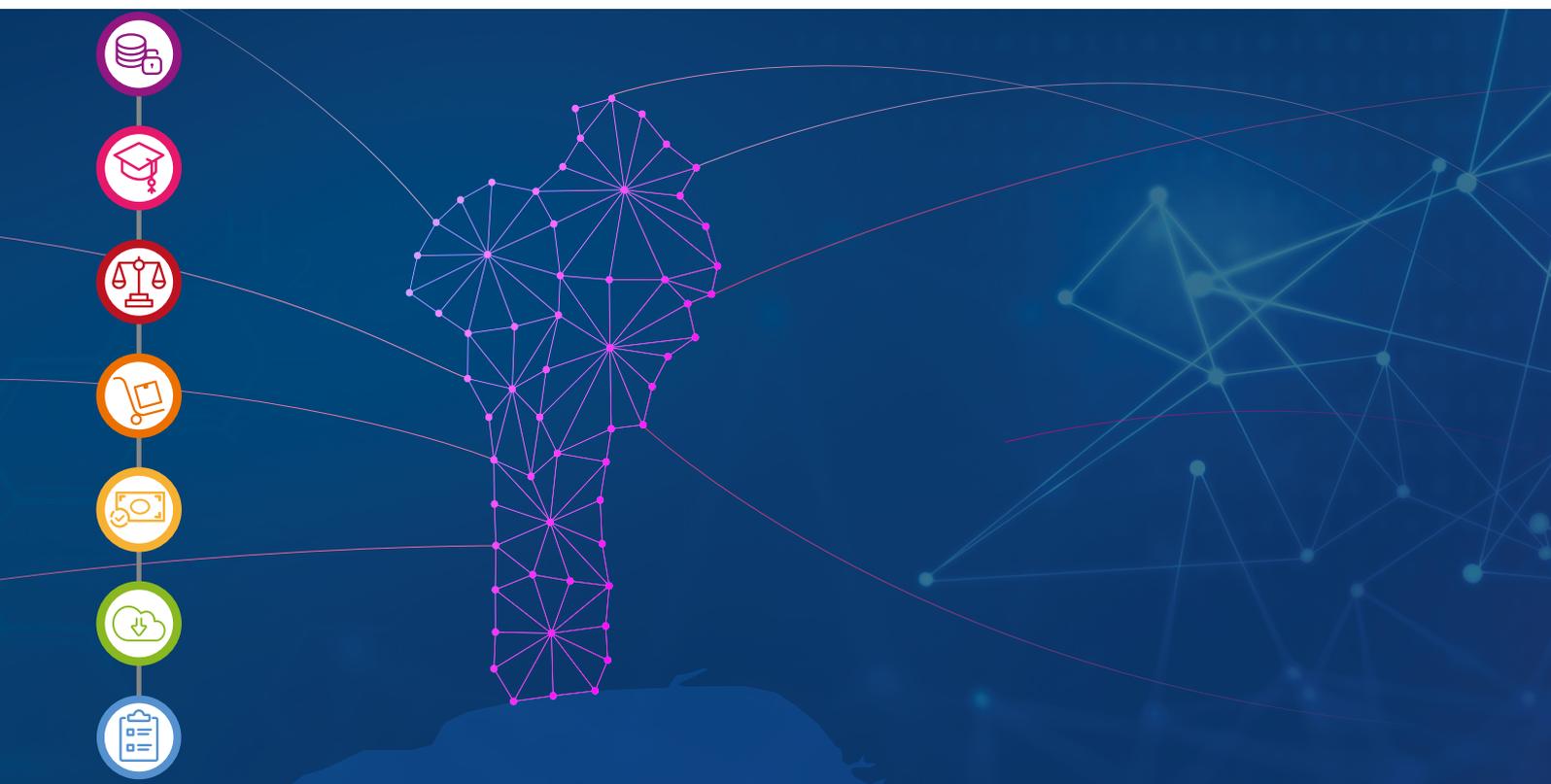




Bénin

Evaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique



© 2020, Nations Unies

Ce document est disponible en libre accès dans le cadre de la licence Creative Commons, créée pour les organisations intergouvernementales et disponible à <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/>.

Les affirmations, les interprétations et les conclusions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues de l'Organisation des Nations Unies ou de ses fonctionnaires ou de ses États Membres.

Les appellations employées et l'information qui figurent sur les cartes dans la présente publication n'impliquent de la part de l'Organisation des Nations Unies aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

La photocopie et la reproduction d'extraits sont autorisées sous réserve de l'inclusion des références appropriées.

Ce document a été revu par un service d'édition externe.

Publication des Nations Unies publiée par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement.

UNCTAD/DTL/STICT/2020/5

eISBN: 978-92-1-004998-6



NOTE

Au sein de la Division de la technologie et de la logistique de la CNUCED, la Section de la politique des TIC mène des travaux d'analyse consacrés aux incidences des technologies de l'information et de la communication (TIC) et du commerce électronique sur le développement. Elle est chargée de l'établissement du Rapport sur l'économie de l'information.

La Section de la politique des TIC promeut le dialogue international sur les questions liées aux TIC pour le développement. Elle contribue à renforcer les capacités des pays en développement à mesurer l'économie de l'information et à concevoir et mettre en œuvre des politiques et des cadres juridiques pertinents. Elle surveille également l'état global de la législation sur le commerce électronique (unctad.org/cyberlawtracker). Depuis 2016, la Section coordonne une nouvelle initiative multipartite intitulée eTrade for all (etradeforall.org), qui vise à améliorer la capacité des pays en développement, en particulier des pays les moins avancés (PMA), à exploiter le commerce électronique.

Dans le présent rapport, la mention d'une société et de ses activités ne doit pas être interprétée comme une marque de soutien de la part de la CNUCED à cette société ou à ses activités.

Les signes typographiques ci-après ont été utilisés dans les tableaux :

Deux points (..) signifient que les données ne sont pas disponibles ou ne sont pas fournies séparément. Dans le cas où aucune donnée n'était disponible pour l'ensemble des éléments composant une ligne d'un tableau, celle-ci a été omise ;

Un tiret (-) signifie que l'élément considéré est égal à zéro ou que sa valeur est négligeable ;

Sauf indication contraire, le terme dollar s'entend du dollar des États-Unis d'Amérique ;

Les chiffres ayant été arrondis, leur somme et celle des pourcentages figurant dans les tableaux ne correspondent pas nécessairement aux totaux indiqués.

Le taux de change utilisé au moment de la rédaction du document est de 0,0018 Dollar américain pour 1 Franc CFA.



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE	VI
REMERCIEMENTS	VII
ABRÉVIATIONS	VIII
APERÇU	1
MÉTHODOLOGIE	3
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES	4
CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL	7
1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DES STRATÉGIES.....	7
2. INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES.....	14
3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES	22
4. SOLUTIONS DE PAIEMENT.....	28
5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE.....	31
6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE	33
7. ACCÈS AU FINANCEMENT	37
CONCLUSION	41
MATRICE D' ACTIONS	42
Annexe I : Profil pays du Bénin etradeforall.org	46
Annexe II: Documents et sites web consultés	48
Annexe III: Liste des Évaluations rapides de l'état de préparation au commerce électronique publiées	50



TABLE DES FIGURES, TABLEAUX ET ENCADRÉS

FIGURES

1. Niveau de maturité du point de vue du secteur public.....	2
2. Méthodologie de l'évaluation	3
3. Gouvernement électronique - vue d'ensemble.....	10
4. Marché des fournisseurs d'accès à l'Internet	15
5. Si votre entreprise a déjà vendu des produits et services en ligne, quelle a été l'importance des facteurs suivants dans votre décision d'investir ?	16
6. Veuillez évaluer les facteurs suivants en fonction de leur importance pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays	16
7. Veuillez classer les éléments suivants en fonction de leur importance (selon votre propre perception) pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays.....	17
8. Pénétration des télécommunications, téléphonie et Internet (2018).....	18
9. Prix de l'Internet mobile - analyse comparée prix relatif Bénin et zone UEMOA	19
10. Accès à l'électricité, population totale, urbaine et rurale, Bénin et UEMOA (2018)	21
11. Indice Intégré de Développement Postal (UPU, 2018).....	23
12. Description des flux de services postaux par type d'opérateur.....	24
13. Poste du Bénin - performance de bout en bout - délais de traitement	25
14. Doing business - le commerce transfrontalier.....	27
15. Évolution des comptes de monnaie mobile et des transactions en paiement mobile 2014-2018.....	29
16. Statistiques sur les services financiers via la téléphonie mobile au Bénin (2017)	30
17. Veuillez évaluer les éléments suivants en fonction de leur importance pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays	32
18. Évolution des dépôts et crédits des banques commerciales (BC) et institutions de microfinance (IMF) au Bénin (2012-2015).....	37
19. Indicateurs de bancarisation au Bénin et classement par rapport à l'UEMOA.....	38

TABLEAUX

1. Structures en charge de la préparation et du suivi des orientations nationales en matière de numérique et de commerce électronique.....	8
2. Structures en charge de la réglementation et du suivi des opérations du numérique et du commerce électronique	8
3. Vue d'ensemble - Commerce électronique B2C, développement des TIC et gouvernement électronique dans l'espace UEMOA.....	9
4. Marché béninois des télécommunications.....	14
5. Exemples de système d'adressage numérique en Afrique de l'Ouest.....	26
6. Taux d'alphabétisation et taux de scolarisation au Bénin (2018)	34
7. EPES ayant reçu un avis favorable pour le régime d'agrément suite aux travaux du 4 octobre 2019 du CCNES sur les TIC	35
8. Panorama rapide de quelques start-up technologiques du Bénin	36

ENCADRÉ

1. Développement d'une plateforme de commerce électronique.....	13
---	----



PRÉFACE

L'initiative *eTrade for all*, lancée à la quatorzième Conférence ministérielle de la CNUCED en juillet 2016, est un exemple concret de la façon de mobiliser l'économie numérique pour soutenir le Programme de développement durable à l'horizon 2030, notamment les objectifs de développement durable 5, 8, 9 et 17. Cette initiative vise à sensibiliser, à renforcer les synergies et à accroître l'ampleur des efforts de la communauté internationale du développement pour renforcer la capacité des pays en développement à s'engager dans le commerce électronique et à en tirer parti, en s'attaquant à sept domaines politiques pertinents :

- Évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation de stratégies
- Infrastructures TIC et services
- Logistique du commerce et facilitation des échanges
- Solutions de paiement
- Cadre juridique et réglementaire
- Développement des compétences en commerce électronique
- Accès au financement

Dans le cadre de cette initiative, il est envisagé d'effectuer des évaluations à la demande des pays, afin de fournir une analyse de base de la situation actuelle du commerce électronique dans les pays concernés et d'identifier les opportunités et les obstacles. Les rapports qui en résulteront constitueront une précieuse contribution à la participation de ces pays à diverses discussions sur le commerce électronique et l'économie numérique, telles que le nouveau Groupe intergouvernemental d'experts de la CNUCED sur le commerce électronique et l'économie numérique.

Cela devrait en outre aider les pays les moins avancés (PMA) à identifier les domaines dans lesquels ils pourraient bénéficier de l'assistance des partenaires membres de *eTrade for all*.

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Bénin au commerce électronique est la vingt-quatrième évaluation de ce type menée par la CNUCED et la cinquième au sein de l'Union Économique et Monétaire de l'Afrique de l'Ouest, après le Sénégal, le Togo, le Burkina Faso et le Mali. D'autres évaluations sont en cours de finalisation au Niger et en Côte d'Ivoire. De ces analyses découleront des recommandations permettant d'avancer tant au niveau national que régional et de contribuer ainsi à l'élaboration d'un plan régional, en soutien à la Déclaration ministérielle en date du 29 septembre 2017, dans laquelle les Ministres en charge du Commerce des États membres de l'UEMOA ont reconnu « (...) l'importance stratégique du commerce électronique et du commerce des services dans l'économie de l'Union et [ont recommandé] la mise en œuvre d'un plan de travail au niveau régional. » Suite à cette déclaration, la Commission de l'UEMOA et la CNUCED, en collaboration avec les partenaires de *eTrade for all*, ont organisé, à Ouagadougou en octobre 2018, un atelier régional sur le commerce électronique, afin d'identifier les axes prioritaires du plan de travail et de promouvoir les actions nécessaires pour son développement.

Je souhaite que ce rapport contribue à aider le Gouvernement du Bénin dans ses efforts pour construire pour le commerce électronique un écosystème solide, sûr et favorable aux entreprises.

Shamika N. Sirimanne

Directrice, Division de la technologie et de la logistique, CNUCED



REMERCIEMENTS

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Bénin au commerce électronique a été préparée par Christopher Grigoriou, consultant, en étroite collaboration avec Cécile Barayre, Iris Macculi et Valentina Rivas, sous la supervision générale de Torbjörn Fredriksson. Le soutien technique et la coordination dans le pays par le consultant national mis à disposition par le Gouvernement béninois, Cokou Gagnon, ont été déterminants pour le succès de cette évaluation.

La CNUCED remercie vivement son Excellence Mme Shadiya Alimatou Assouman, Ministre de l'Industrie et du Commerce; son Excellence Mme Aurélie Adam Soule Zoumarou, Ministre du Numérique et de la Digitalisation; M. Serge Adjovi, Directeur Général de l'Agence de Développement du Numérique, Monsieur René Akowanou, cadre à la Direction Générale du Commerce Extérieur au Ministère de l'Industrie et du Commerce; l'ensemble du personnel de l'Agence des Services et Systèmes d'Information (ASSI), pour le pilotage de l'étude, ainsi que l'ensemble des acteurs publics et privés du commerce électronique pour leur participation et leur contribution.

Des observations pertinentes sur diverses parties du rapport ont été émises par les représentants de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI); du Centre du commerce international (ITC); de l'Union Internationale des Télécommunications (ITU); de l'Organisation mondiale du commerce (OMC); de l'Union postale universelle (UPU) et par l'ensemble des acteurs publics et privés du commerce électronique et de la société civile rencontrés durant la mission de la CNUCED au Bénin.

À Genève, l'évaluation a été rendue possible grâce à l'assistance de la Mission permanente de la République du Bénin auprès de l'Office des Nations Unies. Le soutien de Son Excellence Eloi Laourou, Ambassadeur extraordinaire et plénipotentiaire du Bénin auprès de la Confédération Helvétique, Représentant Permanent auprès de l'Office des Nations Unies, a été particulièrement précieux.

La CNUCED remercie également les nombreux représentants des secteurs public et privé et de la société civile qui ont activement participé aux ateliers de consultation et aux rencontres bilatérales organisés lors de la mission conduite à Cotonou en octobre 2019, ainsi que les répondants de l'étude en ligne qu'elle a menée dans le cadre de cette étude.

La publication assistée par ordinateur a été préparée par Keel Chan et la couverture a été conçue par Magali Studer. Le document a été édité par Françoise de Maulde.

La CNUCED tient enfin à remercier le Gouvernement allemand de son soutien financier.



ABRÉVIATIONS

A4AI	Alliance for Affordable Internet / Alliance pour l'Internet Abordable
ACE	Africa Coast to Europe
ABSU-CEP	Agence Béninoise du Service Universel des Communications Électroniques et de la Poste
ADN	Agence pour le Développement du Numérique
AFE	Accord sur la facilitation des échanges
ANSSFD	Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers Décentralisés
ANIP	Agence Nationale d'Identification des Personnes
ANSSI	Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
APDP	Autorité de Protection des Données Personnelles
APIEx	Agence de Promotion des Investissement et des Exportations
ARCEP	Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse
ASMAB	Association pour la Solidarité des Marchés du Bénin
ASSI	Agence des Services et Systèmes d'Information
B2B/B2C	Business to Business / Business to Consumer
BAI	Bureau d'Analyse et d'Investigation
BC	Banque commerciale
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BM	Banque mondiale
BRMN	Bureau de Restructuration et de Mise à Niveau
CCIB	Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin
CCNES	Conseil Consultatif National de l'Enseignement Supérieur
CDS	Customs Declaration System/Système de déclaration en douane
CEDEAO	Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CIIS	Cité internationale de l'innovation et du savoir
CIR	Cadre intégré renforcé
CN	Conseil du Numérique
CNFE	Comité national de facilitation des échanges
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNUDCI	Commission des Nations Unies pour le droit commercial international
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
DGDDI	Direction Générale des Douanes et Droits Indirects
DGI	Direction Générale des Impôts
DPP	Dialogue public-privé
FAI	Fournisseur d'Accès Internet
EGDI	E-Government Development Index
EME	Établissements de monnaie électronique
EPES	Établissement Privé d'Enseignement Supérieur
GIE	Groupement d'Intérêt Économique
GUCE	Guichet Unique du Commerce Extérieur
IATA	International Air Transport Association
IMF	Institution de microfinance



IPS	International Postal System / Système Postal International
ITC	International Trade Center / Centre du Commerce International
LPB	La Poste du Bénin
MAEP	Ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et de la Pêche
MCP	Ministère de la Communication et de la Poste
ME	Ministère de l'Énergie
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances
MIC	Ministère de l'Industrie et du Commerce
MISP	Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité Publique
MIT	Ministère des Infrastructures et des Transports
MJL	Ministère de la Justice et de la Législation
MND	Ministère du Numérique et de la Digitalisation
MPD	Ministère du Plan et du Développement
MPME	Micro Petites et Moyennes Entreprises
MPMEPE	Ministère des Petites et Moyennes Entreprises et de la Promotion de l'emploi
MTCA	Ministère du Tourisme, de la Culture et des Arts
NPI	Numéro Personnel d'Identification
OCRC	Office Central de Répression de la Cybercriminalité
OIF	Organisation internationale de la Francophonie
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	Organisation mondiale des douanes
OPD	Opérateur Postal Désigné
OPSNR	Opérateurs de Services Postaux Non Réservés
PAG	Programme d'Actions du Gouvernement 2016-2021
PD2IT	Projet de Développement des Infrastructures des Télécommunications et des TIC
ICP	Infrastructure à clé publique
PMA	Pays les moins avancés
PME	Petites et moyennes entreprises
PMI	Petites et moyennes industries
PNI	Plateforme Nationale d'Interopérabilité
PNPE	Plateforme nationale de paiement électronique
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
PPP	Partenariat public-privé
PTF	Partenaires techniques et financiers
RAVIP	Recensement administratif à vocation d'identification de la population
SBIN	Société Béninoise d'Infrastructure Numérique
SDNSI	Schéma Directeur National des Systèmes d'Information
SIGTAS	Système Intégré de Gestion des Impôts et des Taxes
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UE	Union européenne
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine



UIT	Union internationale des télécommunications
UNCDF	United Nations Capital Development Fund / Fonds d'équipement des Nations Unies
UPU	Union postale universelle
WEF	World Economic Forum / Forum économique mondial
WDI	World Development Indicators / Indicateurs du développement dans le monde

APERÇU

Le Bénin affiche depuis 2016 sa volonté de promouvoir le développement de l'économie numérique et du commerce électronique. Le Programme d'Actions du Gouvernement 2016-2021, intitulé « Bénin révélé », est très ambitieux à cet égard, visant notamment une couverture de 80% de la population en accès à haut ou très haut débit et la généralisation du commerce électronique. Plus globalement, l'ambition du Président de la République et du Gouvernement est de « transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale d'ici 2021 ».

Pour atteindre un tel objectif, le Gouvernement a fixé un cadre de gouvernance en créant plusieurs agences d'exécution au service des ministères sectoriels. Quatre agences d'État ont été créées afin d'accompagner les ministères sectoriels dans l'application de la politique nationale de l'économie numérique. Le cadre réglementaire du commerce électronique et de l'économie numérique a été défini via le Code du Numérique, qui a été voté en 2017 et promulgué en 2018. Ce code définit en particulier la réglementation des communications électroniques, de l'archivage numérique, des signatures électroniques, du commerce électronique, de la protection des données personnelles, de la cybersécurité et de la lutte contre le cybercrime. L'engagement affiché par l'État pour la promotion du commerce électronique et de l'économie numérique se retrouve dans les réponses aux questionnaires transmis dans le cadre de l'étude: 80% des répondants du secteur public estiment que le commerce électronique bénéficie d'un soutien politique de haut niveau, et 90% considèrent que le développement des TIC et du numérique sont une priorité nationale (voir figure 1).

Des investissements importants ont été réalisés en matière de dématérialisation dans le cadre du projet phare portant sur le développement d'une administration intelligente (*smart gov*). Certaines réalisations ont ainsi déjà été achevées ou sont en cours de réalisation, concernant la dématérialisation d'une partie de la fiscalité et des fiches de paie de l'administration, la mise en place des visas électroniques et la définition de l'identité numérique avec la mise en place d'une base de données biométriques. Quatre projets majeurs sont par ailleurs en cours de réalisation. Il s'agit de la construction

d'un data center national, de la mise en place d'une infrastructure à clé publique (ICP), du déploiement d'une plateforme nationale d'interopérabilité pour la dématérialisation des échanges de données entre administrations publiques et privées et d'une plateforme nationale des services publics (PNS) pour simplifier notamment les procédures d'état civil, de marchés publics, de créations d'entreprises en ligne. Enfin, une réflexion est en cours sur le modèle de financement et d'administration d'une plateforme de commerce électronique qui pourrait servir de tremplin à l'ensemble du secteur.

En matière d'infrastructures TIC, d'importantes réalisations ont déjà été achevées, telles que la réhabilitation et l'extension du réseau de 2 000 km de fibre optique sur le territoire national et le déploiement de plusieurs boucles locales autour des localités comme Cotonou-Porto Novo et Ouidah-Calavi-Godomey. L'amélioration des infrastructures reste la priorité, compte tenu de l'ambition du PAG d'assurer un taux de couverture du haut et très haut débit à 80% de la population. Le déploiement insuffisant tant de la dorsale que du maillage et de l'accès au dernier kilomètre ainsi que le coût des forfaits internet sont autant de freins à l'objectif d'universalité d'accès à l'Internet dans un contexte où près de la moitié de la population (45%) n'a pas accès à l'électricité (Banque mondiale, WDI 2019). Le taux de pénétration global de l'Internet en 2018-2019 est d'environ 48% de la population béninoise, dont 5,53 millions d'abonnés à l'Internet mobile selon les données des opérateurs GSM. L'accès à l'Internet de type haut débit et de type 3G/4G touche quant à lui 20% de la population (ARCEP 2019).

La complexité des livraisons en raison de l'absence d'adressage est un frein supplémentaire au développement du commerce électronique. De plus, la Poste manque de ressources et de compétences pour mettre en place un suivi efficace des envois et des échanges postaux internationaux. Ces derniers souffrent également de l'absence de collaboration entre les services postaux et douaniers ainsi que de l'absence d'accord avec les compagnies aériennes qui assurent les liaisons régionales et internationales. L'évaluation réalisée par l'Union Postale Universelle (UPU) a permis d'identifier les lacunes de La Poste du Bénin et de proposer des solutions pour aider

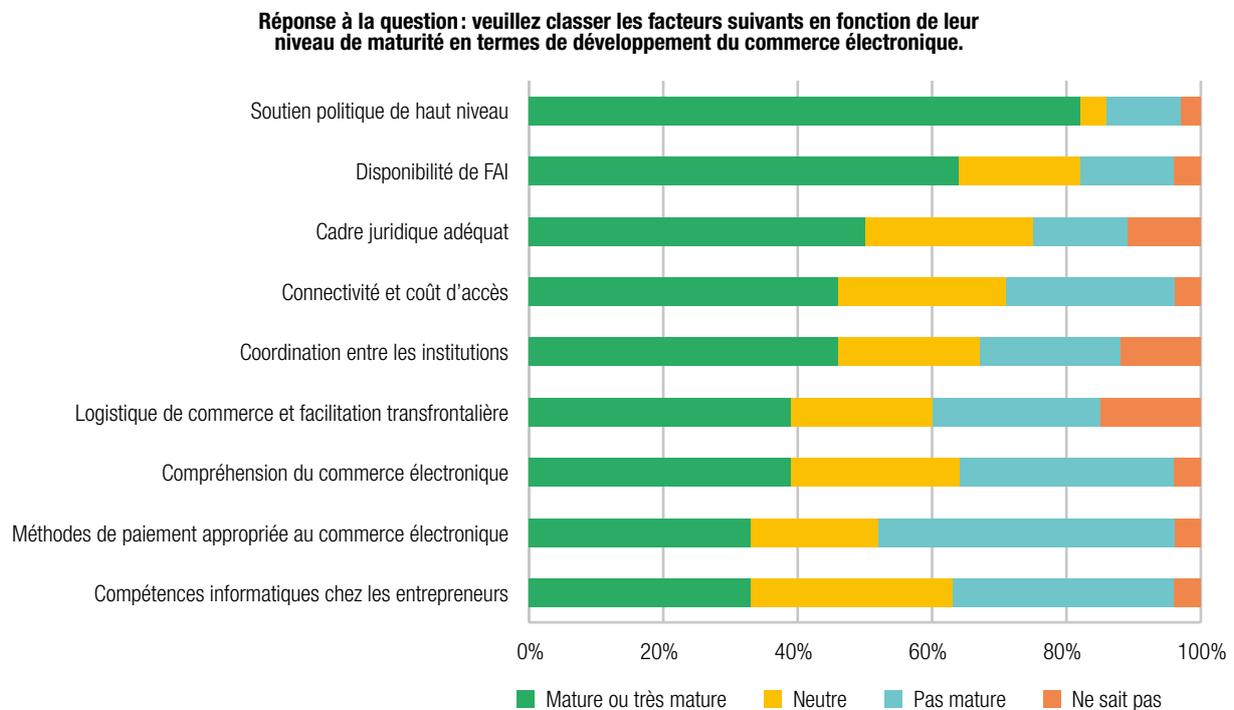


l'opérateur postal à répondre à la fois aux objectifs du gouvernement et aux exigences du commerce électronique, notamment pour les échanges d'information avec la douane dans le cadre des envois postaux internationaux.

La dématérialisation des paiements est une réalité au Bénin, qui a vu une forte augmentation des paiements mobiles au cours des dernières années: la valeur totale des transactions via les paiements mobiles a été multipliée par 11 entre 2015 et 2018 et le nombre de comptes actifs, par 6,6. Le commerce électronique reste cependant essentiellement informel et s'effectue par le biais des réseaux sociaux. Les paiements sont majoritairement effectués à la livraison, en espèces ou via les paiements mobiles, le recours aux paiements en ligne de type VISA, Mastercard etc. restant limité. Cela s'explique d'une part par la faible bancarisation de l'économie, d'autre part par le manque de confiance tant des consommateurs que des producteurs. Enfin, les utilisateurs préfèrent échapper à la fiscalité et rester dans l'informel, au détriment du développement de leur activité et des recettes fiscales de l'État béninois.

Un écosystème embryonnaire, mais réel, est en cours de développement au Bénin, qu'il s'agisse du réseau de start-up numériques ou d'incubateurs. Au-delà de la question des infrastructures, cet écosystème a besoin d'être soutenu à plusieurs niveaux. La question du développement des compétences est centrale dans un contexte où près de 60% de la population est analphabète et où moins d'une fille sur deux dépasse la scolarisation primaire (Banque mondiale, WDI 2019). Une multiplicité de formations et de diplômes tant publics que privés proposent divers programmes sur les filières de l'information et de la technologie, du génie informatique, de la gestion de projet et de la gestion d'entreprise afin de répondre à la transversalité des compétences requises pour le développement du commerce électronique. En parallèle, un réseau d'incubateurs, de «laboratoires accélérateurs» et de start-up technologiques est en train d'émerger autour du projet Sèmè City, devant permettre l'accompagnement des start-up du secteur qui n'ont peu ou pas accès aux crédits des banques ou institutions de microfinance.

Figure 1 : Niveau de maturité du point de vue du secteur public



Source: CNUCED, 28 répondants du secteur public



MÉTHODOLOGIE

Une approche en quatre phases a été utilisée pour l'évaluation rapide de l'état de préparation du Bénin au commerce électronique, afin d'assurer un niveau

élevé de participation et d'engagement des principales parties prenantes dans le processus de consultation.

Figure 2 : Méthodologie de l'évaluation



- ✓ **Phase 1 | Juillet-août 2019 :** Engagement des parties prenantes et recherche documentaire. Cette phase a permis à l'équipe de mener une analyse préliminaire à travers l'examen de la documentation disponible sur le pays, la recherche de données statistiques et d'informations qualitatives en provenance de différentes sources, compilées par la CNUCED dans le cadre de l'initiative *eTrade for all*.
- ✓ **Phase 2 | Septembre-octobre 2019 :** Adaptation et diffusion des questionnaires par l'équipe, destinés aux secteurs public et privé. Au total, 70 questionnaires ont été remplis et utilisés pour cette évaluation.
- ✓ **Phase 3 | 7 au 10 octobre 2019 :** Mission de la CNUCED à Cotonou. Consultations dans le pays et validation des premières tendances. Des réunions d'envergure, respectivement avec les secteurs public et privé, ont été organisées. La mission a également donné lieu à des rencontres bilatérales avec des représentants d'institutions clés, de plateformes de commerce électronique, ou de la société civile.
- ✓ **Phase 4 | Novembre 2019-mai 2020 :** Rédaction du rapport et validation.

Comme pour toutes les autres évaluations rapides de l'état de préparation au commerce électronique, les sept domaines thématiques sur lesquels repose l'initiative *eTrade for all* ont été utilisés comme points d'entrée pour cette évaluation. Ceux-ci sont :

- ✓ Évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation de stratégies
- ✓ Infrastructures TIC et services
- ✓ Logistique du commerce et facilitation des échanges
- ✓ Solutions de paiement
- ✓ Cadre juridique et réglementaire
- ✓ Développement des compétences en commerce électronique
- ✓ Accès au financement

Les informations fournies dans ce rapport s'appuient sur les données recueillies auprès de 70 répondants aux questionnaires pour les secteurs public et privé et sur les apports des parties prenantes rencontrées durant les réunions organisées lors de la mission de la CNUCED dans le pays.



RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies	
<p>Le développement de l'économie numérique et du commerce électronique se fait sous l'impulsion du Programme d'Actions du Gouvernement 2016-2021 (PAG) qui a défini six projets phares impliquant le développement du numérique et/ou du commerce électronique.</p> <p>Des agences d'État ont été créées afin de mener à bien l'objectif défini par le Gouvernement de «<i>transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale d'ici 2021</i>». Quatre d'entre elles ont pour mission d'accompagner les ministères sectoriels dans l'application de la politique nationale de l'économie numérique.</p>	<p>Faire le bilan des actions engagées par le PAG et diffuser auprès du public le bilan des avancées et de l'impact des actions réalisées dans le cadre du Programme.</p> <p>Définir un cadre de concertation public-privé pour accompagner le développement du commerce électronique, sensibiliser et convaincre les acteurs potentiels des bénéfices liés au commerce électronique, tant pour les consommateurs que pour les producteurs et prestataires de services.</p> <p>Renforcer la coordination par le Bureau d'Analyse et d'Investigation (BAI) de l'ensemble des activités des ministères et de leurs actions en raison du caractère transversal du commerce électronique.</p>
 Infrastructures TIC et services	
<p>Le taux de pénétration global de l'Internet en 2018-2019 est d'environ 48% de la population béninoise, dont 5,53 millions d'abonnés à l'Internet mobile selon les données des opérateurs GSM. L'accès à l'Internet de type haut débit (3G/4G) touche quant à lui 20% de la population (ARCEP 2019).</p> <p>Des investissements importants ont été réalisés en matière d'infrastructures TIC.</p> <p>L'amélioration des infrastructures reste la priorité, compte tenu de l'ambition du PAG qui vise un taux de couverture du haut et très haut débit pour 80% de la population. Le déploiement de la dorsale, le maillage et l'accès au dernier kilomètre ainsi que le coût des forfaits Internet sont des freins importants à l'objectif d'universalité de l'accès à l'Internet dans un contexte où près de la moitié de la population (45%) n'a pas accès à l'électricité (Banque mondiale, WDI 2019)</p>	<p>Faire une cartographie des besoins prioritaires en termes d'extension de la dorsale, du maillage et de l'accès à l'électricité.</p> <p>Identifier un modèle de partenariat pour le développement du maillage si la taille des marchés ne permet pas d'atteindre le seuil de rentabilité pour les opérateurs privés.</p> <p>Favoriser l'émergence d'associations de consommateurs pour une plus grande transparence des coûts et des responsabilités dans la qualité du réseau de l'Internet.</p>



CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Logistique du commerce et facilitation des échanges	
<p>La dimension livraison et logistique est une difficulté majeure pour le développement du commerce électronique au Bénin. L'absence de système d'adressage, les ressources limitées et le manque de suivi par La Poste des paquets et colis entre le bureau expéditeur et le bureau de destination sont les obstacles majeurs identifiés.</p> <p>Les opérateurs privés sont largement majoritaires sur le marché des envois express.</p> <p>Les échanges postaux internationaux souffrent de l'absence de collaboration entre services postaux et douaniers.</p>	<p>Faire un recensement des solutions existantes en matière d'adressage numérique et retenir la plus appropriée au cas béninois (voir les cas du Ghana et de la Mongolie).</p> <p>Mettre en place des points relais dans les gares routières et/ou dans les localités les moins bien desservies.</p> <p>Étudier les différents modèles (public, privé, PPP) de plateformes de commerce électronique mis en place dans d'autres pays (ex. au Rwanda).</p> <p>Initier des discussions entre La Poste et la douane pour intégrer progressivement les recommandations de l'UPU en matière de gestion des flux de colis postaux internationaux. Les initiatives pour la dématérialisation du processus de dédouanement pour les colis postaux pourraient tout à fait s'insérer dans le processus de réforme des douanes du Bénin.</p> <p>Voir comment le suivi des colis proposé par l'UPU, via notamment le développement d'un module informatique (CDS) pourrait s'appliquer au système de dédouanement informatisé de la douane du Bénin (SYDONIA World).</p>
 Solutions de paiement	
<p>La dématérialisation des paiements est une réalité au Bénin aujourd'hui, avec un développement important du recours à la monnaie mobile au cours des dernières années. Cette dématérialisation est pour l'essentiel rattachée à du commerce informel réalisé au travers des services de messagerie de WhatsApp ou Facebook avec des paiements effectués à la livraison.</p> <p>Les paiements en ligne « classiques » de type Visa, Mastercard, Paypal sont peu utilisés, du fait du faible taux de bancarisation de l'économie béninoise mais également du coût du service bancaire qui rebute nombre d'utilisateurs potentiels, lesquels n'en voient pas les avantages.</p>	<p>Développer l'interopérabilité des services financiers.</p> <p>Informers les utilisateurs, tant consommateurs que producteurs, sur la sécurisation des transactions apportée par le recours au paiement en ligne, et plus généralement sur les gains potentiels à adhérer au commerce électronique via une plateforme électronique d'échange.</p>



CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Cadre juridique et réglementaire	
<p>Le Code du Numérique promulgué en 2018 définit le cadre réglementaire de l'économie numérique et du commerce électronique au Bénin. Il définit notamment la réglementation des communications électroniques, de l'archivage numérique, des signatures électroniques, du commerce électronique, de la protection des données personnelles, de la cybersécurité et de la lutte contre le cybercrime.</p>	<p>Le Code du Numérique doit à présent être diffusé et promu afin de rassurer et de convaincre les utilisateurs potentiels du commerce électronique avec la mise en place de sanctions pour les opérateurs qui ne se conformeraient pas à la réglementation.</p> <p>L'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP), qui faisait jusqu'à présent un travail de prévention ou de pédagogie vis-à-vis des opérateurs afin qu'ils se mettent en conformité, doit par exemple s'assurer que les autorisations fournies aux sites de commerce électronique pour le traitement des données personnelles sont effectivement affichées sur les sites de commerce électronique avec un lien vers le site de l'APDP.</p> <p>Le recensement des acteurs formels et informels qui opèrent dans le commerce électronique doit être réalisé.</p> <p>Les capacités et compétences des acteurs du corps judiciaire dans le domaine du commerce électronique doivent être renforcées.</p>
 Développement des compétences pour le commerce électronique	
<p>De multiples formations et diplômes, tant publics que privés, proposent divers programmes dans les filières de l'information et de la technologie, du génie informatique, de la gestion de projet et de la gestion d'entreprise. En parallèle, un écosystème encore embryonnaire mais réel d'incubateurs, de «laboratoires accélérateurs» et de start-up technologiques est en train d'émerger autour de Sèmè City. Ce projet du Gouvernement vise à créer, à l'horizon 2030, une « Cité internationale de l'innovation et du savoir » (Ciis), offrant un cadre intégré pour des écoles, formations, incubateurs...</p> <p>Dans le même temps, près de 60% de la population est analphabète et moins d'une fille sur deux va au-delà de la scolarisation primaire (source Banque mondiale, WDI 2019).</p>	<p>Réaliser l'état des lieux sur l'écart entre les compétences requises, les compétences existantes et les formations proposées.</p> <p>Accompagner cette identification d'un travail de certification et d'accréditation des formations afin de fournir de la visibilité aux bénéficiaires de ces formations et aux futurs employeurs potentiels.</p> <p>Suivre systématiquement l'action des incubateurs et accélérateurs et leur proposer/imposer un système d'accréditation.</p> <p>Développer et renforcer les formations continues afin d'inclure les populations peu ou pas alphabétisées.</p>
 Accès au financement	
<p>Les start-up technologiques n'ont globalement pas accès au financement direct des banques qui exigent des garanties qu'elles ne peuvent pas leur fournir. Elles ont le plus souvent recours, comme dans d'autres PMA, à leurs fonds propres.</p>	<p>Promouvoir le regroupement des compétences afin de pouvoir atteindre des tailles critiques.</p> <p>Fournir des fonds de garantie avec des décaissements conditionnés et un suivi continu.</p> <p>Faire appel aux partenaires techniques et financiers pour des programmes de financement ou de développement de fonds de garantie pour les start-up technologiques.</p>

CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL

1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DES STRATÉGIES

Le développement de l'économie numérique et du commerce électronique se fait sous l'impulsion du Programme d'Actions du Gouvernement 2016-2021 (PAG) dans lequel figurent quatre projets phares impliquant le développement du numérique et/ou du commerce électronique afin de «transformer le Bénin en la plateforme de services numériques de l'Afrique de l'Ouest pour l'accélération de la croissance et l'inclusion sociale d'ici 2021». Des agences d'État ont été créées afin d'accompagner les Ministères sectoriels vers la réalisation de ces objectifs, dont l'Agence pour le Développement du Numérique (ADN) qui a été mise en place afin de servir de point focal à l'ensemble des Ministères et Agences nationales quant à la politique nationale de l'économie numérique.

1.1 Politiques nationales liées aux TIC, au gouvernement en ligne et au commerce électronique

La promotion et le développement du commerce électronique sont des objectifs prioritaires du Gouvernement béninois qui s'articulent autour de quatre projets phares du PAG pouvant être résumés comme suit :

1. Déployer l'Internet à haut et très haut débit sur l'ensemble du territoire et atteindre un taux de couverture de 80% du territoire national en 2021 ;
2. Mettre en œuvre une administration intelligente (smart gouv) ;
3. Généraliser l'usage du e-commerce par les dispositions suivantes :
 - 3.1. La mise en place d'une plateforme de type «market place», ou plateforme de commerce électronique constituant une place de marché universelle pour les biens et services à destination des consommateurs et à disposition des entreprises béninoises ;
 - 3.2. La mise en place d'une Plateforme nationale de paiement électronique (PNPE) ;
 - 3.3. Un écosystème dédié pour les start-up numériques ;
 - 3.4. La normalisation et la numérisation des adresses postales ;
4. Promouvoir et étendre l'usage du numérique par l'éducation et la formation et développer les contenus numériques.

Par ailleurs, la politique nationale de développement du commerce a pour objectif la «valorisation de l'économie numérique au service du commerce».

1.2 Coordination nationale et cadre de gouvernance

Un cadre de gouvernance a été défini afin d'assurer le suivi du développement et de la promotion des activités liées au numérique et au commerce électronique définies par le PAG.

Plusieurs structures ont été soit créées soit redéfinies, afin de fournir aux Ministères sectoriels de l'Industrie et du Commerce (MIC) et du Numérique et de la Digitalisation (MND) les compétences techniques et de gestion de projets de l'écosystème de l'économie numérique. Compte tenu de la forte transversalité du commerce électronique, des redondances peuvent exister entre les Ministères techniques et les différences structures, impliquant un fort besoin de coordination des actions.

Une première catégorie de structures est en charge de la préparation et du suivi des orientations nationales en matière de numérique et de commerce électronique (voir tableau 1).

Une deuxième catégorie de structures est en charge de la réglementation et du suivi des opérations du numérique et du commerce électronique (voir tableau 2).



Tableau 1: Structures en charge de la préparation et du suivi des orientations nationales en matière de numérique et de commerce électronique

Structure	Attributions
Agence pour le Développement du Numérique (ADN)	L'ADN a pour rôle d'assurer la préparation et l'organisation des travaux du Conseil du Numérique, le suivi et l'évaluation de l'exécution de sa stratégie. L'ADN est en particulier en charge du volet relatif aux infrastructures à haut débit et très haut débit. Elle assure la maîtrise d'ouvrage de tous les projets permettant la couverture du territoire national par les réseaux donnant accès à l'Internet et à des services numériques. Elle a été créée pour remplacer l'Agence d'Exécution du Conseil du Numérique (AECN).
Agence des Services et Systèmes d'Information (ASSI)	L'ASSI élabore et met en œuvre les programmes et projets entrant dans le cadre des stratégies de développement des services et systèmes d'information numériques. Elle est chargée en particulier de l'exécution des projets phares de l'administration intelligente (smart gov), e-commerce, dématérialisation ... ainsi que de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour les projets de tous les Ministères sectoriels. L'ASSI est en charge de la mise en œuvre du Schéma Directeur National des Systèmes d'Information (SDNSI).
Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP)	L'ANIP est en charge de la modernisation du processus d'identification des personnes, en particulier d'opérationnaliser la base de données biométriques sur les personnes physiques, et la détermination, l'attribution et la conservation du Numéro Personnel d'Identification (NPI).

Tableau 2: Structures en charge de la réglementation et du suivi des opérations du numérique et du commerce électronique

Structure	Attributions
Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP)	L'ARCEP a pour mission de soutenir le secteur de l'économie numérique, d'assurer la régulation du marché, de protéger les droits et intérêts des utilisateurs et d'assurer la gestion des fréquences radioélectriques.
Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP)	L'APDP veille à ce que le traitement des données personnelles soit conforme au Livre V du Code du Numérique (voir section 5). L'APDP a la charge de conduire des investigations ou d'engager des poursuites si besoin, même si elle fait, à ce stade, de l'information et de la prévention plus que de la répression. Cette structure remplace l'ancienne Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).
Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)	L'ANSSI contrôle le niveau de sécurité des systèmes d'information et des réseaux.
Office Central de Répression de la Cybercriminalité (OCRC)	L'OCRC est en charge de la lutte contre la criminalité liée aux TIC.



1.3 Positionnement du Bénin selon divers indices de développement

Les performances du Bénin en matière de développement du commerce électronique et des TIC le positionnent respectivement à la cinquième et sixième place de l'UEMOA sur sept pays considérés à la fois par l'indice du commerce électronique B2C de la CNUCED (2019) et par l'indice de développement des TIC de l'UIT (2017). L'indice de maturité de l'utilisation des TIC du World Economic Forum (2018) classe le Bénin en dernière position après le Sénégal et le Mali. Cet indice ne considère que ces trois pays pour la zone UEMOA.

L'indice de développement en matière de gouvernement électronique (EGDI) que le Gouvernement a retenu comme indicateur de performance (voir paragraphe 1.4) positionne le Bénin en troisième position de la zone UEMOA. Si la position plus avantageuse du pays dans ce dernier classement reflète les différentes actions entreprises par le Gouvernement dans le cadre du projet de développement d'une administration intelligente (voir paragraphe 1.4), le Bénin reste pénalisé sur cet indice, comme sur les autres, par le niveau de ses infrastructures de TIC.

1.4 Gouvernement électronique

Le développement d'une administration intelligente (smart gov), est un des projets phares du PAG.

Le Gouvernement a retenu l'indice de développement d'e-gouvernement (E-Government Development Index, EGDI) comme indicateur de performance. L'objectif est d'atteindre la valeur de 0,5 pour cet indice en 2021 alors qu'il était de 0,33 en 2018, légèrement supérieur à l'indice moyen des PMA de 0,3. Il faut noter que la valeur cible correspond à peu près à l'indice mondial moyen, qui était de 0,54 en 2018.

L'examen de l'EGDI dans ses différentes composantes montre que l'indice du Bénin est pénalisé par la composante « infrastructures ». La figure 3.a présente l'indice EGDI du Bénin, ainsi que trois de ses composantes : le développement des services en ligne (3.b), le niveau des infrastructures (3.c) et une mesure du capital humain reflétant la capacité à exploiter les avancées technologiques (3.d).

Les valeurs des indices des autres pays de l'UEMOA sont également reportées afin de mettre la position du Bénin en perspective, de même que les niveaux moyens des PMA, de l'Afrique et du monde, que le PAG désigne comme cible à atteindre.

Tableau 3 : Vue d'ensemble - Commerce électronique B2C, développement des TIC et gouvernement électronique dans l'espace UEMOA

Pays	Indice du Commerce électronique B2C, CNUCED (2018)		Indice de développement des TIC (2017)		Maturité dans l'utilisation des TIC (WEF, 2018)	E-Government (EGDI, 2018)	
	UEMOA	Monde	UEMOA	Monde	Monde	UEMOA	Monde
Bénin	6	138	5	161	129	3	159
Burkina-Faso	4	133	6	162	..	4	165
Côte d'Ivoire	3	124	1	131	..	5	172
Guinée Bissau	7	173	..	7	187
Mali	5	131	3	155	118	6	178
Niger	7	151	8	192
Sénégal	1	108	2	142	100	2	150
Togo	2	121	4	156	..	1	138
Total pays considérés	7	151	7	176	137	8	193

Sources : CNUCED (2019), UIT (2017), WEF (2018)

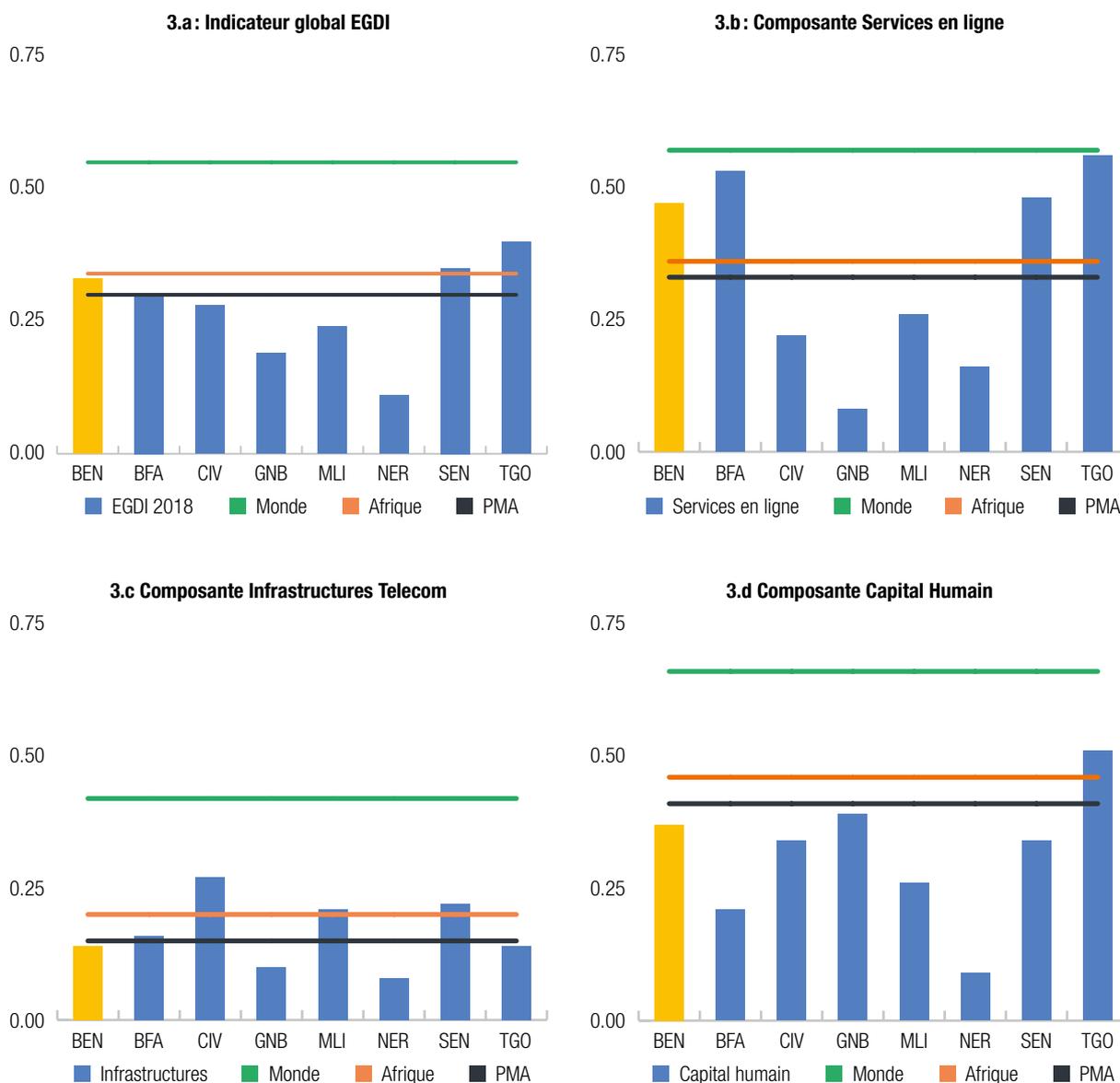


Si le pays est en retrait sur les trois dimensions par rapport à son objectif, rattraper la moyenne mondiale, c'est sur la composante «infrastructures» (voir figure 3.c) que l'écart est le plus important. Le Bénin est en effet à un niveau inférieur à la moyenne des pays d'Afrique ainsi qu'à la moyenne des PMA, alors qu'il est à un niveau largement supérieur à la moyenne des pays d'Afrique et des PMA sur la composante services du gouvernement en ligne. C'est la dimension où il est le plus proche de la moyenne mondiale (0,47 contre 0,57).

Des avancées significatives ont été réalisées dans la mise en place du gouvernement électronique: réalisations et actions en cours.

Les réalisations suivantes, achevées ou en cours d'achèvement, vont dans le sens de la mise en place d'un gouvernement électronique correspondant au projet phare de «smart gouv». Ces réalisations portent sur (1) la dématérialisation d'une partie de la fiscalité; (2) la dématérialisation des fiches de paie de l'administration; (3) la mise en place des visas électroniques; (4) la définition de l'identité numérique

Figure 3 : Gouvernement électronique - vue d'ensemble



Source : Enquête des Nations Unies sur l'Administration en ligne (2018)



en vue de la mise en place d'une base de données biométrique; (5) le lancement par l'Agence de Promotion des Investissements et des Exportations (APIEx) d'une plate-forme d'enregistrement en ligne des entreprises.

- **Dématérialisation des impôts.** Le Système intégré de gestion des taxes et assimilés (Sigtas¹) a été mis en place en 2018, avec le soutien de la coopération canadienne, afin de permettre les télédéclarations et le télépaiement des impôts. Initialement dédiées aux grandes entreprises, ces procédures ont été étendues à l'ensemble des entreprises en février 2019. Elles englobent une téléprocédure de déclaration fiscale et sa transmission par voie électronique. La procédure de déclaration d'existence peut également se faire désormais en ligne, via la même plateforme².
- **Dématérialisation des fiches de paie de l'administration.** L'administration béninoise a successivement mis en place le paiement du traitement des fonctionnaires par virement bancaire, puis la dématérialisation des fiches de paie à partir du site internet du Trésor public en 2018, avec pour objectif d'améliorer le taux de bancarisation de l'économie (voir section 7).
- **Mise en place du e-visa.** La dématérialisation de la gestion des visas, achevée en 2018, permet l'obtention instantanée du visa en ligne.
- **Identité numérique (eID).** Le recensement et l'enregistrement de près de 10 millions de citoyens béninois ont été initiés en 2017 par la loi 2017-08 du 24 avril 2017 afin de constituer une base de données biométriques. Dénommée RAVIP (Recensement Administratif à Vocation d'Identification de la Population), elle vise à être utilisée pour la dématérialisation des actes de naissance, la mise en œuvre des registres communaux d'État civil. Elle est gérée par l'Agence Nationale d'Identification des Personnes (ANIP). Cette base de données biométrique doit, à terme, permettre la distribution de cartes nationales d'identité électroniques, la mise à disposition d'un numéro personnel d'identification (NPI) pour

chaque citoyen, et l'établissement de registres centraux et communaux d'état civil.

- **Dématérialisation de la création d'entreprise.** L'Agence de Promotion des Investissements et des Exportations (APIEx) a lancé en février 2020 sa plateforme MonEntreprise.bj, appuyée dans cette initiative par la CNUCED et le Gouvernement des Pays-Bas. Cette plateforme permet un processus de création d'entreprise intégralement en ligne. Les créateurs d'entreprises ou entrepreneurs souhaitant se formaliser ont la possibilité de se connecter sur MonEntreprise.bj, de déposer leur dossier en ligne et de payer les frais de création d'entreprise par carte bancaire ou *mobile money*. Ils reçoivent en retour un certificat électronique authentifié par QR code deux heures après l'envoi du dossier. L'enregistrement se fait auprès de cinq administrations (Registre du commerce, Direction des Impôts, Direction générale du travail, Direction générale du commerce, Sécurité sociale). MonEntreprise.bj a permis, d'après l'APIEx, de diviser par deux le temps de création d'entreprise.

Quatre projets majeurs financés par le budget national sont par ailleurs en cours de réalisation à l'horizon 2020 concernant les services de gouvernement électronique :

- La construction et l'opérationnalisation d'un Data Center national.
- La mise en place d'une «Infrastructure à clé publique (ICP)» dont les objectifs sont (1) établir un mécanisme pour sécuriser les documents électroniques officiels, (2) établir un mécanisme pour assurer l'authentification, l'intégrité et la confidentialité des services en ligne (e-gouvernement, e-commerce, e-banking), les transactions et les documents électroniques.
- Le déploiement d'une plateforme nationale des services publics (PNS) en partenariat avec l'Estonie, qui permettra de s'informer sur les procédures, démarches et services liés à l'État civil, favorisera la gestion des paies, des

¹ <https://www.impots.finances.gouv.bj/dgi-lance-sigtas-ameliorer-systeme-de-declaration-paiement-dimpots>

² L'article 1130 du Code général des impôts définit le cadre dans lequel les contribuables sont autorisés à payer les impôts, droits, taxes et redevances, pénalités, amendes et intérêts dont ils sont redevables au moyen de procédés électroniques.



marchés publics, de la protection sociale et des créations d'entreprises en ligne.

- Le déploiement d'une plateforme nationale d'interopérabilité (PNI) assurant la dématérialisation des échanges de données entre les administrations publiques et le secteur privé.

Une réflexion est en cours sur le financement par l'État du développement d'une plateforme de commerce électronique (*market place*) qui pourrait servir de tremplin à l'ensemble du secteur. Ce sont tant les modalités de financement que de gestion qui sont actuellement à l'étude. L'encadré ci-dessous présente les avantages et les inconvénients de plusieurs modèles de gestion de telles plateformes.

Enfin, la dématérialisation des procédures de dédouanement est prévue pour le dernier trimestre de 2020, dans le cadre de la mise en place du Guichet Unique du Commerce Extérieur (GUCE).

1.5 Dialogue public-privé (DPP) dans le domaine du commerce électronique

Les ateliers de travail réalisés durant la semaine d'étude à Cotonou ont permis de mettre en évidence un manque d'information sur les actions initiées par le Gouvernement et dont la population ne perçoit pas encore les impacts. Les réponses aux questionnaires confirment ce besoin d'information des acteurs béninois, qu'ils soient publics ou privés, sur différents aspects :

- 59,3% des répondants des entités publiques (16 sur 27) ont connaissance de l'existence d'institutions impliquées dans le développement de politiques en faveur de la promotion du commerce électronique;

- 85,71% des répondants du secteur privé (24 sur 28) considèrent comme primordiale l'amélioration des connaissances sur les opportunités existantes offertes par le commerce électronique pour les PME;
- 3,57% (1 sur 28) des répondants du secteur privé et 7,1% (2 sur 28) des répondants du secteur public ont respectivement connaissance de programmes destinés à promouvoir l'implication des femmes dans le commerce électronique;
- 7,1% (2 sur 28) des répondants du secteur privé et 7,7% (2 sur 26) des répondants du secteur public ont respectivement connaissance de programmes destinés à promouvoir l'implication des femmes dans le commerce électronique ou de formations destinées aux femmes dans le domaine des TIC ou du commerce électronique.

1.6 Disponibilité de statistiques

Si l'ARCEP fournit des données sur l'offre en matière de TIC et la pénétration du marché des télécommunications et des services postaux dans leur globalité, il n'existe pas de données portant spécifiquement sur l'ampleur du commerce électronique au Bénin.



Développement d'une plateforme de commerce électronique

La création d'une plateforme de commerce électronique a généralement pour but de faciliter l'accès au commerce électronique à des microentreprises dont l'activité ne leur permettrait pas de réaliser des économies d'échelle en matière de coûts de transport ou de paiements. Il existe plusieurs configurations possibles pour la mise en place et la gestion de telles plateformes qui requièrent, au-delà du financement initial, des ressources dédiées et des investissements continus pour leur maintenance.

Ces plateformes peuvent indifféremment être détenues par l'État ou par le secteur privé ou conjointement par les deux, dès lors que la structure de gouvernance est transparente et reste stable dans le temps. L'implication du secteur public est toutefois, dans certains pays, une condition nécessaire pour garantir un environnement favorable au développement du commerce électronique.

Les projets développés par le Centre du commerce international (International Trade Center, ITC) ont permis d'identifier un certain nombre d'avantages et d'inconvénients à une gestion publique de telles plateformes.

Parmi les avantages, on distingue :

- La possibilité pour les MPME de se développer dans un environnement « protégé » avant de se lancer sur des plateformes commerciales totalement « ouvertes » à la concurrence et aux standards internationaux ;
- Une certaine tolérance de la part de l'administration publique vis-à-vis d'erreurs ou d'approximations que les MPME seraient amenées à commettre ;
- Un accès facilité pour des opérateurs qui ne pourraient accéder à des plateformes commerciales privées ;
- Une plateforme centralisée permettant de concentrer les initiatives de l'État en matière de support aux MPME.

Les inconvénients d'une gestion publique des plateformes sont les suivants :

- L'investissement nécessaire pour assurer la visibilité (nationale ou internationale) de la plateforme ne correspond que rarement aux budgets dont dispose l'entité du secteur public en charge de sa gestion, une fois la phase de déploiement achevée ;
- La technologie des plateformes doit être constamment maintenue et mise à jour, impliquant un financement permanent, ce qui représente un problème pour le secteur public ;
- En l'absence d'un modèle d'affaires clair et d'une gestion rigoureuse, les plateformes gérées par le secteur public risquent d'être incapables de se financer et de maintenir une forte participation et la motivation des opérateurs (MPME).

Un certain nombre d'exemples permet d'illustrer les différentes approches possibles. La réussite du projet dépend de la définition claire des rôles et responsabilités : à qui la plateforme est-elle destinée ? Quelle est sa cible ? Quel est le plan à long terme ?

Cas 1. Un portail pour l'exportation/importation

Un portail pour l'exportation et/ou l'importation permet de promouvoir l'ensemble des opérateurs nationaux impliqués dans le commerce international. Cela permet de soutenir le secteur exportateur d'un pays, dont les MPME souhaitent se tourner vers les marchés internationaux, en centralisant l'ensemble des informations et supports nécessaires à l'exportation. Pour les importateurs du pays, la plateforme permet de fournir des informations et réglementations clés sur le(s) pays partenaire(s), et un support à la facilitation du commerce. Un tel portail peut inclure un ensemble de compagnies et prestataires de services locaux qui constitueront ultimement une plateforme de commerce électronique. C'est le canal parfait pour soutenir et encourager les MPME à développer une présence en ligne.

Cas 2. Des plateformes de commerce électronique indépendantes en B2C ou B2B

La création d'une véritable plateforme de commerce électronique pour distribuer des biens tant sur le marché local qu'international requiert beaucoup de préparation et un engagement à long terme. Une telle plateforme peut être lancée avec le soutien du secteur public et conduite par le secteur privé, mais il est essentiel qu'un plan d'affaires cohérent soit défini et validé dès la phase d'initiation du projet. Par exemple, la plateforme « fabriqué au Sénégal », projet conjoint entre le Ministère du Commerce du Sénégal, l'Organisation internationale de la francophonie (OIF), le Centre du commerce international (ITC) et le secteur privé n'avait pas un plan d'affaires suffisamment solide. La plateforme a été déconnectée au bout de quelques années, à la fois par manque de financement pour payer ses frais d'hébergement et par manque de soutien de la part des différents intervenants. À l'inverse, le projet de commerce électronique du Rwanda (« Enabling the future of e-commerce ») a démontré un fort engagement du gouvernement du pays et de l'ensemble des interlocuteurs stratégiques, publics comme privés. Outre une plateforme de commerce électronique, un centre de services de commerce électronique a été mis en place pour apporter un soutien aux PME avec un engagement conjoint de l'ensemble des partenaires impliqués, y compris des partenaires clés tels que DHL, Ecobank, La Poste ou Sawa Citi.

Cas 3. Un portail dédié sur une plateforme de commerce électronique déjà existante

Une solution hybride consiste à créer un portail national reposant sur une plateforme de commerce électronique régionale ou internationale préexistante. Une telle approche réduit les risques de soutenabilité du projet et permet de bénéficier d'une visibilité immédiate. Les MPME engagées sur une telle plateforme sont en revanche dans une position risquée, car elles doivent d'emblée se conformer aux standards internationaux et ne bénéficient d'aucune protection ou tolérance.

Source: ITC



2. INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES

Le taux de pénétration global de l'Internet en 2018-2019 est d'environ 48% de la population béninoise, dont 5,53 millions d'abonnés à l'Internet mobile selon les données des opérateurs. L'accès à l'Internet de type haut débit et de type 3G/4G touche quant à lui 20% de la population (ARCEP 2019). Des investissements importants ont déjà été réalisés en matière d'infrastructures des TIC. Toutefois, l'amélioration de ces infrastructures reste la priorité, compte tenu de l'ambition du PAG qui vise un taux de couverture du haut et très haut débit pour 80% de la population. Le déploiement insuffisant de la dorsale, les difficultés rencontrées quant au maillage et à l'accès au dernier kilomètre, ainsi que le coût des forfaits Internet représentent des freins importants pour atteindre ces objectifs, dans un contexte où près de la moitié de la population (45%) n'a pas accès à l'électricité (Banque mondiale, WDI 2019).

2.1 Panorama du marché béninois des télécommunications

Le marché des télécommunications est actuellement en cours de restructuration. Les sociétés publiques de télécommunications Libercom, Bénin Télécoms Services et Bénin Télécoms Infrastructures ont été ou sont en cours de dissolution. Leurs actifs sains, notamment ceux qui concernent les communications électroniques fixes, seront transférés à la nouvelle entreprise publique en cours de création, la Société Béninoise d'Infrastructure Numérique (SBIN). Il est prévu que cette restructuration soit stabilisée en 2020.

La SBIN aura la charge d'héberger les investissements publics et la commercialisation des infrastructures vers les opérateurs et le Gouvernement. Cela inclut

la gestion du réseau de haut débit en fibre optique et le point d'échange avec les câbles sous-marins, y compris la reprise de l'action du Groupement d'Intérêt Économique (GIE) concernant la gestion du câble ACE³. La SBIN exploitera directement, ou par l'intermédiaire d'un partenaire externe, le centre de données (datacenter) du Gouvernement dans le cadre du déploiement de l'administration intelligente.

Le marché des télécommunications se compose de quatre segments : (1) les opérateurs d'infrastructures, (2) de téléphonie fixe, (3) de téléphonie mobile, (4) les fournisseurs d'accès à l'Internet, tel que décrit dans le tableau 4.

La figure 4 représente les parts de marché de chacun des opérateurs spécifiquement sur le marché de l'Internet.

Tableau 4 : Marché béninois des télécommunications

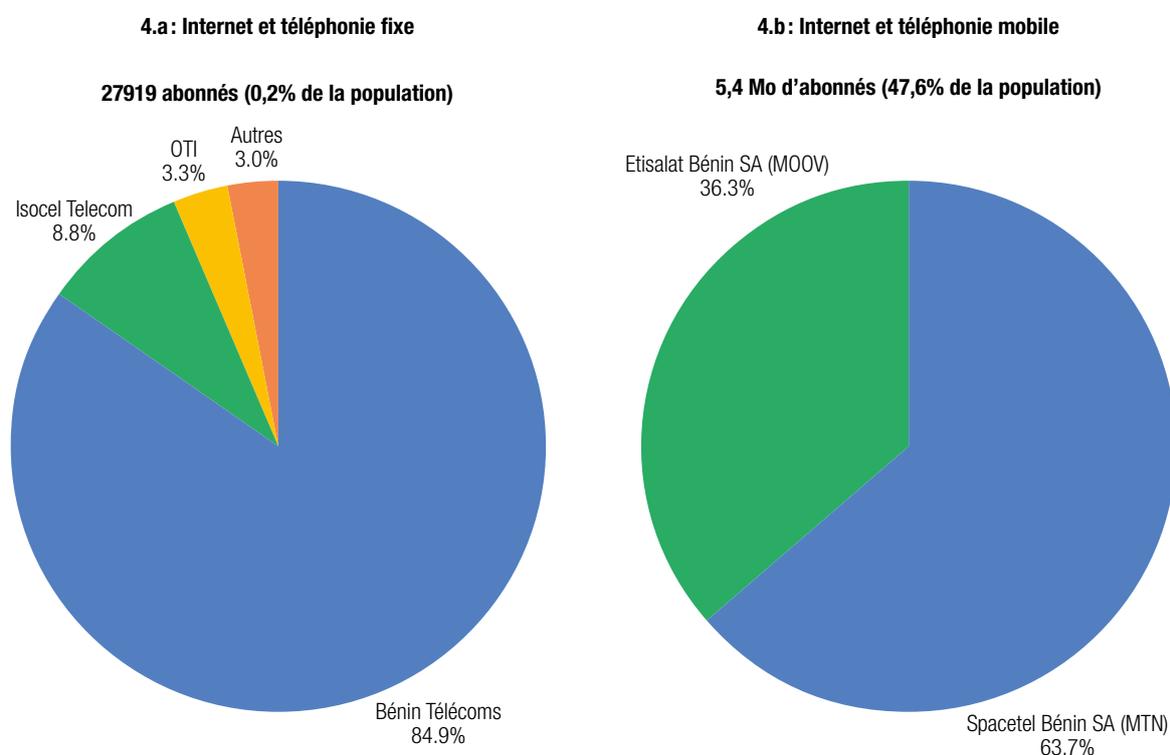
Opérateurs d'infrastructures	La passation est en cours entre Bénin Télécoms Infrastructures (BTI), entité du groupe Bénin Télécoms SA, et la SBIN. BTI était également en charge de la gestion de la dorsale nationale.
Téléphonie fixe	Bénin Télécoms Services, entité du groupe Bénin Télécoms SA, seul opérateur de téléphonie fixe, va également voir son activité reprise par la SBIN.
Téléphonie mobile	Il ne reste que deux opérateurs depuis 2018, notamment du fait de la dissolution de Libercom, du groupe Bénin Télécoms SA. Il s'agit de Spacetel Bénin SA, filiale du groupe sud-africain MTN, et Etisalat Bénin SA, filiale du groupe MOOV de Maroc Telecom. Ces deux compagnies ont une licence 4G.
Fournisseurs d'accès à Internet (FAI)	Dix opérateurs ont une licence, mais trois opérateurs se partageaient à eux seuls 97% du marché en 2018, dont Bénin Télécoms Services, à hauteur de 85%. La connexion à haut débit inclut des connexions sans fil CDMA, WiMAX et LTE, ADSL ou en fibre optique. La vitesse maximale pour l'ADSL est 2Mbit/s.

Source : ARCEP - Rapport annuel d'activité 2018

³ ACE : Africa Coast to Europe, câble sous-marin desservant 24 pays de la côte occidentale de l'Afrique et de l'Europe géré par un consortium de 19 opérateurs et administrations. Long de 17 000 kilomètres, il relie 24 pays de l'Afrique de l'Ouest à l'Europe, grâce à un réseau de fibre optique à grande vitesse. Les membres du consortium GIE-ACE s'organisent selon un concept d'accès global : plusieurs investisseurs financent une même station d'atterrissage. Relié au Bénin depuis le 1er avril 2015, cela a permis d'améliorer l'accès au haut débit international.



Figure 4 : Marché des fournisseurs d'accès à l'Internet



Source : Données des opérateurs (ARCEP, 2018)

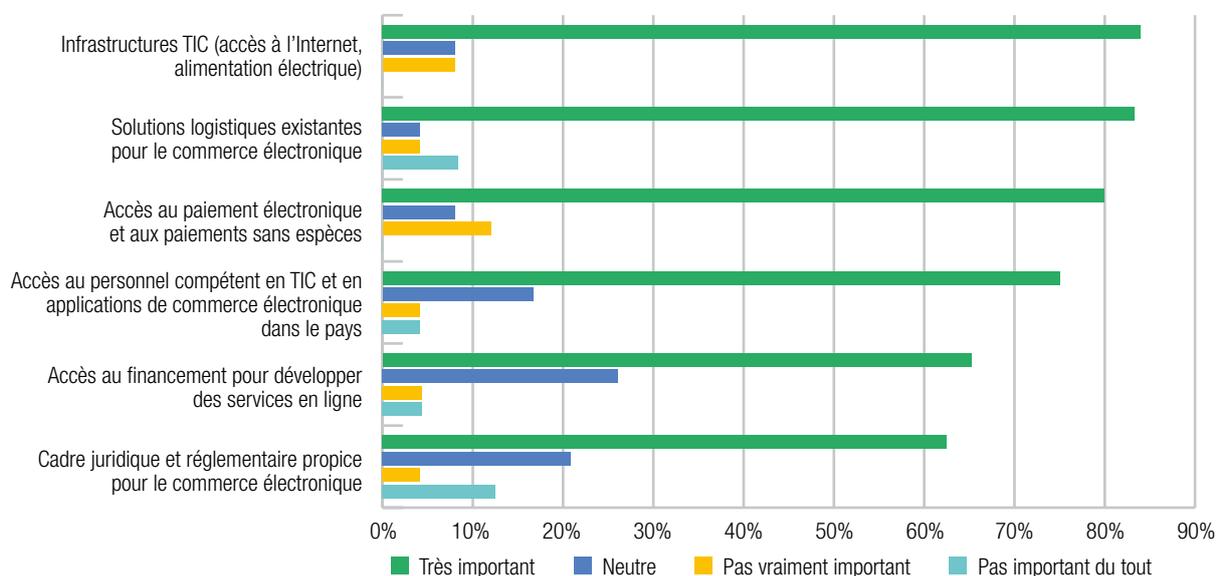
2.2 Pénétration de l'Internet, fiabilité, accessibilité, latence, débit, couverture

L'accessibilité et la fiabilité de l'accès à l'Internet est, dans le contexte du développement du commerce électronique, un enjeu majeur pour les utilisateurs béninois, qu'il s'agisse de consommateurs ou de producteurs potentiels. L'analyse des questionnaires transmis dans le cadre de l'étude met en évidence le fait que les infrastructures TIC sont le facteur prioritaire dans la décision d'investir dans le commerce électronique pour 84% des acteurs du secteur privé (21 sur 25). Par-delà les infrastructures TIC (100% des réponses), la disponibilité des fournisseurs d'accès à l'Internet (96,7%, 24 sur 25) et les moyens de paiement électronique sont jugés critiques pour le développement du commerce électronique (voir figure 5).

L'amélioration de l'accès à l'Internet (89% des répondants) et spécifiquement au haut débit (92,6%) est également définie comme primordiale pour améliorer l'environnement du commerce électronique (voir figures 6 et 7). Les répondants du secteur public classent également l'investissement dans les infrastructures et le déploiement de l'Internet à haut débit comme prioritaires parmi un certain nombre d'améliorations concernant l'accès aux télécommunications (100% des répondants sur 28 répondants du secteur public), devant le développement de la concurrence des FAI, l'augmentation globale de la pénétration de l'Internet et la réduction des coûts. Le coût d'accès à l'Internet de haut débit fait également partie des préoccupations ciblées comme majeures (86% des répondants sur 28 répondants du secteur public). Il est évident que les préoccupations liées au coût ne peuvent être dissociées de la qualité de service et du réseau.

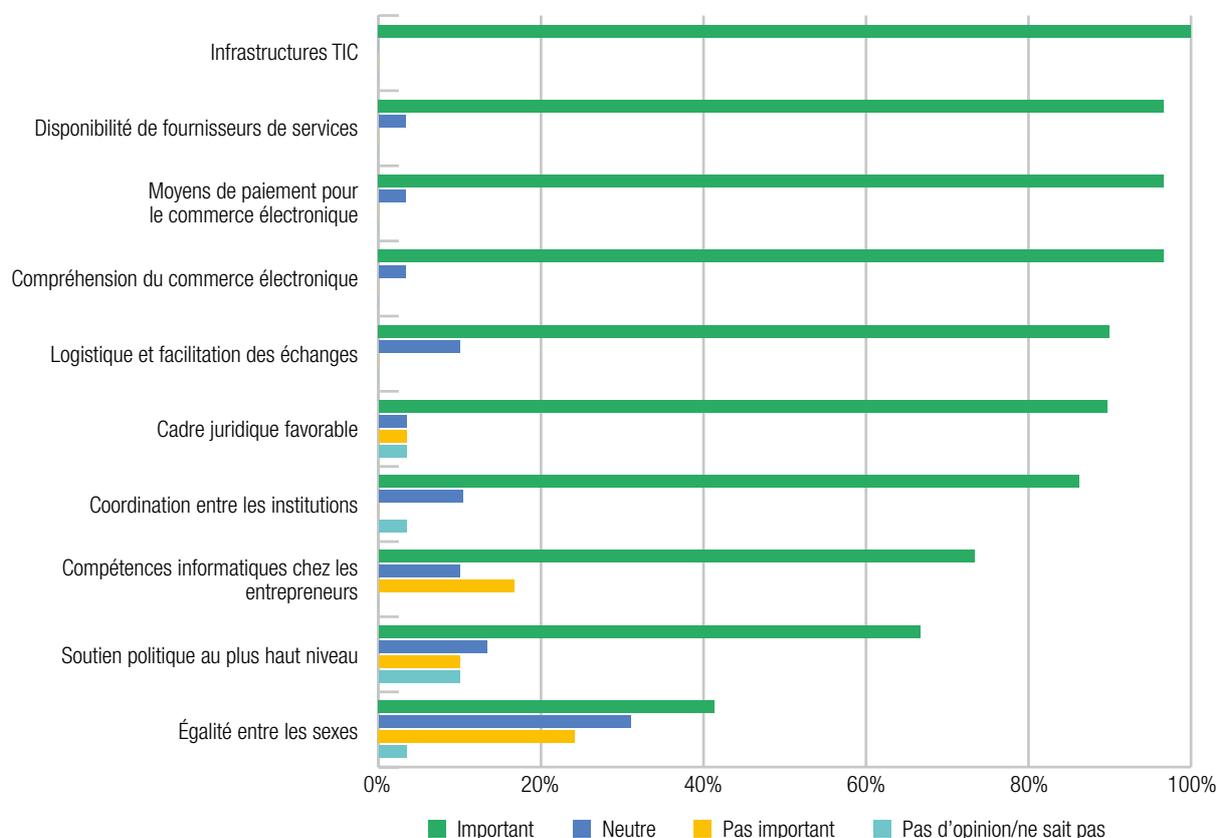


Figure 5 : Si votre entreprise a déjà vendu des produits et services en ligne, quelle a été l'importance des facteurs suivants dans votre décision d'investir ? (secteur privé)



Source : CNUCED, 25 répondants

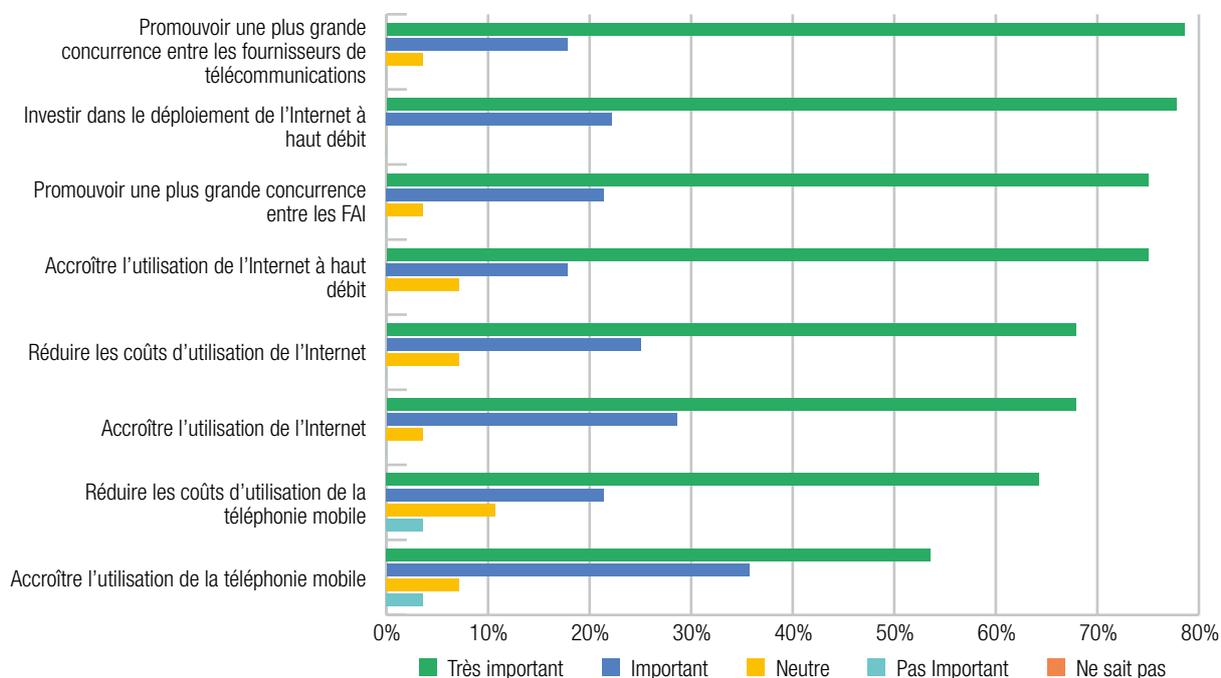
Figure 6 : Veuillez évaluer les facteurs suivants en fonction de leur importance pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays (secteur privé)



Source : CNUCED, 30 répondants



Figure 7 : Veuillez classer les éléments suivants en fonction de leur importance (selon votre propre perception) pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays (secteur public)



Source : CNUCED, 28 répondants

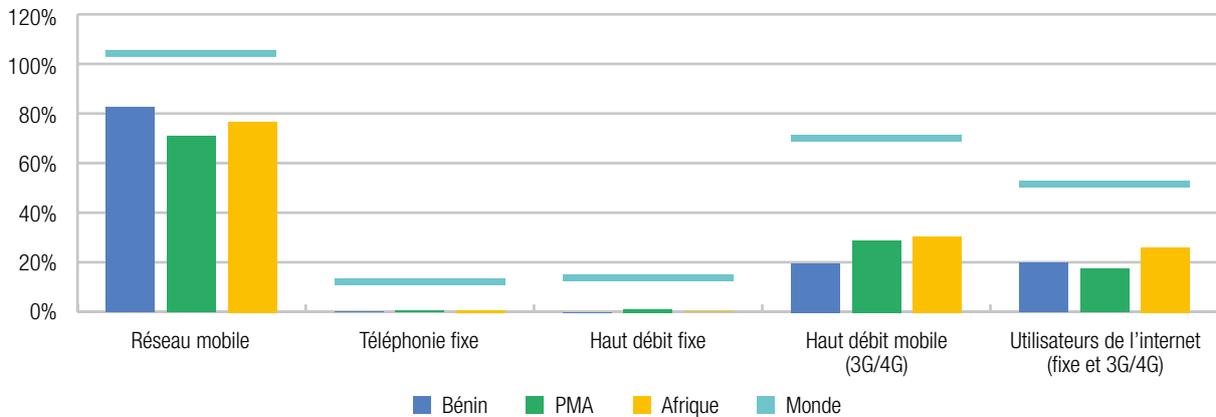
La figure 8 détaille l'accès aux télécommunications entre téléphonie et accès à l'Internet. Les données du Bénin sont mises en perspective avec les PMA ainsi que le reste de l'Afrique et le reste du monde à des fins de comparaison internationale.

Le taux de pénétration global de l'Internet en 2018-2019 est d'environ 48% de la population béninoise, dont 5,53 millions d'abonnés à l'Internet mobile selon les données des opérateurs fournis par l'ARCEP (2019). Cela représente une augmentation de 20% par rapport à 2017. Il faut noter que l'accès à l'Internet de type haut débit et de type 3G/4G touche seulement 20% de la population.

Le marché fixe représente un pourcentage très faible du marché des communications électroniques, tant pour la fourniture de services téléphoniques que pour l'accès à l'Internet (voir figure 8), à l'instar notamment de la moyenne des PMA et des autres pays africains. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile au Bénin est en revanche supérieur au reste du continent africain, mais reste toutefois en retrait pour ce qui concerne l'accès au haut débit mobile (3G/4G).



Figure 8 : Pénétration des télécommunications, téléphonie et Internet (2018)



Sources : UIT (2019) et ARCEP (2019)

2.3 Qualité des services TIC

Qualité des services TIC et services aux utilisateurs

La qualité et la fiabilité des services TIC sont naturellement à prendre en compte au-delà de la seule accessibilité au réseau. L'ARCEP, en charge du contrôle de la couverture et de la qualité de service, a constitué depuis 2017 une base de données des plaintes déposées par les consommateurs des services TIC. Cela ne mesure que partiellement la fiabilité du réseau, dans la mesure où les utilisateurs ne renseignent pas systématiquement les coupures de réseau, mais cela permet de recenser les motifs d'insatisfaction des utilisateurs. Par ailleurs, il faut noter que le réseau subit également l'instabilité du réseau électrique (voir paragraphe 2.5 pour l'accès à l'électricité).

Le rapport annuel d'activité de l'ARCEP pour l'année 2018 révèle que 51,5% des plaintes exprimées portent sur (1) des problèmes de fonctionnement et de service et (2) sur la qualité du service, ce qui est cohérent avec les réponses aux questionnaires remplis durant cette évaluation. L'enquête annuelle de l'ARCEP de 2018 sur les motifs d'insatisfaction des consommateurs souligne également que plus de 50% des utilisateurs sont insatisfaits de la qualité de service de l'Internet sur téléphone mobile, et trouvent les tarifs de l'accès à l'Internet et aux services financiers mobiles trop élevés. Il faut noter que la qualité des services financiers mobiles n'est pas en cause en tant que telle, avec 70% de satisfaction exprimée.

Le coût des services TIC est plus élevé que dans le reste de l'UEMOA pour des abonnements avec des volumes de données faibles, et incompatible avec l'objectif d'universalité pour des volumes de données élevés.

Le prix d'accès à l'Internet mobile est élevé (voir figure 9.a). Un abonnement correspondant à un volume mensuel de données de 100 MB à 1 GB représente 5,9% du revenu national brut (RNB) mensuel moyen par habitant (d'après les données de Alliance for Affordable Internet (A4AI) et de la Banque mondiale), et près de 10%, voire plus, pour des abonnements au-delà de 2GB. Ces prix ne sont pas compatibles avec l'objectif d'universalité de l'accès à l'Internet fixé par le Gouvernement. Il faut rappeler que le développement du commerce électronique implique un accès à des forfaits avec des volumes de données importants au-delà du bas débit n'autorisant que des services de messagerie.

Les prix sont relativement plus élevés que dans le reste de l'UEMOA pour les abonnements avec des volumes de données inférieurs à 1 Go (voir figure 9.b). Le prix est ainsi de 30% à 50% plus élevé que dans le reste de la sous-région pour les abonnements avec moins de 1 GB de données (hors Guinée-Bissau : cette dernière ayant des prix extrêmement élevés pour ces segments d'abonnement, il semble préférable de ne pas la prendre en compte pour ne pas fausser l'analyse).



Les prix sont relativement plus compétitifs au Bénin que dans le reste de l’UEMOA pour les forfaits avec 1GB et plus de données. Ces forfaits représentent cependant un tel pourcentage du revenu moyen (RNB) que cet avantage concurrentiel reflète davantage les difficultés globalement rencontrées par l’ensemble des pays de la sous-région à fournir de tels services à des prix accessibles. Des forfaits pour des volumes de données de respectivement 5 à 10 GB représentent ainsi 14,2% à 28,3% du revenu national brut mensuel moyen. À titre de comparaison, un abonnement à l’Internet mobile incluant jusqu’à 1 GB de données représente 1% à 2% du revenu national brut mensuel moyen par habitant de pays à revenu intermédiaire tels que la Tunisie ou le Maroc, et 3% à 4% pour un abonnement avec un volume de données de 10 GB.

2.4 Principales réalisations et projets en cours

Le Bénin a signé l’acte d’adhésion au protocole d’accord sur les principes de base pour la mise en œuvre du « Free Roaming » en décembre 2017 à Dakar.

Cet accord porte sur la réglementation de l’itinérance sur les réseaux de communications mobiles ouverts au public à l’intérieur de l’espace CEDEAO. Le *Free Roaming* se caractérise par la suppression de toute surtaxe et surcharge sur les services de téléphonie mobile dans une zone donnée. Les sept pays

signataires du protocole sont le Burkina Faso, la Côte d’Ivoire, la Guinée, le Mali, le Sénégal, la Sierra Leone et le Togo.

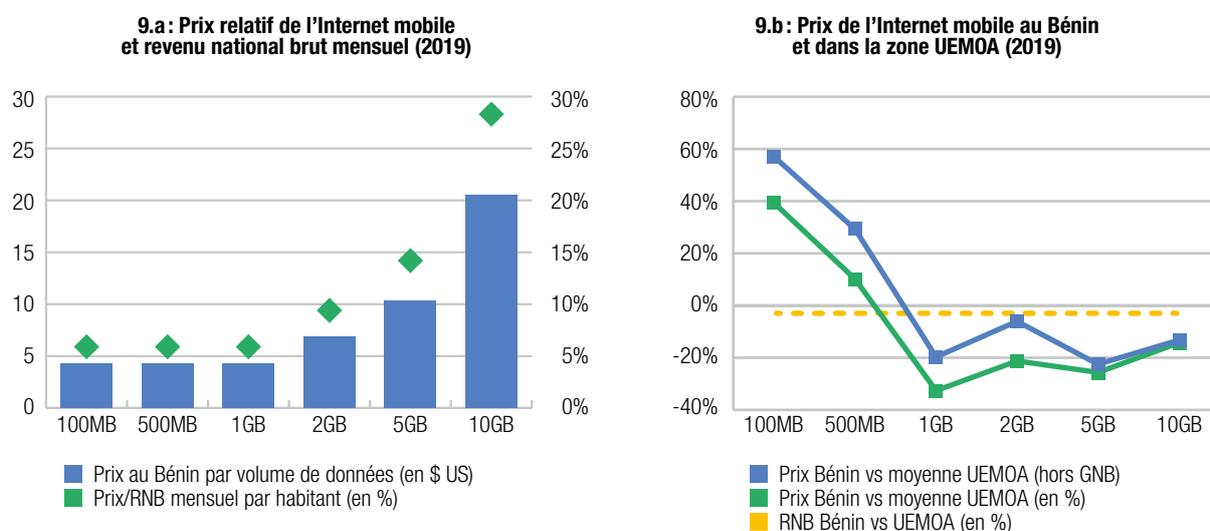
L’ARCEP Bénin a fixé en janvier 2018 les tarifs plafonds applicables aux utilisateurs de l’espace CEDEAO en situation d’itinérance au Bénin. Au 31 décembre 2018, les deux opérateurs mobiles du pays ont trouvé un accord avec au moins un opérateur de chaque pays membre de la zone Free Roaming.

Réalisations et projets en cours

L’objectif annoncé par les Autorités est de généraliser l’accès au haut débit aux 77 communes du Bénin et de développer le très haut débit. Les objectifs formulés dans le PAG visent à faire du Bénin une plateforme régionale en matière d’Internet à haut débit et de favoriser la pénétration de l’Internet à hauteur de 60% pour le haut débit et de 80% pour l’Internet global.

Il convient pour cela d’encourager les opérateurs mobiles et fournisseurs d’accès à l’Internet à fournir leurs services en mettant en place le « dernier kilomètre » qui fait aujourd’hui le plus souvent défaut et de faire baisser le prix de la bande passante. Si des investissements importants ont en effet été réalisés pour le développement de la dorsale, l’absence de maillage ne permet pas de bénéficier ni de mettre en valeur les investissements déjà consentis en matière d’infrastructures.

Figure 9 : Prix de l’Internet mobile - analyse comparée prix relatif Bénin et zone UEMOA



Sources : Calculs effectués à partir des données de A4Ai et de la Banque mondiale (2019)



Les réalisations suivantes ont été achevées, au travers du Projet de Développement des Infrastructures de Télécommunications et des TIC (PDI2T):

- Le réseau de fibre optique a été réhabilité et étendu à 2000 km sur le territoire national.
- Le réseau métropolitain, ou boucle locale, a été déployé autour de Cotonou-Porto Novo et Ouidah-Calavi-Godomey, correspondant à 220 km de fibres.
- Un réseau a été mis en place dans l'agglomération du Grand Cotonou (réseau FTTX) afin d'améliorer la qualité du maillage.
- Un nouveau point d'échange Internet a été opérationnalisé (le point d'échange Internet Bénin IX) qui doit permettre une meilleure qualité de service et une réduction des prix.
- Enfin, l'Agence Béninoise du Service Universel des Communications Électroniques et de la Poste (ABSU-CEP) a permis de financer de nouveaux points de présence pour les opérateurs mobiles en mettant en place 34 pylônes supplémentaires en 2018 et en installant et déployant 40 points numériques communautaires (points d'accès Wifi).

Un certain nombre d'actions ou projets sont également en cours de réalisation à l'horizon 2021 :

- Une dizaine de communes supplémentaires doivent être raccordées à la fibre optique à partir de 2020.
- Les parties Nord et Centre du réseau national doivent être sécurisées, des boucles métropolitaines doivent être construites dans les chefs-lieux des départements.
- La boucle Ouest doit être déployée, correspondant à un élargissement des infrastructures dans la partie Ouest du territoire national.
- Les réseaux métropolitains des villes de Cotonou, Porto-Novo, Calavi, Pobè, Dassa, Savè et Ouidah doivent être densifiés.

2.5 Accès à l'électricité

La promotion et l'attractivité de l'industrie du numérique dépendent naturellement de l'accès à l'électricité.

Cela concerne non seulement les incitations aux Béninois à recourir au commerce électronique, en tant que consommateurs et en tant que producteurs, mais également aux fournisseurs d'accès à l'Internet à investir dans le maillage. Les objectifs du Gouvernement de généralisation de l'accès à l'Internet et de l'amélioration de la qualité du réseau sont conditionnés à une extension de l'accès à l'électricité pour l'ensemble de la population.

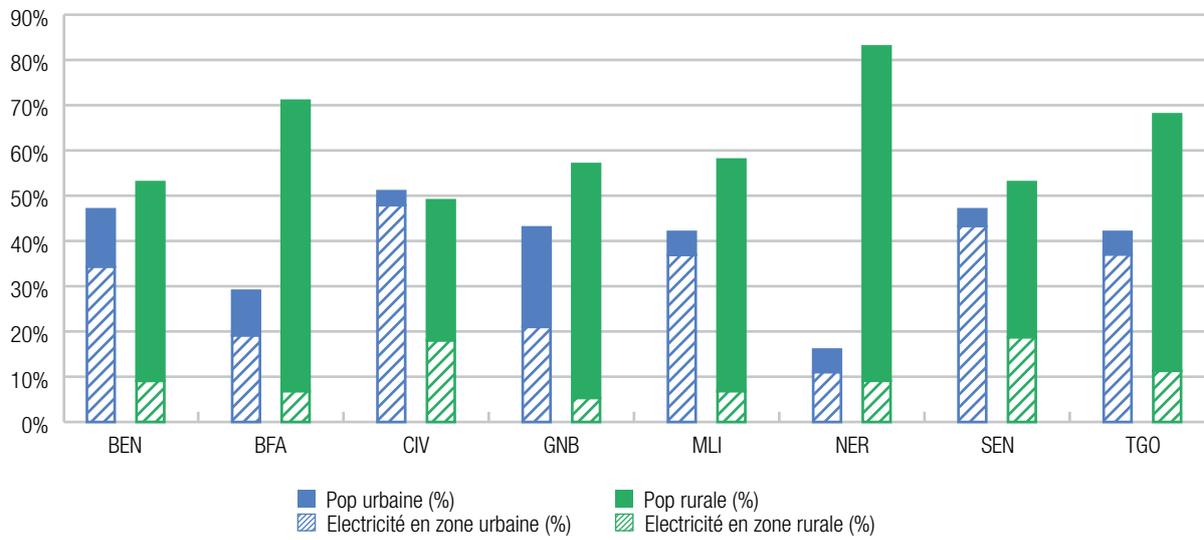
En effet, seuls 42% des Béninois ont accès à l'électricité en 2018, dont 72% en zone urbaine et 17% en zone rurale. La figure 10 propose une mise en perspective avec les autres pays de la zone UEMOA.

La population rurale représentant environ 53% de la population totale (Banque mondiale 2018), environ 47% des Béninois sont à ce jour exclus de l'accès à l'Internet.

Il faut noter que l'amélioration de l'accès à l'électricité figure également parmi les objectifs du PAG. Le Gouvernement béninois a ainsi inauguré, en août 2019, une centrale thermique à cycle combiné fuel/gaz d'une capacité de 129 mégawatts, correspondant à un investissement de 107 milliards de francs CFA.



Figure 10: Accès à l'électricité, population totale, urbaine et rurale, Bénin et UEMOA (2018)



Sources : Banque mondiale, WDI 2018 et SEforALL in Africa⁴

⁴ <https://www.se4all-africa.org>



3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES

La dimension livraison et logistique est une difficulté majeure pour le développement du commerce électronique au Bénin. L'absence de système d'adressage, les ressources limitées et le manque de suivi par La Poste des paquets et colis postaux entre le bureau expéditeur et le bureau de destination sont les obstacles majeurs identifiés. Les opérateurs privés dominent aujourd'hui largement le marché des envois express. Les échanges postaux internationaux souffrent de l'absence de collaboration entre services postaux et douaniers.

3.1 Développement postal et logistique du commerce

Le Bénin se classe à la 128^e place mondiale et à la 4^e place de l'UEMOA pour l'indice intégré de développement postal (2IPD-Integrated Index for Postal Development) qui repose sur des mesures de fiabilité, d'accessibilité, de résilience et de pertinence du réseau de distribution et d'acheminement postal (Union postale universelle, 2018).

Ce classement reflète les préoccupations exprimées par les répondants du secteur privé aux questionnaires de la CNUCED. Seuls 7% (2 sur 27) des répondants ont recours à La Poste pour expédier leurs produits, les autres préférant utiliser DHL (33,3%), leur propre service de livraison (26%), ou avoir recours à un tiers. De plus, 81,5% (22 sur 28) des répondants considèrent le coût des expéditions comme un obstacle.

Le deuxième indice de performance va au-delà de La Poste et concerne l'ensemble des actions logistiques telles que recensées par l'indice de performance logistique de la Banque mondiale. Le Bénin se classe à la 76^e position, ce qui représente la deuxième performance de la catégorie des pays à faible revenu après le Rwanda. Cet indice repose sur six dimensions reprises dans la figure 11.b distinguant la performance du Bénin pour chacune des dimensions de l'indice, exprimée à la fois en classement mondial et en pourcentage de la meilleure performance (celle de l'Allemagne)⁵.

3.2 Description du marché postal béninois

Le marché postal se compose de la Poste du Bénin SA, en charge du service universel postal, (2) de sept Opérateurs de Services Postaux Non Réservés (OPSNR) titulaires d'autorisations d'exploitation (loi n°2014-14 du 9 juillet 2014 relative aux communications électroniques et à la Poste en République du Bénin); (3) des acteurs informels que sont les compagnies de transport de voyageurs. La figure 12 fournit la description des services postaux par type d'opérateur et par destination.

Les lettres et colis ordinaires sont exclusivement distribués par La Poste du Bénin (LPB), qui opère pour l'essentiel sur le trafic intérieur (voir figure 12.b). La Poste intervient également dans l'envoi express et les services logistiques, mais DHL est très largement dominant sur ce secteur.

Une étude de marché est en cours de réalisation pour mettre en place une stratégie de développement des colis postaux afin de permettre aux opérateurs postaux de saisir les opportunités du commerce électronique.

3.3 Modalités de livraison et qualité du service postal

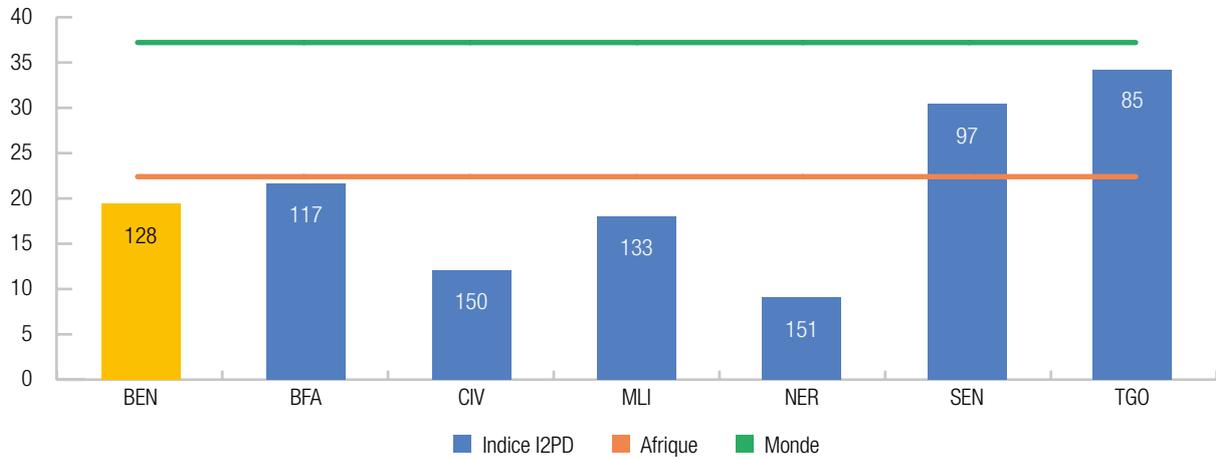
Le centre de tri postal de Cotonou concentre les activités de bureau d'échange (traitement des activités internationales, courrier, colis, service de courrier express), de centre de tri domestique, de poste et de lieu de retrait des colis.

⁵ Douane: mesure de l'efficacité lors des opérations de dédouanement à la frontière
 Infrastructures: qualité des infrastructures de commerce et transport
 Transport international: capacité à fournir des transports à des prix concurrentiels
 Traçabilité et suivi: capacité à suivre les chargements et envois
 Logistique: compétences en camionnage, réexpédition, courtage en douane
 Délais: fréquence à laquelle les envois atteignent les destinataires dans le délai attendu.



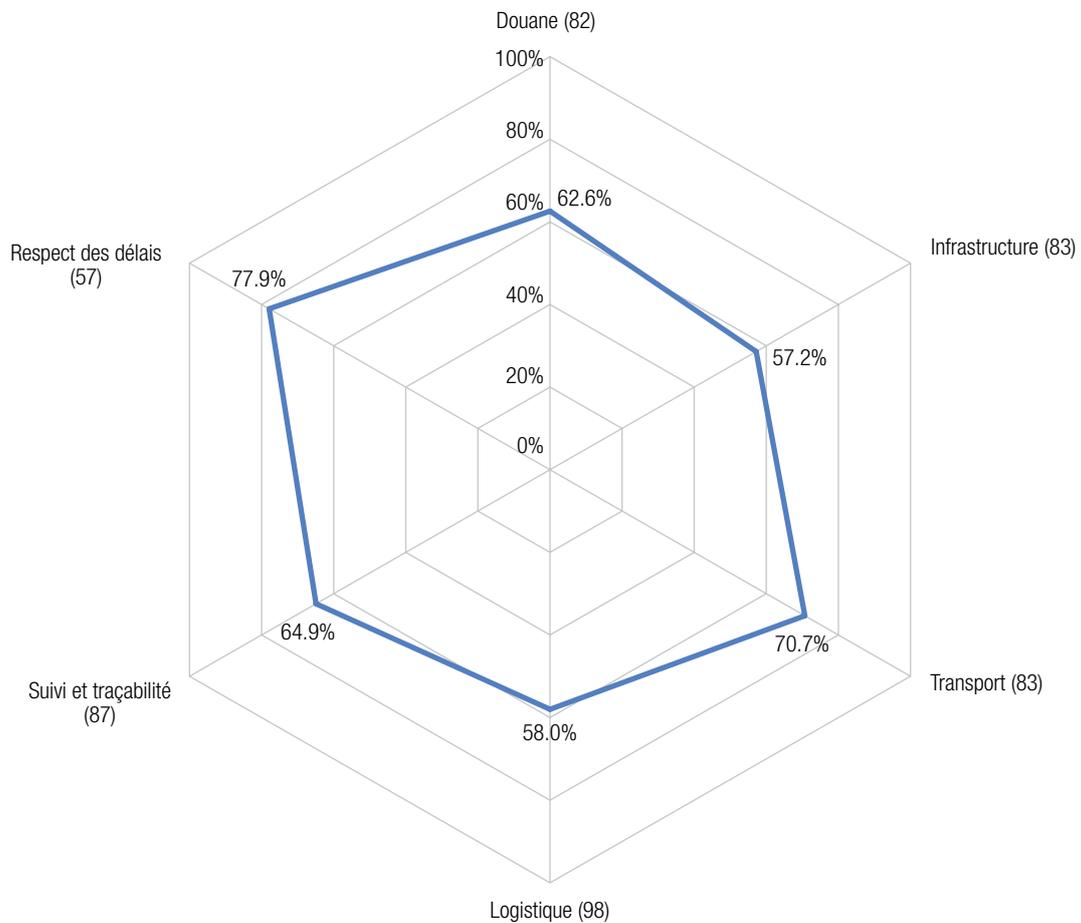
Figure 11 : Indice Intégré de Développement Postal (UPU, 2018)

11.a : Indice intégré de développement postal (UPU 2018)



Note : L'axe des ordonnées représente l'indice UPU
le classement mondial est reporté sur le graphique

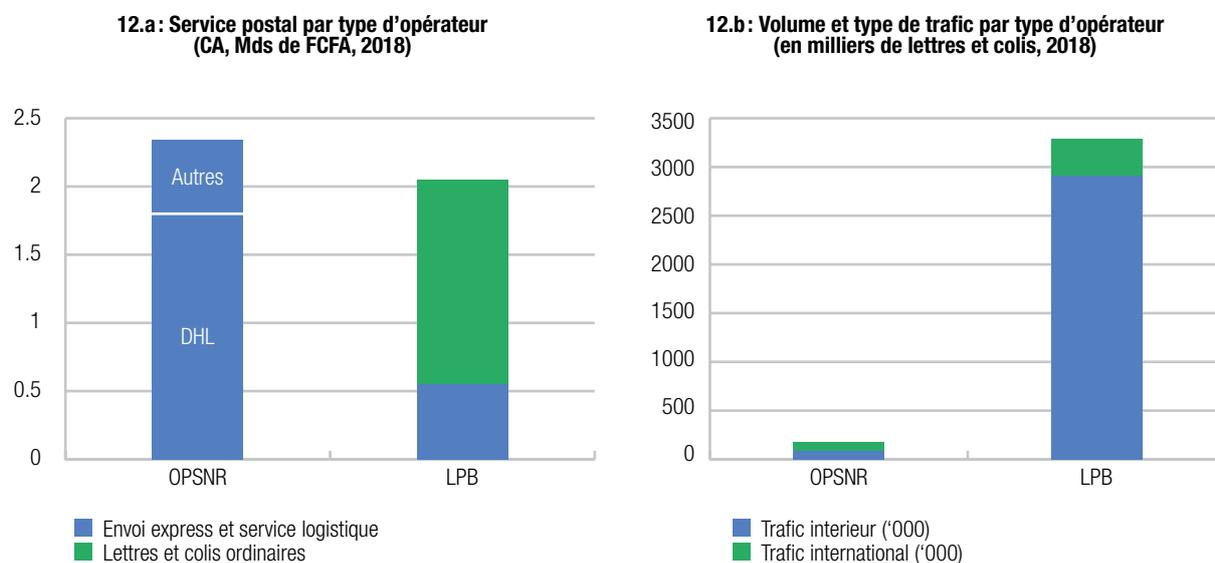
11.b : Indice de performance logistique du Bénin (BM 2018)



Source : UPU (2018)



Figure 12: Description des flux de services postaux par type d'opérateur



Sources : ARCEP et données des opérateurs (2018)

La mission d'évaluation de l'état de préparation opérationnelle des bureaux d'échange au commerce électronique, réalisée par l'UPU conjointement avec La Poste en février 2018, a fait ressortir un problème de qualité du suivi du service, notamment en raison des problèmes d'infrastructures évoqués plus haut, tels que les interruptions de connexion informatique liées à des coupures électriques et/ou à la qualité de la connexion. Il apparaît également que le matériel dont dispose La Poste ne lui permet pas d'assurer l'ensemble des opérations. On peut citer, par exemple, le manque de matériel d'affichage pour le suivi des procédures de traitement ou encore l'obsolescence du matériel informatique qui entraîne des pertes de temps dans le traitement des opérations.

Il ressort en outre de cette mission d'évaluation que le personnel du bureau d'échange manque de formation et ne dispose pas des connaissances requises pour exploiter, par exemple, toutes les fonctionnalités du logiciel de traitement des opérations postales (IPS, International Postal System) de l'UPU.

Enfin, le rapport d'audit de l'UPU a permis d'estimer les délais moyens en matière de traitement des lettres et colis postaux, sur la base des données du dernier trimestre de 2017 pour les trois étapes constitutives de leur flux.

- Étape 1 – Nombre moyen de jours entre le dépôt/la collecte d'un envoi et le départ au bureau d'échange expéditeur
- Étape 2 – Nombre moyen de jours entre le départ du bureau d'échange expéditeur et l'arrivée au bureau d'échange de destination
- Étape 3 – Nombre moyen de jours entre l'arrivée au bureau d'échange de destination et la tentative de distribution ou remise finale

Les délais estimés sont largement supérieurs aux objectifs préconisés par l'UPU, en particulier pour les étapes 2 et 3, c'est-à-dire une fois que le colis ou paquet a quitté le bureau expéditeur, qu'il s'agisse du trajet vers le bureau de destination ou bien de la distribution / remise finale du colis ou paquet une fois arrivé au bureau de destination finale (voir figure 13).

Les délais concernant spécifiquement le transport international (segment 2) dépassent largement les objectifs fixés par l'UPU et ne font pas l'objet d'une surveillance ou d'un suivi. La durée moyenne estimée entre le départ du bureau d'échange expéditeur et le bureau d'échange de destination est respectivement de 8,7 jours pour les colis et de 9 jours pour le courrier, alors que l'objectif recommandé par l'UPU



est de 2 jours. Cette préconisation coïncide avec les réponses aux questionnaires selon lesquelles le suivi électronique complet de toutes les expéditions constitue une priorité (93% des répondants du secteur public).

Une solution d'adressage numérique doit être identifiée pour pallier l'absence d'adressage physique

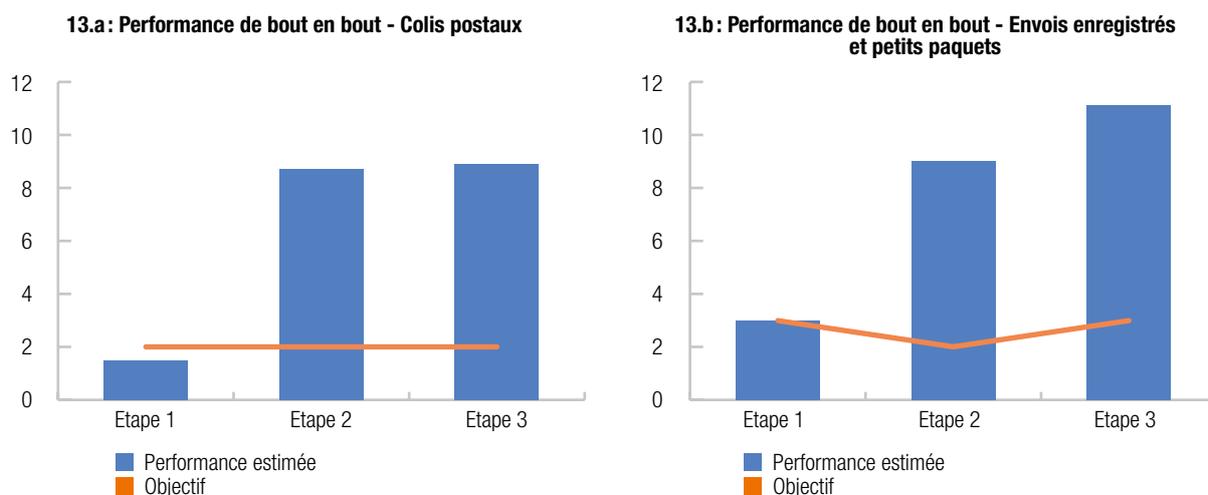
À l'instar de la plupart des pays en développement et des autres pays de l'UEMOA en particulier, le Bénin souffre d'un déficit d'adressage postal, très problématique dans le cadre du commerce électronique, tant dans la perspective d'un utilisateur-consommateur que d'un producteur qui veut proposer sa marchandise en ligne. Dans les deux cas, il est indispensable que le lieu précis de dépôt et/ou de prise

en charge de la marchandise soit connu et identifiable immédiatement afin que les services de transport et de livraison puissent être planifiés et optimisés.

L'usage de services de points relais permet partiellement de dépasser ces limites. Le point relais peut être un bureau de poste, un cyber-café ou encore une gare routière. La sélection du point relais le plus proche implique cependant d'en connaître la localisation.

Si une solution d'adressage physique exhaustive est peu réaliste, compte tenu du coût d'une telle opération, il existe dans d'autres pays des solutions d'adressage numérique que le Bénin devrait analyser et dont il pourrait s'inspirer, comme au Ghana et en Mongolie (voir tableau 5).

Figure 13: Poste du Bénin – performance de bout en bout – délais de traitement



Source: Mission d'évaluation de l'état de préparation opérationnelle des bureaux d'échange au commerce électronique, février 2018, UPU - La Poste du Bénin



Tableau 5: Exemples de système d'adressage numérique en Afrique de l'Ouest

Pays/solution	Description du système	Accès utilisateur
Ghana/GhanaPostGPS	Système basé sur la cartographie complète du territoire ghanéen. Une adresse numérique est associée à chaque emplacement. Le code numérique correspondant contient deux lettres et deux séries de quatre chiffres renseignant respectivement sur la région, le district, le code postal et un identifiant unique interne à chaque code postal. Le système a été conçu par un partenaire privé pour un coût de 2,5 millions de dollars.	L'application correspondante est disponible sur téléphone mobile pour les utilisateurs.
Mongolie/w3w	Système de géolocalisation permettant un adressage universel basé sur un quadrillage de trois mètres par trois. Une adresse unique de « trois mots fixes » est associée à chacun des milliards de carrés qui couvrent la Mongolie. What3words (w3w) est intégré à l'application mobile de la Poste de Mongolie afin que chaque utilisateur puisse identifier n'importe quelle adresse par la combinaison de 3 mots.	L'application gratuite de la Poste de Mongolie permet aux utilisateurs de trouver la correspondance entre la combinaison de mots et la géolocalisation.

La collaboration entre La Poste et la douane est inexistante

La collaboration entre La Poste et la douane doit être activée, compte tenu de l'interaction permanente entre ces deux entités dans le cadre du commerce électronique qui implique une forte croissance des échanges de colis et de petits paquets entre pays. Un comité mixte a été créé, mais il est inactif. En outre, il devient urgent d'établir laquelle des deux entités doit percevoir les différentes taxes et redevances.

L'Union Postale Universelle a lancé des initiatives pour la dématérialisation du processus de dédouanement des colis postaux qui pourraient tout à fait s'insérer dans le processus de réforme des douanes du Bénin.

L'UPU propose une solution de suivi harmonisé des colis expédiés à l'international selon un processus intégrant les éléments suivants ;

1. Définition d'un code-barres apposé sur la marchandise lors de l'envoi. Ce code-barres correspond à la norme S10 telle que définie par l'UPU qui associe à chaque colis un identifiant numérique unique à 13 caractères.
2. Échanges d'informations et de points de contact avec l'International Air Transport Association (IATA) pour le suivi des informations concernant les heures de départ, d'arrivée, etc.
3. Création d'un module «CDS» (*Customs Declaration System*) pour la définition d'une déclaration électronique en douane contenant

l'ensemble des informations de cette déclaration avant même l'arrivée de la marchandise. Ce système permet aux autorités postales et douanières d'échanger électroniquement des données préalables à l'arrivée de la marchandise et de calculer à l'avance les droits et taxes exigibles. Ainsi, La Poste peut transmettre à la douane des informations sur l'expéditeur, le contenu et la valeur des colis et paquets, et la douane, informer en retour La Poste si, par exemple, un envoi a été refusé après le processus d'inspection, afin de renseigner l'ensemble de la chaîne logistique sur l'état du colis. Il conviendrait de créer une interface entre ce module et le système de dédouanement informatisé de la douane du Bénin (SYDONIA World).

Dans le cadre de la promotion du commerce électronique, il paraîtrait tout à fait intéressant que La Poste du Bénin se rapproche de la douane et de l'UPU afin de voir comment ces éléments permettraient de faciliter les échanges postaux du Bénin à l'international.

3.4 Facilitation des échanges

Le Bénin a ratifié le protocole d'accord sur la facilitation des échanges (AFE) de l'OMC en mars 2018.

Dans le cadre de l'AFE, qui vise à accélérer le mouvement, la mainlevée et le dédouanement des marchandises aux frontières, les pays en développement et les PMA peuvent désigner eux-mêmes les dispositions qu'ils mettront en œuvre immédiatement (catégorie A), après une période



de transition (catégorie B), ou après avoir reçu une assistance et un soutien pour le renforcement des capacités (catégorie C).

Le Bénin fait partie des neuf pays les moins avancés à avoir notifié les dates définitives pour les catégories B et a même transmis les dates définitives pour les catégories C avec deux ans d'avance.

Des travaux ont été initiés au Bénin avec l'aide de la CNUCED, qui a permis la mise en place d'un comité national de facilitations des échanges et l'élaboration d'une feuille de route. Les premières réalisations concernent la mise en place des déclarations anticipées, la mesure des temps de dédouanement, et le statut des Opérateurs économiques agréés (OEA) dont les premiers bénéficiaires devraient être identifiés au premier semestre 2020.

En vertu de l'Accord sur la facilitation des échanges, le Bénin a demandé une période de transition pour la mise en œuvre de deux mesures pertinentes pour le commerce électronique, à savoir l'expédition accélérée et les paiements électroniques.

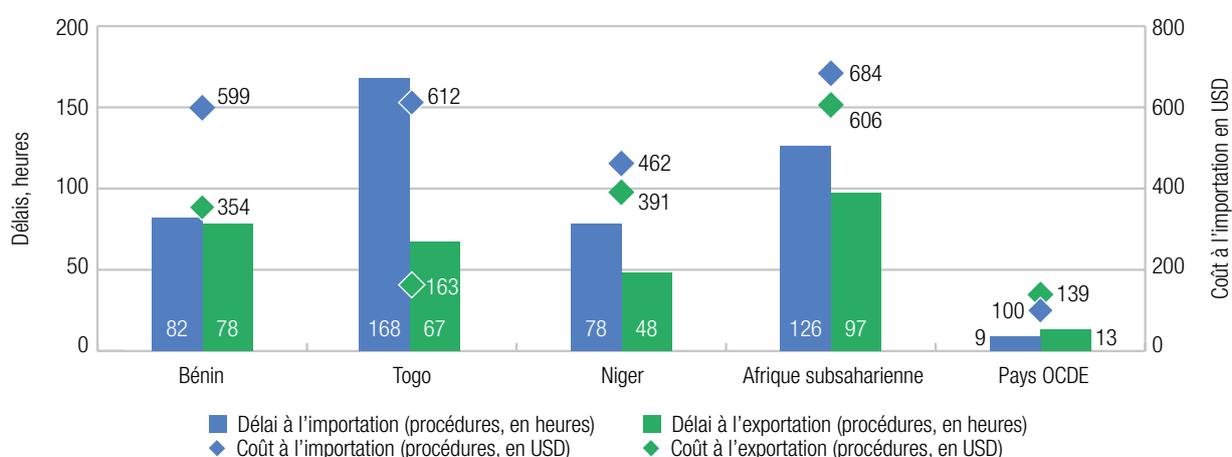
Le Bénin affiche en moyenne de meilleures performances que le reste de l'Afrique subsaharienne en matière de commerce transfrontalier, qu'il s'agisse des délais correspondant au temps de traitement des procédures, à l'importation comme à l'exportation, ou encore du coût de

dédouanement et de traitement des déclarations, également à l'importation comme à l'exportation (voir figure 14). Le Bénin se classe à la 110^e place pour le commerce transfrontalier dans le rapport Doing business 2019 de la Banque mondiale (en recul de trois places par rapport à 2018) sur 190 pays.

Il faut noter les coûts élevés à l'importation, qui s'expliquent notamment par l'existence d'un programme de vérification de ces importations dont les redevances viennent se greffer sur les coûts du commerce. Ces coûts sont néanmoins proches de la moyenne des pays d'Afrique subsaharienne et en particulier du Togo, dont le port de Lomé est en concurrence avec celui de Cotonou comme port de débarquement en vue du transit vers les pays enclavés de la sous-région.

Dans le cadre du développement du Guichet Unique du Commerce Extérieur lancé en 2018, il est prévu que la dématérialisation des paiements lors du processus de dédouanement soit mise en place au cours du dernier trimestre 2020. La mise en œuvre complète d'un guichet unique fait partie de l'engagement du Bénin au titre de l'AFE de l'OMC. Le Bénin a demandé une période de transition pour la mise en œuvre de cette mesure. La date limite de mise en œuvre est fixée à fin 2020.

Figure 14: Doing business - le commerce transfrontalier



Source: Banque mondiale, Doing business 2020 (2019)



4. SOLUTIONS DE PAIEMENT

La dématérialisation des paiements est aujourd'hui une réalité au Bénin, avec un développement important du recours à la monnaie mobile. Cette dématérialisation est, pour l'essentiel, rattachée au commerce informel réalisé au travers des services de messagerie tels que WhatsApp et Facebook, avec des paiements effectués à la livraison. Les paiements en ligne « classiques » de type Visa, Mastercard ou Paypal sont peu utilisés du fait du faible taux de bancarisation, mais également du coût du service bancaire, qui rebute nombre d'utilisateurs potentiels.

4.1 Régulation des moyens de paiement et cadre légal de la monnaie électronique

La régulation des moyens de paiement électronique au Bénin est régie par l'instruction N°008-05-2015 définissant les conditions et modalités d'exercice des activités des émetteurs de monnaie électronique dans les États membres de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA).

La monnaie électronique est définie comme une créance sur l'émetteur qui est stockée sur un support électronique et acceptée comme moyen de paiement par ses contreparties. L'établissement de monnaie électronique est une personne morale habilitée à émettre des moyens de paiement sous forme de monnaie électronique. Son action porte sur l'émission, la mise à disposition et la gestion de la monnaie électronique. Le distributeur offre à la clientèle, sur la base d'un contrat conclu avec l'établissement émetteur, un service de chargement, de rechargement ou d'encaissement de monnaie électronique.

La BCEAO accorde les agréments autorisant les établissements non bancaires à émettre de la monnaie électronique. Les établissements émetteurs de monnaie électronique (EME) doivent avoir un capital social d'un minimum de 300 millions de FCFA et établir une convention avec une banque pour la conservation des fonds. Ils doivent également s'engager à garantir la traçabilité des opérations pour au moins deux ans, à lutter contre le blanchiment de capitaux et contre la fraude, et à limiter la capacité maximale de rechargement à 100 000 francs CFA pour les porteurs non identifiés. Les EME s'engagent à rembourser aux porteurs à leur demande, ou en cas de retrait d'agrément par la BCEAO, la valeur nominale en francs CFA des unités monétaires électroniques résiduelles. Par ailleurs, les EME ont les mêmes contraintes prudentielles que les banques commerciales traditionnelles.

Au Bénin, les banques, les systèmes financiers décentralisés et les établissements de monnaie électronique sont habilités à émettre de la monnaie électronique. En particulier, les opérateurs suivants ont reçu l'agrément de la BCEAO pour émettre de la monnaie électronique (voir la note de synthèse 2019 de la BCEAO sur les établissements de monnaie électronique);

- Un établissement de monnaie électronique: MTN Mobile Money Bénin SA;
- Un système financier décentralisé autorisé à émettre la monnaie électronique: ASMAB (Association pour la Solidarité des Marchés du Bénin), qui détient sa licence depuis 2013;
- Des partenariats entre banques et opérateurs de télécommunications: Banque Atlantique Bénin/Ecobank et Etisalat Bénin: Moov Money.

4.2 Les services financiers mobiles

La dématérialisation des paiements est largement diffusée au Bénin, en dépit du faible taux de bancarisation, via la diffusion extensive des paiements mobiles.

Les réponses aux questionnaires des acteurs du service privé révèlent que les paiements réalisés dans le cadre du commerce électronique/mobile se font pour l'essentiel en liquide à la livraison (75% sur 28 répondants) et/ou sous forme de paiement mobile (72%). Seuls 43% des répondants ont recours à des services de paiement en ligne traditionnels de type Visa ou Mastercard et 25% à Paypal, ce qui reflète le faible taux de bancarisation.

Les services financiers mobiles sont fournis par MTN Mobile Money et Etisalat Bénin SA (Moov Money) pour un nombre d'abonnés actifs au service financier de mobile de 2,7 millions au 31 décembre 2018, en augmentation de 54,7% par rapport à 2017 (ARCEP 2018).



Le recours aux services financiers mobiles a continûment augmenté depuis 2014, tant sur le nombre de transactions réalisées que sur la valeur totale correspondant à ces transactions. La figure 15 présente à la fois l'évolution des utilisateurs, c'est-à-dire des détenteurs de compte de monnaie électronique, et le volume de transactions correspondant dont la croissance a été très forte ces cinq dernières années. Il faut noter que le taux de comptes actifs (ratio du nombre de comptes sur lesquels une opération a eu lieu au cours des six derniers mois sur le total des comptes enregistrés) est également en augmentation constante, passant de 11% en 2014 à 30% en 2018, ce qui démontre l'intérêt croissant souligné plus haut pour le recours au paiement en monnaie électronique.

L'utilisation des services financiers mobiles au Bénin est majoritairement destinée aux transferts de personne à personne.

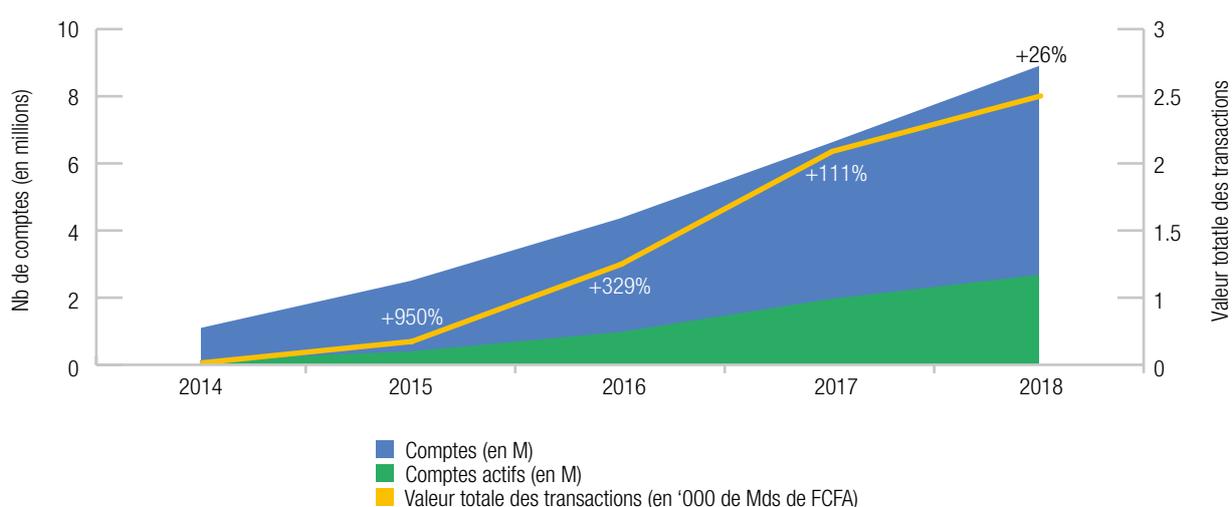
Les données statistiques de la BCEAO sur les services financiers via la téléphonie mobile au Bénin permettent de recenser les principales opérations qui y sont réalisées par type d'opération (voir figure 16). Les transferts de personne à personne représentent 41% du total des opérations.

Si les données disponibles ne permettent pas de distinguer précisément la nature de ces transferts

«de personne à personne», il est évident, étant donné leur ampleur, qu'ils incluent des paiements correspondants à du commerce de biens et services informels. Les transactions enregistrées comme des paiements formels constituent quant à elles à peine 1% de l'ensemble des opérations.

L'ampleur de ces transferts informels, associée au recours croissant aux OTT de type WhatsApp, Facebook etc, qui permettent des échanges d'information sans nécessiter de connexion Internet de grande qualité, traduit le développement de ce qu'il convient d'appeler le M-commerce, ou commerce mobile⁶. Il représente le pendant informel du commerce électronique en l'absence de connexions fiables à l'Internet de haut débit et/ou avec des volumes de données accessibles limités compte tenu de leur coût élevé. Ce M-commerce informel pose trois problèmes. Tout d'abord, les échanges qu'il génère échappent par définition à toute fiscalité, impliquant des pertes de recettes pour l'État. Ensuite, du fait de leur caractère informel, ces échanges échappent à toute réglementation et n'obéissent naturellement pas au Code du Numérique, promulgué au Bénin en 2018, échappant ainsi aux règles de sécurité et à la protection des consommateurs offertes par un tel cadre qui permettrait pourtant l'essor de tels marchés.

Figure 15: Évolution des comptes de monnaie mobile et des transactions en paiement mobile 2014-2018



Sources: ARCEP (2018) et BCEAO (2018)

⁶ Un service OTT (over-the-top) est un service par contournement, une offre hors du fournisseur d'accès à l'Internet de livraison d'audio, de vidéo et d'autres médias sur Internet sans la participation d'un opérateur de réseau traditionnel (comme une compagnie de câble, de téléphone ou de satellite).

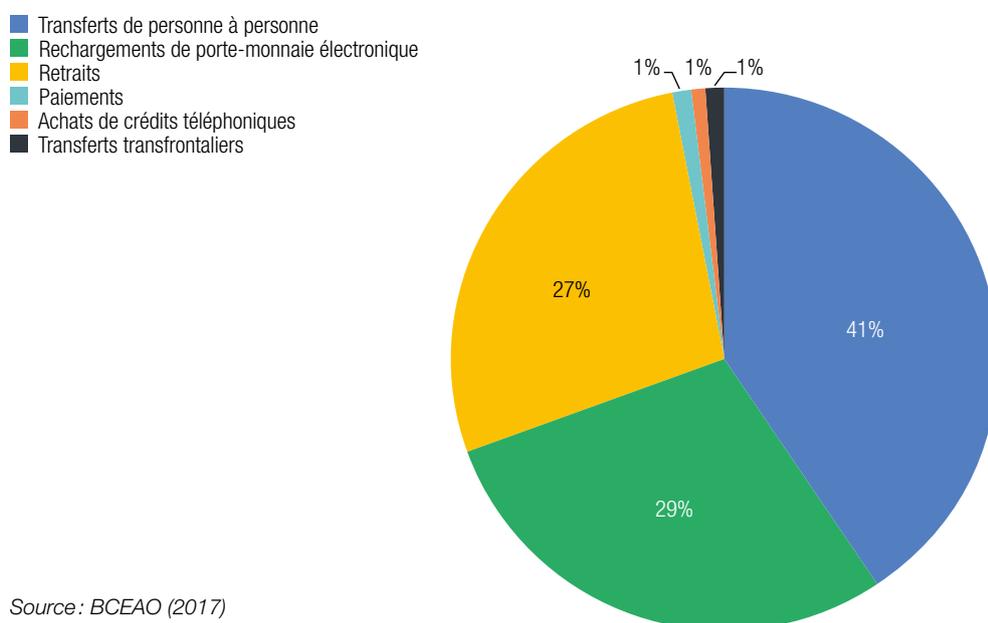


Enfin, en se cantonnant au secteur informel, ces producteurs et prestataires de services limitent leurs possibilités de développement et leur champ d'action.

L'amélioration de l'interopérabilité entre les moyens de paiement en ligne et par téléphone mobile est une préoccupation des répondants du secteur privé, puisque 82% d'entre eux en font une priorité. À noter que l'amélioration de l'interopérabilité est inscrite dans le PAG.

Le renforcement de la disponibilité des méthodes de paiement en ligne est également une mesure prioritaire pour l'amélioration des services logistiques favorisant le commerce électronique, selon les répondants du secteur public (100%, 28 sur 28), de même qu'une clarification des informations sur la TVA et les taxes applicables, et une meilleure coordination entre les institutions d'appui au commerce (95% des répondants).

Figure 16: Statistiques sur les services financiers via la téléphonie mobile au Bénin (2017)



Source: BCEAO (2017)



5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le Code du Numérique de 2018 définit le cadre réglementaire de l'économie numérique et du commerce électronique au Bénin. Ce Code définit en particulier la réglementation des communications électroniques, de l'archivage numérique, des signatures électroniques, du commerce électronique, de la protection des données personnelles, de la cybersécurité et de la lutte contre la cybercriminalité.

5.1 Loi et décrets de référence sur le numérique

Le Bénin a adopté le Code du numérique par une loi votée en juin 2017 et promulguée par décret par le Président de la République en avril 2018. Ce Code établit le cadre juridique de l'environnement numérique du Bénin, conformément aux dispositifs réglementaires régionaux établis par la CEDEAO en 2008 et à la convention sur la cyber-sécurité et la protection des données à caractère personnel adoptée par l'Union Africain en juin 2014.

Le Code du numérique permet de renforcer le cadre institutionnel des activités numériques. Il comprend des textes préexistants mis à jour et de nouveaux textes complémentaires sur des sujets critiques qui n'étaient jusqu'alors pas couverts. Il fixe le cadre réglementaire de l'environnement de l'économie numérique et en particulier du commerce électronique et de la dématérialisation.

Sept décrets de mise en œuvre ont été pris par le Gouvernement et une dizaine d'autres décrets ont été élaborés en vue d'une future adoption. Le Code du numérique contient 647 articles qui sont répartis entre sept livres distincts.

- Le livre préliminaire (article 1 à 2) s'intitule « définitions et objet », et compte deux articles décrivant les définitions et thèmes du code ;
- Le livre 1^{er} (articles 3 à 265) – « Réseaux et services de communications électroniques » – porte sur les activités de communications électroniques et le statut juridique des exploitants ;
- Le livre 2 (articles 266 à 304) – « Outils et écrits électroniques » – traite de la valeur juridique des actes électroniques tels que les signatures électroniques, cachets, archivages électroniques ou encore l'authentification des sites Internet ;

- Le livre 3 (articles 305 à 325) – « Prestataires de services de confiance » – caractérise le cadre légal pour les prestataires de services de confiance pour ce qui concerne leurs statut, obligations, contrôles et sanctions éventuelles.
- Le livre 4 (articles 326 à 378) – « Commerce électronique » – s'intéresse aux commandes, contrats ou transactions en ligne ou par voie électronique ou à toute activité de commerce électronique. Ce livre définit spécifiquement la protection du consommateur en ce qui concerne les problèmes de dédommagement, retour, sanctions... pour lesquels des textes d'application du Code du Numérique sont en cours de validation. La Stratégie Nationale de Sécurité du Numérique est en cours d'élaboration, en collaboration avec l'Union Internationale des Télécommunications, et prévoit notamment un renforcement de l'Office Central de Répression de la Cybercriminalité (OCRC) et de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP).
- Le livre 5 (articles 379 à 490) – « Protection des données à caractère personnel » – définit la mise en place d'un cadre légal permettant d'assurer la protection de la vie privée et professionnelle en lien avec la collecte, le stockage, le traitement et l'usage de données à caractère personnel.
- Le livre 6 (articles 491 à 639) – « Cybercriminalité et cyber sécurité » – décrit les règles et modalités de la lutte contre la cybercriminalité et de la cryptologie.
- Le livre 7 (articles 640 à 647) – « Dispositions transitoires et finales » conclut le document.

Les réponses aux questionnaires soulignent l'apport de ce Code du Numérique. Parmi les répondants, 92,9% de ceux du secteur privé (26 sur 28) et 80% de



ceux du secteur public jugent primordial l'encadrement des transactions et des paiements électroniques pour créer un environnement propice au développement du commerce électronique. De plus, 100% des répondants du secteur privé estiment la confiance améliorée par le cadre législatif sur les transactions électroniques et la signature électronique, la protection des données et de la vie privée, la lutte contre la cybercriminalité, la protection du consommateur (voir figure 17).

Les autorités sont actuellement en train de sélectionner une agence de communication pour informer les Béninois sur cet outil juridique visant à les protéger dans le cadre de l'utilisation du commerce électronique.

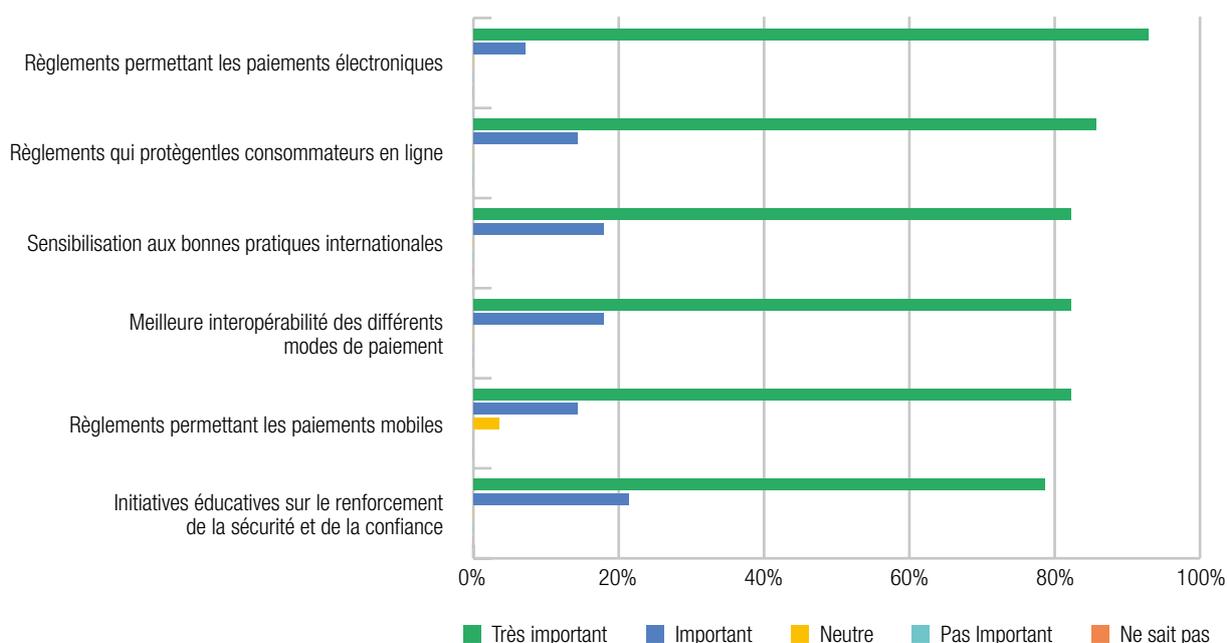
5.2 Autres lois et dispositifs pertinents

Le Bénin a adhéré par décret en juillet 2019 à la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (décret N°2019-180 du 4 juillet 2019). L'objectif de cette Convention est de simplifier et d'harmoniser le recours aux communications

électroniques dans le cadre du commerce international. En y adhérant, le Bénin s'engage à la reconnaissance des signatures électroniques étrangères, au principe de non-discrimination des communications électroniques, à la neutralité technologique et à l'équivalent fonctionnel au niveau transfrontalier.

Le Bénin est le douzième État à avoir adhéré à cette Convention, rejoignant ainsi l'Azerbaïdjan, le Cameroun, la République du Congo, la République Dominicaine, les Fidji, le Honduras, le Monténégro, le Paraguay, la Fédération de Russie, Singapour et le Sri Lanka.

Figure 17: Veuillez évaluer les éléments suivants en fonction de leur importance pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays (secteur privé)



Source: CNUCED, 28 répondants du secteur privé



6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Les offres de formations et de diplômes sur les compétences liées au commerce électronique se sont multipliées. De nombreux programmes sont proposés, tant par des établissements publics que par des établissements privés, dans les filières de l'information et de la technologie, du génie informatique, de la gestion de projet et de la gestion d'entreprise. En parallèle, on assiste à l'émergence d'un écosystème encore embryonnaire, mais réel. Le nombre d'incubateurs, de «laboratoires accélérateurs» et de start-up technologiques ne cesse de croître. Dans le même temps, près de 60% de la population du pays est analphabète et moins d'une fille sur deux dépasse la scolarisation primaire (Banque mondiale, WDI 2019).

6.1 Programme d'Actions du Gouvernement 2016-2021 et formation

Le PAG fixe des objectifs de développement de l'usage du numérique et des compétences dans les secteurs de l'éducation et des formations professionnelle, technique, initiale et continue, afin d'accompagner l'essor du commerce électronique.

Le Bénin a intégré le Réseau d'Éducation et de Recherche de l'Afrique de l'Ouest et du Centre, dénommé «WACREN», ainsi que le projet AfricaConnect2 en février 2019. Le WACREN vise à fournir à la communauté universitaire une bande passante pouvant atteindre jusqu'à 1 Gigabit/seconde, interconnecter les institutions d'enseignement supérieur africaines entre elles au niveau national et régional, ainsi qu'aux grands réseaux d'enseignement et de recherche internationaux tels que Internet2 (USA), GÉANT (Europe), RedCLARA (Amérique du Sud), RENATER (France).

Les éléments suivants figurent parmi les projets en cours dans le cadre du PAG :

- Formation de 2000 gérants de MPME/MPMI.
- Création prochaine d'un fonds d'appui à l'entrepreneuriat numérique (d'un milliard de FCFA) destiné aux jeunes entrepreneurs.
- Interconnexion de dix sites rattachés aux quatre universités béninoises : l'Université d'Abomey-Calavi, l'Université de Parakou, l'Université Nationale des Sciences, Technologies, Ingénierie et Mathématiques d'Abomey et l'Université Nationale d'Agronomie (UNA).
- La connectivité des établissements primaires et secondaires pour diffuser la formation en ligne des enseignants et des élèves.

- L'équipement en salles numériques connectées des quatre lycées d'excellence de jeunes filles, (Parakou, Bembereké et deux établissements de Natitingou) pour une discrimination positive.

6.2 Identification des écarts de compétence

L'écart entre les compétences requises pour un développement du secteur du numérique et du commerce électronique, les compétences existantes et les formations proposées doit être examiné et analysé.

Cela doit s'accompagner d'un travail de certification et d'accréditation des formations afin de fournir de la visibilité à leurs bénéficiaires et aux employeurs potentiels. Dans le cadre de cette évaluation, 82,14% des répondants du secteur privé au questionnaire jugent prioritaires l'éducation sur les TIC et le commerce électronique dans les universités (23 sur 28). Ils sont 93% à formuler le même constat parmi les répondants du secteur public.

Rappelons que les besoins en formation pour le développement du commerce électronique sont multiples. En effet, ce ne sont pas uniquement les compétences «informatiques» et technologiques qui sont à développer, mais également les compétences métier, le marketing digital, le cadre juridique et les métiers de la gestion, indispensables pour s'adresser aux clients, mais également aux banquiers ou aux bailleurs potentiels (comment préparer un business plan, par exemple).

6.3 La question de l'analphabétisme

Le taux élevé d'analphabétisme au Bénin est à prendre en compte pour le développement du numérique. Il concerne près de 60% de la population globale du pays et plus de deux femmes sur trois en 2018, selon



Tableau 6: Taux d'alphabétisation et taux de scolarisation au Bénin (2018)

	Total	Masculin	Féminin
Taux d'alphabétisation (15 ans et +, 2018)	42 %	54 %	31 %
Scolarisation primaire (% , 2018)	121 %	126 %	118 %
Scolarisation secondaire (% , 2016)	59 %	67 %	51 %

Sources : Banque mondiale, WDI 2018 et UNESCO

les données de la Banque mondiale et de l'UNESCO (voir tableau 6). À noter que seule une femme sur deux bénéficie d'une scolarisation allant au-delà du primaire, contre deux hommes sur trois.

Il est primordial de prendre en compte ces éléments afin de ne pas exclure cette population, qui représente plus de la moitié des Béninois, dans le développement et la promotion de l'économie numérique et du commerce électronique.

Des initiatives ont été mises en place pour accompagner des personnes analphabètes dans des projets de commerce électronique. Des applications existent ou sont en cours de développement, avec des codes ou des images et chartes graphiques permettant une utilisation universelle des systèmes numériques. Pour autant, il paraît clair que l'amélioration de l'alphabétisation est une condition de réussite. Le développement des infrastructures ne suffit pas, à lui seul, à recueillir l'adhésion de l'ensemble des Béninois au développement du numérique et au commerce électronique.

Les réponses aux questionnaires révèlent de surcroît que l'information concernant les programmes spécifiquement destinés aux femmes doit être davantage diffusée : seulement 7,1% (2 sur 28) des répondants du secteur privé et 7,7% pour cent (2 sur 26) des répondants du secteur public ont connaissance de programmes destinés à promouvoir l'implication des femmes dans le commerce électronique ou de formations destinées aux femmes sur les TIC ou le commerce électronique.

6.4 Parcours de formation, formation supérieure et formation professionnelle

Parmi les formations supérieures en technologies de l'information et en informatique, on peut tout d'abord citer les Universités d'Abomey Calavi et de Parakou, ainsi que l'Université Nationale des Sciences, Technologies, Ingénierie et Mathématiques d'Abomey (UNSTIMA).

Parmi les formations privées, on distingue Epitech, dédiée à l'informatique et aux technologies de l'information, hébergée par Sèmè City (voir le paragraphe 7.3), ainsi que l'ensemble des établissements privés d'enseignement supérieur ayant recueilli un avis favorable de la commission des agréments et des autorisations du Conseil Consultatif National de l'Enseignement Supérieur (CCNES). Le tableau 7 énumère les seuls établissements privés d'enseignement supérieur (EPES) ayant reçu l'agrément et offrant une ou plusieurs formations dans le domaine des TIC.

La multiplicité des formations, publiques comme privées, renforce le besoin d'un travail de certification et d'accréditation suggéré ci-dessus afin de fournir de la visibilité aux élèves en formation ainsi qu'aux employeurs potentiels et de s'assurer que le contenu de ces formations correspond effectivement aux besoins du marché.



Tableau 7 : EPES ayant reçu un avis favorable pour le régime d'agrément suite aux travaux du 4 octobre 2019 du CCNES portant sur les TIC⁷

Les Cours Sonou	Licences professionnelles en informatique, gestion, finance, création d'entreprise... Master professionnel en gestion de projets
ESGTIC	Licences et master professionnels en génie télécom et TIC
ES Le Faucon	Licences professionnelles en finance, marketing, système informatique et logiciel...
HECM	Licences professionnelles en télécommunications, génie informatique, finance et contrôle de gestion, communication... Masters professionnels en audit et contrôle de gestion, marketing stratégique et publicité, en génie informatique...
Pigier Bénin	Licences professionnelles en audit et contrôle de gestion, en réseaux et génie logiciel, négociation et communication multimédia. Master professionnel en communication et marketing...
IRGIB Africa University	Licences professionnelles en administration des affaires, en sciences économiques, en génie des technologies de l'information et de la communication. Master professionnel en administration des affaires
UATM GASA	Licences professionnelles en sciences juridiques, en réseaux informatiques et télécommunication en entrepreneuriat et gestion de projets... Masters en réseaux informatiques et télécommunications, en systèmes informatiques et logiciels...
UCAO	Licences professionnelles en télécommunications et réseaux informatiques, en communication et action publicitaire, en électronique, en informatique de gestion...
UPAO	Licences professionnelles en génie informatique et télécommunications, en comptabilité et gestion, en banque, finance et assurance
UPI ONM	Licences professionnelles en informatique, réseaux et télécommunications, en marketing et communication commerciale, en informatique appliquée à la gestion des entreprises... Masters professionnels en marketing, communication et stratégie commerciale, en informatique appliquée à la gestion des entreprises...
ESGIS	Licences en informatique réseaux et télécommunications, comptabilité, contrôle et audit, transport et logistique... Masters en informatique réseaux et télécommunications, marketing et communication
IUST AS	Licences professionnelles en entrepreneuriat et gestion des PME, en génie informatique, en marketing opérationnel

Source : site du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

⁷ Les établissements recensés ici sont les seuls EPES ayant reçu un agrément et proposant des formations sur les TIC.
https://enseignementsuperieur.gouv.bj/doc/LISTE_EPES_ACTUALISEE.pdf



6.5 Environnement des start-up technologiques (tech start-ups)

Le secteur béninois des start-up est en phase de développement, malgré les difficultés précédemment identifiées en termes d'infrastructures et d'accès au financement.

Si nombre d'entre elles restent dans le secteur informel et se concentrent sur le commerce mobile, plusieurs start-up émergent sur le marché du numérique en s'appuyant sur des plateformes d'échange.

Des entretiens avec certains responsables de ces start-up font ressortir des difficultés communes, notamment pour ce qui concerne l'accès au financement en

l'absence de garanties ou d'un collatéral, autrement dit un actif utilisé pour couvrir le risque de défaut à fournir à la banque. Les réponses aux questionnaires des acteurs du secteur privé indiquent également le manque de financement comme raison première pour ne pas avoir investi dans le commerce électronique (82,5% des réponses, 14 sur 17).

La difficulté à convaincre des partenaires de se lancer dans le commerce électronique est une autre difficulté communément observée. Cette difficulté tient à la fois aux opérateurs qui peinent à passer de l'informalité du commerce mobile au commerce électronique par refus de se fiscaliser, et au manque de confiance dans les fournisseurs d'accès aux boutiques en ligne.

Tableau 8: Panorama rapide de quelques start-up technologiques du Bénin

Bénin Fintech	Fournit des solutions de paiement électronique et monétique, des services informatiques et de sécurité digitale. Bénin Fintech a développé une solution de paiement électronique inter réseaux dénommée CLCAM SMART MONEY.
Exportunity	Plateforme de commerce électronique permettant à tous les commerçants ou entreprises du Bénin d'envoyer leurs courriers et colis par la Poste. Pour garantir la fiabilité des annonces sur la plateforme et écarter toute possibilité d'escroquerie, seules les entreprises légalement reconnues et enregistrées auprès de l'Agence de promotion des investissements et des exportations du Bénin sont autorisées à s'inscrire sur la plateforme.
KEA Medicals	Plateforme de gestion du dossier médical électronique des patients via la définition d'une identité médicale universelle permettant de recenser l'historique médical des patients et d'interconnecter les hôpitaux entre eux.
Kuinis	Plateforme de commerce électronique pour la vente et l'achat de produits locaux. Cette plateforme promeut le commerce électronique auprès des femmes, à qui elle propose également des formations pour leur permettre d'accéder au commerce électronique.
Odjala	Plateforme numérique permettant d'acheter en ligne et de se faire livrer tout type de bien.
Open SI	Accompagne la transformation digitale de tout type d'organisation (PME, grands groupes, gouvernement) par la conception de solutions personnalisées. Open SI a mis au point la plateforme eConseil des Ministres du Gouvernement béninois ou encore goMediCAL, qui permet de gérer les interactions entre médecins et patients au Bénin.
ZE'XPRESS	Fournit un service d'accompagnement des utilisateurs pour la planification et la réalisation de tout type de dépenses et achats : paiement de factures, livraison de repas à domicile, abonnements et réabonnements.

Source : CNUCED, sur la base d'entretiens et de recherches sur l'Internet.



7. ACCÈS AU FINANCEMENT

Les start-up technologiques n'ont globalement pas accès au financement direct des banques, qui exigent des partenaires ou des garanties qu'elles ne peuvent pas leur fournir. Elles ont le plus souvent recours, comme dans d'autres PMA, à leurs fonds propres.

7.1 Banques et IMF

Au Bénin, les banques commerciales et établissements financiers sont soumis à la réglementation bancaire en vigueur dans l'espace régional de l'UEMOA. Son application est strictement surveillée par la BCEAO, à travers la Commission Bancaire de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA). Les opérations de crédit sont encadrées par les instructions et circulaires de la BCEAO, notamment pour ce qui concerne les dispositifs prudentiels, et par le barème des conditions générales applicables aux banques et établissements financiers de l'UEMOA.

Au niveau macroéconomique, l'ensemble des crédits accordés par les banques commerciales est largement inférieur aux dépôts reçus par ces banques commerciales, indiquant l'extrême frilosité du système bancaire. La figure 18.a met en évidence un ratio de couverture des crédits par les dépôts d'environ 1,4 sur la période 2012-2018, indiquant une couverture moyenne des crédits par les dépôts de 40%. Si la tendance est inversée pour les IMF avec des prêts supérieurs aux dépôts, il faut noter

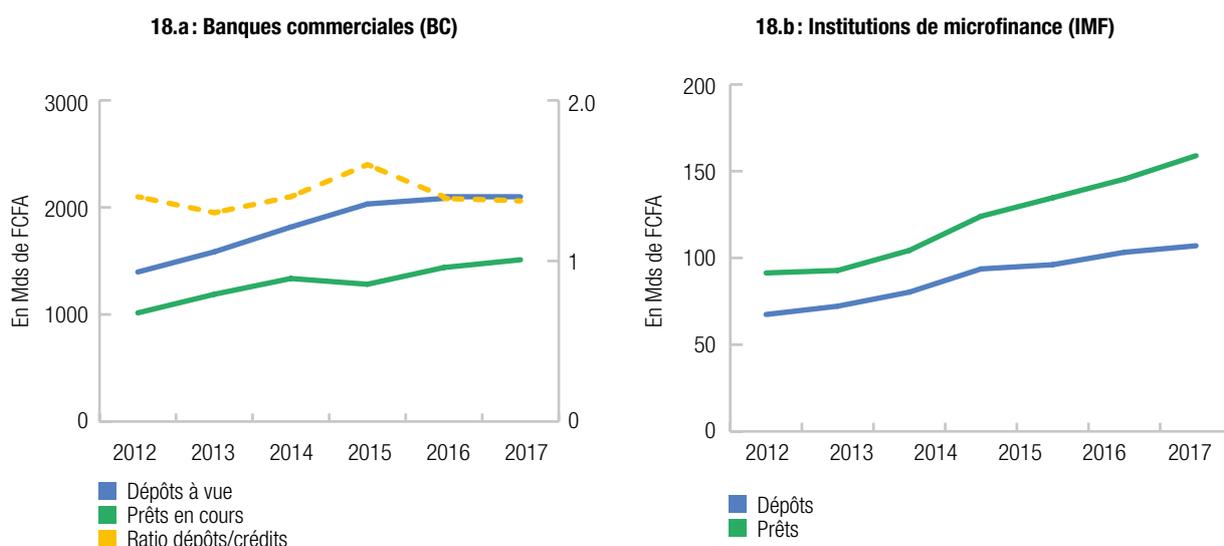
que les ordres de grandeur sont de 1 à 10 environ en matière de capacité de financement.

En pratique, les banques commerciales n'accordent aucun prêt pour le démarrage de start-up technologiques, compte tenu de la difficulté de ces dernières à fournir une garantie ou un collatéral. En effet, tout prêt pour le démarrage d'une activité implique des garanties de type hypothèque, nantissement de matériel, cautionnement, résultats prévisionnels, dépôt à terme, autofinancement de 30% au minimum.

7.2 Banclarisation et inclusion financière

Le taux de banclarisation, mesuré par le taux d'adultes ayant effectué un dépôt au cours de l'année écoulée, est de 20% environ. Ce taux est inférieur au taux de banclarisation strict fourni par la BCEAO (voir le Rapport annuel sur la situation de l'Inclusion financière dans UEMOA au cours de l'année 2018, publié par la BCEAO en octobre 2019), qui prend en considération la population adulte détenant un compte non seulement dans une banque,

Figure 18: Évolution des dépôts et crédits des banques commerciales (BC) et des institutions de microfinance (IMF) au Bénin 2012-2017



Source: Financial Access Survey, FMI, 2019 (Rapport du FMI sur l'accès aux services financiers)



mais également à La Poste, à la Caisse Nationale d'Épargne ou au Trésor. Avec cette mesure élargie de la bancarisation, le Bénin a un taux de 27%, ce qui le classe en première position de l'UEMOA selon la BCEAO.

La figure 19 met en perspective les performances du Bénin en matière de bancarisation avec pour chaque mesure, l'indicateur propre au Bénin et sa position relativement à la zone UEMOA.

Le nombre de banques commerciales, de succursales de banques commerciales et de guichets automatiques donne des renseignements sur l'accès aux infrastructures bancaires. Le taux de déposants, les dépôts à vue et crédits en cours en pourcentage du PIB constituent des informations sur l'accès des particuliers aux services bancaires.

Le Bénin se situe dans la moyenne des pays de l'UEMOA, autour de la troisième ou quatrième place selon les mesures, à l'exception du ratio de couverture dépôt/crédit. Ce dernier est le deuxième ratio le plus élevé de la zone UEMOA après la Guinée-Bissau dont le ratio est cependant significatif compte tenu du taux extrêmement faible de bancarisation qui y est observé

(seulement 10,4% à 11,5% selon que l'on retient le taux de bancarisation au sens strict ou au sens large, source BCEAO ou FMI 2017).

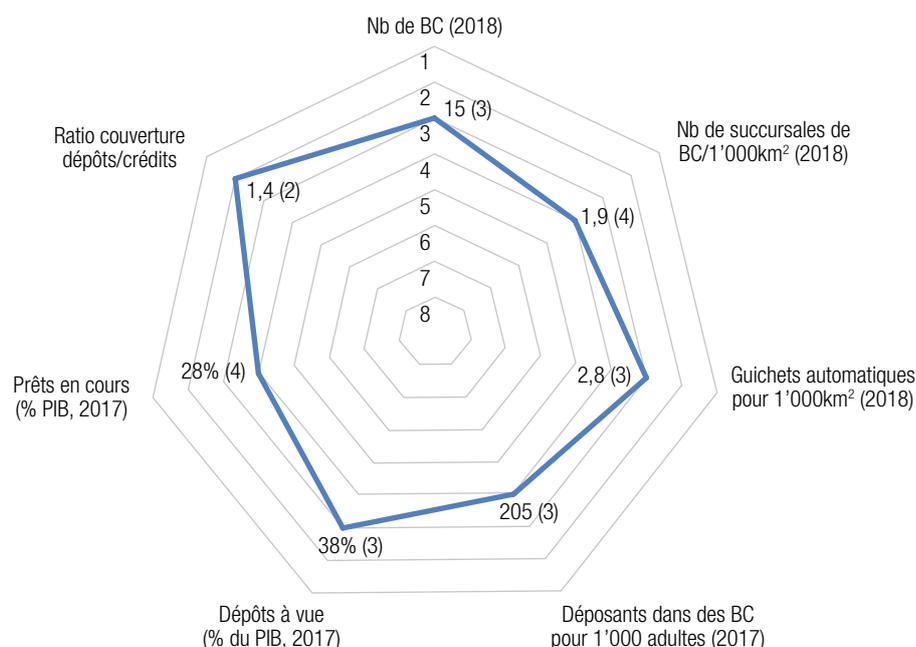
7.3 Incubateurs et accélérateurs d'entreprises, capital-risque

Le secteur des incubateurs, accompagnateurs et accélérateurs d'entreprise est, à l'instar des start-up technologiques, en cours d'émergence au Bénin.

Sèmè City, la Cité internationale de l'innovation et du savoir (Ciis), projet phare du PAG, a été lancée en 2018. Il s'agit de mettre en place un cadre physique et un écosystème favorable et attractif tant pour des institutions d'enseignement supérieur que pour des établissements de formation professionnelle et techniques, des centres de recherches et incubateurs. L'objectif est de faire de la Ciis le partenaire incontournable des projets innovants dans des domaines stratégiques.

Dans l'attente du campus dont la construction va se faire par phases successives sur 100 hectares dans la commune de Sèmè-Podji, à l'extrême sud-

Figure 19: Indicateurs de bancarisation au Bénin et classement par rapport à l'UEMOA



Source: Financial Access Survey, FMI, 2019 (Rapport du FMI sur l'accès aux services financiers)



est du pays, la phase de démarrage s'effectue à Cotonou. Des locaux dédiés accueillent une douzaine d'opérateurs et comprennent des salles de classe et salles de réunion modulables, un centre de langues et d'informatique, une bibliothèque, des espaces pour les travaux de recherche, un auditorium, un espace de restauration, un centre d'information et d'orientation, des espaces de travail partagé pour les start-up. Une dizaine de programmes ont été conçus ou sont mis en œuvre depuis janvier 2019 dans les domaines de l'incubation, de l'accompagnement d'entrepreneurs, de la formation scientifique, de la recherche en big data ou encore du financement de projets innovants.

Sèmè City sera très largement financée par le budget national. L'objectif du Gouvernement est d'y créer 190 000 emplois, dont 40% pour les femmes, à l'horizon 2030, de devenir le partenaire incontournable de projets innovants dans des domaines stratégiques et de contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable.

EtriLabs, lancé en 2009, est un incubateur dans les domaines de l'information et des nouvelles technologies destiné à tout type d'entrepreneur cherchant à créer des solutions technologiques innovantes. Le programme phare d'EtriLabs est EtriStars. Il s'agit d'un programme d'accélération et d'incubation de start-up tech du continent africain, d'une durée de seize semaines, offert à vingt entreprises à l'issue d'un parcours de sélection. EtriStars fournit un soutien technique, des bureaux, des mentors expérimentés, un réseau d'investisseurs et un financement allant jusqu'à 30 millions de FCFA.

Outre Sèmè City et EtriLabs, on peut citer, parmi les laboratoires et incubateurs du Bénin, BloLab, Iroko FabLab, KhulaTech, Solidar'IT, AgriYouth, Groupe LANDE, Youth Connekt qui ont pour objectifs la formation et l'accompagnement de jeunes start-up, le développement du numérique et du commerce électronique.

Enfin, des agences d'État proposent également un accompagnement. C'est le cas de l'ARCEP Bénin, qui fournit un appui aux start-up dans le cadre de la promotion du numérique. Elle organise le concours de la meilleure start-up béninoise dans le domaine des technologies de l'information et de la communication afin de soutenir l'innovation. Cinq candidats dont les dossiers ont été considérés comme les plus innovants

ont ainsi bénéficié d'un accompagnement au cours de l'année 2019.

Le Bureau de Restructuration et de Mise à Niveau des Entreprises (BRMN) soutient des entreprises souhaitant accéder au commerce électronique. Initialement financé par l'UEMOA, ce programme est financé depuis 2017 par l'État béninois et les partenaires techniques et financiers, ainsi que par les entreprises bénéficiaires, les banques et établissements financiers et les fonds d'investissement.

Le BRMN assiste ces entreprises en apportant un complément financier à leurs investissements propres pour leur permettre une mise à niveau en termes de compétences ou d'équipement: il complète les investissements en actifs (matériel, équipement...) à hauteur de 25% des sommes investies par les entreprises elles-mêmes et dans un rapport de 1 à 4 pour les actifs immatériels tels que des formations. Ce sont 19 entreprises qui ont été ainsi soutenues en 2019.

Des initiatives sont prises spécifiquement pour encourager les femmes entrepreneuses dans le secteur du numérique.

Le Ministère du Numérique et de la Digitalisation a initié en mai 2019 « Le mois du digital au féminin » dans les domaines de la santé, de l'éducation, du tourisme, du social, de l'environnement et du commerce électronique. Cet événement a pour objectif de promouvoir les activités et initiatives des femmes retenues afin d'inspirer d'autres femmes béninoises, mais également d'apporter un suivi aux projets pour en tirer des leçons sur les améliorations et solutions à apporter à l'ensemble des projets et initiatives des femmes du secteur. Le Ministère du Numérique et de la Digitalisation a également lancé « Les Amazones du Digital ». Il s'agit d'un concours en sciences et technologies de l'innovation et de l'entrepreneuriat pour les femmes scientifiques, organisé dans le cadre de la Semaine du Numérique en novembre 2019, en partenariat avec le réseau international des femmes ingénieurs et scientifiques de Montréal (International Network of Women Engineers and Scientists, INWES). À l'issue de ce concours, vingt femmes ont été sélectionnées pour un programme de formation, dont huit ont bénéficié d'un programme de coaching et de mentorat avec divers entrepreneurs, scientifiques, investisseurs, leur fournissant une plus grande visibilité, des opportunités de mise en réseau



et d'accès potentiels à des financements. Enfin, trois lauréates ont été choisies et primées.

On peut citer également le partenariat entre la Fondation Tony Elumelu et Sèmè City pour la formation et le financement d'entrepreneurs béninois, incluant l'accès à un réseau de mentors et un financement d'amorçage à hauteur de 5000 dollars par projet retenu.

7.4 Partenaires techniques et financiers

Plusieurs partenaires techniques et financiers (PTF) apportent leur soutien au développement numérique du Bénin.

La Banque mondiale a validé en juillet 2019 l'allocation d'un financement de 100 millions de dollars pour le développement de solutions numériques en milieu rural.

La coopération allemande a avalisé en octobre 2019 le financement, pour 87,4 millions de dollars, de projets liés aux secteurs de l'eau potable, de l'assainissement, de l'agriculture et de la bonne gouvernance, mais également de projets dans le domaine de la digitalisation au niveau national et local.

La coopération canadienne a permis le développement de la dématérialisation des impôts avec le déploiement d'un Système intégré de gestion des taxes et

assimilés (Sigtas) permettant les télédéclarations et le télépaiement des impôts.

Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) a annoncé, lors de rencontres organisées en juillet 2019 avec quelques acteurs clés de l'écosystème de l'innovation et du numérique au Bénin, le lancement prochain d'un laboratoire-incubateur dans le cadre de la mise en œuvre de l'initiative Accelerator Labs. Le PNUD doit effectuer une cartographie de l'ensemble de l'écosystème du numérique. Les principaux partenaires financiers de ce projet sont l'Italie et l'Allemagne.⁸

Le Cadre Intégré Renforcé a un programme de suivi de trente microentreprises afin de leur permettre un positionnement en matière de vente sur le marché du commerce électronique.

D'autres partenaires techniques et financiers (PTF) rencontrés durant la mission conduite au Bénin par la CNUCED n'ont pas encore intégré le volet numérique dans leurs stratégies de développement, mais reconnaissent son importance. Ainsi, pour l'Allemagne, la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) et pour la Suisse, la Direction du développement et de la Coopération (DDC) ont fait savoir qu'un soutien pour des actions ponctuelles dans ce domaine pourrait être envisagé dans le cadre de projets existants.

⁸ <https://open.undp.org/projects/00118531>



CONCLUSION

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Bénin au commerce électronique a révélé un secteur fragile, mais émergent. Il est soutenu par une volonté politique forte de promouvoir le développement du commerce électronique et de l'économie numérique dans son ensemble, matérialisée par le PAG. Le Gouvernement a délimité un cadre de gouvernance et mis en place un certain nombre d'agences d'exécution, au service des ministères techniques. De plus, le cadre réglementaire de l'économie numérique et du commerce électronique a été mis en place par le Code du numérique, dont la loi, votée en 2017, a été promulguée en 2018. Ce Code définit en particulier la réglementation des communications électroniques, de l'archivage numérique, des signatures électroniques, du commerce électronique, de la protection des données personnelles, de la cybersécurité et de la lutte contre la cybercriminalité.

Des investissements importants ont été réalisés en matière d'infrastructures TIC. Leur amélioration reste pourtant la priorité, compte tenu de l'ambition du PAG qui vise un taux de couverture du haut et très haut débit pour 80% de la population. Ni le déploiement de la dorsale, ni le maillage et l'accès au dernier kilomètre, ni le coût des forfaits d'accès à l'Internet ne permettent encore d'envisager d'atteindre cet objectif, dans un contexte où près de la moitié de la population (45%) n'a pas accès à l'électricité. L'absence d'adressage physique représente également un obstacle majeur au développement du commerce électronique à grande échelle, conditionné par un service de livraison fiable, efficace et garanti. Des solutions d'adressage numérique existent néanmoins, qui peuvent venir combler cette lacune.

Jusqu'à présent, le développement du commerce électronique repose essentiellement sur l'économie informelle, à travers les réseaux sociaux. L'essentiel des paiements est effectué à la livraison, en espèces ou via les paiements mobiles. Ces derniers se sont considérablement développés au cours des dernières années, révélant une appétence de la population béninoise pour la dématérialisation des paiements, alors même que les paiements en ligne traditionnels restent marginaux. Cela s'explique à la fois par la faible bancarisation de l'économie et par le manque de confiance tant des consommateurs que des producteurs et prestataires de services, lesquels préfèrent échapper à la fiscalité et rester dans l'informel au détriment du développement de leur activité.

Malgré ces limitations certaines, un écosystème embryonnaire, mais réel, est en cours de développement au Bénin, qu'il s'agisse du réseau de start-up numériques ou d'incubateurs. Au-delà de la question des infrastructures, cet écosystème a besoin d'un support, tant pour permettre le développement des compétences requises dans un contexte pluridisciplinaire, et donc varié, que pour élargir le champ des ressources, ces start-up n'ayant peu ou pas accès aux crédits des banques ou des institutions de microfinance. La matrice d'actions propose les actions à envisager afin de soutenir les politiques initiées par le Gouvernement et d'accélérer l'essor du commerce électronique.



MATRICE D' ACTIONS

ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE POLITIQUES ET STRATÉGIES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Définir une stratégie sectorielle du commerce électronique intégrant un plan de pénétration du commerce électronique dans les différents sous-secteurs de l'économie.	Le commerce électronique est intégré dans les stratégies nationales et sectorielles. Les rôles et les contributions de chaque entité gouvernementale et parapublique au développement de l'écosystème du commerce électronique sont clairement définis.	Haut	ADN, ASSI, MIC, MND, APIEx, MPMEPE, MAEP, MPD, ME, MIC, MTCA, ITC, CNUCED, ANSSI, CCIB
Recenser et analyser l'ensemble des modèles de plateformes de commerce électronique afin de retenir la mieux adaptée aux objectifs du Bénin.	Le choix d'un modèle de plateforme de commerce électronique est effectué et sert de support au déploiement du commerce électronique.	Haut	ASSI, MND, MIC, MPMEPE, ANSSI, CCIB, APIEx
Mettre en place une plateforme de commerce électronique.	Une plateforme de commerce électronique béninoise est mise en place pour promouvoir le développement du commerce électronique.	Haut	ASSI, MND, MIC, CCIB, APIEx, ITC
Communiquer sur les avantages de la mise en place d'une plateforme de commerce électronique initiée par l'État.	Les acteurs sont prêts à recourir au commerce électronique lorsque la plateforme est déployée.	Haut	ASSI, MND, MIC, MAEP, APIEx, CCIB, ANSSI
Analyser les différents modèles de gestion et de partenariat de plateformes de commerce électronique.	Un modèle de partenariat est retenu.	Haut	ASSI, MND, MIC, CCIB
Sensibiliser et rassurer les acteurs potentiels sur les pratiques et le cadre législatif du commerce électronique et des paiements en ligne, qu'il s'agisse des consommateurs, des producteurs ou des prestataires de services.	Les acteurs potentiels du commerce électronique sont mieux informés sur ses pratiques et plus en confiance.	Moyen	MND, ASSI, MIC, APIEx
Informers les producteurs et prestataires de service sur les bénéfices du commerce électronique en termes de développement de leur activité.	Les producteurs et prestataires de service sont prêts à quitter le secteur informel et/ou le M-commerce pour s'impliquer dans le commerce électronique.	Moyen	MND, ASSI, MAEP, MIC, MTCA, MPMEPE, APIEx, CCIB
Collecter les données sur le volume du commerce électronique.	L'ampleur du commerce électronique est connue.	Moyen	MIC
Communiquer sur les avancées réalisées dans le cadre du PAG.	La population est mieux informée sur le développement de l'économie numérique.	Moyen	ADN, ASSI, MND
Définir un cadre de concertation public-privé pour accompagner le développement du commerce électronique.	Le secteur privé est impliqué dans le développement et la promotion du commerce électronique.	Moyen	MND, ASSI, MIC, APIEx, CCIB



INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Identifier un modèle de partenariat pour le développement du maillage si la taille des marchés ne permet pas d'atteindre le seuil de rentabilité pour les opérateurs privés.	Le maillage est étendu.	Haut	MND, ADN, ABSU-CEP, UIT
Favoriser la mise en place d'une association de consommateurs.	La transparence est plus grande sur la fixation des prix de l'accès aux télécommunications.	Faible	MIC, ARCEP
Mettre à jour la cartographie des besoins prioritaires en termes d'extension de la dorsale, du maillage de l'accès à l'électricité.	Une primauté est établie en fonction des besoins prioritaires.	Faible	ADN, ME

LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Définir la stratégie postale du commerce électronique afin qu'elle soit en ligne avec la stratégie nationale du commerce électronique.	Le rôle de l'opérateur postal désigné par le gouvernement est en ligne avec le projet de développement du commerce électronique.	Haut	ADN, ASSI, MIC, MND, APIEX, MPMPEPE, MAEP, MPD, ME, MIC, ANSSI, CCIB, UPU, La Poste du Bénin
Faire un recensement des solutions existantes en matière d'adressage numérique et retenir la plus pertinente en fonction d'une analyse coût-bénéfice.	Une solution d'adressage numérique est retenue pour le Bénin.	Haut	MND, ASSI, MCP, UPU
Mettre en place le système de code-barres avec identifiant unique pour toutes les expéditions de colis (S10).	La condition initiale pour le suivi des colis postaux et petits paquets en temps réel est remplie.	Haut	MND, ASSI, MCP, UPU, LPB
Initier des discussions entre La Poste et la douane pour intégrer progressivement les recommandations de l'UPU en matière de gestion des flux des colis postaux internationaux.	Les procédures de dédouanement pour les colis postaux et petits paquets sont facilitées.	Haut	MND, MCP, MIC, MEF, Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI), APIEX, CCIB, UPU
Intégrer les différents maillons de la chaîne logistique (entreprises de transport, compagnies aériennes, douanes, commerçants en ligne...) aux processus de bout en bout et aux outils informatiques.	L'efficacité opérationnelle du commerce électronique transfrontalier est renforcée avec un suivi en temps réel des colis.	Haut	MIC, MCP, MIT, DGDDI, UPU
Identifier les localisations stratégiques pour mettre en place des points relais dans les gares routières et/ou cybercafés et/ou bureaux de poste et/ou dans les localités les moins bien desservies avec un système incitatif pour le point relais.	Un service de points relais est mis en place pour la prise en charge/livraison de marchandises, y compris dans les endroits les moins bien desservis.	Moyen	MND, ASSI, MCP, LPB, Ministère de la Décentralisation et de la Gouvernance Locale (MDGL), MISp, DGI, MIT
Créer des centres de services de commerce électronique pour permettre de surmonter les difficultés d'accès, notamment aux personnes analphabètes.	Le taux d'adhésion au commerce électronique est accru et les délais de livraison sont mieux maîtrisés.	Moyen	MND, ASSI, MIC, CIR, CCIB, CNUCED, ITC
Mettre en place un suivi systématique des délais pour le deuxième segment postal, entre le bureau d'expédition et le bureau de destination.	Les délais convergent vers les objectifs fixés par l'UPU.	Moyen	MCP, UPU, LPB



SOLUTIONS DE PAIEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Développer l'interopérabilité des services financiers.	Le recours au paiement électronique est facilité.	Haut	MND, ASSI, MEF, UNCDF, UPU, ITC
Informers les utilisateurs, tant consommateurs que producteurs, sur la sécurisation des transactions apportée par le recours au paiement en ligne.	Le recours au paiement en ligne est étendu. Le paiement ne s'opère plus à la livraison, mais à la commande.	Faible	MND, ASSI, MEF
Informers les opérateurs sur les avantages à adhérer au commerce électronique en matière de débouchés potentiels.	Le recours au commerce électronique est étendu.	Faible	MND, ASSI, MIC, MPMEPE, APIEx

CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Diffuser et vulgariser le Code du numérique qui doit à présent pleinement entrer en application afin de rassurer et de convaincre les utilisateurs potentiels du commerce électronique.	La confiance des utilisateurs envers le cadre législatif du commerce électronique est augmentée.	Haut	ADN, MND, CNUDCI
Surveiller le respect des lignes dédiées et/ou partagées ainsi que le nombre d'utilisateurs effectifs sur ces bandes passantes « partagées » dont la limite maximale est contractuelle. Sanctionner les FAI qui ne respectent pas les contrats.	Le niveau de satisfaction des utilisateurs de l'Internet est augmenté.	Haut	ADN, MND, ARCEP, ITC
Vérifier que les autorisations fournies aux sites de commerce électronique par l'Autorité de Protection des Données Personnelles sont systématiquement affichées sur les sites de commerce électronique, avec un lien vers le site de l'APDP.	Les consommateurs qui se rendent sur les sites marchands sont rassurés.	Haut	APDP, ANSSI
Renforcer les capacités et compétences des juristes dans les cadres légaux relatifs au commerce électronique.	Les juristes ont une meilleure compétence dans le domaine du commerce électronique.	Moyen	ASSI, CNUDCI
Sensibiliser les acteurs du secteur privé aux dispositions du Code du numérique et les consommateurs aux bonnes pratiques dans le domaine du commerce électronique.	Les acteurs de l'écosystème du commerce électronique ont une meilleure compréhension du cadre juridique et peuvent mieux se l'approprier.	Moyen	ADN, ASSI, MND, CCIB, APIEx, CNUCED
Actualiser les textes réglementaires relatifs à la mise en œuvre de la politique commerciale en République du Bénin en lien avec les avancées du Code du numérique.	Les textes réglementaires relatifs à la mise en œuvre de la politique commerciale en République du Bénin en lien avec les avancées du Code du numérique sont disponibles.	Moyen	MIC, MND, ASSI, ADN, APIEx, CCIB
Mettre en place un observatoire des litiges concernant les transactions électroniques et en particulier le commerce électronique, composé de professionnels du droit, de commerçants et de consommateurs.	Les transactions douteuses sont identifiées et répertoriées. Les fraudes en ligne diminuent grâce à l'information et au suivi des actions et recours menés contre les « cyber fraudeurs ».	Faible	MIC, Ministère de la Justice et de la Législation (MJL), MND, APDP, ANSSI, ARCEP, ITC



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Dresser un état des lieux de l'écart entre les compétences requises, les compétences existantes et les formations proposées.	L'adéquation entre les besoins du marché et l'offre de formation est mesurée.	Haut	MND, ASSI, MESRS, MESFTP, Sèmè City, OIT, UIT
Accompagner cette identification d'un travail de certification et d'accréditation des formations afin de fournir de la visibilité aux bénéficiaires de ces formations et aux employeurs potentiels.	Une plus grande visibilité est fournie tant aux étudiants qu'aux employeurs potentiels.	Haut	ASSI, ADN, MIC, Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MESRS), Sèmè City, OIT, ITC
Suivre systématiquement l'action des incubateurs et accélérateurs et leur proposer/imposer un système d'accréditation.	Une plus grande visibilité est fournie aux acteurs des start-up cherchant un accompagnant/accélérateur.	Moyen	ASSI, MND, Sèmè City
Développer et renforcer les formations continues afin d'inclure les populations peu ou pas alphabétisées.	L'ensemble de la population est impliqué dans la promotion du commerce électronique.	Moyen	MND, MESRS, MESFTP, ABSU-CEP, ASSI, ADN, Sèmè City, ITC
Promouvoir le regroupement des compétences afin de constituer des tailles critiques.	La mutualisation des compétences renforce les start-up impliquées.	Moyen	MND, MIC, ADN, ASSI, CCIB
Assurer la formation des PME/PMI et autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du commerce électronique.	La formation des PME/PMI et autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du commerce électronique est adaptée.	Moyen	MND, MIC, ADN, ASSI, MPMEPE

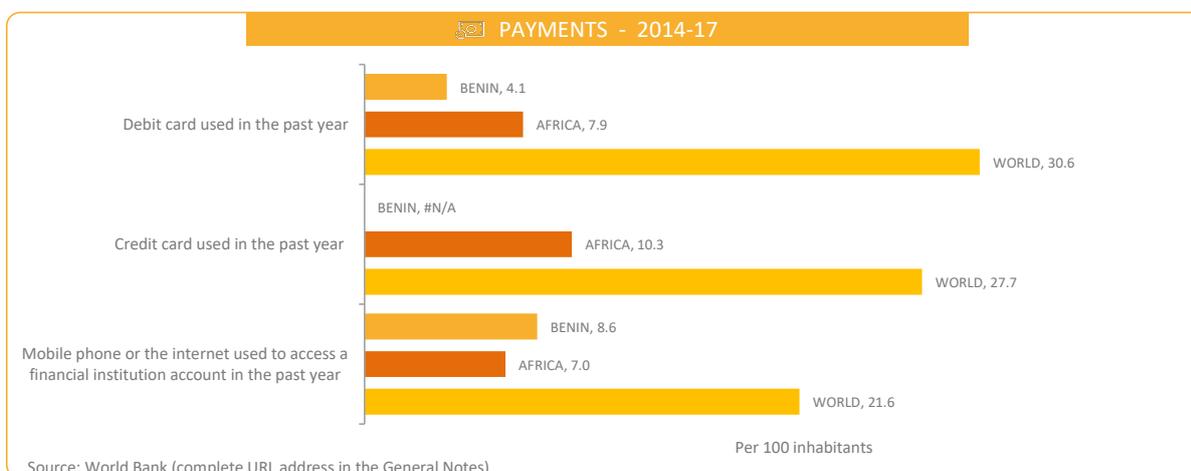
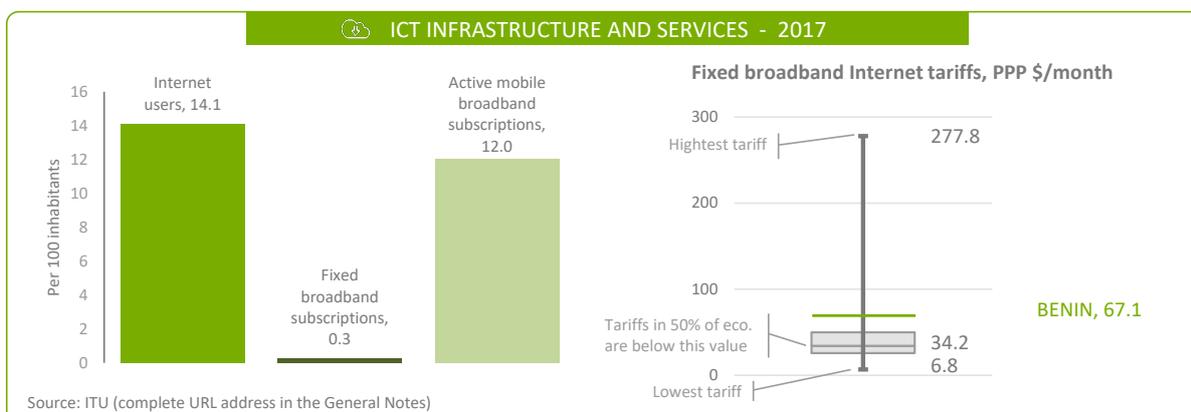
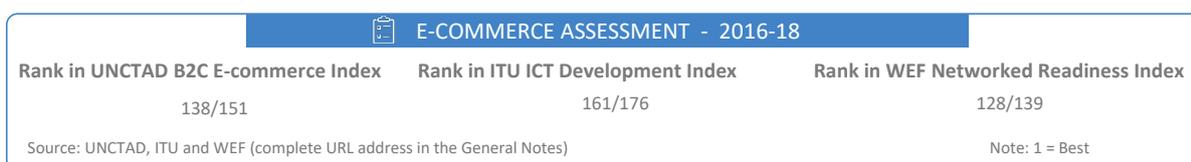
ACCÈS AU FINANCEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer les capacités des porteurs de projets liés aux TIC et au commerce électronique à élaborer des plans d'affaires réalistes et crédibles afin d'obtenir un financement.	Le nombre de demandes de crédit augmente et le financement bancaire contribuant à la croissance du secteur du commerce électronique se développe.	Haut	MND, Sèmè City, CCIB, APIEx, ITC, UNCDF
Informier sur les programmes de financement et concours ouverts aux start-up, aux microentreprises et aux petites entreprises par l'intermédiaire des associations professionnelles et des fédérations.	Les start-up, microentreprises et petites entreprises du secteur sont mieux informées et donc plus aptes à saisir de nouvelles opportunités de financement.	Moyen	MND, MESRS, ASSI, ADN, ANSSI, Sèmè City, Agence Nationale de Surveillance des Systèmes Financiers décentralisés (ANSSFD)
Fournir des fonds de garantie avec des décaissements conditionnés et un suivi continu.	Les start-up peuvent avoir plus facilement accès à des financements.	Moyen	MIC, MND, CIR, UNCDF



Annexe I: Profil pays du Bénin etradeforall.org



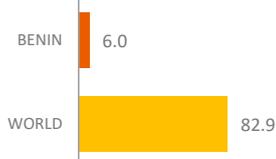
COUNTRY PROFILE: BENIN

Contact: info@etradeforall.org

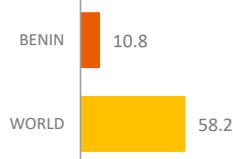
COUNTRY PROFILE: BENIN

 TRADE LOGISTICS - 2013-18

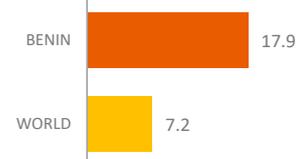
Percent of population having mail delivered at home



Postal reliability index (0 to 100, 100 = Best)

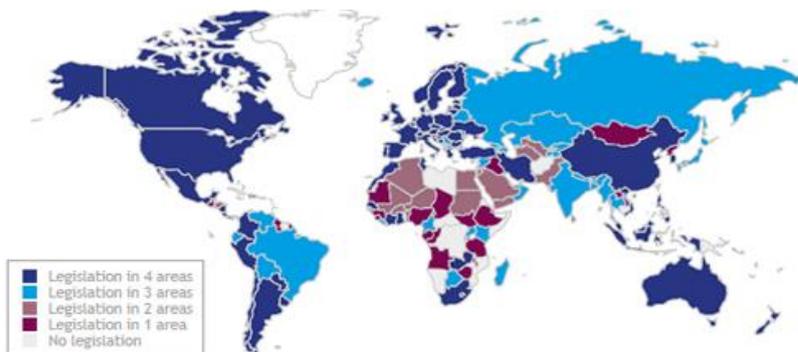


Days to clear direct exports through customs



Source: UPU and World Bank (complete URL addresses in the General Notes)

 LEGAL AND REGULATORY FRAMEWORKS - 2019

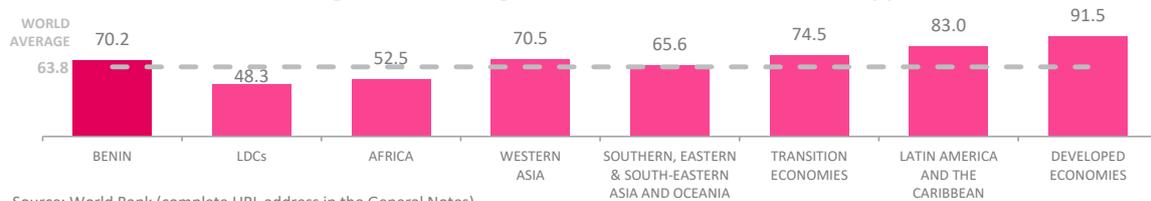


BENIN
 Electronic Transactions: Legislation
 Consumer Protection: No legislation
 Privacy and data protection: Legislation
 Cybercrime: Draft legislation
 Source: UNCTAD

For more information see: http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and_ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx

 SKILLS DEVELOPMENT - 2013-17

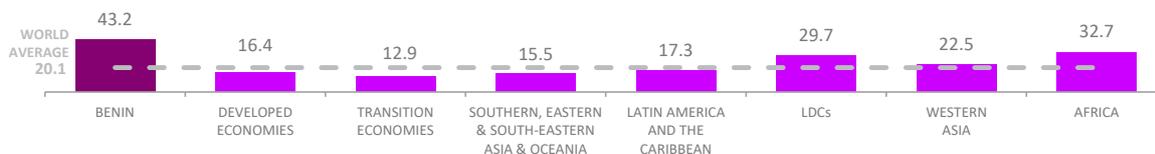
Percentage of firms using e-mail to interact with clients/suppliers



Source: World Bank (complete URL address in the General Notes)

 FINANCING FOR eCOMMERCE - 2013-17

Percentage of firms identifying access to finance as a major constraint



Source: World Bank (complete URL address in the General Notes)



Annexe II : Documents et sites web consultés

Documents

- Agence d'Investissement des Nations Unies (UNCDF), *Rapport de l'Enquête Annuelle des Fournisseurs de Services Financiers Numériques 2017, 2018.*
- ARCEP, *Rapport public d'activité, 2018.*
- Alliance for affordable Internet, *When the people talk: Understanding the impact of taxation in the ICT sector in Benin*, www.a4ai.org, mars 2019.
- Banque mondiale, *Connecting to compete 2018: trade logistics in the global economy, 2018.*
- Banque mondiale, *Doing Business, 2019.*
- BCEAO, *Annuaire des banques et établissements financiers de l'UMOA 2018, 2019.*
- BCEAO, *Rapport annuel, annexe 4, État des services financiers via la téléphonie mobile dans l'UEMOA en 2017, 2018.*
- BCEAO, *Recueil des textes légaux et réglementaires régissant l'activité bancaire et financière dans l'UEMOA (Chapitre VI- Réglementation relative aux systèmes et moyens de paiements), 2018.*
- BCEAO, *Rapport annuel sur la situation de l'inclusion financière dans l'UEMOA au cours de l'année 2017, 2018.*
- CNUCED, *Digital Economy report, 2019.*
- CNUCED, *Donor Support to the Digital Economy in Developing Countries. A 2018 Survey of Public and Private Organizations, 2019.*
- CNUCED, *B2C E-Commerce Index 2018. Focus on Africa, 2018.*
- FMI, *Financial Access Survey, 2019.*
- OMD, *Doing Business: L'indicateur du commerce transfrontalier et les questions douanières afférentes, document de recherche n° 44, mai 2018.*
- ONU, *Department of Economic and Social Affairs, United Nations E-Government survey, 2018.*
- République du Bénin, *Gouvernement, Code du Numérique, 2018.*
- République du Bénin, *Ministère de l'Industrie et du Commerce, Politique nationale de développement du commerce 2018-2025, 2018.*
- UIT, *Rapport : Mesurer la Société de l'Information, 2017 et 2018.*
- UIT, *Economic Impact of Broadband in LDCs, LLDCs and SIDS. An empirical study, 2019.*
- UPU, *Rapport sur le développement postal 2018. Évaluation d'une infrastructure fondamentale pour le développement durable, avril 2018.*



- UPU, *Postal Development Report 2019. Perspectives on the Performance of Postal Operators Worldwide*, octobre 2019.

Sites web

- Organisations régionales : BCEAO (www.bceao.int), UEMOA (www.uemoa.int)
- Organisations internationales : eTrade for all (<https://etradeforall.org/fr/>), CNUCED (<https://unctad.org/fr/Pages/Home.aspx>), UPU (www.upu.int/fr.html), ITU (www.itu.int), Banque mondiale (www.banquemondiale.org), FMI (www.imf.org/external/french/index.htm), OMC (www.wto.org/indexfr.htm).



Annexe III : Liste des Évaluations rapides de l'état de préparation au commerce électronique publiées par la CNUCED

- United Republic of Tanzania: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2020)
- Mali: *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (décembre 2019)
- Malawi: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (novembre 2019).
- Kiribati: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (novembre 2019).
- Tuvalu: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (novembre 2019).
- Lesotho: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mars 2019).
- Bangladesh: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mars 2019).
- Islamic Republic of Afghanistan: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (mars 2019).
- Madagascar: *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (janvier 2019).
- Zambia: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2018).
- Uganda: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2018).
- Burkina Faso: *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (septembre 2018).
- République togolaise: *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (septembre 2018).
- Solomon Islands: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (juillet 2018).
- Republic of Vanuatu: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (juillet 2018).
- République du Sénégal: *Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique* (juillet 2018).
- Lao People's Democratic Republic: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2018).
- Liberia: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2018).
- Myanmar: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2018).
- Nepal: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (décembre 2017).
- Samoa: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (octobre 2017).
- Bhutan: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2017).
- Cambodia: *Rapid eTrade Readiness Assessment* (avril 2017).

Et: <https://unctad.org/en/Pages/Publications/E-Trade-Readiness-Assessment.aspx>



