

Rapport

« Pourquoi le e-commerce n'a pas encore décollé en Afrique en général et au Cameroun en particulier ? »

Résultat d'une enquête menée sur le business en ligne au Cameroun sur <http://site-rentable.com> par E-business Consulting Inc



Daniel TANON
Président Ebusiness Consulting Inc
(237) 99 76 63 27 / 70 69 76 90
<http://site-rentable.com>

A propos de l'auteur

Daniel TANON est un camerounais particulièrement intéressé par le web entrepreneuriat en Afrique, et promoteur du Cabinet E-business consulting Inc créé au Yaoundé en 2010 donc l'objectif est la promotion du e-commerce.

Diplômé en sciences de gestion, je tombe amoureux du E-business en 2003 par mes recherches personnelles je découvre et comprends comment une entreprise peut être créé et gérer sur Internet.....en poussant mes recherches dans le domaine je tombe sur un cursus académique de troisième cycle qui m'a permis d'acquérir des connaissances formelles sur le sujet.

J'ai depuis lors continué mes recherches dans le domaine et aujourd'hui je maîtrise un certain nombre de chose qui peuvent permettre de créer et de réussir son entreprise sur Internet au Cameroun et en Afrique.

En tant que professionnel, mon premier projet est celui de <http://site-rentable.com>, site qui aujourd'hui engendre près de 50 visites par jour, « *ce n'est pas un succès total mais*, chose absurde dans l'environnement Camerounais ». Mais ce n'est pas de cela que traite ce rapport, qu'à cela ne tienne vous [pouvez aussi y faire un tour](#) le sujet de ce site vous intéressera car il traite du E-business.

J'ai à mon actif aujourd'hui plusieurs conférences et débat sur les termes qui gouvernent la gestion des sites web telles que :

- Le référencement web ;
- Le web entrepreneuriats ;
- Le web analytics.

Et bien d'autres choses, vous pouvez vous renseigner sur mon [programme de séminaire et conférence](#).

Pourquoi cette enquête ?

De nombreux sites Internet envahissent jour après jour l'espace web du Cameroun mais rarement on a vu un exploit à proprement parlé sur le business en ligne dans notre pays. Pourquoi ? Alors que des modèles d'affaires sont porteurs et plutôt bien bâtis.

Confus à ce sujet, nous avons donné la parole à ces entrepreneurs du web qui eux même n'ont pas pu cerner la vraie cause de leur lente réussite sur la toile au Cameroun. Leurs activités locales créées à partir de l'Internet stagnent sans vraiment leurs apporter des surcroits de revenu.

Par ce sondage nous voulons trouver le caillou dans la chaussure de l'entrepreneur de l'Internet au Cameroun et en Afrique. Notre échantillon porte sur un effectif de **352 personnes (avec un taux de réponse de 35%)** composé des étudiants, informaticiens, enseignants chercheurs, propriétaires de site web, femmes de ménage.....

Selon le principe d'échantillonnage statistique, pour avoir des résultats sérieux et proche de la réalité d'une enquête il est préférable d'interroger une cible mixte sur un sujet (professionnel et non-professionnel).

Contenu de l'enquête

Nos questions ne sont certes qu'au nombre de trois mais d'une portée statistique énorme. Elles sont toutes qualitatives mais chacune a un objectif bien cerné voyons les objectifs par question :

1) Avez-vous déjà eu une idée de projet en ligne ?

- Oui
- J'y pense encore
- non

Cette question veut savoir si le répondant est profane ou pas, puisque la pertinence des réponses données par la suite sera en fonction du degré d'implication dans le commerce sur Internet. Cette question est à choix multiple pour prédéfinir la position du répondant.

2) Achetez-vous souvent sur Internet ?

Encore à choix multiple, le taux de pénétration du business en ligne ne pouvait être mesuré que par une question comme celle-ci. Est-ce que les Camerounais ou Africains s'intéressent-ils aux produits vendus sur Internet ?

- Jamais
- Oui mais avec difficultés
- Oui sans difficultés

3) Qu'est ce qui freine le commerce électronique en Afrique ?

Question très stratégique pour le sondage, il était important de prédéfinir les réponses pour pouvoir cadrer les réactions des répondants en fonction des objectifs de l'enquête.

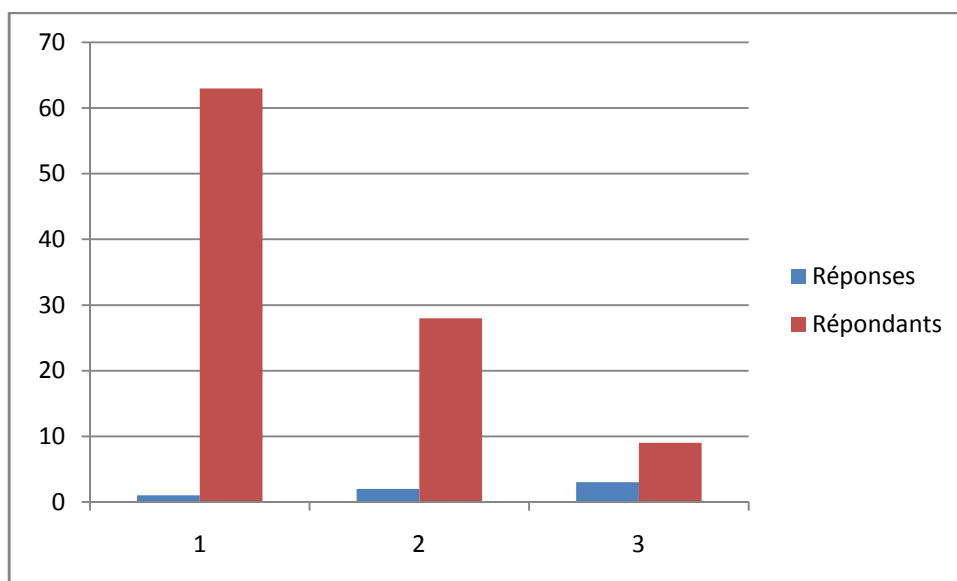
- Manque de moyen de paiement fiable
- Manque de compétences appropriés
- Problèmes de mentalités

4) Pour finir une zone de saisie pour permettre à tous le monde de dire ce qu'il pense du commerce en ligne dans sa région. Permettre aux répondants de dire ce qu'ils pensent pour moi pour une enquête comme celui-ci c'est primordial à cause du contexte qui est nouveau. En plus de répondre aux questions l'avis de tout un chacun qui peut ne pas se trouver dans le questionnaire est très important pour cerner l'avancement général de la vente en ligne chez nous en Afrique.

Résultats de l'enquête

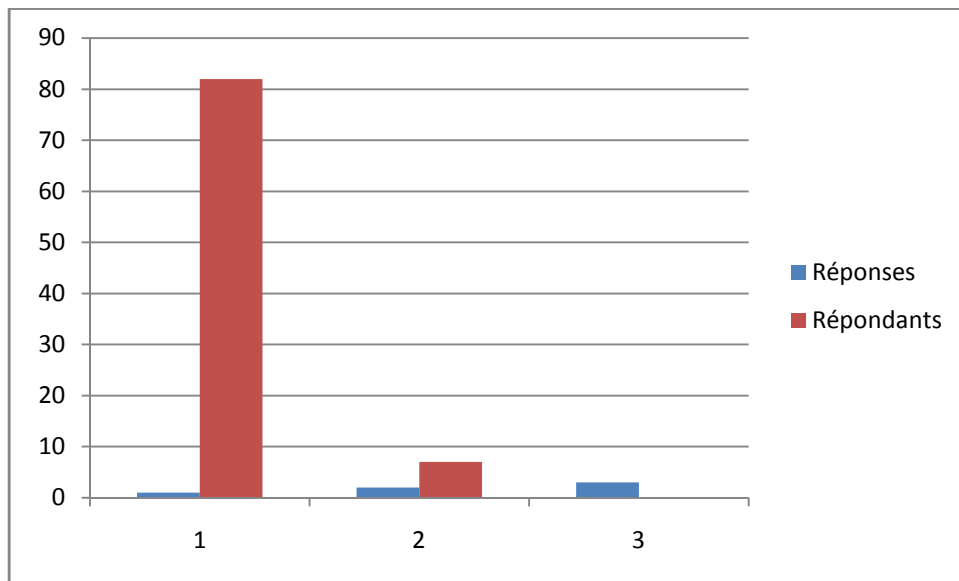
Que pensent les répondants ?

Question 1 : avez-vous déjà une idée de projet en ligne ?



Nous voyons que 63% des répondants ont déjà eu une idée de projet en ligne, pendant que 28% pensent encore à un projet en ligne on constate quand même que 9% n'ont jamais eu d'idée de projet en ligne.

Question 2 : avez-vous déjà achetez sur Internet ?

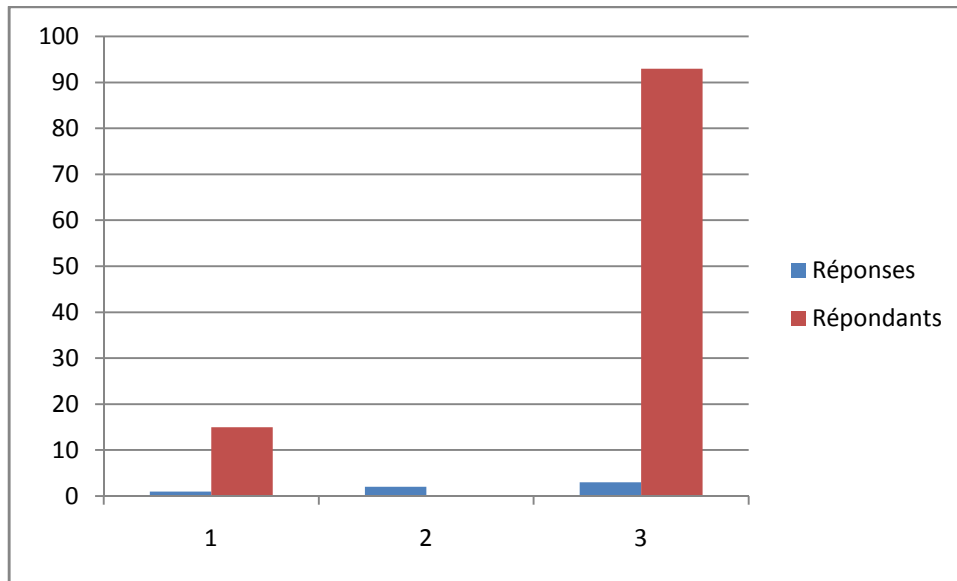


82% des répondants n'ont jamais achetés sur Internet, tandis que seulement 7% ont achetés avec difficultés, personne (0%) de nos répondants n'a acheté avec succès.

Nous croyons que cet état des résultats n'étonne personnes vu notre contexte où le moyen de paiement sur Internet fiable est encore rare. Le jargon [paypal \(le moyent de paiement en ligne le plus utilisé au monde\)](#), VISACARD, MASTERCARD, [SHOPPINGCARD \(moyen de paiement sur Internet typiquement camerounais\)](#) reste encore propre aux professionnels.

Question 3 : qu'est ce qui empêche selon vous l'évolution du business en ligne en Afrique et au Cameroun ?

Cette question est certes qualitative mais avec des possibilités de réponses nombreuses vues qu'elle touche.



Tout le monde ou presque (62%) croit que les mentalités sont à l'origine des pas que traîne le e-commerce en Afrique, quelques personnes pensent par contre que le manque de compétence (10%) c-a-d des gestionnaires ou des porteurs de projets qualifiés.

Question 4 : Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Je ne vais pas vous recopier le texte de tous les répondants, mais on va trier les messages les plus porteurs :

Maurice a écrit : « *Même si vous réussissez à payer pour l'article que vous avez trouvés sur internet, vous n'êtes pas sur de le recevoir!!! Les colis sont souvent ouverts par les agents!!! Pour moi le véritable problème en Afrique est celui de la livraison* »

Ousmane a écrit : « *juste que ce n'est pas donner a toutes les couches sociales de pouvoir faire des achats sur internet et puis nous avons encore nos mentalité d'africain.* »

Soule a écrit : « *En dehors du problème de mentalité, il y a également l'absence de la compétence qui est sujet au manque de formation sérieuse et appropriée*

dans le domaine des TIC. Quand ça existe, le coût est très élevé et peu d'apprenants »

Hervé a écrit : « *faire du porte à porte pour mieux expliquer comment ça marche ou mieux avoir des agents commerciaux»*

Avec ces déclarations nous constatons que le problème du décollage du e-commerce en Afrique selon nos répondants tourne autour de trois points fondamentaux :

- Les mentalités de nos compatriotes ;
- Le manque de compétence dans le domaine des NTIC ;
- La communication.

Ne faisons pas encore de commentaire là-dessus !

Analyse des résultats

Il est un peu complexe de comprendre et de donner un sens aux résultats d'une enquête en général, mais le notre est un peu hors du commun car les répondants posent les mêmes problèmes à travers le questionnaire.

En contexte Africain le e-commerce est buté sur trois barrières en général :

- La non compréhension du système

A la question « ***comment ça fonctionne le système d'achat sur Internet ?*** » très peu d'Africains sauront quoi répondre, nous avons tout de même vu comment plus de 80% n'ont jamais achetés sur Internet. Est-ce une carence de la documentation sur le sujet ? Ou un défaut de communication de la poignée de personne qui maîtrise le sujet ?

Le problème est surtout lié à la finance et à la livraison, pendant que certains de nos répondants craignent de ne pas pouvoir être livrés, d'autres par contre ne comprennent pas fonctionnent le paiement électronique.

- Le manque de compétence

Le peu de projet qui existe dans notre contexte est buté aux problèmes de gestion, aujourd'hui au Cameroun par exemple, un site web est créé par jour preuve que les camerounais veulent investir dans le e-commerce ou la vente en ligne. Mais comment peut-on créer une entreprise dans un contexte non maîtrisé ? **Est-ce une carence de cursus de formation nécessaire sur le sujet ?** L'amour du gain prime t-il sur la construction d'une entreprise sérieuse ?

- Le manque de porteur de projet sérieux

Nos répondants ont peut être leurs raisons à eux de craindre une livraison incertaine ou entachée de risque, mais dans notre contexte, pour une entreprise qui vend en ligne au Cameroun et livre au Cameroun le e-acheteur court-il le même risque ? Ou alors le risque existe uniquement pour un e-commerce étranger qui va livrer au Cameroun après achat sur son site web. Dans tous les deux cas je ne trouve pas de problème vu que le e-business est aujourd'hui bien entouré par la juridiction quelque soit la zone d'action. **La crainte d'être dupé du cyber acheteur doit-elle être imputée au sérieux du porteur du projet ? ou à l'entreprise vendeuse ?**

Conclusion de l'enquête

tout le monde le sait, le e-commerce en Afrique à d'énormes problèmes de décollage, cette enquête nous a permis de voir et de comprendre comment ces problèmes sont communs à tous, ces problèmes tournent autour de :

- **Les uns et les autres ne comprennent pas comment ça fonctionne**, il est évident qu'on ne comprend pas vu la complexité de ce domaine, qui est le cybervendeur ? qui est le cyberacheteur ? comment me livrer si j'achète en ligne ? ces interrogations nous poussent à ne pas prendre de risque en achetant aux personnes qu'on ne connaît pas. Ce qui est tout à fait normal.....
- **le manque de compétence accru**, c'est évident qu'au Cameroun il n'y ait pas de compétence dans la [gestion des e-commerces](#), un répondant parle de la cherté des formations sur le sujet. La formation devrait permettre aux uns et aux autres de distinguer le bon du mauvais vendeur ou même d'être à l'abri de la cybercriminalité. Donc être formé dans le contexte n'est pas uniquement pour gagner de l'argent mais aussi pour comprendre comment ça fonctionne.

- **Le manque de projet sérieux**, quelques répondants nous ont dis avoir déjà pensés à un projet web, aujourd'hui même des projets web naissent tous les jours dans notre pays, mais combien réussissent ? pourquoi ne réussissent-ils pas ? le manque de sérieux dans un projet ne peut qu'apporter peur et méfiance au cyber client qui s'abstiendra davantage.

Ces trois problèmes principaux tirés de l'enquête sont extrêmement liés.

- On ne comprend pas comment ça fonctionne car il n'existe pas de professionnel autour de nous.
- le manque de professionnel conduit aux projets peu sérieux et mal ficelés dans le e-commerce dans notre contexte.
- Un manque de professionnels qui est causé par le manque de formation dans le domaine.

Que retenir de cette enquête ?

Leçon 1 : le e-commerce est une entreprise à part entière qui a un modèle d'affaire, une raison sociale un capital et du personnel. Une entreprise légalement constituée sur une zone géographique donnée.

Lorsque vous êtes sur un site web, vous êtes un client potentiel, si vous décidez d'acheter sur ce site web cela veut dire que vous êtes d'accord avec les conditions de vente et de livraison de cette entreprise. Donc à la question de savoir comment est ce que vous serez livrés....*lisez attentivement la lettre de vente de votre cybervendeur...car elle représente le contrat qui vous lie au moment de l'achat.*

Leçon 2 : comprenez le système de paiement que vous utilisez ! le moyen de paiement que vous utilisez est indépendant de l'entreprise de vous vendre une marchandise, « *la banque n'est pas responsable de la dépense que vous faites de l'argent qu'elle vous a donnée* » quand vous utilisez une carte VISA pour acheter chez Amazon, c'est Amazon qui vous livre et non l'entreprise VISA.

Plusieurs leçons doivent être tirées de cette enquête mais les mettre dans un Ebook serait un peu osé car la rédaction prendra des années.

Solution à vos pieds....

Il existe un Cabinet professionnel du e-commerce au Cameroun qui vous écoute et pourra vous répondre de façon instantanée si une question vous torture, vous pouvez à tout moment nous faire un mail via notre site web <http://site-rentable.com> un site d'astuces et de formations sur la gestion des projets web au Cameroun.

Pour aller plus loin

Je suis promoteur de ce Cabinet Ebusiness Consulting Inc
l'intégrateur des solutions Ebusiness au Cameroun.

Un cabinet qui met à votre disposition des formations pour comprendre et s'approprier ce domaine encore complexe en Afrique, de porter et de mener à bien vos projets web en Afrique.

Nos modules d'intervention sont :

- **les fondements du e-commerce (2 mois)**
- **e-commerce et systèmes d'informations (2 mois)**
- **le référencement web (3 mois)**
- **l'introduction au web marketing (3 mois)**
- **le web marketing (3 mois)**
- **la e-finance (3 mois)**
- **les aspects juridiques du e-commerce (2 mois)**
- **la gestion des projets d'e-commerce (3 mois)**

Chacun y va selon ses lacunes dans le domaine du e-commerce !



ces formations se font totalement ouvertes à distance pour une flexibilité du temps....

Un seul chemin d'accès : <http://site-rentable.com>

INSCRIVEZ-VOUS et comprenez ce monde complexe !!

Voir le campus virtuel..... <http://kalati.org>