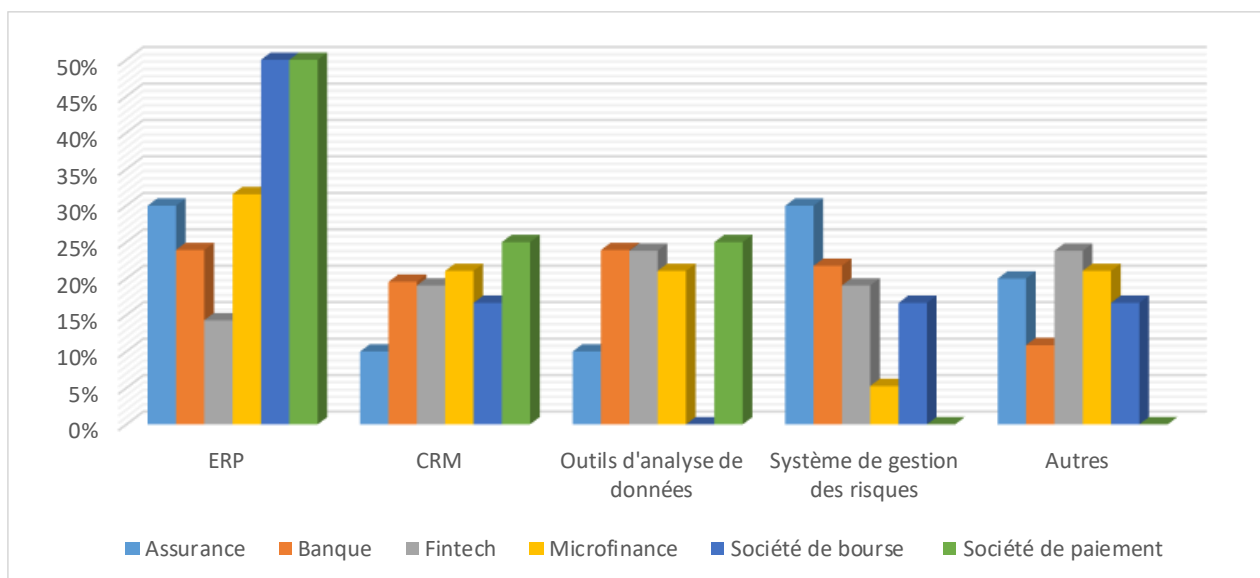
Les fintechs montrent une diversité dans l'utilisation des systèmes informatiques. Bien que certaines utilisent des systèmes combinés (2,38% pour ERP, CRM, outils d'analyse des données, et systèmes de gestion des risques), d'autres se concentrent sur des configurations spécifiques, comme l'utilisation du CRM et des outils d'analyse des données (2,38%).

Les compagnies d'assurance sont plus enclines à utiliser des ERP en combinaison avec d'autres outils, comme les CRM et les systèmes de gestion des risques.

Les sociétés de bourse semblent privilégier les ERP, soit seuls soit en combinaison avec d'autres systèmes comme le CRM ou les systèmes de gestion des risques.

Les sociétés de paiement représentent une part plus petite des réponses et sont également orientées vers l'utilisation d'ERP, souvent en combinaison avec des CRM et des outils d'analyse des données (2,38%).

Figure 26 : Systèmes informatiques utilisés



Source : CNEF

I.3.2. Technologies utilisées

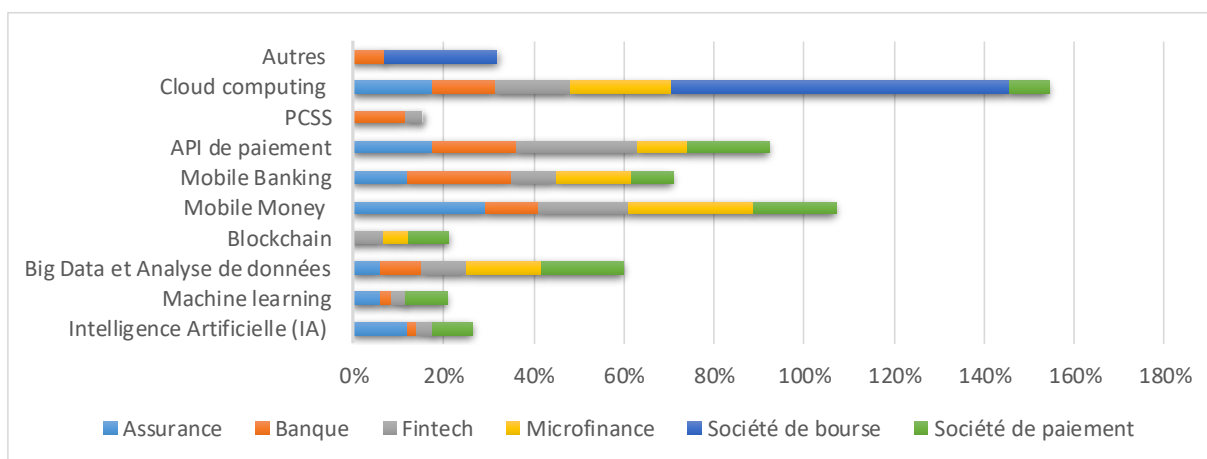
23 % d'établissements de crédit utilisent exclusivement le Mobile Banking. **19 %** d'entre eux adoptent l'API de paiement. **14 %** autres utilisent le cloud computing. Par contre, l'Intelligence Artificielle, le machine learning et la blockchain sont moins utilisés.

28 % des EMF et **29 %** des compagnies d'assurance utilisent le Mobile money.

7 % des Fintech utilisent la blockchain.

75 % des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille utilisent le Cloud Computing.

Figure 27 : Répartition de l'Utilisation des Technologies de Pointe par les Entités



Source : CNEF

I.3.3. Ressources humaines

42 % des établissements de crédit ont un haut niveau et **58%** un niveau moyen d'adoption des nouvelles technologies par les employés.

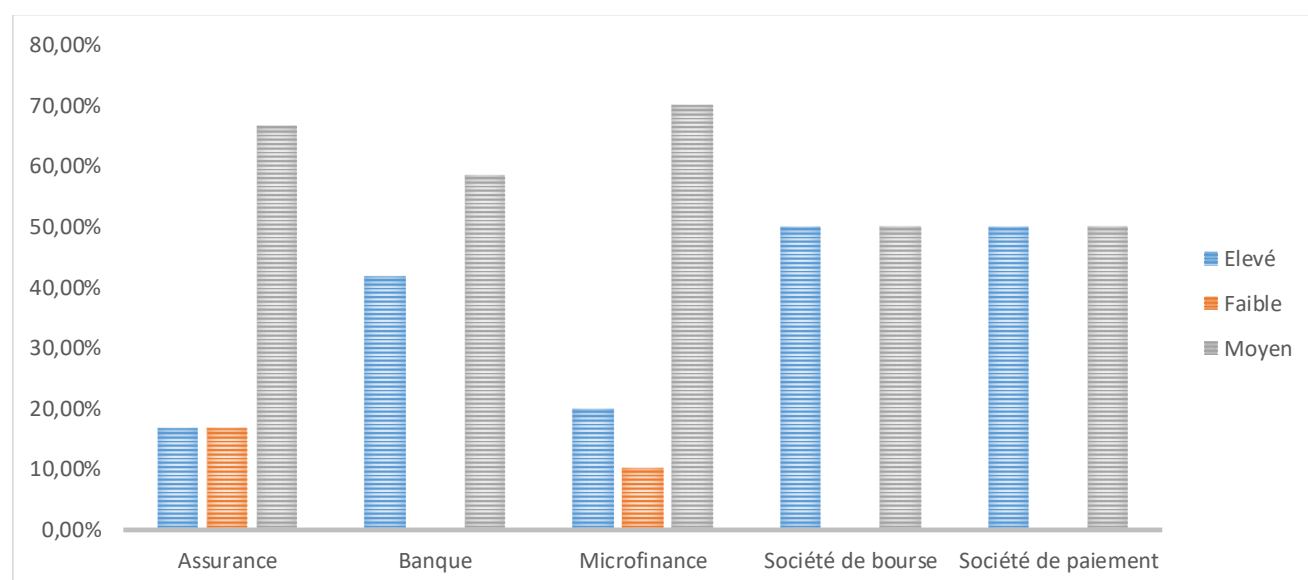
20% des EMF jugent également ce niveau élevé, contre **70%** qui l'estiment moyen.

50% des établissements de paiement signalent un niveau élevé et **50%** ont un niveau moyen d'acceptation.

67% des sociétés d'assurances relèvent un niveau d'adoption moyen, tandis que **17%** déplorent un faible niveau d'acceptation des nouvelles technologies par les employés.

50 % des sociétés de bourse enregistrent un niveau élevé d'acceptation (**50%**) et les reste un niveau moyen (**50%**).

Figure 28 : Adoption des nouvelles technologies par les prestataires de services financiers



Source : CNEF

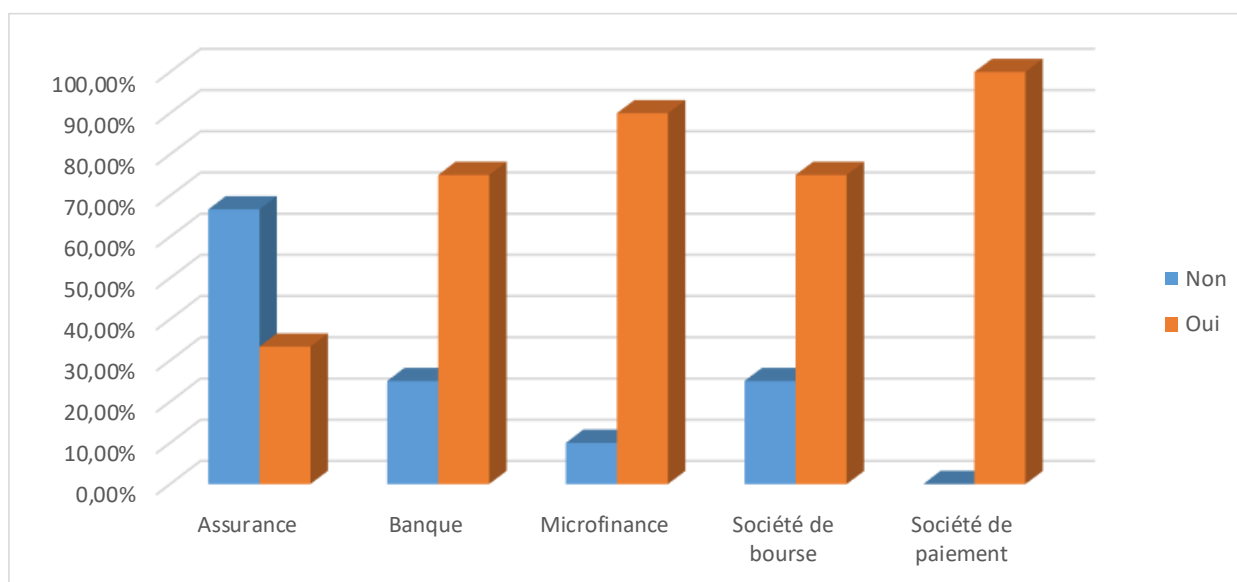
En ce qui concerne le renforcement des capacités des employés sur les compétences numériques, **75%** des établissements de crédit disposent de programmes de formation en la matière, tandis que **25 %** n'en disposent pas.

90 % d'EMF également offrent des formations sur les compétences numériques à leurs employés.

90 % des établissements de paiement et **33%** des sociétés d'assurance disposent de programmes de formation en la matière.

Aucune Fintech ne dispose d'un programme de renforcement des compétences numériques des employés.

Figure 29 : Formations en compétences numériques par acteur du secteur financier camerounais.

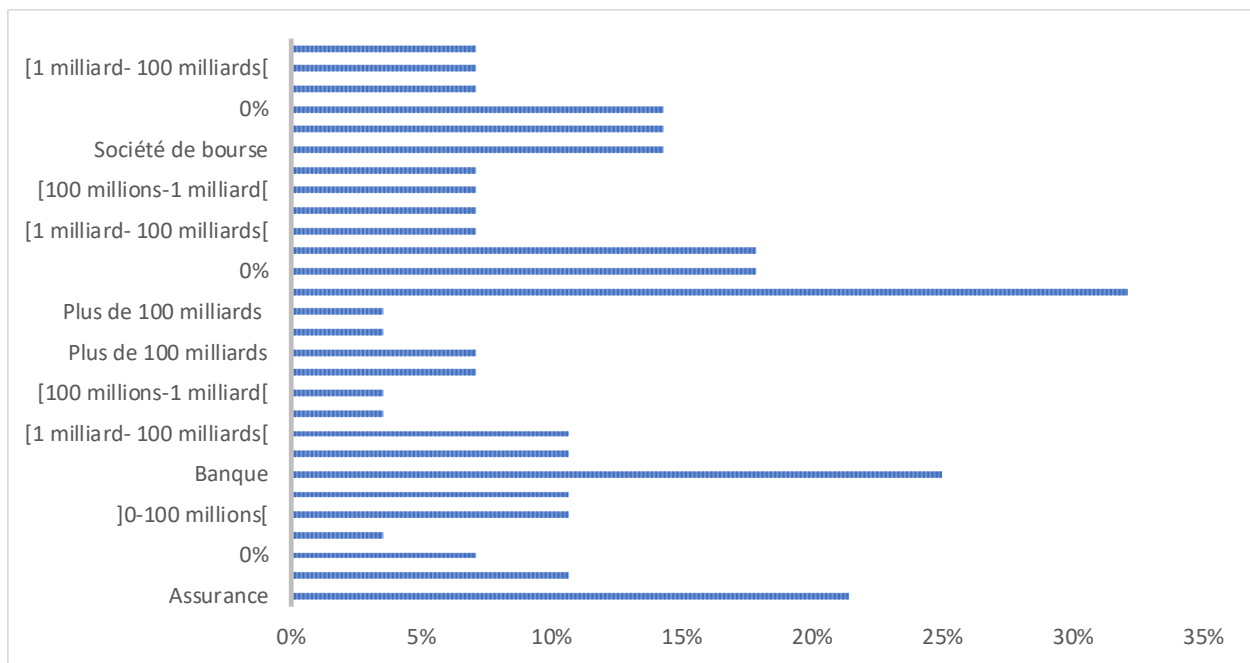


Source : CNEF

I.4. Montants et nombre de transactions effectuées en ligne par la clientèle

Les banques sont la catégorie de prestataires de services financiers qui a enregistré le plus de transactions en ligne entre 2022 et 2023, avec un montant cumulé de plus de 100 milliards de F CFA. Selon les réponses de tous les prestataires de services financiers, ces montants sont restés relativement stables entre le 31 décembre 2022 et le 31 décembre 2023.

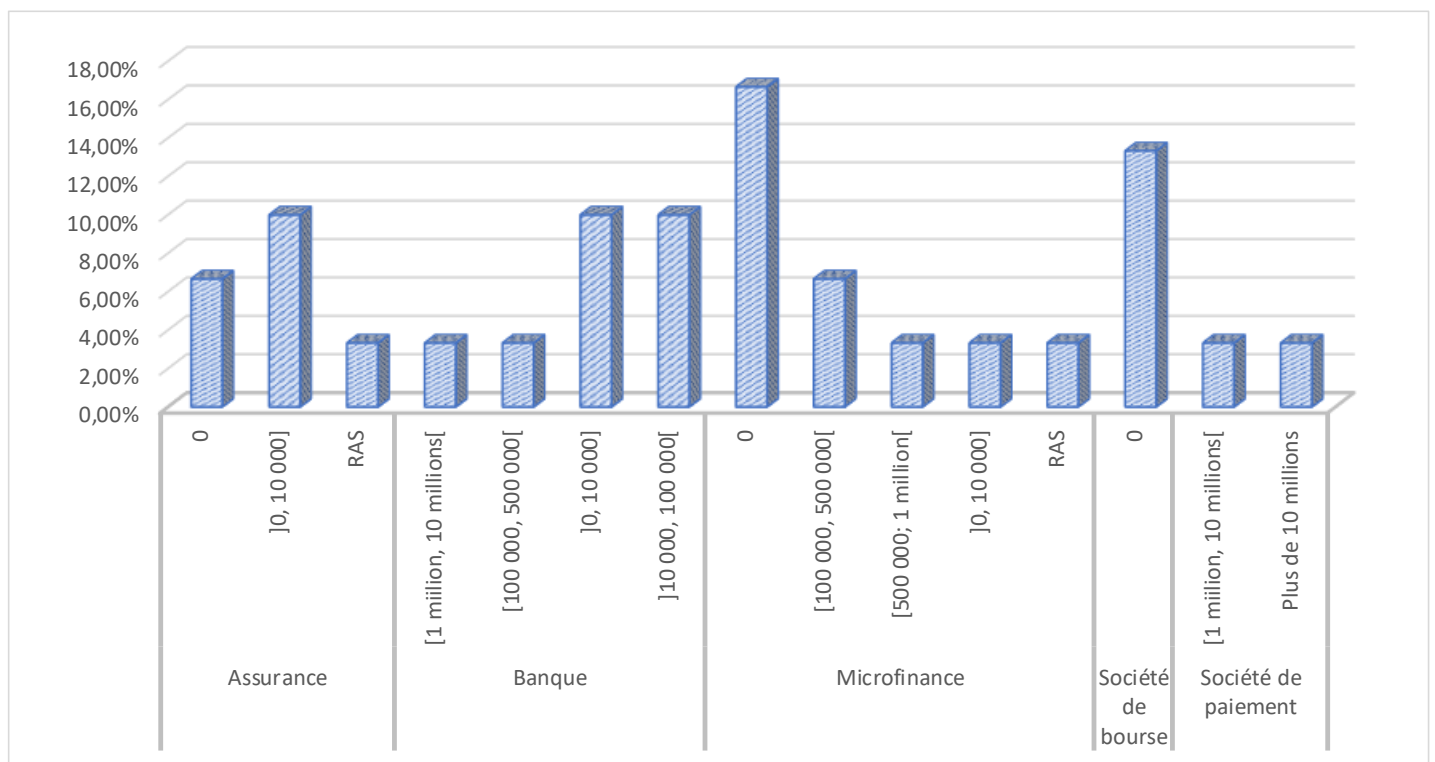
Figure 30 : Répartition des transactions effectuées en ligne



Source : CNEF

En ce qui concerne le nombre de transactions effectuées, les EMF dominent le marché (33,33 % des transactions), suivis par les banques (26,67 %) et les sociétés d'assurances (20 %). Les établissements de paiement et sociétés de bourse arrivent en dernière position.

Figure 31 : Répartition du nombre de transactions effectuées en ligne



Source : CNEF

ressources et de formations), le sous équipement, les coûts élevés et le manque d'informations, sont les principaux défis à relever, avec des nuances en fonction du type d'institutions financières.

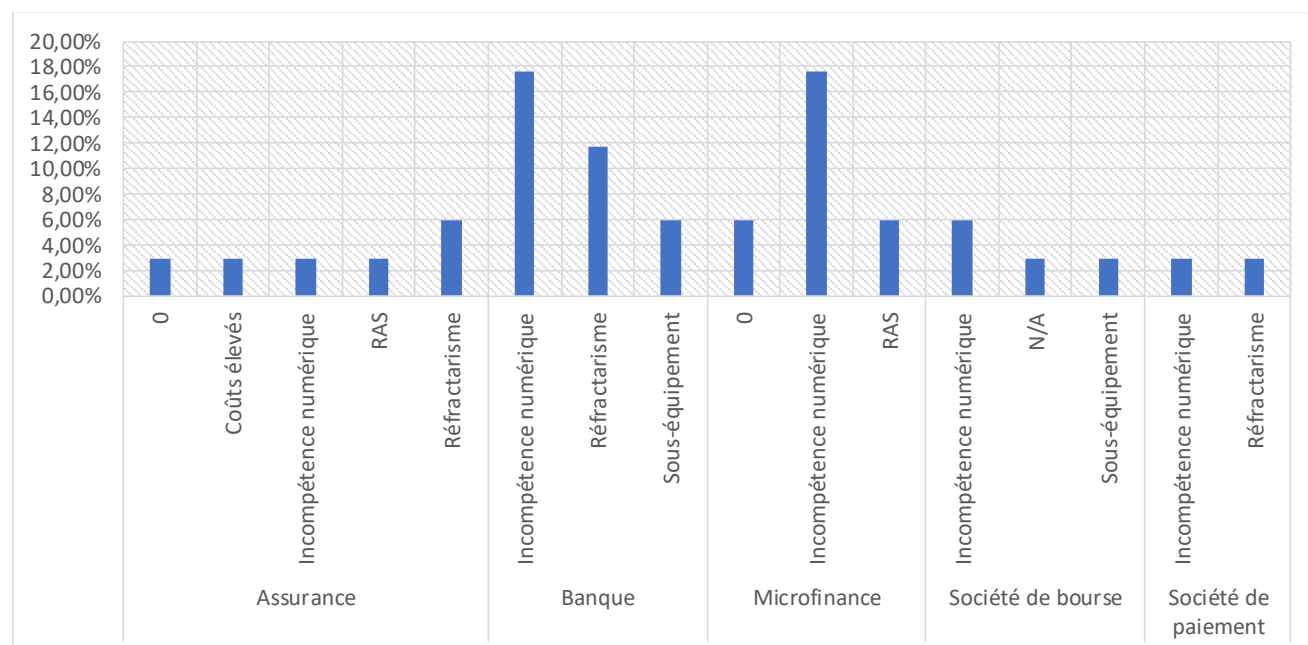
Tableau 7 : Défis en matière d'expérience client par type de prestataires (en %)

	INCOMPETENCE NUMERIQUE	REFRACTARISME	SOUS EQUIPEMENT	COUTS ELEVES	MANQUE D'INFORMATION
Banques	17,65	11,76	5,88	-	-
EMF	17,65	5,88		-	-
EP	2,94	2,94		-	-
Sociétés d'assurances	2,49	5,88	-	2,94	2,94
Sociétés de bourse	5,88	-	2,94	-	

Source : CNEF

Comme l'illustre le tableau ci-dessus, l'incompétence numérique et le réfractarisme sont des défis communs à quasiment tous les types d'institutions financières, tandis le sous équipement n'est évoqué que par les banques et sociétés de bourse. Les coûts élevés et le manque d'informations sont quant à eux des défis spécifiques aux sociétés d'assurances.

Figure 32 : Les défis de la gestion de l'expérience client



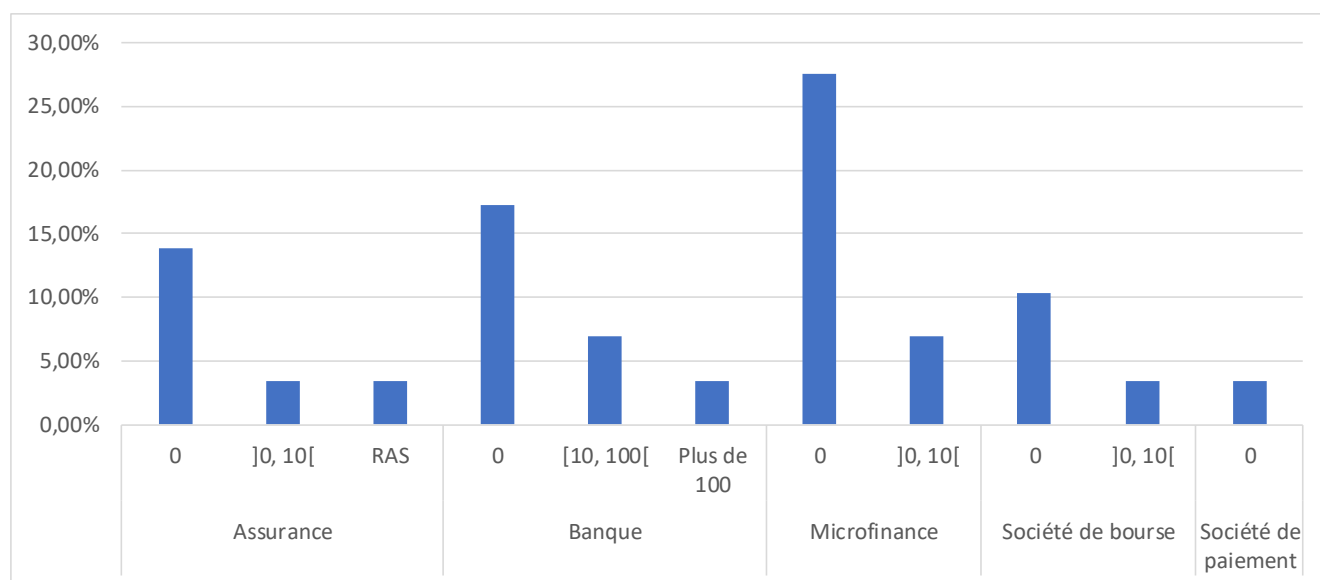
Source : CNEF

I.5. Nombre d'incidents de sécurité liés aux services numériques

Entre 2022 et 2023, les EMF sont la catégorie d'institutions financières qui a enregistré le plus important nombre d'incidents de sécurité liés aux services numériques (34,48 %). Ils sont suivis par les banques (27,59 %) et les sociétés d'assurances (20,69 %).

Comparativement, le nombre d'incidents recensés dans les établissements de paiement et les sociétés de bourse sont extrêmement faibles.

Figure 33 : Nombre d'incidents de sécurité liés aux services numériques



Source : CNEF

L'impact financier des incidents précités varie cependant d'une catégorie d'établissements à l'autre.

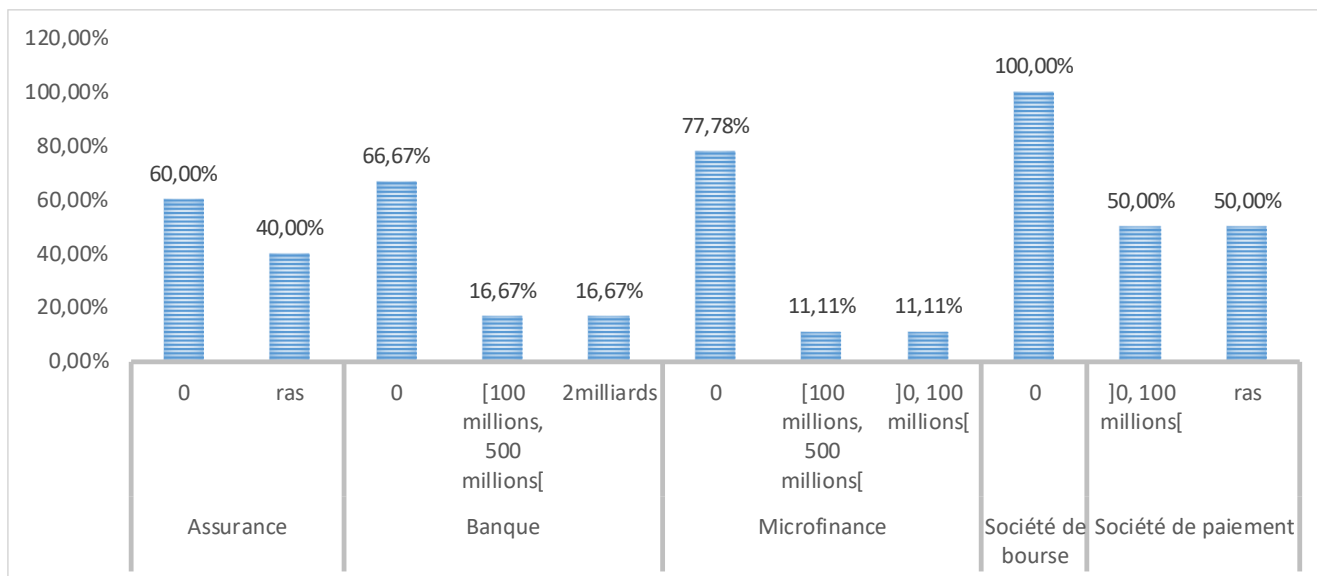
60 % des sociétés d'assurance et 100 % des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille affirment que cet impact financier est nul alors que 40 % n'ont rien à signaler sur ce sujet.

17% des banques déclarent avoir subi des pertes comprises entre 100 et 500 millions et une proportion similaire déclare avoir subi des pertes 2 milliards.

11 % des EMF également décrivent des pertes comprises entre 100 et 500 millions de FCFA.

50 % des sociétés de paiement rapportent des pertes financières inférieures à 100 millions de FCFA.

Figure 34 : Evaluation des pertes financières dues à la fraude numérique

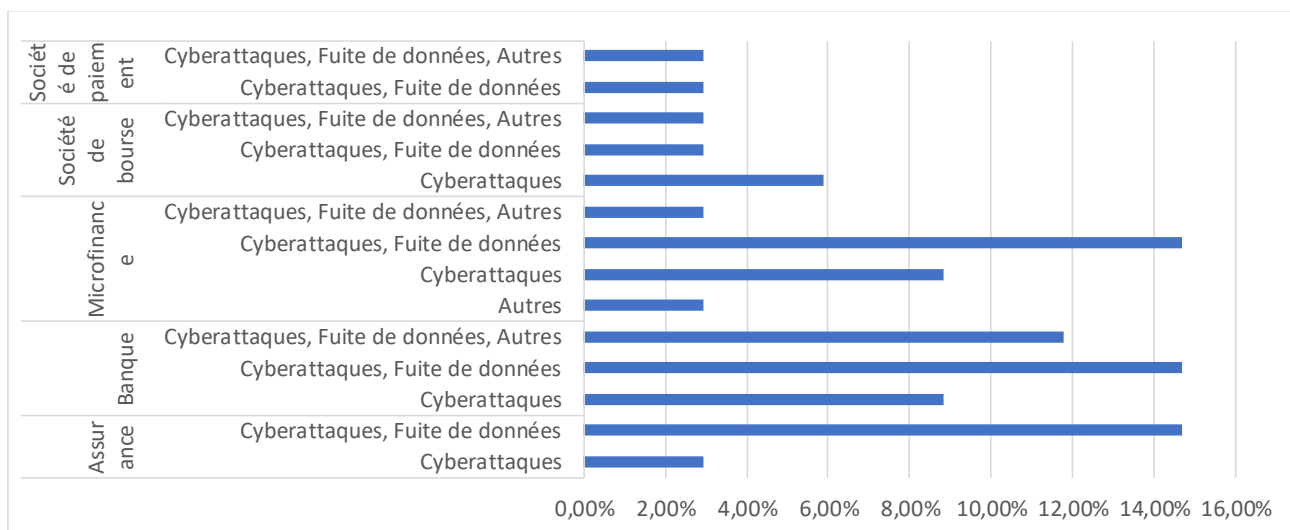


Source : CNEF

I.6. Principaux défis en matière de sécurité et de conformité numérique

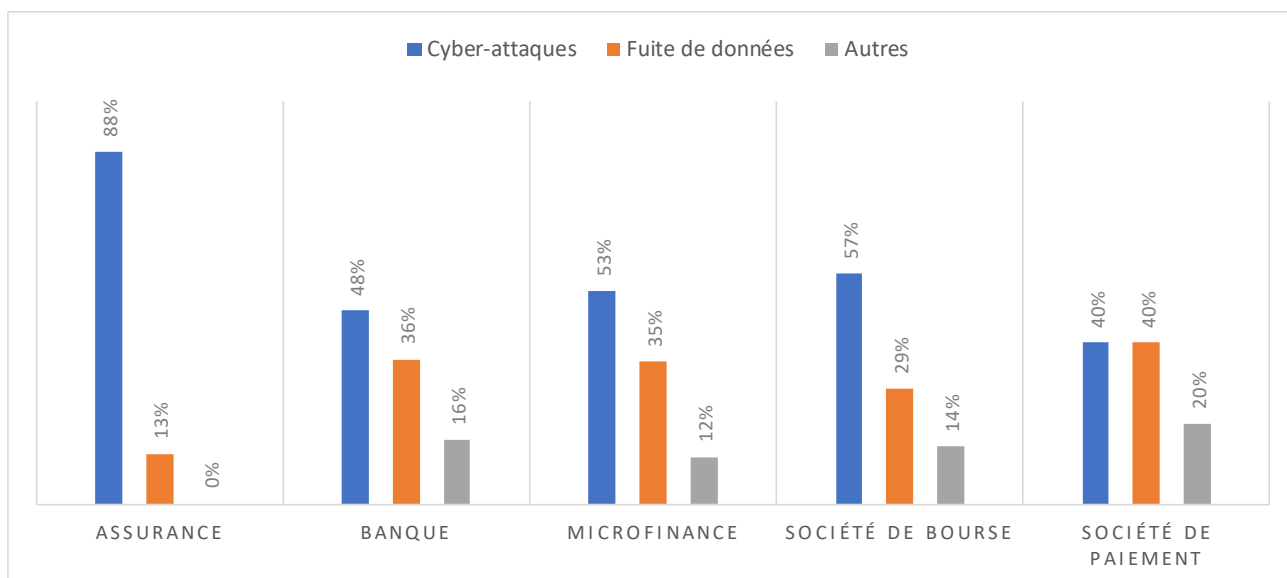
Tous les prestataires de services financiers considèrent les cyberattaques et la fuite des données comme les principaux défis en matière de sécurité et conformité numérique.

Figure 35 : Principaux défis en matière de sécurité et de conformité numérique



Source : CNEF

Figure 36 : Principaux défis en matière de sécurité et de conformité numérique



Source : CNEF

I.7. Mesures de sécurité numérique mises en place par les prestataires

Une proportion significative de sociétés d'assurances utilise principalement une combinaison de mesures de sécurité incluant le chiffrement, le pare-feu, l'authentification à deux facteurs, le cryptage des données et le système de détection d'intrusion.

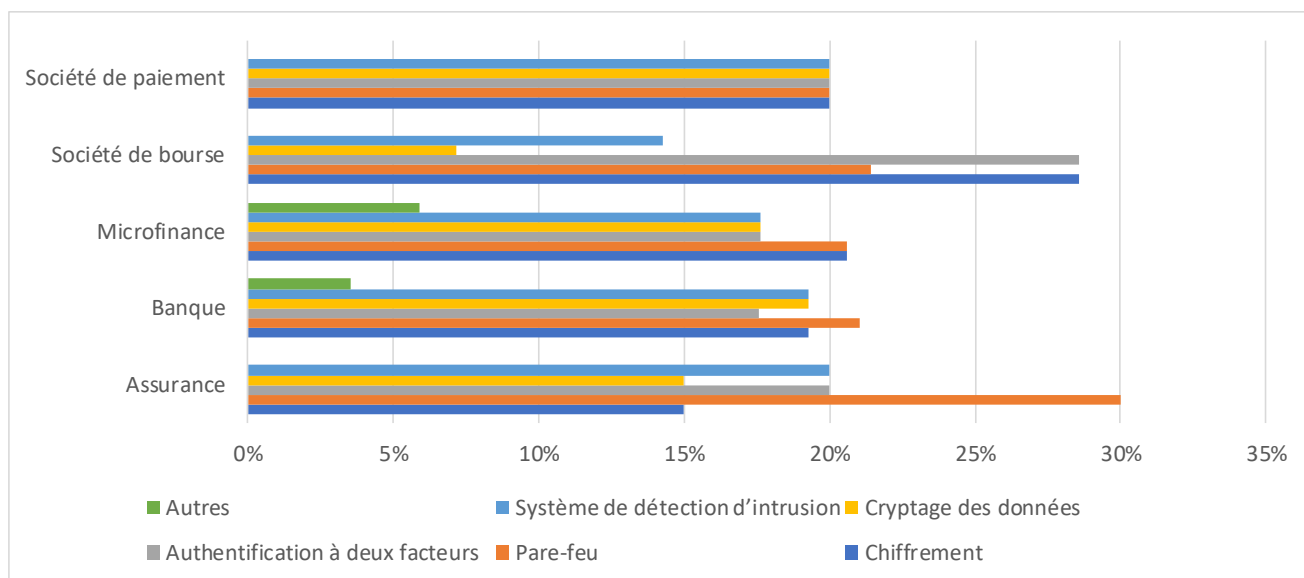
Les banques adoptent quant à elles une approche complète de la sécurité numérique. 17,65% d'entre elles utilisent également le chiffrement, les pare-feu, l'authentification à deux facteurs, le cryptage des données et un système de détection d'intrusion.

La majorité des institutions de microfinance (11,76%) adoptent une combinaison complète de mesures similaires à celles des banques. Certains ajoutent des mesures spécifiques telles que le système de détection d'intrusion.

Les sociétés de bourse mettent principalement en œuvre des combinaisons de **chiffrement**, **pare-feu** et **authentification à deux facteurs**.

Ce secteur affiche un taux unique d'adoption d'une stratégie de sécurité complète comprenant **le chiffrement, le pare-feu, l'authentification à deux facteurs, le cryptage des données et le système de détection d'intrusion**.

Figure 37 : Mesures de sécurité numérique mises en place par les différents prestataires



Source : CNEF

I.8. Principales Contraintes à la transformation numérique du secteur financier

En 2022, la Banque Mondiale a mené en collaboration avec le CNEF, l'étude diagnostique des causes des faibles performances et du développement financier du Cameroun. Ce diagnostic qui avait été effectué en prélude à l'élaboration de la Stratégie Nationale de Développement du secteur financier du Cameroun à l'horizon 2030, a permis de recenser un certain nombre de contraintes à la transformation numérique du secteur financier du Cameroun.

Il en ressort que **l'infrastructure numérique du Cameroun est supérieure à la moyenne de l'Afrique Sub-Saharienne mais doit encore progresser**. Le câblage maritime multiple et le câblage terrestre offrent une couverture supérieure aux pays comparables, mais d'importantes zones rurales ne sont pas encore couvertes. Selon l'enquête GSMA en 2021, le Cameroun détient en matière d'infrastructure numérique un indice de 47,9 (sur une échelle de 0 à 100), en ligne avec ses pairs tels que Sénégal, Côte d'Ivoire, Ghana et Népal (tous légèrement supérieurs à 50), que GSMA qualifie de situation « émergente ». La couverture 3G en proche d'être universelle (90 pour cent en 2021) mais le Cameroun a été largement rattrapé par ses pairs depuis 2015 où il était en avance sur tous sauf le Ghana (respectivement à 67 et 85 pour cent en 2015). Le virage vers la 4G a également été plus lent que dans les pays pairs. La couverture 4G est de 65 pour cent en 2021, une position médiane en Afrique Sub-Saharienne (le Ghana atteint 90 pour cent, le Sénégal 83). Le rapport sur l'économie numérique publié en 2020² pointe des facteurs essentiellement réglementaires : i. le manque de concurrence lié à la position dominante de Camtel dans la gestion des infrastructures, ii. le manque de coordination entre les acteurs publics (notamment de régulation).

² *Cameroon Digital Economy Assessment, Country Diagnostic*, Banque Mondiale, 2020

Ce sont les plateformes, publiques et privées, qui manquent le plus au secteur financier.

Les plateformes de services publics (registres d'identification, de propriété mobilière et immobilière) et privés (plateforme de commerce en ligne, bureau d'information sur le crédit « BIC ») ne sont pas encore développées (cas du BIC, dont le lancement est attendu en 2023), ne sont pas encore numérisées ni centralisées (cas du registre foncier et du registre du commerce pour les sûretés mobilières et l'identification des entreprises) ou, si elles sont numérisées, ne sont pas interopérables avec les systèmes des institutions financières (cas des paiements numériques de l'État ou vers l'État attendus à l'été 2023 grâce à GIMACPAY). Selon l'étude précédemment citée, les causes de cette absence de plateformes et d'interopérabilité sont principalement liées au manque de capacité parmi les acteurs publics : « La capacité et les compétences en techniques de l'information et des communications (« TIC ») des agences gouvernementales sont limitées. La capacité du secteur privé local en matière de technologie numérique et de développement de logiciels et de matériel est naissante. Le développement et la gestion des plateformes gouvernementales numériques au Cameroun ont été principalement financés par des bailleurs et mis en œuvre par des entreprises internationales avec peu de transfert de capacité. » Néanmoins, il semble que certaines de ces difficultés soient en passe d'être dépassées comme le suggère le déploiement de GIMACPAY (plateforme sous-régionale interopérable de paiements numériques) et le développement imminent du BIC.

D'importants progrès réglementaires ont permis de simplifier les procédures d'attribution et d'ouvrir le marché des télécommunications et du numérique à de nouveaux acteurs privés, notamment la cession de l'activité de Camtel Mobile à un opérateur de téléphonie mobile (« OTM ») privé (MTN) et l'attribution des licences 3G et 4G LTE à trois OTM internationaux (MTN, Orange et Viettel). Cependant, le marché pourrait être plus concurrentiel par exemple dans la gestion des infrastructures où la position dominante de Camtel limite l'innovation, la qualité de service et la concurrence sur les prix.

Bien qu'ayant fortement progressé depuis 2011, la réglementation qui encadre les services financiers numériques (« SFN ») tarde à évoluer au rythme de la demande. Les services de paiement sont désormais encadrés par le Règlement 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC de 2018. Ce dernier règlement abroge toutes les dispositions antérieures, notamment le Règlement N° 01/11-CEMAC/UMAC/CM du 18 septembre 2011, fixant les conditions d'exercice de l'activité d'émission de monnaie électronique, ainsi que les rôles des Autorités de Régulations. Il définit un nouveau type d'institution financière régulée : les établissements de paiement (« EP »). Bien que fondamentaux, ces textes n'ont pas encore permis d'adopter certaines évolutions observées parfois depuis plus de 10 ans dans les pays pairs du Cameroun.

Concernant la fin de l'exclusivité des établissements de crédit en matière de monnaie électronique, seul un nouvel EP a été agréé. Avant le règlement communautaire³ portant notamment création des EP agréés par la COBAC, les OTM étaient contraints de signer des partenariats bancaires (au nombre de 4 : BICEC et Orange en 2011, Afriland et MTN en 2011 puis BGFI en 2017 et SGC 2018). Or, les intérêts des banques ne sont pas toujours alignés avec ceux de leur partenaire OTM (par exemple pour obtenir leur propre canal USSD, pour participer à la plateforme GIMACPAY plutôt qu'à la plateforme existante de la banque etc.). Il en résulte que les OTM soupçonnent leur partenaire bancaire, qui les représentent aux yeux de la BEAC et de la COBAC, de lenteur et d'inefficacité, ce qui nuit à l'innovation, par exemple en matière de crédits numériques. Depuis le Règlement de 2018 et les textes d'application émis par la COBAC, les OTM peuvent créer leur propre filiale et demander directement un agrément d'établissement de paiement. A ce jour, seul Orange a obtenu (en juillet 2022) un agrément pour sa filiale Orange Money Cameroun SA. Plus que le capital minimal exigé (500 MF libéré), ce sont les restrictions imposées en matière de crédit qui freinent les autres OTM (MTN et Viettel). En effet, le crédit n'est autorisé aux établissements de paiement qu'exclusivement dans le cadre d'une opération de paiement d'un bien ou d'un service ; le montant total du crédit n'excède pas un montant de 100 000 FCFA ; le délai de remboursement n'excède pas une durée de trois mois. Enfin, le Règlement COBAC R-2019/02 exige que ces crédits soient financés à cent pour cent sur les fonds propres du créancier, une mesure très coûteuse pour les créanciers et aussi in fine pour le débiteur. En restreignant le marché ouvert aux EP, la réglementation a créé une barrière à l'entrée supplémentaire que seul un opérateur majeur et fortement capitalisé a pu franchir à ce jour.

Bien que le Règlement de 2018 crée de nouveaux statuts de distributeur et de sous-distributeur de contrats et de services de paiement électronique, sous la responsabilité du prestataire régulé, ces statuts ne suffisent pas à fonder un écosystème inclusif où les agents/ distributeurs mobiles seraient intégrés au système financier régulé. Premièrement, de nombreuses restrictions réglementaires (notamment sur le crédit à la consommation) empêchent les distributeurs/agents d'étendre leur activité au-delà du traditionnel « Cash-In/Cash-Out » (CICO), une activité relativement peu rémunératrice et consommatrice de liquidités. Deuxièmement, ces nouveaux statuts ne clarifient pas la situation réelle de ces opérateurs qui sont presque toujours également des distributeurs de services téléphoniques, parfois des commerçants généralistes ou des prêteurs informels mais qui ne peuvent devenir des agents de services bancaires. En restreignant leurs activités financières, on risque de voir un grand nombre de distributeurs s'en détourner et de privilégier les activités commerciales ou informelles, y compris le crédit informel.

Les seuils de transactions de monnaie électronique fixés par le régulateur financier freinent les échanges, notamment ceux des micros et petites entreprises. Les entreprises formelles peuvent monter jusqu'à 10 MF par jour, les particuliers (et donc les entrepreneurs

³ Le Règlement N° 04/18/CEMAC/UMAC/COBAC relatif aux services de paiement définit les activités de « services de paiement » et aussi trois types d'établissements, regroupés sous l'appellation de « prestataires de services de paiement », habilités à fournir les services de paiement dans la CEMAC, à titre de profession habituelle : les établissements de crédit, les établissements de microfinance et désormais les établissements de paiement.

individuels) jusqu'à 2 MF. Les seuils de transferts internationaux (seulement à l'intérieur de la CEMAC⁴) sont encore plus bas : 1,5 MF par jour, 5 MF par semaine, 10 MF par mois et donc inadaptés à un usage professionnel.

L'absence de coordination entre les régulateurs crée des incertitudes et un risque d'aléa moral pour les opérateurs. Les SFN, désignés par l'ART comme « services à valeur ajoutée » tombent à la fois dans le cadre réglementaire des institutions financières et des services de télécommunication. Le Règlement 2018 déjà cité établit clairement le rôle et les conditions d'agrément des EP par la COBAC mais la loi de 2010 sur les télécommunications exige également que l'ART autorise les services à valeur ajoutée. Outre l'avantage d'éviter la redondance des agréments, la coordination entre BEAC, COBAC et ART devrait permettre une meilleure cohérence des objectifs stratégiques et des investissements nécessaires à l'extension des services financiers, ainsi qu'un meilleur suivi des pratiques des opérateurs dans les domaines connexes tels que la tarification du canal USSD, la couverture des services financiers, la protection du consommateur et le respect des normes.

Le cadre de protection du consommateur a récemment progressé mais demeure encore très insuffisant. Malgré l'adoption du Règlement N°01-20/CEMAC/UMAC/COBAC du 3 juillet 2020 relatif à la protection des consommateurs de produits et services bancaires dans la CEMAC, la protection concrète des consommateurs est insuffisante car elle est insuffisamment mise en œuvre et insuffisamment mesurée. Les textes du Cameroun étaient très parcellaires avant 2020 et la culture de la protection du consommateur trop souvent superficielle parmi les institutions financières. D'une part, la Loi cadre du 6 mai 2011 relative à la protection des consommateurs au Cameroun avait prévu l'adoption d'une législation spéciale pour les consommateurs de services bancaires mais cette loi n'est pas advenue. D'autre part, un Arrêté ministériel de 2011 instituait le service bancaire minimum garanti. Le Règlement de 2020 contient les éléments essentiels à une protection du consommateur (personne physique) de services financiers. Il est entré en vigueur le 1er janvier 2021 mais son application concrète tarde sur plusieurs points qui le rendent inopérant :

- la liste des services minimum n'a pas encore été précisée ;
- la Commission des clauses abusives dont la mise en place est désormais imposée dans chaque État de la CEMAC par la Directive de 2019 n'a toujours pas dressé la liste des clauses abusives adaptée aux contrats bancaires ;
- le suivi systématique et le traitement des indicateurs de protection des consommateurs (éventuellement par un observatoire adhoc) n'a pas encore été mis en œuvre.

L'innovation la plus prometteuse, GIMAC PAY, pourrait se déployer plus rapidement. En juillet 2020, le GIMAC (Groupement interbancaire monétique de l'Afrique Centrale, dirigé par la BEAC) a mis en œuvre la monétique intégrale, regroupant les instruments de paiement

⁴ Les transferts internationaux hors CEMAC vers les comptes de ME sont autorisés mais les transferts sortant hors CEMAC sont interdits à partir d'un compte de ME.

(par carte, par téléphonie mobile et transferts), les canaux de paiement (mobile, GAB/TPE/WEB) et les transactions électroniques (transfert d'argent, réseau de paiement commerçant). Ainsi, le GIMAC a développé une plateforme (GIMACPAY) traitant les transactions cartes, monnaie électronique et transferts d'argent. Celui-ci offre des services interbancaires et interopérables aux Trésors Publics, Banques, EMF, établissements de paiement (EP), Sociétés de Transfert d'Argent (STA) et Agrégateurs de services (Fintech). Cependant, plusieurs aspects de sa tarification en éloignent certains et poussent d'autres à se détourner des solutions interopérables :

- la participation à GIMACPAY requiert une étude préalable facturée 40 à 100 MF, un coût trop important pour les EMF, qui ont pour le moment ajourné leur adhésion ;
- le coût fixe d'une transaction est de 200 FCFA, un montant qui ne peut pas être répercuté au consommateur, et qui exclut de facto toutes les petites transactions de GIMACPAY. Cet évitement conduit les consommateurs à ouvrir plusieurs comptes de ME pour n'effectuer que des transferts internes.

En outre, le règlement ne couvre pas les Sociétés de Transfert d'Argent (STA) (qui sont pourtant en concurrence directe sur les rémittances avec les EP qui sont, elles, soumises au règlement COBAC) et ne contient pas d'article destiné à protéger les consommateurs contre les risques spécifiques aux transactions électroniques (notamment d'erreur ou de fraude).

Les constats susvisés sont corroborés par les résultats de l'enquête menée en 2024 auprès des prestataires de services financiers. Selon ces derniers ; les principaux obstacles à la transformation numérique du secteur financier sont 1) les coûts élevés de service, ii) la faiblesse des ressources financières ; iii) la faiblesse de l'internet ; iv) un cadre réglementaire incomplet et v) la faiblesse du niveau d'éducation financière des populations.

I.8.1. Coûts élevés de service

En ce qui concerne l'implémentation des nouvelles technologies, 25 % des banques signalent des coûts élevés associés à l'implémentation de la nouvelle technologie, tandis que 18 % d'entre elles considèrent les coûts liés à la réglementation et à la conformité de la nouvelle technologie comme un frein majeur.

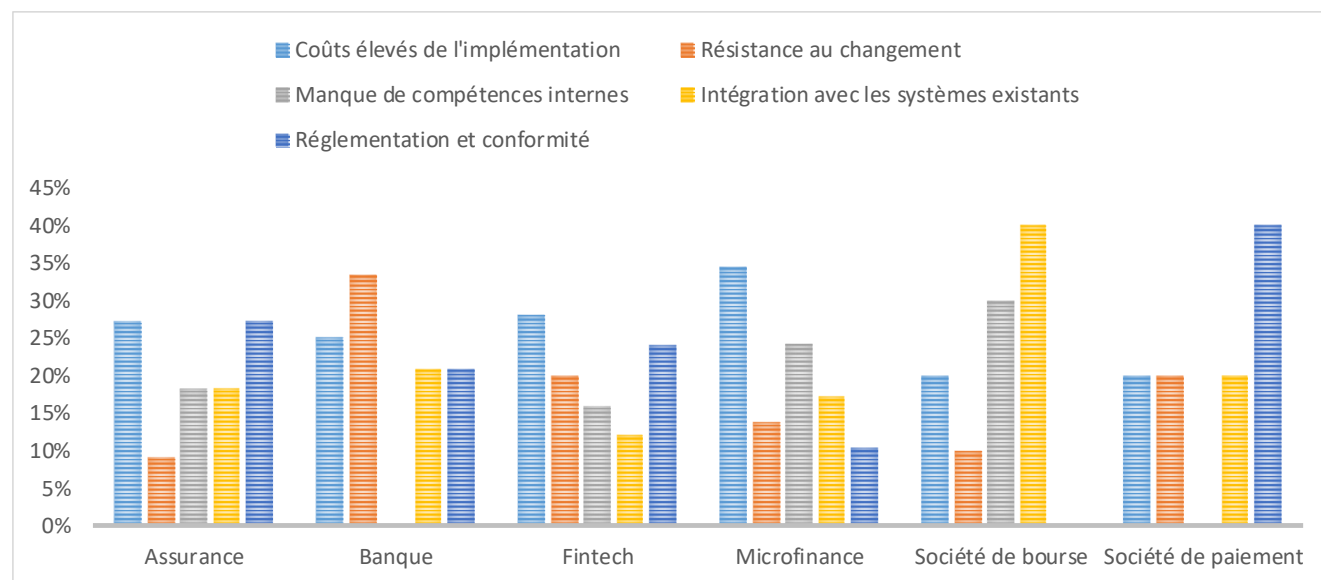
De même, les institutions de microfinance indexent les coûts liés à l'implémentation de la nouvelle technologie avec 50% des entités indiquant ce facteur comme un frein majeur.

En revanche, 40 % des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille signalent que l'intégration de la nouvelle technologie avec les systèmes existants sont considérés comme le principal défi.

Dans le secteur des assurances, 27 % des entités identifient les coûts élevés de l'implémentation comme le principal frein au déploiement des solutions numériques.

Aussi, pour les fintech, les principaux freins sont liés au coût de l'implémentation de technologies.

Figure 38 : Principaux Freins au Déploiement des Solutions Numériques par Secteur Financier



Source : CNEF

I.8.2. Insuffisance des ressources financières

66 % des assureurs signalent des difficultés à automatiser leurs processus dues à l'insuffisance des budgets et des compétences.

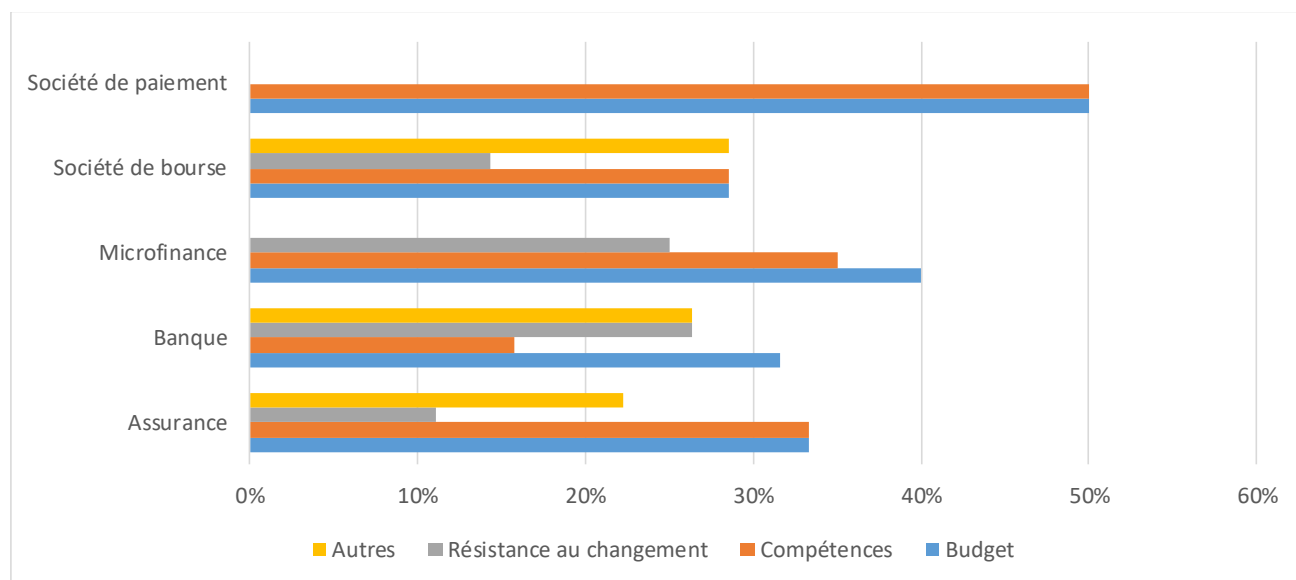
74 % des établissements de crédit évoquent la faiblesse des ressources budgétaires, des compétences et la résistance au changement.

75 % des EMF signalent les problèmes de budget et de compétences.

57% des sociétés des sociétés de bourse et de gestion de portefeuille signalent des difficultés liées à une combinaison de la faiblesse des budgets et des compétences.

100% des sociétés de paiement signalent des difficultés liées à une combinaison de la faiblesse des budgets et des compétences. Les entreprises de ce secteur déplorent en particulier le faible financement des banques et de manière générale, l'absence de mécanismes de financement de l'innovation existant sous d'autres cieux tels que les fonds de capital risque. Leurs besoins portent principalement sur le renforcement des fonds propres pour soutenir leur expansion et l'innovation.

Figure 39 : Obstacles identifiés à l'automatisation des processus



Source : CNEF

I.8.3. Qualité du service Internet

Les prestataires de services financiers affirment que la qualité du réseau, tant internet que mobile, est un obstacle important. La couverture réseau limitée et instable limite fortement l'adoption large des services financiers numériques.

En dépit de l'expansion des services bancaires numériques comme le Mobile Money, des zones blanches (non desservies par un réseau de téléphonie mobile ou internet) persistent, rendant l'accès aux services numériques difficile, voire impossible, pour une grande partie de la population.

Il est noté que les faiblesses de l'internet susvisées sont étroitement liées au déficit d'énergie. Les coupures d'électricité paralysent fréquemment les services des prestataires de services financiers numériques.

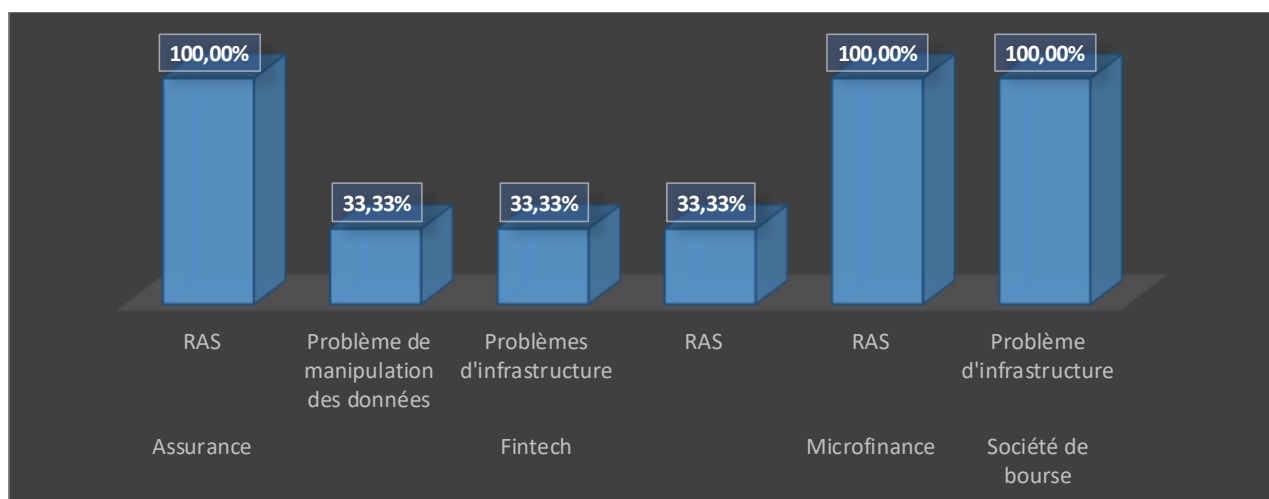
I.8.4. Vides juridiques

Les insuffisances au plan réglementaire sont principalement décriées par les fintechs. Celles-ci font savoir que certains clients rechignent à leur confier des affaires parce que leur activité n'est pas régulée, parce qu'ils ne sont pas agréés par la Banque Centrale ou la Commission Bancaire, ou encore, parce que la Banque Centrale ne publie pas d'information sur leurs performances, publication pourtant susceptible d'accroître leur crédibilité auprès du grand public.

Dans la même veine, 33 % des fintechs relèvent que l'absence d'un cadre réglementaire encadrant l'utilisation des données à caractère personnel est une contrainte majeure.

Sur ce sujet, aucune société d'assurance et aucun EMF n'ont de contrainte particulière.

Figure 40 : Obstacles à la Conformité et Sécurité des Données par acteur du secteur financier



Source : CNEF

I.8.5. Faible niveau d'éducation financière des consommateurs

Le manque de connaissances numériques et l'insuffisance de l'éducation financière parmi la population est relevé comme un frein important à la transformation numérique, qui ralentit l'adoption des technologies numériques et limite l'efficacité des initiatives de digitalisation.

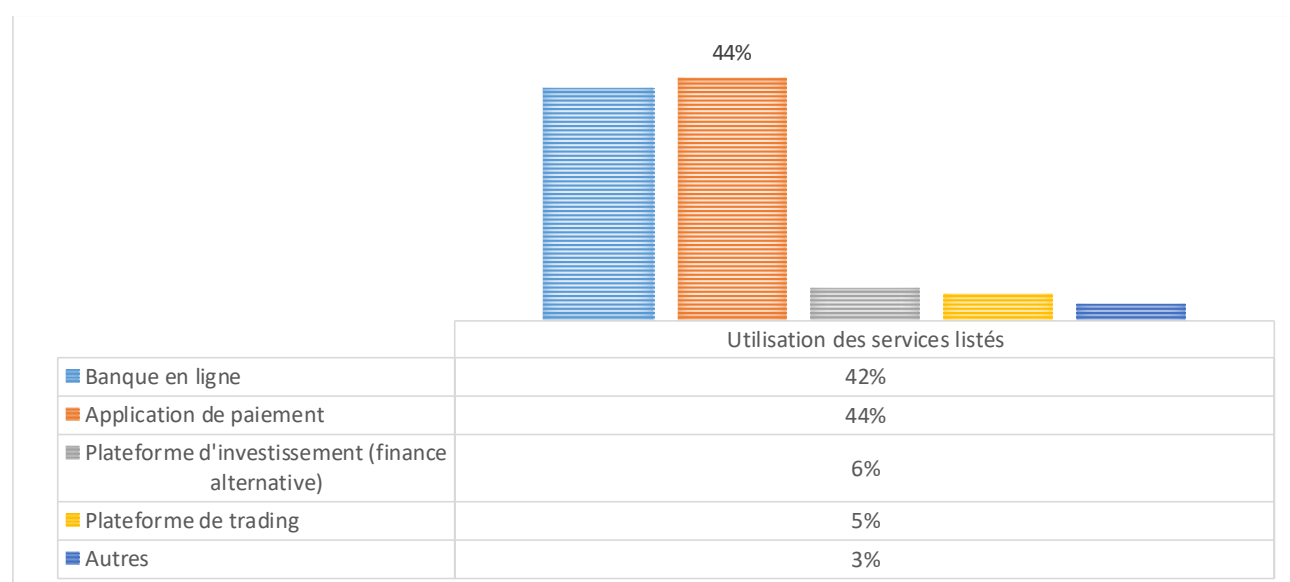
II. ETAT DES LIEUX DE LA DEMANDE DES SERVICES FINANCIERS NUMERIQUES

II.1. Services financiers numériques utilisés

Les services financiers numériques les plus utilisés par les consommateurs au Cameroun sont les services de paiement (44 %) et les services de banque en ligne (42 %).

Les autres services sont largement moins utilisés, notamment les plateformes d'investissement (6 %) et les plateformes de trading des cryptomonnaies (5 %).

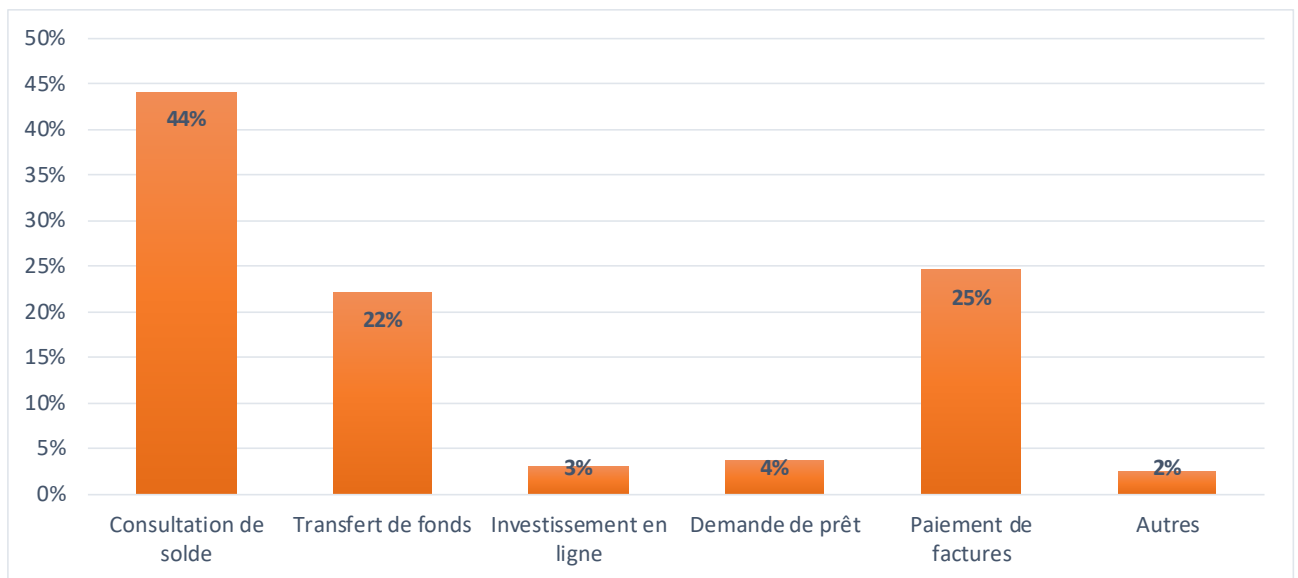
Figure 41 : Utilisation des services financiers



Source : CNEF

En ce qui concerne les services de banque en ligne, la consultation de solde ressort comme le service le plus utilisé, avec **44%** des répondants qui l'utilisent. Le paiement de factures (**25%**) et le transfert de fonds (**22%**) suivent ensuite. L'investissement en ligne (**3%**) et la demande de prêt (**4%**) sont moins couramment utilisés.

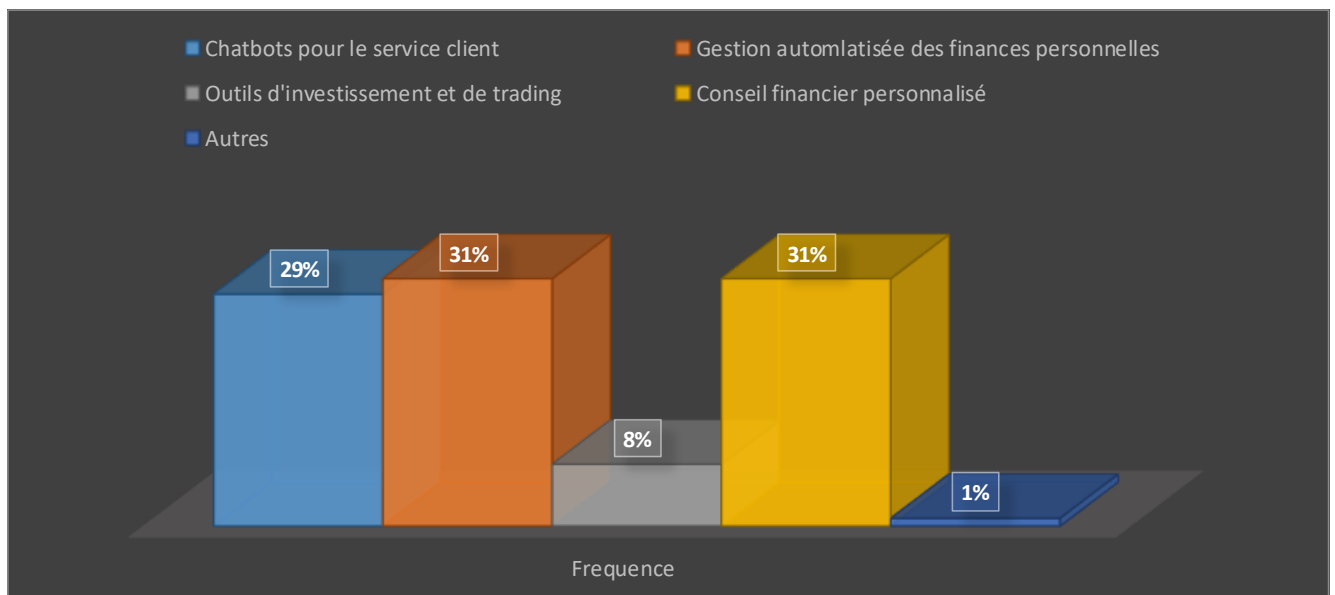
Figure 42 : Utilisation des services de banque en ligne



Source : CNEF

Les services d'assistance sont appréciés par les consommateurs. Les plus populaires sont la gestion automatisée des finances personnelles (31%), le conseil financier personnalisé (31%) et les chatbots pour le service client (29%).

Figure 43 : Offre de services d'assistance financière

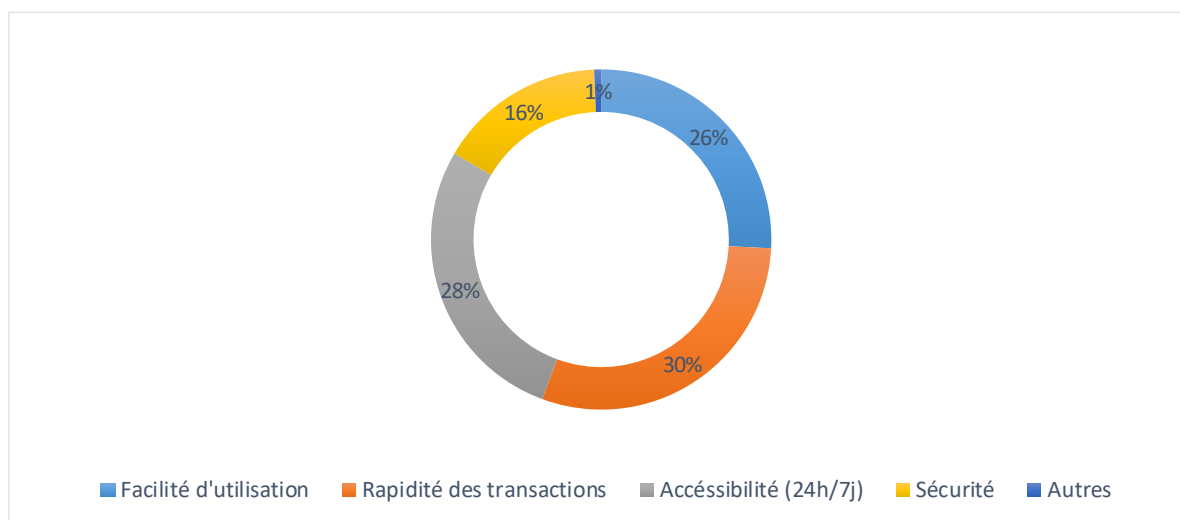


Source : CNEF

II.2. Motifs d'utilisation des services financiers numériques

Selon 30 % des répondants, la rapidité des transactions est le principal motif d'utilisation des services financiers par les consommateurs au Cameroun, suivi de l'accessibilité 24h/24 et 7j/7 (28 %, de la facilité d'utilisation (26 %) et de la sécurité (16 %).

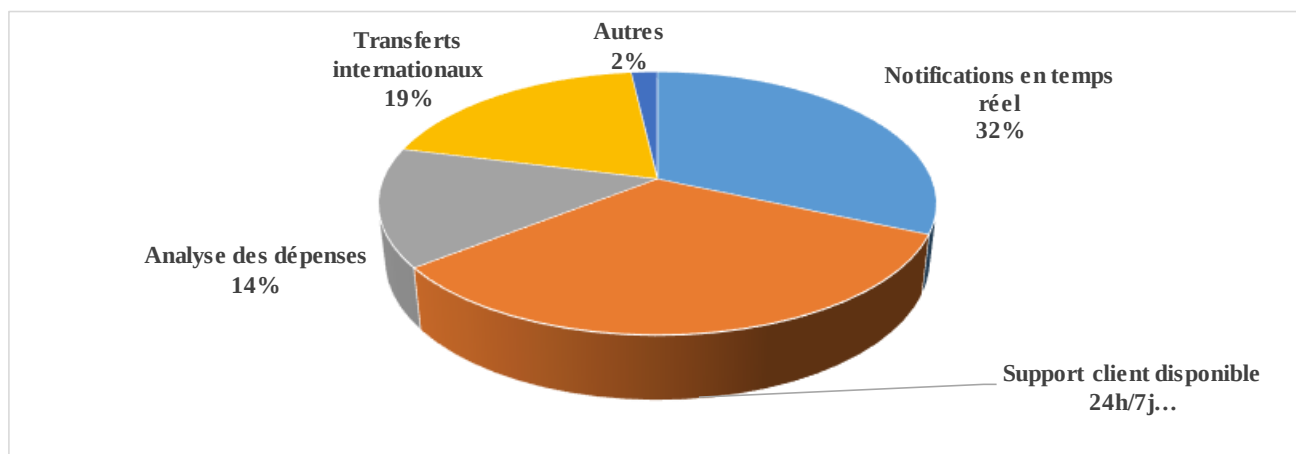
Figure 44 : Expérience des utilisateurs sur les services offerts par les banques



Source : CNEF

En effet, les fonctionnalités des services financiers numériques jugées essentielles par les consommateurs sont les notifications en temps réel et le support client disponible 24h/24 et 7j/7, avec des fréquences respectives de **32 %** et **33 %**.

Figure 45 : Fonctionnalités considérées essentielles par les utilisateurs pour le services financiers numériques

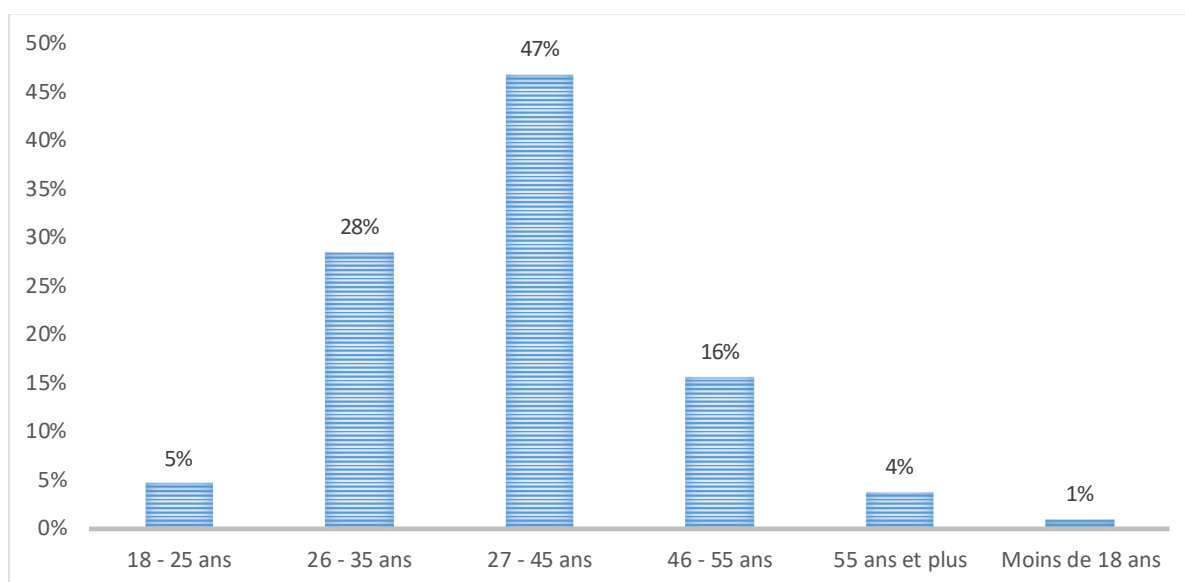


Source : CNEF

II.3. Profil des consommateurs de services financiers numériques

La répartition par âge des consommateurs de services financiers numériques révèle que **46,79%** d'entre eux sont compris dans la tranche 27-45 ans. Les personnes dont la tranche d'âge est comprise entre 46-55 ans représentent 15,60 % des consommateurs de services financiers numériques, contre 4,59 % pour la tranche 18-25 ans, 3,67 % pour les personnes de plus de 55 ans et 0,92 % pour les individus de moins de 18 ans.

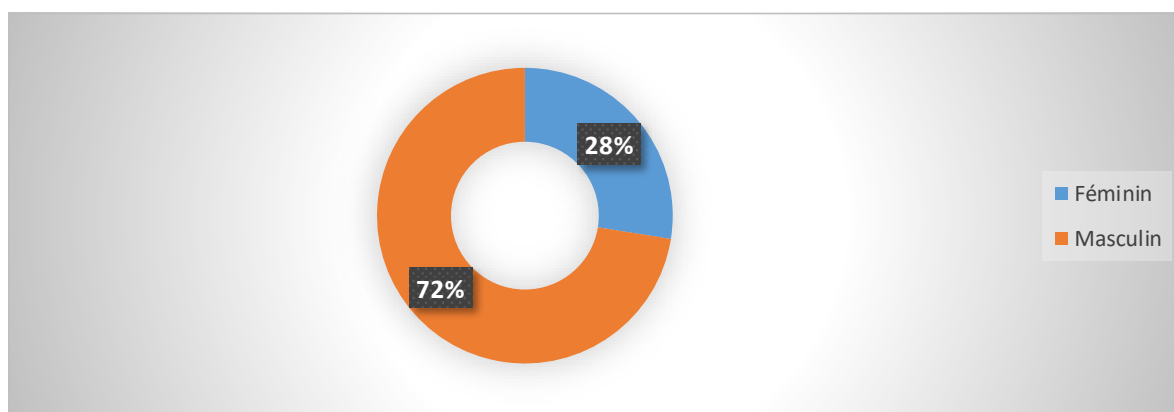
Figure 46 : Utilisation des services financiers numériques par tranche d'âge



Source : CNEF

La majorité des utilisateurs est de sexe masculin (72,48 % contre 27,52 % pour les consommateurs de sexe féminin).

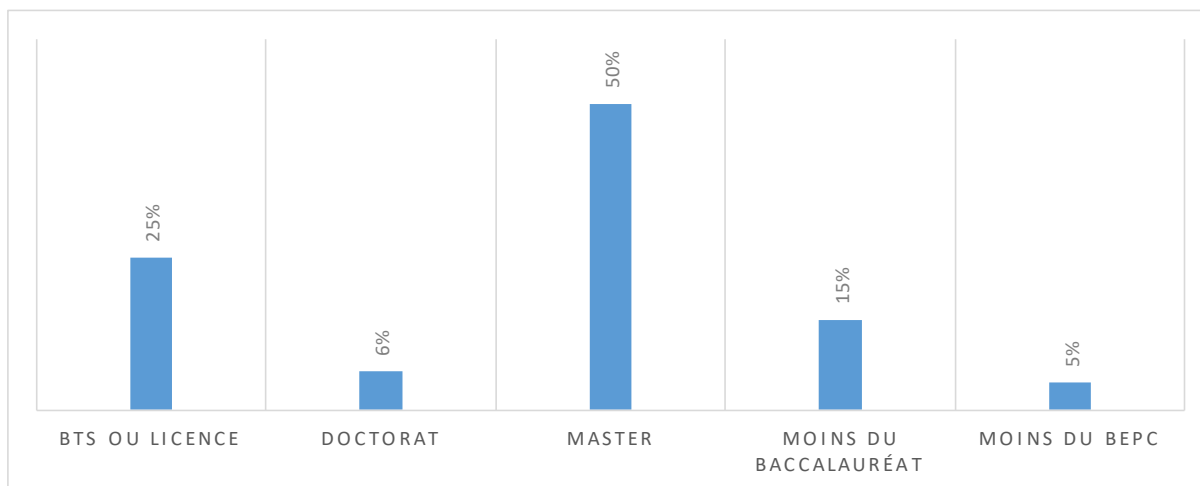
Figure 47 : Utilisation des services financiers numériques par âge



Source : CNEF

Les résultats montrent que l'utilisation des services financiers numériques est fortement liée au niveau d'éducation des consommateurs. En effet, **49,54%** de ceux-ci sont titulaires d'un Master.

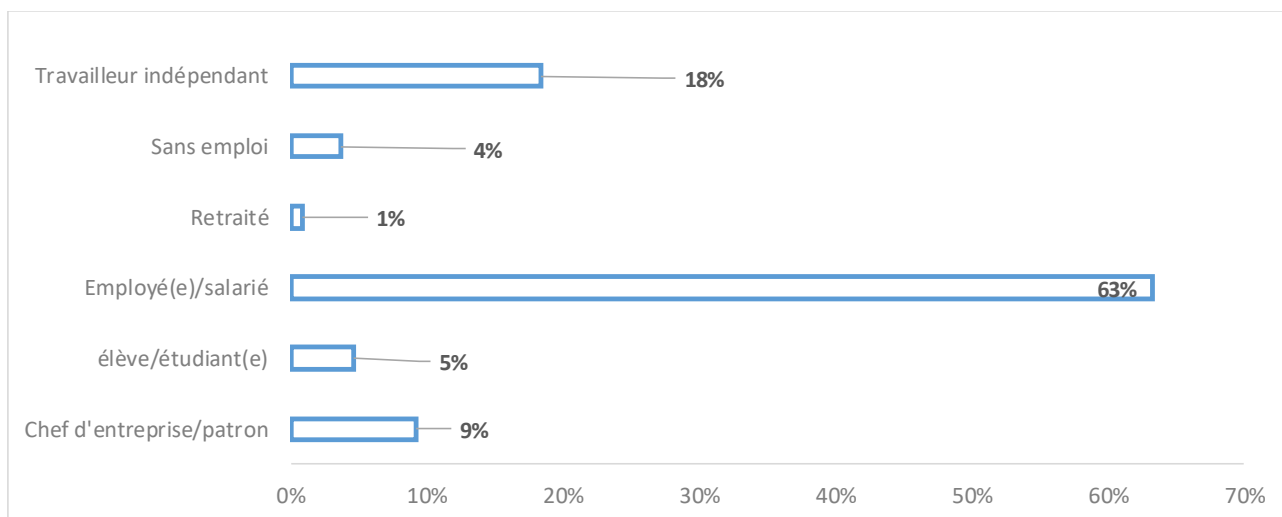
Figure 48 : Utilisation des services financiers numériques par niveau d'éducation



Source : CNEF

L'on note la prédominance des employés/salariés, qui représentent la large majorité (63,30%) des consommateurs de services financiers numériques. Les travailleurs indépendants forment le deuxième groupe le plus important avec 18,35% des répondants. Les chefs d'entreprise constituent 9,17% des utilisateurs et les étudiants 4,59%. Les personnes sans emploi et les retraités viennent en dernière position et représentent respectivement 3,67% et 0,92% des utilisateurs.

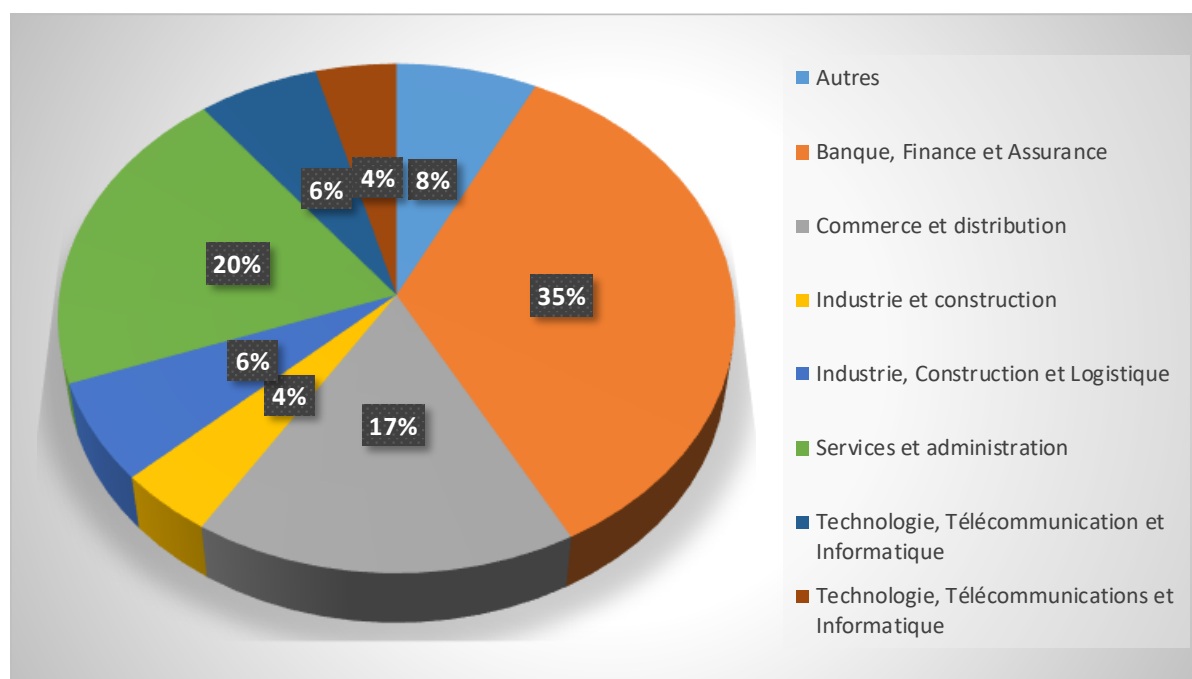
Figure 49 : Services financiers et situation professionnelle des utilisateurs



Source : CNEF

Pour ce qui est des professionnels, 35% des consommateurs évoluent dans le secteur de la Banque, Finance et Assurance, 20 % dans le secteur des Services et de l'administration, 17 % dans le secteur du Commerce et de la distribution et de la Technologie, 10 % dans les secteurs Industrie, Construction, Logistique, et 6 % dans le secteur Télécommunication et Informatique .

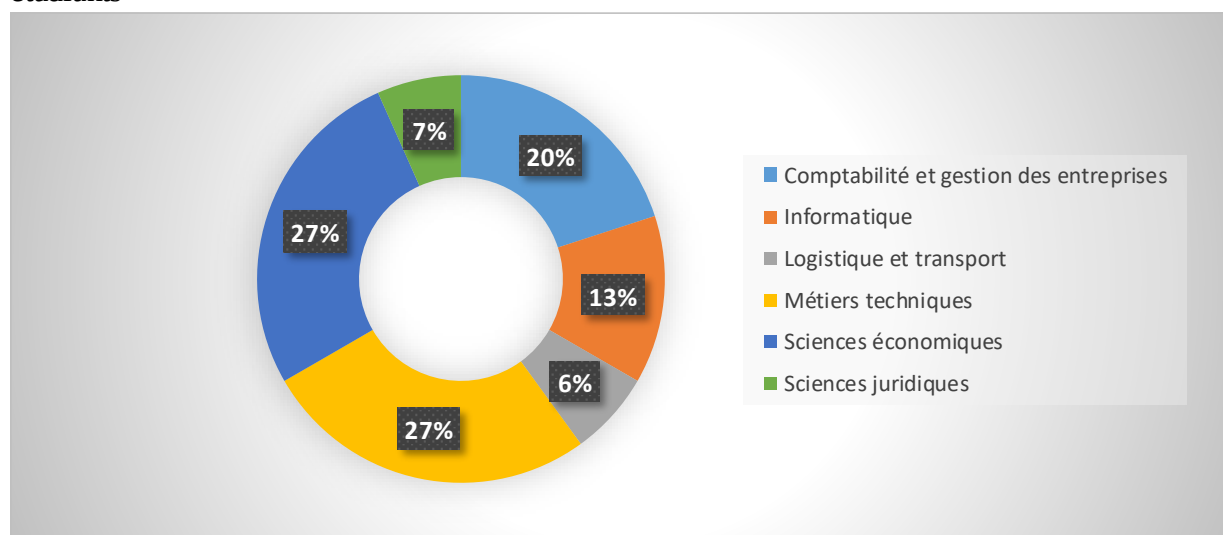
Figure 50 : Utilisation des services financiers numériques par secteurs d'activités



Source : CNEF

Les étudiants en sciences économiques représentent 27 % des consommateurs, tout comme ceux qui suivent des formations dans les métiers techniques (menuiserie, génie électrique, génie électronique et biomédical et mécatronique), contre 20 % pour les étudiants en Comptabilité et Gestion d'entreprise, 13 % pour ceux qui suivent des formations en Informatique, 7 % pour les étudiants en Sciences juridiques et 6 % pour les étudiants en Logistique et Transport.

Figure 51 : Utilisation des services financiers numériques par domaines de formation des étudiants



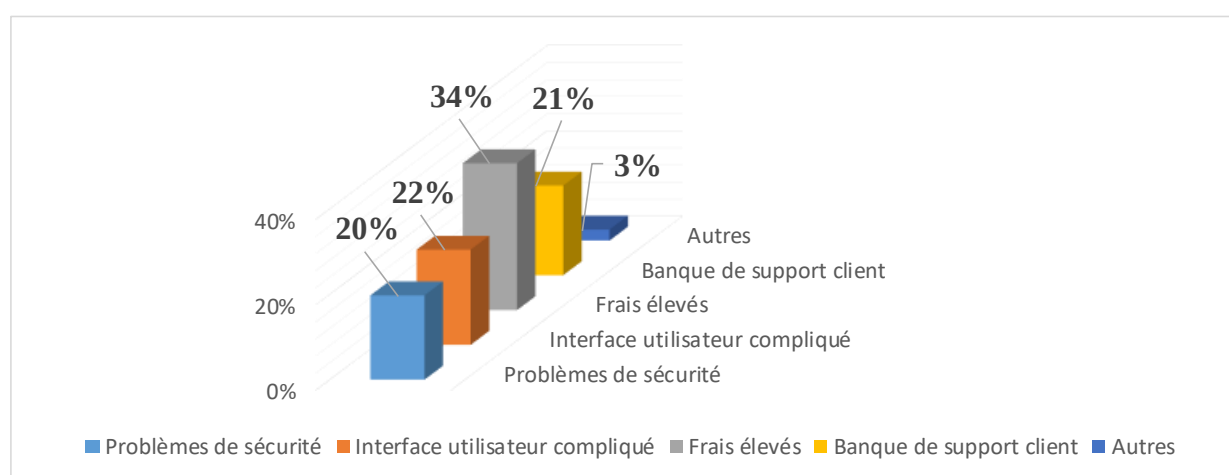
Source : CNEF

II.4. Freins à l'utilisation des services financiers numériques

Les frais élevés (34%) sont le problème le plus fréquemment signalé par les consommateurs. L'ergonomie insuffisante de l'interface utilisateur (22%) est également citée comme un problème majeur, tandis que le manque de support client (21%) est une source importante de mécontentement. Les problèmes de sécurité (20%) préoccupent également les utilisateurs.

Les principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs de services financiers numériques sont les **frais élevés**, une **interface utilisateur compliquée**, et un **manque de support client**, suivis de près par des **problèmes de sécurité**.

Figure 53 : Problèmes rencontrés lors de l'utilisation de services numériques



Source : CNEF

Les principaux freins à l'utilisation des services financiers numériques indexés par les consommateurs sont la faible transparence des informations sur les tarifs et les services financiers numériques (17%)⁵, la distance géographique des points de services (15 %), l'absence de connectivité en zone rurale (15%), les difficultés d'accès aux comptes de e-monnaie sans passer par un point de service (12 %), les difficultés de navigation sur les appareils électroniques mobiles (11 %) et l'absence de recours fonctionnels en cas de problème (11 %).

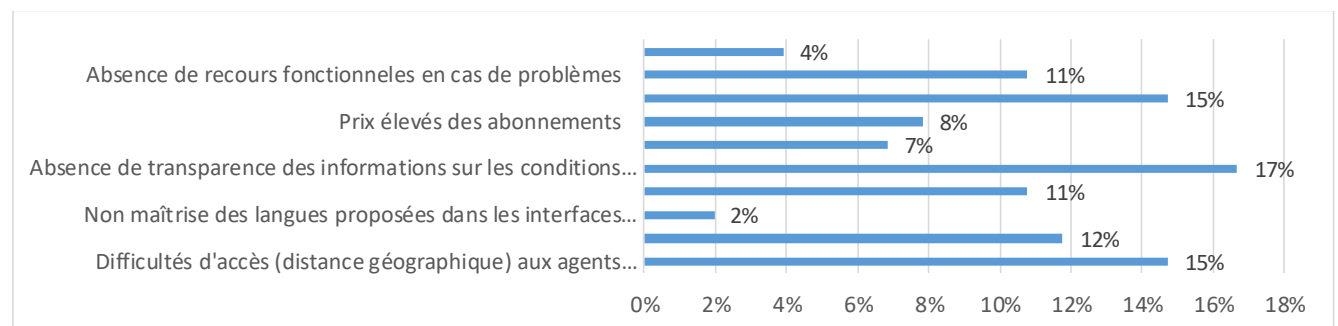
Les consommateurs relèvent également, mais dans une moindre mesure, le prix élevé des abonnements (8 %). Les principaux freins à l'utilisation des services financiers numériques indexés par les consommateurs sont la faible transparence des

⁵ Selon le rapport sur les services de paiement de la CEMAC 2022, il est constaté une faible compréhension et une méfiance persistante vis-à-vis des services bancaires numériques. Bien que de nombreux habitants possèdent des comptes, leur connaissance des modalités de calcul des intérêts ou des frais est extrêmement limitée. Cela expose les utilisateurs à des coûts imprévus et à un manque de transparence de la part des banques.

informations sur les tarifs et les services financiers numériques (17%)⁶, la distance géographique des points de services (15 %), l'absence de connectivité en zone rurale (15%), les difficultés d'accès aux comptes de e-monnaie sans passer par un point de service (12 %), les difficultés de navigation sur les appareils électroniques mobiles (11 %) et l'absence de recours fonctionnels en cas de problème (11 %).

Les consommateurs relèvent également, mais dans une moindre mesure, le prix élevé des abonnements (8 %), les difficultés d'accès aux appareils électroniques mobiles (7 %)⁷, la non maîtrise des langues utilisées dans les interfaces des services financiers numériques (2 %).

Figure 54 : Freins à l'utilisation des services financiers numériques



Source : CNEF

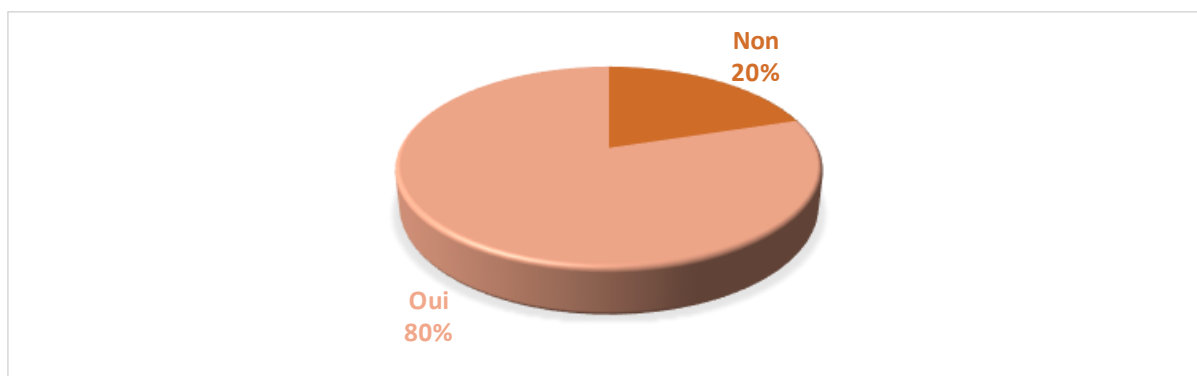
La grande majorité des utilisateurs (80%) expriment des préoccupations concernant la sécurité des services financiers numériques⁸.

Figure 55 : Préoccupations sur la sécurité des services financiers numériques

⁶ Selon le rapport sur les services de paiement de la CEMAC 2022, il est constaté une faible compréhension et une méfiance persistante vis-à-vis des services bancaires numériques. Bien que de nombreux habitants possèdent des comptes, leur connaissance des modalités de calcul des intérêts ou des frais est extrêmement limitée. Cela expose les utilisateurs à des coûts imprévus et à un manque de transparence de la part des banques.

⁷ D'après le rapport sur les services de paiement de la CEMAC en 2022, une grande partie de la population utilise encore des téléphones basiques avec des abonnements 2G, qui ne permettent pas d'accéder efficacement aux services numériques avancés.

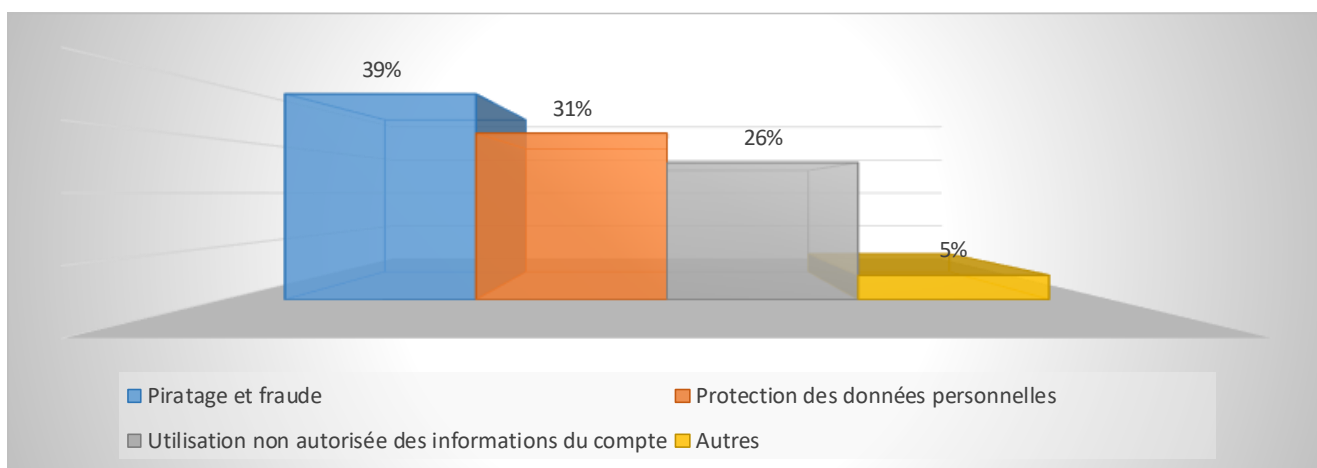
⁸ Le même rapport révèle que les transactions numériques offrent un terrain fertile pour la cybercriminalité. Le développement rapide des services numériques n'a pas toujours été accompagné par des mesures de sécurité adéquates, exposant ainsi les utilisateurs à des risques de fraude, piratage et vol de données personnelles. De plus, la faible culture numérique de la population rend ces derniers vulnérables aux escroqueries et aux abus.



Source : CNEF

Les préoccupations exprimées par les consommateurs portent principalement sur la crainte du piratage et de la fraude (39 %), la protection des données à caractère personnel (31 %) l'utilisation non autorisée des informations du compte (26 %).

Figure 56 : Principales préoccupations liées à la sécurité des services financiers numériques

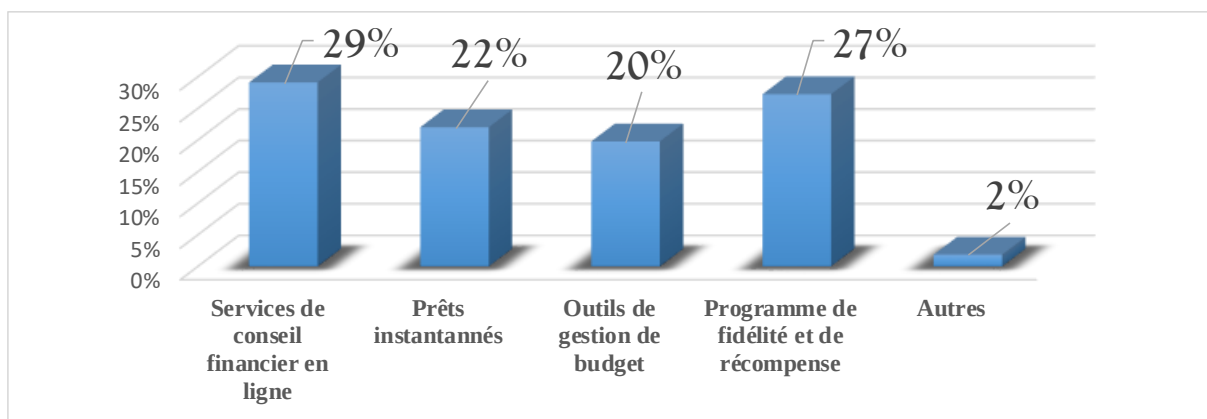


Source : CNEF

II.5. Attentes des consommateurs en matière d'offre de services financiers

Les consommateurs expriment principalement des besoins en ce qui concerne quatre services financiers, à savoir : les services de conseil financier en ligne (29 %) ; les programmes de fidélité et de récompenses (27 %), les prêts instantanés (22 %) et les outils de gestion de budget (20%).

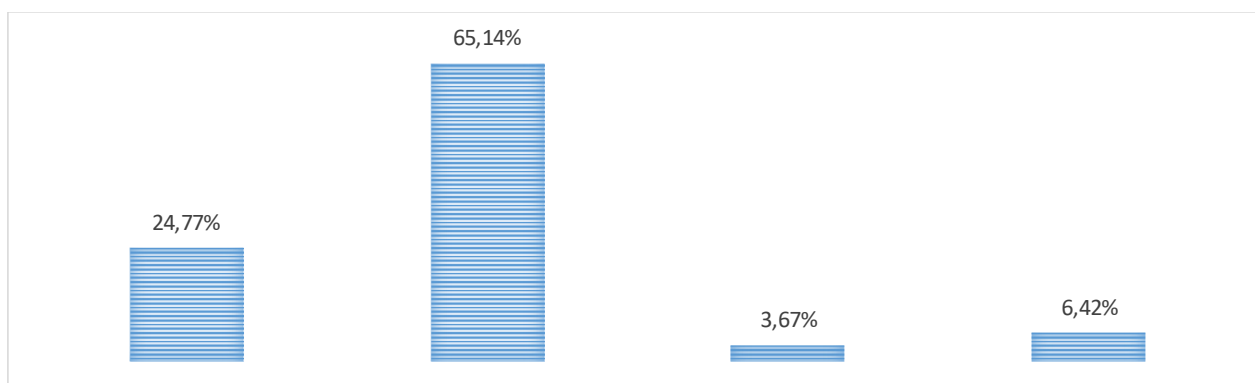
Figure 56 : Principales attentes des utilisateurs des services financiers numériques



Source : CNEF

Dans l'ensemble, la majorité des consommateurs expriment de la satisfaction vis-à-vis des services financiers numériques. **65,14%** se déclarant satisfaits et **6,42%** très satisfaits. **24,77%** des consommateurs se déclarent insatisfaits et **3,67%** très insatisfaits.

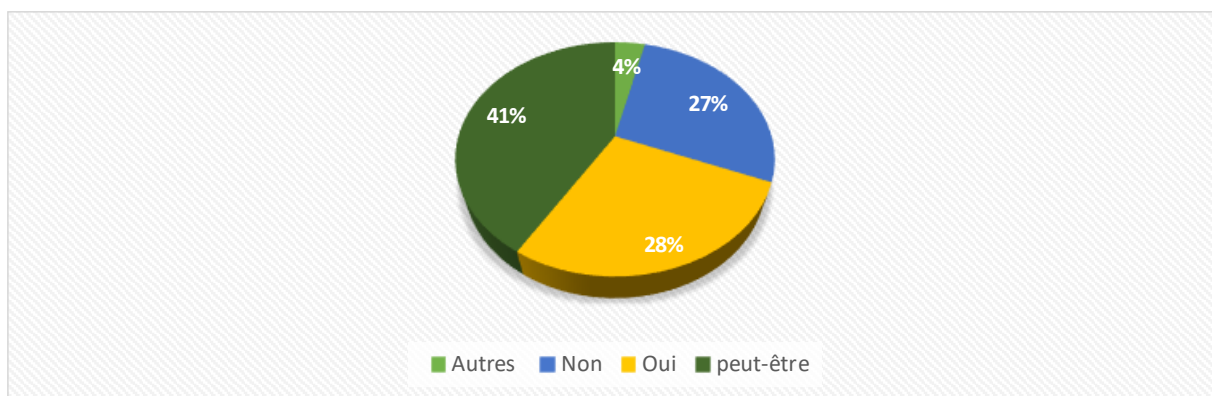
Figure 57 : Evaluation de la satisfaction des consommateurs de services financiers numériques



Source : CNEF

A la question de savoir s'ils sont prêts à payer pour des services financiers numériques supplémentaires, 41% des consommateurs sont indécis, 28 % sont favorables et 27 % répondent par la négative.

Figure 58 : Disposition à payer pour des services financiers numériques supplémentaires

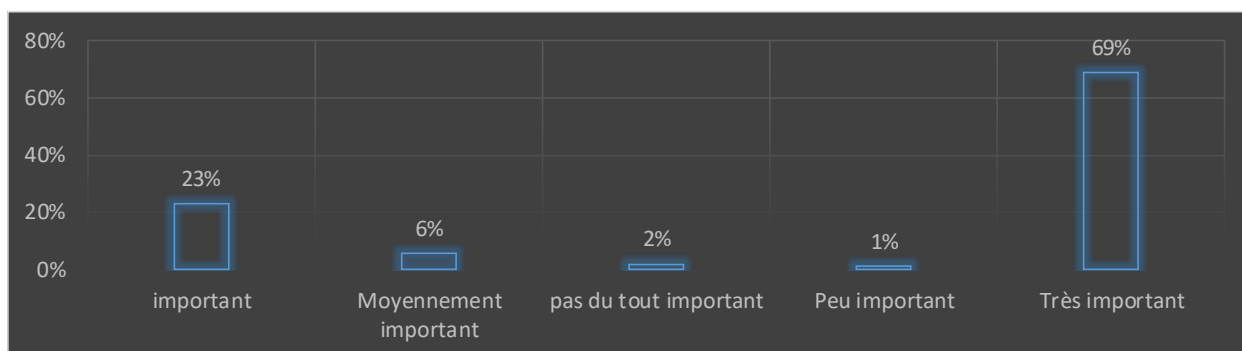


Source : CNEF

La majorité des consommateurs accordent une grande importance aux questions de sécurité et de conformité. En effet 69 % d'entre eux considèrent les certifications de sécurité et à la conformité réglementaire des services financiers numériques « Très importantes » et 23 % « Importantes⁹ ». Par ailleurs, 6% des répondants estiment ces aspects comme étant moyennement importants.

Seulement 3% des consommateurs les jugent pas du tout ou peu importants.

Figure 59 : Importance des certifications de sécurité et de la conformité réglementaire



Source : CNEF