

Enquêtes sur l'adoption de l'Intelligence Artificielle au Cameroun

- ❑ Enquête particuliers
- ❑ Enquête entreprises

Avril à Août 2024



Sous la direction de
Jean-Jacques ESSOME BELL

Douala-Cameroun
Septembre 2024

Dans un monde en constante évolution, l'Intelligence Artificielle se positionne comme l'une des forces les plus transformatrices de notre époque. Elle redéfinit non seulement la manière dont les entreprises fonctionnent, mais aussi la façon dont elles interagissent avec leurs clients, leurs employés et même leurs concurrents. L'avenir des affaires est indissociable de l'IA, et les organisations qui choisissent d'ignorer cette réalité risquent de se retrouver à la traîne.

Cependant, l'intégration et l'adoption de l'IA ne sont pas des processus simples. Beaucoup d'entreprises se heurtent à des défis majeurs, allant du manque de compétences techniques à la résistance au changement, en passant par des infrastructures inadéquates. C'est pourquoi ce Livre Blanc a été conçu comme un guide pratique pour aider les dirigeants et les équipes en charge des projets d'IA à naviguer dans ce paysage complexe.

Au fil des chapitres, nous explorerons les défis auxquels sont confrontées les entreprises en Afrique, les différentes opportunités offertes par l'IA dans le monde des affaires, les meilleures pratiques en matière d'intégration et d'adoption de l'IA en entreprise, les obstacles à surmonter et les leçons tirées d'expériences réelles. Vous découvrirez divers conseils et outils pour faciliter votre cheminement vers une intégration réussie de l'IA.

Préparez-vous à transformer votre entreprise, à améliorer votre efficacité opérationnelle et à offrir une valeur ajoutée à vos clients. Plongez dans ce guide pratique et devenez un acteur clé de la révolution de l'intelligence artificielle au sein de votre entreprise !



1.

Notoriété, usage, perception de l'IA au Cameroun

Le cabinet de conseils en management et d'études de marché **Strategy & Analytics Consulting (SAC International)** a réalisé en **avril 2024 une enquête par sondage** auprès d'un échantillon de **368 enseignants du primaire et du secondaire (général et technique)** des villes de Douala, Yaoundé, Bafoussam et Ngaoundéré.

Etant donné qu'il ne s'agissait que d'une **enquête-pilote**, l'objectif n'était pas d'extrapoler les résultats obtenus auprès de la population totale au point d'en tirer des conclusions définitives, mais simplement d'avoir des pistes informationnelles sur la **notoriété, l'usage et la perception de l'intelligence artificielle** au Cameroun en préparation à une éventuelle étude à grande échelle.



✎ Quelques résultats de l'enquête-pilote auprès des enseignants de l'enseignement primaire et secondaire au Cameroun, et portant sur la connaissance, l'usage et la perception de l'intelligence artificielle.

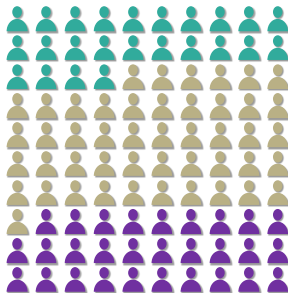
Connaissance de l'Intelligence Artificielle



93% des enseignants déclarent avoir déjà entendu parler de l'Intelligence Artificielle...



... mais seulement **8%** ont déjà entendu parler de l'IA Générative



24% des enseignants déclarent savoir précisément en quoi consiste l'IA

47% sont dans le doute (n'ont qu'une vague idée de l'IA)

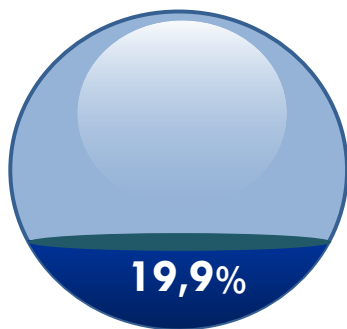
29% disent ne pas du tout savoir en quoi consiste l'IA

Presque tous les enseignants (**93%**) ont déjà entendu parler de l'IA.

Cependant la très faible proportion de ceux qui savent exactement en quoi consiste l'IA (**24%**), ou qui ont entendu parler de l'IA générative (**8%**) montre les efforts d'information et de formation à faire au niveau de cette cible; et cela d'autant plus que les enseignants constituent la courroie de transmission du savoir à la jeunesse.

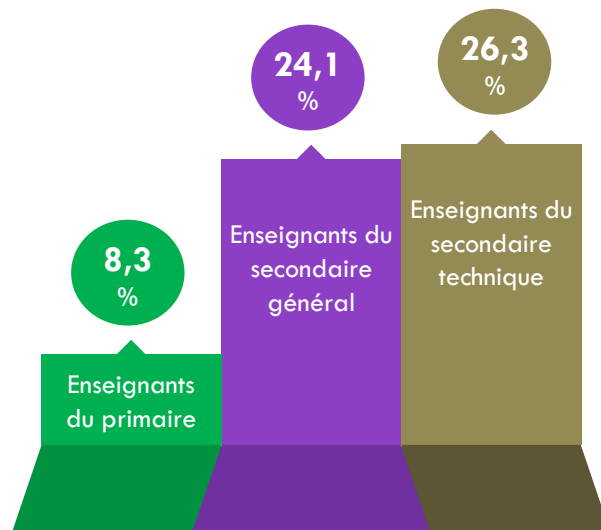
Utilisation de l'IA dans le cadre des activités professionnelles

20% des enseignants déclarent utiliser l'IA dans le cadre de leurs activités professionnelles (*)



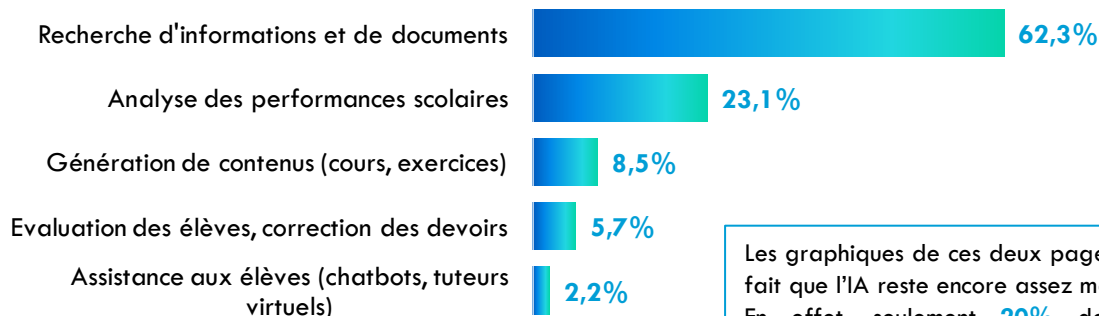
(*) Il s'agit de ceux qui déclarent utiliser un outil d'IA (en être conscient) au moins une fois par semaine pour des activités d'analyse et de synthèse de documents, de production de contenu de cours, d'évaluation des élèves, etc.

Proportions d'enseignants utilisant l'IA pour leurs activités professionnelles



Utilisation de l'IA dans le cadre des activités professionnelles

62% des enseignants présentent la **recherche d'informations** comme une activité courante pour eux (*)

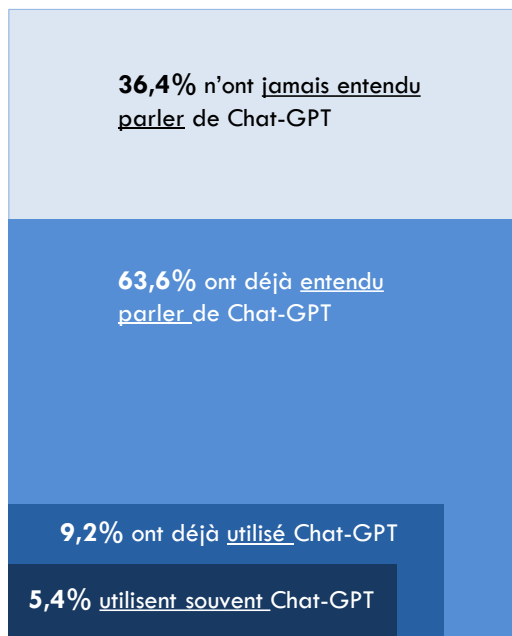


(*) Il s'agit de ceux qui déclarent effectuer ces tâches au moins une fois par semaine (indépendamment de l'outil utilisé).

Les graphiques de ces deux pages confirment le fait que l'IA reste encore assez mal comprise. En effet, seulement **20%** des enseignants interrogés déclarent utiliser l'IA. Cependant, **62%** disent utiliser des outils tels que Google Search et Bing pour faire de la recherche documentaire sur internet; or, il s'agit d'outils utilisant des algorithmes d'IA. Cela confirme un constat fait dans d'autres études; à savoir, que de nombreuses personnes utilisent l'IA sans savoir qu'il s'agit de l'IA.

Connaissance et utilisation de l'IA générative Chat-GPT

5% des enseignants utilisent souvent Chat-GPT.



L'IA générative Chat-GPT ne semble pas encore avoir décollé au Cameroun (au regard de l'enquête-pilote).

Le gap est énorme entre la proportion de ceux qui ont déjà entendu parler de cette solution (**63,6%**) et ceux qui l'ont déjà utilisé (**9,2%**); le taux d'adoption relatif n'est en effet que de **14%** ($9,2/63,6$).

En revanche, le taux d'adoption relatif s'améliore considérablement (**59%**) entre ceux qui l'ont déjà utilisé et ceux qui en font un usage régulier ($5,4/9,2$).

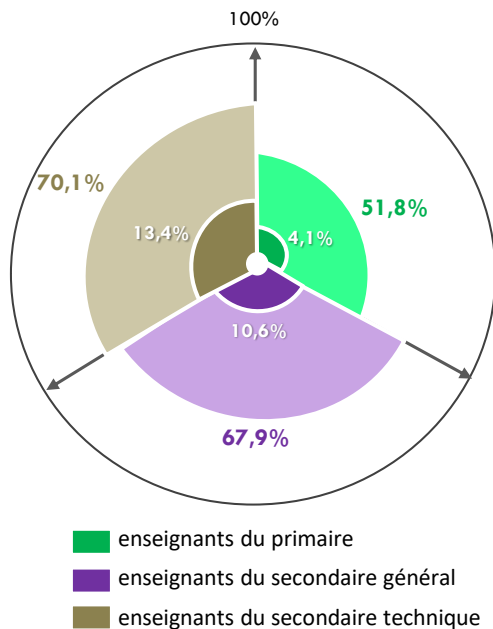
Les efforts d'éducation et de communication sont donc à fournir, dans un premier temps au niveau de la notoriété des outils d'IA générative, ensuite au niveau de la vulgarisation de leur utilisation.

Il convient en effet de rappeler que les IA génératives sont particulièrement utiles pour les enseignants en matière par exemple de:

- génération de modules d'enseignements (textes et illustrations);
- génération d'exercices et d'applications de cours, etc.

Connaissance et utilisation de l'IA générative Chat-GPT

Scores de notoriété et d'usage par type d'enseignants



L'analyse des résultats par type d'enseignants montre que ceux du primaire ne sont que **51,8%** à avoir déjà entendu parler de Chat-GPT; ce qui est bien inférieur au taux de notoriété chez les enseignants du secondaire, qu'il soit général (**67,9%**) ou technique (**70,1%**).

Ce sont d'ailleurs les enseignants de l'enseignement technique qui accusent le taux d'adoption relatif le plus élevé. En effet, **13,4%** d'entre eux ont déjà utilisé ChatGPT, soit **19,1%** de ceux qui en ont déjà entendu parler. Le taux d'adoption relatif n'est que de **15,6%** chez les enseignants du secondaire général; et chute même à **8%** chez ceux du primaire.

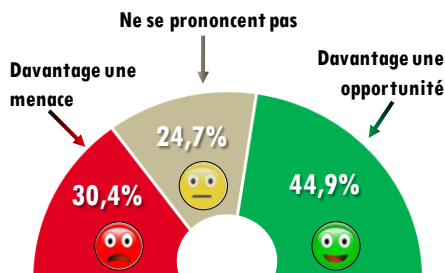
Ces derniers semblent donc ne pas encore avoir perçu tout le potentiel de l'intelligence artificielle pour leurs activités pédagogiques.



NB: Scores de notoriété en couleur foncée, et scores d'usage en couleur claire.

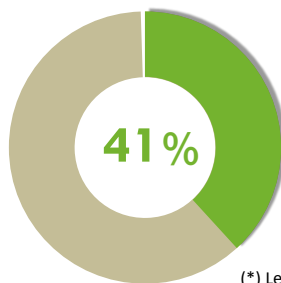
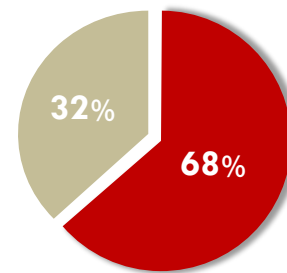
Perception de l'intelligence artificielle

45% des enseignants considèrent l'IA davantage comme une opportunité



68% des enseignants craignent qu'avec l'IA, les robots puissent prendre un jour le pouvoir sur les humains

Il apparaît ici une différence de perception entre l'impact à court terme (légèrement optimiste) et la vision à long terme (plutôt pessimiste).

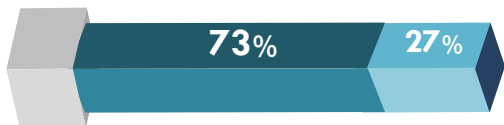
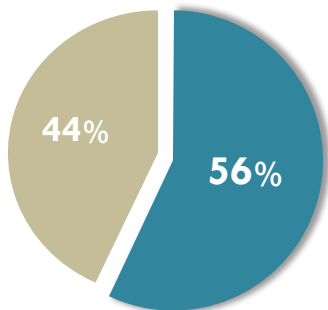


41% des enseignants pensent que l'IA pourrait améliorer leurs conditions de vie (*)

(*) Les 59% restants comprennent ceux qui sont pessimistes et ceux qui n'ont pas d'opinion.

Perception de l'intelligence artificielle

56% des enseignants pensent que l'IA n'est pas encore une priorité pour un pays comme le Cameroun



Plus de **7 enseignants sur 10** pensent que le gouvernement devrait faire le nécessaire pour mieux faire comprendre l'IA aux populations.

On constate certes, que près de la moitié des participants à l'enquête-pilote **voient davantage l'intelligence artificielle comme une opportunité**; du fait notamment de ses avantages en termes de gain de temps et de précision, ainsi que de ses applications dans les domaines de l'éducation et de la santé, et donc l'amélioration des conditions de vie.

Mais **ce score doit être considéré comme étant plutôt faible**. En effet, près du tiers voit plutôt l'IA comme une menace, en s'appuyant sur les menaces sur les emplois, les dangers liés aux deep fakes ou à la sécurité des données; mais également les craintes sur l'avenir de l'humanité du fait d'une possible prise de pouvoir par les robots.

Par ailleurs, le sentiment général est que le Cameroun ne devrait pas mettre l'IA dans la liste de ses priorités; soit en raison des craintes ci-dessus, soit du fait des ressources financières qui gagneraient à être affectées ailleurs.

En outre, **1 enseignant sur 4** n'ose se prononcer en raison, soit d'une difficulté à faire la balance entre les avantages et les inconvénients de l'IA, soit (et c'est la principale raison évoquée) par **l'absence d'informations suffisantes** sur cette technologie; ce qui interpelle les pouvoirs publics.



L'élaboration d'une Stratégie Nationale d'Intelligence Artificielle devrait absolument débiter par une **étude-diagnostic** comportant notamment une enquête par sondage à grande échelle ciblant les **individus et les entreprises(*)**, et visant à mesurer la notoriété, l'usage et la perception de l'IA, ainsi qu'à identifier certains facteurs permettant d'accélérer l'adoption de cette technologie au Cameroun.

Les conclusions d'une telle étude viendraient par la suite alimenter l'**analyse SWOT** qui intégrerait d'autres éléments de **contexte** (macroéconomique, social et culturel, technologique, etc).

() Bien entendu, les échantillons sélectionnés devraient être représentatifs de la structure de l'ensemble du pays tant au niveau des individus (classes d'âge, catégories socio-professionnelles, zones urbaines et zones rurales, etc) que des organisations (grandes entreprises, PME/TPE, associations, etc).*



2.

Adoption de l'IA dans les entreprises camerounaises *(résultat de l'enquête 2024)*

Le cabinet de conseils en management et d'études de marché **Strategy & Analytics Consulting (SAC International)** a réalisé en **août 2024** une **enquête par sondage** auprès d'un échantillon de **626 employés**, représentant **302 entreprises PME** des villes de Douala, Yaoundé et Bafoussam.

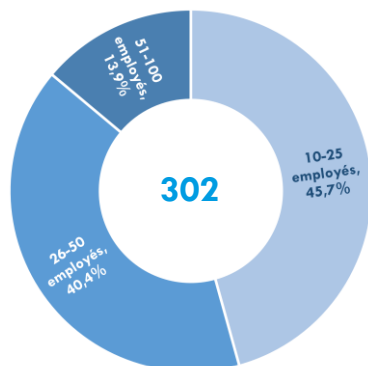
Etant donné qu'il ne s'agissait que d'une **enquête-pilote**, l'objectif n'était pas d'extrapoler les résultats obtenus au niveau national au point d'en tirer des conclusions définitives, mais simplement d'avoir des pistes informationnelles sur **l'usage et la perception de l'intelligence artificielle dans les PME au Cameroun** en préparation à une éventuelle étude à grande échelle.



Echantillonnage

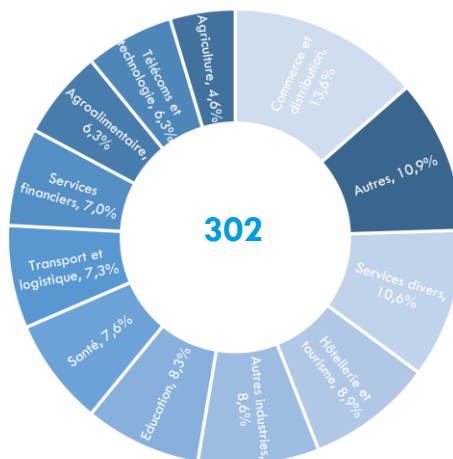
L'échantillon total s'élevait à 626 individus tirés dans 302 entreprises.

Structure de l'échantillon par la taille (effectifs) de l'entreprise

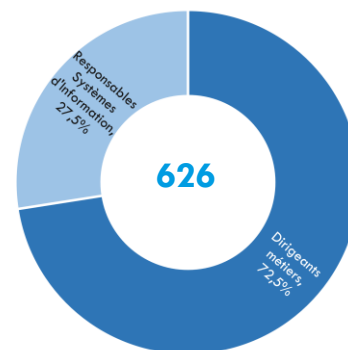


NB 1: L'étude se focalisait sur les PME, et notamment celles ayant entre 10 et 100 employés.

Structure de l'échantillon par le secteur d'activité



Structure de l'échantillon par le type de personne interrogée

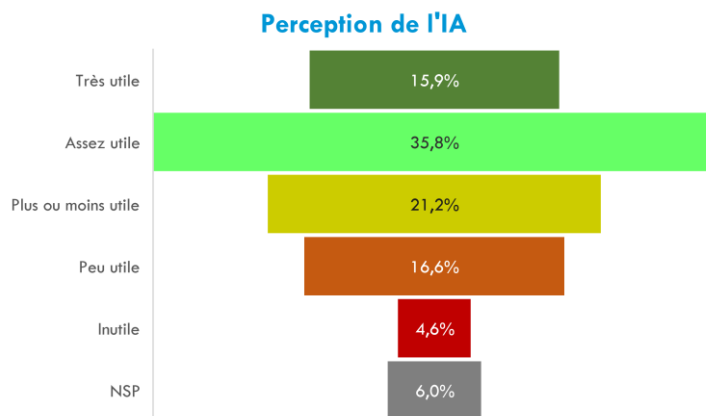


NB 2: Les personnes interrogées étaient réparties en deux catégories:

- les dirigeants métiers (Directeur Général, Responsables Marketing, Finance, Ressources Humaines, etc);
- les responsables des systèmes d'information.

■ Attitude et opinion vis-à-vis de l'IA

52% des dirigeants jugent l'IA utile pour leur entreprise



Diverses facteurs contribuent à rendre l'intelligence artificielle utile aux yeux des dirigeants:

- l'usage effectif de l'IA par les personnes interrogées;
- le fait que les dirigeants soient conscients que certains défis auxquels font face leur entreprise peuvent plus facilement être relevés grâce à la technologie.

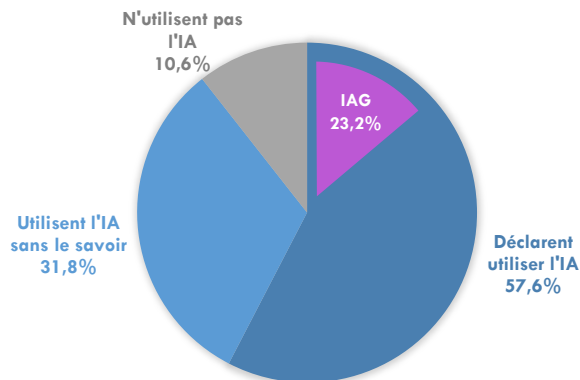
Il y a tout de même plus de **21%** des dirigeants qui ne sont pas convaincus de l'utilité de l'IA:

- soit par ignorance effective des bienfaits de l'IA (ce qui inclut certains usages spécifiques dont ils ne sont pas conscients);
- soit en raison du retour sur investissement qui n'est pas toujours au rendez-vous (impact peu visible sur le chiffre d'affaires, coûts du déploiement de l'IA largement supérieur aux bénéfices);
- soit parce qu'ils sont régulièrement confrontés aux effets négatifs de l'IA, et notamment les problèmes éthiques.

Utilisation de l'IA

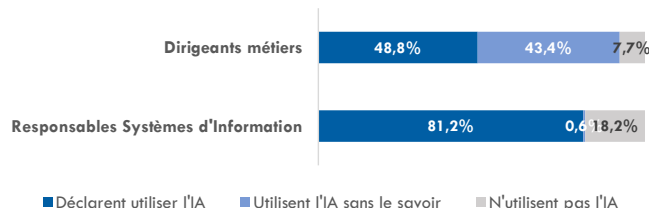
58% des dirigeants déclarent que l'IA est utilisée dans leur entreprise...

...32% des dirigeants utilisent l'IA dans leur entreprise sans le savoir!



23% des dirigeants déclarent que l'IA Générative est utilisée dans leur entreprise...

Usage perçu et réel par catégorie de dirigeant

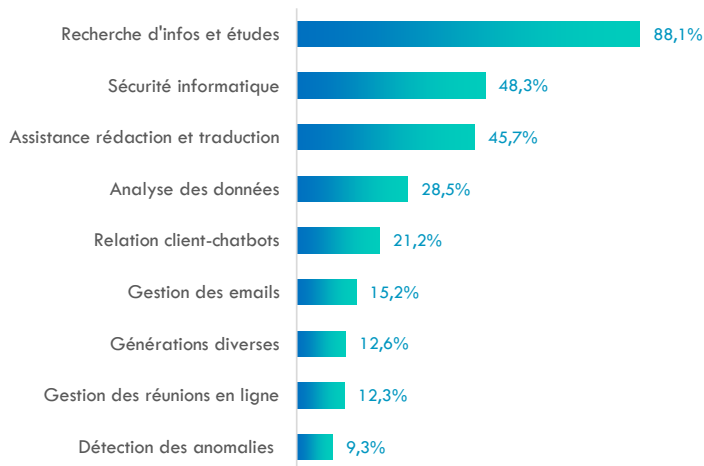


Il apparaît que l'IA est utilisée dans **9 PME sur 10**; mais seulement **44%** des dirigeants en sont conscients.

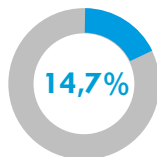
Un dirigeant sur trois ignore ainsi que l'IA est utilisée dans son entreprise. Il s'agit bien entendu essentiellement des dirigeants métiers (**43%**); ces derniers ignorent en effet que certaines tâches courantes telles que la recherche d'informations sur Google ou les traducteurs automatiques utilisent les algorithmes d'IA.

Usages de l'IA

88% des entreprises font usage de l'IA pour la recherche d'informations et de rapports d'études.



15% des entreprises utilisent les IA génératives.



Le taux d'utilisation de **88%** pour la recherche d'informations confirme le fait que l'IA a une forte pénétration dans les entreprises, même si certains dirigeants n'en sont pas conscients.

Mais il apparaît cependant une sous-utilisation de l'IA pour certaines tâches courantes dans tout type d'entreprise:

- l'assistance à la rédaction (génération de rapports de réunion ou d'activité, génération de fiches, etc);
- l'analyse des données disponibles en entreprise pour des tâches telles que l'analyse des performances ou la segmentation de la base de clients, etc.

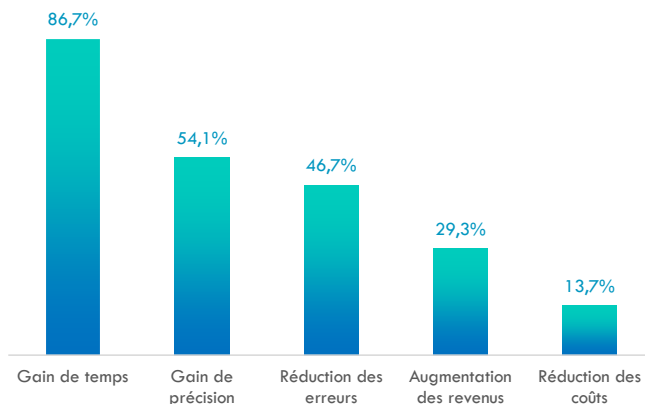
Il faut bien entendu garder à l'esprit que ces résultats font état de différences significatives selon les secteurs d'activité. C'est ainsi que la gestion des réunions en ligne concerne essentiellement les PME multisites, les chatbots pour gérer la relation avec les clients concernent essentiellement les PME qui offrent des services à une large base d'abonnés (institutions financières), etc.

Enfin, il est désolant de constater que moins de **15%** des entreprises utilisent les IA génératives. Cela est d'autant plus dommage que ces solutions d'IA ont de nombreux cas d'usage pour les PME (synthèse de documents, création de campagnes marketing, analyse de tableaux de données, etc).

Bénéfices perçus de l'IA

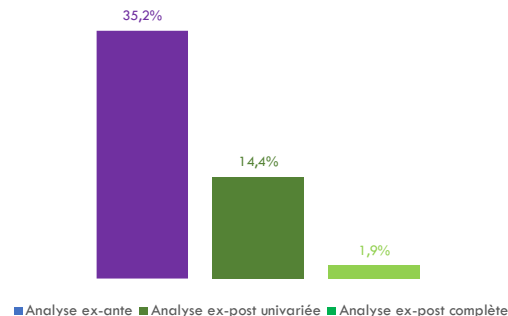
Le gain de temps est le bienfait de l'IA que les dirigeants perçoivent le plus.

Bénéfices perçus de l'IA



35% seulement des PME ont réalisé une analyse ex-ante pour identifier les cas d'usage et l'impact potentiel de l'IA.

2% seulement des PME ont réalisé une analyse ex-post complète de l'impact de l'IA.



Si le principal bienfait de l'IA parmi les entreprises qui l'utilisent est le **gain de temps**, cela tient aux principaux usages qu'en font les dirigeants (recherche de documents et de rapports, assistance à la rédaction, etc).

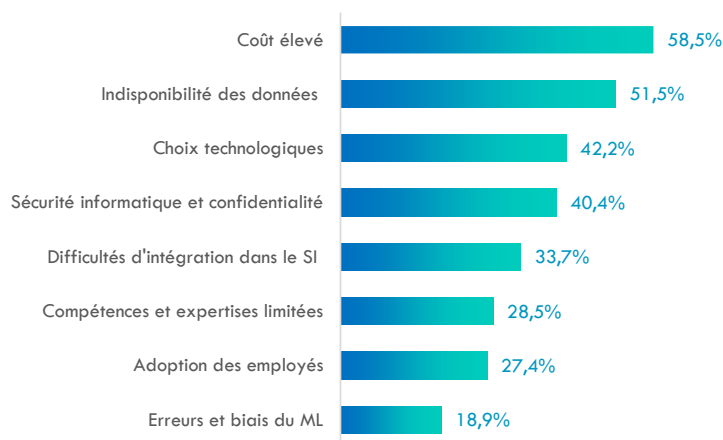
Le **gain de précision et la réduction des erreurs** auraient pu également être plébiscités si les dirigeants de PME avaient été conscients des nombreux cas d'usage potentiels (analyse prédictive, saisie de factures, gestion de la paie, etc).

L'impact de l'IA sur des **paramètres financiers** (chiffre d'affaires, réduction des coûts) est beaucoup moins cité par les dirigeants. Cela tient notamment:

- à l'absence d'analyse ex-post structurée et complète des projets d'IA (horizon de l'analyse d'impact, paramètres à considérer, etc);
- à la non optimisation de l'usage de l'IA (transformation de la technologie en facteur de performance) en raison de limites liées aux compétences ou à la technologie.

■ Obstacles rencontrés dans l'intégration et adoption de l'IA

58% des dirigeants se plaignent du coût élevé du déploiement de l'IA dans leur entreprise.



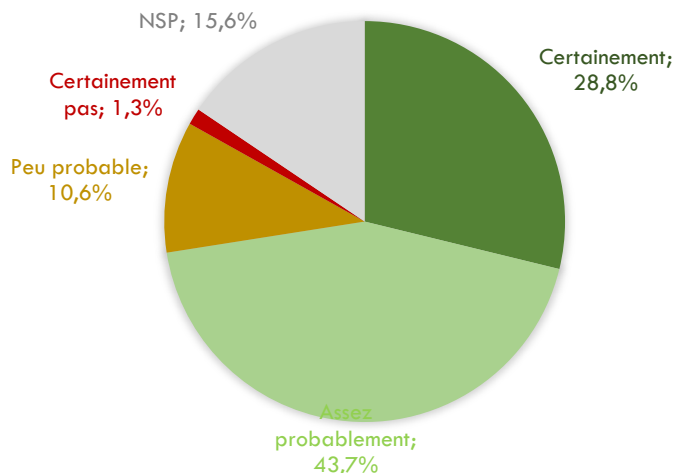
Les plaintes sur le coût élevé du déploiement de l'IA concernent:

- d'une part l'investissement initial et les dépenses récurrentes,
- d'autre part le fait que, comme la plupart des projets, des dépassements budgétaires semblent inéluctables.

L'indisponibilité des données en quantité et en qualité pour faire tourner les algorithmes de *machine learning* est un problème que l'on rencontre dans la plupart des entreprises de petite taille où se posent parallèlement les problèmes de collecte et de stockage des données, mais également de gestion des données non structurées (contenu des emails, plaintes des clients, correspondances administratives, etc).

■ Attitude et opinion vis-à-vis de l'IA

72% des dirigeants pensent investir dans l'IA dans les toutes prochaines années.



Si la proportion des dirigeants (**72%**) qui comptent investir dans l'IA à moyen terme démontre une certaine prise de conscience de l'impact de l'IA sur les entreprises (notamment en terme de productivité du fait du gain de temps et de précision), deux points sont tout de même à préciser.

- Primo, ce score devrait être plus élevé au regard des nombreux cas d'usage potentiels de l'IA sur les entreprises (opportunités à exploiter, défis à relever, tâches irritantes). Par ailleurs, il est utile de relever qu'il y a encore une proportion non négligeable de dirigeants sceptiques (**12%**) qui ont besoin de sensibilisation sur l'IA.
- Secundo, la question essentielle sera le "comment" de l'intégration de l'IA afin que celle-ci constitue véritablement un facteur de performance de l'entreprise (vision, méthodologie, choix technologiques, compétences, etc).



Le premier enseignement de cette étude est que l'IA a une forte pénétration dans les PME camerounaises, mais que de nombreux dirigeants n'en sont pas conscients. Cela relève donc d'un problème d'information et d'éducation quant à la nature de l'IA, et surtout à sa typologie (IA symbolique, machine learning, etc).

Le second enseignement est que cette forte pénétration de l'IA cache en réalité une sous-utilisation du potentiel de cette technologie. C'est ainsi que certaines tâches liées à l'analyse des vastes ensembles de données (analyse prédictive, détection des anomalies, etc), ainsi que celles relevant de l'IA générative (génération de rapports et documents divers) gagneraient à faire davantage l'objet de l'utilisation de l'IA

Dans l'un comme dans l'autre cas, il s'agit d'un problème de cas d'usage à identifier et de solutions d'IA à développer pour que l'entreprise puisse exploiter tout le potentiel de cette technologie. Et pour cela, une démarche rationnelle est nécessaire.

Collection l'Intelligence Artificielle en Afrique...

