



République du Sénégal

Evaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique





République du Sénégal

Evaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique



© 2018, 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/2018/4



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.



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
- Accès au financement
- Développement des compétences en commerce électronique

Dans le cadre de cette initiative, il est envisagé d'effectuer des évaluations rapides 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 Sénégal au commerce électronique est la huitième évaluation de ce type menée par la CNUCED et la deuxième en Afrique. Je souhaite que ce rapport contribue à aider le Gouvernement du Sénégal dans ses efforts pour construire un écosystème solide pour le commerce électronique, sûr et favorable aux entreprises. Dans le cadre de l'initiative eTrade for all, les partenaires et la CNUCED se sont engagés à continuer de soutenir le Sénégal dans sa détermination à exploiter le potentiel du commerce électronique pour son développement.

Shamika N. Sirimanne

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



REMERCIEMENTS

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Sénégal au commerce électronique a été préparée par Alessandro Vitale, consultant, en étroite collaboration avec Cécile Barayre, Sven Callebaut et Marian Pletosu, sous la supervision générale de Torbjörn Fredriksson. Le soutien technique et la coordination dans le pays par le consultant national de la CNUCED, Yamar Samb, ont été déterminants pour le succès de cette évaluation.

La CNUCED remercie vivement Son Excellence Mme Khoudia Mbaye, Ministre de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des Téléservices de l'État, Son Excellence M. Alioune Sarr, Ministre du Commerce, du Secteur informel, de la Consommation, de la Promotion des produits locaux et des PME, M. Ibrahima Coulibaly, Chef du Service de l'Administration générale et de l'Équipement du Ministère de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des Téléservices de l'État, M. Fara Makha Diop, Chef du Bureau Expansion du Commerce Électronique de la Direction du Commerce Extérieur du Ministère du Commerce, Mme Françoise Daba Faye, Chef de la Division Commerce et Services de la Direction du Commerce Extérieur du Ministère du Commerce, M. Ibou Ba, Conseiller technique du Directeur Général de l'ADIE, Président du Comité de pilotage, pour leur contribution et le pilotage de l'étude.

D'utiles observations sur diverses parties du texte ont été émises par M. Olivier Boussard, M. Youssouf Sy, Mme Leolinda Dieme, M. Mansour Gueye, experts de l'Union postale universelle (UPU) ; M. Luca Castellani, expert de la CNUCDI ; M. Diabel Ndaw, M. Martin Labbé, M. Mohamed Es Fih, experts du Centre du commerce international (ITC) ; Mme Assome Diatta, Directeur du Commerce Extérieur et M. Assane Diankha, Chef du Bureau des Services Culturels et de la Propriété intellectuelle.

À Genève, l'évaluation a été rendue possible grâce à l'assistance de la Mission permanente de la République du Sénégal auprès de l'Office des Nations Unies. Le soutien de Son Excellence M. Coly Seck, Représentant permanent, et celui de M. Magor Mbaye, Premier Conseiller, ont été particulièrement précieux.

La CNUCED remercie également les 60 représentants des secteurs public et privé et de la société civile qui ont participé aux ateliers de consultation et aux rencontres bilatérales organisées lors de la mission conduite à Dakar en février 2018, pour leur participation active et leur partage d'informations et de données, ainsi que les répondants de l'enquête en ligne qu'elle a menée dans le cadre de cette étude.

La publication assistée par ordinateur a été préparée par Stéphane Bothua 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 à travers de l'Agence Allemande de Coopération Internationale (GIZ) de son soutien financier.



TABLE DES MATIÈRES

NOTE	iii
PRÉFACE	iv
REMERCIEMENTS	v
ABRÉVIATIONS	vii
APERÇU	1
MÉTHODOLOGIE	4
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES	6
CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL	9
1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DES STRATÉGIES	9
2. INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES	14
3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES	20
4. SOLUTIONS DE PAIEMENT	23
5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE	29
6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE	31
7. ACCÈS AU FINANCEMENT	35
CONCLUSION	39
MATRICE D' ACTIONS	40
ANNEXE I : PROFIL PAYS DU SÉNÉGAL SUR ETRADEFORALL.ORG	44
ANNEXE II : DOCUMENTS ET SITES WEB CONSULTÉS	46



ABRÉVIATIONS

ADEC	Association pour la défense de l'environnement et des consommateurs
ADEPME	Agence de développement et d'encadrement des petites et moyennes entreprises
ADIE	Agence De l'Informatique de l'État
AFD	Agence française de développement
ANSD	Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie
APE	Accord de partenariat économique
API	Application Programming Interface/Interface de programmation d'applications
ARTP	Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes
ASCOSEN	Association des Consommateurs du Sénégal
ASUTIC	Association Sénégalaise des Utilisateurs des TIC
BAD	Banque africaine de développement
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BICIS	Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie du Sénégal
BNDE	Banque Nationale pour le Développement Économique
CCIAD	Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar
CDP	Commission de Protection des Données Personnelles
CEDEAO	Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CERT	Computer Emergency Response Team/Centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
CIR	Cadre intégré renforcé
CM	Conférence ministérielle
CNN	Conseil National du Numérique
CNNCI	Comité National des Négociations commerciales internationales
CNUCDI	Commission des Nations Unies pour le droit commercial international
CPI	Conseil Présidentiel de l'Investissement
CRTEL	Comité des Régulateurs
DPP	Dialogue public-privé
EDIC	Étude diagnostique de l'Intégration du Commerce
EME	Émetteur de monnaie électronique
ESMT	École Supérieure Multinationale des Télécommunications
FAI	Fournisseur d'accès Internet
FONGIP	Fonds de Garantie des Investissements Prioritaires
FONSIS	Fonds Souverain d'Investissements Stratégiques
GAINDE	Gestion Automatisée des Informations Douanières et des Échanges
GTCE	Groupe de travail sur le commerce électronique
IMF	Institution de microfinance
ITC	Centre du Commerce International
IXP	Point d'échange Internet
MCCSIPME	Ministère du Commerce, du Secteur informel, de la Consommation, de la Promotion des produits locaux et des PME
MEFP	Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan
MESR	Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation
MPIPDE	Ministère de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des Téléservices de l'État
MCTPEN	Ministère de la Communication, des Télécommunications, des Postes et de l'Économie numérique



OIT	Organisation internationale du travail
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	Organisation mondiale des douanes
OPTIC	Organisation des Professionnels des TIC au Sénégal
OSIRIS	Observatoire sur les Systèmes d'Information, les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal
P2P	Poste à poste
PMA	Pays les moins avancés
PME	Petites et moyennes entreprises
PPP	Partenariat public-privé
PSE	Plan Sénégal Émergent
PTF	Partenaires techniques et financiers
QDS	Qualité de service
RENAPTA	Réseau National des Prestataires du Transfert d'Argent
SGBS	Société Générale de Banques au Sénégal
SIPEN	Salon international des professionnels de l'économie numérique
SNeC	Stratégie Nationale du e-commerce
SSN 2025	Stratégie « Sénégal Numérique 2016-2025 »
SUPdeCO	Groupe École Supérieure de Commerce de Dakar
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UIT	Union internationale des télécommunications
UEMOA	Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
UNCDF	United Nations Capital Development Fund/Fonds d'équipement des Nations Unies
UPU	Union postale universelle
USSD	<i>Unstructured Supplementary Service Data</i> /Service supplémentaire pour données non structurées



APERÇU

En vertu de sa stabilité politique et sécuritaire, les conditions semblent réunies pour fédérer les ambitions du Plan Sénégal Émergent et les traduire en actions afin d'atteindre ses objectifs de développement durable. Le Sénégal a misé sur l'approfondissement de l'intégration dans l'économie mondiale, la promotion du commerce et des exportations, la diversification de la production, tout en accordant une attention particulière au renforcement de l'offre locale par la mise en place de plateformes économiques à vocation régionale.

L'impulsion d'institutions régionales telles que l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) et la Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), a encouragé les États membres à harmoniser les politiques d'intégration économique, y compris le cadre réglementaire applicable au commerce électronique. L'approfondissement de l'intégration régionale et l'importance stratégique du commerce électronique dans ce contexte ont été récemment reconnus par les Ministres du Commerce de l'UEMOA dans la Déclaration ministérielle en date du 29 septembre 2017¹. Ils ont également recommandé la mise en œuvre d'un plan de travail au niveau régional.

De plus en plus, la dimension régionale évolue dans le sens d'une plus grande implication du secteur privé dans le développement de l'économie du numérique et du commerce électronique. Avec l'appui du Centre du commerce international (ITC), partenaire de l'initiative eTrade for all, la plateforme www.connectuemoa.com a vu le jour afin d'encourager le développement du commerce électronique au sein de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine.

C'est dans ce contexte que s'inscrit la volonté du Sénégal de tirer profit du développement d'un écosystème numérique et notamment d'une économie exploitant le potentiel du commerce électronique. En s'appuyant sur les progrès enregistrés par le pays dans la diffusion de services liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), le Gouvernement a intégré ce processus dans la Stratégie Sénégal Numérique 2025.

Dakar est devenu un laboratoire de start-up et de jeunes entreprises qui ont fait des TIC un atout clé de leur épanouissement. Les nouvelles technologies de la finance (fintech) en ont compris le potentiel et des acteurs importants tentent déjà de pénétrer le marché local en nouant des partenariats stratégiques. Le secteur du commerce électronique au Sénégal est relativement dynamique, par rapport à celui d'un grand nombre de ses voisins d'Afrique de l'ouest. Des acteurs de renom international, tels que Jumia, ont établi une présence forte en s'appuyant sur le marché local et sur la diaspora sénégalaise à l'étranger. D'autres, à plus petite échelle, tentent de se faire une place dans un marché destiné à croître. Cependant, cette réalité ne peut cacher le fait qu'à l'exception d'un nombre restreint d'opérateurs, le commerce électronique se développe surtout dans l'économie informelle, à travers les petites annonces de particuliers, dans les sites agrégateurs et sur les réseaux sociaux.

Plusieurs conditions ont joué en faveur du développement du secteur du commerce électronique, dont la diffusion de l'Internet haut-débit, la mise en place d'un cadre juridique régi par le dispositif réglementaire de 2008, le développement rapide de moyens de paiement électronique par le biais de la téléphonie mobile, la disponibilité de ressources humaines formées aux TIC. Toutefois, plusieurs défis sont à relever pour profiter véritablement de ces conditions favorables. Des obstacles majeurs entravent l'essor du secteur, notamment en termes de logistique, de facilitation du commerce électronique et d'accès aux fonds nécessaires pour financer la croissance des opérateurs du secteur.

En ce qui concerne l'Internet à haut-débit, la fracture numérique est à ce jour encore trop importante entre Dakar, les principaux pôles urbains et le reste du pays. La refonte prévue du Code des télécommunications devrait définitivement lever les entraves et ouvrir la voie à une plus grande concurrence entre opérateurs pour favoriser les investissements dans l'extension de la couverture, le partage des infrastructures, la qualité et le coût d'accès à l'Internet.

Le cadre juridique demeure approprié, mais son application reste insuffisante et ne prend pas suffisamment en compte les aspects émergents

¹ http://www.uemoa.int/sites/default/files/bibliotheque/declaration_ministerielle_cm_cce.pdf



de l'écosystème numérique ressortant de la réalité du commerce électronique au Sénégal. Une mise à jour de ce cadre et un renforcement des capacités pour se conformer aux dispositions réglementaires se révèle donc nécessaire, afin de mieux soutenir les processus de dématérialisation des procédures dans l'administration publique, la performance des plateformes électroniques, la protection du consommateur et la protection des données personnelles. Malgré l'adhésion du Sénégal à la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel, l'adoption du Règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en fonction le 25 mai, en Europe notamment, montre que les textes nécessitent une mise à niveau pour être alignés.

Dans le domaine des paiements, malgré un dynamisme accru dans le développement de moyens de paiement électronique, tant au Sénégal que dans la sous-région qui partage le même cadre juridique mis en place par la Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), le paiement à la livraison reste le moyen le plus communément utilisé. Une meilleure sécurisation de ces nouveaux moyens de paiement et une vulgarisation à grande échelle des alternatives aux paiements en espèces pourraient donner une impulsion à la diffusion de ces nouveaux moyens de paiement dans les transactions marchandes. Entre-temps, avec l'appui de la BCEAO, le Gouvernement et les opérateurs de téléphonie mobile et de fintech travaillent ensemble pour permettre l'interopérabilité des services financiers numériques à partir de 2019.

En ce qui concerne les ressources humaines, la disponibilité de formations axées sur les TIC a contribué à mettre à la disposition du marché un capital humain considérable. Cependant, pour doter le secteur du commerce électronique de meilleurs outils, le marché a besoin de candidats formés aux métiers de l'économie numérique. Les organisations professionnelles et les institutions d'appui au commerce ont un rôle important à jouer pour soutenir l'État dans la mise en œuvre de parcours de formation et de professionnalisation plus adaptés.

Pour la facilitation des échanges, de grands progrès ont été réalisés au Sénégal dans la gestion des opérations douanières, grâce à la dématérialisation des procédures et à la mise en place du Guichet unique, devenu une référence en Afrique. Cependant,

le système logistique pour le commerce électronique, comme dans un grand nombre d'autres pays au même stade de développement que le Sénégal, n'est pas en capacité de soutenir l'essor du commerce électronique. La livraison en dehors de Dakar est entravée par l'absence d'un système national d'adressage et le faible volume de transactions n'incite pas les opérateurs du transport à mettre en place une infrastructure intégrée. Malgré le dynamisme des opérateurs, soumis à la concurrence, les systèmes de transport informels se multiplient et la Poste Sénégal, en dépit de son mandat de service postal universel, ne représente pas encore une véritable option économique viable dans le paysage du commerce électronique sénégalais. La coopération entre la Poste Sénégal et l'Union postale universelle (UPU) a permis de rédiger un Plan d'action en 2018 pour aider l'opérateur postal à mieux répondre aux exigences du commerce électronique.

La difficulté d'accès au financement pèse sur le secteur du commerce électronique, tant au Sénégal que dans beaucoup d'autres pays moins avancés. Le coût du financement bancaire classique reste prohibitif dans un pays à très faible niveau de bancarisation. Les capitaux privés ont fait leur apparition, développant le potentiel de croissance. Des incubateurs tels que le CTIC Dakar, Jokkolabs ou encore OrangeFab jouent un rôle catalyseur majeur dans l'accompagnement du financement. Plusieurs compétitions et prix, organisés par différentes entités, viennent enrichir l'offre de financement en stimulant l'innovation et le Président de la République a annoncé, en mars 2018, la création d'un Grand prix du Chef de l'État pour l'innovation numérique. En outre, l'État du Sénégal a relevé le défi de l'accès au financement par la création d'un fonds pour l'entrepreneuriat dans le secteur du numérique, géré par la Délégation générale à l'Entrepreneuriat Rapide, qui s'adresse en priorité au segment « fonds d'amorçage » avec des petits prêts sans garantie mis à disposition des femmes et des jeunes.

Les bailleurs de fonds commencent à s'intéresser à ce manque chronique de financement des jeunes entrepreneurs sénégalais. Des solutions sont mises en place, telles que le fonds Afric'Innov, doté par l'Agence française de développement, qui consiste en des prêts d'honneur versés directement sur le compte des porteurs de projets, sans caution, sans intérêts et sans intrusion au capital.



Le besoin d'assistance technique a été clairement exprimé lors des consultations conduites durant cette évaluation rapide. L'existence d'un noyau d'opérateurs et d'acteurs bénéficiant d'une véritable expérience et d'une visibilité à l'international laisse penser que l'assistance technique peut véritablement contribuer à donner un coup d'accélérateur au développement du secteur. Cela étant, beaucoup d'efforts restent à faire dans la vulgarisation et la sensibilisation au mode de fonctionnement du commerce électronique tout au long de la chaîne de valeur, afin d'obtenir une véritable confiance dans les solutions innovantes qui sont développées. La professionnalisation des acteurs requiert le développement de partenariats public-privé pour définir des programmes de formation aux nouveaux métiers de l'économie numérique, en

particulier l'acquisition des compétences requises dans le commerce électronique, dont celle de la gestion de la logistique. Un meilleur accès au financement bancaire nécessite des interventions, tant au niveau de l'offre que de la demande. Au niveau de l'offre, à travers le développement de solutions de coopération multi-acteurs et de la mise en place de garanties du financement pour alléger les coûts et les conditions d'accès au crédit des microentreprises et des PME dédiées au commerce électronique. Au niveau de la demande, par un accompagnement plus ambitieux dans la structuration des entreprises et l'intégration de la recherche de financement comme compétence à développer au sein de l'entreprise. Ce sont les « quick-wins », que cette étude recommande vivement de poursuivre.



MÉTHODOLOGIE

Une approche en quatre phases a été mise en place pour l'évaluation rapide de l'état de préparation du Sénégal au commerce électronique, afin d'assurer

un niveau élevé de participation et d'engagement des principales parties prenantes dans le processus de consultation :

Figure 1 : Méthodologie de l'évaluation



- Phase 1 | Janvier-février 2018** : 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 différents sources, compilées par la CNUCED dans le cadre de l'initiative eTrade for all. Pendant cette phase, la mise en place d'un Comité de pilotage de l'évaluation rapide de l'état de préparation du Sénégal au commerce électronique, présidé par un représentant de l'Agence de l'Informatique de l'État, a permis d'accompagner la mobilisation de toutes les parties prenantes.
- Phase 2 | Février 2018** : Adaptation et diffusion des questionnaires par l'équipe, destinés aux secteurs public et privé et diffusés à plus de 60 parties prenantes au Sénégal. Au total, 28 questionnaires remplis en ligne ont été utilisés pour cette évaluation.
- Phase 3 | 19 au 23 février 2018** : Mission des consultants à Dakar. Consultations et validation locale des premières tendances. Deux réunions d'envergure, respectivement avec les secteurs public et privé, ont eu lieu dans les locaux du Ministère de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des Téléservices de l'État. La mission a également rencontré bilatéralement des représentants des organisations professionnelles et de la société civile.
- Phase 4 | Mars-mai 2018** : 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
- Accès au financement
- Développement des compétences en commerce électronique




Les informations fournies dans ce rapport sont donc fondées sur les données recueillies auprès de 28 répondants aux questionnaires pour les secteurs public et privé et sur les apports des parties prenantes rencontrées au cours des réunions organisées lors de la mission de la CNUCED dans le pays.





RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies </div>	
<p>L'économie numérique se développe principalement à Dakar, sous l'impulsion des start-up, des fintech, des téléservices et des acteurs actifs dans le commerce électronique. Le Gouvernement soutient cette dynamique, notamment par la modernisation de l'administration, la dématérialisation des procédures et la géomatique, encadrées par la Stratégie Sénégal Numérique 2025 (SSN 2025). En attendant la mise en place du Conseil National du Numérique (CNN), le dialogue public-privé (DPP) est engagé dans différents cadres et plateformes d'échange. Un Groupe de travail sur le commerce électronique (GTCE) est actif depuis 2017. Une requête pour le développement d'une Stratégie Nationale de commerce électronique a été introduite auprès du Cadre intégré renforcé (CIR). Les données sur le secteur des TIC sont obsolètes et nécessitent de prendre en compte plusieurs éléments pertinents du commerce électronique et de l'économie numérique.</p>	<p>Établir le cadre du suivi et de la mise en œuvre de la SSN 2025, notamment par la mise en place du CNN. Structurer le dialogue des opérateurs du commerce électronique et les fédérer en tant qu'association professionnelle représentative des instances spécifiques du secteur. Élaborer une Stratégie nationale du commerce électronique incluant un plan de pénétration du commerce électronique dans les différents sous-secteurs de l'économie. Définir clairement les rôles et les contributions de chaque entité gouvernementale et parapublique au développement de l'écosystème du commerce électronique. Renforcer les capacités du GTCE, et le rapprocher à terme du CNN afin de donner une plus grande visibilité au commerce électronique dans le DPP.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  Infrastructure TIC et services </div>	
<p>Le Sénégal maîtrise l'Internet à travers la téléphonie mobile, mais la fracture numérique demeure importante entre Dakar et le reste du pays. Le marché de l'Internet est dominé aux deux tiers par l'opérateur historique. Des initiatives ont été prises pour dynamiser le marché, améliorer la couverture et la qualité du service, et un nouveau Code des télécommunications est à l'étude. Malgré une légère tendance à la baisse, le prix reste élevé pour un accès stable et continu à l'Internet.</p>	<p>Mettre à jour le Code des Télécommunications. Définir un plan national de développement et de diffusion du haut-débit et très haut-débit. Encourager le partage des infrastructures publiques et privées pour améliorer l'accès à l'Internet. Renforcer la transparence des opérateurs de télécommunications dans le domaine des prix d'accès à l'Internet et réguler les promotions offertes par les opérateurs. Revoir le régime fiscal dans le secteur des télécommunications. Poursuivre la digitalisation en cours dans l'administration publique et renforcer l'engagement dans la performance des services et dans la coopération interinstitutionnelle.</p>



CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  Logistique du commerce et facilitation des échanges </div>	
<p>Un nombre limité d'acteurs du secteur formel est engagé dans le commerce électronique, à côté d'un secteur informel dominant et bien organisé. La plupart des acteurs du commerce électronique proposent un retrait au dépôt ou la livraison à domicile, moyennant des frais supplémentaires, principalement à Dakar. La Poste a le mandat de service postal universel, mais l'absence d'un système d'adressage en dehors de Dakar, le coût et les délais d'acheminement rendent la livraison en dehors de Dakar non compétitive. Le commerce électronique à l'international, alimenté par la diaspora, pâtit des coûts et des délais, notamment à la frontière. Malgré les améliorations apportées aux opérations douanières (dématérialisation, guichet unique), le mouvement des marchandises est ralenti par une faible intégration entre les douanes et les infrastructures portuaire et aéroportuaire.</p>	<p>Inciter à la mise en place de partenariats innovants entre la Poste et les acteurs privés pour établir des points relais accessibles et ouverts aux opérateurs logistiques. Poursuivre le projet national d'adressage. Faciliter les procédures d'enlèvement des marchandises, conformément à l'art. 7 par. 8 de l'Accord sur la facilitation des échanges. Approfondir la proposition d'un régime de franchise de douane (<i>de minimis</i>) pour faciliter le commerce électronique. Stimuler la formalisation des acteurs et intensifier la répression des fraudes pour décourager la concurrence déloyale et instaurer la confiance dans le numérique.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  Solutions de paiement </div>	
<p>Les services d'argent mobile et les plateformes d'intégration de paiement sont facilement disponibles, fournis par les opérateurs de télécommunications et les fintech, et dans une moindre mesure, par les institutions financières bancaires et non bancaires. Toutefois, la population reste largement non bancarisée et dans le commerce électronique, le paiement à la livraison demeure l'option privilégiée. Les paiements marchands y restent limités, en raison du faible niveau de revenus/coûts des services et d'un manque de confiance dans les transactions électroniques.</p>	<p>Renforcer la coopération entre l'UEMOA et la BCEAO pour mettre en place le cadre de l'interopérabilité des services financiers. Mettre à niveau le cadre réglementaire régissant l'utilisation du canal dédié au Service supplémentaire pour données non structurées (USSD) par les fournisseurs de solutions de paiement hors téléphonie qui souhaitent proposer des services financiers utilisant la téléphonie mobile. Mettre à niveau le cadre réglementaire régissant les plateformes de paiement afin de garantir une meilleure sécurisation des opérations, la mutualisation des infrastructures de paiement et la coopération des intervenants.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  Cadre juridique et réglementaire </div>	
<p>Le cadre réglementaire sur les transactions électroniques, la cybersécurité, la cryptologie et la protection des données personnelles a été développé en 2008. Il constitue une base juridique pour le développement du gouvernement électronique (e-gouvernement) et du commerce électronique.</p>	<p>Étendre le cadre réglementaire pour accroître la confiance dans le numérique en privilégiant la répression des fraudes et le règlement des litiges, l'efficacité des délais de rétractation, l'assurance qualité des services offerts par les plateformes de l'Internet. Mettre à niveau le dispositif réglementaire en matière de traitement des données personnelles en ligne avec le nouveau cadre normatif international.</p>

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Développement des compétences pour le commerce électronique	
<p>Les universités et les centres de formation se multiplient, proposant une gamme de programmes variés. L'accent est mis sur les filières IT (ingénierie des réseaux, développement web et applications) et dans une moindre mesure, sur les compétences en marketing, en gestion et en développement de contenus (produits/services) dans le domaine de l'économie numérique et en particulier du commerce électronique. Un bon nombre de start-up se développe grâce à des incubateurs/accélérateurs d'entreprises et à des prix à l'innovation soutenus par différents acteurs.</p>	<p>Évaluer l'écart entre les compétences requises dans le domaine de l'économie numérique et les filières de formation disponibles, afin de définir des profils adaptés aux besoins du marché et notamment à ceux de la filière du commerce électronique. Répertorier et mieux encadrer l'ensemble de formations et programmes développés par les différents centres de formation. Impliquer davantage les organisations professionnelles dans la formation continue, par exemple à travers le regroupement des acteurs autour de formations spécialisées. Promouvoir l'alternance entre formation et travail à haut contenu technologique.</p>
 Accès au financement	
<p>Le commerce électronique est considéré comme une industrie exposée aux risques. Des niveaux de garantie appropriés sont requis pour les petites et moyennes entreprises (PME) du commerce électronique, au même titre que pour la plupart des PME des autres secteurs de l'économie. Les fonds propres sont les principales sources de financement pour la création d'entreprise. Les investissements de sociétés de capital-risque, le fonds d'amorçage soutenu par l'AFD et le fonds à frais partagés lancé par l'Agence de développement et d'encadrement des petites et moyennes entreprises (ADEPME) constituent les principales sources d'appui technique et financier des start-up existantes. Celles qui ont déjà fait leurs preuves sur le marché attirent des participations étrangères dans leur capital. L'État a montré récemment une volonté concrète de combler le déficit de financement public pour l'entreprenariat du numérique.</p>	<p>Renforcer le dialogue entre la BCEAO, le Gouvernement, les start-up technologiques et les banques, pour une définition commune des besoins dans le domaine de l'économie numérique, et en particulier du commerce électronique, afin de stimuler les investissements au profit des TPME évoluant dans le numérique au Sénégal. Renforcer les capacités des porteurs de projets reposants sur les TIC dans le développement de plan d'affaires solides dans le but d'augmenter les chances d'obtenir un financement. Renforcer et suivre la mise en œuvre du dispositif public de financement d'amorçage pour les start-up technologiques récemment mis en place et prévoir des lignes de financement pour la professionnalisation des acteurs évoluant dans le commerce électronique. Promouvoir les opportunités d'investissement privé à travers des mesures incitatives pour l'établissement de réseaux de « Business Angels » et de sociétés de capital-risque.</p>



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

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

Le Gouvernement sénégalais porte un intérêt soutenu au développement du commerce électronique et du e-gouvernement. Il a encadré l'évolution du secteur par la Stratégie Sénégal Numérique 2025 (SSN 2025). La mise en œuvre de celle-ci souffre toutefois, dans son pilotage, d'un faible niveau de coordination entre les secteurs public et privé, ainsi que d'un dialogue public-privé (DPP) insuffisamment structuré pour inclure le commerce électronique. Un Groupe de travail sur le commerce électronique (GTCE) est en place depuis 2017, mais il ne dispose pas d'outils suffisants, notamment en termes de capacité de planification stratégique, de création de contenus et de visibilité, pour contribuer à haut niveau au DPP. L'obsolescence et le manque de données sur le secteur des TIC ne rendent pas compte des dynamiques d'évolution du commerce électronique et de l'économie numérique. Cela étant, à Dakar, un nombre croissant de start-up, de fintech, de téléservices et d'acteurs actifs dans le commerce électronique se développent. Le secteur, toutefois, reste fragmenté.

L'écosystème du commerce électronique se développe et est en avance par rapport à d'autres pays moins avancés de la sous-région, mais la préparation du secteur est encore à un niveau embryonnaire. Le Sénégal est classé 112^{ème} sur 144 pays dans l'indice du commerce électronique B2C 2017 de la CNUCED, lequel mesure la capacité des pays à s'engager dans le commerce électronique, sur la base de quatre indicateurs : la pénétration dans l'utilisation de l'Internet, le nombre de serveurs

sécurisés par million d'habitants, la pénétration dans l'utilisation de cartes de crédit, et la fiabilité des services postaux. Dans le classement de l'Indice de développement des TIC 2017 de l'Union internationale des télécommunications (UIT), le Sénégal est classé 142^{ème} sur 176 pays.

Le positionnement relativement favorable du Sénégal par rapport à d'autres pays moins avancés (PMA) de la sous-région témoigne de ses progrès constants dans la promotion et l'exploitation des TIC, y compris le commerce électronique. Cependant, les acquis doivent encore être consolidés et les engagements doivent être soutenus dans la durée pour qu'il améliore sa performance. L'intérêt manifesté par les institutions gouvernementales pour la révolution du commerce électronique apparaît dans le Plan Sénégal Émergent (PSE). Pour traduire en actions les ambitions du PSE, la Stratégie Sénégal Numérique 2025 (SSN 2025) a posé des jalons destinés à faciliter le développement d'un écosystème porteur pour l'économie numérique en général et le développement du commerce électronique en particulier. L'absence d'une stratégie ou d'une politique du commerce électronique n'a pas freiné l'émergence d'opérateurs qui apportent un certain dynamisme au secteur. Toutefois, un certain nombre de défis restent à relever et le niveau de pénétration de certains modèles innovants doit encore démontrer son impact et sa pérennité.

Tableau 1 : Classement CNUCED et UIT de certains pays de la sous-région Afrique de l'Ouest

Pays	Indice du commerce électronique B2C, CNUCED	Indice de développement des TIC, UIT
Nigéria (non-PMA)	80	143
Côte d'Ivoire (non-PMA)	104	131
Ghana (non-PMA)	105	116
Togo	111	156
Sénégal	112	142
Mali	124	155
Mauritanie	126	151
Burkina Faso	128	162
Bénin	138	161

Source : CNUCED, UIT, 2017



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

Le « Sénégal numérique », fondement de la stratégie de développement du pays. La libéralisation des services à partir de 1996, la Stratégie nationale de développement des TIC élaborée en 2002 et la publication, en 2005, d'une lettre de politique sectorielle des TIC, ont accompagné le développement des TIC au Sénégal. En 2013, le Gouvernement du Sénégal a lancé le Plan Sénégal Émergent (PSE) qui aspire à instaurer « une société solidaire dans un État de droit » à l'horizon 2035. Le volet économique du PSE vise à faciliter l'intégration du Sénégal dans l'économie mondiale à travers une transformation structurelle de l'économie dont le secteur privé sera la locomotive, permettant de renforcer sa capacité d'exportation et d'attirer des investissements. Le PSE reconnaît le rôle majeur que jouent les TIC dans la promotion de l'économie du numérique et dans l'accroissement de la productivité de plusieurs secteurs économiques porteurs. Le PSE fournit des orientations stratégiques pour l'essor de l'économie du numérique, que l'on peut résumer ainsi :

- L'amélioration du cadre de régulation des TIC garantissant les conditions d'une saine concurrence et l'ouverture du marché à de nouveaux acteurs, ainsi que la mise en place du Conseil National du Numérique (CNN) constitué des acteurs clés du privé et du public ;
- La diffusion de l'Internet par la mise en œuvre d'un plan Internet à haut débit, le passage de la diffusion audiovisuelle au numérique, la promotion de l'intégration du numérique dans les secteurs public et privé, tels que l'éducation et la santé ;
- Le développement de pôles d'activités numériques constituant des zones d'activités économiques aménagées, spécialisées dans les activités d'exportation de services externalisés, tels que les centres d'appels ou la comptabilité.

L'élan fourni par le PSE dans le domaine des TIC a encouragé le Gouvernement à développer la Stratégie Sénégal Numérique 2025 (SSN 2025). Celle-ci préconise un dispositif institutionnel de pilotage, ainsi qu'un suivi de sa mise en œuvre par un Comité interministériel de pilotage et un Conseil National du

Numérique. Les décrets concernant ce dispositif n'ont pas encore été promulgués, mais certains projets sont lancés. Parmi eux, le gouvernement numérique occupe une place de choix.

Le gouvernement numérique au cœur de la transformation digitale de l'État. Depuis sa création en 2004, l'Agence pour le Développement de l'Informatique de l'Etat (ADIE) est fortement impliquée dans la transformation digitale de l'administration publique. Ainsi, elle pilote le vaste chantier portant sur la dématérialisation des procédures. Un certain nombre de télé-procédures sont désormais accessibles grâce à un portail gouvernemental dédié aux services citoyens (www.servicepublic.gouv.sn). Ce site permet de déclarer et de payer ses impôts, d'effectuer les démarches d'inscription dans les universités ou à l'École nationale d'Administration, de s'inscrire aux concours de la fonction publique, de formuler des demandes administratives dans les domaines de l'habitat et de l'urbanisme, entre autres : certificat d'urbanisme, certificat de conformité de l'autorisation de construire². Le secteur du commerce transfrontalier a été également un pionnier dans ce travail de dématérialisation des procédures, à travers la mise en place du Guichet unique électronique ORBUS, intégré dans le système informatisé de la Douane, le GAINDE (Gestion automatisée des informations douanières et des échanges).

Vers une stratégie nationale du commerce électronique. Le Sénégal ne dispose pas d'une véritable stratégie nationale dans le domaine du commerce électronique. Néanmoins, la stratégie Sénégal Numérique 2025 énonce un certain nombre d'objectifs pertinents et prévoit, dans sa section IV, un éventail d'actions destinées à développer le commerce électronique.

Cependant, lors des consultations avec les secteurs public et privé, et sur la base des réponses aux questionnaires, plusieurs constatations ont été mises en exergue, qui renforcent la pertinence de vouloir se doter d'un tel instrument de planification :

- Faible sensibilisation de la population quant aux bénéfices du commerce électronique ;
- Engagement politique à haut niveau manquant de cohérence pour encadrer le développement

² <http://www.teledac.sec.gouv.sn>



du secteur tout en tenant compte des spécificités du contexte sénégalais ;

- Nécessité de concentrer les efforts visant à faire du commerce électronique un levier de développement économique et social, un vecteur de promotion et de commercialisation de la production locale ;
- Dialogue public-privé insuffisant et absence d'une fédération regroupant les opérateurs du commerce électronique ;
- Existence d'une fracture numérique importante entre Dakar et le reste du pays ;
- Niveau de confiance dans le numérique encore faible ;
- Absence d'un dispositif incitant la formalisation et la professionnalisation des acteurs intervenant tout au long de la chaîne de valeur du commerce électronique ;
- Manque d'instruments financiers adaptés pour soutenir la croissance des start-up.

1.2. Politiques nationales liées au commerce

Le PSE reconnaît le commerce comme un vecteur de croissance en même temps qu'un facteur d'inclusion sociale. L'intégration du commerce se matérialisera par la promotion et la structuration de marchés à vocation régionale et sous-régionale, le développement de bourses de produits agricoles et de plateformes commerciales. Malgré l'absence d'un plan stratégique pour la conduite de sa politique commerciale, le Sénégal est activement engagé dans plusieurs initiatives d'intégration commerciale au niveau multilatéral, continental, régional et bilatéral. Le Sénégal est membre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) depuis 1995. Lors de la dernière Conférence Ministérielle qui s'est tenue à Buenos Aires, il a présidé le groupe des pays les moins avancés (PMA). Au cours des négociations, il a plaidé pour que l'OMC joue un rôle plus important et contribue à l'expansion du commerce électronique, notamment dans le cadre de son Programme de Travail sur le commerce électronique. Le Sénégal est membre de l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) et de la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). Dans le cadre de la réglementation mise en place dans les domaines de la régulation des services (financiers, télécommunications, transports), de la concurrence et de la cyberlégislation,

il a développé des outils juridiques régissant les domaines des TIC et du commerce électronique. C'est aussi dans le cadre régional que le Sénégal a pris part à la négociation d'un Accord de partenariat économique (APE) avec l'Union Européenne (UE). Au début des négociations, celle-ci avait proposé un texte sous le titre « Établissement, commerce des services et commerce électronique ». La proposition européenne n'a pas été retenue, mais une clause de rendez-vous engageait les parties à poursuivre ultérieurement les négociations³.

En tant que pays moins avancé (PMA), le Sénégal continue à bénéficier de l'Aide pour le commerce pour les PMA et notamment du partenariat du Cadre intégré renforcé (CIR). L'Étude diagnostique de l'Intégration du Commerce (EDIC) a été mise à jour en 2013. L'EDIC soulève un certain nombre de questions liées au développement des TIC, notamment dans le domaine des services, mais elle n'approfondit pas le développement de l'économie numérique et du commerce électronique. Toutefois, à la suite de son adoption, plusieurs programmes de renforcement des capacités commerciales ont vu le jour, par exemple le Programme Netherlands Trust Fund IV (NTF IV) de l'ITC, qui soutient actuellement l'internationalisation du secteur des TIC, via notamment l'élaboration d'une stratégie export pour le secteur. En outre, l'EDIC plaide pour i) une rationalisation de l'architecture institutionnelle, ii) une meilleure coordination des différentes structures en charge de la définition et de la mise en œuvre de la politique commerciale, et iii) le renforcement de l'infrastructure de support à l'export pour le secteur privé. Ce dernier point de plaidoyer de l'EDIC pourrait effectivement évoluer vers la promotion du commerce électronique.

1.3. Coordination nationale et dialogue public-privé dans le domaine du commerce électronique

À la suite des élections législatives du 30 juillet 2017, une série de décrets, publiés le 13 septembre 2017, a modifié les attributions des Ministres. Les trois ministères appelés à jouer un rôle clé dans le domaine du commerce électronique sont les suivants :

- Le Ministère de la Communication, des Télécommunications, des Postes et de

³ <https://www.ictsd.org/bridges-news/passerelles/news/quelle-approche-pour-les-négociations-sur-les-services-dans-les>



l'Économie numérique (MCTPEN). Il a notamment pour mission de diversifier les usages et les services numériques tels que commerce électronique, administration en ligne, e-santé ou encore e-éducation, et d'accélérer la compétitivité et la croissance des entreprises par le numérique. Il est également en charge de la mise en place des politiques destinées à réduire la fracture numérique. L'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP) est placée sous sa tutelle. La lettre de politique sectorielle de ce Ministère étant devenue obsolète, un processus de mise à jour a été lancé en 2016.

- Le Ministère de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des téléservices de l'État (MPIDTE). Par-delà la mise en place d'un cadre favorable à l'investissement, il contribue à la mise en œuvre d'une politique de promotion de l'Administration électronique. L'Agence de l'Informatique de l'État (ADIE) est placée sous sa tutelle. Ce Ministère a publié une lettre de politique sectorielle 2016-2020 qui dresse le bilan des obstacles rencontrés dans la gouvernance électronique des téléservices de l'administration publique.
- Le Ministère du Commerce, du Secteur informel, de la Consommation, de la Promotion des produits locaux et des PME (MCCSIPME). Parmi ses prérogatives en matière de commerce et de consommation, figurent l'expansion du commerce électronique et de la promotion commerciale. En 2017, le Ministère a mis en place une plateforme nationale⁴ (Encadré 2) et des centres de formation consulaires en commerce électronique, tout en renforçant le pôle de formation en commerce électronique de la Fondation Trade Point Sénégal, une fondation d'utilité publique qui poursuit les missions suivantes : développement du commerce électronique au Sénégal ; promotion des échanges au moyen des TIC ; promotion de la facilitation des échanges par la simplification des formalités et procédures commerciales ; facilitation à l'accès

et à la diffusion de l'information économique et commerciale.⁵

Ce nombre important d'acteurs gouvernementaux enrichit la prise en compte des différents aspects du commerce électronique, mais la concertation interministérielle est indispensable pour éviter un risque de dispersion des efforts et du suivi, un chevauchement des compétences et une compétition pour les ressources. La mise en place des structures de coordination projetées par la SSN 2025, notamment celle du Conseil National du Numérique (CNN), devra être en mesure d'apporter une cohérence à l'action publique dans son ensemble.

Un cadre de concertation sur le commerce électronique encore insuffisant.

Des cadres de concertation sur le commerce existent déjà : le Comité National des Négociations Commerciales Internationales (CNCCI), rattaché à la Direction du commerce extérieur, et le Sous-comité national sur la Facilitation des Échanges, coordonné par la Direction générale des Douanes. En lien avec le CNCCI, un Groupe de travail sur le commerce électronique (GTCE) a été mis en place en 2017, sous l'égide du MCCSIPME et du MCTPEN, réunissant des acteurs des secteurs public et privé. Le GTCE se réunit tous les mois. Jusqu'à présent, le GTCE bénéficie surtout de l'engagement du secteur public. La préparation de la Onzième conférence ministérielle de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) à Buenos Aires a été au cœur des activités du GTCE en 2017. Le plan de travail pour l'année 2018 vise principalement à mettre en œuvre les recommandations formulées par le Groupe de travail sur le Commerce électronique et à poursuivre par ailleurs la formulation des propositions du Sénégal dans le cadre des discussions sur le commerce électronique. Un renforcement de ses capacités permettrait au GTCE de devenir plus inclusif, plus riche en contenus et d'accroître sa visibilité dans l'écosystème du numérique. Le GTCE pourrait en outre constituer le noyau dur d'un dialogue public-privé structuré et cohérent sur le commerce électronique.

Une faible présence du commerce électronique dans le dialogue public-privé.

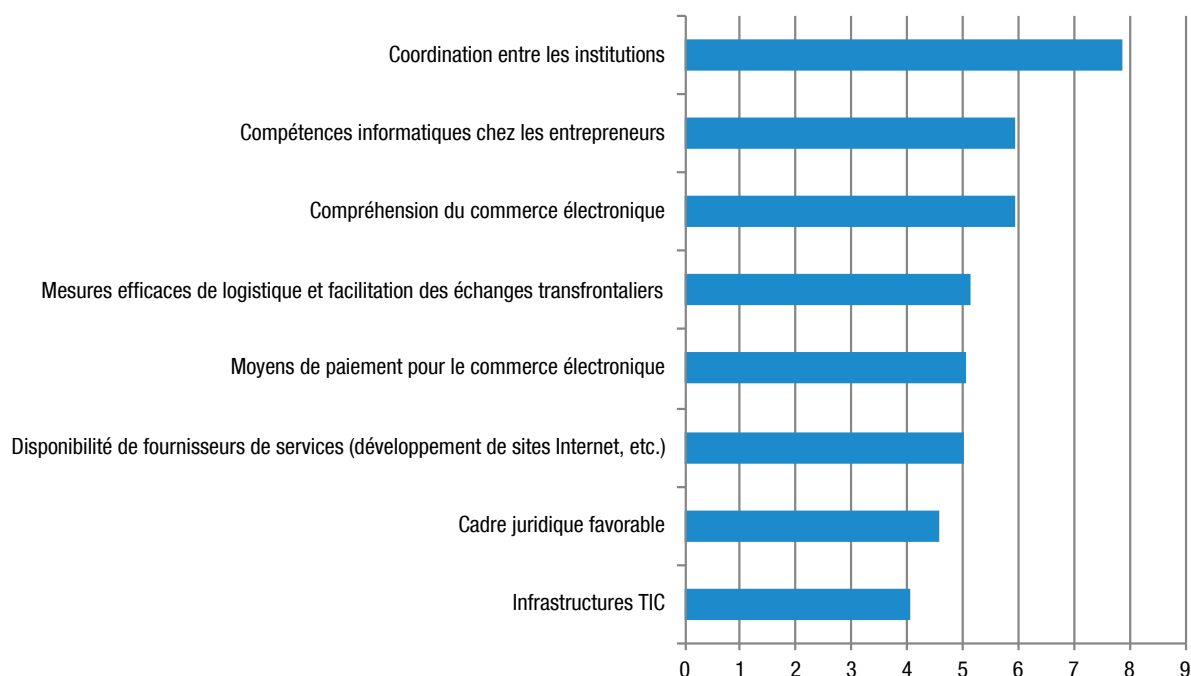
Le Conseil Présidentiel de l'Investissement (CPI) est le plus haut cadre

⁴ Plus d'informations sur la plateforme mise en place avec l'appui de l'ITC <https://www.made-in-senegal.org>

⁵ Voir : <http://www.statsenegal.sn/mission-de-tps/item/191-missions-de-la-fondation-trade-point-senegal.html>



Figure 2 : Facteurs essentiels pour créer un environnement propice au commerce électronique du point de vue du secteur privé



Source : CNUCED

Tableau 2 : Activités des principales fédérations en lien avec le commerce électronique

Établissement	Activités
Organisation des Professionnels des TIC au Sénégal (OPTIC)	OPTIC est membre du Conseil National du Patronat. Elle regroupe les principales entreprises évoluant dans les TIC ainsi que les opérateurs de télécommunications. Elle existe depuis 2003 et intervient notamment dans l'aide à l'accès au financement, le conseil juridique, la formation continue. Depuis 2015, OPTIC organise le Salon international des professionnels de l'économie numérique (SIPEN) à Dakar, événement d'envergure qui constitue une importante plateforme pour le dialogue public-privé. OPTIC a affiché sa volonté de regrouper et de structurer les acteurs du secteur du commerce électronique.
Association Sénégalaise des Utilisateurs des TIC (ASUTIC)	Association à but non lucratif fondée en 2014, l'ASUTIC a gagné en visibilité dans les médias pour la portée critique de ses positions vis-à-vis de grands projets relatifs au secteur des TIC (Code des télécommunication et décrets d'application, ouverture à la concurrence du marché des télécommunications, formulation de la SSN 2025). Elle a pour objet de promouvoir les intérêts du consommateur et la démocratisation de l'Internet.
Observatoire sur les Systèmes d'Information, les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal (OSIRIS)	Association à but non lucratif, OSIRIS sensibilise, informe et produit des analyses sur tous les sujets relatifs à l'utilisation et à l'appropriation des TIC et d'une manière plus générale, au développement de la société de l'information. Elle est aussi très attentive aux tendances du commerce électronique, au Sénégal et dans d'autres pays d'Afrique.
Association des Consommateurs du Sénégal (ASCOSEN)	L'ASCOSEN est l'une des associations de consommateurs les plus dynamiques d'Afrique. Elle se montre très vigilante sur les conditions d'accès aux TIC, sur le prix de l'accès à l'Internet, sur les pratiques des opérateurs de téléphonie mobile.
African Performance Institute	Fondée par des experts sénégalais et étrangers, l'association African Performance Institute a pour principal objet de promouvoir le commerce électronique et la dématérialisation dans les administrations publiques du continent africain. Elle organise un cycle de conférences appelé « Les mardis du numérique », plateforme de dialogue sur les bonnes pratiques ainsi que sur les différentes problématiques liées à la construction et la transformation numériques.



étatique de dialogue public-privé pour l'identification des obstacles au développement de l'investissement privé et des contraintes à la compétitivité du Sénégal. Lors des échanges avec le secteur privé à Dakar, il est apparu que les acteurs du commerce électronique ne sont pas fédérés et que les interactions entre eux sont faiblement développées. Le regroupement des acteurs de la filière du commerce électronique est pourtant vivement souhaitable, sous la forme une entité indépendante ou au sein d'une association professionnelle existante. Dans ce contexte, la mise en place du CNN, préconisée par le PSE et par la SSN 2025, représente une véritable opportunité pour le Gouvernement. Elle permettrait de donner une impulsion au développement du commerce électronique en y intégrant la voix du secteur privé. À terme, le GTCE, dûment renforcé dans ses capacités et avec des activités mieux planifiées, pourrait jouer un rôle d'arbitre, surtout s'il était rattaché au CNN. Il contribuerait ainsi aux discussions au sein du CPI et donnerait une impulsion aux institutions régionales. Cela étant, un certain nombre d'entités sont à ce jour actives dans l'arbitrage et le dialogue public-privé portant sur les TIC et plus généralement, l'économie numérique.

1.4. Disponibilité de statistiques

La dernière étude nationale sur les TIC, réalisée par l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD) et dont les résultats ont été présentés par l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP), remonte à 2009. L'ASUTIC a exprimé sa préoccupation dans l'élaboration de la SSN 2025 quant à l'absence d'un véritable diagnostic préalable du secteur des TIC et de l'économie numérique. Les seules données disponibles sont celles collectées par l'ARTP auprès des opérateurs sur l'utilisation des TIC (pénétration, couverture, accès). Il n'existe pas de statistiques spécifiques sur les transactions ou les services de commerce électronique, en dehors des données sur le volume de trafic généré par les principales plateformes de commerce électronique.⁶ Pour pallier ce déficit d'information, et afin de mieux cerner les indicateurs caractérisant le développement de l'écosystème numérique, l'ARTP a confirmé qu'une nouvelle étude serait lancée au cours de l'année 2018, en collaboration avec l'ANSD. Les pouvoirs publics réfléchissent à la création d'un Observatoire du numérique et OPTIC prône la mise en place d'un Observatoire des tendances de l'écosystème numérique, qui intégrerait le commerce électronique.

2. INFRASTRUCTURES TIC ET SERVICES

La fracture numérique entre Dakar, les principaux pôles urbains et le reste du pays constitue un frein majeur pour une plus grande utilisation des TIC dans la vie économique et sociale du Sénégal. Le développement des infrastructures TIC, et en particulier de l'Internet à haut-débit, passe par l'opérateur historique Sonatel/Orange : les deux autres opérateurs, Tigo et Espresso, se partagent moins du tiers du marché. Des initiatives ont été prises pour dynamiser ce dernier, pour améliorer la couverture et la qualité du service, pour élaborer un nouveau code des télécommunications. Malgré une légère tendance à la baisse, le coût d'un accès stable et continu à l'Internet demeure élevé. Cependant, le développement des TIC se poursuit, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, favorisant l'émergence d'un nombre croissant d'opérateurs qui s'ouvrent aux opportunités offertes par le commerce électronique.

Un secteur des télécommunications dominé par l'opérateur historique qui évolue graduellement vers une plus grande concurrence. Le secteur des télécommunications au Sénégal s'est développé autour de l'opérateur historique Sonatel/Orange. Deux autres opérateurs de télécommunication mobile, Tigo et Espresso, interviennent également dans la fourniture d'accès à l'Internet fixe. Un projet pilote de

⁶ Voir : <https://fr.linkedin.com/pulse/e-commerce-aus%C3%A9n%C3%A9gal-les-60-sites-emmanuel-bocquet>



Opérateur	Propriété et services
Sonatel/Orange	42,33 % Orange/27 % État du Sénégal/Autres. Opérateur telco fixe et mobile : fibre à très haut débit (Dakar Plateau et Keurgui), ADSL et bas débit, 4G/3G/2G, Datacenter Tier 3+, TV numérique, Orange Money.
Tigo	100 % Saga Africa Holdings Ltd (consortium regroupant NJJ Holding, Teyliom Telecom et la société financière malgache SOFIMA, qui a racheté Tigo à son ancien propriétaire, Millicom, en 2018). Opérateur telco mobile : Internet mobile 3G+/3G/2G, Tigo Business Internet fixe fibre optique/wi-fi, Datacenter Tier 3, Tigo Cash, Facebook Flex (offline).
Expresso	Filiale de Sudatel Telecom Group. Opérateur telco mobile : Internet 3G/2G, Wi-fi/CDMA. Son offre de monnaie mobile « E-Money » a été lancée en février 2018.
Hayo	Hayo fournit des services de téléphonie mobile, fixe, d'Internet de services à valeur ajoutée. À travers son réseau et ses infrastructures, HAYO fournit l'accès à l'Internet mobile à plus de 200 villages dans la région de Matam.

l'État a donné naissance à un 4^{ème} opérateur, Hayo. Créé par le Consortium du Service Universel, Hayo est implanté dans la région de Matam. Le marché de l'Internet est dominé par SONATEL (67 %) dont la part de marché a légèrement augmenté en 2017, au détriment d'Expresso (8 %). La part de marché de Tigo demeure stable (25 %).

Depuis son entrée en vigueur en 2011, le Code des Télécommunications a apporté des innovations en faveur de la libéralisation du secteur sénégalais des télécommunications et de la concurrence entre opérateurs, en conformité avec les dispositions de la CEDEAO et de l'UEMOA. Il a introduit le régime de partage d'infrastructures et le régime d'opérateur d'infrastructures. Sous la supervision de l'ARTP, des catalogues d'interconnexions sont établis pour s'assurer que les conditions minimales de transparence et de concurrence soient respectées entre les opérateurs. Force est de constater que malgré la portée innovatrice du Code, le secteur reste toujours dominé par l'opérateur historique. Toutefois, plusieurs initiatives prises par l'État devraient, à terme, influencer le développement du secteur dans le sens d'une plus grande concurrence :

- L'attribution en 2017 de licences d'exploitation à 3 nouveaux fournisseurs d'accès Internet (FAI), les sociétés Waaw SA, Africa Access et Arc Informatique, toutes de droit sénégalais. Le cahier des charges leur fait obligation de couvrir l'une des trois zones du pays avant de pouvoir en couvrir d'autres ;
- Trois opérateurs ont été retenus au cours du 2017 pour l'attribution de licences MVNO (Opérateur mobile virtuel), You Mobile, Sirius télécoms Afrique et Origines SA. Ces opérateurs

ne disposant pas de leur propre réseau, ils devront s'appuyer sur les infrastructures des opérateurs de télécommunications en place, Sonatel/Orange, Tigo et Expresso ;

- Entre fin 2016 et début 2017, des interventions réglementaires ont permis de combler des lacunes du Code des Télécommunications de 2011. Deux décrets datés de décembre 2016 ont fixé respectivement i) les conditions techniques et financières pour le partage d'infrastructures basées sur un modèle de coût qui prend en compte les efforts d'investissement des opérateurs et, ii) les modalités pratiques d'introduction, d'instruction, d'octroi des demandes d'autorisation aux opérateurs d'infrastructures. En janvier 2017, le Code a de nouveau été modifié, afin d'assouplir le régime juridique applicable aux FAI. Ces derniers ne sont plus soumis au régime de la licence, mais à celui, moins contraignant, de l'autorisation.

Il ressort des consultations effectuées dans le cadre de cette étude que la société civile reste en attente de l'impact réel des nouvelles mesures, notamment sur la structure du secteur et l'accès à un Internet démocratisé.

2.1. Pénétration de l'Internet, fiabilité, accessibilité, latence, débit, couverture

L'utilisation de l'Internet est dominée par le téléphone mobile en milieu urbain. En ligne avec la tendance dans les pays les moins avancés, le Sénégal est un pays fortement dépendant de la téléphonie mobile : en effet, 97 % du marché de l'Internet passe par elle. Le taux de pénétration de l'Internet a atteint



25,7 % en 2016, selon le classement établi par l'UIT en 2017⁷. Les consultations avec le secteur privé dans le cadre de cette étude ont fait apparaître que la couverture et l'accès dans l'ensemble du pays restent en effet largement à améliorer, l'accès au haut-débit se concentrant sur Dakar et dans les villes principales. Pour pallier ce déficit, l'ARTP a fixé des objectifs de couverture contraignants aux opérateurs de télécommunications et aux FAI.

Concernant les services d'accès à l'Internet, Sonatel/Orange propose une gamme complète en se positionnant sur tous les segments de marché (fixe ADSL/fibre et mobile haut débit), alors que Expresso et Tigo interviennent sur les segments de l'Internet mobile à partir de clés ou de terminaux mobiles, exploitant des réseaux 2G et 3G. Sonatel/Orange est l'unique opérateur à disposer d'un réseau filaire, qui couvre l'ensemble du pays et qui relie le Sénégal à la bande passante internationale, ainsi qu'aux pays voisins. En octobre 2017, à Dakar, le premier client résidentiel a été connecté à la fibre optique/très haut débit fixe. Le service sera graduellement étendu à plusieurs quartiers de la capitale. En raison du coût de l'investissement, Sonatel/Orange est à ce jour le seul titulaire de la licence 4G. En 2017, 14 capitales départementales ont été couvertes. Selon l'opérateur, 33,8 % de la population a désormais accès à la connexion 4G. L'objectif est d'atteindre 50 % de la population en 2018, avec la couverture de toutes les capitales départementales et celle des principaux axes routiers. De son côté, Expresso a tenté de s'implanter sur le segment Internet fixe avec des solutions en Wifi, mais sans rencontrer de véritable succès en raison d'une qualité de service laissant à désirer. Tigo, et Expresso dans une moindre mesure, offrent des solutions Internet mobile 2G et 3G et sont en train d'étendre à l'intérieur du pays le nombre de sites couverts par la 3G+.

Un coût d'accès à l'Internet relativement élevé, mais graduellement en baisse. Le coût de l'Internet reste relativement élevé par rapport aux revenus des ménages sénégalais, même s'il demeure bien en-dessous du coût moyen dans les pays voisins. Pour l'Internet fixe, au vu de l'importance de l'offre de Sonatel/Orange, le coût des solutions

ADSL a tendance à baisser. Pour l'Internet mobile, les promotions régulièrement proposées par les opérateurs faussent toute comparaison. L'ARTP gagnerait à insister davantage sur la régulation de ces promotions, afin d'être mieux à même d'encadrer les prix.

Il ressort des échanges avec les opérateurs que le coût de l'Internet haut-débit mobile reste encore trop élevé pour soutenir un développement fiable des transactions dans le domaine du commerce électronique. Le Gouvernement sénégalais, par le biais de l'ARTP, a mis en place des mesures qui devraient entraîner, à terme, une baisse du coût de l'Internet. Il s'agit notamment de :

- Rendre effectif le dégroupage de la boucle locale. Le Code des Télécommunications le prévoit, mais en l'absence de décrets d'application, ce dispositif n'est pas mis en œuvre, ce qui constitue *de facto* un avantage pour l'opérateur historique. L'ARTP a annoncé qu'elle allait intervenir, afin que le dégroupage puisse être effectif d'ici juin 2018 ;
- Conduire une étude sur les modalités technico-économiques de l'interconnexion et un audit des coûts des produits et des services des opérateurs pour les exercices 2014, 2015 et 2016. Cette double démarche devrait apporter une plus grande clarté sur les mécanismes de formation des prix par les opérateurs de services Internet, et soutenir la mission de l'ARTP dans la supervision des offres proposées aux clients ;
- Approfondir le projet de « free-roaming » (gratuité des frais d'itinérance mobile à l'international), validé par les États membres de la CEDEAO.

Une amélioration prévue de la qualité du service.

Même si les pannes de réseau persistent, et que la couverture reste instable, l'ARTP a révisé les modalités de supervision de la qualité du service des services de télécommunications (QDS). Auparavant, seules des campagnes ponctuelles autour des événements majeurs étaient menées. Aujourd'hui, l'ARTP mène des campagnes de mesure annuelles, étendues à l'ensemble du territoire, avec un accent particulier sur les 14 capitales régionales pour ce qui concerne le trafic des données mobiles et l'ADSL sur Dakar. Plusieurs éléments semblent concourir à une meilleure performance des services :

⁷ UIT, « Mesurer la société de l'information », 2017, https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf



Encadré 1 : Gratuité des frais d'itinérance mobile et coopération régionale dans l'espace UEMOA/CEDEAO

La décision 09/2006/CM/UEMOA a institué un Comité des Régulateurs de télécommunications (CRTEL) des États membres de l'UEMOA, regroupant les autorités nationales de régulation. Depuis 2006, cette instance de concertation sous-régionale encourage la mise en œuvre d'une politique de régulation harmonisée dans le secteur des télécommunications. La 8^{ème} réunion du CRTEL présidée par l'ARTP en décembre 2017 fut l'occasion, pour le Gouvernement du Sénégal, de réaffirmer son engagement dans le pilotage du projet de « free-roaming », qui englobe désormais le Bénin, la Côte d'Ivoire, la Guinée Conakry, le Mali, le Burkina Faso et le Togo. Régi par le protocole d'Abidjan, un projet de règlement sur le « free-roaming » a été validé lors de la 15^{ème} réunion des ministres en charge des télécommunications et des TIC de la CEDEAO, en octobre 2017. Ce dispositif définit un cadre juridique et tarifaire harmonisé pour l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles dans les pays membres de la CEDEAO, reposant notamment sur trois leviers essentiels :

- La gratuité de la réception des appels venant des États signataires vers le pays visité, sur la base d'un forfait-plafond de 300 minutes tous les 30 jours ;
- La tarification au prix local des appels/SMS émis à partir du pays visité vers les autres pays signataires ;
- Un dispositif commun de lutte contre la fraude pour pérenniser le système.

Dans le but d'accélérer l'harmonisation et la transposition nationale du cadre réglementaire régional de développement des TIC, un réseau interparlementaire des TIC de l'Afrique de l'Ouest, en abrégé RIPTIC-CEDEAO, a vu le jour en mai 2017 à Niamey. En accord avec les objectifs de ce nouveau cadre de dialogue, la mission en charge du projet de refonte du Code des Télécommunications au Sénégal vise, entre autres, à réaliser un audit stratégique du cadre juridique institutionnel et l'analyse du niveau de transposition des textes communautaires UEMOA/CEDEAO.

Source : UEMOA, CEDEAO, ARTP

- Les objectifs de couverture et de qualité de service, désormais inscrits dans le cahier des charges des opérateurs. Sur cette base, Sonatel/Orange a déployé un plan ambitieux de déploiement de la 4G ;
- L'amélioration de la fourniture et de la fiabilité du réseau électrique. Une taxe appliquée aux opérateurs des télécommunications a largement contribué au financement de l'énergie.⁸ Ce régime fiscal pourrait aujourd'hui être réorienté en faveur du développement de l'infrastructure des TIC et de l'innovation des start-up et PME ;
- De nouveaux investissements dans les infrastructures des TIC, tant publiques que privées, envisagés dans le cadre du PSE.

Enfin, promouvoir la transparence de l'information sur la QDS entraînera une plus grande confiance des usagers vis-à-vis des services de télécommunications.

2.2. Principaux projets d'infrastructures (câbles sous-marins, fibre optique, etc.)

La connectivité internationale du Sénégal est relativement satisfaisante, mais elle reste largement concentrée entre les mains de l'opérateur historique Sonatel/Orange. Elle est assurée par les câbles Atlantis 2 (mis en service en février 2000, avec une capacité de 20 Gbit/s), Sat-3/Wasc/Safe (mis en service en avril 2002 avec une capacité de 380 Gbit/s) et Ace (mis en service en 2012 avec une capacité de 5,2 téraoctets/s). Pour les deux premiers câbles, Sonatel/Orange est le seul copropriétaire national. Pour ce qui concerne le troisième, Expresso a investi à ses côtés. En outre, Sonatel/Orange possède le centre de télécommunications par satellite de Gandoul avec son un Hub VSAT. Elle exerce un quasi-monopole sur la vente de capacité internationale aux opérateurs télécoms ou aux éventuels fournisseurs d'accès Internet. La SSN 2025 prévoit le branchement, à de nouveaux câbles sous-marins tels que le GLO1 et le Main One, financés par des partenariats public-privé (PPP) afin de favoriser l'émergence de nouveaux opérateurs de câbles sous-marin en « open access ».

⁸ Il s'agit de la Contribution au Développement du service universel des Télécommunications et du secteur de l'Énergie (CODETE), une taxe exigible de tout exploitant de réseaux ouverts au public agréé au Sénégal. Elle est fixée à 5 % du chiffre d'affaires hors taxes de l'exploitant, net des frais d'interconnexion réglés aux autres exploitants de réseaux publics de télécommunications. Les ressources ainsi collectées sont affectées pour 2,5 % aux Télécommunications et 97,5 % au Fonds de Soutien à l'Énergie (FSE).



Les projets d'extension de la fibre optique devraient bénéficier du nouveau cadre réglementaire.

Les interventions réglementaires qui ont permis d'apporter une plus grande clarté dans les modalités de partage des infrastructures et l'attribution de licences pour les opérateurs d'infrastructures, ainsi que le décret pour le dégroupage de la boucle locale, attendu pour juin 2018, devraient fournir un socle solide à la mutualisation des infrastructures et à la rationalisation des investissements. Toutefois, le Plan National haut et très haut débit préconisé dans la SSN 2025 n'a pas encore vu le jour : le seul programme de développement du très haut débit pour des clients privés est celui de Sonatel/Orange. Engagée dans l'extension de la fibre optique afin d'améliorer les services publics, l'ADIE pilote le Projet National Large Bande Sénégal en partenariat avec Huawei. Lors des discussions menées dans le cadre de l'évaluation, la mise à disposition de cette infrastructure pour les clients privés a été plusieurs fois sollicitée. En l'état actuel, cette infrastructure ne pourra être mise à disposition des clients privés, voire aux opérateurs de télécommunications titulaires d'une licence universelle, que si une surcapacité de la bande passante est disponible.

La souveraineté numérique au cœur des investissements publics et privés.

Une étude menée en 2017⁹ fait apparaître que, sur 60 sites de commerce électronique répertoriés, la totalité a hébergé son site Internet à l'étranger. Au-delà des risques que cela représente pour le traitement des données personnelles, la performance des sites en pâtit. Le Sénégal a inauguré en 2017 son premier point d'échange Internet (IXP)¹⁰, SENIX, qui devrait comporter plusieurs avantages :

- L'augmentation de la vitesse de connexion à l'Internet, du fait de la plus grande disponibilité de la bande passante nationale et la diminution du temps de latence lié au traitement local du contenu local ;
- L'optimisation de l'utilisation de la bande passante Internet internationale, avec une

réduction des coûts liés à la connexion à l'Internet ;

- L'amélioration de la position du pays dans la négociation des accords mutuels entre les opérateurs, du fait de l'agrégation du trafic Internet national ;
- L'incitation à l'hébergement de contenus locaux, qui devrait entraîner la création de services à valeur ajoutée.

Pour obtenir de tels résultats, les règles de collaboration et une relation de confiance devront prévaloir afin d'éviter la concurrence pour la gestion des points d'échange. Les opérateurs de télécommunications ont investi dans le développement d'infrastructures pour le traitement et l'hébergement de contenus locaux. En 2017, Sonatel et Tigo ont ouvert chacun leur centre de traitement de données (Datacenter), outil de renforcement de la cybersécurité et de la souveraineté numérique, et des offres commerciales seront bientôt disponibles. L'ADIE a également établi un nouveau Datacenter d'envergure pour l'administration publique sur le site de Diamniadio. Enfin, des accords ont été conclus pour la mise en place d'un centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques (CERT).

2.3. Services TIC

Il existe aujourd'hui un ensemble de services offerts au marché domestique et à l'international.

Le Sénégal est l'un des premiers pays africains à avoir développé une industrie naissante autour des téléservices. Aujourd'hui, il compte une multitude d'entreprises actives dans les services suivants :

- les services Web (Internet, Intranet, Extranet, portails B2B/B2C, transformation digitale) ;
- les services mobiles (applications mobiles, banque mobile, plateformes SMS) ;
- les conseils et stratégie en matière de systèmes d'information ;
- les téléservices (centres d'appel, serveurs vocaux, télémarketing) ;
- la formation (universités et centres de formation).

Lors des entretiens conduits dans le cadre de cette évaluation, l'engagement à approfondir et à élargir les services fournis par l'administration publique a été évoqué. Des observations ont été faites

⁹ <https://fr.linkedin.com/pulse/e-commerce-aus%C3%A9n%C3%A9gal-les-60-sites-emmanuel-bocquet>

¹⁰ Un IXP est une infrastructure physique permettant aux différents FAI et opérateurs de réseaux d'échanger du trafic Internet entre leurs réseaux de systèmes autonomes grâce à des accords mutuels d'appariement.



quant à la difficulté parfois rencontrée d'impliquer plusieurs institutions ayant chacune son mode de fonctionnement. Il importe donc de poursuivre la numérisation en cours dans l'administration publique et de renforcer, dans le même temps, la coopération interinstitutionnelle.

Cette panoplie de services a soutenu le développement d'un grand nombre d'opérateurs de commerce électronique. Selon une récente étude¹¹, le paysage des opérateurs de commerce électronique est assez varié, mais fortement concentré : un nombre restreint capture l'essentiel du marché. Cette étude répertorie 60 sites de commerce électronique. Environ 2/3 du trafic est généré par les sites de petites annonces. Le leader dans ce segment est le site Expat-Dakar. Les consultations avec les entreprises du secteur privé effectuées pour cette évaluation ont fait apparaître que peu de commandes en ligne aboutissaient, les clients préférant négocier avec les vendeurs en face-à-face. Les réseaux sociaux, Facebook et WhatsApp, jouent dans le

commerce électronique un rôle non négligeable, mais difficile à estimer.

Parmi les sites de commerce électronique pur, le géant africain Jumia, grâce à plusieurs atouts (marketing, différents modes de paiement sécurisés, délai d'envoi connu, politique de retour déclarée, etc.), distance de loin les autres opérateurs généralistes. Des opérateurs tels que Niokobok sont particulièrement appréciés par la diaspora en Europe, parce qu'ils offrent la possibilité de livrer les produits au Sénégal et d'acheter en ligne grâce à une plateforme électronique et une infrastructure de paiement basées en France. Au vu du trafic qu'ils génèrent, des sites marchands tels que Awalebiz, Africashop, Afrimarket, Promo.sn ou encore Fabellashop sont appréciés sur certains segments du marché. Des solutions intéressantes se développent également en milieu rural, tant dans l'agriculture que dans la pêche, dans le développement de plateformes pour la commercialisation de produits locaux et le référencement des entreprises de commerce électronique.

¹¹ Voir : <https://fr.linkedin.com/pulse/e-commerce-aus%C3%A9n%C3%A9gal-les-60-sites-emmanuel-bocquet>

Encadré 2 : Le commerce électronique comme vecteur d'inclusion et de développement de l'économie locale

Plusieurs plateformes de commerce électronique se développent dans le sens indiqué par le PSE, visant à promouvoir les produits locaux. L'agence Afrique Communication a notamment mis en place deux plateformes, SunuEntreprise et Village Artisanal Virtuel du Sénégal. **SunuEntreprise** est une plateforme de référencement des entreprises sénégalaises, tous secteurs économiques confondus. Elle propose des services d'information et de mise en relation entre professionnels et particuliers en offrant une meilleure visibilité en ligne aux entreprises référencées. **Village Artisanal** répond à une double problématique de développement de l'artisanat au Sénégal : la faible présence de produits artisanaux sur Internet, et l'absence quasi totale de dispositif de facilitation des transactions en ligne entre clients et fournisseurs. Le Ministère du Commerce, du Secteur informel, de la Consommation, de la Promotion des produits locaux et des PME, à travers l'Agence Sénégalaise de Promotion des Exportations (ASEPEX) et par le biais d'un projet de l'ITC financé par l'Organisation Internationale de la Francophonie, a également développé la plateforme de commerce électronique « **Made in Senegal** ». Elle permet aux consommateurs locaux et internationaux d'accéder à une variété de produits d'origine sénégalaise – textiles, cosmétiques, aliments transformés. En milieu rural, des start-up développent des solutions marchandes pour répondre aux besoins quotidiens des agriculteurs et des pêcheurs sénégalais. **Mlouma** est une plateforme web et mobile qui permet aux acteurs du monde agricole de prendre la meilleure décision de vente ou d'achat de leurs produits, grâce aux informations sur l'état du marché mises à leur disposition en temps réel. Pour pallier la difficulté d'accès à l'Internet en milieu rural, Mlouma fonctionne également par SMS et par un centre d'appel en interaction avec la plateforme. **Sooretul** est une plateforme web de commerce électronique lancée par des entrepreneuses de la banlieue de Dakar. Une initiative saluée par plusieurs distinctions, notamment le Prix de l'Innovation 2015. Sooretul donne accès au marché des produits agricoles locaux transformés, tout en faisant la promotion de la femme sénégalaise dans l'agro-business. **Aywajieune** est une application mobile développée par une jeune start-up dakaroise qui permet aux pêcheurs de proposer leur poisson frais au détail moyennant une commission, réduisant ainsi leur dépendance vis-à-vis les intermédiaires tout en leur garantissant un meilleur prix. Le paiement se fait habituellement en espèces à la livraison, mais les pêcheurs peuvent aussi demander à Aywajieune de servir d'intermédiaire. La start-up transfère ensuite la somme qui leur est due sur leur téléphone portable : la téléphonie mobile offre en effet cette possibilité, très appréciée des pêcheurs illettrés.

Source : CNUCED, sur la base d'un entretien avec un représentant d'Afrique Communication, et recherches en ligne



3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES

La logistique du commerce électronique reste concentrée autour de Dakar, où la plupart des acteurs du commerce électronique proposent des solutions de retrait au dépôt, la livraison à domicile ou au bureau étant moins fréquente. Le secteur des transports et de la logistique est assez concurrentiel. La Poste détient le mandat de la couverture postale universelle, mais elle souffre du grand nombre d'acteurs qui opèrent en dehors de tout cadre juridique, tels les transporteurs occasionnels à vélo, à moto ou en voiture. Plusieurs obstacles entravent le développement d'une logistique porteuse pour le commerce électronique, dont l'absence d'un système d'adressage harmonisé en dehors de Dakar, des volumes trop faibles, un faible niveau d'externalisation de la logistique, les coûts trop élevés de livraison à l'intérieur du pays. Malgré des améliorations dans les opérations douanières grâce au guichet unique, le mouvement des marchandises est entravé par une faible intégration entre les douanes et l'infrastructure portuaire, par l'absence de procédures accélérées dans les expéditions par voie aérienne, par l'absence d'un régime *de minimis* et enfin, par la concurrence déloyale des opérateurs informels qui faussent la concurrence et encouragent la fraude.

La logistique du commerce électronique s'étend principalement autour de Dakar. Le secteur du commerce électronique se développe graduellement au Sénégal, aussi bien au niveau domestique qu'à l'international. La diaspora sénégalaise contribue largement à soutenir une demande de biens et de services que les TIC facilitent. Cela étant, la fracture numérique entre Dakar, ses environs, et le Sénégal rural se reflète également dans les transports et la logistique. Les coûts d'importation demeurent assez élevés (ils sont supérieurs à la moyenne de l'Afrique Sub-saharienne). Le réseau routier est très déficitaire en dehors des principaux pôles urbains. Le réseau ferroviaire est dégradé. Aussi, les principaux sites marchands s'appuyant sur des transporteurs professionnels limitent généralement leurs solutions de livraison à Dakar, en proposant le plus souvent un retrait de la marchandise au dépôt. Des projets d'amélioration de la mobilité commencent à voir le jour, tels que l'autoroute à péage déjà en fonction. Le train TER Dakar/Diamniadio/Nouvel aéroport international, et les bus rapides à couloirs préférentiels pourront, à terme, contribuer à désengorger la capitale et avoir un impact positif sur la facilité de transport, notamment aux heures de pointe.

3.1. Modalités de livraison

Un secteur de services logistiques relativement concurrentiel. Le Code de la Poste, qui remonte à 2006, confie la régulation/supervision du secteur à l'ARTP. La Poste Sénégal a le mandat du service postal universel, et 15 opérateurs au total possèdent une licence d'exploitation. Les opérateurs agréés,

relativement fiables, assurent une qualité de services acceptable. Les opérateurs privés sont les plus actifs (82 %) sur le marché des colis postaux (d'un poids supérieur à 2kg) dont 67 % proviennent de l'extérieur. Les grands acteurs tels que DHL ou UPS ne semblent pas désireux de se positionner sur ce marché, les coûts pour assurer un service stable dépassant les bénéfices potentiels. Des acteurs locaux tels que Tex Courrier et Rapido sont les plus sollicités pour répondre aux exigences des commerçants en ligne sénégalais. Parmi les entraves évoquées par les opérateurs lors des entretiens menés dans le cadre de cette évaluation, certaines méritent une attention particulière :

- **L'adressage non uniforme.** Plusieurs systèmes d'adressage cohabitent (pour chaque entité comme la Poste, la société d'électricité SENELEC, la Sonatel, les municipalités, le fisc, l'état civil, ou encore la police), ce qui rend difficile la livraison à domicile. Les coûts supportés par les opérateurs pour livrer les clients finaux (délais pour trouver la destination, frais de communication, retour des colis non livrés, etc.) ont un impact certain sur les tarifs de livraison et la rentabilité. À Dakar, l'adressage est relativement bien développé,¹² mais la mise en place d'un système d'adressage national

¹² Toutes les villas et rues de Dakar, ainsi que de sa banlieue, sont progressivement dotées d'une numérotation et d'une dénomination numériques, ce qui va permettre de localiser une adresse à l'aide d'un GPS.



Encadré 3 : Logistique et livraisons rapides : vers des solutions innovantes

Des solutions innovantes commencent à voir le jour : **Numherit** est une société sénégalaise spécialisée dans le développement de plateformes numériques, monétiques, et cloud. L'un de ses départements, **IKooM**, permet la mise à disposition et la commercialisation de produits et services aux populations grâce à des kiosques numériques. Le réseau de kiosques **IKooM** comprendra, à terme, plusieurs centaines d'unités réparties sur tout le territoire national. Lors des échanges avec le secteur privé dans le cadre de cette évaluation, Numherit a exprimé le désir de voir évoluer ses kiosques numériques en points relais. À Dakar, des entreprises de livraison rapide se développent grâce au digital. **Jumia Food** propose sur son site web un vaste choix de restaurants permettant non seulement de commander des repas, mais aussi de payer en ligne ou à la livraison et qui s'appuient sur un réseau de livraison rapide. **Paps** est une application de livraison à la demande créée en septembre 2016 par une start-up. Elle apporte une innovation majeure grâce à la géolocalisation, permettant aux particuliers et aux entreprises ayant passé commande de suivre le déplacement de ses coursiers, à vélo ou à moto, en temps réel. Après avoir remporté plusieurs prix pour l'innovation, Paps a gagné la confiance d'une société d'investissement internationale, **M&A Ventures**, qui l'aide à soutenir sa croissance. Des implantations dans les pays voisins sont prévues. **OuiCarry**, une jeune entreprise sénégalaise créée en 2013, offre à ses clients (particuliers ou entreprises) un service logistique complet leur permettant de passer commande sur n'importe quel site marchand et de se faire livrer ses colis à la porte de son domicile ou, à Dakar, de son bureau. Elle projette de créer et d'intégrer sa propre plateforme de commerce électronique. Soutenu par **Teranga Capital**, fonds d'impact dédié aux PME du Sénégal, **OuiCarry** est aussi le partenaire logistique privilégié de la plateforme « **Made in Senegal** » lancée par l'Agence Sénégalaise de Promotion des Exportations (**ASEPEX**), ce qui lui a ouvert le secteur de l'export.

Source : *CNUCED, entretiens avec le secteur privé, recherches en ligne*

tarde à se déployer. Un projet est en cours, piloté par le MCTPEN et l'ARTP.

- **Des volumes trop faibles.** Comme c'est souvent le cas, le marché du commerce électronique repose sur des volumes modestes, et les commerçants en ligne du Sénégal rencontrent des difficultés pour immobiliser des stocks et financer des entrepôts. Aussi, ils regroupent les commandes afin de rentabiliser les livraisons, ce qui prolonge les délais. Ce mode de fonctionnement décourage les acheteurs en ligne, qui recherchent une plus grande rapidité à moindre coût.
- **Un faible niveau d'externalisation de la logistique.** Certains commerçants en ligne reconnaissent qu'ils devraient s'appuyer davantage sur des professionnels de la logistique, plutôt que de gérer des services pour lesquels ils ne sont pas assez outillés. À l'origine de ce mode d'organisation, la difficulté de trouver des partenaires répondant à leurs exigences et le manque de candidats qualifiés dans le domaine de la logistique. Même ceux dont le diplôme correspond à un poste de responsable de la logistique doivent souvent être envoyés à l'étranger afin de suivre des formations et d'acquérir les compétences adéquates.
- **Un coût trop élevé pour la desserte locale des clients.** Plusieurs interlocuteurs ont confirmé, dans le cadre de cette évaluation,

qu'il était généralement plus économique de se faire livrer à l'étranger. La Poste est le seul opérateur à pouvoir garantir une livraison dans les secteurs les plus reculés du pays, mais faire déplacer un camion pour de faibles volumes a un impact négatif tant sur les délais que sur le prix final, comme le soulignent également les entreprises du commerce électronique.

Un protocole d'accord a été signé en 2017 entre la Poste et Jumia, mais il est encore trop tôt pour en évaluer les modalités concrètes et la portée. Le secteur a exprimé le besoin d'évoluer vers un modèle de points relais. La mise à disposition des bureaux locaux de la Poste ou celle des pharmacies a été suggérée. Cependant, la construction d'un modèle viable de fonctionnement reste à étudier. La coopération entre la Poste Sénégal et l'Union postale universelle (UPU) a permis de rédiger un Plan d'action en 2018, connu sous le nom de « **Operational Readiness for E-commerce** », pour aider l'opérateur postal à mieux répondre aux exigences du commerce électronique.

3.2. Facilitation des échanges

Comme dans d'autres pays de la sous-région, le commerce électronique transfrontalier est confronté à des obstacles majeurs en termes de coûts et de délais, comme en témoigne l'indicateur **Doing Business**.

- **Le Sénégal a été pionnier dans la mise en place du guichet unique et de la dématérialisation**



Tableau 3 : Indicateur sur la facilitation du commerce en 2017

Indicateur	Sénégal	Afrique sub-saharienne	Pays OCDE
Respect des procédures de commerce transfrontalier			
Délai à l'exportation (en heures)	61	100.1	12.7
Coût à l'exportation (USD)	547	592.1	149.9
Délai à l'importation (en heures)	53	136.4	8.7
Coût à l'importation (USD)	702	686.8	111.6
Respect des exigences en matière de documentation			
Délai à l'exportation (en heures)	216	87.8	2.4
Coût à l'exportation (USD)	235	215.1	35.4
Délai à l'importation (en heures)	216	103	3.5
Coût à l'importation (USD)	115	300.1	25.6

Source : *Doing Business in Senegal 2018* (Section "Commerce transfrontalier"), Banque mondiale, 2018¹³

des procédures douanières en Afrique, et même au-delà. Deux plateformes intégrées, ORBUS et GAINDE, permettent aux opérateurs économiques d'effectuer les formalités nécessaires (sur ORBUS, le guichet unique proprement dit) et de faire la déclaration en douane (sur GAINDE, le système informatique de la Douane). Le guichet unique électronique ORBUS connecte plus de 80 entités publiques et privées qui délivrent des documents ou des autorisations liées au commerce extérieur. Ces innovations, lancées en 2009, ont permis au Sénégal de gagner plusieurs places dans le classement *Doing Business* de la Banque mondiale. Malgré tout, des contraintes subsistent, qui empêchent une plus grande efficacité du processus, et qui ont été exposées par le secteur privé lors des entretiens préalables à cette évaluation. L'enlèvement de la marchandise au port reste déconnecté du circuit douanier automatisé et dématérialisé, rendant les délais incertains. Parmi les principaux obstacles en termes de

logistique figurent le manque de coordination entre les institutions d'appui au commerce, le système d'adressage, l'absence d'un régime *de minimis*. En outre, la concurrence déloyale de certains opérateurs informels constitue une véritable entrave pour ceux qui tentent d'évoluer vers une plus grande professionnalisation. Les opérateurs assujettis à la TVA et à l'impôt ne peuvent pas concurrencer les opérateurs dont le statut est informel. Des incitations à la formalisation sont nécessaires pour encourager acteurs de l'informel et microentreprises à intégrer la chaîne de valeur du commerce électronique.

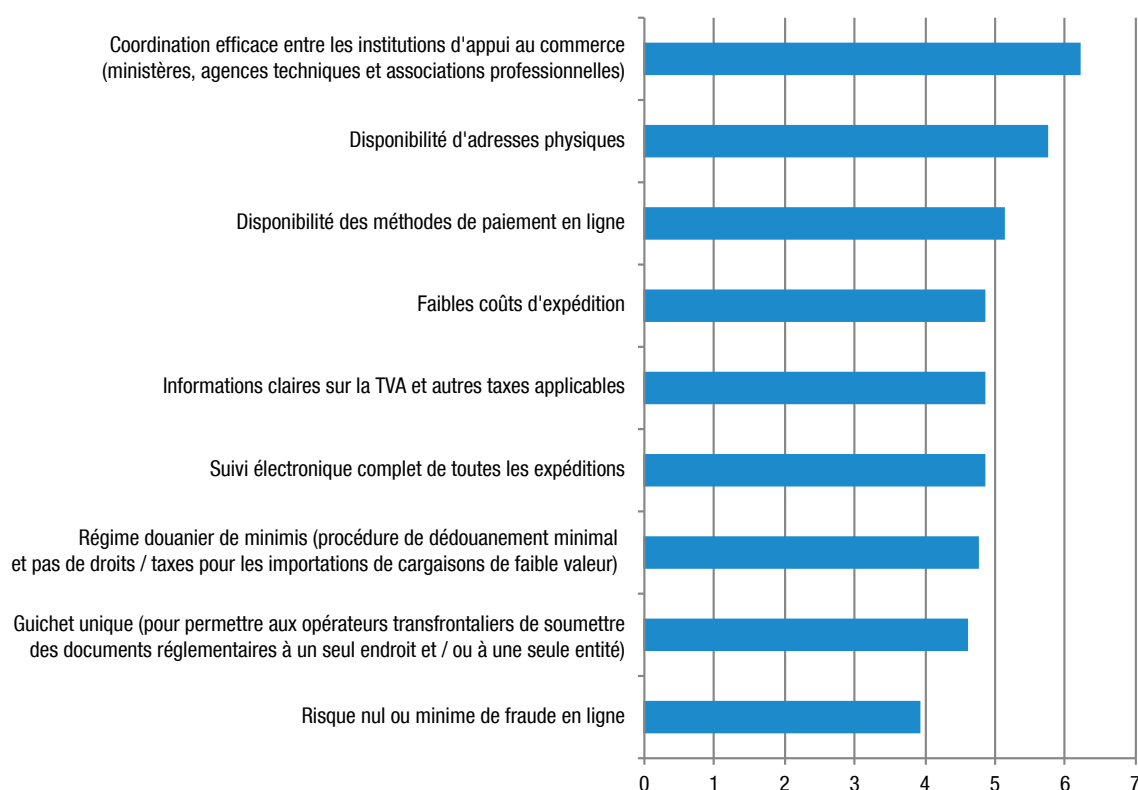
L'entrée en vigueur de l'Accord sur la facilitation des échanges de l'OMC, dont l'article 7 sur la mainlevée et le dédouanement des marchandises prévoit une simplification de la procédure, devrait avoir un effet positif.¹⁴

¹³ Pour la méthodologie et le calcul des indicateurs, voir <http://français.doingbusiness.org/Methodology/Trading-Across-Borders>

¹⁴ Le Comité national de facilitation des échanges du Sénégal a développé avec l'assistance de USAID et de la CNUCED la mise en place de l'Accord sur la facilitation des échanges de l'OMC.



Figure 3 : Perception des obstacles dans la logistique du commerce électronique



Source : CNUCED

4. SOLUTIONS DE PAIEMENT

La population du Sénégal reste largement non-bancarisée. Aussi, pour le commerce électronique, le paiement à la livraison demeure l'option privilégiée. Les services d'argent mobile et les plateformes d'intégration des paiements se sont rapidement développés par l'intermédiaire des opérateurs de télécommunications, des fintech, et dans une moindre mesure, des institutions financières bancaires et non bancaires. Néanmoins, le dépôt/retrait au guichet et les transferts P2P dominent encore largement le paiement électronique, en raison du faible niveau de revenu des ménages et du coût des services, mais également à cause d'un manque de confiance dans les transactions électroniques. Le cadre réglementaire mis en place par la BCEAO devrait, à terme, permettre l'interopérabilité des services financiers et le développement du marché des nouveaux services de paiement.

Comme dans d'autres PMA, le paiement en espèces à la livraison est le principal moyen de paiement utilisé. Culturellement, le Sénégal est un pays où l'usage de l'argent liquide reste la norme. Compte tenu de la fracture numérique entre Dakar, les principaux centres urbains et le reste du pays, la transition vers une société *cashless* n'est, de l'avis général, pas imminente.

Malgré l'existence d'un secteur bancaire solide et d'un réseau d'institutions de microfinance (IMF) bien développé, le taux de bancarisation et d'inclusion

financière demeure faible, d'autant que les services financiers restent relativement trop coûteux. L'informel tient une place importante : en témoignent les tontines (mode d'investissement communautaire), les caisses de solidarité et les banquiers ambulants.

La confiance influence le choix du moyen de paiement. Les acheteurs sont réticents à payer un produit sans l'avoir vu, surtout à un opérateur informel, du fait des risques de fraude. Dans ce contexte, les options alternatives au paiement à la livraison relèvent d'une



stratégie de visibilité et de marketing de l'établissement marchand, plutôt que d'une véritable solution utilisée à l'achat. Aujourd'hui, un vaste éventail de solutions est disponible, mais la demande n'est pas assez conséquente. Dès lors, il paraît essentiel de mettre en avant les avantages liés au paiement électronique. Le Gouvernement du Sénégal, en partenariat avec des partenaires techniques et financiers, s'est engagé dans des programmes tels que « Mobile Money for the Poor¹⁵ » mis en place par le Fonds d'équipement des Nations Unies, ou encore « Better Than Cash Alliance¹⁶ » afin de vulgariser le paiement électronique dans les secteurs public et privé.

Toutefois, **le Sénégal connaît un développement rapide des moyens de paiement électronique passant par la téléphonie mobile et les prestataires de services financiers.** Cette évolution a été soutenue par différents règlements de l'UEMOA, notamment le règlement n° 15/2002 relatif aux systèmes de paiement dans l'espace UEMOA, qui a établi un cadre favorable au développement de la monnaie électronique. Différents opérateurs élaborent actuellement une réglementation sur l'interopérabilité des services financiers, qui devrait entrer en vigueur en 2019. Dès à présent, des fintech proposent de nouveaux services, tels que les plateformes d'agrégation de paiement sur Internet, mais qui nécessitent encore un encadrement réglementaire adapté.

4.1. Bancairisation et inclusion financière

Le secteur financier sénégalais est dominé par le secteur bancaire. Le nombre de banques a augmenté régulièrement au fil des années. On en compte aujourd'hui 25, ainsi que trois établissements financiers agréés par la BCEAO. Le volume d'affaires du secteur a progressé significativement, avec un doublement des actifs entre 2007 et 2014. Environ 75 % des actifs sont détenus par des banques étrangères, notamment françaises, nigérianes, marocaines et panafricaines (groupes bancaires régionaux originaires d'Afrique). Le Gouvernement détient des participations minoritaires dans plusieurs banques, qui représentent 10 à 25 % de leurs fonds propres. Malgré le dynamisme du secteur, le taux de pénétration bancaire enregistre une progression modeste. On compte environ cinq guichets bancaires pour 100 000 habitants. Les institutions de microfinance ont connu le même essor :

on compte plus de 200 établissements d'IMF, dont environ la moitié à Dakar et dans ses environs.

Même si le taux de bancarisation reste faible, l'inclusion financière s'étend, grâce aux services financiers numériques. Selon les dernières données disponibles de l'ANSD¹⁷, le taux de bancarisation (banques+IMF) se monte à 20,5 % (dont 3 % de comptes auprès de la Poste) Cependant, d'après le Global Findex de la Banque mondiale, le taux d'inclusion financière en 2017 des personnes de 15 ans et plus disposant d'un compte dans une institution financière ou d'un compte de monnaie électronique s'élève à 42,3 % de la population, un progrès remarquable par rapport au taux de 15,4 % enregistré en 2014.

L'UEMOA a incité à la bancarisation par des mesures telles que le versement des salaires des fonctionnaires publics sur des comptes formels, la baisse des taux directeurs et une révision des normes prudentielles applicable aux banques qui devraient rendre plus attractives leurs offres commerciales. Cependant, d'après l'étude de l'ANSD, environ 90 % des Sénégalais ont mis en avant le manque d'argent comme principale cause de non-utilisation de services financiers. Dans ce contexte, la monnaie électronique proposée par les opérateurs de téléphonie mobile a joué le rôle de catalyseur dans l'utilisation des services financiers. Selon les dernières données disponibles de l'étude du Fonds Monétaire International (FMI) sur l'accès au marché financier, le nombre des transactions de monnaie électronique a été multiplié par six, comme le montre le tableau ci-dessous.

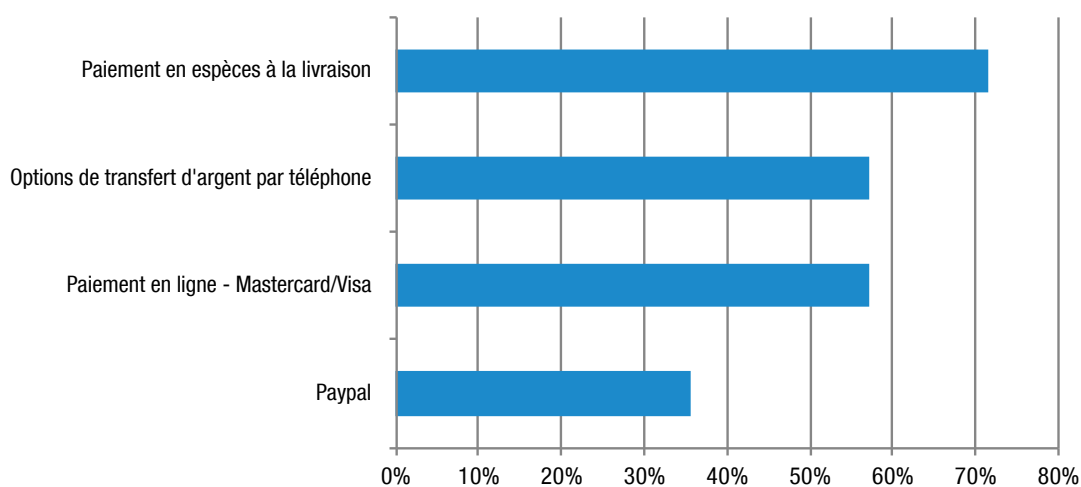
Globalement, les transactions financières effectuées dans la zone UEMOA par le biais de la téléphonie mobile concernent essentiellement les opérations de rechargement de porte-monnaie électronique, de retrait d'espèces, de transfert de poste à poste (P2P) et d'achat de crédit téléphonique, lesquels représentent en volume et en valeur respectivement 90,46 % et 94,55 % du total des transactions. Au Sénégal, les paiements marchands par le biais d'un porte-monnaie électronique mobile ne dépassent pas 5 %. Même le transfert P2P par téléphone mobile demeure faible, au profit de l'utilisation des guichets dont la densité s'est accrue sur l'ensemble du territoire.

¹⁵ www.uncdf.org/mm4p/home

¹⁶ www.betterthancash.org

¹⁷ ANSD, « *Projet à l'écoute du Sénégal – Module sur l'inclusion financière* », octobre 2016



Figure 4 : Moyens de paiement utilisés pour le commerce électronique par le secteur privé sénégalais

Source : CNUCED

Tableau 4 : Principaux indicateurs d'accès au marché financier

	2013	2014	2015	2016
Guichets automatiques bancaires pour 100 000 adultes	4,80	4,94	5,34	5,51
Succursales bancaires commerciales pour 100 000 adultes	4,56	4,61	4,93	4,96
Nombre d'agents d'établissements de monnaie électronique pour 100 000 adultes	169,85	285,11	381,71	445,88
Nombre de comptes clients actifs de monnaie électronique pour 1 000 adultes	54,50	131,50	213,08	224,03
Nombre de transactions de monnaie électronique pour 1 000 adultes	1 284,41	2 273,83	3 321,85	8 272,11

Source : Étude du FMI sur l'accès au marché financier, 2018¹⁸

¹⁸ Pour la méthodologie et le calcul des indicateurs, voir <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&slid=1460043522778>



Encadré 4 : Le succès du transfert d'argent P2P au guichet

Les services de transfert P2P au niveau national offerts par Wari et Joni-Joni, les leaders du marché, sont la méthode préférée des Sénégalais, après la remise d'argent liquide en personne. 44 % des adultes ayant bénéficié d'un transfert d'argent au Sénégal en 2014 l'ont obtenu par les services de transfert de fonds, contre 10 % par l'intermédiaire d'un téléphone mobile. 58 % des émetteurs de transferts d'argent domestique ont eu recours à un opérateur de transfert de fonds tandis que 12 % ont utilisé un téléphone mobile (Global Findex, 2014). Le transfert d'argent au guichet est plus populaire que le porte-monnaie électronique pour plusieurs raisons :

- Passer par un agent minimise les risques d'erreur pour l'utilisateur.
- La transaction au guichet est considérée comme plus sûre.
- Les frais des transactions sont perçus comme inférieurs à ceux des services de porte-monnaie/transactions effectués sans l'intermédiaire d'un agent.
- Les fonds sont transférés plus rapidement et de manière plus fiable.
- L'utilisateur reçoit une preuve tangible du transfert (texto de confirmation, récépissé), contrairement au transfert par porte-monnaie électronique.

Source : UNCDF, 2017a

En outre, les paiements par l'intermédiaire du téléphone portable sont pour l'essentiel de nature intra-réseaux, eu égard à l'absence d'une plateforme qui permettrait d'assurer leur interopérabilité. Jusqu'à présent, dans l'espace UEMOA, seule l'interopérabilité monétique est opérationnelle, dans le cadre de la compensation interbancaire. La monnaie électronique est principalement associée aux opérateurs de telco (Orange Money, Tigo Cash) et aux prestataires de service de paiement tiers (Wari et Joni-Joni). Les banques, la Poste et les IMF sont quasiment absentes de l'offre de monnaie électronique, mais elles ont commencé à rattraper leur retard en développant des produits concurrentiels. Elles restent toutefois leaders sur les marchés classiques de l'épargne, du crédit et de

la mise à disposition d'applications mobiles et cartes bancaires, notamment au travers du Groupement Interbancaire Monétique (GIM) de l'UEMOA, de Visa ou encore de Mastercard, qui s'adressent à une clientèle plus aisée et mieux connectée.

4.2. Régulation des moyens de paiement

Le développement de la monnaie électronique est bien encadré par la BCEAO. Dans les huit pays de l'UEMOA, le marché des services financiers numériques, monnaie électronique comprise, est régi par la BCEAO, principal organisme de régulation des activités du secteur financier dans la région. Le cadre réglementaire de la monnaie électronique, identique

Encadré 5 : Cadre de supervision de la monnaie électronique

Les émetteurs de monnaie électronique (EME) sont habilités à offrir des services de paiement adossés à la monnaie électronique au sein de l'UEMOA exclusivement. Ce dispositif de supervision repose sur trois piliers majeurs :

- l'autodiscipline des émetteurs et gestionnaires de monnaie électronique, qui vise à inciter les acteurs à mettre en place au sein de leurs organisations des dispositifs efficaces de gestion des risques ;
- la discipline de marché, qui se réfère à l'obligation faite aux émetteurs de monnaie électronique de mettre à la disposition de leur clientèle, les conditions tarifaires applicables aux opérations ;
- les exigences réglementaires, qui se rapportent au respect des conditions minimales requises pour préserver la sécurité des services de paiement adossés à la monnaie électronique. Il s'agit notamment de i) la solidité du dispositif organisationnel, appréciée à travers la capacité de l'émetteur de monnaie électronique à gérer les risques financiers et opérationnels inhérents à son activité, et ii) la sécurité des infrastructures techniques déployées pour l'offre de services de paiement adossés à la monnaie électronique qui recouvrent la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des opérations.

Source : BCEAO, 2018¹⁹

¹⁹ www.bceao.int/fr/content/surveillance-des-systemes-de-paiement



dans les huit États membres de l'UEMOA, est considéré comme favorable au porte-monnaie électronique, en grande partie parce que les fournisseurs de services financiers bancaires et non bancaires peuvent obtenir des agréments pour fournir des produits de monnaie électronique et se faire concurrence. L'instruction relative à la monnaie électronique de la BCEAO de 2015 (n°008-05-2015) précise les rôles et les obligations des différents acteurs de la chaîne de valeur de la monnaie électronique, en particulier ceux des banques à l'égard des opérateurs techniques (par exemple, les opérateurs de téléphonie mobile). La BCEAO a complété ces dispositions en élaborant un cadre de supervision spécifique pour surveiller l'émission et la distribution de monnaie électronique (UNCDF 2017).

Le dispositif réglementaire mis en place par la BCEAO devrait rendre les établissements non-bancaires plus autonomes vis-à-vis des banques et permettre ainsi de stimuler le développement des services financiers numériques de deuxième génération, tels que le crédit numérique, l'épargne et la micro-assurance. Certains aspects réglementaires restent toutefois flous ou incomplets, notamment en ce qui concerne les conditions d'ouverture de compte, l'identification, la réglementation des intermédiaires bancaires et l'accès au canal sécurisé USSD²⁰. Ce dernier point a été souligné par les acteurs des secteurs public et privé lors des consultations menées à Dakar dans le cadre de cette évaluation. L'ARTP a annoncé en avril 2018 vouloir ouvrir aux opérateurs non-telco un accès au canal USSD. En outre, les travaux se poursuivent pour opérationnaliser l'interopérabilité, prévue dans une instruction de 2015 de la BCEAO.

L'UNCDF réunit chaque trimestre le Groupe de travail sur la finance digitale, créé en avril 2016 et co-présidé par le Ministère de l'Économie et la Banque centrale. L'objectif de ce Groupe de travail est d'offrir une plateforme d'échange, de discussions et de partage de bonnes pratiques dans le secteur de la finance digitale, afin d'aider l'écosystème à évoluer, mais surtout de recommander aux régulateurs, aux gouvernements,

aux fournisseurs de services financiers, d'opérer les changements nécessaires pour toucher les couches vulnérables. Cette plateforme de dialogue offre des perspectives intéressantes pour approfondir les solutions, au niveau national, dans l'adaptation du cadre réglementaire défini par la BCEAO.

4.3. Principales solutions de paiement sans espèces

Au Sénégal, comme dans les autres pays de l'UEMOA, les principaux prestataires de services financiers numériques sont des opérateurs de téléphonie mobile et des prestataires de services financiers P2P. Leur offre se concentre sur des produits de première génération, tels que les transactions de dépôt/retrait, l'achat de crédit téléphonique et les transactions nationales P2P. Toutefois, certains opérateurs commencent à innover avec des produits de deuxième génération : l'épargne, le crédit digital, l'assurance et le paiement des factures. Orange Money et Tigo Cash opèrent en tant que EME agréés par la BCEAO. Ils proposent des porte-monnaie électroniques permettant d'effectuer des paiements marchands et/ou des paiements de factures (électricité, péage autoroutier, stations-service, restaurants, et autres commerces). Détenir un compte bancaire à la Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie du Sénégal (BICIS), permet de recharger son compte Orange Money. ECOBANK, qui offre le même service dans des pays voisins, devrait l'étendre au Sénégal. Expresso Sénégal vient également de lancer son offre de porte-monnaie électronique, « E-Money ». Outre les services classiques fournis par ses concurrents, l'offre d'Expresso vise à intégrer E-Money sur les réseaux sociaux, de façon à ce qu'on puisse effectuer un transfert instantané à son correspondant sans avoir à mettre un terme à l'échange. En tant que fournisseurs tiers, Money Express, Wizall Money, Wari et Joni-Joni dominent le segment des transferts d'argent (agents/guichets) et offrent également des solutions de porte-monnaie électronique et de paiement marchand.

Un nombre très restreint de banques et d'IMF offre des services d'argent mobile. En dehors de la BICIS et d'ECOBANK, qui ont des accords d'interopérabilité avec Orange Money, deux acteurs majeurs ont développé une stratégie qui leur a permis de se positionner sur ce marché : la Société Générale de Banques au Sénégal (SGBS) et l'IMF Microcred.

²⁰ Le canal USSD (service supplémentaire pour données non structurées) est un service de données à faible bande passante compatible avec tout type de téléphone. Il représente la meilleure option pour les personnes à faible revenu (coût, facilité d'utilisation et de déploiement).



La SGBS a développé le produit Yup, qui permet d'accéder à des services transactionnels et financiers même sans avoir de compte bancaire, comme l'envoi et le retrait d'argent, l'achat de crédit téléphonique, le paiement de factures, le paiement marchand, et devrait, à terme, intégrer des solutions de crédit/épargne. La SGBS a signé une convention avec Manko. Filiale de la Société générale. Cet établissement financier de proximité applique un marketing mobile : ses agents de crédit circulent en deux roues, munis de tablettes. Tout est digitalisé, l'ouverture de compte, l'octroi de crédit, la gestion des documents. L'accès au compte Manko passe par le téléphone mobile et le client peut effectuer ses dépôts et ses retraits via le réseau Yup. Parmi les IMF, Microcred évolue vers un modèle similaire avec Baobab. L'ouverture du compte se fait sur tablette. Ce compte digital permet le paiement de factures, l'achat de crédit téléphonique et le transfert d'argent. Les dépôts et retraits s'effectuent dans les « points Baobab » ou dans les agences Microcred. Tout récemment, la Banque de Dakar a établi un partenariat avec le RENAPTA (Réseau National des Prestataires du Transfert d'argent) pour créer une synergie entre son porte-monnaie électronique, « Kash Kash », et le service « Transfert Sûr » du RENAPTA. La Poste a également évolué dans les services financiers

numériques avec « Poste Cash », développé par Numherit, qui combine une carte de paiement Visa/GIM-UEMOA et une application mobile multifonctions qui permet d'effectuer des transactions P2P à travers tous les réseaux téléphoniques. La carte prépayée est aussi appréciée, car elle permet l'achat en ligne même à l'étranger et n'est pas rattachée au compte bancaire du client.

Les fintech se développent rapidement. La multiplication de moyens de paiement a stimulé le développement de fintech et de plateformes d'agrégation bancaire adossées à des sites de commerce électronique. Toutefois, des obstacles restent à surmonter pour une véritable diffusion de ces instruments innovants. Le processus d'achat est long, parce que les fournisseurs de services doivent expliquer en détail le circuit du paiement afin d'obtenir la confiance du client. Le taux d'interruption des transactions reste élevé, à cause de ce processus mais aussi parce que le coût du service (4 % de la valeur de la transaction en moyenne) est jugé trop élevé. En outre, en cas de problème à la livraison, le client fait souvent appel à l'agrégateur, alors que la responsabilité relève du commerçant. Le cadre réglementaire doit donc évoluer pour renforcer la confiance de tous les acteurs de la chaîne.

Encadré 6 : Développement des fintech et structuration du modèle d'affaires

Paydunya intègre plusieurs solutions de paiement pour le commerce en ligne, adaptées aussi bien aux porte-monnaie électroniques qu'aux cartes bancaires, et envisage une solution pour digitaliser le paiement à la livraison **InTouch** regroupe, sur un terminal unique, une offre très large de moyens de paiement (monnaie électronique, cartes bancaires et cash), et agrège des services digitaux : paiement de factures et d'abonnements, transfert d'argent, dépôts et retraits, ou encore achat de crédit téléphonique. Le potentiel de croissance de InTouch, jeune start-up sénégalaise, a motivé l'entrée à son capital du groupe pétrolier français Total et de Worldline, l'un des leaders en Europe du paiement électronique. **ORBUS Paiement**, développé par **GAINDE 2000**, est un agrégateur dont la plateforme réunit plusieurs opérateurs et moyens de paiements : PosteCash, UBA, Wari, Joni Joni, Orange Money, Tigo Cash, MasterCard et Visa. À l'instar du dynamisme de ces fintech, un certain nombre de services se développent dans une logique de duplication, alors que l'infrastructure de conformité, la plateforme technologique ou encore le réseau de distribution pourraient être mutualisés, afin que chaque opérateur se concentre sur une offre de services différenciée²¹.

Source : Consultations avec le secteur privé (2018), recherches en ligne

²¹ <http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/article/au-senegal-un-ecosysteme-en-effervescence>



5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le Sénégal a mis en place un cadre juridique conforme aux dispositifs réglementaires régionaux établis par la CEDEAO. Le cadre juridique, développé en 2008, couvre les transactions électroniques, la cybersécurité et la cryptologie, la protection des données personnelles et le droit d'auteur. Afin d'accroître la confiance des clients du commerce électronique, des dispositions spécifiques à la protection des consommateurs en ligne devraient être envisagées dans différents domaines, tels que l'assurance qualité des services, la répression des fraudes et le règlement des litiges, l'efficacité des délais de rétraction, le traitement des données personnelles en ligne avec le nouveau cadre normatif international.

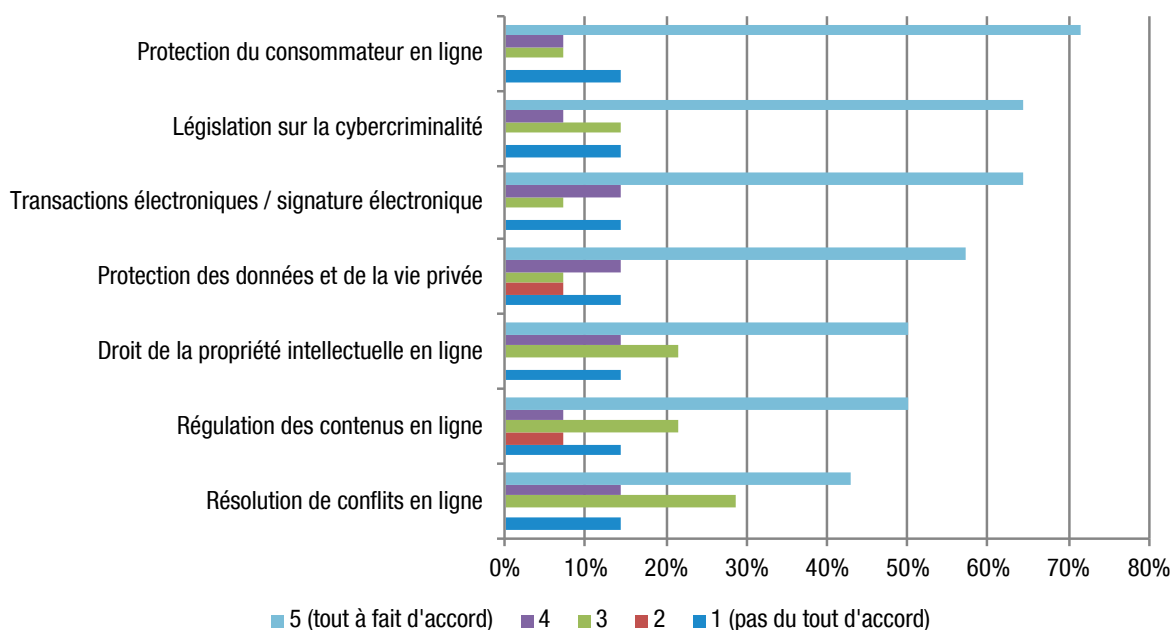
Un cadre réglementaire relativement satisfaisant, mais qui mériterait d'être révisé. Conformément au dispositif développé au niveau régional par la CEDEAO, le Sénégal a mis en place un cadre juridique applicable au commerce électronique, qui porte sur les transactions, la protection des données personnelles et la cybercriminalité. Ce cadre juridique a fourni une base réglementaire pour encadrer le développement du gouvernement en ligne, notamment le processus de dématérialisation des procédures entamé par l'administration publique, et le développement d'activités liées à l'économie numérique. L'étude

menée par la CNUCED auprès du secteur privé sénégalais met en exergue l'importance d'une législation solide sur la protection du consommateur afin de renforcer la confiance dans le commerce électronique.

Les consultations avec les secteurs public et privé ont confirmé qu'une révision du cadre serait utile, notamment dans les domaines de la protection des consommateurs, de la protection des données personnelles et de l'engagement de performance et de qualité de service des plateformes électroniques.

Figure 5 : Importance du cadre juridique

Réponses à la question : « Êtes-vous d'accord sur le fait que disposer de lois dans les domaines suivants permettra de renforcer la confiance dans le commerce électronique? »



Source : CNUCED



5.1. Lois et décrets de référence sur le numérique

Un cadre juridique relativement développé, mais qui demanderait à être révisé. Les principaux textes législatifs sénégalais, antérieurs à ceux de la CEDEAO, sont les suivants :

- Loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques, et ses décrets d'application :
 - i) Décret n° 2008-718 du 30 juin 2008 relatif au commerce électronique pris en application de la loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques ;
 - ii) Décret n° 208-719 du 30 juin 2008 relatif aux communications électroniques pris en application de la loi n° 2008-08 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques ;
 - iii) Décret n° 2008-720 du 30 juin 2008 relatif à la certification électronique pris en application de la loi n° 2008-8 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques ;
- Loi n° 2008-11 du 25 janvier 2008 sur la cybercriminalité ;
- Loi n° 2008-41 du 20 août 2008 sur la cryptologie, décret d'application n° 2010-1209 du 13 septembre 2010, et décret n° 2012-1508 modifiant et complétant le décret n° 2010-1209 du 13 décembre 2010 ;
- Loi n° 2008-12 du 25 janvier 2008 sur la protection des données à caractère personnel et décret n° 2008-721 du 30 juin 2008 portant application de la loi ;
- Loi 2008-09 du 25 janvier 2008 portant sur le droit d'auteur et les droits voisins.

La loi sur les transactions électroniques ne s'occupe pas spécifiquement des contrats électroniques. De plus, l'adoption de technologies spécifiques pour la mise en œuvre des décrets peut être requise. Cela peut créer des obstacles techniques et financiers à une utilisation plus répandue des communications électroniques et également avoir un impact négatif sur l'interopérabilité. Le Sénégal ne dispose actuellement d'aucune disposition dédiée aux échanges électroniques transfrontaliers. Le pays a signé en 2006 la Convention des Nations Unies sur l'utilisation des communications électroniques dans les contrats

internationaux, mais ne l'a pas encore ratifiée. L'adoption de cette Convention comblerait donc un vide juridique.

C'est avec les lois n°2008-08 du 25 janvier 2008, n° 2008-11 du 25 janvier 2008 et le décret n°2008-718 du 30 juin 2008 que l'on assiste, au Sénégal, à la naissance d'un véritable droit de la consommation à l'échelle numérique. Les deux premiers textes édictent les dispositions que le professionnel est impérativement tenu de respecter dans ses rapports avec le consommateur, notamment en matière de transparence dans la communication et de droits du client. La loi sur la cybercriminalité précise quant à elle les sanctions pénales applicables. Le décret sur le commerce électronique spécifie également dans son article 12 le droit à la rétraction, le champ et le délai d'application dudit droit²².

De nouvelles données à intégrer au cadre juridique pour favoriser la confiance des usagers dans le commerce électronique. Le questionnaire en ligne, ainsi que les consultations avec les acteurs publics et privés organisées dans le cadre de cette évaluation, ont mis en évidence les nécessités suivantes :

- Sensibiliser les consommateurs et les commerçants en ligne à la législation en vigueur. Ainsi, par exemple, certains sites de commerce électronique ne fournissent pas d'informations sur leurs conditions de vente, leur politique de retour et les délais de rétraction.
- Renforcer l'ADEC, l'Association pour la défense de l'environnement et des consommateurs, qui n'a pas les moyens suffisants pour régler rapidement les contentieux en cas de litige. La mise en place d'un organe spécifique, composé de professionnels du droit, de e-commerçants et de consommateurs est également préconisée.
- Accorder plus d'attention au traitement des données personnelles en prenant en compte les nouvelles normes internationales. Le Sénégal a fait d'importants progrès avec la mise en place de la Commission de protection des données personnelles (CDP). Dix ans après le vote de la loi portant sa création, la CDP se trouve confrontée à de nouveaux défis, par

²² <https://www.village-justice.com/articles/protection-consommateur-senegalais,10439.html>



exemple la libre circulation des données vers des pays tiers. Le Sénégal a adhéré en 2016 à la Convention 108 du Conseil de l'Europe²³, ce qui implique pour la CDP la préparation d'une nouvelle réglementation à des fins de conformité. En attendant, le secteur privé du numérique devra prendre en compte l'entrée en vigueur, en mai 2018, du règlement européen sur la protection des données personnelles de l'UE, mieux connu sous le nom de « RGDP », pour pouvoir effectuer des transactions avec des citoyens et entreprises européens.

- Enfin, le Gouvernement réfléchit à une stratégie nationale de cybersécurité. La mise en place d'une Agence Nationale de cybersécurité est envisagée, qui devra assurer une meilleure prise en compte des différents aspects sécuritaires dans l'utilisation des TIC et du numérique pour accroître la confiance des consommateurs.

Un autre aspect sur lequel les acteurs se sont interrogés concerne l'introduction d'obligation de performance pour les plateformes électroniques. Par exemple, dans le cadre de plateformes collaboratives de l'administration publique, au lieu d'avoir des arrêtés ministériels habilitant chaque institution intervenant dans la plateforme, il faudrait réfléchir à la possibilité d'avoir un dispositif réglementaire supérieur contraignant qui oblige les intervenants à respecter des obligations en termes de performance et de qualité du service rendu.

5.2. Autres lois et dispositifs pertinents

Par-delà les principales lois évoquées plus haut, il faut mentionner :

- La loi 2008-10 du 25 janvier 2008 portant loi d'orientation sur la Société de l'Information, qui contribue à clarifier le débat relatif au service universel et en particulier à l'accès universel aux TIC, gage d'une lutte efficace contre la fracture numérique ;
- La mise en œuvre par l'ADIE, en relation avec tous les acteurs concernés, de la signature électronique et de la certification électronique, inscrites dans la loi 2008-8 du 25 janvier 2008 sur les transactions électroniques ;
- Le dispositif institutionnel d'appui aux PME, inscrit dans la Loi 2008-29 du 28 juillet 2008 relative à la promotion et au développement des petites et moyennes entreprises ;
- Le Bureau d'Appui à la Création d'entreprise, créé en 2007 et qui intervient dans la facilitation des procédures.

6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le Sénégal dispose de programmes de formation aux TIC mettant l'accent sur les filières IT (ingénierie des réseaux, développement web et applications). Cependant, cette offre est limitée en quantité comme en qualité et insuffisante pour assurer la formation dans des domaines plus spécialisés tels que le marketing et la gestion et développement de contenus (produits/services) importants dans les domaines de l'économie numérique et du commerce électronique. L'écosystème des start-up est prometteur. Des incubateurs, par exemple le CTIC Dakar, servent de tremplin à nombre d'entre elles. L'évolution et la croissance des start-up reste toutefois entravée par un manque d'appui au développement de leur activité qui leur permettrait aussi de mieux se structurer.

Un noyau de compétences important dans les TIC, mais insuffisant pour couvrir les besoins d'un écosystème numérique en expansion. Le Sénégal, comme beaucoup d'autres PMA, souffre du faible niveau de la scolarisation de la population, qui pénalise le développement à grande échelle du commerce électronique. Cela étant, il existe un noyau solide de

²³ Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel : <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/0900001680078b39>.



compétences et de structures de formation qui se concentrent dans les principaux pôles urbains, faisant du Sénégal un pays attractif de la sous-région. Les ressources humaines disponibles, notamment dans le domaine des TIC, sont de qualité, mais ne suffisent pas pour outiller les candidats à un emploi dans les métiers de l'économie numérique et du commerce électronique. La scène des start-up sénégalaises est assez dynamique et peut compter sur des structures d'accompagnement telles que les incubateurs. Cependant, ces start-up sont confrontées à une difficulté chronique d'accès au financement et à de trop faibles moyens pour soutenir leur croissance.

Le Gouvernement du Sénégal, qui a misé sur le capital humain comme prérequis de la SSN 2025, envisage une série de réformes et de projets pour renforcer la formation dans les TIC et répondre à la demande du marché du numérique :

- Introduction du numérique dans les cycles de formation (du primaire au supérieur) ;
- Création de filières de formation en analyse de méga-données (« big data ») y compris dans le 3^{ème} cycle ;
- Programme Olympiades et concours d'innovation dans le numérique ;
- Création de fabriques numériques (FabLabs) dans les capitales régionales ;
- Mise en œuvre d'un Plan d'urgence de formation pour satisfaire le marché de l'externalisation de services basés sur les TIC ;
- Programme de bourses d'études dans le domaine du numérique ;
- Programme de formation à l'entrepreneuriat numérique.

Si ces initiatives sont saluées par le secteur du commerce électronique, il est néanmoins impératif que le secteur privé joue un rôle moteur dans l'accompagnement à l'apprentissage des métiers de l'innovation, à l'alternance formation/travail à haut valeur technologique et à la formation continue dans les PME.

6.1. Identification des écarts de compétence

Une offre variée qui mérite un meilleur encadrement et des investissements sur la qualité de la formation. Au Sénégal, les centres de formation privés se multiplient et viennent s'ajouter à l'offre de

formation avancée proposée par les universités et les grandes écoles. Les diplômés se concentrent dans les TIC, notamment l'ingénierie des réseaux des télécommunications et des systèmes informatiques, le développement de solutions pour le web et les applications mobiles. Les consultations menées à Dakar pour cette évaluation ont toutefois révélé que leur niveau de compétences n'est pas en adéquation avec les besoins des acteurs du commerce électronique et de l'économie numérique, notamment dans l'entrepreneuriat numérique, le marketing et la vente en ligne, la gestion et le développement de contenus (produits/services). Les opérateurs du commerce électronique leaders sur le marché ont souligné surtout leur difficulté à recruter des candidats : ils se voient souvent obligés de les envoyer à l'étranger pour recevoir une formation complémentaire. Dans ce contexte, il est impératif d'aboutir à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de formation. Le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESR) a entamé des réformes en ce sens. Dans le même temps, il conviendra de reconduire et de mieux coordonner les programmes de formation existants à l'intérieur d'un cadre qui en assure la qualité, sous la responsabilité des ministères compétents et en concertation avec les organisations professionnelles. Si une fédération des acteurs du commerce électronique au Sénégal voit le jour, elle devra considérer ce domaine comme une priorité.

Des instruments mieux ciblés pour les microentreprises et petites entreprises. Des dispositifs d'incitation à la formation continue ont été mis en place, tant pour le secteur public que privé. Ainsi, par exemple, la Convention Nationale État-Employeurs (CNEE) constitue un cadre de partenariat en vue d'assurer une promotion active et régulière de l'emploi au travers de quatre programmes, stage et apprentissage, contrat de solidarité, contrat d'essaimage et financement des ressources humaines des PME. Comme les instruments de ce genre restent encore peu connus, un effort de vulgarisation et de sensibilisation s'impose. De plus, il a été relevé, lors des consultations avec le secteur privé organisées dans le cadre de cette évaluation, que de telles facilitations sont difficilement accessibles aux microentreprises et aux petites entreprises : l'envergure des dossiers à monter constitue un défi pour elles. Un examen des conditions d'accès se révèle donc nécessaire. Les organisations d'appui au secteur privé ont également



un rôle à jouer dans l'accompagnement à la préparation des dossiers de candidature, afin d'augmenter les chances de réussite. Le programme d'accès facilité à des ressources humaines stratégiques à coûts partagés, prévu par la CNEE, représentera sans doute une excellente opportunité, pour les microentreprises et petites entreprises évoluant dans le numérique, d'investir dans des compétences à haute valeur ajoutée.

6.2. Parcours de formation, formation supérieure et formation professionnelle

Les TIC sont de plus en plus présents dans l'éducation et l'enseignement supérieur. Le MESR a misé sur une plus grande intégration des TIC au système de formation supérieure en lançant plusieurs initiatives, notamment :

- L'ouverture de l'Université Virtuelle du Sénégal (UVS) et la création d'Espaces Numériques Ouverts (ENO) dans les différentes régions du pays ;
- La mise en place du Système d'Information et de Gestion de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (SIGESR) ;
- L'interconnexion des établissements d'enseignement supérieur publics et privés, ce qui a permis d'assurer à tous les campus une connexion Internet en wifi ;
- Le développement de l'enseignement à distance, désormais disponible auprès de tous les établissements universitaires publics.

La plupart des formations supérieures reconnues dans le domaine des TIC sont concentrées à Dakar et présentes à Thiès et Saint Louis. Un aperçu des principaux programmes disponibles confirme leur orientation réseaux et systèmes :

- L'École Supérieure Multinationale des Télécommunications (ESMT) a été créée en 1981, à l'initiative de sept pays d'Afrique de l'Ouest (Bénin, Burkina Faso, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal et Togo). L'ESMT offre un pôle de compétences et de ressources d'enseignement supérieur couvrant aussi bien les compétences technologiques des TIC que l'économie, la politique et la régulation liées à leur développement et à celui de l'économie numérique. L'ESMT est également dotée d'un laboratoire de recherche (e-INO

LAB), plateforme de réflexion et d'innovation permettant de développer des projets multidisciplinaires autour du numérique ;

- L'École Polytechnique de Thiès (EPT) et l'Université Gaston Berger de Saint-Louis offrent des formations diplômantes dans les filières technologiques ;
- L'Institut Supérieur de Formation en Management, Ingénierie et Technologie (MIT University de Dakar) offre un vaste éventail de formations en informatique, télécommunications, management, communication et commerce/marketing ;
- Le Groupe École Supérieure de Commerce de Dakar (Groupe SUPdeCO) a deux départements dédiés aux nouvelles technologies : l'École Supérieure d'Informatique et des Technologies (ESITEC) et l'EPITA, créée en partenariat avec l'école d'ingénieurs parisienne portant ce nom, et qui propose le même cursus ;
- L'École Supérieure Polytechnique (ESP), rattachée à l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (UCAD) propose une filière « génie logiciel ».

D'autres initiatives, portées par le public et le privé, complètent l'offre. Elles s'insèrent dans le panel de formations disponibles dans les domaines des TIC et de l'économie du numérique :

- La Fondation Trade Point Sénégal, placée sous la tutelle du MCCSIPME, délivre au travers de la « Trade Point Academy » des modules de formation à distance dans les domaines des TIC et du commerce électronique ;
- « Sonatel Academy », qui a pour vocation de former les jeunes Sénégalais aux nouveaux métiers de l'industrie numérique, propose des formations courtes et gratuites, s'inscrivant dans le projet de « formation professionnelle pour l'emploi et la compétitivité » (FPEC) cofinancé par l'État du Sénégal, la Banque mondiale et l'AFD.

D'autres initiatives sont soutenues par les Partenaires techniques et financiers (PTF), parmi lesquelles le Centre du Commerce International, à travers le projet « NTF IV » qui vise au renforcement des capacités et des compétences de 20 PME des TIC locales afin d'accroître leurs volumes à l'exportation et de faciliter ainsi leur internationalisation.



6.3. Environnement des start-up technologiques (tech start-up)

Un terrain fertile pour la naissance de start-up, peu de soutien pour leur croissance. La scène sénégalaise des start-up est très dynamique, en particulier à Dakar, où certains jeunes qualifiés développent des projets reposant sur l'Internet en attendant de trouver un emploi. La plupart d'entre eux passent par des structures d'accompagnement afin d'avoir accès à du mentorat et du conseil, de renforcer leurs compétences, de développer leur réseau, d'explorer les opportunités de financement. Parmi ces structures, il faut retenir :

- Le CTIC de Dakar, premier incubateur d'Afrique de l'Ouest, issu d'un modèle de partenariat public-privé créé sous l'impulsion de OPTIC. Il compte un réseau de partenaires nationaux et internationaux et propose un large éventail de services d'accompagnement à la croissance et à la levée de fonds. Entre 2011 et 2016, le CTIC a accompagné plus de 91 entreprises, dont le taux de survie est aujourd'hui supérieur à 80 %, et a contribué à lever plus de 135 millions de FCFA. Le CTIC peut compter sur l'appui de partenaires tels que la Banque mondiale et sur le fait d'avoir mis en place un modèle pérenne qui fait de lui un exemple dans la sous-région ;
- Jokkolabs n'est pas un incubateur au sens propre du terme, mais le premier espace de co-working d'Afrique de l'Ouest. « Tourné vers l'action », il attire les start-up qui s'efforcent de trouver des solutions aux besoins sociaux non satisfaits dans les domaines de la santé, de l'agriculture, de l'éducation (formation de base) et des nouveaux médias.

D'autres projets ont vu le jour plus récemment :

- Sonatel/Orange a monté en 2016 un programme d'incubation pour un nombre limité d'entreprises, sous le nom de OrangeFab Sénégal²⁴ ;
- Le groupe Compagnie Financière Africaine (COFINA) a lancé à Dakar son projet d'incubateur de jeunes entreprises innovantes, Cofina StartUp House, premier du genre initié par une institution financière en Afrique de l'Ouest francophone²⁵ ;
- Le Réseau des jeunes femmes entrepreneures (REJEFE) a lancé la « Maison de

l'entrepreneure », premier incubateur exclusivement féminin au Sénégal. Cette structure vise à regrouper les secteurs d'activités tels que l'économie numérique, l'économie verte, l'économie sociale et environnementale²⁶ ;

- Des universités lancent également des programmes. Ainsi, l'incubateur de l'Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest (UCAO), mis en place en partenariat avec GlocalUp, a comme objectif principal l'identification des talents dans le domaine de l'économie digitale pour les accompagner dans des projets centrés sur la création d'entreprise à caractère local ou global, orientés vers la technologie et avec une vision internationale²⁷.

Un grand nombre de start-up ayant bénéficié des services des structures mentionnées ci-dessus sont aujourd'hui devenues des acteurs performants dans le paysage du commerce électronique sénégalais. Toutefois, malgré les résultats obtenus par ces structures et l'appui des PTF, elles ne parviennent pas à satisfaire la demande croissante, du fait de la petite taille de leurs locaux, de ressources insuffisantes et d'un faible niveau de la commande publique. Dans le domaine de l'appui juridique, administratif et fiscal, par exemple, il est apparu lors des entretiens avec le secteur privé menés pour cette évaluation que les start-up auraient beaucoup à gagner dans leurs efforts de croissance si les services étaient mutualisés et proposés à des tarifs raisonnables.

Pour enrichir l'offre de service des structures permanentes d'appui à l'entrepreneuriat innovant, des concours sont organisés par des opérateurs de téléphonie mobile, des multinationales des TIC ou encore des fondations, comme par exemple le « Gainde start-up challenge ». Un prix en numéraire, voire un accompagnement, sont souvent offerts aux gagnants et leur entreprise gagne en visibilité, ce qui crée une saine émulation entre les entreprises innovantes. Le secteur public contribue également à stimuler l'innovation par des concours tels que le « eGovLAB Challenge » promu par l'ADIE²⁸, qui vont dans le sens de la modernisation de l'administration publique à travers de nouveaux produits et services orientés vers les secteurs économiques et sociaux stratégiques.

²⁶ <http://rejefe.blogspot.it/2016/06/centre-incubateur-du-rejefe-maison-de-l.html>

²⁷ <http://www.st-michel.sn/incubateur/>

²⁸ <https://egovlabchallenge.adie.sn/>

²⁴ www.orangefab.sn

²⁵ www.cofinasenegal.com



7. ACCÈS AU FINANCEMENT

Au Sénégal comme dans d'autres PMA, les conditions d'accès au financement ne sont pas favorables au développement de l'entrepreneuriat numérique. Les acteurs du commerce électronique s'appuient principalement sur des fonds propres pour faire évoluer leur entreprise. Les incubateurs et les institutions d'appui au commerce accompagnent la recherche de fonds, mais l'accès au crédit par l'intermédiaire du secteur bancaire et des IMF reste prohibitif. Le dispositif étatique de soutien au financement n'est pas accessible aux start-up, ni aux microentreprises et petites entreprises, et l'État n'a montré que récemment une véritable volonté de soutenir l'entrepreneuriat du numérique. Entre-temps, les capitaux privés, par le biais du capital-risque ou de prises de participation au capital des entreprises, ont commencé à affluer dans le commerce électronique sénégalais. Parmi les PTF, l'Agence française de développement (AFD) a mis en place un fond d'amorçage pour favoriser la croissance des start-up.

Les start-up sénégalaises évoluant dans le commerce électronique rencontrent des difficultés d'accès au financement, liés au contexte de fragmentation et de faible structuration du secteur privé dans son ensemble. Le Recensement Général des Entreprises, effectué en 2016 par l'ANSD, fait apparaître que :

- Il existe 407 882 unités économiques sur l'ensemble du territoire national, dont près de 40 % dans la région de Dakar ;
- 97 % d'entre elles sont informelles ;
- La plupart des entreprises s'autofinancent : 20,6 % dans le secteur formel et 39,2 % dans le secteur informel. Les banques ne financent que 4,6 % des entreprises du secteur informel, contre 13,2 % du secteur formel. Quant au microcrédit, il accompagne 13,6 % des entreprises informelles.

Les fonds propres sont donc nécessaires à la création et au développement des projets d'affaires, et cela est autant plus vrai pour les start-up technologiques. La frilosité des banques et des autres établissements de crédit s'explique, entre autres, par le risque associé à leur modèle économique, caractérisé par une très faible dotation en biens de production. Ce constat a déjà été fait dans des évaluations similaires conduites par la CNUCED dans d'autres PMA.

Selon toutes les parties prenantes du secteur privé rencontrées dans le cadre de cette évaluation, le développement du secteur privé au Sénégal, et en particulier celui de l'industrie du commerce électronique, passe par l'amélioration de l'accès des microentreprises et petites entreprises au crédit et

à d'autres services financiers. Il a été souligné que l'administration ne communiquait pas assez sur les modes de financement disponibles pour les start-up.

L'accès au financement par les circuits bancaires institutionnels semble très difficile aux jeunes entreprises de commerce électronique. Pour les plus structurées, d'autres sources de financement sont disponibles : le capital-risque s'intéresse de plus en plus aux microentreprises des TIC à fort potentiel de croissance et d'importants acteurs internationaux prennent des parts de capital ou nouent des partenariats stratégiques. De plus, les incubateurs d'entreprises et les organisations professionnelles donnent plus de visibilité aux besoins des entreprises de commerce électronique et jouent un rôle de facilitation important dans l'accès au financement. Des partenaires de développement travaillent avec l'État, la BCEAO et les banques commerciales afin améliorer l'accès au financement des microentreprises et des PME.

7.1. Banques et IMF

Des banques réticentes au financement sans garantie d'entreprises innovantes. D'après une étude du Ministère de l'Économie, des Finances et du Plan (MEFP), il existe plusieurs freins au développement du secteur financier formel au Sénégal, notamment un niveau d'information limité et le poids important de l'économie informelle. L'analyse des principales contraintes connexes fait apparaître :

- Une relative concentration des actifs dans les quatre principales banques (près de 60 %) ;



- Une forte présence de capitaux étrangers dans 6 des 8 banques principales, lesquels se portent plutôt sur la clientèle « haut de gamme » ;
- Un niveau de taxes et de commissions sur les opérations bancaires et financières très élevé ;
- Des ratios réglementaires contraignants ;
- Des processus judiciaires longs et coûteux ;
- Un manque d'informations sur les emprunteurs potentiels ;
- L'absence de centrale des risques fiable ;
- Un marché de la notation peu développé ;
- La concurrence des systèmes traditionnels tels que la tontine et la forte part de l'économie informelle qui privilégie d'autres modes de paiement, en particulier le recours presque systématique au cash.

Malgré ces contraintes, le secteur financier demeure relativement stable, grâce à la vigilance de la BCEAO. Récemment, elle a doublé le seuil de dotation en fonds propre des banques et révisé la définition des prêts non performants. Dans le même temps, le Sénégal a engagé des réformes importantes pour assouplir les contraintes du secteur privé dans l'accès au crédit, dont la dématérialisation du Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) à travers le portail Seninfogreffe, ainsi que la mise en place du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC), qui apporte une plus grande transparence sur les antécédents du crédit ou du paiement d'un client emprunteur.

Un dispositif institutionnel d'appui au financement des PME a été créé en 2013, rassemblant le Fonds de Garantie des Investissements Prioritaires (FONGIP), le Fonds Souverain d'Investissements Stratégiques (FONSIS) et la Banque Nationale pour le Développement Économique (BNDE). La BNDE dispose d'une capitalisation de 45 millions de dollars (37,8 millions d'euros), dont 70 % est destiné explicitement aux PME avec un taux d'intérêt de 9 % à 10 %²⁹.

Les consultations menées à Dakar avec les acteurs du commerce électronique ont confirmé la difficulté

d'accès à ce dispositif étatique et plus généralement, au financement par les banques, dont, les taux d'intérêt, généralement entre 12 % et 14 %³⁰, pèsent sur la trésorerie des entreprises bénéficiant d'un crédit. La situation n'est pas plus encourageante du côté des IMF : leur proximité favorise la bancarisation et les solutions de crédit proposées ne pas attractives pour financer la consommation et encore moins les activités commerciales innovantes sur une longue période, les taux d'intérêt étant même plus élevés que ceux des banques classiques. Cela étant, l'engagement du Sénégal vers la stabilité et l'amélioration de l'environnement des affaires a contribué à la croissance du financement bancaire du secteur privé (+12,4 % en 2017, source FMI 2018), alors que le taux de financement de l'économie reste encore déficitaire (31 % du PIB) et que le taux global de rejet des requêtes de financement des entreprises est de l'ordre de 72 % (source BNDE). D'après la même source, environ 51 % des PME, qui constituent 90 % du tissu économique sénégalais, n'ont pas accès au crédit pour défaut de garantie et 35 % des demandes sont rejetées pour cause de dossier incomplet.³¹

Beaucoup d'efforts restent à faire pour les porteurs de projet dans le développement de plans d'affaires solides qui augmentent leurs chances d'obtenir un crédit. Il faudra donc que le Gouvernement assouplisse les conditions d'accès aux facilités offertes par le FONGIP et le FONSIS, afin que les entreprises évoluant dans les TIC et en particulier dans le commerce électronique, puissent véritablement en profiter.

7.2. Incubateurs et accélérateurs d'entreprises, capital-risque

L'offre d'accompagnement au financement des start-up est principalement confiée aux incubateurs.

Pour pallier les difficultés d'accès au crédit bancaire de celles qui souhaitent évoluer dans l'industrie du commerce électronique, les incubateurs sont les plus

²⁹ GIIN, Le marché de l'investissement d'impact en Afrique de l'Ouest. État des lieux, tendances, opportunités et enjeux actuels - Sénégal (Juin 2016), p. 29.

³⁰ *Le coût effectif du crédit, incluant les frais, les commissions et les rémunérations de toute nature, comprise ne peut excéder le taux de l'usure fixé par le conseil des ministres de l'UMOA à 15 % l'an pour les prêts consentis par les banques et à 24 % l'an pour les prêts consentis par les établissements financiers, les institutions mutualistes ou coopératives d'épargne et de crédit, ou encore les autres systèmes de financement décentralisés.*

³¹ http://bibliotheque.cesag.sn/gestion/documents_numeriques/P0125MBF16.pdf



adaptés pour les aider à s'orienter et à s'outiller dans le processus de recherche de financements. Ainsi, l'incubateur CTIC tente de dynamiser ce processus en nouant des partenariats avec des institutions financières. La convention-cadre entre CTIC Dakar, la BNDE et la Cofides Nord-Sud³² visant à favoriser l'entreprenariat à travers le financement de projets générateurs de revenus, mérite aussi d'être citée. Avec cette convention, la BNDE s'engage à recevoir les projets présentés par CTIC Dakar et à assurer la gestion et le suivi des prêts garantis par la Cofides Nord-Sud.

CTIC Dakar bénéficie du soutien de la Banque mondiale, qui lui a confié la coordination du programme régional Jambor Tech Lab, dont la vocation est d'accompagner des entreprises d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique Centrale dans le développement d'un produit digital innovant, susceptible d'être dupliqué dans plusieurs pays. Cette dynamique témoigne d'une véritable reconnaissance de CTIC Dakar comme catalyseur de développement pour les start-up d'Afrique de l'Ouest. L'incubateur OrangeFab de Sonatel/Orange met à disposition des entreprises bénéficiaires du programme des financements à hauteur de 5 millions de francs CFA (environ 7 700 euros). Une autre initiative est venue apporter un ballon d'oxygène aux start-up sénégalaises : le fonds Afric'Innov de l'AFD, mis en œuvre par CTIC Dakar. Ce fonds est le seul à être entièrement dédié au secteur des TIC. Il a pour vocation de fournir les financements nécessaires aux frais de début de parcours, que les banques commerciales considèrent comme à risque (recherche et développement, prototypage, travail sur le plan d'affaires ou encore conseil fiscal et juridique). Le fonds, qui s'attache aussi à aider les petites structures trop éloignées des grands bailleurs de fonds privés ou publics, est doté d'un montant initial de 450 000 euros. Le financement d'amorçage sera mis à disposition sous forme d'un prêt d'honneur directement consenti à l'entrepreneur, d'un montant compris entre 10 000 et 30 000 euros, remboursable en 24 mois, sans caution, sans intérêts, et sans intrusion au capital³³.

³² *La Cofides Nord-Sud est une coopérative financière qui se consacre au développement de l'entreprenariat en Afrique en s'appuyant sur les épargnants solidaires du Nord pour apporter des garanties bancaires aux entrepreneurs du Sud.*

³³ <https://www.afd.fr/fr/africinnov-un-fonds-pour-encourager-lentreprenariat-innovant-en-afrique>

Parmi les autres structures d'accompagnement aux start-up citées plus haut, Jokkolabs a atteint un niveau de développement et de confiance auprès des start-up sénégalaises lui permettant de dupliquer son expérience dans d'autres pays d'Afrique. Même si l'accompagnement à la recherche de financement n'est pas au cœur du métier de Jokkolabs, nombre de start-up, ont pu trouver par son intermédiaire des modes de financement. Cela a été rendu possible par l'environnement coopératif et l'ouverture vers différentes communautés d'experts qui caractérisent le modèle à succès de Jokkolabs.

Des sources de financement prometteuses. Le Sénégal figure à la 9^{ème} place des pays africains ayant attiré le plus de fonds pour le financement des start-up, selon une étude de Partech Africa³⁴. Alors que les réseaux de « Business Angels » commencent seulement à s'implanter au Sénégal, comme dans d'autres pays d'Afrique, le capital-risque y a déjà pris racine. Cette dynamique porteuse a été soutenue par l'arrivée d'acteurs tels que le Fonds Teranga Capital, PartechVentures ou encore M&A Capital, qui ont annoncé des prises de participation dans le capital d'entreprises du commerce électronique. D'autres structures, par exemple l'APIX, l'Agence pour la promotion des investissements et des grands travaux, ont misé, entre autres, sur le secteur des TIC. L'Agence de Développement et d'Encadrement des Petites et Moyennes Entreprises (ADEPME) a mis en place un fonds destiné à financer partiellement les services non-financiers, dont les PME actives dans les TIC et le commerce électronique peuvent bénéficier. L'organisation professionnelle OPTIC fournit un support à ses membres pour leur permettre d'accéder à ce fonds. Cependant, durant les consultations menées pour cette évaluation, le soutien de l'État à l'entreprenariat numérique a été jugé insuffisant et le déblocage de fonds publics pour l'innovation, la recherche et le développement est apparu comme nécessaire. Un premier pas a été fait en 2017, avec la création de la Délégation à l'Entreprenariat rapide (DER) dotée d'un budget de 30 milliards de FCFA (environ 46,3 M€). Cette structure devrait fournir un ballon d'oxygène aux porteurs de projets innovants, notamment les jeunes et les femmes. Elle a notamment pour mission le financement direct

³⁴ <https://www.agenceecofin.com/investissement/2202-54588-les-levees-de-fonds-realisees-par-les-start-up-africaines-ont-atteint-560-millions-en-2017>



et rapide des entrepreneurs, la garantie auprès des institutions financières et bancaires, la promotion d'investissements innovants et l'accompagnement financier de projets catalyseurs et à fort effet de levier auprès des partenaires étrangers. Le Président de la République du Sénégal a annoncé en mars 2018 qu'un milliard de FCFA (environ 1,5 M€) serait destiné au soutien de l'entrepreneuriat numérique.

Une meilleure coordination et une visibilité accrue de ces différentes structures des secteurs public et privé, pourraient aider les start-up et les PME à mieux appréhender l'offre de financement afin de trouver celle la mieux adaptée.

7.3. Partenaires techniques et financiers

En dépit du fort potentiel des TIC au Sénégal et des entraves rencontrées par les startups et les microentreprises et petites entreprises du secteur, l'appui fourni par les bailleurs de fonds n'a pas encore atteint une masse critique. L'AFD a mis en place le fonds « Afric'Innov », décrit dans le paragraphe précédent, qui est le seul fond d'amorçage entièrement dédié au secteur TIC. Cette initiative très attendue vient s'ajouter aux initiatives menées par ITC dans le domaine des TIC. L'Union européenne et la Banque mondiale ont aussi affiché une volonté d'orienter des ressources vers le développement de l'entrepreneuriat numérique et la professionnalisation des acteurs du secteur.



CONCLUSION

Le Sénégal dispose aujourd'hui d'un écosystème pour le commerce électronique qui n'a pas atteint la maturité nécessaire pour pouvoir se développer à plus grande échelle. Il est donc essentiel, tout en capitalisant sur les acquis, de lui donner une impulsion qui le fasse évoluer de manière pérenne et étende ses gains aux différents secteurs de l'économie. Pour cela, il faut accélérer la mise en œuvre des projets et réformes inscrits dans la Stratégie Sénégal Numérique 2025, à commencer par la mise en place du Conseil National du Numérique afin de lui donner un cadre de pilotage et de coordination en collaboration avec le secteur privé. Le moment est venu de fédérer les acteurs du commerce électronique. Le Groupe de Travail sur le commerce électronique doit être redynamisé et rattaché au Conseil National du Numérique pour faire systématiquement remonter au plus haut niveau les préoccupations du secteur du commerce électronique.

Du côté de la demande, il est nécessaire de poursuivre les efforts en vue d'assurer une véritable généralisation de l'accès à l'Internet. Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que pour faire du commerce électronique un modèle économique viable, l'infrastructure logistique reste en grande partie à construire dans l'ensemble du pays. La professionnalisation des acteurs et le financement de l'entreprenariat dans le domaine du numérique, et du commerce électronique en particulier, ne peuvent pas reposer exclusivement sur les entreprises. Les incubateurs, certes, jouent un rôle fondamental, mais leur capacité demeure suffisante pour répondre à une demande en pleine croissance. L'État doit mettre en place des moyens supplémentaires et pleinement accessibles pour soutenir cette dynamique. Il doit aussi intervenir pour que les règles du système bancaire vis-à-vis du financement de l'innovation s'assouplissent. Plus généralement, si l'accès au crédit pour l'économie du circuit formel continue à se durcir, il est clair que les entreprises opérant dans l'informel ne seront pas incitées à y rentrer.

Une mise à jour du cadre réglementaire régissant le commerce électronique, notamment la protection du consommateur en ligne, l'interopérabilité des systèmes de paiement et des services financiers numériques, ainsi qu'une plus grande sensibilisation aux opportunités du commerce électronique contribueront à son développement. En parallèle, il faut agir sur les fronts de la scolarisation et de l'accès aux services sociaux de base pour pouvoir augmenter à long terme la capacité financière des ménages et généraliser l'utilisation des services basés sur les TIC.

Le Sénégal possède des atouts certains par rapport à d'autres pays de la sous-région : une administration publique ouverte à la digitalisation et à la modernisation des procédures, une diffusion des TIC qui, à terme, constituera le noyau dur du Parc Numérique des Technologies Numériques (PTN), en construction dans la ville nouvelle de Diamniadio, des universités réputées, des start-up dynamiques, des investisseurs privés étrangers qui s'intéressent au secteur du commerce électronique, des moyens de paiement électronique qui se multiplient, entre autres. Il faut que le Gouvernement prenne conscience de ces atouts pour pouvoir définir de façon cohérente, ouverte et transparente les actions à entreprendre afin de développer le secteur du commerce électronique et de l'économie numérique dans son ensemble.



MATRICE D' ACTIONS

ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE POLITIQUES ET STRATÉGIES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Établir le cadre de suivi et de mise en œuvre de la SSN 2025, notamment par la mise en place du Conseil National du Numérique incluant le secteur privé, la société civile et les institutions gouvernementales.	Le développement du commerce électronique est promu de manière harmonieuse dans le cadre de la SSN 2025, pilotée de manière cohérente et inclusive. Les investissements dans l'économie numérique atteignent les objectifs fixés.	Haute	Présidence
Structurer le dialogue des opérateurs du commerce électronique pour les fédérer en tant qu'association professionnelle représentative des instances spécifiques du secteur.	Le secteur privé opérant dans le secteur du commerce électronique est organisé pour assurer la défense des intérêts de l'ensemble du secteur.	Haute	OPTIC
Lancer une étude sur l'utilisation des TIC et élargir la définition des indicateurs pour disposer de données clés sur le commerce électronique.	Un diagnostic exhaustif sur les profils d'utilisation des TIC et le développement du commerce électronique est établi à partir des résultats de l'étude.	Haute	ANSD, ARTP, OPTIC, ASUTIC
Piloter l'élaboration d'une stratégie nationale 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, séparé des TIC et du gouvernement électronique.	Haute	MCCSIPME, MCTPEN, MPIDTE, CIR, CNUCED
Définir clairement les rôles et les contributions de chaque entité gouvernementale et parapublique au développement de l'écosystème du commerce électronique.	Un seul ministère est chargé du développement du commerce électronique afin d'éviter la multiplication des efforts.	Moyenne	Conseil des ministres
Renforcer les capacités du GTCE, notamment dans les domaines de la planification, du suivi des activités, du juridique et la communication, et raccorder à terme les activités du GTCE au Conseil National du Numérique afin de donner une plus grande visibilité au commerce électronique dans le Dialogue public-privé.	Le GTCE est renforcé et outillé pour influencer le Dialogue public-privé national et le développement d'initiatives politiques au niveau régional (UEMOA/CEDEAO/UA) et international (APE avec l'UE, OMC, autres cadres de négociation).	Moyenne	MCTPEN, MCCSIPME, CIR, Organisation internationale de la Francophonie (OIF), Secrétariat ACP
Inclure le commerce électronique et son potentiel à l'exportation dans les développements et/ou la mise à jour de stratégies de diversification et d'exportation.	La contribution des services TIC et du commerce électronique à la valeur globale des exportations et au budget de l'État est en augmentation.	Basse	MCCSIPME, CIR
Lancer un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique afin de renforcer la confiance dans le numérique. Compte tenu de son expérience, de son réseau et de son engagement dans ce domaine, la Poste pourrait jouer un rôle dans la sensibilisation des populations et des entreprises.	La population est mieux informée sur les opportunités offertes par le commerce électronique et le nombre de transactions électroniques augmente.	Basse	MCCSIPME, Fondation Trade Point, UPU

INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Mettre à jour le Code des Télécommunications afin d'alléger les restrictions qui <i>de facto</i> limitent la compétition dans le secteur des télécommunications et découragent les investissements de nouveaux opérateurs.	Le cadre réglementaire des TIC est mis à jour. Les opérateurs engagent de nouveaux investissements et augmentent leur offre de services.	Haute	MCTPEN, Banque mondiale
Définir un plan national de développement et de diffusion du haut-débit et du très haut-débit avec des objectifs clairs pour les opérateurs telco.	La couverture et la qualité du service de la 3G/4G et ADSL/Fibre optique sont sensiblement améliorées pour atteindre l'ensemble de la population, par delà les principaux pôles urbains.	Haute	MCTPEN, ARTP, UIT



INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Encourager la coopération des infrastructures publiques et privées pour étendre la couverture de l'accès à l'Internet.	Le nombre d'infrastructures partagées est accru et permet une plus grande diffusion des services.	Haute	MCTPEN, ARTP
Améliorer la transparence des opérateurs de téléphonie mobile dans la formation des prix de détail de l'Internet et réguler les promotions offertes par les opérateurs telco afin d'accéder à une meilleure comparabilité des prix.	Le prix de l'Internet à débit stable diminue et l'information sur l'évolution des prix est disponible.	Moyenne	MCTPEN, ARTP
Revoir le régime fiscal dans le secteur des télécommunications afin que les recettes du secteur soient mieux ciblées pour soutenir les investissements nécessaires à l'amélioration de l'accessibilité à l'Internet.	Des ressources provenant de la fiscalité du secteur telco permettent à l'État d'accroître son budget d'investissement dans l'amélioration de l'accès à l'Internet et dans la R&D des TIC.	Moyenne	MCTPEN, MEFP, SFI (Banque mondiale)
Encourager la diversification des services TIC par le conseil et l'assistance technique dans le domaine de la R&D, afin de faciliter l'intégration des PME dans les chaînes de valeur de la sous-région et du monde.	Les PME peuvent diversifier leurs services et nombre d'entre elles sont à même de nouer des partenariats contribuant à l'accroissement de la valeur des exportations.	Moyenne	MCTPEN, MCCSIPME, ASEPEX, ITC
Poursuivre la digitalisation en cours dans l'administration publique et renforcer l'engagement dans la performance des services et la coopération interinstitutionnelle.	Le nombre de services de l'administration publique digitalisés et performants augmente, encourageant le secteur privé à développer de nouvelles solutions pour le gouvernement et le commerce électronique.	Moyenne	MPIDTE, ADIE, GAINDE 2000

LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Développer des solutions de partenariat public-privé (PPP) entre la Poste Sénégal et les fournisseurs de services logistiques pour établir des points relais facilitant la livraison dans les zones actuellement moins desservies.	La logistique pour des transports rapides adaptés au commerce électronique est améliorée par la disponibilité de points relais à coût raisonnable dans l'ensemble du pays.	Haute	MCTPEN, MPIDTE, UPU
Poursuivre le projet national d'adressage dans le but de parvenir à un système uniforme permettant de retrouver facilement les destinataires des colis au moment de la livraison.	La livraison à domicile ou au bureau est accessible en dehors de Dakar et les opérateurs logistiques sont plus nombreux à fournir des services pour le commerce électronique grâce à une diminution du coût des opérations.	Haute	MCTPEN, ARTP, UPU
Lever les contraintes qui freinent le passage des biens à la frontière portuaire, notamment par l'interconnexion et la révision des procédures entre le système portuaire (mouvement des marchandises) et le système douanier (formalités à l'importation et à l'exportation).	Le délai pour le traitement des biens à la douane et l'enlèvement des marchandises au port est réduit.	Haute	Douanes sénégalaises, Port Autonome de Dakar, Banque mondiale
Mettre en œuvre la disposition de l'AFE à l'art. 7.8 concernant les procédures accélérées pour l'envoi rapide.	Une procédure accélérée pour les livraisons dans le commerce électronique est mise en place.	Haute	Douanes sénégalaises, CNUCED
Mettre en place dans la zone portuaire un mécanisme de facilitation à la formalisation des acteurs et intensifier la répression des fraudes.	La transparence dans les transactions impliquant le mouvement de biens à la frontière est améliorée et le nombre d'opérateurs informels diminue.	Moyenne	Douanes sénégalaises, Brigade/Gendarmerie, Organisation Mondiale des Douanes (OMD)
Encourager la mise en place d'un régime de franchise de douane en dessous d'un certain seuil de valeur du bien (<i>de minimis</i>).	Les frais appliqués aux biens importés par l'intermédiaire du commerce électronique sont réduits et les formalités de dédouanement de ces biens sont simplifiées.	Moyenne	MEFP, Douanes Sénégalaises, OMD, CNUCED



SOLUTIONS DE PAIEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer la coopération au sein de l'UEMOA/BCEAO pour la mise en place de l'interopérabilité des services financiers.	Les services financiers sont interopérables ; une diversification de l'offre des solutions de paiements est développée et acceptée par des opérateurs « extra réseau ».	Haute	BCEAO, MEFP
Mettre à niveau le cadre réglementaire concernant l'utilisation du canal USSD par les opérateurs non-telco qui souhaitent proposer des services financiers mobiles.	Les services de paiement par la téléphonie mobile sont accessibles aux opérateurs non-telco offrant des services financiers numériques.	Haute	BCEAO, MCTPEN, ARTP
Encourager les fournisseurs de services financiers (banques, IMF, la Poste, entreprises de téléphonie mobile), à développer des produits financiers numériques adaptés aux besoins des clients et compatibles avec les plateformes de commerce électronique.	Des nouveaux services financiers numériques voient le jour et sont utilisés par les plateformes de commerce électronique.	Haute	MEFP, UNCDF, UPU
Mettre à niveau le cadre réglementaire régissant les plateformes de paiement afin de garantir une meilleure sécurisation des opérations, la mutualisation des infrastructures de paiement et la coopération des intervenants.	Les plateformes de paiement en ligne atteignent un haut niveau de sécurisation et de performance, les synergies entre les opérateurs sont développées pour réduire les coûts techniques et améliorer le service client.	Moyenne	BCEAO, MCTPEN, MEFP, UNCDF
Mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation ciblant les commerçants et le public, plus particulièrement dans les zones semi-urbaines et rurales, sur les avantages et la facilité d'utilisation des modes de paiement électroniques.	Le nombre et la valeur des transactions électroniques augmente, favorisant l'investissement sur de nouvelles solutions de paiement et réduisant l'attractivité du paiement en espèces.	Moyenne	MEFP, Better than Cash Alliance, UPU

CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Dresser un bilan exhaustif de l'application du cadre réglementaire et des adaptations nécessaires de ce cadre, en l'occurrence la révision du dispositif juridique applicable au commerce électronique (protection des consommateurs, traitement des données personnelles en ligne selon les normes internationales, engagement de performance et qualité de service des plateformes électroniques).	Les écarts entre les textes, les bonnes pratiques et les besoins d'adaptation du cadre juridique au contexte national et international sont évalués et les textes sont révisés dans le but de renforcer la dynamique de l'écosystème du commerce électronique et de le rendre à la fois plus sûr et plus attractif.	Haute	MCTPEN, MPIDTE, MCCSIPME, CNUCED, CNUCDI
Mettre en place un observatoire des services et pratiques en ligne, ainsi qu'un mécanisme de règlement des litiges, par exemple un organe composé de professionnels du droit, de commerçants en ligne et de consommateurs, qui serait doté de pouvoirs juridiques.	Les transactions douteuses sont identifiées et répertoriées et les fraudes en ligne diminuent grâce à la possibilité de recours en justice offerte aux cyberacheteurs.	Moyenne	ARTP, OPTIC, ASCOSEN, CCIAD, ADEC, Facilité du climat des investissements (FCI), ITC
Sensibiliser les acteurs aux dispositions du cadre juridique.	Les acteurs de l'écosystème du commerce électronique ont une meilleure compréhension du dispositif juridique existant et peuvent mieux l'utiliser.	Basse	MCCSIPME, Fondation Trade Point



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Évaluer l'écart entre les compétences requises dans le domaine de l'économie numérique et les filières de formation disponibles, afin d'élaborer des parcours de formation adaptés aux besoins du marché et notamment de la filière « commerce électronique ».	Les formations sont adaptées pour répondre aux besoins de l'économie numérique, notamment dans le marketing, la vente en ligne, le développement de contenus, nouveaux produits et services.	Haute	MESR, MFPAA, Organisation Internationale du Travail (OIT), UIT
Répertorier et mieux encadrer l'ensemble des formations et programmes développés par les différents centres de formation.	L'offre de formation est plus cohérente et l'information sur les programmes, plus accessible.	Haute	MESR, MFPAA, OPTIC, OIT
Impliquer davantage les organisations professionnelles dans la formation continue, par exemple à travers le regroupement des acteurs autour de formations spécialisées.	Les entreprises ne sont plus obligées d'envoyer leur personnel à l'étranger pour une mise à niveau de leurs compétences.	Moyenne	Bureau de Mise à Niveau du Sénégal (BMN), OPTIC, CCIAD
Assouplir les règles de fonctionnement de la Convention Nationale État/Employeurs pour en faire bénéficier davantage les microentreprises et petites entreprises, notamment dans le domaine du numérique ; promouvoir l'alternance école/travail à haut contenu technologique.	Les candidats à l'emploi et les salariés sont plus performants, les microentreprises et petites entreprises ont accès à des ressources humaines capables d'intégrer les innovations technologiques dans leurs tâches, notamment dans le secteur du commerce électronique.	Moyenne	Direction de l'Emploi, OIT, UIT
Promouvoir la création de centres de mutualisation pour les services administratifs et l'accompagnement au profit des PME évoluant dans l'économie numérique.	Les coûts de gestion des start-up, microentreprises et petites entreprises en phase de croissance diminuent, au profit du marketing et de la R&D.	Moyenne	BMN, OPTIC, CCIAD

ACCÈS AU FINANCEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer le dialogue entre la BCEAO, le Gouvernement, les start-up technologiques et les banques, pour une meilleure approche des besoins de l'économie numérique et du commerce électronique en particulier, afin que les microentreprises et petites entreprises évoluant dans le secteur aient les moyens de se développer.	Une gamme de financements adaptés aux microentreprises et petites entreprises dans le secteur du numérique et du commerce électronique se développe.	Haute	BCEAO, MEFP, MCTPEN, OPTIC, UNCDF
Renforcer les capacités des porteurs de projets reposant sur les TIC à élaborer des plans d'affaires solides afin d'obtenir un financement.	Le nombre de demandes de crédit augmente et le financement bancaire contribuant à la croissance du secteur des TIC se développe.	Haute	MEFP, MCTPEN, Association Professionnelle des Banques et Établissements financiers (APBEF), OPTIC, ITC
Renforcer le dispositif public de financement d'amorçage pour les start-up technologiques et mettre en place des lignes de financement pour la professionnalisation des acteurs évoluant dans le commerce électronique.	Les fonds publics pour la croissance du secteur des TIC et de l'économie numérique sont majorés et rendus accessibles aux start-up, aux microentreprises et aux petites entreprises.	Moyenne	MEFP, MCTPEN, Banque Africaine de Développement (BAD)
Promouvoir les opportunités d'investissement privé à travers des mesures incitatives pour l'établissement de sociétés de capital-risque et de réseaux de « Business Angels ».	Le nombre de nouveaux investisseurs privés actifs dans le financement de l'innovation est croissant.	Moyenne	MPIDTE, OPTIC, BAD
Mener des campagnes d'information sur les programmes de financement ouverts aux start-up, microentreprises et petites entreprises par l'intermédiaire des associations professionnelles et des fédérations.	Les start-up, microentreprises et petites entreprises du secteur sont mieux informées et par conséquent, plus aptes à saisir de nouvelles opportunités de financement.	Basse	MEFP, APBEF, OPTIC, CCIAD

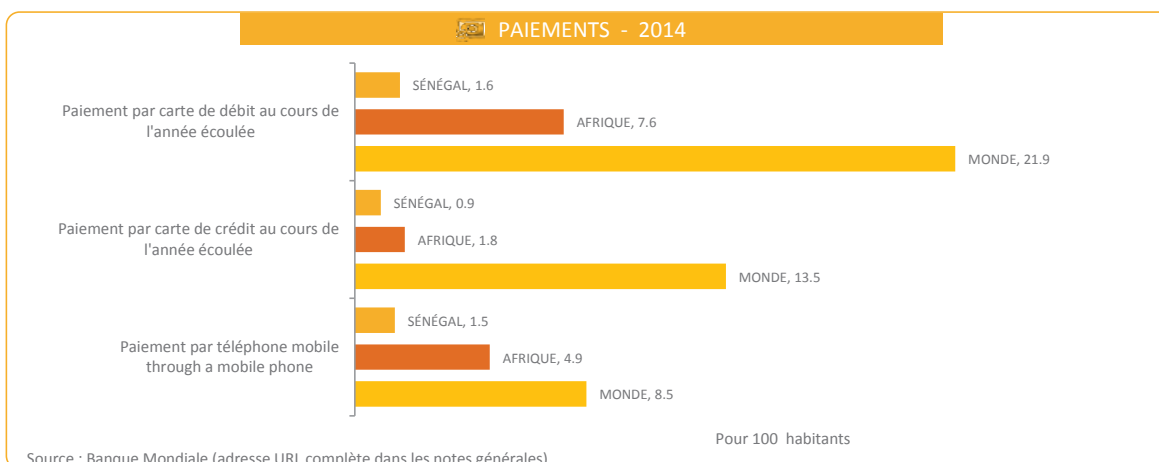
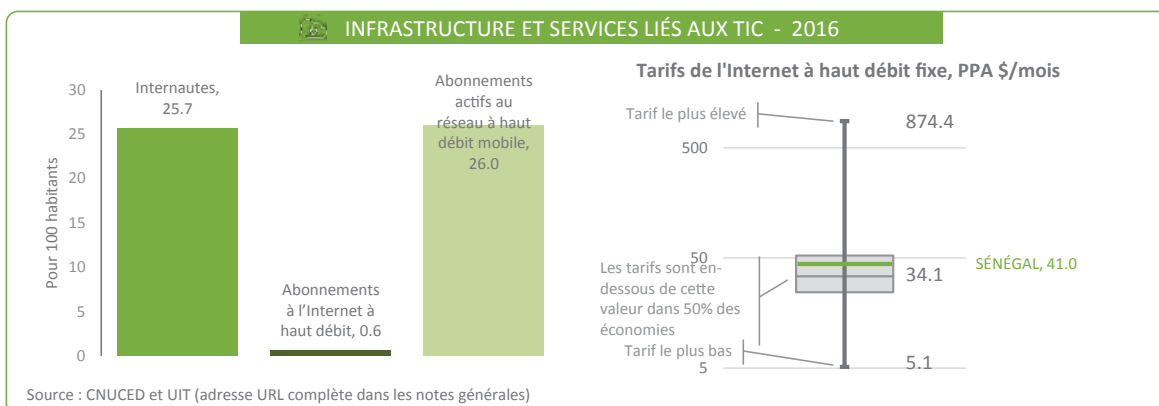
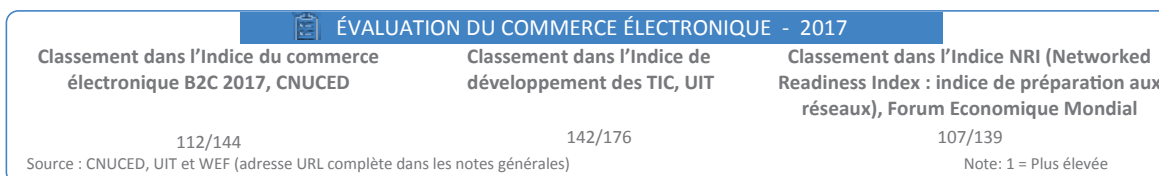
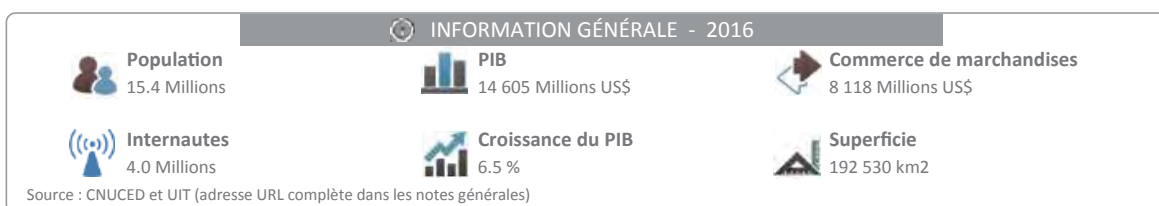


Annexe I : Profil pays du Sénégal sur etradeforall.org



PROFIL GÉNÉRAL: SÉNÉGAL

Contact: info@etradeforall.org



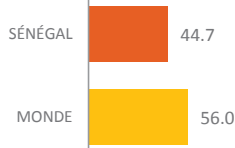
PROFIL GÉNÉRAL: SÉNÉGAL

LOGISTIQUE DU COMMERCE - 2016

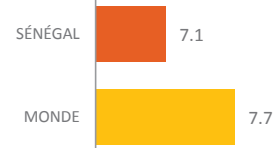
Pourcentage de la population ayant leur courrier livré à domicile



Indice de fiabilité postale (0 à 100, 100 = Plus élevé)

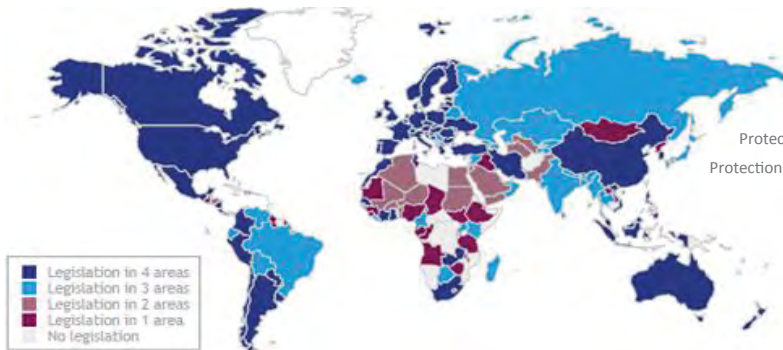


Nombre de jours nécessaires pour dédouaner les exportations



Source : UPU et Banque Mondiale (adresse URL complète dans les notes générales)

CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE - 2017



SÉNÉGAL

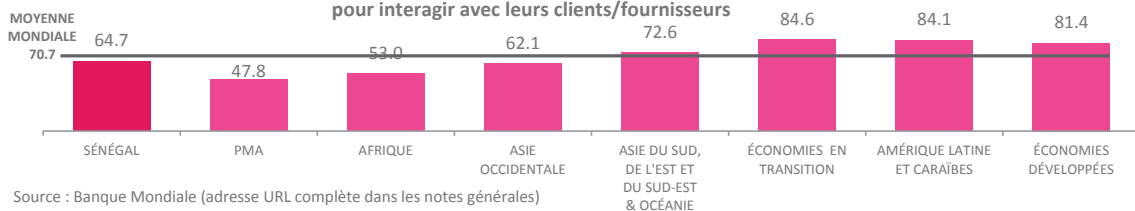
- Transactions électroniques : Législation
- Protection du consommateur en ligne : Pas de législation
- Protection de la vie privée et des données : Législation
- Législation Cybercriminalité : Législation

Source: CNUCED

Pour plus d'informations, consulter: http://unctad.org/en/Pages/DTL/STI_and ICTs/ICT4D-Legislation/eCom-Global-Legislation.aspx

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES - 2013-17

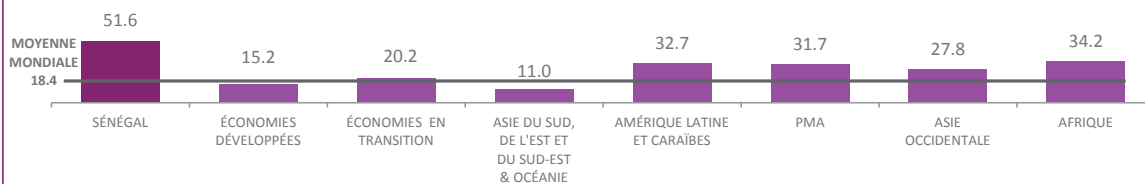
Pourcentage d'entreprises qui utilisent le courrier électronique pour interagir avec leurs clients/fournisseurs



Source : Banque Mondiale (adresse URL complète dans les notes générales)

FINANCEMENT DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE - 2014-15

Pourcentage d'entreprises ayant identifié l'accès au financement comme une contrainte majeure



Source : Banque Mondiale (adresse URL complète dans les notes générales)



Annexe II : Documents et sites web consultés

Bibliographie

- ADIE, *Rapport d'activités et bilan 2016*.
- ANSD, *Projet à l'écoute du Sénégal – Enquête mobile – Round 8 : inclusion financière* (octobre 2016).
- APIX, *Fiche d'opportunités dans les TIC et téléservices au Sénégal*, (octobre 2011).
- ARTP, *État des lieux du secteur postal en 2016* (mars 2016).
- ARTP, *Note d'analyse trimestrielle de l'évolution des activités du secteur postal. Premier trimestre 2017* (mai 2017).
- Banque mondiale, *Doing Business – Réformer pour créer des emplois* (octobre 2018).
- ARTP, *Observatoire de l'Internet. Tableau de bord au 30 septembre 2017*.
- BCEAO, *État des services financiers par téléphonie mobile dans l'UEMOA en 2016* (décembre 2016).
- CEE-ONU/ UNECE, *Case Stories - A Road Toward Paperless Trade: Senegal's Experience* (janvier 2016).
- CNUCED, *Review of e-commerce legislation harmonization in the ECOWAS* (2015).
- Deloitte, *Invest in Senegal - A competitive investment destination in West Africa* (mars 2017).
- FMI, Patrick A. Imam, Christina Kolerus, *Senegal. Financial depth and macrostability* (2013).
- FMI, *Cinquième Revue de l'Instrument de Soutien à La Politique Économique*, Rapport n° 18/8 (janvier 2018).
- GIIN, *Le marché de l'investissement d'impact en Afrique de l'Ouest. État des lieux, tendances, opportunités et enjeux actuels - Sénégal* (juin 2016).
- Grant Thornton, *La qualité du dialogue public-privé au Sénégal* (novembre 2015).
- GTCE, *Projet de programme d'activités 2018*.
- MCCSIPME, *Lettre de Politique Sectorielle de Développement du Ministère du Commerce, de la Consommation, du Secteur Informel et des PME* (octobre 2017).
- MEFP, *Le financement de l'économie au Sénégal. Document de travail* (septembre 2014).
- MPDTE, *Lettre de Politique Sectorielle de Développement 2016-2020* (avril 2016).
- République du Sénégal, *Étude Diagnostique sur l'Intégration du Commerce du Sénégal. Mise à jour* (octobre 2013).
- République du Sénégal, *Plan Sénégal Émergent* (2014).
- République du Sénégal/MPTEN, *Stratégie Sénégal Numérique 2016-2025* (octobre 2016).
- UNCDF, *Étude sur les Services Financiers Numériques au Sénégal* (août 2017).
- UNCDF, *La finance digitale en marche au Sénégal* (août 2017).

Sites consultés

- Organisations régionales : BCEAO, UEMOA, CEDEAO ;
- Sites des organismes des secteurs public et privé et de la société civile mentionnés dans l'évaluation ;
- Organisations internationales : eTrade for all, UNCTAD, ITU, Banque Mondiale, FMI, WTO (TFA database) ;
- Presse et information spécialisés : www.osiris.sn, www.cio-mag.com, www.socialnetlink.org, www.lejecos.com, www.lemonde.fr, www.linkedin.com, www.ictsd.org, www.revue-bank.fr, www.village-justice.com, www.financialafrik.com, www.jeuneafrique.com, www.revue-banque.fr



