



## ***MANIFESTE DE NAIROBI***

### ***sur l'économie numérique et le développement inclusif en Afrique***

#### **CONTEXTE**

L'économie numérique, qui englobe notamment le commerce électronique, se développe rapidement en Afrique, créant de nouvelles opportunités pour les entrepreneurs et les entreprises d'élargir leur accès au marché et de participer aux chaînes de valeur. Des emplois sont créés et de nouveaux modèles économiques apparaissent. Mais dans le même temps, l'évolution de ce paysage économique génère de nouveaux risques et défis. Les gains liés au commerce électronique ne sont pas automatiques et l'utilisation accrue des technologies numériques peut à son tour entraîner de nouvelles fractures et des inégalités de revenus toujours plus grandes.

On estime qu'il y a eu en 2017 plus de 21 millions d'acheteurs en ligne en Afrique. Bien que cela représente moins de deux pour cent du total mondial, ces chiffres augmentent en Afrique plus rapidement que dans les autres régions du monde. Néanmoins, il est important de noter qu'en Afrique, le degré de participation des particuliers et des entreprises au commerce électronique varie considérablement, à l'intérieur des pays et d'un pays à l'autre. Trois pays - le Nigeria, l'Afrique du Sud et le Kenya - représentent à eux seuls près de la moitié de ces échanges commerciaux. La CNUCED estime que le marché du commerce électronique B2C en Afrique représentait environ 5,7 milliards de

dollars en 2017, ce qui correspond à moins de 0,5 % du PIB, bien en dessous de la moyenne mondiale de plus de 4 %.

L'entrepreneuriat numérique se développe en Afrique, mais à des rythmes différents selon les pays. Bien que l'on manque de données complètes sur la mesure dans laquelle les entreprises africaines vendent en ligne, on commence à voir apparaître des signes anecdotiques d'une activité accrue du commerce électronique dans le secteur des entreprises. De plus en plus de micro, petites et moyennes entreprises (MPME) reconnaissent l'importance de la numérisation pour participer aux chaînes de valeur nationales et internationales.

Bien que les pays africains aient fait des progrès significatifs au cours des dernières années pour améliorer leur niveau de préparation au commerce électronique, de nombreuses carences persistent sans oublier le fait que les différents pays d'Afrique sont à des stades différents de développement du commerce électronique. Dans certains pays, moins de 10 % de la population utilise l'Internet et de larges segments de la population n'ont même pas accès aux services bancaires, voire n'ont pas d'adresse postale. On constate également des variations importantes dans la volonté des gouvernements, en termes de compétences et de données, d'adopter et d'appliquer des politiques, des lois et des règlements pertinents pour mettre le commerce électronique et l'économie numérique au service du développement.

Selon la version 2018 de l'Indice du commerce électronique entre entreprises et consommateurs de la CNUCED, l'Afrique accuse un retard par rapport au reste du monde en termes de préparation au commerce électronique. Maurice, qui occupe le 55ème rang mondial, est le pays africain le mieux classé, tandis que neuf des dix pays les moins bien préparés au commerce électronique se trouvent en Afrique.

Dans le même temps, les pays africains enregistrent des progrès significatifs sur plusieurs indicateurs clés du commerce électronique. Le nombre d'acheteurs en ligne a augmenté de 18 % par an depuis 2014, contre une moyenne mondiale de 12 %. La croissance d'un individuel auprès d'une institution financière ou d'un fournisseur de services de monnaie mobile a également dépassé la moyenne mondiale, et plus d'Africains que jamais auparavant utilisent l'Internet. L'argent mobile continue d'augmenter, et l'Afrique se targue d'avoir la plus grande proportion d'adultes avec des comptes d'argent mobile dans le monde. Bien que l'argent mobile se soit concentré sur l'Afrique de l'Est, il se répand rapidement aussi dans d'autres parties du continent. Des innovations apparaissent à différents stades du cycle de vie du commerce électronique, depuis les agrégateurs de paiement et les plateformes transfrontalières jusqu'à la livraison par drone. Les jeunes entreprises africaines de technologie mobilisent également de plus en plus de capital-risque.

Toutefois, il ne suffit pas de se concentrer uniquement sur l'augmentation du commerce électronique. Pour que le commerce électronique apporte une contribution réelle et durable au développement, il doit bénéficier à tous les segments de la société : les producteurs comme les consommateurs, les entrepreneurs et les PME mais aussi les entreprises établies, les femmes, les filles, les hommes et les garçons, ceux qui vivent dans les villes, les villages et les zones rurales, les personnes handicapées et ceux qui sont au dernier rang de la classe économique. Cela nécessitera des actions politiques transversales et de nouveaux partenariats public-privé. Des recherches plus approfondies et de meilleures statistiques sont également cruellement nécessaires pour éclairer ces actions politiques.

De nombreux pays africains continuent de présenter des caractéristiques de dépendance à l'égard des produits de base et de faibles structures productives, ce qui se traduit par un chômage élevé et une création de valeur insuffisante. Les discussions sur le commerce électronique doivent tenir compte de

cette réalité économique, conformément à l'Agenda 2063 de l'Union Africaine pour la transformation économique. Dans ces circonstances, il est aussi essentiel que la société civile soit pleinement engagée.

C'est dans ce contexte que la première Semaine africaine sur le commerce électronique s'est tenue à Nairobi (Kenya) pour examiner les moyens d'améliorer l'état de préparation des pays africains à mieux s'engager dans le commerce électronique et l'économie numérique. Plus de 2000 personnes de 60 pays se sont inscrites pour la semaine, parmi lesquelles le Président de la République du Kenya, des ministres, des PDG, des responsables d'organisations internationales et d'autres représentants du secteur privé, de la société civile, du monde universitaire et des organisations internationales. Cette manifestation d'une semaine a été organisée par la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (CNUCED), l'Union Africaine (UA) et l'Union Européenne (UE). Cette conférence a été accueillie par le gouvernement du Kenya, soutenue financièrement par l'Union Européenne et l'Allemagne, et mise en œuvre en collaboration avec les partenaires de l'initiative [eTrade for all](#).

## RECOMMANDATIONS POLITIQUES

*Les discussions et débats qui ont eu lieu tout au long de cette Semaine africaine sur le commerce électronique ont débouché sur plusieurs recommandations politiques qui visent à renforcer le rôle que 'économie numérique pourrait jouer dans le développement inclusif et durable en l'Afrique, plutôt qu'à l'augmentation des inégalités. Les recommandations mentionnées ci-dessous sont principalement tirées des sessions du volet central de la conférence. Elles sont organisées selon les sept domaines d'intervention de l'initiative eTrade for all, et contiennent aussi deux paragraphes sur des sujets clés transversaux : la promotion du rôle de la femme et les données statistiques.*

### I. Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation d'une stratégie

*Les pays africains nécessitent une vision claire de leur état de préparation au commerce électronique pour pouvoir développer des stratégies politiques en conséquence afin de pouvoir tirer parti des avantages que peut apporter le commerce électronique, tout en étant capable de relever les défis qu'il pose. Les stratégies nationales de commerce électronique peuvent contribuer à accélérer, mobiliser et renforcer l'efficacité des ressources disponibles et des efforts déployés par les parties prenantes pour mettre le commerce électronique au service de la croissance économique et du développement socio-économique. Elles devraient être élaborées dans le cadre d'un processus de consultation participatif associant toutes les parties prenantes et être cohérentes avec les stratégies nationales de commerce et de développement pour faire en sorte que les avantages potentiels de la numérisation soient inclusifs.*

## Recommandations :

**1. Assurer une coordination interministérielle efficace.** Dans de nombreux pays africains, le travail sur le commerce électronique s'étend à différents ministères, départements et agences, souvent avec des activités parallèles et se chevauchant. Le fait d'élever le programme national de commerce électronique au niveau de comités interministériels, avec un ministère ou un organisme entièrement en charge, peut réduire le chevauchement des mandats et aider à rationaliser l'élaboration des politiques.

**2. Élaborer des stratégies nationales de commerce électronique.** Une stratégie de commerce électronique spécialisée peut aider à créer une approche gouvernementale transversale unificatrice et fournir un ensemble commun de définitions, d'objectifs stratégiques et d'activités. Elle peut permettre aux décideurs de prendre les mesures qui s'imposent et d'établir des priorités en matière de ressources, et elle peut faciliter l'intégration du commerce électronique dans les plans nationaux de développement. La définition d'une stratégie continentale africaine pourrait faciliter, par exemple, le développement des marchés régionaux, l'harmonisation des cadres juridiques, l'interopérabilité des systèmes de paiement, le partage des meilleures pratiques. Ceci est particulièrement pertinent dans le contexte de la Zone de libre-échange continentale africaine (ZLEC).

**3. Adopter des stratégies pour renforcer l'infrastructure et les capacités numériques nationales et régionales.** Les pays africains devraient élaborer des stratégies qui contribuent au développement de plates-formes locales et régionales pour soutenir les produits et les entreprises locaux. Les gouvernements devraient s'efforcer de formuler des politiques industrielles tournées vers l'avenir pour aider le secteur numérique à se développer et à faire face à la concurrence des plates-formes numériques mondiales, notamment en adoptant des politiques stratégiques pour mettre les données au service du développement local et régional.

**4. Renforcer le dialogue politique avec les parties prenantes concernées.** Créer des groupes de discussion avec le secteur privé est un moyen de sensibiliser davantage les décideurs aux problèmes complexes auxquels sont confrontés les entreprises de télécommunications, les fournisseurs de paiement numérique, les entrepreneurs et les micro, petites et moyennes entreprises (MPME). Il est tout aussi important de renforcer le dialogue avec les groupes de consommateurs et les organisations de travailleurs.

**5. Favoriser la coordination du secteur privé.** Les points de vue du secteur privé sur le commerce électronique sont généralement fragmentés, avec différents niveaux d'expérience dans l'industrie et différents points de vue sur le rôle que doit tenir le gouvernement. L'unification de ces différentes perspectives permettrait de fournir aux gouvernements de meilleures indications sur la façon de créer un environnement favorable aux investissements productifs et à l'innovation dans l'économie numérique, ainsi que de donner aux entrepreneurs des pays africains un aperçu des modèles commerciaux réussis pour passer de l'état de start-up à celui d'entreprise plus développée.

**6. Traiter le problème de l'écart entre les genres dans le domaine de l'entrepreneuriat.** Plus d'efforts devraient être faits pour faire en sorte que les femmes entrepreneurs profitent également des avantages du commerce électronique. L'intégration d'une perspective liée au genre dans toute stratégie en matière de commerce électronique exige un engagement politique accru, assorti de mesures et de ressources spécifiques pouvant donner lieu à des résultats concrets.

**7. Accroître le financement des donateurs pour soutenir les pays africains qui cherchent à participer pleinement à l'économie numérique qui est en pleine évolution.** S'il incombe aux gouvernements de faire progresser l'agenda en matière d'économie numérique dans leur pays et de produire les outils nécessaires pour remédier aux goulets d'étranglement identifiés par les évaluations rapides de l'état de préparation au commerce électronique, l'assistance des partenaires au développement - donateurs et organisations internationales - devrait être renforcée pour aider les pays à faire face à la numérisation de l'économie.

## II. Infrastructure et services liés aux TIC

*Avoir une infrastructure pour les TIC abordable et fiable est fondamental pour bénéficier d'une économie numérique inclusive. Idéalement, il devrait y avoir une couverture universelle de large bande à haut débit, avec une mise à niveau régulière de l'infrastructure, et une réduction ou élimination des obstacles pour les fournisseurs de services qui souhaitent accéder au réseau ou à d'autres services.*

### Recommandations :

**1. Encourager une utilisation accrue des télécommunications/TIC.** Bien que le continent soit bien desservi par des câbles sous-marins à fibre optique pour presque tous les pays côtiers avec un voire plusieurs points d'ancrage, les coûts d'accès pour les pays enclavés restent encore relativement élevés et le niveau d'utilisation relativement faible. Cela a une incidence sur le coût global de l'accès aux services Internet. Afin d'accroître l'utilisation et de réduire le prix de ces services, les régions plus reculées dans les pays devraient être reliées entre elles à travers la promotion de la concurrence au niveau de la fourniture des services, avec moins de barrières à l'entrée sur le marché pour les micro et petites et moyennes entreprises (MPME).

**2. Réduire la fracture numérique grâce aux compétences numériques et à l'accès pour tous à un Internet rapide et fiable.** Il faut non seulement développer les compétences numériques dans le domaine de l'éducation et de la formation professionnelle pour les MPME et les jeunes start-ups, afin de les préparer à l'ère numérique mais aussi promouvoir le développement d'applications et la fourniture de services au niveau local afin de stimuler la demande et de rendre plus durable le déploiement des TIC. Cela contribuera aussi à réduire les disparités en matière d'accès au haut débit et à l'Internet et ouvrira des possibilités en matière de commerce électronique à tous les segments de la population. Le partage des infrastructures entre opérateurs mais aussi entre différents secteurs, comme par exemple les efforts conjoints entre les compagnies d'électricité, l'utilisation efficace des

Fonds de Service Universel et tout autre forme de motivation devraient être encouragés pour couvrir les zones moins peuplées. La gestion du spectre devrait aussi faire l'objet d'une attention particulière afin de faciliter le déploiement efficace du système sans fil en cas de besoin.

**3. Investir dans des infrastructures TIC durables et sûres, propices à l'innovation.** Les pays africains devraient continuer à investir dans les réseaux internationaux, régionaux et nationaux en utilisant les technologies appropriées à la situation géographique et à la topographie afin de répondre à la demande et aux besoins croissants de leur population. La qualité, la fiabilité, la durabilité et la résilience des réseaux et des systèmes résultant de ces investissements devraient être améliorées, tout en renforçant la confiance et la sécurité dans leur utilisation par l'intermédiaire de la protection des données et des personnes.

**4. Soutenir la coopération entre tous les intervenants pour favoriser la transformation numérique.** Les partenariats public-privé (PPP) et/ou d'autres types de partenariats entre parties prenantes, qui peuvent inclure les gouvernements, le secteur privé, la société civile, les organisations intergouvernementales et internationales, les universités et les communautés techniques, devraient être encouragés afin de renforcer l'infrastructure de base et d'atteindre les zones reculées les moins rentables, ainsi qu'à partager les risques, à tirer parti du capital et du savoir-faire du secteur privé et à assurer à une utilisation efficace et effective des fonds publics. D'autres façons de fournir ces services, par exemple par le biais de réseaux communautaires, devraient être facilitées.

### III. Solutions de paiement

*L'accès à des solutions de paiement compétitives est un facteur clé pour toutes les formes de commerce électronique. Les systèmes de paiement évoluent rapidement, mais dans la plupart des pays africains, le paiement en espèces à la livraison reste l'option privilégiée pour le commerce électronique B2C et C2C. Le commerce électronique et ses utilisateurs bénéficient d'un environnement où les paiements sont sécurisés et peuvent être effectués facilement et en toute confiance. Cela peut impliquer à la fois des acteurs bancaires et non bancaires qui sont applicables à toutes les régions et à tous les pays, et une connectivité et une interopérabilité universelles.*

#### Recommandations :

**1. Créer un environnement réglementaire favorable dirigé par un État orienté vers le développement.** Les prestataires de services financiers et les prestataires de services de paiement devraient être encouragés à élaborer des solutions adaptées aux consommateurs et aux entreprises locales. Cela nécessitera une réglementation appropriée qui encourage l'investissement, l'innovation et assure la sécurité. Une concurrence suffisante sur le marché favorise l'innovation et le développement de solutions de paiement électronique sur mesure.

**2. Promouvoir les paiements mobiles et autres solutions sans numéraire.** Dans un premier temps, des programmes de sensibilisation pourraient mettre en lumière les avantages des paiements mobiles et autres solutions sans numéraire, ainsi que les coûts et risques cachés liés à la manipulation d'espèces. A moyen terme, il conviendra d'améliorer la culture financière numérique des PME-PMI. Il sera alors également nécessaire de passer des paiements mobiles à la création de valeur, qui englobe l'accès au crédit, l'accès aux marchés et l'accès aux compétences commerciales.

**3. Permettre les transferts d'argent et les paiements interbancaires.** Les virements et paiements fluides entre banques, tant au niveau national qu'international, facilitent le commerce électronique. Cela attire également davantage de consommateurs vers le secteur bancaire formel, puisqu'il ne sera alors plus nécessaire d'ouvrir des comptes dans plusieurs établissements.

**4. Accroître l'interopérabilité entre les plateformes de paiement électronique.** Les paiements mobiles et les solutions sans numéraire doivent être faciles à utiliser. Les solutions de paiement devraient réduire les coûts d'exploitation des entreprises et des plateformes. L'amélioration de l'interopérabilité réduira les frictions dans les transactions de commerce électronique, augmentera la facilité d'utilisation pour les consommateurs et réduira les coûts pour les opérateurs de plateformes.

**5. Suivre l'évolution de la situation et protéger les utilisateurs.** Pour s'assurer que l'argent mobile prenne essor, il est essentiel de surveiller et d'analyser les données relatives à l'utilisation de l'argent mobile, de tenir compte du changement générationnel des utilisateurs mobiles et d'assurer la protection des données et des consommateurs.

#### **IV. Logistique du commerce : transport et facilitation du commerce**

*Le bon fonctionnement des environnements et des services de logistique commerciale est essentiel au succès du commerce électronique, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Parmi les solutions concrètes permettant d'assurer la transparence et la prévisibilité des délais de livraison transfrontaliers figurent les guichets uniques, les systèmes de suivi des marchandises et les portails d'information commerciale. Au niveau national, la mise en œuvre des dispositions de l'accord de l'OMC sur la Facilitation des échanges peut aider à atteindre ces objectifs. Pour ce faire, les pays ont besoin de comités nationaux de facilitation du commerce forts qui soient habilités à surveiller les processus de commerce électronique afin de détecter les espaces potentiels d'amélioration et d'encourager une plus grande simplification des procédures. La consolidation des entrepôts et l'échange de données entre les entreprises de logistique peuvent aider à optimiser les opérations de transport. Les services postaux et les transporteurs express jouent un rôle fondamental dans cette optimisation, de même que l'intégration des livraisons transfrontalières avec les procédures douanières et le paiement des droits et taxes.*

## Recommandations :

**1. Renforcer les systèmes pour localiser et atteindre les particuliers et les entreprises.** Les systèmes d'adressage physique restent sous-développés dans de nombreux pays africains, en particulier en dehors des zones urbaines, ce qui rend difficile la livraison efficace des colis résultant du commerce électronique national et transfrontalier. Pour résoudre ce problème, il faut adopter une approche sur plusieurs fronts, notamment visant à améliorer l'infrastructure routière, élaborer des stratégies innovantes en matière de services postaux et accroître la capacité des services postaux nationaux et des services de messagerie du secteur privé.

**2. Rationaliser le dédouanement. La lourdeur des procédures transfrontalières constitue un obstacle au développement du commerce électronique.** Le dédouanement du volume croissant de petits colis, qui est une caractéristique du commerce électronique entre entreprises et consommateurs, pose de nouveaux défis aux douanes et aux autres organismes frontaliers. La poursuite de la modernisation des procédures douanières, grâce à l'automatisation et à la numérisation des documents, revêt une importance particulière pour l'expédition de petits colis à travers les frontières. Le renforcement des systèmes de guichets uniques existants contribuerait également à accroître l'efficacité et la transparence, en particulier pour les MPME.

**3. Appui au renforcement des capacités et à la professionnalisation du secteur logistique.** Les prestataires de services logistiques, y compris la poste, les courriers et les transitaires, doivent investir dans le renforcement des capacités humaines, institutionnelles et technologiques. Les programmes de renforcement des capacités dans les domaines de l'automatisation douanière, de l'expédition de fret et des opérations de transport sont donc particulièrement pertinents pour aider les pays africains à se préparer au commerce électronique.

**4. Favoriser le suivi et la simplification.** Compte tenu des progrès technologiques continus et des exigences du commerce électronique, les pays ont besoin de systèmes solides qui surveillent et révisent en permanence les procédures commerciales. La nécessité d'un tel examen continu fait également partie des dispositions de l'accord de l'OMC sur la Facilitation des échanges. Les pays ont besoin de comités nationaux de facilitation du commerce forts qui soient habilités à surveiller les processus de commerce électronique afin de détecter les potentiels d'amélioration et de favoriser une simplification et une transparence accrues. En ce sens, les portails d'information commerciale peuvent être un outil utile pour surveiller et comparer les processus.

**5. Promouvoir l'intégration régionale.** De nombreuses mesures de facilitation du commerce nécessitent une collaboration entre pays voisins. Afin de promouvoir la consolidation des expéditions de commerce électronique et l'utilisation du transport terrestre plutôt qu'aérien pour le commerce électronique en Afrique et dans les CER africaines, des programmes ambitieux de facilitation du commerce régional doivent être encouragés. Les résultats de la Retraite ministérielle sur la facilitation du commerce de la Communauté de l'Afrique de l'Est qui a eu lieu pendant cette semaine africaine sur le commerce électronique vont dans ce sens, notamment en matière d'harmonisation des procédures, des régimes de transit et des outils régionaux de suivi de la facilitation du commerce.



## **6. Appuyer l'élaboration de solutions de prestation de services de commerce électronique.**

Les entreprises privées commencent à mettre au point des solutions novatrices de distribution de colis, y compris dans les zones rurales. Les gouvernements ont un rôle important à jouer dans ce sens, notamment en soutenant de nouvelles solutions à travers la chaîne de l'emballage, de l'expédition et de la livraison du commerce électronique. L'aide peut être fournie par le biais d'une réglementation souple. Un cas d'école vient appuyer cette recommandation : si la loi limite le nombre d'étrangers que les services de livraison peuvent engager comme chauffeurs, mais qu'il n'y a pas assez de nationaux pour satisfaire la demande, les perspectives de croissance seront par conséquent limitées.

**7. Faciliter l'intégration des services logistiques et du commerce.** Les services postaux et les transporteurs express jouent un rôle fondamental dans l'intégration des livraisons transfrontalières avec la prise en charge des procédures douanières et le paiement des droits et taxes. Les solutions et les réformes en matière de logistique commerciale doivent donc aller de pair avec les réformes d'autres composantes du commerce électronique, telles que les paiements, le cadre juridique et réglementaire, les infrastructures et le développement des compétences.

## **V. Cadre juridique et réglementaire**

*La sécurité et la confiance sont fondamentales pour le commerce électronique, car elles rassurent à la fois les consommateurs et les entreprises. Il est essentiel pour les pays d'établir des lois et règlements appropriés concernant les transactions électroniques, y compris dans un environnement transfrontalier, et la numérisation, la protection des consommateurs, la concurrence, la protection des données et la cybercriminalité. Ces cadres doivent fournir des définitions standard des mots-clés communs utilisés dans le commerce électronique, des mécanismes contractuels, financiers et de règlement des différends convenus et permettre la collaboration entre les différentes autorités réglementaires. Le rôle et la responsabilité des plates-formes numériques vis-à-vis des consommateurs et des entreprises doivent être dûment pris en considération.*

### **Recommandations :**

**1. Adopter une législation de base sur le commerce électronique ou mettre à jour les lois et règlements pertinents et les mécanismes d'application.** Étant donné que de nombreux pays africains ne disposent pas d'un cadre juridique pour le commerce électronique, l'adoption d'une législation de base fondée sur les meilleures pratiques internationales est essentielle, intégrant des dispositions concernant le commerce électronique transfrontalier. Un examen des lois existantes et l'élaboration de nouvelles lois dans les domaines des transactions électroniques, de la protection des consommateurs, de la vie privée, de la cybercriminalité, de la réglementation financière et d'autres domaines liés au commerce électronique et à l'économie numérique devraient être entrepris pour renforcer la confiance des fournisseurs et des consommateurs. Dans ce contexte, les États africains doivent poursuivre la convergence régionale et internationale de la réglementation afin de faciliter les marchés

numériques uniques, dans le but de parvenir à des cadres réglementaires neutres sur le plan technologique et basés sur des principes.

**2. Renforcer les capacités des législateurs et du pouvoir judiciaire.** Le renforcement des capacités aiderait les gouvernements à formuler des politiques et des lois en connaissance de cause dans le domaine du commerce électronique et à renforcer l'application de ces lois. Ce renforcement des capacités devraient aussi être proposé aux membres du parlement qui adoptent ces lois.

**3. Impliquer le secteur privé et les ONG dans les consultations.** Des consultations pluri-acteurs aideraient les décideurs à identifier les contraintes réglementaires auxquelles est actuellement confronté le secteur privé ainsi que les préoccupations exprimées par la société civile. Les gouvernements devraient éviter une réglementation excessive qui pourrait entraver l'innovation et le commerce.

**4. Sensibiliser le public aux lois existantes sur le commerce électronique.** Sensibiliser les consommateurs et les entreprises augmenterait leur confiance pour participer au commerce électronique et à l'économie numérique. Des mécanismes de recours et de résolution des litiges devraient être mis en place et l'adhésion à des réseaux tels que Réseau international de protection et d'application des consommateurs (ICPEN) pourrait être utile pour créer un environnement fiable pour le développement du commerce électronique.

**5. Développer des politiques fiscales adaptées à l'économie numérique.** Les gouvernements devraient s'efforcer de trouver un équilibre entre facilité de recouvrement et équité, et d'être neutres à l'égard des différents secteurs de l'économie. Ils devraient encourager les entreprises non enregistrées à s'enregistrer afin d'élargir leur assiette fiscale. Alors que certains gouvernements se tournent vers les fournisseurs de services numériques pour collecter les impôts, par exemple en taxant les transactions d'argent mobile ou l'utilisation des médias sociaux, il faut veiller à éviter les conséquences involontaires découlant des politiques fiscales sur les entrepreneurs, les petites entreprises et les membres les plus pauvres de la société.

**6. Créer un cadre institutionnel pour faciliter l'adoption de l'informatique dématérialisée et le développement de plateformes numériques.** L'informatique dématérialisée et les plateformes numériques représentent une infrastructure essentielle pour l'économie numérique. Tout en offrant des avantages substantiels, en particulier en termes d'accès, les décideurs et les régulateurs devraient veiller à ce que ces infrastructures soient convenablement sécurisées et ne deviennent pas une source de pratiques anticoncurrentielles.

## VI. Renforcement des compétences en matière de commerce électronique

*Pour que le commerce électronique soit optimal, il est indispensable que les personnes qui le gèrent et s'y engagent aient les compétences nécessaires. Dans de nombreuses régions d'Afrique, il est nécessaire que les entreprises, les organisations, les gouvernements et le grand public prennent davantage conscience de ce qu'implique le commerce électronique et le comprennent mieux. Pour combler les lacunes existantes en matière de compétences, il faut une collaboration efficace entre les organismes du secteur public, le milieu universitaire et le secteur privé. Il faudra peut-être proposer des modules de formation aux fonctionnaires, aux entrepreneurs et aux MPME pour les aider à tirer parti des opportunités offertes par le commerce électronique.*

### Recommandations :

**1. Élaborer des stratégies appropriées pour le renforcement des compétences et cartographier les besoins et les lacunes en matière de compétences pour entrer dans l'ère numérique.** Les pays diffèrent dans leurs stratégies nationales à l'égard de l'économie numérique et du commerce électronique - et devraient entreprendre une analyse des écarts qui existent et adapter leurs stratégies pour le renforcement des compétences en conséquence.

**2. Soutenir les activités entrepreneuriales qui peuvent créer des entreprises de commerce électronique adaptées aux besoins et aux opportunités en Afrique.** Privilégier le travail en équipe, les espaces de mentorat et l'échange d'idées entre la recherche et les entrepreneurs locaux. Soutenir le renforcement des compétences en matière de commerce entre entrepreneurs.

**3. Adapter la formation aux exigences du commerce électronique sur les principales disciplines de gestion dans l'enseignement supérieur et les programmes d'Enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP).** Les petites entreprises doivent maîtriser les bases de la gestion de la qualité et des processus afin d'offrir des produits et services adaptés aux besoins des marchés en ligne. Ils doivent également recevoir une formation sur certains sujets spécifiques liés au commerce électronique, tels que les places de marché, les paiements et le marketing numérique. Les nouveaux cours sur le commerce électronique devraient être concrets et adaptés au marché du travail local. Ils devraient aussi offrir des possibilités de formation pratique.

**4. Sensibiliser les commerçants et les petites entreprises aux facteurs qui favorisent le développement de la confiance en ligne.** Indiquer clairement la politique du site à l'égard des clients, encourager l'utilisation de témoignages de clients et de marques de confiance, des technologies de données sécurisées, et mettre en place un service à la clientèle efficace et fiable.

**5. Sensibiliser les consommateurs et les commerçants aux coûts et aux avantages des transactions sans numéraire.** De nombreux consommateurs, en particulier ceux qui n'ont pas accès aux services bancaires, perçoivent les transactions sans numéraire comme étant

risquées. Sensibiliser les consommateurs aux avantages et aux risques des transactions sans numéraire renforcerait la confiance des consommateurs et accélérerait l'adoption du commerce électronique. Souligner les avantages et les coûts des paiements sans numéraire pour les commerçants contribuerait également à combler le manque de confiance existant. Les entrepreneurs pourraient également recevoir une formation sur la façon de faire des affaires en ligne.

**6. Donner la priorité au renforcement des compétences pour les femmes et les filles.** La culture numérique des femmes dans les pays africains reste faible et les femmes sont sous-représentées dans le secteur des TIC. Donner la priorité au renforcement des compétences des femmes et des filles en matière de commerce électronique contribuerait à réduire la fracture entre les genres, à faire entrer davantage de femmes actives dans le secteur formel et à offrir de nouvelles possibilités aux femmes entrepreneurs.

## VII. Accès au financement

*Une architecture financière solide qui rétribue l'innovation et l'esprit d'entreprise à tous les échelons de la chaîne de valeur du commerce électronique est importante. Cela exige l'accès à des solutions adéquates pour un financement abordable. La plupart des pays africains manquent de services financiers fiables ou de capital/dette de départ pour les jeunes entreprises et les entreprises axées sur la croissance dans l'écosystème du commerce électronique.*

### Recommandations :

**1. Élaborer des normes et des produits de prêt sur mesure.** Les établissements de crédit devraient être encouragés à adopter des formules plus larges pour évaluer la solvabilité des entrepreneurs du commerce électronique et des MPME, y compris pour les entreprises appartenant à des femmes. Par exemple, les banques commerciales pourraient assouplir les exigences habituelles en matière de garanties pour les terrains ou les bâtiments en reconnaissant également la valeur des créances, les stocks, la capacité d'exportation, la technologie et l'expérience. Encourager l'octroi de prêts responsables aux entrepreneurs à faible revenu et aux MPME.

**2. Offrir de la formation en connaissances financières et en affaires.** Le renforcement de la capacité des MPME à élaborer des plans d'entreprise viables, conformément aux exigences des banques commerciales et des autres établissements de crédit, peut contribuer à améliorer l'accès au financement. Les MPME pourraient également bénéficier d'un soutien pour améliorer leurs systèmes de comptabilité, de planification financière et de gestion des dossiers. Investir dans l'éducation afin de permettre aux jeunes entreprises de développer et d'accroître la confiance des financiers. Il est également nécessaire d'alerter les consommateurs vulnérables et défavorisés et les petites entreprises sur les emprunts responsables et sur les risques liés au microcrédit.

**3. Mieux faire connaître les incubateurs, les accélérateurs d'entreprises et les sociétés de capital-risque.** Les entrepreneurs et les MPME devraient également être encouragés à aller au-delà des banques et des institutions financières pour trouver des capitaux. D'autres modèles de financement, tels que les partenariats public-privé, les subventions à l'innovation, les garanties de prêts, le financement communautaire (crowdfunding) et le capital-risque devraient être explorés.

**4. Améliorer l'inclusion financière, y compris pour les jeunes et pour les femmes.** L'argent mobile permet la participation aux marchés et le développement des entreprises. Cela a ouvert des possibilités pour des segments de la population qui ont généralement moins de ressources et moins d'accès aux services financiers. Les institutions financières devraient être encouragées et motivées à fournir des produits novateurs à tous les segments de la société, y compris les femmes et les jeunes. Cela améliorerait les connaissances financières et la solvabilité des actuels et futurs propriétaires d'entreprises.

**5. Créer des fonds dédiés.** Les pays africains et les partenaires de développement devraient envisager d'adopter des politiques conduisant à la création de fonds dédiés destinés à fournir un appui financier aux MPME innovantes, comme des subventions d'investissement, pour aider les entrepreneurs à obtenir un financement pour la commercialisation de leurs produits. Ils devraient également envisager des projets visant à fournir aux entrepreneurs du numérique des informations et des compétences spécialisées, telles que l'élaboration de plans d'affaires et de dossiers d'investissement pour les aider à obtenir un financement du secteur privé.

**La conférence a également reconnu l'importance de deux lignes d'intervention pluridisciplinaires :**

➤ **Commerce électronique et autonomisation des femmes**

*Améliorer l'accès des femmes aux possibilités offertes par l'économie numérique peut non seulement contribuer à réduire la fracture numérique entre les genres, mais aussi leur donner la possibilité de gagner un revenu (supplémentaire), d'accroître leurs possibilités d'emploi et d'accéder à l'information. Cela pourrait profiter aux femmes et à leur famille, améliorant ainsi le bien-être de la société dans son ensemble. Cependant, en plus des obstacles technologiques et économiques déjà connus, il existe des barrières individuelles, législatives et culturelles (telles que les préjugés sexistes existants) qui empêchent les femmes africaines de profiter des opportunités offertes par le commerce électronique et l'économie numérique.*

**Recommandations :**

**1. Modifier le discours actuel.** S'efforcer d'apporter plus de valeur par l'autonomisation des femmes en Afrique en voyant plus grand et en aidant les femmes à s'épanouir au-delà du secteur informel, des zones rurales, des micro-crédits/initiatives et au-delà du simple niveau de subsistance.

**2. Aller au-delà du soutien financier et technique fourni pour combler l'écart au niveau du développement personnel.** Le mentorat, le 'réseautage' et une plus grande exposition à des modèles appropriés peuvent aider à surmonter les préjugés sexistes existants, et les normes

culturelles qui limitent la capacité des femmes à se lancer ou à soutenir en toute confiance des projets hors de leur zone de confort, y compris en matière de commerce électronique.

**3. Tirer parti du nouveau réseau de femmes d'influence dans le commerce électronique en Afrique.** Il est important que les femmes dirigeantes bénéficient d'une plus grande visibilité en tant que modèles et aient davantage d'occasions d'influencer le débat politique aux niveaux national et international.

**4. Remédier au manque de données en utilisant des cadres statistiques plus appropriés.** Une évaluation plus précise des défis à relever est importante pour élaborer des politiques adaptées et suivre avec précision les progrès accomplis dans le domaine de l'autonomisation numérique et économique des femmes.

**5. Promouvoir l'action positive.** L'objectif devrait être d'accroître l'inclusion des femmes et de leur donner plus de place à la table des négociations lorsque les décisions sont prises par les entreprises et les décideurs politiques.

**6. Promouvoir le dialogue entre les décideurs politiques, le secteur privé et la société civile afin de réaliser de réels progrès sur la manière d'autonomiser les femmes dans l'économie numérique.**

### ➤ **Mesurer le commerce électronique et l'économie numérique**

*Alors que l'Afrique ait une économie numérique en plein essor et soit à l'avant-garde de l'utilisation de technologies telles que l'argent mobile, le manque de statistiques disponibles qui devraient constituer la base nécessaire pour toute élaboration future de politiques publiques en matière d'économie numérique est particulièrement criant. L'amélioration de cette situation exige des efforts concertés de la part des ministères, des services de statistiques et des partenaires de développement, y compris les organisations internationales. Il existe une insuffisance évidente et importante en matière de disponibilité des statistiques relatives au commerce électronique.*

### **Recommandations :**

**1. Au niveau national, les ministères et les bureaux de statistiques devraient travailler en partenariat pour améliorer l'accès aux statistiques adéquates.** C'est fondamental pour s'assurer que les statistiques nécessaires à la planification et à la formulation de politiques sur l'économie numérique sont recueillies. Les sources traditionnelles de statistiques, telles que les enquêtes sur les ménages et les entreprises, ainsi que les registres administratifs, peuvent fournir davantage d'informations ventilées (par genre, par exemple), et peuvent avoir une couverture plus large lorsqu'il existe une obligation légale de fournir ces données. Les gouvernements devraient en particulier s'efforcer d'améliorer leurs répertoires d'entreprises, qui constituent l'épine dorsale de statistiques fiables sur les entreprises.

**2. La communauté internationale devrait investir davantage de ressources pour soutenir les pays africains dans leurs efforts pour mesurer l'économie numérique.** La collecte de statistiques est un élément essentiel pour l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes. Les besoins des pays africains devraient être comblés notamment par une offre de renforcement des capacités de la part des organisations internationales et par un financement adéquat de la part des donateurs. Un tel soutien doit aussi être maintenu sur la durée.

**3. Des cadres internationaux de mesure des aspects clés de l'économie numérique devraient être mis en place.** Les États Membres et les organisations internationales possédant les compétences voulues devraient s'associer pour élaborer et convenir de définitions, de méthodes et des concepts internationaux communs pour la mesure statistique du commerce électronique transfrontière et de l'économie numérique, afin de permettre une meilleure mesure de ces phénomènes d'une manière qui soit comparable au niveau international.

**4. Les pays peuvent explorer diverses sources de données et d'outils pour mesurer l'économie numérique.** Ces sources potentielles incluent les fournisseurs de services numériques, les opérateurs de réseaux mobiles et d'autres entités du secteur privé. La transparence et l'éthique concernant le traitement des données des utilisateurs sont d'une importance vitale dans ce contexte.

\*\*\*\*\*

*Plus de 60 sessions ont été organisées tout au long de la semaine par diverses organisations internationales membres de l'initiative [eTrade for all](#), la société civile, certains gouvernements et le secteur privé. Outre les neuf domaines susmentionnés, de nombreuses autres séances ont été consacrées à des questions de politique générale spécifiques ayant trait au commerce électronique et à l'économie numérique. Ces sessions ont notamment traité de sujets liés au rôle croissant des marchés du numérique, des conséquences du biais algorithmique et de la discrimination algorithmique dans l'économie numérique, des conséquences de la numérisation aux niveaux régional et mondial sur la politique commerciale, de l'innovation chez les jeunes, du rôle des pôles technologiques, des conséquences sur l'emploi et de l'instauration de la confiance en ligne.*