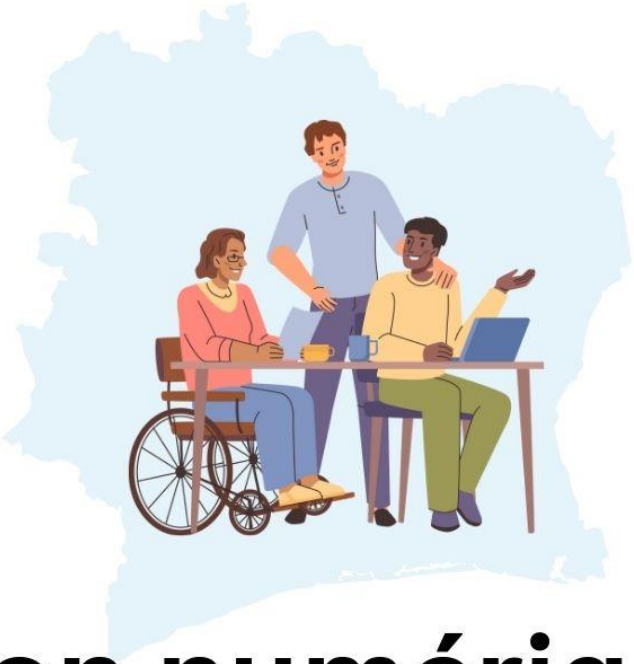
ARTCI

AUTORITE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS/TIC DE COTE D'IVOIRE



Inclusion numérique en Côte d'Ivoire

Où en-est on?

www.artci.ci +225 27 20 34 43 73 Courrier@artci.ci

CHIFFRES CLÉS

ACCÈS

69% des ménages ont accès à l'Internet en 2022

14,4% des ménages détiennent des ordinateurs en 2022

APTITUDE

35% des utilisateurs d'internet rencontrent des difficultés d'appropriation des outils digitaux

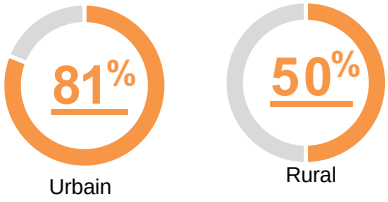
97% de la population possède des compétences basiques d'utilisation de l'ordinateur

USAGE

38% de la population utilise internet en 2022

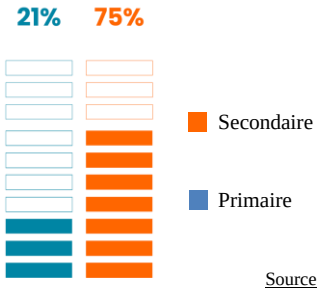
71% des utilisateurs d'internet sont conscients des risques d'abus sur les réseaux sociaux

Accès à Internet des ménages selon le milieu de résidence

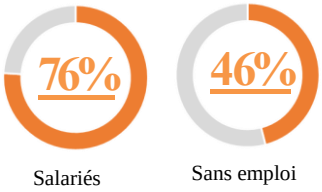


Source : MSI 2022

% d'utilisation d'Internet selon le niveau d'étude

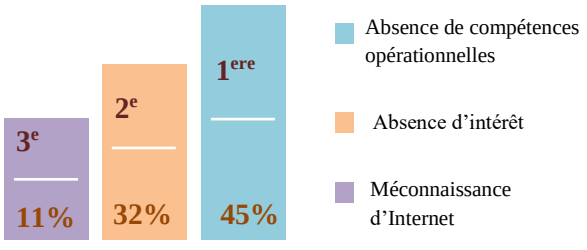


Accès à Internet des ménages selon le statut professionnel

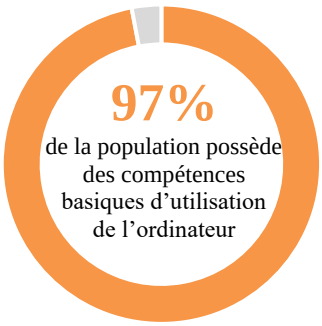


Source : MSI 2022

TOP 3 des raisons de la non-utilisation d'Internet



Source : MSI 2022



Source : MSI 2022

Selon Digifemmes et COPHCI, **le faible niveau de compétence** est une barrière pour les **femmes** et les **personnes en situation de handicap**

SOMMAIRE

Introduction

Méthodologie

Diagnostic du secteur du numérique en Côte d'Ivoire

Barrières et défis de l'inclusion numérique en Côte d'Ivoire

Actions pour réduire la fracture numérique

Conclusion

RESUME EXECUTIF

Introduction

Dans un monde où le numérique occupe une place centrale, l'inclusion numérique est devenue un enjeu essentiel. L'inclusion numérique se définit généralement comme l'effort collectif pour rendre les technologies de l'information et de la communication (TIC) accessibles et utiles à toutes les populations, quel que soit leur niveau de vie, leur âge, leur capacité ou leur emplacement géographique.

Une société numériquement inclusive est essentielle car elle est censée lutter contre les inégalités, promouvoir la croissance économique et renforcer la participation citoyenne. Il s'agit donc d'un processus visant à intégrer numériquement tous les membres de la société. Au-delà de la nécessité technologique, il s'agit d'un impératif social.

Malgré une croissance notable des technologies de l'information en Côte d'Ivoire, des inégalités persistent, notamment parmi les groupes vulnérables tels que les femmes et les personnes en situation de handicap.

C'est dans ce contexte que, l'ARTCI a réalisé une étude sur l'inclusion numérique avec l'accompagnement du Cabinet Deloitte.

Cette étude a donc examiné la question de la fracture numérique en Côte d'Ivoire en vue d'adresser les défis du service universel, assortie d'une feuille de route.

De façon spécifique, il s'est agi entre autres, de :

- analyser l'état actuel de l'inclusion numérique en Côte d'Ivoire en identifiant les populations vulnérables touchées par la fracture numérique ;
- évaluer les barrières à l'utilisation des outils numériques des populations en termes d'accès aux infrastructures et de compétences numériques nécessaires ;
- proposer des actions et une feuille de route pour améliorer l'inclusion numérique en Côte d'Ivoire et définir des axes prioritaires et des actions fortes pour lever les barrières à l'inclusion numérique.

Méthodologie

L'approche méthodologique adoptée a consisté d'une part à exploiter la base de données de l'enquête de mesure de la société de l'information (MSI), réalisée en octobre 2022 pour évaluer le niveau d'accessibilité et d'utilisation des TIC des populations ivoiriennes et d'autres part à mener une analyse qualitative par la consultation des principaux acteurs de l'écosystème, complétée par un benchmark des meilleures pratiques pour combler le gap numérique.

Cette approche a permis d'identifier les barrières à l'inclusion numérique tout au long du parcours « client », et les pistes permettant de réduire le fossé numérique en Côte d'Ivoire, notamment pour les populations jeunes, féminines ainsi que pour les populations en situation de handicap.

Pour rappel, l'enquête MSI 2022, a été réalisée auprès d'un échantillon de 2 995 ménages, répartis sur les trente et une (31) régions administratives du pays et les deux (2) districts autonomes (Abidjan, Yamoussoukro). L'enquête comportait deux (02) questionnaires dont l'un administré auprès des ménages et l'autre auprès des individus (membre du ménage) âgés de plus de cinq (5) ans. Finalement, ce sont au total 13 074 individus qui ont répondu aux questions sur l'utilisation des TIC.

L'analyse qualitative a, quant à elle, consisté en la réalisation d'entretiens ciblés avec des acteurs clés, tels le Ministère en charge du numérique, l'ANSUT, les opérateurs de réseaux et fournisseurs de services de télécommunications, ainsi que des associations comme DigiFemmes et COPHCI[1].

[1] COPHCI : Confédération des Organisations des Personnes Handicapées de Côte d'Ivoire

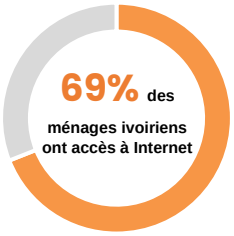
Diagnostic du secteur du numérique en Côte d'Ivoire

L'état des lieux de l'inclusion numérique a été réalisé suivant trois (03) dimensions : l'Accès des populations aux TIC, l'Aptitude des populations à utiliser les TIC et les Usages qu'ils en font. Les principaux résultats sont résumés comme suit :

« Accès au numérique [2] »

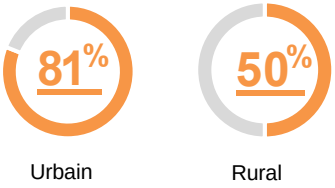
Cette dimension résume les principaux indicateurs de l'accès aux infrastructures et aux équipements de télécommunication et l'abordabilité des services Internet.

Chiffres clés



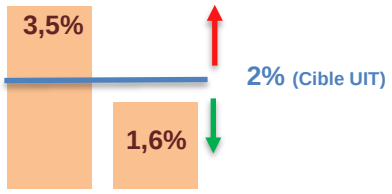
Source : MSI 2022

Accès à Internet des ménages selon le milieu de résidence



Source : MSI 2022

Ratio prix du panier de base consommation/RNB mensuel par habitant



Source : ICT Price Baskets, UIT

A RETENIR

- **Couverture réseau mobile 3G**[3] s'évalue à **75%** du pays. Cependant, plusieurs zones dans le centre et le nord demeurent mal desservies, limitant ainsi l'accès aux technologies dans ces régions.
- **Accès à internet : Plus des deux tiers** (69%) des ménages ivoiriens ont accès à Internet.
- **Disparités urbaines et rurales** : **81%** des ménages en milieu urbain ont accès à Internet en 2022, contre **50%** en zone rurale.
- **Amélioration de l'abordabilité de l'Internet en Côte d'ivoire** : Entre 2022 et 2023, le ratio prix du panier de base consommation[4]/RNB mensuel par habitant a baissé passant de de **3,5% à 1,6%**[5], s'établissant en dessous du seuil de 2% fixé par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT).
- **Possession de terminaux** : En 2022, bien qu'une grande majorité des ménages (75 %) possèdent au moins un smartphone, moins de 40 % de la population a un accès individuel à ce terminal intelligent.
- **Accès à l'ordinateur** : La détention d'ordinateurs reste faible dans les ménages ivoiriens, avec seulement **14,4 %** qui en possèdent en 2022.

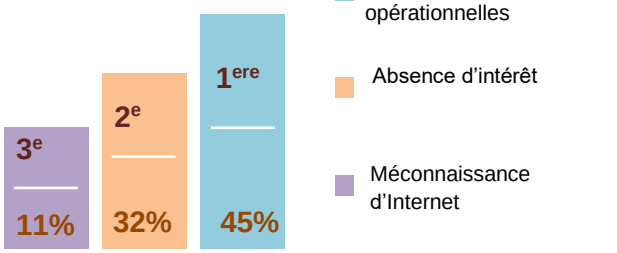
[2] **Accès** : condition nécessaire à l'inclusion numérique. L'accès n'est possible que si les infrastructures et les équipements nécessaires sont en place et facilement accessibles par les populations sur le plan géographique et financier.
[3] Cette donnée provient du document de la Stratégie Numérique de la Côte d'Ivoire (MENTC) (2021). Par ailleurs, les données cartographiques de l'ARTCI démontrent que 97 % de la population serait couverte par le réseau 3G.
[4] (70 min de communication + 20 SMS + 500 Mo d'Internet 3G).
[5] Source : ICT Price Baskets, UIT. Disponible sur le lien : https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Dashboards/Pages/IPB.aspx

« Aptitude liée au numérique »

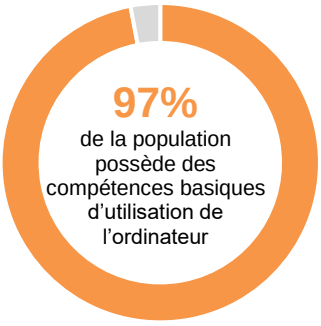
Cette seconde dimension de l'analyse évalue les compétences des individus en matière d'utilisation des outils numériques, notamment des ordinateurs. Elle prend également en compte le niveau d'alphabétisme dans le pays.

Chiffres clés

TOP 3 des raisons de la non-utilisation d'Internet



Source : MSI 2022



Source : MSI 2022

Selon Digifemmes et COPHCI, **le faible niveau de compétence** demeure une barrière pour les **femmes** et les **personnes en situation de handicap**

A RETENIR

- **Compétences d'utilisation d'ordinateurs [6]:** Dans la proportion de 20 % de la population qui utilise un ordinateur, presque tous maîtrisent les compétences basiques (*Copier ou déplacer un fichier sur l'ordinateur*). Plus de deux tiers possèdent des compétences intermédiaires (niveau 2). Cependant, les compétences avancées (niveau 3), qui exigent un niveau d'études plus élevé ou une spécialisation professionnelle, sont maîtrisées par moins de 10 % de la population.

- **Compétences faibles pour l'utilisation d'Internet :** Pour la proportion des 45% individus qui ne sont pas utilisateurs d'Internet, la principale raison évoquée est l'absence de compétences opérationnelles (« ne sait pas utiliser Internet »). Les deux autres raisons fortes sont le manque d'intérêt (32 %) et la méconnaissance d'Internet (11 %).

- **Manque de compétence pour les populations sous handicap et les femmes** : Le faible niveau de compétences numériques constitue une barrière systématique, en particulier pour les femmes et les personnes en situation de handicap (cécité, handicap moteur, handicap psychique), selon DigiFemmes et COPHCI.

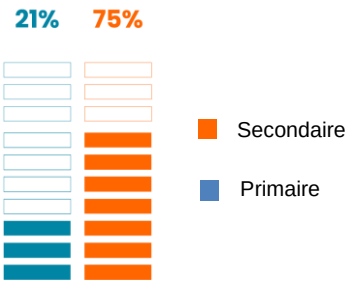
[6] Les compétences de l'utilisation de l'ordinateur ont été classées en 3 niveaux de difficulté. Une seule compétence par niveau a été retenue pour représentation ; **Niveau 1** = « Copier ou déplacer un fichier ou un dossier » ; **Niveau 2** = « Envoyer des messages électroniques avec des pièces jointes » ; **Niveau 3** = « Ecrire un programme informatique avec un langage de programmation spécialisé »

« Usage des TIC »

Cette dernière dimension analyse les principales caractéristiques de l'utilisation d'Internet par la population ivoirienne, en se concentrant sur deux aspects principaux : d'une part, la fréquence de connexion, et d'autre part, la diversité des usages, c'est-à-dire les différentes activités réalisées en ligne. Elle prend également en compte les risques et les abus évoqués dans l'utilisation de ces plateformes.

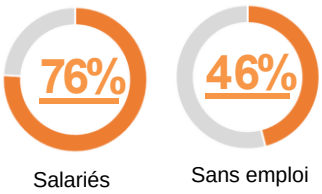
Chiffres clés

% d'utilisation d'Internet selon le niveau d'étude



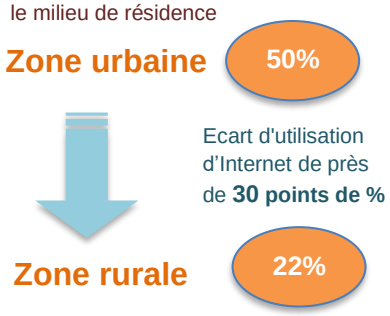
Source : MSI 2022

Accès à Internet des populations selon le statut professionnel



Source : MSI 2022

% d'utilisation d'Internet selon le milieu de résidence



A RETENIR

- **Utilisation d'Internet** : Bien que plus de 2/3 des ménages ivoiriens aient accès à Internet, l'utilisation reste modérée, avec seulement une proportion de 38% en 2022. Ce taux reste inférieur à la moyenne africaine de 40% [7]et mondiale évaluée à 66% en 2022.
- **Disparités dans l'utilisation d'Internet** : L'utilisation d'Internet demeure particulièrement faible en milieu rural, avec une proportion de 22%, contre 50 % en milieu urbain.
- **Corrélation positive entre niveau d'éducation et usage d'Internet** : L'arrêt du parcours scolaire au niveau primaire semble être fortement corrélé à la non-utilisation d'Internet. Seulement 21% des individus ayant un niveau d'étude primaire utilisent Internet, contre 75% des personnes ayant complété leurs études au secondaire.
- **Intensité de l'usage :** La majorité des utilisateurs d'Internet en Côte d'Ivoire l'utilisent quotidiennement, selon les résultats du MSI 2022.
- **Lien entre statut professionnel et utilisation d'Internet** : **76%** des individus salariés utilisent régulièrement Internet contre **46%** des personnes sans emploi.
- **Diversité des usages d'Internet** : Les usages d'Internet par les ivoiriens sont dominés par les activités réalisées sur **« les réseaux sociaux »** et **« les communications »** (audio, vidéo), pour une proportion de **80%** des internautes. Suivent les activités de divertissement pour une proportion de **54%** (jeux en ligne, films sur YouTube, etc.). En revanche, les usages productifs ou administratifs restent relativement faibles (**14%**).
- **Abus sur les réseaux sociaux** : La majorité des utilisateurs d'Internet qui participent aux réseaux sociaux (**71%**) sont de plus en plus conscients des risques d'abus sur ces plateformes, tels que "l'usurpation d'identité", le "broutage" (arnaque en ligne), et le "piratage de comptes".
- **Utilisation moyenne des services financiers mobiles** : Près de la moitié de la population ivoirienne a dit recourir aux services financiers via mobile, comme moyen de paiement.

[7] Rapport de l'UIT intitulé « Facts and Figures 2023 »

Barrières et défis de l'inclusion numérique en Côte d'Ivoire

Plusieurs obstacles à l'inclusion numérique ont été identifiés, dont certains étant particulièrement excluants, nécessitent une attention particulière.

Défis liés à l'Accès au numérique

(i) Coût élevé des équipements / services

- **31%** des ménages n'ayant pas d'accès à Internet considèrent le **prix élevé des équipements** comme un obstacle, **21%** jugent les prix des services élevés (tarifs des services Internet) ;
- En 2021, environ **37,5%** de la population vivait sous le seuil national de pauvreté[8] selon les résultats de l'Enquête harmonisée sur les conditions de vie des ménages (EHCVM) 2021 ;

(ii) Perception négative due aux problèmes de cybersécurité

Les mauvaises expériences vécues lors de l'utilisation d'Internet, telles que le cyberharcèlement, les cyberattaques, les intrusions ou les fraudes, alimentent une méfiance généralisée. Cela freine l'adoption d'Internet, notamment chez certains citoyens ou parents, qui préfèrent ne pas le recommander, voire l'interdire à leurs enfants.

(iii) Insuffisance d'infrastructure adéquate et couverture réseau limitée *(barrière excluante)*

- Plusieurs localités dans le Nord et le Centre du pays, notamment, souffrent d'un déficit de couvertures radio électrique en technologie 3G, nécessaire pour fournir l'accès à Internet ;
- Dans les zones reculées de l'intérieur du pays, il arrive qu'un seul opérateur soit présent avec une couverture réseau haut débit limitée ;
- Une part non-négligeable des ménages en milieu rural (**18,5%**) ne disposaient pas encore de l'électricité fournie par la Compagnie Ivoirienne d'Electricité (CIE).

(iv) Eloignement des points d'accès publics

- Les populations rurales sont confrontées à l'éloignement des points d'accès publics (cybercafés) et des structures d'accueil et d'accompagnement ;
- De plus, les ressources financières nécessaires pour se rendre dans ces points d'accès sont très souvent insuffisantes, et affectées à d'autres dépenses jugées prioritaires.

(v) Cherté des équipements adaptés au handicap

- En plus des dépenses médicales liées au handicap, les technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran, les afficheurs brailles, les logiciels de reconnaissance vocale, représentent un investissement conséquent que de nombreuses personnes en situation de handicap, souvent en situation de précarité, ne peuvent s'offrir ;
- Selon la COPHCI, **80%** des personnes en situation de handicap en Côte d'Ivoire n'exercent aucune activité professionnelle.

(vi) Poids des normes sociales et culturelles

- **8%** des jeunes âgés de 15 à 24 ans n'utilisent pas Internet car ils n'en ont pas l'autorisation du fait des normes sociales, de sécurité ou des parents strictes, particulièrement dans les milieux ou les familles conservateurs.

[8] Rapport de l'Enquête harmonisée sur les conditions de vie des ménages (EHCVM) 2021 : le seuil national de pauvreté (consommation annuelle) est fixé à 1 012 FCFA par jour, soit 369 516 FCFA par an.
https://ins.ci/templates/docss/EHCVM_Profil_de_pauvret%C3%A9_2021_VERSION_FINALE.pdf

Défis liés à l'Aptitude au numérique

(vii) Méconnaissance d'Internet et de son utilité *(barrière excluante)*

- **11 %** des non-utilisateurs d'Internet n'ont tout simplement pas connaissance de la technologie Internet;
- Parmi les non-utilisateurs d'Internet, **32%** l'estiment non pertinent (pas d'intérêt) pour leurs activités notamment dans les zones rurales.

(viii) Faible niveau de compétences du numérique

Le manque de compétences numériques constitue une barrière majeure, limitant l'accès aux technologies et générant de l'angoisse chez les personnes qui perçoivent Internet comme trop ‘‘complexe’’, ce qui les conduit à se résigner à ne pas l'utiliser.

(ix) Analphabétisme / Hétérogénéité linguistique

La majorité des sites web en Côte d'Ivoire, sont principalement textuels et rédigés en langue française, souvent avec peu d'icônes. Cette situation rend l'accès au numérique difficile pour les personnes ne maîtrisant pas le français ou l'anglais ; Les langues locales, parlées par la majorité de la population, ne sont que rarement prises en compte dans les contenus numériques proposés.

(x) Perception négative d'Internet *(barrière excluante)*

Pour certaines populations rurales, l'Internet est perçu comme une menace aux valeurs traditionnelles en contradiction avec les normes et valeurs locales, créant ainsi un frein à son adoption.

(xi) Stéréotypes de genre et auto-censure

- La difficulté pour les femmes de s'identifier à des personnages féminins éminents en science et en technologie ; ce qui limite leur motivation à s'investir dans ces secteurs technologiques.
- Les manuels scolaires scientifiques, dominés par des représentations masculines, participent à une socialisation genrée des élèves, renforçant ainsi les stéréotypes qui contribuent à exclure les femmes aux métiers technologiques.

(xii) Analphabétisme ou faible niveau d'instruction chez les personnes en situation de handicap

- L'insuffisance d'écoles spécialisées et l'absence d'infrastructures inclusives, combinés à la situation économique difficile des personnes en situation de handicap, contribuent au décrochage scolaire et numérique.
- En Côte d'Ivoire, seules deux écoles spécialisées pour les personnes en situation de handicap existent, toutes deux situées à Abidjan, limitant ainsi l'accès dans les autres régions pays.

Défis liés à l'Usage des TIC

(xiii) Méconnaissance des usages d'Internet

L'**usage** limité et peu diversifié d'Internet est en partie dû à l'ignorance des utilisateurs quant à l'existence de services administratifs/professionnels en ligne.

(xiv) Offre limitée de e-services

Les portails de démarches administratives en ligne ne sont pas toujours fonctionnels ou le sont partiellement, certains restent inaccessibles ou non-optimisés pour une utilisation mobile.

(xv) Terminaux peu adaptés pour des activités productives

Pour certains emplois administratifs, l'accès à des équipements spécifiques comme des ordinateurs, des imprimantes ou des caméras est essentiel. De plus, il est nécessaire que les utilisateurs maîtrisent les avancées technologiques pour en tirer pleinement parti, ce qui n'est pas toujours le cas.

(xvi) Qualité de la connexion Internet

- Les interruptions fréquentes de service rendent difficile l'accomplissement de tâches en ligne, telles que l'apprentissage à distance, les téléconsultations médicales, les transactions bancaires, ou encore le télétravail.
- Ces difficultés de connectivité ont tendance à décourager une utilisation régulière d'Internet, limitant ainsi les opportunités d'acquérir des compétences numériques et d'explorer de nouveaux usages.

(xvii) Manque de temps chez les femmes

- Les responsabilités familiales laissent souvent peu de temps aux femmes pour explorer les usages du numérique ;
- Une étude de l'OCDE[9] a révélé que les femmes accomplissent 2,6 fois plus de tâches ménagères que les hommes, ce qui réduit leur disponibilité pour exploiter et tirer parti du numérique."

(xviii) Harcèlement en ligne

Les risques de sécurité en ligne, tels que le harcèlement, sont particulièrement vécus par les femmes, qui se sentent souvent obligées de masquer leur identité pour pouvoir utiliser ou participer aux réseaux sociaux ou réseaux professionnels en toute ‘‘sécurité’’.

(xix) Inaccessibilité du contenu pour les personnes en situation de handicap *(barrière excluante)*

En raison de l'absence de technologies ou d'outils adaptées (telles que les lecteurs d'écran ou les interfaces de navigation accessibles), les personnes en situation de handicap (environ 500 000 personnes selon le Recensement Général de la Population et de l'Habitat (RGPH) 2021) rencontrent de grandes difficultés à utiliser l'Internet de manière efficace.

(xx) Stigmatisation et discrimination autour du handicap

La méconnaissance des problématiques liées au handicap et la persistance des stéréotypes nuisent à l'inclusivité des milieux digitaux qui très souvent moins accueillants pour les personnes en situation de handicap.

[9] Bridging the Digital Gender Divide: Include, Upskill, Innovate, OCDE, 2018

Actions pour réduire la fracture numérique

Au regard de l'état des lieux et des défis identifiés, l'étude a proposé une stratégie de réduction du gap numérique autour de cinq axes et des leviers d'actions.

Ces actions visent à accompagner le Gouvernement dans son ambition d'améliorer l'inclusion sociale et économique des populations.

Ces actions s'inspirent également des initiatives réussies dans d'autres pays, comme le Rwanda, où près de **70 %** des écoles par exemple bénéficient d'un programme spécifique d'enseignement via des technologies immersives dénommé « Smart Classrooms ».

Axe 1 : Améliorer la couverture des zones blanches pour une meilleure inclusion numérique des populations

- L'exploration d'un **« New Deal » sur la connectivité »** avec les opérateurs pour accélérer la couverture des zones blanches à travers notamment la baisse de la fiscalité, la réduction des taxes sur les équipements TIC.
- La fourniture d'Internet via le Satellite en Côte d'Ivoire, à travers les organismes régionaux notamment l'UEMOA.

Axe 2 : Susciter l'intérêt de la population pour les outils du numérique

Les leviers d'action pourraient porter sur :

- la mise en place de campagnes de sensibilisation à grande échelle et des initiatives de promotion du numérique pour susciter l'intérêt des populations rurales envers les outils numériques, et encourager ainsi leur adoption.
- la mise en place de kiosques permanents ou de bus numérique mobile dans les localités rurales.

Axe 3 : Rendre les équipements numériques de base plus accessibles à la population

Les leviers d'action pourraient concerner :

- le développement de partenariats pour renforcer le reconditionnement de terminaux mobiles et d'ordinateurs à des prix abordables pour les populations ;
- l'accroissement de subventions aux associations de femmes, de personnes en situation de handicap, notamment pour l'acquisition de terminaux ou d'équipement de salles numériques adaptés.

Axe 4 : Renforcer les compétences numériques des populations

En collaboration avec les acteurs du secteur de l'éducation, les actions ci-dessous sont proposées :

- l'intégration d'un parcours de formation aux outils du numérique tout au long de la scolarité ;
- le développement de salles informatiques équipées au sein d'écoles dans les localités rurales.

Axe 5 : Créer un écosystème propice et miser sur les compétences du futur,

à travers notamment :

- le développement d'un programme national de recherche en Intelligence Artificielle (IA) ;
- l'organisation d'Hackathon ARTCI sur la dématérialisation pour la stimulation d'initiatives en faveur du développement d'une administration numérique.

Conclusion

L'ARTCI reste pleinement engagée, au côté du Ministère en charge du numérique, dans la promotion de l'inclusion numérique et sociale des populations ivoiriennes en vue de leur participation à la société de l'information. Pour ce faire, elle compte s'appuyer sur les facteurs clés de succès relevés, mais aussi et surtout sur les axes pertinents issus de cette réflexion et des expériences réussies sur d'autres marchés.

L'objectif principal de l'ARTCI est d'accompagner le Gouvernement dans la mise en œuvre de stratégies visant à garantir aux populations un accès plus large et plus équitable aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Ces stratégies seront particulièrement ciblées pour les groupes marginalisés, tels que les femmes, les personnes en situation de handicap et les populations à faible revenu.