



Transformation digitale de l'économie de la République Démocratique du Congo

Un état des lieux des Micros, Petites et Moyennes
Entreprises (MPME)

Avril 2025

Une étude de

Malabar 

En partenariat technique avec

IN INNOGENCE
CONSULTING

Avec le soutien financier de la

 Fondation
Roi Baudouin

Ce rapport d'étude sur la Transformation Digitale des Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) en République Démocratique du Congo a été réalisé par Malabar avec le soutien financier de la Fondation Roi Baudouin et en partenariat technique avec Innogence Consulting.

Bien que toutes les mesures aient été prises pour garantir l'exactitude et la fiabilité des informations présentées dans ce rapport, Malabar, la Fondation Roi Baudouin et Innogence Consulting ne peuvent être tenus responsables de toute erreur ou omission. Les informations contenues dans ce rapport sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Ce rapport est destiné à fournir des informations générales sur la transformation digitale des MPME en RDC. Il ne constitue pas un conseil professionnel et ne doit pas être utilisé comme tel. Malabar, la Fondation Roi Baudouin et Innogence Consulting ne font aucune déclaration et ne donnent aucune garantie, expresse ou implicite, quant à l'exhaustivité, l'exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du contenu de ce rapport à quelque fin que ce soit. Par conséquent, toute utilisation de ce rapport est sous votre entière responsabilité.

Ce rapport peut contenir des liens vers des sites web externes qui ne sont pas fournis ou maintenus par Malabar, la Fondation Roi Baudouin ou Innogence Consulting. Nous n'avons aucun contrôle sur la nature, le contenu et la disponibilité de ces sites. L'inclusion de tout lien n'implique pas nécessairement une recommandation ni une approbation des opinions qui y sont exprimées. Malabar, la Fondation Roi Baudouin et Innogence Consulting déclinent toute responsabilité pour toute perte ou dommage, direct ou indirect, pouvant résulter de l'utilisation de ce rapport.

Droits d'auteur

© 2025 Malabar & Innogence Consulting. Tous droits réservés.

Ce rapport est protégé par les lois sur les droits d'auteur. Toute reproduction ou distribution non autorisée de ce rapport, en tout ou en partie, est strictement interdite.

Contenu du rapport

Liste des figures	4
Liste des tableaux	5
Liste des encadrés	5
Acronymes et abréviations	5
Avant-propos	7
Résumé exécutif	10
Contexte et problématique	14
État des lieux de la digitalisation des MPME	22
1. Adoption du numérique	23
2. Niveau des infrastructures de soutien	39
3. Obstacles à l'adoption des outils digitaux	50
Politique et réglementation	53
1. Contexte régional : dynamiques et disparités dans la transformation numérique	54
2. Réformes structurelles et soutien aux MPME : une approche comparative	54
3. Convergence normative : la RDC face aux standards internationaux	56
Conclusions et recommandations	58

Liste des figures

Figure 1. Répartition des MPME par catégorie	19
Figure 2. Proportion de MPME formelles par rapport aux MPME informelles dans l'enquête	21
Figure 3. Secteur d'activité principal des MPME enquêtées	21
Figure 4. Digitalisation des MPME par catégorie d'entreprise	23
Figure 5. Adoption du numérique suivant les tendances au niveau des secteurs	25
Figure 6. Équipements utilisés par les MPME ayant adopté le numérique	27
Figure 7. Outils de communication utilisés par les MPME ayant adopté le numérique	28
Figure 8. Outils de gestion utilisés par les MPME ayant adopté le numérique	29
Figure 9. Outils de marketing et de vente utilisés par les MPME ayant adopté le numérique	31
Figure 10. Fréquence de publication des contenus sur les réseaux sociaux par les MPME ayant adopté le numérique	32
Figure 11. Outils de productivité utilisés par les MPME ayant adopté le numérique	33
Figure 12. Différents outils utilisés par les MPME ayant adopté le numérique	34
Figure 13. Fréquence d'utilisation des outils numériques par les MPME ayant adopté le numérique	36
Figure 14. Niveau de satisfaction des MPME ayant adopté le numérique quant à leur maîtrise des outils numériques	37
Figure 15. Perception du niveau de digitalisation des MPME ayant adopté le numérique par rapport à celui de leurs clients	37
Figure 16. Moyens que les MPME utilisent au bureau pour se connecter à internet	40
Figure 17. Accès à l'électricité des MPME et alternatives utilisées en cas de problème d'électricité	43
Figure 18. Moyens utilisés par les MPME pour recruter leurs collaborateurs	45
Figure 19. Principaux obstacles à l'exploitation efficace des données par les MPME	48
Figure 20. Principales contraintes auxquelles les MPME font face dans leur processus de digitalisation	50

Liste des tableaux

Tableau 1. Classification des entreprises selon le nombre d'employés, le chiffre d'affaires et le total des actifs	20
Tableau 2. Actions mises en place pour encourager l'adoption des outils numériques au sein des MPME	46
Tableau 3. Usage des données dans la croissance des MPME	47

Liste des encadrés

Encadré 1. Étude de cas – Aqua Congo	
Encadré 2. Étude de cas – Betu Group	
Encadré 3. Comment Innogence Consulting a optimisé Lux Africa : Une success story digitale au service des ménages kinois	
Encadré 4. Connectivité Internet et accès aux technologies en RDC	
Encadré 5. Accès à l'électricité en RDC	
Encadré 6. Étude de cas – Sacs & Bags	

Acronymes et abréviations

A4AI : Alliance for Affordable Internet

ANCE : Agence nationale de Cybersécurité

ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

ARTCI : Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire

CAPI : Computer Assisted Personal Interviewing

CAWI : Computer Assisted Web Interviewing

CINOLU : Centre d'Innovation de Lubumbashi

CIR : Crédit d'Impôt Recherche

CNDP : Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel

CRM : Customer Relationship Management (Gestion de la Relation Client)

ETP : Equivalent temps plein

FCFA : Franc de la Coopération Financière en Afrique

FEC : Fédération des Entreprises du Congo
HUB UJN : Hub « Un Jour Nouveau »
IDNAT : Identification Nationale des Actifs et Titres
INS : Institut National de la Statistique
IT : Information Technology (Informatique)
KPI : Indicateurs de performance
MPME : Micros, Petites et Moyennes Entreprises
NIF : Numéro d'Identification Fiscale
OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Économiques
PACTE : Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises
PADMPME : Programme d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises
PME : Petites et Moyennes Entreprises
PND : Plan National de Développement
PTNTIC : Postes, Télécommunications et Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication de la RDC
RCCM : Registre du Commerce et du Crédit Mobilier
RDC : République Démocratique du Congo
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RH : Ressource humaine
SMS : Short Message Service
TIC : Technologies de l'Information et de la Communication
TPE : Terminal de paiement électronique
TPME : Très Petites et Moyennes Entreprises

Avant-propos

La République Démocratique du Congo traverse actuellement une période déterminante pour son économie, marquée par la nécessité cruciale d'une profonde modernisation de son tissu entrepreneurial. Au coeur de cette transformation indispensable, les Micros, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) jouent un rôle incontournable. Elles représentent plus de 90% des entreprises du pays et assurent environ 95% des emplois dans le secteur privé, constituant ainsi le moteur principal de notre économie locale et nationale.

Toutefois, ces entreprises font face à des défis majeurs, souvent exacerbés par la complexité des démarches administratives, le manque d'accès à l'information, aux financements adaptés et à des infrastructures technologiques adéquates. Dans ce contexte exigeant, la digitalisation s'impose aujourd'hui comme une solution stratégique essentielle à leur compétitivité, leur productivité et leur capacité d'innovation.

C'est précisément pour accompagner cette transition numérique nécessaire que nous avons lancé récemment l'application « **E-Kazi** », un outil novateur destiné à simplifier radicalement la vie des entrepreneurs. Grâce à une interconnexion facilitée entre le Guichet Unique, le ministère de l'Économie Nationale, et le Service National des Impôts, E-Kazi permet aux entrepreneurs de réaliser en quelques heures des formalités qui prenaient auparavant plusieurs jours. Cette avancée technologique démontre notre engagement concret à alléger les procédures administratives, à encourager la formalisation des entreprises et à faciliter l'accès rapide aux marchés.

L'étude menée par **Malabar**, avec le soutien généreux de la **Fondation Roi Baudouin**, vient compléter cette dynamique ambitieuse. En effet, elle nous offre une photographie fidèle des réalités numériques des MPME congolaises et formule des recommandations pratiques afin d'accélérer efficacement leur digitalisation.

Cette étude ne se contente pas d'un simple diagnostic, elle appelle à l'action. Elle nous invite à une mobilisation concertée entre pouvoirs publics, secteur privé et partenaires du développement pour lever concrètement les obstacles identifiés et tirer pleinement profit des opportunités offertes par le numérique.

Je tiens ici à remercier chaleureusement la **Fondation Roi Baudouin**, **Malabar** et son partenaire technique **Innogen Consulting** pour leur travail remarquable. J'encourage vivement tous les acteurs économiques et

institutionnels à s'approprier les enseignements de ce rapport et à contribuer activement à la transformation digitale de notre économie.

Puisse ce rapport inspirer des actions concrètes pour construire une économie congolaise plus dynamique, inclusive et résiliente, où nos entreprises sauront se démarquer et briller au-delà de nos frontières.

LOUIS WATUM

Ministre de l'Industrie et du Développement des PME/PMI.

Mot de Malabar

La transformation digitale des Micro, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) n'est pas un luxe, c'est une nécessité. À travers cette étude, Malabar a voulu donner la parole à celles et ceux qui, chaque jour, créent, innovent, emploient, mais rencontrent encore trop souvent des barrières dans leur accès aux outils numériques

Ce rapport est le fruit d'un travail rigoureux mené en collaboration avec **Innogen Consulting**, notre partenaire technique, et avec le soutien déterminant de la **Fondation Roi Baudouin**. Grâce à cette synergie, nous avons pu interroger **plus de 900 MPME dans plusieurs grandes villes de la RDC**, conduire des entretiens de terrain, rencontrer des incubateurs, des experts, des juristes, et des acteurs publics.

L'objectif était double : dresser un état des lieux objectif de la digitalisation des MPME congolaises, et proposer des **recommandations réalistes et actionnables**.

Nous remercions chaleureusement les nombreuses MPME qui ont contribué à cette étude en partageant leur expérience. Leur voix est au cœur de ce rapport.

Nous espérons que ce document nourrira les politiques publiques, orientera les interventions des bailleurs, et inspirera les acteurs privés. Plus encore, nous espérons qu'il rappellera que l'inclusion numérique des MPME n'est pas qu'un enjeu technique : c'est un impératif de justice économique, d'emploi et de souveraineté.

JORDAN OMALOKOLO

Chief Executive Officer, Malabar.

Résumé exécutif

Les MPME constituent l'épine dorsale de l'économie congolaise, représentant plus de 90 % des entreprises et générant 95 % de l'emploi. Pourtant, leur transition vers le numérique reste inégale et freinée par des défis structurels majeurs : coût élevé des solutions numériques, écart de compétences et déficits infrastructurels (connectivité internet et énergie).

Alors que 51 % des MPME ont amorcé leur digitalisation, principalement via les ordinateurs et les smartphones, les micro-entreprises accusent un retard significatif (taux de non-adoption du numérique de 54 %) comparées aux petites (29 %) et moyennes (7 %) entreprises, lesquelles montrent une dynamique plus positive.

Les obstacles à la transition numérique peuvent toutefois être surmontés grâce à une collaboration étroite entre l'État, le secteur privé, les partenaires de développement et les organisations patronales. Afin de soutenir cette progression de la digitalisation des MPME, voici une synthèse des principales recommandations organisées par priorité, avec un code couleur visuel (● = court terme (Quick Wins), ● = moyen terme, ● = long terme)

Challenges	Actions	Acteurs concernés
Encadrer et inciter la digitalisation des MPME	● Accorder des labels "Entreprise Digitale" aux MPME en stade avancé de digitalisation, associés à des avantages commerciaux	<ul style="list-style-type: none">• Secteur public• Organisations patronales
	● Portails uniques et fonctionnels pour créer une entreprise, payer des taxes ou accéder à des appels d'offres publics	<ul style="list-style-type: none">• Secteur public
	● Imposer des normes de digitalisation minimales pour les marchés publics favorisant les MPME certifiées "Entreprise Digitale »	<ul style="list-style-type: none">• Secteur public

Challenges	Actions	Acteurs concernés
Améliorer l'accès aux outils numériques <i>(et réduire les usages traditionnels)</i>	● Proposer des contrats de location-vente pour des équipements à des tarifs préférentiels pour les MPME	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé • Partenaires de développement
	● Utiliser des leaders sectoriels comme ambassadeurs pour démontrer les bénéfices du numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur public • Organisations patronales
	● Proposer des packages "All In One" pour les MPME à des prix adaptés au marché local	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé
	● Organiser des hackathons sectoriels pour co-créeer des outils digitaux adaptés aux besoins des MPME	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé • Secteur public • Partenaires de développement
	● Créer des hubs régionaux équipés d'outils technologies simples et utiles accessibles en libre-service	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur public • Partenaires de développement
	● Intégrer les MPME sur des marketplaces avec des services de paiement numérique, outils de gestion intégré et un support technique adapté	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur public • Partenaires de développement
Réguler l'écosystème numérique (cadre légal)	● Vulgariser la législation sur l'e-signature et les transactions numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur public
	● Accélérer la mise en œuvre du Code du Numérique	
	● Encadrer la cybersécurité	

Challenges	Actions	Acteurs concernés
Réduire la fracture numérique liée au genre et à l'âge	<ul style="list-style-type: none"> ● Développer des modules de formation ciblés pour les femmes et les personnes de plus de 45 ans, avec un accent sur l'usage stratégique des outils numériques (réseaux sociaux, outils de gestion, e-commerce, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé • Partenaires de développement
	<ul style="list-style-type: none"> ● Intégrer des parcours d'apprentissage spécifiques sur l'analyse de données appliquée à la prise de décision, adaptés aux niveaux de littératie numérique de chaque groupe 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Sensibiliser les communautés à travers des campagnes luttant contre les stéréotypes liés au genre et à la technologie, afin de favoriser l'adhésion des femmes et des seniors aux usages numériques professionnels 	
Améliorer la perception du retard digital	<ul style="list-style-type: none"> ● Créer un observatoire de la digitalisation, pour suivre les progrès, partager les bonnes pratiques et ajuster les politiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur public • Secteur privé
Renforcer les infrastructures (Internet/Énergie)	<ul style="list-style-type: none"> ● Commercialiser des kits solaires abordables intégrant des chargeurs pour équipements digitaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé • Partenaires de développement
	<ul style="list-style-type: none"> ● Développer des applications fonctionnant sans connexion internet continue (ex : gestion de stock, facturation) afin de s'adapter au contexte local 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Créer des zones économiques spéciales avec un accès stable à l'électricité et à internet 	

Challenges	Actions	Acteurs concernés
Surmonter les freins financiers	● Développer des microcrédits dédiés à l'achat d'équipements digitaux avec des taux préférentiels pour les microentreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé • Partenaires de développement
	● Créer un fonds national dédié à la transformation digitale	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur public • Partenaires de développement



I.

Contexte et problématique

Véritable colonne vertébrale de l'économie congolaise, les micro, petites et moyennes entreprises (MPME) occupent une place centrale dans le secteur privé de la République Démocratique du Congo, représentant plus de 90 % des entreprises formelles¹. Ce poids est encore plus significatif si l'on prend en compte l'économie informelle, largement prédominante dans le pays.

Le recensement général des entreprises, réalisé par l'Institut National de la Statistique (INS), met en évidence la faible formalisation du tissu entrepreneurial : la quasi-totalité des entreprises recensées (99 %) ne disposent pas des documents administratifs requis, tels que le Registre de Commerce et de Crédit Mobilier (RCCM), l'Identification Nationale (IDNAT) ou le Numéro d'Identification Fiscale (NIF), respectivement manquants chez 97 %, 97 % et 98 % des entreprises².

Malgré cette situation, les MPME demeurent les principaux moteurs de l'emploi dans le pays. Elles contribuent à environ 95 % de l'emploi total, surpassant de loin les grandes entreprises en matière de création de postes³.

Cependant, en dépit de leur rôle stratégique, les MPME congolaises restent confrontées à de nombreux obstacles freinant leur croissance: des infrastructures déficientes, un environnement économique peu compétitif et une capacité limitée à se moderniser. Ces contraintes structurelles réduisent significativement leur potentiel de développement et d'innovation.

Une enquête menée par la Banque mondiale auprès de plus de 2 000 MPME dans les principales villes du pays (Kinshasa, Matadi, Lubumbashi, Goma) confirme cette réalité:

- 77% des entreprises interrogées considèrent le manque d'équipement et de technologies modernes comme un frein majeur à leur productivité.
- Seules 6% déclarent utiliser des outils numériques pour optimiser leurs activités (ventes, achats, production).

Pourtant, les attentes des entrepreneurs en matière de digitalisation sont bien réelles : 37% des répondants estiment que l'adoption de technologies pourrait améliorer la productivité, notamment par l'automatisation des tâches, la réduction des coûts de main-d'oeuvre et la réalisation d'économie d'échelle⁴.

Dans ce contexte, la digitalisation apparaît comme un vecteur clé pour permettre aux MPME de franchir un cap en matière de productivité et de compétitivité. Elle offre plusieurs opportunités majeures:

1 Banque Mondiale, autopsie des écosystèmes des micros, petites et moyennes entreprises en République démocratique du Congo.

2 Institut National de Statistique.

3 Banque Mondiale, autopsie des écosystèmes des micros, petites et moyennes entreprises en République démocratique du Congo.

4 Ibid.

- Optimisation des processus internes: en remplaçant les tâches manuelles et chronophages par des solutions automatisées, les entreprises peuvent recentrer leurs ressources humaines sur des activités à plus forte valeur ajoutée
- Accès élargi aux marchés: dans un pays où les carences en infrastructures physiques freinent l'expansion commerciale, la numérisation permet d'atteindre de nouveaux clients, localement comme à l'international, via les réseaux sociaux et les plateformes de commerce en ligne.



"Les MPME qui ignorent le digital risquent de disparaître. La compétitivité passe par l'adoption des technologies." - **Ibrahim Djouma Omari, Directeur Pays, Avada Group RDC**

Conscient de ces enjeux, le gouvernement congolais a lancé en 2019 le Plan National du Numérique « Horizon 2025 »⁵ avec l'ambition de positionner la RDC comme un acteur majeur de l'économie numérique à l'horizon 2025. Ce plan prévoit notamment des actions ciblées pour favoriser l'inclusion numérique des entreprises, en particulier les MPME.



"Nous devons créer les conditions pour que demain, un jeune diplômé pense davantage à l'entrepreneuriat et au secteur privé plutôt qu'au secteur public. Et cela passe par la transformation digitale." - **Dominique Migisha, Coordonnateur de l'Agence pour le Développement du Numérique**

En parallèle, plusieurs initiatives ont vu le jour, telles que le programme TRANSFORME de la PADMPME ou les actions menées par des incubateurs locaux, visant à accompagner les MPME dans leur montée en compétence numériques. Néanmoins, l'absence de données précises et actualisées sur le niveau réel de digitalisation des MPME constitue un frein important à l'efficacité de ces dispositifs.

Dans ce contexte, la présente étude revêt une importance stratégique. Elle poursuit trois objectifs principaux :

- Comprendre les besoins spécifiques des MPME en matière de digitalisation,
- Identifier les principaux freins à l'adoption des technologies numériques,
- Formuler des recommandations opérationnelles à destination des décideurs publics et des acteurs de l'accompagnement, afin de concevoir des politiques et des programmes adaptés aux réalités du terrain.

⁵ Plan National du Numérique "Horizon 2025"

L'enjeu est clair: lever les obstacles à la digitalisation pour permettre aux MPME congolaises de déployer pleinement leur potentiel, au service de la croissance économique, de la création d'emplois et de la compétitivité nationale.

Méthodologie de l'étude: une approche mixte articulant collecte quantitative et analyse qualitative

Pour établir un diagnostic précis de la transformation digitale des micro, petites et moyennes entreprises (MPME) en République Démocratique du Congo et identifier les freins ainsi que les leviers spécifiques à leur digitalisation, nous avons mobilisé une approche méthodologique mixte combinant approches quantitatives et qualitatives.

Une enquête a été menée auprès de 914 MPME à travers deux modes de collecte complémentaires :

- CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) : diffusion du questionnaire en ligne via des canaux relais stratégiques (incubateurs, organisations patronales, programmes publics),
- CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing) : administration du questionnaire en face-à-face par des enquêteurs équipés de tablettes, permettant de couvrir les zones à faible connectivité digitale.

Les relais mobilisés pour la diffusion de l'enquête incluent notamment :

- Plusieurs incubateurs et hubs d'innovation (Ingenious City, CINOLU, HUB UJN, Ovation, La Création HUB),
- La Fédération des Entreprises du Congo (FEC),
- Le programme gouvernemental COPA TRANSFORME

Cette phase a permis de quantifier les pratiques actuelles, les besoins exprimés, et les principaux obstacles à l'adoption des technologies numériques par les MPME congolaises.

En complément de l'enquête quantitative, des entretiens approfondis semi-structurés ont été réalisés avec un panel diversifié d'acteurs clés :

- 10 dirigeants de MPME issues de secteurs d'activité variés et réparties sur plusieurs régions, pour recueillir des témoignages détaillés sur leurs parcours de digitalisation, leurs attentes et leurs contraintes spécifiques,

- 5 structures d'accompagnement (incubateurs, hubs, associations professionnelles), pour analyser leurs dispositifs d'appui et leur perception des besoins des MPME,
- 1 juriste expert en droit du numérique, pour évaluer les enjeux liés au cadre réglementaire et juridique applicable à la transformation digitale,
- 5 experts sectoriels (spécialistes de la transformation digitale, partenaires techniques et financiers), afin d'identifier les meilleures pratiques, les solutions innovantes et les leviers mobilisables au service des MPME.

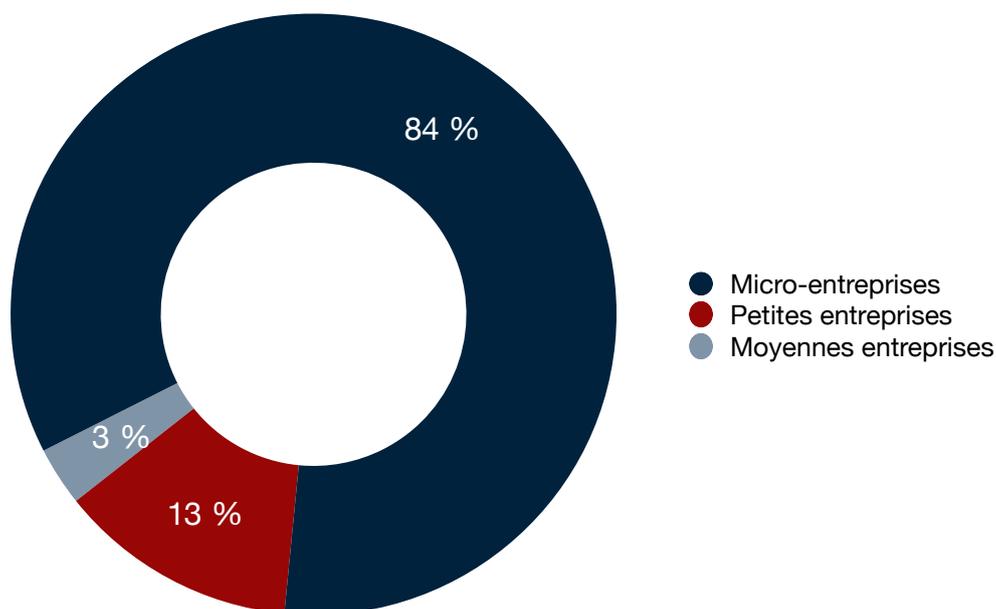
Des consultations ciblées ont été menées auprès de 3 administrations et agences gouvernementales impliquées dans la politique numérique et le développement des MPME, afin d'intégrer la perspective des pouvoirs publics et de mieux comprendre l'articulation des politiques publiques en faveur de la digitalisation.

Cette approche méthodologique, mise en oeuvre par **Innogen Consulting**, assure une lecture transversale et approfondie des dynamiques à l'oeuvre croisant les regards des entreprises, des acteurs de l'écosystème, des experts et des autorités institutionnelles pour dégager des recommandations opérationnelles et stratégies robustes.

Périmètre de l'étude

L'enquête, réalisée du **16 octobre 2024 au 14 janvier 2025**, a couvert principalement des MPME basées dans les hubs entrepreneuriaux les plus importants du pays, particulièrement Kinshasa, Lubumbashi et Goma.

La majorité des répondants au sondage sont des micro-entreprises, représentant environ 84% de l'échantillon. Ce résultat reflète la structure de notre panel et la facilité d'accès à cette catégorie d'acteurs à travers les relais mobilisés. Il ne permet pas, à lui seul, de conclure sur la répartition réelle des MPME dans l'économie congolaise. Néanmoins, il souligne l'importance de prendre en compte les spécificités et les besoins particuliers des micro-entreprises dans toute réflexion sur la digitalisation des MPME.

Figure 1. Répartition des MPME par catégorie

Base : Toutes les MPME interrogées (914).
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

Dans le cadre de cette recherche, la classification des entreprises retenue s'appuie sur la typologie proposée par la Banque mondiale dans son étude sur l'écosystème des MPME en République Démocratique du Congo. Selon cette grille de lecture, les micro-entreprises sont définies comme celles employant entre 1 et 10 personnes, les petites entreprises comme celles comptant entre 11 et 50 employés, et les moyennes entreprises comme celles disposant de 51 à 200 employés.

Le choix de cette classification répond à plusieurs objectifs méthodologiques. Il vise à garantir une cohérence avec les travaux de référence déjà réalisés sur le tissu entrepreneurial congolais, tout en assurant une comparabilité des résultats avec les études régionales et internationales portant sur les MPME. Cette approche facilite également l'identification des spécificités et des besoins différenciés selon la taille des entreprises, les défis en matière de digitalisation, les capacités d'investissement et les leviers de transformation pouvant en effet varier sensiblement entre les micro, petites et moyennes entreprises. Cette catégorisation constitue ainsi le cadre de référence utilisé tout au long de l'analyse, tant pour le traitement des données que pour l'élaboration des recommandations.

Tableau 1. Classification des entreprises selon le nombre d'employés, le chiffre d'affaires et le total des actifs

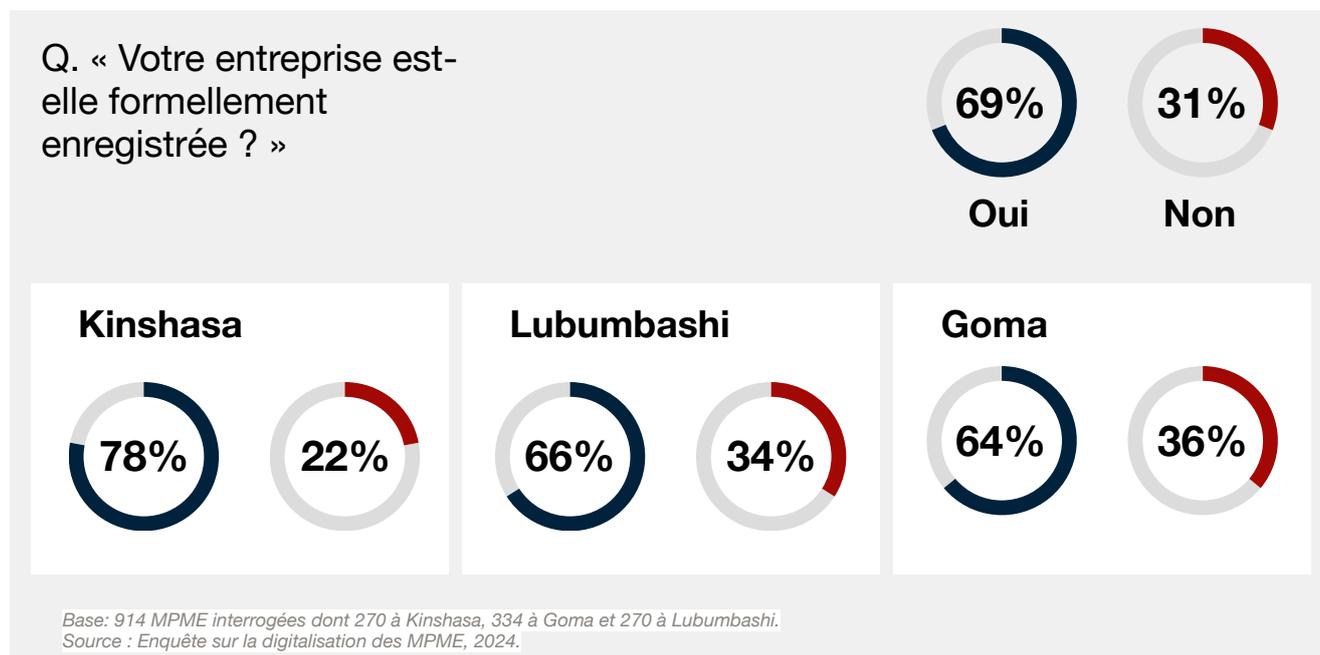
	Nombre d'employés (ETP)	Chiffre d'affaires (annuel)	Total des actifs
Micro-entreprises	1-10	< 10 000 USD	< 10 000 USD
Micro-entreprises	11-50	10 000 - 80 000 USD	10 000 - 150 000 USD
Petites entreprises	51-200	80 000 - 400 000 USD	150 000 - 350 000 USD

Source : Banque Mondiale, *autopsie des écosystèmes des micros, petites et moyennes entreprises en République démocratique du congo*.

L'enquête révèle que 69% des MPME interrogées sont enregistrées au RCCM, contre 31% évoluant dans l'économie informelle. Si ces résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble du tissu entrepreneurial congolais en l'absence d'un échantillon représentatif, ils offrent néanmoins un éclairage utile sur le profil des entreprises touchées par les dispositifs d'accompagnement, les réseaux d'incubation et les relais mobilisés dans le cadre de cette étude.

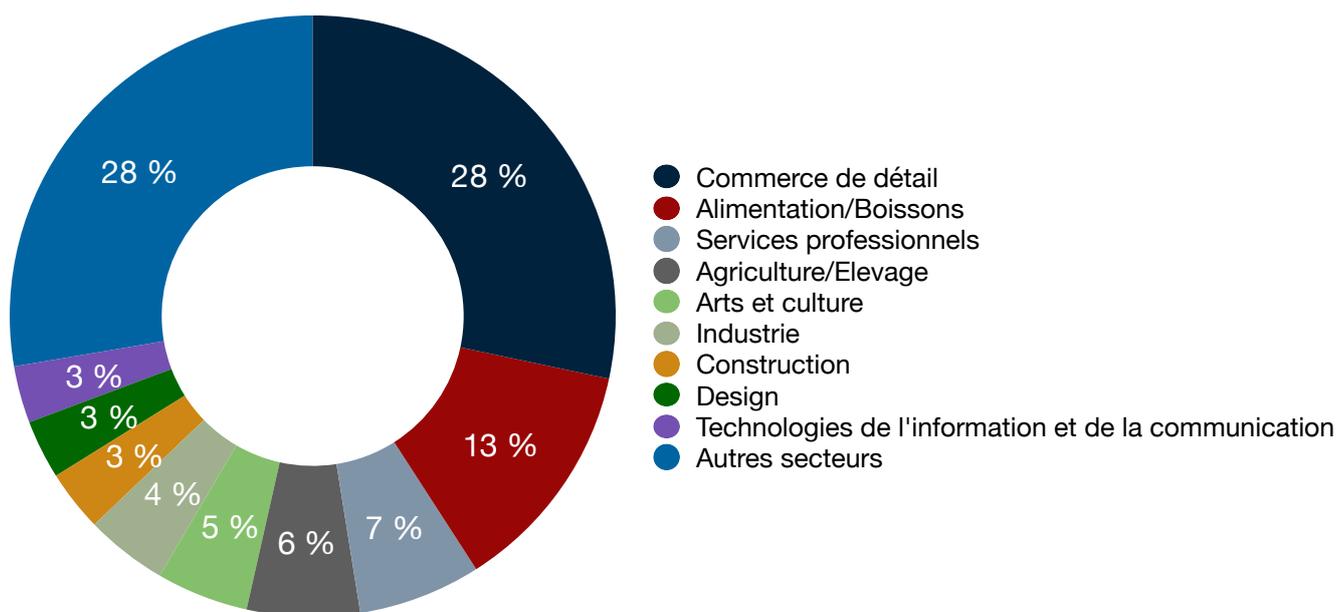
Cette proportion relativement élevée d'entreprises formalisées parmi les répondants peut également refléter une dynamique de formalisation plus marquée au sein de la population d'entreprises les plus accessibles ou les plus sensibilisées à ces questions. A noter que près de 48% des MPME enquêtées affichent entre trois et six ans d'existence, traduisant une certaine stabilité dans le temps de cette typologie d'entreprises.

Figure 2. Proportion de MPME formelles par rapport aux MPME informelles dans l'enquête



Parmi les MPME, le secteur du commerce de détail se distingue en étant le plus représenté, recueillant 28 % des réponses. Il est suivi de près par les secteurs de l'alimentation et des boissons, avec 13 % des répondants, et celui des services avec 7 %.

Figure 3. Secteur d'activité principal des MPME enquêtées



Base : Toutes les MPME interrogées (914).
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.



Copyright © Freepik

II. État des lieux de la digitalisation des MPME

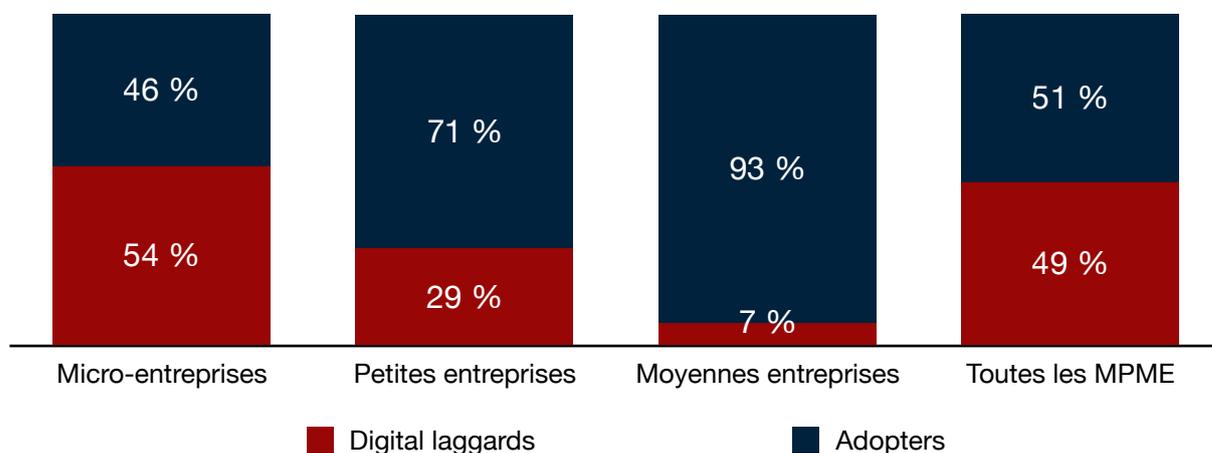
1. Adoption du numérique

Un peu plus de la moitié des MPME interrogées (51 %) déclarent avoir déjà intégré des outils ou équipements numériques dans leurs activités, tandis que 49 % n'ont pas encore amorcé cette transition. Si ces résultats témoignent d'une certaine dynamique de digitalisation au sein de l'échantillon, ils mettent également en lumière des disparités marquées selon la taille des entreprises, les structures de plus grande taille apparaissant globalement plus avancées dans l'adoption du numérique.

Ainsi, parmi les micro-entreprises, seules 46 % ont déjà recours à des outils digitaux, laissant une majorité de 54 % encore non équipées. À l'inverse, les petites entreprises affichent une adoption nettement plus forte, avec 71 % des répondants ayant franchi le pas contre 29 % restant à convaincre. Cette dynamique est encore plus affirmée chez les moyennes entreprises, où 93 % déclarent avoir intégré des solutions numériques dans leurs opérations.

Ces résultats illustrent le rôle que joue la taille de l'entreprise dans la capacité à s'engager dans une démarche de digitalisation, les ressources disponibles et le degré de structuration interne facilitant l'adoption de ces technologies.

Figure 4. Digitalisation des MPME par catégorie d'entreprise⁶



Base : Toutes les MPME interrogées (914) dont 768 micro-entreprises, 117 petites entreprises, 29 moyennes entreprises.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

⁶ Question de l'enquête : Utilisez-vous des outils et des équipements numériques au sein de votre entreprise ?

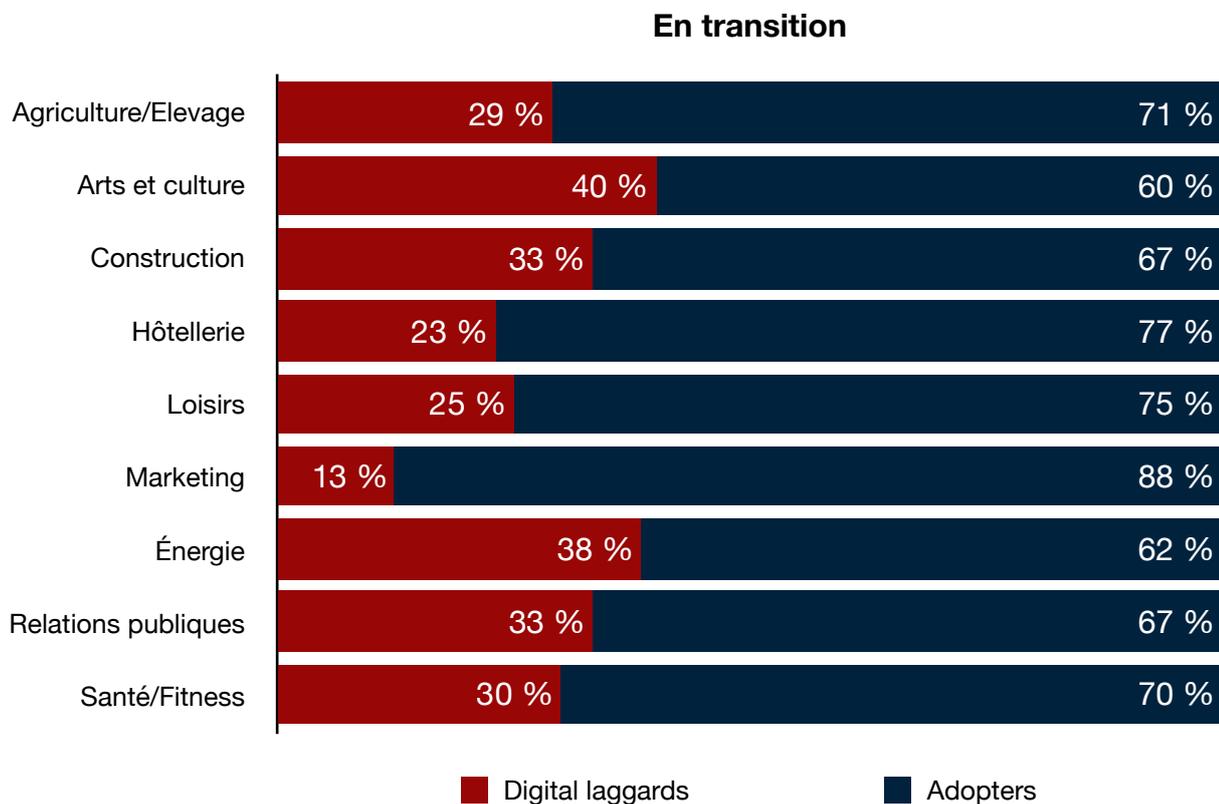
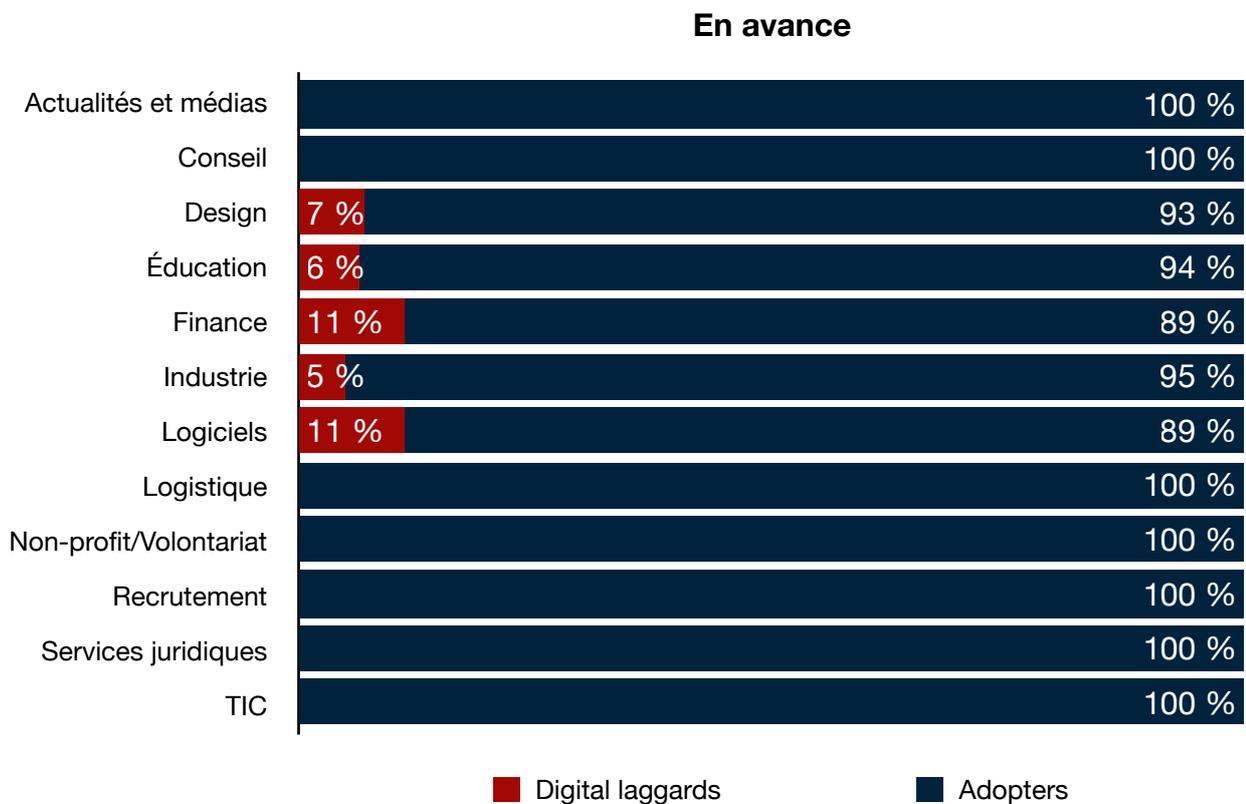
Dans le cadre de cette étude, nous avons analysé le niveau d'adoption du numérique par les MPME en fonction de leur secteur d'activité, couvrant un large éventail de domaines économiques. Pour évaluer cette adoption, nous avons élaboré une classification des secteurs selon leur « maturité digitale », un indicateur mesurant l'écart entre la proportion d'entreprises déjà engagées dans la digitalisation et celles qui restent à l'écart.

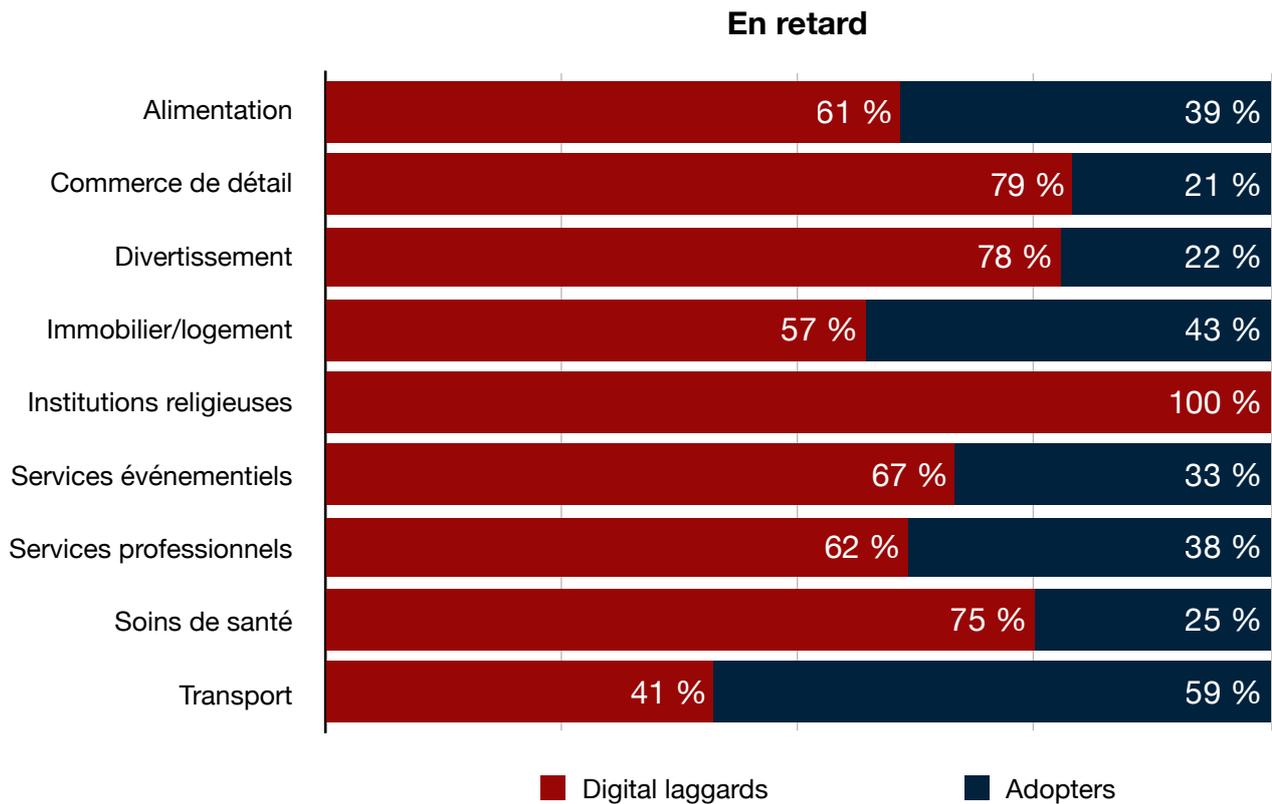
Plus le score de maturité est élevé, plus la digitalisation est répandue au sein du secteur, traduisant une meilleure intégration des outils et usages numériques. À l'inverse, un score faible révèle un secteur encore peu digitalisé, nécessitant un accompagnement renforcé.

Sur cette base, trois niveaux de maturité ont été définis :

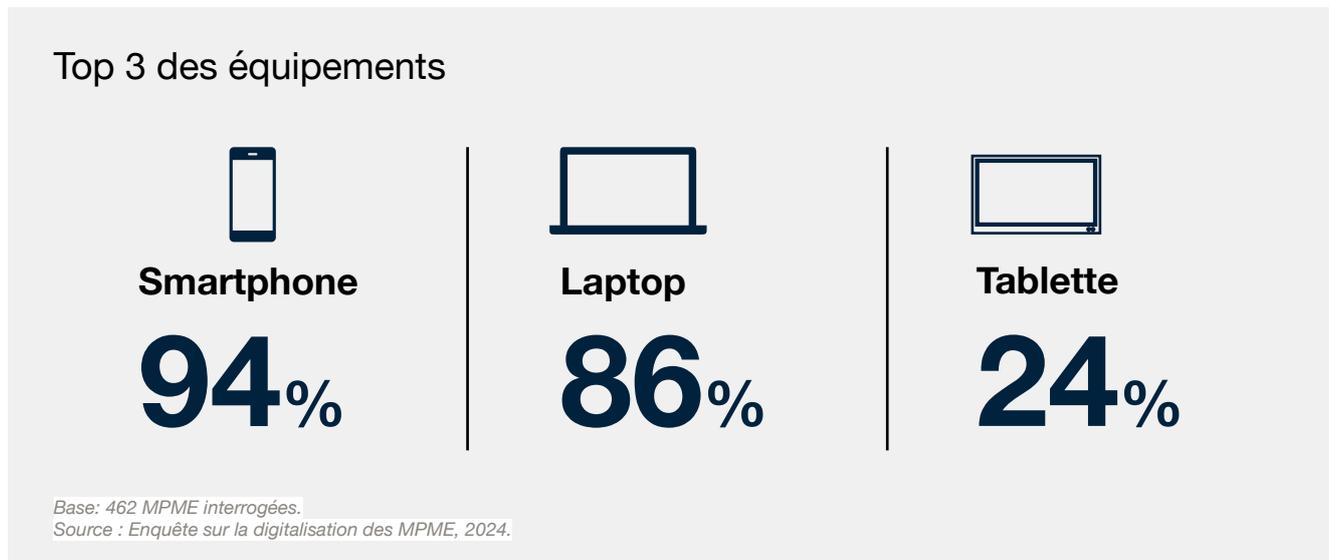
- Secteurs en avance : score de maturité digitale supérieur à 75 %, indiquant une forte proportion d'entreprises ayant déjà adopté des solutions numériques. Si la dynamique est positive, l'enjeu réside désormais dans la consolidation des usages et l'adoption de pratiques plus avancées.
- Secteurs en transition : score compris entre 20 % et 75 %, reflétant une situation intermédiaire où coexistent entreprises digitalisées et non digitalisées. Ces secteurs présentent un potentiel significatif de progression, qui pourrait être accéléré par des actions ciblées de sensibilisation, de formation ou d'accompagnement.
- Secteurs en retard : score inférieur à 20 %, signalant une prédominance d'entreprises non engagées dans la digitalisation. Ces secteurs constituent des priorités d'intervention pour favoriser l'adoption des technologies numériques et lever les freins à leur diffusion.

Figure 5. Adoption du numérique suivant les tendances au niveau des secteurs





Les MPME disposent globalement d'un accès satisfaisant aux équipements numériques de base, notamment les smartphones et les ordinateurs portables, avec des taux d'utilisation dépassant 85% parmi les entreprises interrogées. En revanche, l'accès à des équipements plus spécialisés reste très limité : seulement 0,4% des répondants déclarent utiliser des Terminaux de Paiement Électronique (TPE), et 0,9% disposent d'une imprimante. Cette situation souligne un usage encore centré sur des outils numériques généralistes, tandis que les équipements permettant une montée en gamme vers des pratiques commerciales plus formalisées ou professionnelles (paiement électronique, gestion documentaire) demeurent peu répandus.

Figure 6. Équipements utilisés par les MPME ayant adopté le numérique⁷

Pour analyser plus finement les types d'outils numériques utilisés par ces entreprises, nous avons organisé l'étude autour de cinq grandes catégories d'usages :

a. Outils de communication et de collaboration

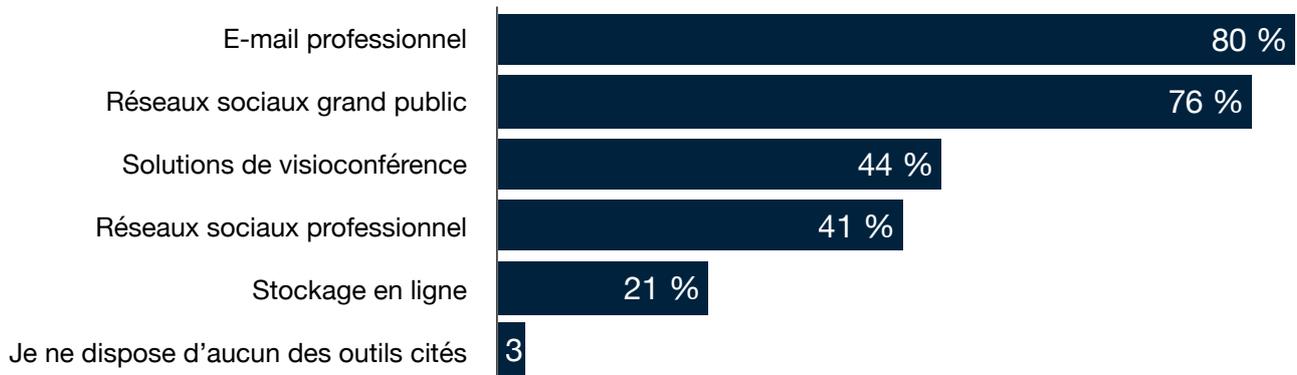
L'e-mail professionnel arrive en tête (80 %), signe d'une volonté de formalisation des échanges. Les réseaux sociaux grand public (76 %) sont également très présents, témoignant de leur rôle central dans la visibilité commerciale et la relation client.

En revanche, l'adoption d'outils de communication et de collaboration plus sophistiqués reste limitée : seules 44 % utilisent des solutions de visioconférence, et 41 % des réseaux sociaux professionnels, suggérant une digitalisation encore concentrée sur les usages basiques ou grand public.

L'usage du stockage en ligne reste marginal (21 %), révélant un retard en matière d'usage de solutions de travail collaboratif et de sécurisation des données. Enfin, 3 % des répondants ne recourent à aucun des outils mentionnés, confirmant l'existence d'un segment encore peu ou pas digitalisé.

⁷ Question de l'enquête : Quels sont tous les équipements numériques que vous utilisez dans le cadre de votre activité professionnelle ?

Figure 7. Outils de communication utilisés par les MPME ayant adopté le numérique⁸



Base: 462 MPME interrogées.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

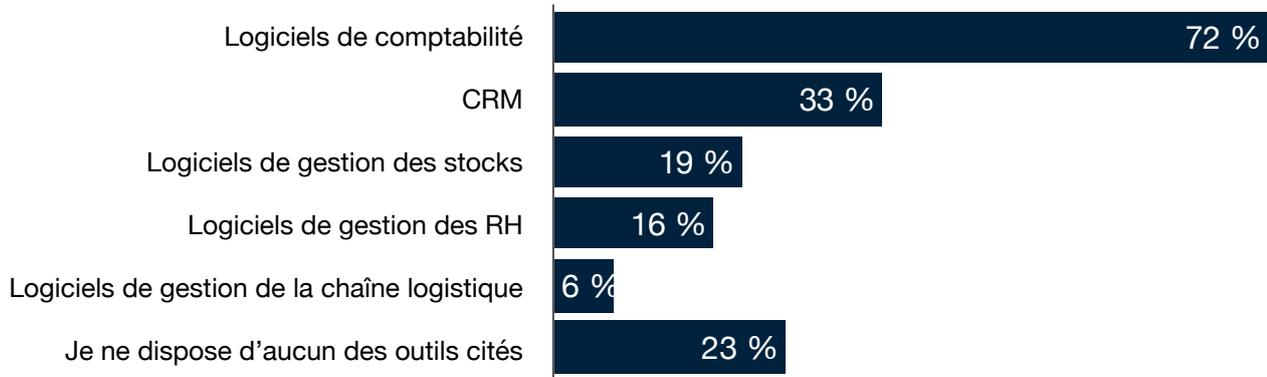
b. Outils de gestion

Les logiciels de comptabilité s'imposent nettement, utilisés par 72 % des répondants, ce qui en fait l'outil de gestion le plus répandu. En revanche, les autres fonctions restent faiblement digitalisées : seuls 33 % utilisent un CRM, 19 % des logiciels de gestion des stocks, 16 % des outils de gestion des ressources humaines, et à peine 6 % des solutions pour la chaîne logistique.

Par ailleurs, près d'un quart des entreprises digitalisées (23 %) ne recourent à aucun outil de gestion spécialisé, ce qui suggère que la digitalisation, lorsqu'elle existe, se limite souvent à des usages ponctuels ou peu structurants.

⁸ Question de l'enquête : Quels types d'outils de communication, utilisez-vous pour gérer votre entreprise ?

Figure 8. Outils de gestion utilisés par les MPME ayant adopté le numérique⁹



Base: 462 MPME interrogées.

Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

9 Question de l'enquête : Quels types d'outils de gestion utilisez-vous pour gérer votre entreprise ?

ENCADRÉ 1

Étude de cas – Aqua Congo

Aqua Congo, une PME dirigée par Mahmoud Melhem et spécialisée dans la distribution d'eau embouteillée, faisait face à de nombreux défis avant sa transition numérique. Parmi les principales difficultés figuraient des pertes financières liées à des vols en caisse ainsi qu'une gestion inefficace des paiements. À cela s'ajoutaient des ventes stagnantes, reflétant les difficultés de l'entreprise à élargir sa clientèle et à maintenir une relation client de qualité.

Grâce à l'accompagnement de Malabar, plusieurs outils numériques et bonnes pratiques ont été déployés :

- Installation d'un terminal de paiement électronique (TPE), permettant de réduire significativement les vols et d'assurer un suivi en temps réel des transactions ;
- Création d'un site web et d'une adresse e-mail professionnelle, facilitant la présentation en ligne de l'offre, une communication plus structurée avec les clients, ainsi que l'envoi automatisé des factures et des relances en cas d'impayés ;
- Mise en place d'une base de données clients, permettant un suivi des historiques d'achat, des analyses de tendances et une amélioration du service après-vente ;
- Déploiement d'une stratégie de marketing digital, incluant des campagnes ciblées sur les réseaux sociaux, des promotions en ligne et une meilleure visibilité auprès d'un public élargi ;
- Formation des équipes à l'usage des outils numériques, à la lecture des données et à l'intégration du digital comme levier de compétitivité.

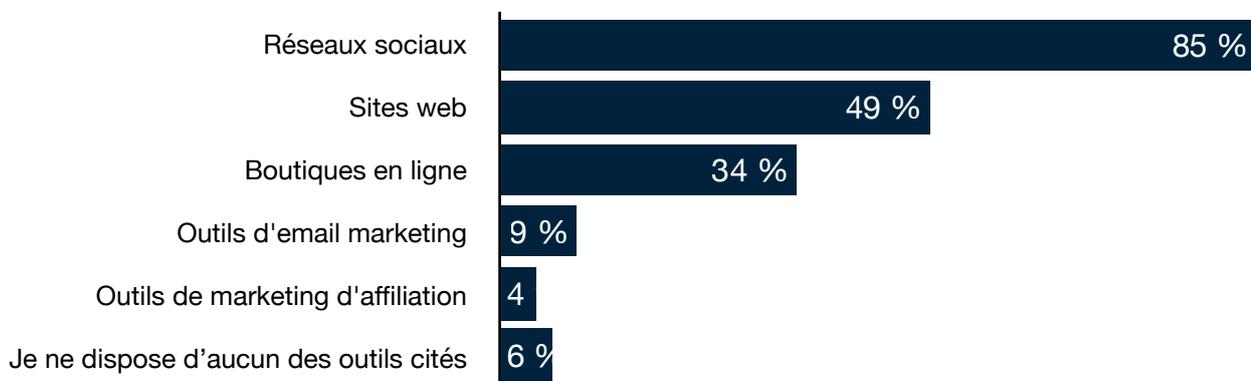
En somme, l'expérience d'Aqua Congo illustre l'impact concret d'une transformation digitale ciblée, axée sur la rentabilité, la productivité et la qualité de la relation client. Bien que des défis financiers et organisationnels subsistent, l'entreprise a su poser les bases d'une digitalisation réussie et en tirer des bénéfices tangibles.

c. Outils de marketing et de vente

Les réseaux sociaux apparaissent comme le principal outil de marketing et de vente utilisé par les MPME digitalisées, avec 85 % d'adoption. Accessibles et peu coûteux, ils offrent aux entreprises une visibilité rapide et une interaction directe avec leur clientèle. En revanche, moins de la moitié des répondants disposent d'un site web (49 %), signe que la construction d'une présence en ligne plus structurée reste encore limitée. L'ouverture de boutiques en ligne, bien qu'en progression, concerne seulement 34 % des MPME, traduisant des freins liés à la mise en œuvre logistique et au paiement en ligne.

Les outils de marketing plus avancés, tels que l'e-mail marketing (9 %) ou le marketing d'affiliation (4 %), sont très peu utilisés, ce qui illustre une digitalisation encore centrée sur des usages basiques plutôt que sur des stratégies de conversion ou de fidélisation plus sophistiquées. Enfin, 6 % des entreprises déclarent ne recourir à aucun de ces outils, soulignant qu'une partie du tissu entrepreneurial a des usages numériques marginaux ou relativement élémentaires qui empêchent ces MPME de professionnaliser leurs fonctions commerciales.

Figure 9. Outils de marketing et de vente utilisés par les MPME ayant adopté le numérique¹⁰



Base : 462 MPME interrogées.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

¹⁰ Question de l'enquête : Quels types d'outils de marketing et vente utilisez-vous pour gérer votre entreprise ?

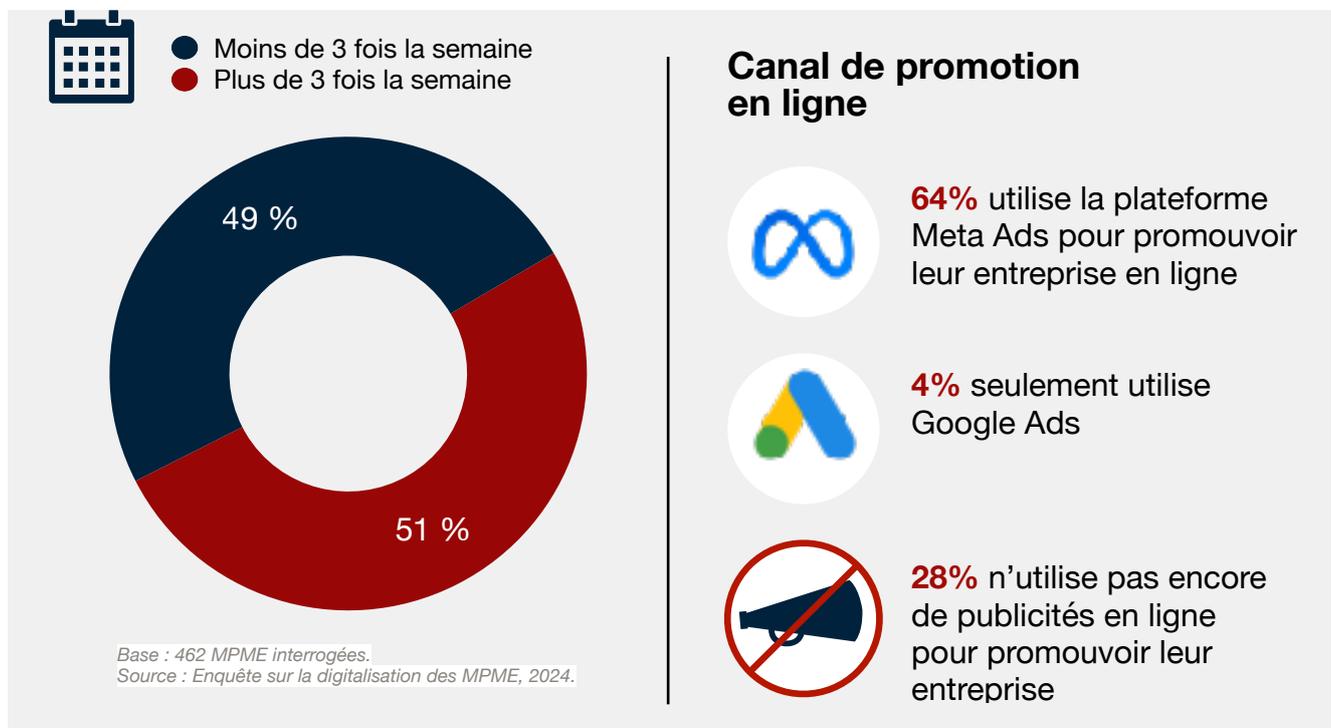
Parmi les MPME congolaises ayant recours aux réseaux sociaux, les pratiques en matière de fréquence de publication restent hétérogènes. Près de 49 % publient du contenu moins de trois fois par semaine, tandis qu'une légère majorité (51 %) maintient un rythme de publication supérieur à trois publications hebdomadaires. Cette diversité de pratiques reflète des niveaux d'engagement et de structuration marketing variables au sein du tissu entrepreneurial.



« Il existe déjà une économie numérique informelle qui ne dit pas son nom sur des groupes Facebook. Ce potentiel doit maintenant être structuré et professionnalisé. »
 - **Dominique Migisha, Coordonnateur de l'Agence pour le Développement du Numérique**

L'analyse fait également ressortir une préférence marquée pour les solutions publicitaires de Meta (Facebook, Instagram) : 68 % des MPME utilisant les réseaux sociaux déclarent avoir recours à Meta Ads pour promouvoir leurs activités. Cette domination s'explique notamment par la très forte audience de Facebook en RDC. En décembre 2024, les plateformes Meta totalisaient 16,4 millions d'utilisateurs congolais¹¹, pour un parc estimé à 32,1 millions d'abonnements à l'internet mobile dans le pays¹².

Figure 10. Fréquence de publication des contenus sur les réseaux sociaux par les MPME ayant adopté le numérique¹³



¹¹ NapoleonCat

¹² ARPTC, Observatoire du marché de la téléphonie mobile, Q3 2024

¹³ Question de l'enquête : À quelle fréquence publiez-vous du contenu sur les réseaux sociaux ? / Avez-vous déjà utilisé des publicités en ligne pour promouvoir votre entreprise ? Si oui, sur quelles plateformes ?

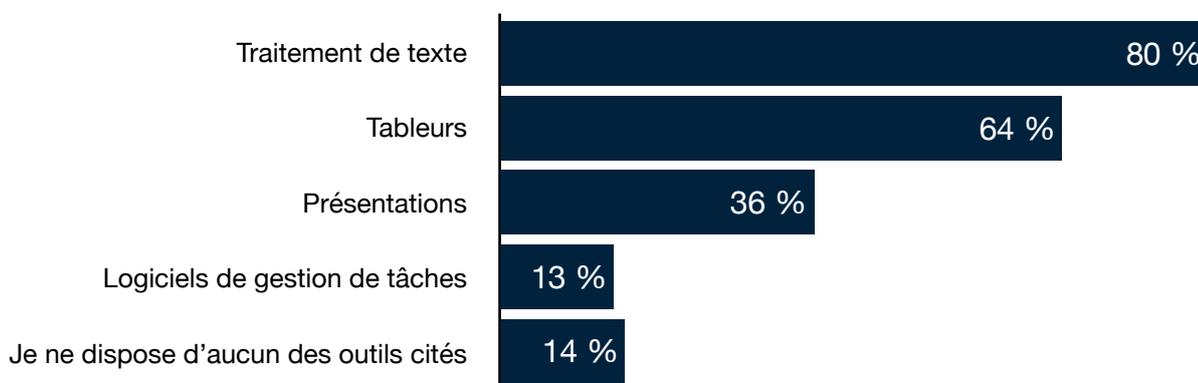
d. Outils de productivité

L'usage des outils de productivité parmi les MPME digitalisées reste concentré sur des solutions basiques et largement accessibles. Le traitement de texte est de loin l'outil le plus utilisé, avec 80 % des entreprises concernées, suivi par les tableurs (64 %), essentiels pour la gestion simple de données et de calculs financiers.

En revanche, seulement 36 % des MPME déclarent utiliser des logiciels de présentation, et l'adoption de solutions de gestion de tâches reste marginale (13 %). Cette situation suggère que, pour une majorité d'entreprises, la digitalisation reste centrée sur des usages individuels de bureautique plutôt que sur des outils collaboratifs ou organisationnels plus avancés.

Par ailleurs, 14 % des répondants indiquent ne disposer d'aucun des outils de productivité listés, ce qui révèle qu'une part non négligeable des MPME digitalisées reste encore à un niveau d'équipement très basique, voire inexistant, en matière d'outils de travail numérique.

Figure 11. Outils de productivité utilisés par les MPME ayant adopté le numérique¹⁴



Base: 462 MPME interrogées.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

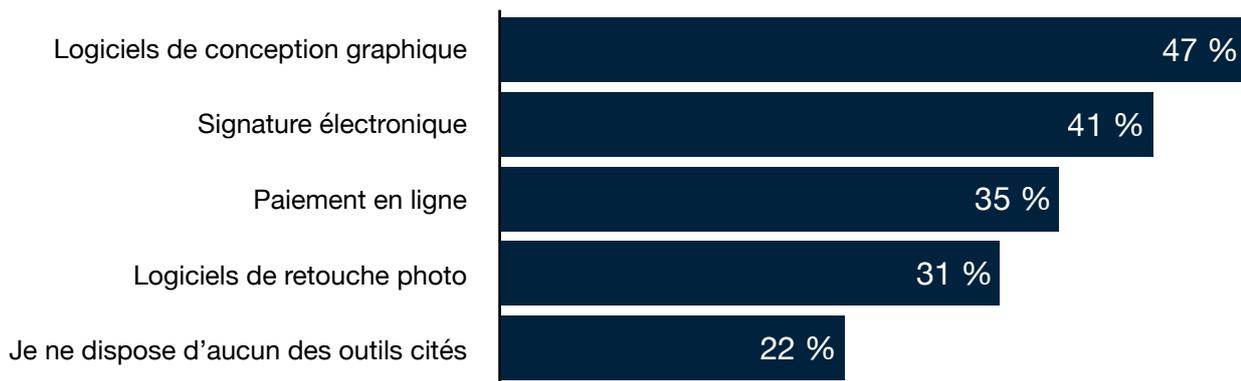
e. Autres outils numériques

S'agissant de l'adoption d'outils numériques spécialisés, celle-ci demeure encore partielle parmi les MPME ayant amorcé leur digitalisation. Les logiciels de conception graphique, tels que Canva ou Adobe Illustrator, sont les plus utilisés dans cette catégorie, avec 47 % des répondants. Cette tendance reflète l'importance croissante accordée à la communication visuelle pour renforcer l'image de marque et la présence en ligne.

¹⁴ Question de l'enquête : Quels types d'outils de productivité utilisez-vous pour gérer votre entreprise ?

Les solutions de signature électronique (41 %) et de paiement en ligne (35 %) enregistrent également des niveaux d'adoption significatifs, traduisant une volonté de moderniser les processus administratifs et commerciaux. En revanche, l'utilisation des logiciels de retouche photo reste plus limitée (31 %), et 22 % des entreprises déclarent ne recourir à aucun des outils mentionnés, illustrant ainsi une digitalisation encore incomplète sur certains segments.

Figure 12. Différents outils utilisés par les MPME ayant adopté le numérique¹⁵



Base : 462 MPME interrogées.

Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

¹⁵ Question de l'enquête : Quels autres outils numériques utilisez-vous pour gérer votre entreprise ?



ENCADRÉ 2

Étude de cas – Betu Group

Betu Group est une PME spécialisée dans le conseil en investissement et en stratégie d'entreprise. Avant sa transition numérique, l'entreprise faisait face à une gestion administrative lourde, reposant essentiellement sur la documentation papier et des processus manuels. L'absence de présence en ligne limitait l'acquisition de nouveaux clients, tandis que l'automatisation quasi inexistante entraînait des coûts élevés et une inefficacité dans le suivi des dossiers. Sur le plan infrastructurel, Betu Group devait également composer avec des contraintes d'électricité et de connectivité, nécessitant des investissements pour doter l'équipe d'un environnement de travail adapté à l'usage d'outils numériques.

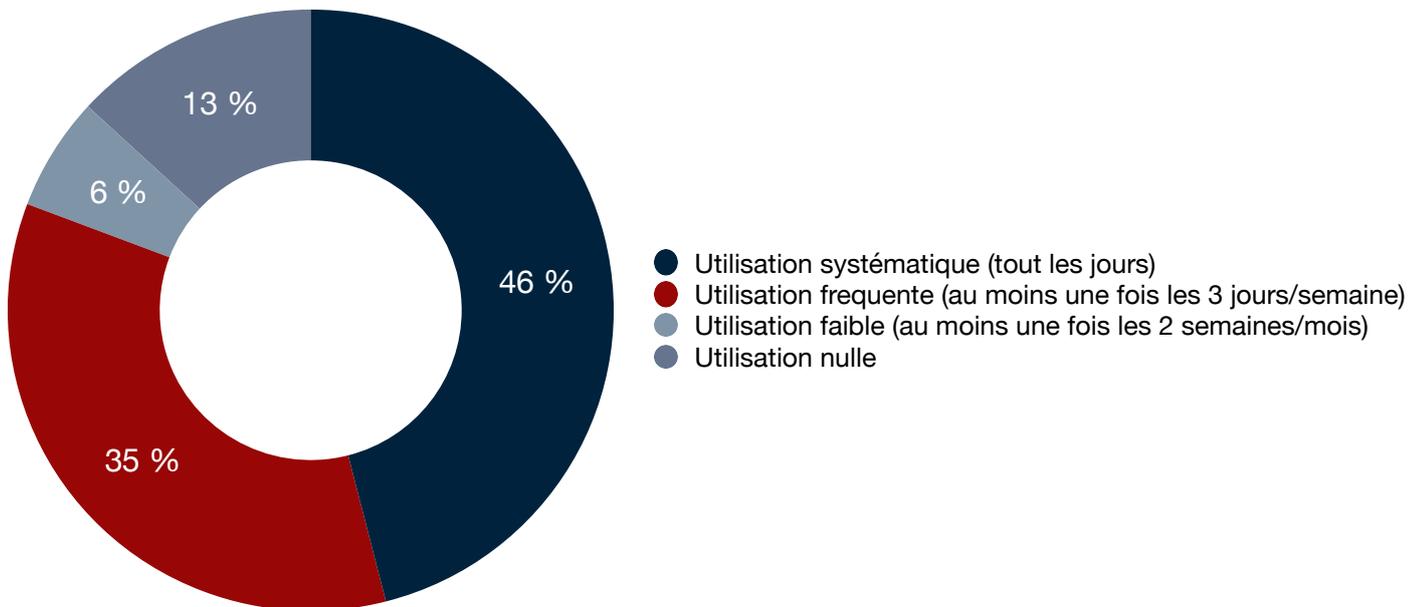
Dans le cadre de sa transformation digitale, l'entreprise a déployé plusieurs solutions visant à accroître sa productivité. La signature électronique et la dématérialisation des factures ont permis d'alléger la charge administrative, tandis que la création d'un site internet, associé à un CRM (GetResponse), a renforcé le suivi client et amélioré la qualité de la relation client. Parallèlement, Betu Group a mis en place un système e-learning (LearnDash) pour proposer des formations à distance à ses collaborateurs et partenaires.

Afin de fluidifier les échanges avec la clientèle, l'entreprise a également adopté WhatsApp Business, intégré via Faridap, ce qui a permis de simplifier le service après-vente et de réduire les délais de traitement des demandes. Enfin, l'intégration d'outils d'intelligence artificielle est venue optimiser la gestion et l'analyse des données, contribuant directement à l'amélioration des processus internes.

Les résultats ont été rapidement visibles : un gain de temps significatif grâce à l'automatisation et à la centralisation documentaire, une ouverture du marché à l'international via les canaux numériques, une réduction des charges opérationnelles par la délégation des tâches répétitives aux solutions logicielles, et une nette amélioration de la relation client grâce à un suivi personnalisé et une communication instantanée.

La majorité des MPME interrogées (81% des MPME) utilisent au moins un outil numérique de manière fréquente, tandis qu'une part non négligeable les utilise de façon moins fréquente, soit 19% des MPME.

Figure 13. Fréquence d'utilisation des outils numériques par les MPME ayant adopté le numérique¹⁶



Base: 462 MPME interrogées.

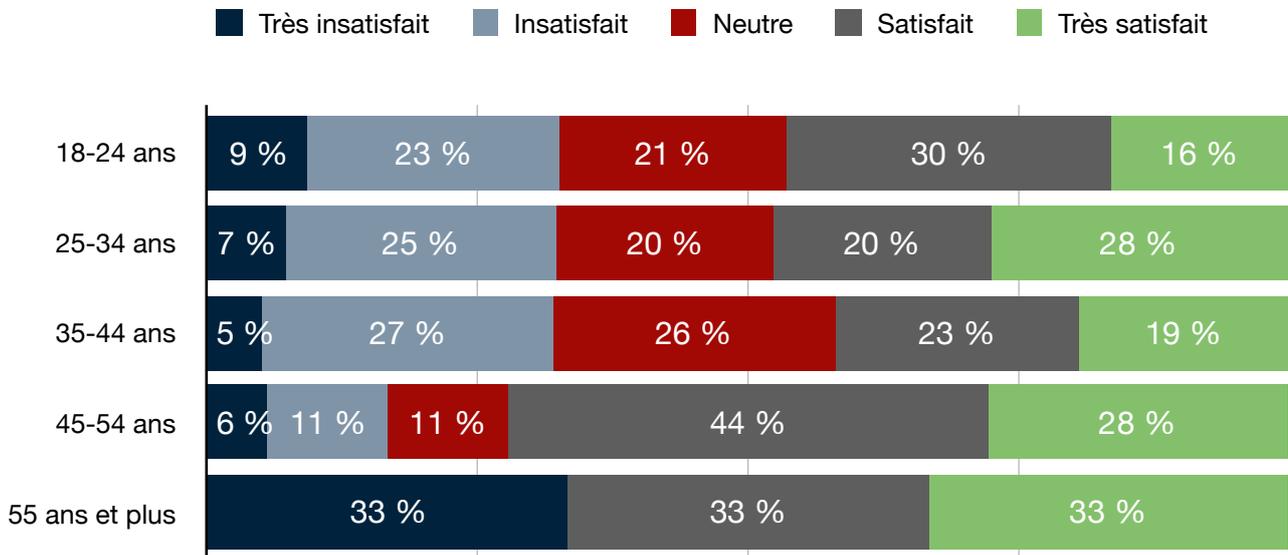
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

La satisfaction des représentants des MPME à l'égard de leur maîtrise des outils numériques met en évidence un clivage générationnel marqué. Les 18-24 ans présentent les taux d'insatisfaction les plus élevés (33 %, en cumulant « Insatisfaits » et « Très insatisfaits »), un paradoxe pour une génération souvent perçue comme « native du numérique ». À l'inverse, les 45-54 ans se distinguent par un taux de satisfaction particulièrement élevé (72 %, en cumulant « Satisfaits » et « Très satisfaits »), traduisant une appropriation plus affirmée des outils dans un cadre professionnel.

Ce contraste souligne la nécessité d'adapter les dispositifs de formation, en renforçant les fondamentaux numériques chez les plus jeunes, qui peuvent avoir une aisance sociale sur les outils sans pour autant maîtriser leur usage professionnel, tout en valorisant l'expérience des profils plus expérimentés, souvent plus stables dans leur approche et plus investis dans la structuration des usages digitaux

¹⁶ Question de l'enquête : À quelle fréquence utilisez-vous chacun des outils sélectionnés dans vos opérations ?

Figure 14. Niveau de satisfaction des MPME ayant adopté le numérique quant à leur maîtrise des outils numériques¹⁷

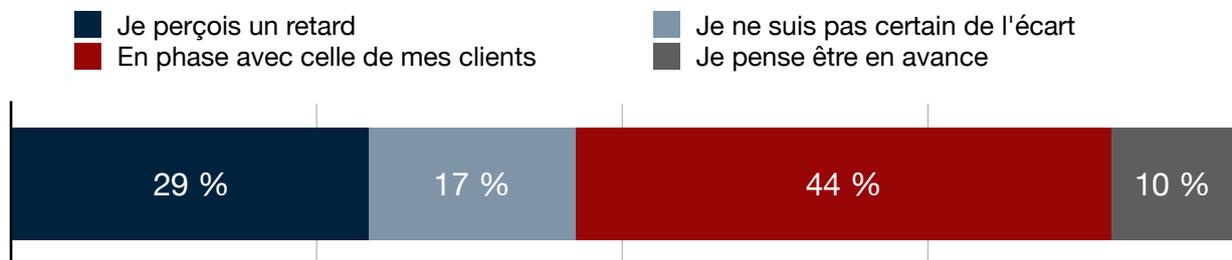


Base : 462 MPME interrogées.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

Une majorité de MPME (44 %) considèrent que leur niveau de digitalisation est en adéquation avec celui de leurs clients, tandis que 10 % estiment être en avance. À l'inverse, 29 % des répondants perçoivent un retard, soulignant une difficulté à suivre l'évolution des usages numériques de leur clientèle.

Par ailleurs, 17 % des entreprises ne savent pas situer leur positionnement, révélant un manque de visibilité ou de veille sur les pratiques digitales de leurs clients.

Figure 15. Perception du niveau de digitalisation des MPME ayant adopté le numérique par rapport à celui de leurs clients¹⁸



Base: 462 MPME interrogées.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

¹⁷ Question de l'enquête : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre niveau de maîtrise des outils numériques ?

¹⁸ Question de l'enquête : Comment percevez-vous le niveau de digitalisation de votre entreprise par rapport à celui de vos clients ?

ENCADRÉ 3

Comment Innogence Consulting a accompagné Lux Africa : Une transformation digitale au service des ménages kinois

Lux Africa est une entreprise basée à Kinshasa qui s'est positionnée comme un distributeur de systèmes solaires domestiques pour permettre l'accès à l'électricité et à la cuisson propre. Elle cible particulièrement les personnes dépourvues d'électricité et celles qui sont connectées à un réseau électrique non fiable ou faiblement desservi en RDC, et spécifiquement à Kinshasa.

La gamme de ses produits est variée, incluant des points lumineux et même des télévisions pour les kits plus grands, regroupés sous des noms comme Mwindana ngai, Libota, Mwindana Epela, et Elenda.

Dans le cadre de son développement, Lux Africa avait fait appel à **Innogence Consulting** en vue d'un accompagnement dans plusieurs domaines clés de sa digitalisation, axés sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de l'atteinte de ses clients en RDC :

- La digitalisation des paiements par la mise en place de canaux alternatifs : Pour une entreprise comme Lux Africa, qui cible les ménages à faibles revenus, la mise en place de canaux alternatifs a permis à Lux Africa de faciliter la collecte des paiements, y compris les versements échelonnés sur plusieurs mois (jusqu'à 18 mois), auprès d'une clientèle souvent dispersée et qui privilégie la flexibilité et la proximité offertes par le mobile money. Cela a réduit également les risques associés à la manipulation d'espèces et améliore la traçabilité des transactions.
- Implémentation d'un CRM « Angaza » : L'adoption d'un système de gestion de la relation client (CRM) pour structurer les opérations de Lux Africa. Ce CRM sert à plusieurs fonctions essentielles :
 - (i) Gestion des prospects et clients
 - (ii) Gestion des équipes commerciales
 - (iii) Suivi des créances clients
 - (iv) Gestion des stocks
- Mise en place d'une plate-forme de SMS marketing pour les campagnes marketing : L'implémentation d'une plate-forme de SMS marketing a permis à Lux Africa de communiquer directement avec sa base de clients et prospects. Elle est utilisée pour lancer des campagnes promotionnelles, annoncer de nouveaux produits ou services, envoyer des messages d'information, ou même des rappels de paiement aux clients ayant choisi des plans échelonnés.

2. Niveau des infrastructures de soutien

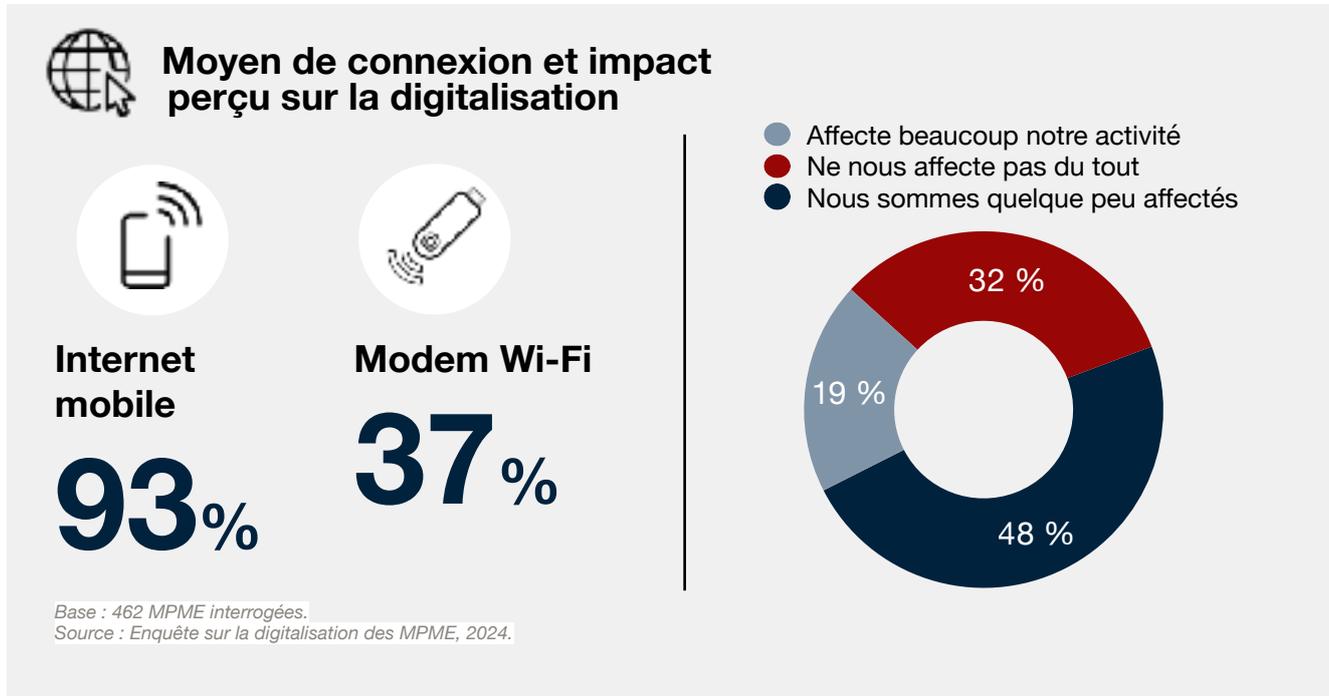
Connectivité internet

L'internet mobile est le principal moyen de connexion utilisé par les MPME en RDC, cité par 93 % des répondants, loin devant les modems Wi-Fi (37 %). Cette forte dépendance aux réseaux mobiles reflète les limites d'infrastructure, en particulier en dehors des zones bien desservies, et influence directement la qualité d'accès aux services numériques.

Interrogées sur l'impact de leur connexion internet sur leur capacité à se digitaliser, les réponses révèlent des niveaux de qualité très variables. 32 % des MPME estiment que leur connexion affecte fortement leur activité, signalant des problèmes de débit, de stabilité ou de couverture réseau qui freinent l'usage efficace des outils numériques. À l'inverse, 48 % se disent "quelque peu affectées", suggérant une situation intermédiaire, avec un accès à internet fonctionnel mais pas toujours fiable. Seuls 19 % considèrent que leur connexion n'a aucun impact sur leur activité, traduisant une infrastructure suffisamment stable pour ne pas constituer un frein à leur digitalisation.

Ces résultats mettent en évidence que la connectivité reste un enjeu technique structurant pour la transformation numérique des MPME. Améliorer la couverture, la stabilité et l'accessibilité de l'internet mobile est un prérequis pour permettre un usage fluide et efficace des outils digitaux dans l'environnement professionnel.

Figure 16. Moyens que les MPME utilisent au bureau pour se connecter à internet¹⁹



¹⁹ Question de l'enquête : Quels sont tous les moyens que vous utilisez au bureau pour vous connecter à internet ? / Dans quelle mesure votre connexion internet a-t-elle un impact sur la digitalisation de votre entreprise ?

ENCADRÉ 4

Connectivité Internet et accès aux technologies en RDC

- Au troisième trimestre 2024, la République Démocratique du Congo comptait 62,68 millions de connexions mobiles cellulaires, soit un taux de pénétration de 65 %. Ce chiffre souligne le rôle central de la téléphonie mobile comme principal vecteur de connectivité dans le pays, permettant à une large part de la population d'accéder à Internet, aux services financiers mobiles, aux réseaux sociaux, ainsi qu'à d'autres services numériques essentiels.
- Cependant, le taux de pénétration de l'Internet mobile restait limité à 33,8 %, ce qui signifie que plus de la moitié de la population congolaise ne dispose pas d'un accès effectif à Internet — un niveau inférieur à la moyenne africaine, estimée à 60 % en Afrique subsaharienne.
- En termes d'infrastructure, la couverture 3G reste supérieure à celle de la 4G, avec respectivement 55 % et 45 % du territoire couvert. Ce déséquilibre technologique limite les possibilités d'usages numériques avancés dans de nombreuses régions.
- Par ailleurs, l'équipement en terminaux numériques reste un frein majeur. Selon le rapport Device Pricing 2022 de l'A4AI, le coût d'un appareil de référence représente en moyenne 53,59 % du revenu mensuel en RDC. En d'autres termes, l'achat d'un smartphone ou même d'un téléphone basique constitue un investissement important pour une grande partie de la population, restreignant ainsi leur accès aux technologies numériques.
- Enfin, les coûts d'accès à Internet mobile demeurent élevés : en début d'année 2024, les utilisateurs devaient consacrer en moyenne 10 % de leur revenu mensuel pour bénéficier du forfait le plus abordable. Ce niveau de dépense, bien supérieur aux seuils de « connectivité abordable » définis au niveau international, représente un obstacle majeur à l'adoption massive d'Internet, en particulier pour les ménages à faibles revenus.

Accès à l'électricité

La majorité des MPME interrogées déclarent avoir accès à l'électricité, mais la qualité et la stabilité de l'alimentation électrique varient fortement, avec des conséquences directes sur leurs activités. Les fluctuations de tension et les coupures fréquentes peuvent endommager les équipements, perturber les opérations quotidiennes et freiner l'adoption des technologies numériques.

Dans le détail :

- 48 % des MPME se disent peu affectées par les coupures, tout en bénéficiant d'une intensité électrique normale.
- 32 % déclarent également être peu affectées par les coupures, mais signalent une intensité insuffisante, ce qui peut limiter le bon fonctionnement de certains équipements.
- 16 % des entreprises sont régulièrement confrontées à des coupures d'électricité, affectant leur continuité opérationnelle.

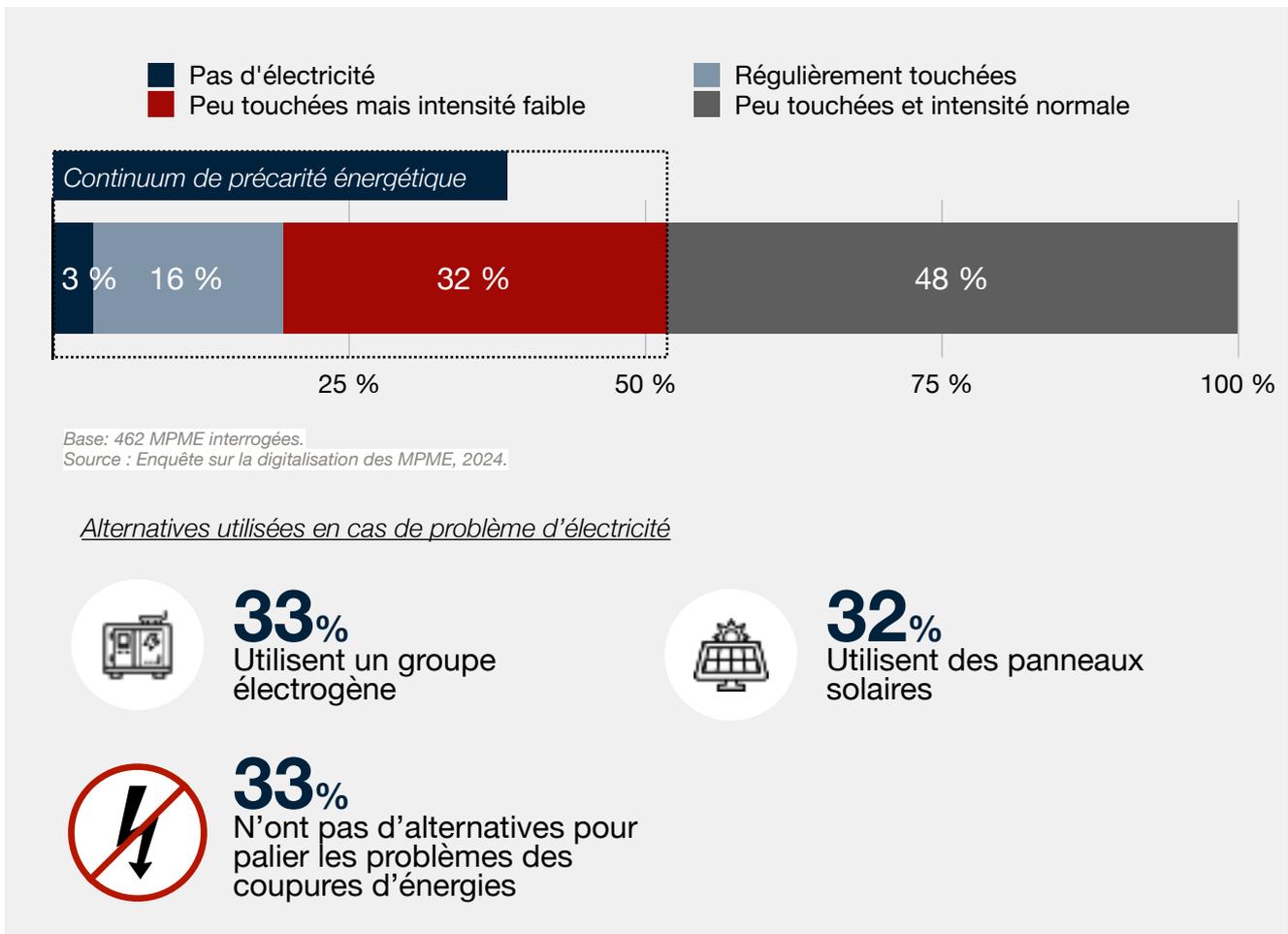
En parallèle, la capacité à faire face à ces coupures reste limitée : un tiers des MPME (33 %) n'ont recours à aucune solution de secours, ce qui les rend particulièrement vulnérables aux interruptions de courant et les empêche d'assurer une continuité minimale de leurs services.

Parmi les alternatives mises en place :

- 33 % des MPME utilisent un groupe électrogène, une solution temporaire efficace mais coûteuse, tant à l'achat qu'en carburant, et souvent associée à des nuisances sonores et des émissions polluantes.
- 32 % ont opté pour les panneaux solaires, une source d'énergie propre et durable, mais qui nécessite un investissement initial important, parfois difficile à mobiliser pour les petites structures.

Ces données révèlent que, malgré un accès généralisé à l'électricité, les contraintes liées à sa fiabilité constituent un frein réel à la digitalisation des MPME, et appellent à des solutions hybrides plus accessibles, durables et adaptées au tissu entrepreneurial congolais.

Figure 17. Accès à l'électricité des MPME et alternatives utilisées en cas de problème d'électricité²⁰



²⁰ Question de l'enquête : Laquelle des affirmations suivantes sur l'alimentation électrique dans vos bureaux est-elle vraie ? / Quelles sont les alternatives que vous utilisez en cas de problème d'électricité ?

ENCADRÉ 5

Accès à l'électricité en RDC

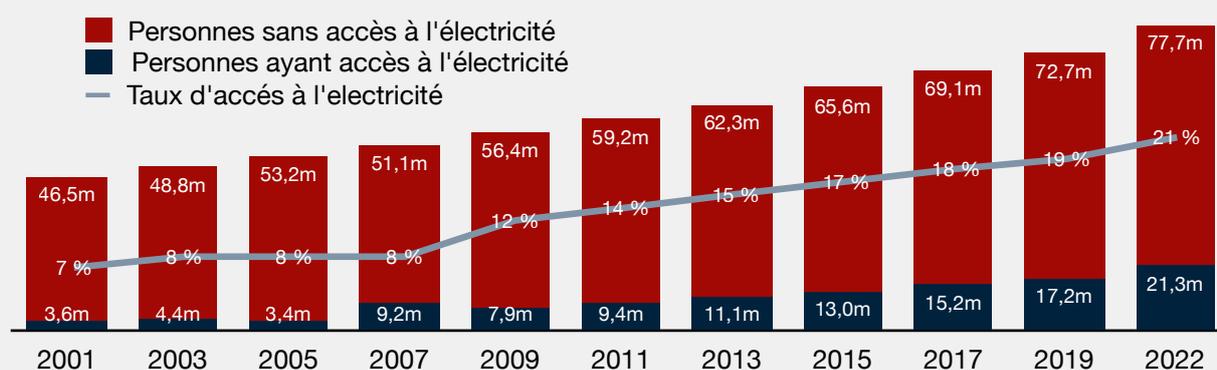
Malgré un potentiel hydroélectrique parmi les plus élevés au monde, seulement 21 % de la population congolaise bénéficie d'un accès à une alimentation électrique fiable — avec un contraste saisissant entre 44 % en milieu urbain et à peine 1 % en milieu rural.

Depuis la mise en service de la centrale de Mobayi Mbongo en 1990, la capacité de production de la SNEL n'a progressé que de 150 MW, notamment avec l'ajout de la centrale de Zongo II. Cette évolution demeure largement insuffisante au regard de la croissance démographique massive du pays, passé de 37 millions à plus de 99 millions d'habitants sur la même période.

Conséquence directe : tous les pôles économiques du pays sont structurellement sous-alimentés en électricité, freinant l'industrialisation, la transformation locale et la digitalisation. Le secteur minier, pourtant pilier de l'économie congolaise, en subit les effets de plein fouet : des coupures de 6 à 12 heures par jour ont été observées, affectant la productivité de manière critique. À titre d'exemple, la production de cuivre à Kamoia-Kakula a reculé de 7,9 % au 1er trimestre 2024, en partie à cause des perturbations électriques.

Au-delà du secteur minier, cette situation constitue un frein majeur à la modernisation de l'économie congolaise, limitant le développement des industries locales, l'émergence de services numériques et l'intégration du pays dans les chaînes de valeur régionales et internationales. Sans un plan ambitieux d'investissement et de diversification énergétique, la RDC risque de voir son formidable potentiel économique durablement entravé.

Accès à l'électricité en RDC, 2001-2022



Source des données: Tracking SDG7

Compétences et culture digitale

Selon les résultats de notre enquête, les MPME congolaises privilégient encore majoritairement des méthodes de recrutement traditionnelles, bien qu'une transition progressive vers des pratiques plus modernes soit amorcée. Le bouche-à-oreille demeure le principal canal de recrutement, cité par 79 % des répondants, loin devant le recours aux cabinets spécialisés (30 %).

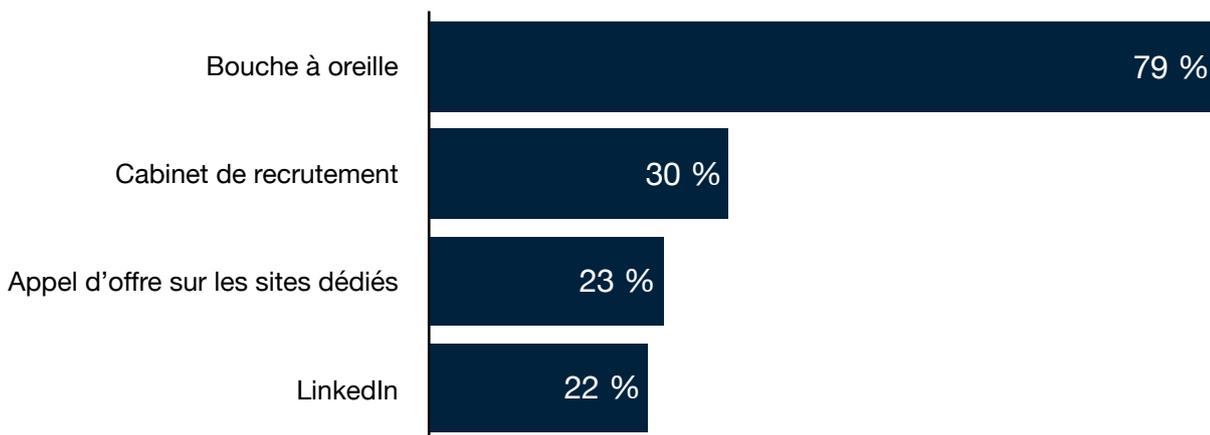
Toutefois, l'usage des canaux digitaux commence à s'installer dans les pratiques. Environ 22 % des MPME utilisent LinkedIn pour identifier et recruter des talents, tandis que 23 % publient leurs offres sur des plateformes spécialisées. Cette dynamique reflète une digitalisation progressive des processus RH, portée à la fois par le besoin d'élargir les viviers de candidatures et par la montée en compétence numérique des entreprises.



"L'adoption du numérique nécessite un changement de mentalité. De nombreuses entreprises ont du mal à abandonner leurs anciennes méthodes de travail" - **Albert Kabeya, Expert en inclusion financière**

"Commencez par de petits pas : remplacer un registre papier par Excel peut être révolutionnaire pour une MPME. Le changement doit être progressif et pragmatique." - **Melissa Etoke, Cheffe de mission COPA TRANSFORME**

Figure 18. Moyens utilisés par les MPME pour recruter leurs collaborateurs²¹



Base : 462 MPME interrogées.
Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

²¹ Question de l'enquête : Quel moyen utilisez-vous principalement pour recruter vos collaborateurs ?

Les MPME congolaises mobilisent en priorité des approches centrées sur la sensibilisation et la formation pour favoriser l'adoption des outils numériques. Plus de la moitié (57 %) déclarent organiser des ateliers de sensibilisation pour impliquer leurs collaborateurs, traduisant une volonté d'installer une culture numérique à l'échelle de l'entreprise. 43 % vont plus loin en proposant des formations régulières sur l'utilisation des outils digitaux, confirmant que la montée en compétences est perçue comme un levier structurant de transformation.

En revanche, seulement 20 % des MPME introduisent de nouveaux outils accompagnés d'un support technique adapté, ce qui révèle un manque d'encadrement opérationnel dans le déploiement des solutions. Cette lacune peut freiner l'appropriation concrète des outils, en particulier pour les profils peu familiarisés avec les environnements numériques.

Enfin, 27 % des entreprises n'ont encore mis en place aucune action spécifique, ce qui reflète soit un niveau de maturité très faible, soit l'absence de ressources ou de planification stratégique en matière de digitalisation.

Ces résultats soulignent l'importance de combiner sensibilisation, formation et accompagnement technique pour permettre une adoption efficace et durable des outils numériques au sein des MPME.

Tableau 2. Actions mises en place pour encourager l'adoption des outils numériques au sein des MPME²²

	Impliquer leurs collaborateurs dans des ateliers de sensibilisation	57 %
	Proposer des formations régulières sur l'utilisation des outils numériques au sein de l'entreprise.	43 %
	Introduire de nouveaux outils numériques avec un support technique adapté.	20 %
	N'ont pas encore mis en place d'actions spécifiques pour encourager l'adoption des outils numériques	27 %

Base : 462 MPME interrogées.

Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

²² Question de l'enquête : Quelles actions mettez-vous en place pour encourager l'adoption des outils numériques au sein de votre entreprise ?

Les données représentent un levier stratégique majeur pour les MPME, à condition qu'elles soient exploitées de manière structurée à travers des outils digitaux. En RDC, malgré un contexte de connectivité et d'infrastructure encore limité, les entreprises interrogées montrent un intérêt croissant pour l'usage des données dans la gestion de leur activité.

L'analyse révèle que l'usage des données est avant tout orienté vers la compréhension client : 71 % des MPME s'en servent pour mieux cerner les besoins des clients et ajuster leurs offres. Cette priorité traduit une volonté d'adapter les produits et services à la demande locale, dans un environnement économique mouvant et peu prévisible.

46 % des répondants utilisent également les données pour identifier les tendances du marché, ce qui témoigne d'un début de structuration stratégique, mais encore partielle, de la fonction "data".

En revanche, l'usage des données à des fins de pilotage de la performance reste marginal : seules 19 % des MPME déclarent suivre des indicateurs clés de performance (KPI) pour prendre des décisions fondées. De plus, 18 % reconnaissent ne pas être en mesure d'exploiter les données de façon pertinente pour améliorer la performance globale de leur entreprise.

Ce décalage met en évidence une maturité analytique encore faible au sein du tissu entrepreneurial congolais. Si la donnée est perçue comme utile à court terme (adapter l'offre, suivre les tendances), elle n'est pas encore pleinement mobilisée comme outil de pilotage stratégique et de performance opérationnelle.

Tableau 3. Usage des données dans la croissance des MPME²³

	Comprendre les clients et d'adapter les produits/services en conséquence	71 %
	Identifier les tendances du marché et ajuster les stratégies commerciales	46 %
	Suivre les indicateurs clés de performance (KPI) et prendre des décisions éclairées	19 %
	Ne sont pas actuellement en mesure d'utiliser pleinement les données pour améliorer la performance de leurs entreprises	18 %

Base : 462 MPME interrogées.

Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

On constate également que plus de la moitié des MPME interrogées (**57 %**) déclarent rencontrer des **difficultés dans la collecte, l'organisation et la gestion de leurs données**, illustrant un manque de structuration des processus en amont. Plus en aval, **33 %** peinent à **analyser les données collectées**, et **17 %** ne parviennent pas à en extraire des **enseignements décisionnels exploitables**, limitant ainsi leur capacité à transformer l'information en avantage stratégique.

Figure 19. Principaux obstacles à l'exploitation efficace des données par les MPME²⁴

Top 3 des obstacles



Défis en termes de collecte et de gestion des données



Complexité de l'analyse des données et l'interprétation des résultats

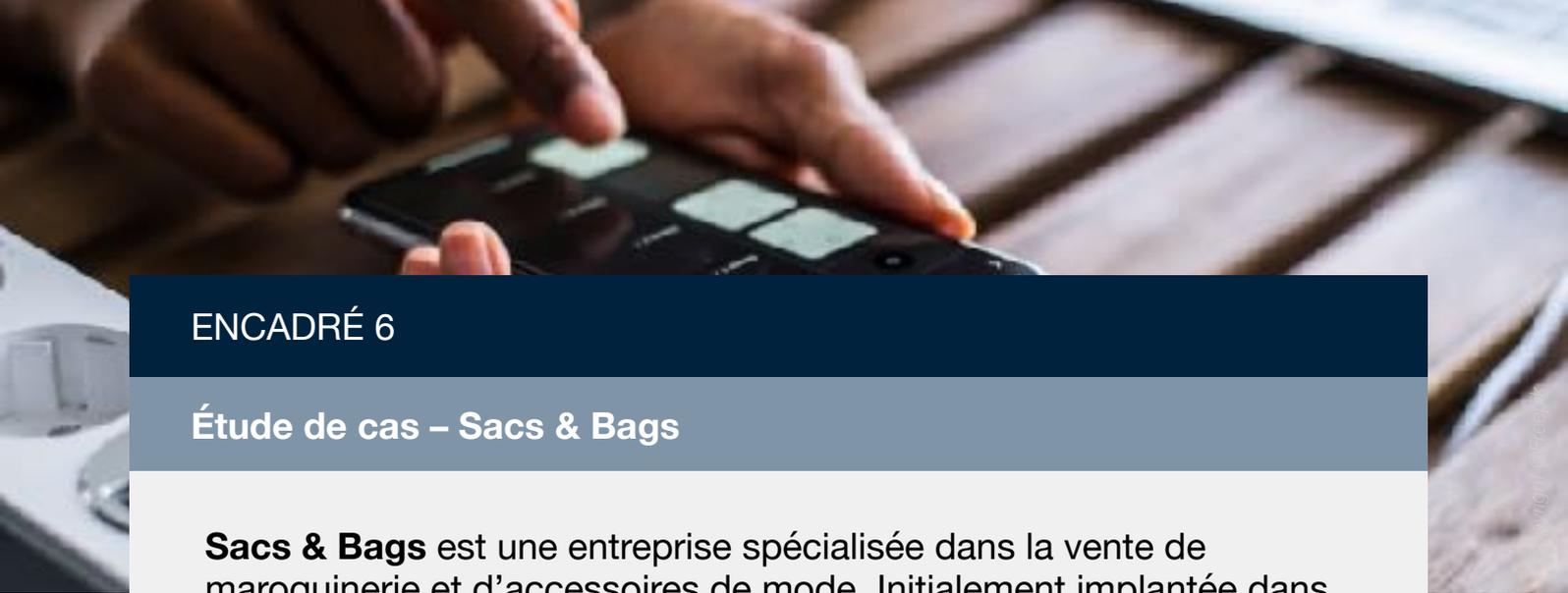


Mise en place des systèmes permettant de tirer des insights significatifs de nos données

Base : 462 MPME interrogées.

Source : Enquête sur la digitalisation des MPME, 2024.

²⁴ Question de l'enquête : Quels sont les principaux obstacles que vous rencontrez pour tirer pleinement parti de vos données ?



ENCADRÉ 6

Étude de cas – Sacs & Bags

Sacs & Bags est une entreprise spécialisée dans la vente de maroquinerie et d'accessoires de mode. Initialement implantée dans une boutique physique, elle s'adressait principalement à une clientèle locale. Ce modèle, bien que adapté dans un premier temps, s'est révélé vulnérable face aux aléas du marché, notamment durant la pandémie de COVID-19. La baisse de fréquentation, la chute du chiffre d'affaires et l'absence de canaux numériques pour capter de nouveaux clients ont mis en évidence la nécessité d'une transformation digitale.

Dans le cadre de cette transition, Sacs & Bags a mis en œuvre plusieurs leviers numériques essentiels :

- La création d'une boutique en ligne accompagnée d'un catalogue digital, facilitant la découverte des produits et stimulant les ventes.
- L'adoption de WhatsApp Business, permettant une relation client plus directe et réactive, avec l'intégration de réponses automatisées aux questions fréquentes, contribuant à améliorer le taux de conversion.
- La mise en place d'une stratégie de marketing digital, incluant la production de contenus attractifs (photos, vidéos, témoignages), a permis de capter une audience plus large au-delà de la zone géographique initiale, renforçant la notoriété de la marque.
- L'optimisation logistique et la signature de partenariats avec des services de livraison ont permis d'assurer une expédition rapide et un suivi transparent des commandes, renforçant la satisfaction client.

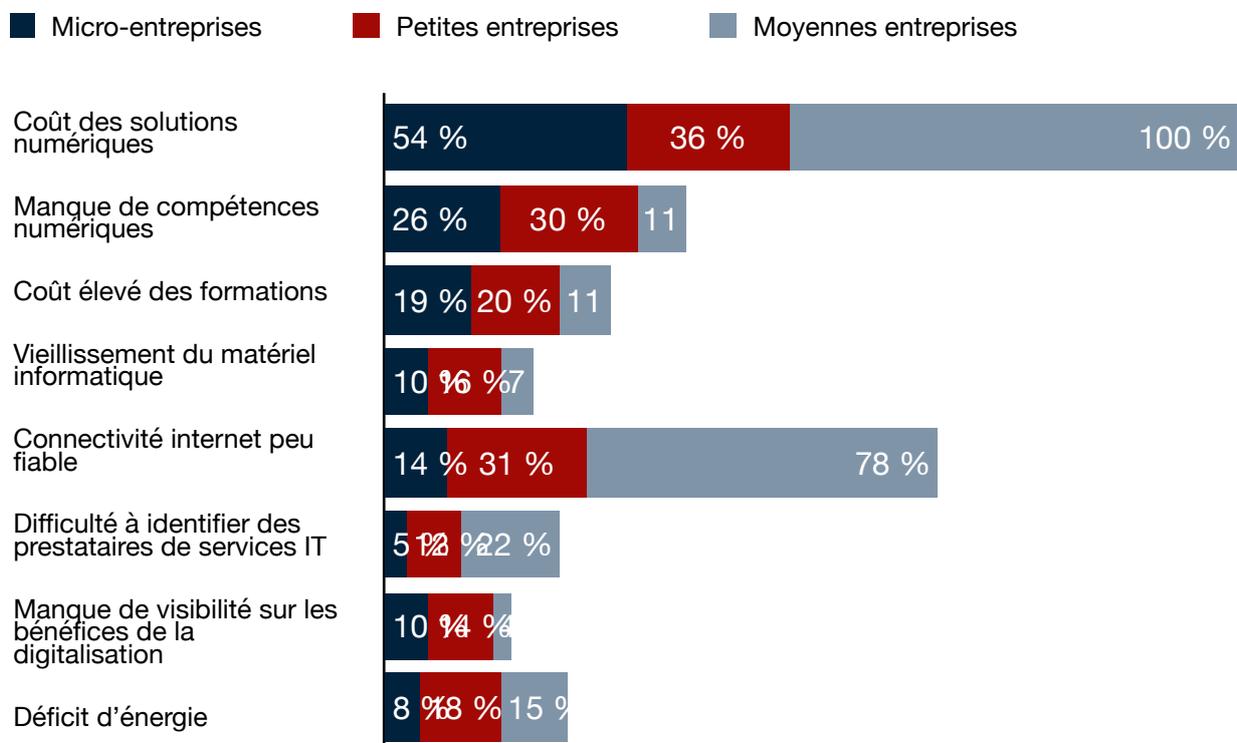
Grâce à cette transformation, Sacs & Bags a pu diversifier ses sources de revenus, élargir sa clientèle et consolider sa résilience économique. L'entreprise évolue désormais vers un modèle hybride, alliant présence physique et digitale, plus apte à répondre aux évolutions du marché et aux attentes des consommateurs.

3. Obstacles à l'adoption des outils numériques

La digitalisation des MPME se heurte à des défis structurels et opérationnels distincts selon la taille de l'entreprise :

- **Micro-entreprises** : Le coût élevé des solutions numériques (54%) domine largement, suivi d'un manque criant de compétences internes (26%).
- **Petites entreprises** : La connectivité internet défaillante (31%) et le déficit d'énergie (18%) émergent comme des freins infrastructurels critiques, aggravés par le coût des solutions (36%) et le manque de compétences (30%).
- **Moyennes entreprises** : Une dépendance totale au coût des solutions (100%) et une connectivité internet fragile (78%) paralysent leur digitalisation, malgré un moindre impact des lacunes en compétences (11%)

Figure 20. Principales contraintes auxquelles les MPME font face dans leur processus de digitalisation²⁵



Base : 462 dont 352 micro-entreprises, 83 petites entreprises et 27 moyennes entreprises interrogées.

25 Quels sont les principaux défis et blocages que vous identifiez dans le processus de digitalisation de votre entreprise ?

Les résultats de l'enquête suggèrent que le déficit de compétences numériques constitue un handicap majeur pour les micro et petites entreprises, tandis que les moyennes entreprises semblent en faire une priorité moindre. Pourtant, à mesure que la RDC s'engage dans une transition numérique, l'écart de compétences se creuse, freinant l'appropriation des outils digitaux par une large part du tissu entrepreneurial.

Ce déficit s'enracine dans un système éducatif insuffisamment préparé à former aux usages numériques fondamentaux, qu'il s'agisse de la maîtrise des outils de base ou de la capacité à interagir efficacement avec des interfaces digitales. Cette lacune réduit la capacité du pays à produire, mais aussi à absorber, des solutions numériques adaptées aux réalités locales.

En parallèle, plus les entreprises montent en taille, plus leur dépendance à des infrastructures numériques modernes devient critique — or ces infrastructures demeurent souvent inadéquates. Les défis de connectivité, de couverture et de coût continuent de contraindre l'environnement d'affaires. Bien que la téléphonie mobile, avec 62,7 millions de connexions au troisième trimestre 2024²⁶, soit la principale porte d'entrée vers Internet, son potentiel est bridé par de profondes inégalités structurelles :



"L'accès à un internet stable et à l'électricité reste un obstacle critique. Sans ces bases, le digital reste un rêve lointain pour beaucoup." -
Val Masamba, chercheur en
entrepreneuriat

- Une couverture inégale et un coût prohibitif : 46 % de la population vit en dehors des zones couvertes par Internet mobile, et 29 % des personnes situées en zone couverte ne l'utilisent pas, souvent en raison du coût²⁷. Le forfait Internet le plus bas représente 10,3 % du revenu mensuel moyen²⁸, un niveau bien au-dessus des standards d'accessibilité définis au niveau international.
- Des technologies obsolètes : la 3G couvre 55 % du territoire contre 45 % pour la 4G²⁹, limitant les usages numériques avancés (e-commerce, services cloud, gestion de données en temps réel, etc.) en raison de débits insuffisants.

²⁶ ARPTC

²⁷ Digital 2024 Global Overview Report

²⁸ ITU

²⁹ Ibid

- Un accès restreint aux terminaux : Le coût élevé des appareils numériques constitue l'un des principaux obstacles cités par les MPME. Cette contrainte est particulièrement marquée pour les micro-entreprises (54 % d'entre elles la mentionnent) et atteint un niveau critique pour les moyennes entreprises (100 %). En effet, le prix d'un smartphone représente 53,6 % du revenu mensuel moyen³⁰, et seulement 5,3 % des ménages disposent d'un ordinateur³¹. Ces barrières matérielles limitent fortement l'adoption de solutions digitales, même dans les zones où la connectivité est disponible.

³⁰ Alliance for Affordable Internet. (2022). 2022 prices and affordability of smartphones and feature phones

³¹ Ibid



Copyright © Freepik

III.

Politique et réglementation

1. Contexte régional : dynamiques et disparités dans la transformation numérique

De nombreux pays africains ont récemment renforcé leurs cadres législatifs pour répondre aux enjeux de la transformation numérique. Ces réformes visent à structurer l'écosystème numérique, encourager l'innovation et faciliter la transition vers une économie digitalisée. Cependant, la mise en œuvre de ces ambitions varie considérablement d'un pays à l'autre.

Certains États, comme la Côte d'Ivoire, le Maroc, le Kenya et le Togo, ont adopté des approches intégrées combinant réformes législatives, textes d'application et dispositifs institutionnels. Ces pays ont su traduire leurs stratégies nationales en mesures concrètes, favorisant ainsi un environnement propice aux micro, petites et moyennes entreprises (MPME). En revanche, d'autres nations, bien que dotées de visions ambitieuses, peinent à convertir leurs stratégies en législations contraignantes. Les projets de loi, parfois en débat depuis des années, tardent à être adoptés, révélant des difficultés à concrétiser les orientations stratégiques.

Dans ce contexte, la République Démocratique du Congo (RDC) se distingue par un cadre normatif récent mais insuffisamment opérationnalisé. Pour évaluer sa position régionale, il convient d'analyser la profondeur et l'actualisation de ses cadres législatifs, ainsi que leur alignement sur les standards internationaux.

2. Réformes structurelles et soutien aux MPME : une approche comparative

Réussites régionales : des modèles intégrés

Plusieurs pays africains ont placé le soutien aux MPME au cœur de leurs politiques publiques, en modernisant leurs cadres juridiques et en favorisant la digitalisation. Ces réformes reposent sur quatre leviers principaux :

- Modernisation législative : adaptation des lois pour répondre aux besoins des MPME et aux exigences du numérique.
- Digitalisation des procédures : simplification et dématérialisation des démarches administratives pour renforcer la sécurité juridique.
- Soutien financier : mise en place de fonds et d'incitations fiscales encadrés par des textes normatifs.

- Gouvernance institutionnelle : création de structures dédiées pour assurer la mise en œuvre des réformes.

En Côte d'Ivoire, le Plan National de Développement (PND) 2021-2025 illustre cette approche intégrée. Avec un fonds de garantie de plus de 15 milliards FCFA, des exonérations fiscales ciblées et la création de l'Observatoire national des PME, le pays combine incitations financières et renforcement normatif. La digitalisation des procédures, avec 85 % des déclarations fiscales effectuées en ligne, et la loi n°2013-450 sur la protection des données personnelles, supervisée par l'ARTCI, consolident un cadre favorable à la transition numérique des MPME.

Au Togo, la révision de la Charte des TPME a introduit une classification claire des entreprises et réduit les coûts et délais d'immatriculation (4 heures pour l'enregistrement, coûts divisés par 10 entre 2012 et 2020). Ces mesures facilitent l'accès à la personnalité juridique et renforcent la prévisibilité pour les entrepreneurs.

Le Maroc, à travers sa stratégie Maroc Digital 2030 et le Fonds de Soutien à l'Innovation (2023), soutient l'innovation des PME tout en renforçant la protection des données via la loi n°09-08 et la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données (CNDP). La réforme fiscale de 2025, avec une exonération accrue sur l'impôt sur le revenu, améliore également le climat des affaires.

Au Kenya, le Plan Stratégique 2023-2027 de KenInvest et la Stratégie Nationale pour l'Intelligence Artificielle (2025-2030) priorisent les MPME tout en renforçant la cybersécurité et la gouvernance des données. Des financements comme le Fonds Hustler (5 milliards KES en 2024/25) soutiennent cet écosystème.

Limites en RDC : un cadre ambitieux mais peu effectif

La RDC a adopté des textes prometteurs, notamment le Code Numérique du 13 mars 2023, qui encadre la protection des données, la cybersécurité et la signature électronique. Cependant, l'absence de décrets d'application, de structures opérationnelles (comme l'Autorité Nationale de Certification Électronique, approuvée en juillet 2023 mais non opérationnelle) et de coordination institutionnelle limite leur impact. Les pratiques administratives dérogatoires et la fragmentation des institutions freinent la mise en œuvre des réformes, compromettant la stabilité normative et la confiance des acteurs économiques.

Digitalisation et sécurité juridique : un impératif continental

La digitalisation des procédures administratives est un levier clé de modernisation. Le Togo, avec son guichet unique pour la création d'entreprise, et la Côte d'Ivoire, avec la dématérialisation des formalités fiscales, illustrent des avancées significatives. Le Maroc et le Kenya, quant à eux, intègrent des cadres pour l'intelligence artificielle et la cybersécurité, alignés sur des standards internationaux comme le RGPD.

En matière de sécurité juridique, la Côte d'Ivoire (ANSSI), le Kenya (Commission nationale de protection des données) et le Maroc (CNDP) ont renforcé leurs législations pour garantir la confiance numérique. En RDC, bien que le Code Numérique pose des bases solides, l'absence d'infrastructures institutionnelles et de mesures d'application concrètes limite son efficacité.

3. Convergence normative : la RDC face aux standards internationaux

Les pays de l'OCDE, comme la France et l'Allemagne, offrent des modèles de réactivité législative. En France, le règlement eIDAS (2014) et la loi PACTE (2019) ont facilité l'adoption de la signature électronique et la dématérialisation des procédures, soutenues par des infrastructures comme l'ANSSI. Le Crédit d'Impôt Recherche (CIR), ajusté régulièrement, illustre une adaptabilité normative favorisant l'innovation.

En comparaison, la RDC accuse un retard dans l'opérationnalisation de ses réformes. Le Code Numérique, bien que moderne, souffre de l'absence de structures d'accréditation et de formation des acteurs. Pour converger vers les standards internationaux, la RDC doit :

- Accélérer l'adoption de décrets d'application pour rendre ses lois opérationnelles.
- Renforcer la coordination interinstitutionnelle pour assurer une mise en œuvre cohérente.
- Investir dans des infrastructures numériques pour soutenir la digitalisation et la cybersécurité.
- Former les administrations et les entreprises pour garantir l'adoption des nouvelles normes.



"L'État doit devenir un modèle en se digitalisant lui-même. Pas de digitalisation des MPME sans un État exemplaire." - Tony Munongo, conseiller principal de la Première Ministre chargé des PTNTIC.

Les exemples de la Côte d'Ivoire, du Togo, du Maroc et du Kenya montrent qu'une réforme législative efficace repose sur une combinaison de textes modernes, de mécanismes d'application robustes et d'une gouvernance institutionnelle cohérente. En RDC, le cadre normatif ambitieux constitue une base prometteuse, mais son impact reste limité par des faiblesses opérationnelles.

Pour combler cet écart, la RDC doit prioriser :

- La création rapide des autorités prévues par le Code Numérique (ex. : ANCE, Agence nationale de Cybersécurité).
- La simplification et la digitalisation des procédures administratives pour réduire les délais et coûts.
- Le renforcement des capacités institutionnelles via des partenariats public-privé et des formations ciblées.
- L'alignement progressif sur les standards internationaux, notamment en matière de protection des données et de gouvernance numérique.

En adoptant ces mesures, la RDC pourra transformer ses ambitions législatives en moteurs de croissance, d'innovation et d'intégration au sein de l'économie numérique régionale et mondiale.



IV.

Conclusions et recommandations

La transformation digitale des MPME en RDC se révèle à la fois une nécessité impérieuse et une opportunité historique pour renforcer la résilience économique, l'innovation et la compétitivité nationale.

Ce rapport, fruit d'une collaboration entre **Malabar, la Fondation Roi Baudouin** et **Innogen Consulting**, met en lumière un paysage contrasté : si 51% des MPME ont entamé leur transition numérique grâce à des outils basiques (smartphones, ordinateurs), des défis structurels majeurs persistent. Les micro-entreprises accusent un retard criant avec 54,17 % de non-adoption, tandis que les fractures infrastructurelles (accès intermittent à l'électricité, connectivité internet fragile), les coûts élevés des technologies et le déficit de compétences freinent l'inclusion numérique de l'ensemble, laissant de nombreuses entreprises en marge de la révolution technologique.

Pourtant, les témoignages d'entreprises démontrent que la digitalisation, même modeste, génère des gains tangibles : optimisation des processus, élargissement des marchés, renforcement de la relation client et résilience face aux crises.

Dans ce contexte, une action collective et coordonnée s'impose. Le Plan National du Numérique « Horizon 2025 » et le Code du Numérique offrent un cadre prometteur, mais leur efficacité dépendra de mesures concrètes et adaptées aux réalités locales.

L'urgence est double : combler le retard actuel tout en préparant l'économie congolaise aux défis futurs. En ancrant une culture digitale inclusive et en modernisant les infrastructures, la RDC peut faire des MPME les actrices d'une prospérité partagée, capables de briller sur les scènes régionale et internationale.

Les recommandations qui suivent visent à combler la fracture numérique observée, et à bâtir un écosystème où chaque MPME, quels que soit sa taille ou son secteur, pourra tirer parti du numérique comme vecteur de compétitivité, d'innovation et d'équité socio-économique.



*"Nous ne percevions pas vraiment l'intérêt du digital. Tout se faisait sur papier et nous étions loin d'imaginer l'ampleur des pertes que cela pouvait engendrer." - **Mahmoud Melhem, Aqua Congo***

*« Au début, les défis pour digitaliser sont essentiellement des défis financiers, mais on le rentabilise assez rapidement puisque après ça vous fait des économies... Si on doit regarder la balance avantage/défis, les avantages l'emportent largement » - **Christopher Mukoka, CEO, Betu Group***

Il s'agit de :

i. Encadrer et inciter la digitalisation des MPME

Pour encourager et encadrer la digitalisation des MPME, il est essentiel de mettre en place des mesures concrètes telles que :

- Accorder des labels "Entreprise Digitale" aux MPME en stade avancé de digitalisation, associés à des avantages commerciaux
- Exiger des normes de digitalisation minimales pour les marchés publics, favorisant les MPME certifiées "Entreprise Digitale ».
- Créer des portails uniques et fonctionnels pour créer une entreprise, payer des taxes ou accéder à des appels d'offres publics.

ii. Améliorer l'accès aux outils numériques (et réduire les usages traditionnels)

Pour faciliter l'acquisition des outils numériques et de gestion, et limiter la dépendance aux méthodes traditionnelles :

- Proposer des packages "All In One" pour les MPME à des prix adaptés au marché local.
- Proposer des contrats de location-vente pour des équipements à des tarifs préférentiels pour les MPME.
- Créer des hubs régionaux équipés d'outils technologies simples et utiles accessibles en libre-service.
- Organiser des hackathons sectoriels pour co-créeer des outils digitaux adaptés aux besoins des MPME
- Intégrer les MPME sur des marketplaces avec des services de paiement numérique, outils de gestion intégrés et un support technique adapté
- Utiliser des leaders sectoriels comme ambassadeurs pour démontrer les bénéfices du numérique

iii. Réguler l'écosystème numérique (cadre légal)

Afin de renforcer le cadre légal pour assurer la sécurité et la confiance des acteurs :

- Accélérer la mise en œuvre du Code du Numérique.
- Vulgariser la législation sur l'e-signature et les transactions numériques.
- Encadrer la cybersécurité

iv. Réduire la fracture numérique liée au genre et à l'âge

Afin de garantir une transformation digitale inclusive pour toutes les catégories d'entrepreneurs :

- Développer des modules de formation ciblés pour les femmes et les personnes de plus de 45 ans, avec un accent sur l'usage stratégique des outils numériques (réseaux sociaux, outils de gestion, e-commerce, etc.).
- Intégrer des parcours d'apprentissage spécifiques sur l'analyse de données appliquée à la prise de décision, adaptés aux niveaux de littératie numérique de chaque groupe.
- Sensibiliser les communautés à travers des campagnes luttant contre les stéréotypes liés au genre et à la technologie, afin de favoriser l'adhésion des femmes et des seniors aux usages numériques professionnels.



"Pour favoriser la digitalisation des femmes, il faut lever les stéréotypes et leur fournir un accompagnement structuré, des formations, et un accès facilité aux technologies." -
Bernadette Kayiba, Spécialiste en entrepreneuriat féminin – Projet TRANSFORME.

v. Améliorer la perception du retard digital

Dans le but de sensibiliser et de mesurer le niveau de digitalisation :

- Créer un observatoire de la digitalisation, pour suivre les progrès, partager les bonnes pratiques et ajuster les politiques.

vi. Renforcer les infrastructures (Internet/Énergie)

Des solutions infrastructurelles doivent être déployées pour soutenir la transformation numérique, notamment :

- Commercialiser des kits solaires abordables intégrant des chargeurs pour équipements digitaux.
- Créer des zones économiques spéciales avec un accès stable à l'électricité et à internet.
- Développer des applications fonctionnant sans connexion internet continue (ex : gestion de stock, facturation) afin de s'adapter au contexte local.

vii. Surmonter les freins financiers

Pour pallier les difficultés liées au financement, il est nécessaire de :

- Créer un fonds national dédié à la transformation digitale.

- Développer des microcrédits dédiés à l'achat d'équipements digitaux, avec des taux préférentiels pour les microentreprises.

Les recommandations proposées dessinent une feuille de route pragmatique pour hisser les MPME congolaises dans l'ère numérique tout en préservant son inclusion. Ces actions, si elles sont menées avec rigueur et synergie, permettront de convertir les défis structurels en tremplins : réduire la fracture numérique, démocratiser l'accès aux outils et ancrer une culture digitale résiliente.

Remerciements

Nous tenons à remercier les personnes suivantes pour leur contribution significative à cette recherche via leur participation à nos interviews de partage des connaissances sur la digitalisation en RDC.

Ibrahim Djouma Omari

Directeur Pays d'Avada Group RDC

Mélissa Etoké Eyayé

Chef de mission du programme
COPA TRANSFORME

Val Masamba Lulendu Panda

Professeur d'université, chercheur en
entrepreneuriat

Albert Kabeya

Consultant en transformation digitale
et inclusion financière

Tony Munongo

Conseiller principal de la Première
Ministre chargé des postes, des
télécommunications et des nouvelles
technologies de l'information

Dominique Migisha

Coordonateur de l'Agence pour le
Développement du Numérique

Rocky Abdoul

Consultant à Microsave Consulting,
Manager dans le département des
services financiers digitaux

Bernadette Kayiba Tshibanda

Spécialiste entrepreneuriat féminin,
Projet TRANSFORME

Prosper Ntetika

Avocat & président de Law and
Technologies

Nous remercions également l'ensemble des représentants institutionnels, chefs d'entreprises, consultants et structures d'accompagnement qui ont contribué par leurs réflexions, leurs témoignages ou leur appui technique à la réalisation de cette étude ambitieuse et inclusive:

- Silikin Village
- Ingenious City
- CINOLU
- HUB UJN
- Ovation
- La Création HUB
- La Fédération des Entreprises du Congo.

A propos des contributeurs

Malabar.cd

Malabar est un cabinet congolais d'expertise à 360°, engagé dans l'accélération de la **transformation digitale**, de l'**inclusion numérique** et du **renforcement des capacités** en République Démocratique du Congo. Fondé en 2019, Malabar s'est donné pour mission de transformer les défis d'aujourd'hui en opportunités de demain, au service des entreprises, institutions et communautés.

Le cabinet repose sur trois piliers d'expertise complémentaires :

- **Malabar Digital**, dédié au conseil en transformation digitale, à l'implémentation de solutions technologiques et à l'accompagnement numérique des organisations.
- **Malabar Academy**, un hub de formation et d'apprentissage des compétences numériques, managériales et comportementales.
- **Malabar Research & Development**, un laboratoire de conception et de gestion de projets innovants, avec une forte orientation terrain et une méthodologie agile.

Notre approche est ancrée dans les valeurs d'innovation, d'efficacité et d'anti-fragilité. En 4 ans d'existence, nous avons mené plus de 100 missions et accompagné plus de 50 clients et partenaires, publics comme privés, dans des projets structurants pour l'économie numérique congolaise.

[Malabar.cd]

Innogen Consulting

Innogen Consulting est un cabinet de conseil et d'études de marché qui accompagne les entreprises et institutions à réussir sur le continent africain. Avec une présence stratégique en France, en Côte d'Ivoire et en République Démocratique du Congo, et une couverture opérationnelle dans plus de 25 pays, elle offre à ses clients une connaissance approfondie des réalités locales et une expertise internationale.

Son savoir-faire s'étend sur des secteurs critiques, où ses équipes apportent des solutions spécifiques adaptées aux enjeux locaux : Services financiers, Télécommunications et technologies, Mines et énergie, Santé et industrie pharmaceutique, Grande distribution et biens de consommation, Secteur public et développement international

Ses domaines d'expertise sont :

1. Études de marché et analyses stratégiques

- **Études terrain sur mesure** : Sondages, panels consommateurs, focus group, et entretiens individuels.
- **Analyses sectorielles et concurrentielles** : Études d'opportunité, benchmark, veille technologique, et identification des leviers de différenciation.
- **Évaluation de la performance** : Tests de concepts, études de satisfaction client, bilans d'image et analyses d'impact.
- **Intelligence économique** : Cartographie des risques, veille stratégique et réglementaire pour sécuriser vos décisions.

2. Conseil en stratégie et transformation organisationnelle

- **Stratégies de croissance et d'innovation** : Déploiement sur de nouveaux marchés, diversification des activités et création de valeur.
- **Optimisation des organisations** : Transformation digitale, gestion du changement et amélioration des performances opérationnelles.
- **Planification financière et levée de fonds** : Business plans solides et analyse de rentabilité.
- **Gestion des risques et conformité** : Anticipation et maîtrise des vulnérabilités pour protéger vos opérations.

[Innogenconsulting.com]

Fondation Roi Baudouin

La Fondation Roi Baudouin est une fondation d'utilité publique indépendante et pluraliste active en Belgique et à l'international. Elle a pour mission d'améliorer les conditions de vie de la population en soutenant des projets innovants et des acteurs engagés dans des domaines variés tels que la justice sociale, la démocratie, la santé, le développement durable, la philanthropie, et la protection du patrimoine.

[kbs-frb.be]

