

REPUBLIQUE DU SENEGAL



Un Peuple – Un But – Une Foi

-----  
MINISTERE DU COMMERCE  
DU SECTEUR INFORMEL DE LA CONSOMMATION  
DE LA PROMOTION DES PRODUITS LOCAUX ET DES PME

-----  
DIRECTION DU COMMERCE EXTERIEUR



EVALUATION RAPIDE DE L'ETAT  
DE PREPARATION AU COMMERCE ELECTRONIQUE  
AU SENEGAL

**Atelier Régional sur  
Commerce électronique**

09-11 octobre 2018

Ouagadougou (Burkina Faso)

Fara Makha DIOP

Chef du Bureau expansion e-commerce



# SOMMAIRE

I- Préparation de l'Etude

II- Constats

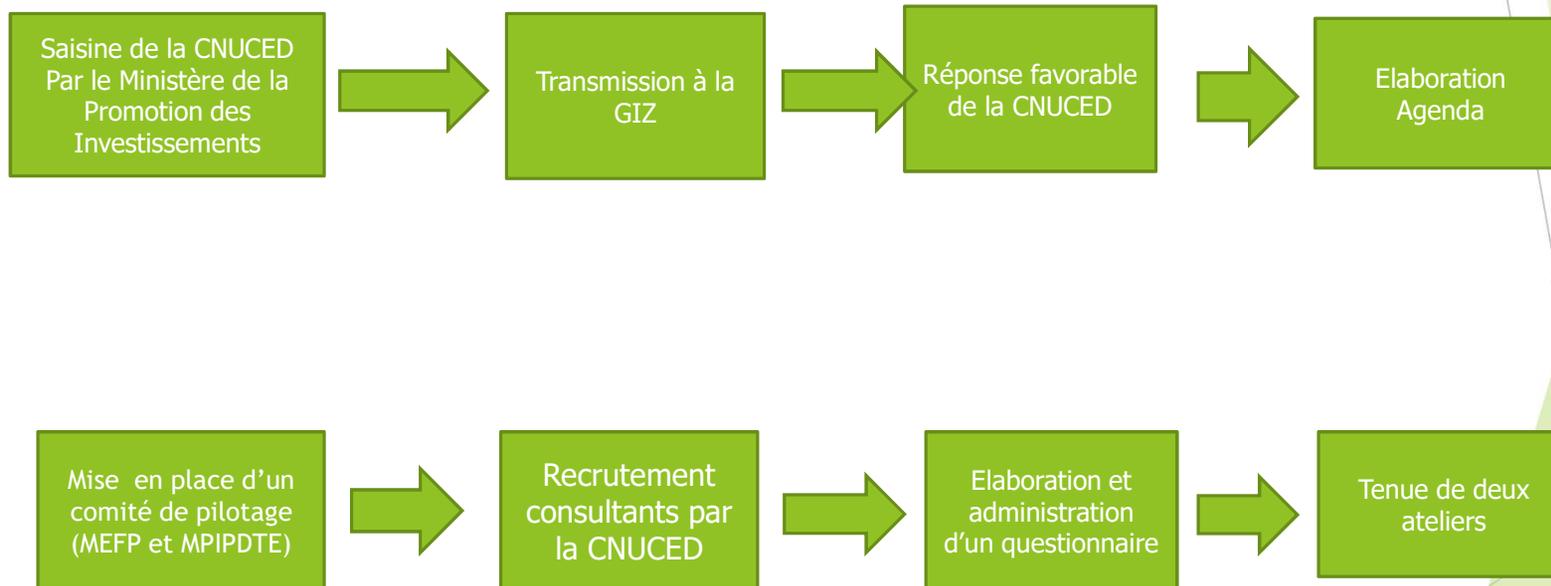
III- Recommandations

# Introduction

- ▶ L'étude fait suite à une requête faite par le Ministère de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des Téléservices de l'Etat.
- ▶ En effet, conscient des avantages que présente le commerce électronique en termes de réduction de l'asymétrie d'information entre les différents acteurs du marché, de dynamiser le commerce intra régional en mettant en relation acheteurs et vendeurs, de création d'emploi, etc, l'Etat du Sénégal a voulu, à travers cette étude, passer en revue son écosystème numérique pour en déceler les forces et faiblesses dans l'optique de promouvoir un commerce électronique inclusif et profitable à tous les acteurs.

## I- PRÉPARATION DE L'ETUDE

### ► I- 1 Schéma



## I.2 Mise en œuvre

### ▪ la mise en place d'un comité de pilotage

- ▶ Le comité de pilotage a pour objet le suivi et l'évaluation de l'étude.
- ▶ A cet titre, le comité de pilotage est chargé notamment:
  - De proposer les cv de trois éventuels consultants nationaux à la CNUCED dont un sera retenu;
  - Faciliter le travail des consultants;
  - Mettre à la disposition des consultants l'ensemble de la documentation disponible et documents cadres en lien avec le commerce électronique
- ▶ Le comité de pilotage est composé de trois représentants du Ministère en charge du Commerce, de la Consommation, du Secteur informel et des PME et de trois représentants du Ministère en charge de la Promotion des Investissements, des Partenariats et du Développement des Téléservices de l'Etat.

### ▪ Le recrutement de consultant

- ▶ Dans le cadre de la réalisation de l'étude, la CNUCED a recruté deux consultants dont l'un à l'international et l'autre au niveau local.
- ▶ Le recrutement du consultant local s'est fait sur la base de trois propositions de CV par le comité de pilotage et l'évaluation rapide de l'état de préparation du Sénégal au commerce électronique.
- ▶ Le consultant local aura pour mission de mener l'enquête au niveau local et d'appuyer le consultant international.

## i.3 Process

### ■ Elaboration d'un questionnaire

- ▶ En prélude à la réalisation de l'étude, un questionnaire est élaboré par les consultants.
- ▶ Ce questionnaire est destiné à des cibles niveau de l'administration publique et du secteur privé.
- ▶ Il s'agit à proprement parlé d'une enquête exhaustive sur l'état de l'écosystème du commerce électronique au Sénégal.

### ■ Tenue de deux ateliers techniques

- ▶ À cet égard, deux ateliers techniques ont été organisés respectivement avec les structures administratives compétentes en matière de TIC et le secteur privé. De plus, des rencontres bilatérales ont permis de planifier la feuille de route de ladite évaluation,
- ▶ Ainsi, des tables rondes ont été organisées avec l'appui des ministères en charge des Téléservices de l'Etat et du Commerce.

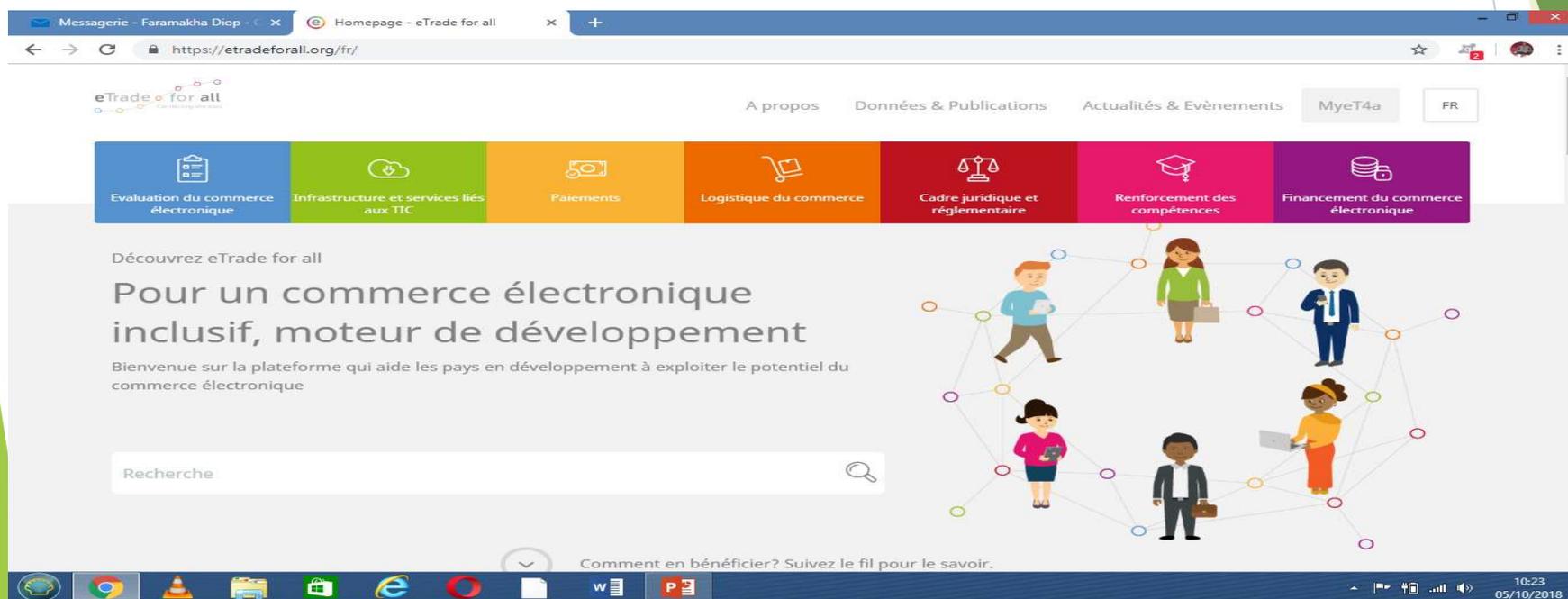
## I-4 Méthodologie de l'évaluation



## II- CONSTATS

### II.1 PERIMETRE DE L'EVALUATION

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Sénégal au commerce électronique faite avec l'appui de la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement (CNUCED) à la demande de l'Etat du Sénégal repose sur l'évaluation de sept domaines politiques pertinent. Il s'agit :



L'étude montre que l'environnement du e-commerce repose sur un écosystème au développement du commerce électronique au Sénégal mais présentant des obstacles à un développement efficient.

## Ii-2 données de l'EVALUATION

### 1. Évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation de stratégies

- une réelle volonté politique que s'apprécie tant par l'adoption de politiques publiques axée sur le développement numérique que par la mise en place d'un cadre favorisant l'essor d'une volonté numérique;
- l'élaboration en 2002 d'une stratégie nationale de développement du Numérique;
- l'adoption d'une lettre de politique sectorielle en 2005;
- la dématérialisation des procédures administratives par l'ADIE;
- la mise en place du Guichet unique par l'APIX;
- l'étude révèle toutefois que malgré cette réelle volonté, les politiques paraissent inefficaces en l'absence d'une stratégie nationale de commerce électronique.

### 2. Infrastructures TIC et services

- maîtrise de 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.

### 3. Logistique du commerce et facilitation des échanges

- 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.

## 4. Solutions de paiement

- Les services mobile money et les plateformes d'intégration de paiement sont facilement disponibles.
- Toutefois, la population reste largement non bancarisée et dans le commerce électronique, le paiement à la livraison demeure l'option privilégiée.
- Les paiements marchands restent limités, en raison du faible niveau de revenus et des coûts des services, et d'un manque de confiance dans les transactions électroniques;
- l'attachement profond des usagers à la monnaie scripturale, la faible bancarisation, la cherté des services financiers, l'absence de plateforme permettant d'assurer l'interopérabilité des systèmes de paiement sont autant de goulots d'étranglement qui limitent le développement optimal des solutions de paiement basées sur la monnaie électronique.

## 5. Cadre juridique et réglementaire

- L'écosystème numérique du Sénégal s'appuie sur un cadre juridique novateur, en perpétuel évolution (les lois et règlements de 2008 : transactions électroniques, cyber sécurité, cryptologie, protection des données à caractère personnel, protection des droits d'auteurs et droits voisins.
- La libéralisation du secteur sénégalais de télécommunication est accentuée sous l'impulsion de la CEDEAO et de l'UEMOA.
- L'attribution en 2017 de licences d'exploitation à trois (3) nouveaux Fournisseurs d'accès internet ainsi que la gratuité des frais d'itinérance mobile, s'inscrivent dans cette perspective.
- En matière monétaire, l'adoption en 2015 par l'UEMOA d'un nouveau cadre juridique sur les Emetteurs de Monnaie Electronique accroît la sécurisation de l'activité d'émission et de distribution de monnaie 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

## 6. Accès au financement

- le développement du commerce électronique repose l'existence de niveaux de garantie appropriés.
- les fonds propres sont les principales sources de financement pour la création de start-up.
- Les investissements de société 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.
- Les champions 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'entrepreneuriat du numérique (à travers la DER)

## 7. Développement de compétences en commerce électronique

- Existence d'un noyau de compétence de qualité favorisé par la disponibilité d'une multiplicité de programmes de formation mettant l'accent sur les filières IT.
- L'environnement du e-commerce constitue ainsi un terrain fertile propice à la naissance des start-up.
- Cependant, cette offre est limitée en quantité comme en qualité et est insuffisante pour assurer la formation dans les 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.
- De plus, les profils tels que les « digital marketers », les logisticiens sont encore rares sur le marché.

### III-recommandations

Pour améliorer l'environnement des affaires en matière de commerce électronique, l'étude a formulé des recommandations à travers une matrice d'actions mettant en exergue les résultats attendus, le niveau de priorité et les structures responsables de la mise en œuvre.

*Au titre des recommandations, l'étude préconise de/d':*

- ▶ - renforcer le cadre de suivi et d'exécution de la SSN 2025;
- ▶ - élaborer un document portant Stratégie nationale de développement du commerce électronique, intégrant un plan de pénétration du commerce électronique dans les différents sous-secteurs de l'économie;
- ▶ -définir un plan national de développement et de diffusion du haut débit;
- ▶ Développer des solutions de partenariat public-privé entre la poste Sénégal et les fournisseurs de services logistiques pour établir des points relais facilitant la livraison dans les zones les moins desservies;
- ▶ Poursuivre le projet national d'adressage dans le but de parvenir à un système d'adressage unique visant à faciliter la livraison de colis.

### III- (fin)

- ▶ - renforcer la coopération au sein de l'UEMOA/BCEAO pour la mise en place de l'interopérabilité des services financiers;
- ▶ - encourager les fournisseurs de services financiers (banque, IMF, entreprises de téléphonie mobile) à développer des produits financiers numériques adaptés aux besoins des clients et compatibles avec les plateformes e-commerce;
- ▶ - dresser une revue de l'application du cadre réglementaire, le cas échéant vérifier les écarts entre les textes, les bonnes pratiques et les besoins d'adaptation du cadre juridique au contexte national et international;
- ▶ - évaluer l'écart entre les compétences requises dans le domaine de l'économie numérique et les filières de formation disponibles pour répondre aux besoins du commerce électronique;
- ▶ - l'augmentation des enveloppes budgétaires de l'Etat affectées au financement d'entreprises du e-commerce et la mise sur pied d'une structure inclusive dédiée uniquement au financement des acteurs du numérique.

Merci pour votre aimable attention