

UNITED NATIONS CONFERENCE ON TRADE AND DEVELOPMENT  
Trade and Development Board  
Intergovernmental Group of Experts on E-Commerce and the Digital Economy

## Contribution to the Working Group on Measuring E-Commerce and the Digital Economy

First meeting  
Geneva, 3-4 December 2019

Submitted by  
Ms. Aïchétoù Touré ALI  
Chargée d'Etudes au Secrétariat Général  
Ministère du Commerce, de l'Industrie, du Développement du Secteur Privé et de la  
Promotion de la Consommation Locale  
**République Togolaise**  
aichatoure2000@gmail.com

DISCLAIMER: The views presented here are the contributors' and do not necessarily reflect the views and position of the United Nations or the United Nations Conference on Trade and Development.

Le commerce électronique et l'économie numérique revêtent une importance capitale pour tout pays qui se veut très ambitieux et performant œuvrant pour une croissance résiliente et un développement durable, ils constituent un moyen incontournable pour son insertion dans le commerce mondial.

C'est dans ce sens que le Togo accorde une importance singulière à l'économie numérique en général et au commerce électronique en particulier. Il a fait de celui-ci un outil essentiel et privilégié de son développement économique et social, qu'il a intégré dans la matrice d'actions prioritaires du nouveau Plan National de Développement (PND) 2018-2022 dans son premier axe « Mettre en place un hub logistique d'excellence et un centre d'affaires de premier ordre dans la sous-région ». Cet axe qui vise une amélioration des infrastructures existantes et de la connectivité multimodales et des TIC. Il entend renforcer à cet effet son action à travers plusieurs initiatives, notamment le soutien à l'innovation et à la création, la mise en place d'une réglementation favorable au développement du numérique.

En effet, le Togo a bénéficié de l'étude d'évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique réalisée par la CNUCED en 2018 dans le cadre du projet « e-trade for all ». Les conclusions de l'évaluation ont montré que le commerce électronique est un secteur naissant au Togo et ont fait cas de nombreux obstacles à lever afin de faciliter son développement.

L'inscription du numérique par le gouvernement est au cœur de sa stratégie nationale pour accélérer le développement des secteurs d'activités prioritaires et moderniser son administration, on note également l'existence d'une stratégie sectorielle déclinée à travers deux documents de référence notamment : **la déclaration de politique sectorielle de l'économie numérique pour la période 2018- 2022** visant le développement du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) et des effets induits sur l'ensemble des autres secteurs de l'économie, et **la stratégie de l'aménagement du territoire à l'horizon 2022** qui assure la disponibilité du très haut débit dans toutes les localités du pays.

Au plan institutionnel, on note entre autres l'existence d'un Département en charge de l'économie numérique et des postes, d'une Autorité de Régulation des communications Électroniques et des Postes (ARCEP) et surtout la futur création au sein du Département en charge du Commerce d'une Direction spécifiquement dédiée à la promotion du commerce électronique.

Au plan juridique, il est à mentionner l'existence d'une cyber législation nationale assez fournie notamment de la loi n° 2013-003 du 19 février 2013 portant sur les communications électroniques, la loi n°2018-062 portant réglementation des transactions et services par voie électronique du 21 mars 2018 , la loi n° 2017-006 d'orientation sur la société de l'information du 22 juin 2017 et la loi n°2018-026 sur la cybersécurité et la lutte contre la cybercriminalité du 07 décembre 2018 et l'adoption récente de la loi sur la protection des données à caractère personnel ce 23 octobre 2019.

Au plan infrastructurel, le processus de déploiement des infrastructures TIC sur le territoire national en cours permettra d'améliorer l'accessibilité à la connectivité internet très haut et haut débit et de développer les services du numériques y compris le commerce électronique. Certaines réalisations peuvent être citées notamment :

- Le Togo compte aujourd'hui quatre fournisseurs d'accès à l'internet : TOGOCOM, CAFE Informatique, Teolis SA et Groupe VIVENDI AFRICA (GVA), ces deux derniers sont des nouveaux arrivants, leurs cahiers des charges incluent de fortes obligations d'investissement et des exigences de qualité de service, garante d'une certaine performance. Le Marché de l'internet devient beaucoup plus concurrentiel avec le lancement des offres commerciales des deux nouveaux Fournisseurs d'accès internet (FAI). l'arrivée des deux nouveaux opérateurs rend le marché beaucoup plus concurrentiel à l'avantage du consommateur.
- L'augmentation significative de pénétration de la téléphonie mobile avec un taux de pénétration estimé à 86% et un marché de l'internet fixe fortement redynamisé.
- Le projet de réseau E-gouvernement connectant tous les ministères et institutions publiques inauguré en 2017, il a pour but de garantir l'efficacité de la communication entre l'administration et les usagers.
  
- Écosystème digital (un portail institutionnel unique pour le gouvernement) : Dans la dynamique de modernisation de l'administration, le Togo a décidé de procéder à la refonte de son écosystème digital et à la mise en place d'un portail institutionnel unique à partir duquel les 33 sites web de la Présidence et des Ministères sont accessibles.
- Suivi des Ouvrages de Forage et des Indicateurs de l'eau (SOFIE) : Afin de permettre aux populations rurales de disposer en permanence d'eau potable, le gouvernement a mis en place une plateforme de reporting électronique pour déceler et signaler rapidement sur simple appel téléphoniques les pannes sur les ouvrages de forage d'eau, et faciliter ainsi l'intervention rapide des réparateurs en rendant compte à l'autorité nationale responsable du forage basée à Lomé.
- Djanta Tech Hub : Il s'agit d'un espace dédié de 3 000 m<sup>2</sup> situé dans le cœur historique de Lomé destiné à promouvoir l'entrepreneuriat, la créativité ainsi que le développement économique par le numérique, la technologie, l'innovation et la recherche.
- Un compte ECO CCP : Pour accompagner la politique d'inclusion financière de la population et également permettre à la Poste de développer de nouveaux relais de croissance, le Ministère de l'économie numérique a lancé en collaboration avec la Société des Postes du Togo (SPT) le compte ECO CCP. Il s'agit d'un compte épargne mobile gratuit et rémunéré, dont les procédures d'ouverture sont simplifiées.
- La société des Postes du Togo a un nouveau service dénommé E-colis pour effectuer des achats en ligne dans l'espace Schengen et se faire livrer en toute sécurité. Le service E-colis permet à tout client de la SPT qui a souscrit de commander des articles en ligne sur des sites marchands basés en France métropolitaine, E-colis intervient du début jusqu'à la fin des transactions par le truchement de sa plateforme logistique internationale de service qui se charge, par envoi individuel immédiat ou par groupage, du réacheminement et de la livraison en poste restante à Lomé des divers produits. Le service E-colis est une offre logistique globale adaptée et accessible coté prix de collecte, de reconditionnement et de réexpédition par transport aérien, avec ou sans groupage, pour le dédouanement et la livraison . Mais il est à préciser que l'E-colis est juste un centre de relais colis et n'est du tout en relation avec les sites marchands
- AGRI -PME , ce projet révolutionne la distribution des subventions des engrais agricole en faisant du téléphone mobile des agriculteurs un véritable portemonnaie électronique
- CIZO (le kit solaire prépayer avec la téléphonie mobile) : L'initiative présidentielle CIZO qui signifie « Allumer le feu » en mina, langue parlée au Togo, vise à accroître le taux d'accès à l'électricité dans les zones rurales. Elle consiste à mettre à la disposition des populations des kits solaires individuels fonctionnant sur le principe du paiement

sur consommation grâce à une plateforme de paiement fractionné. Au Togo, 2 habitants sur 3 disposent d'un téléphone mobile. Le gouvernement s'appuie sur la vulgarisation de cette technologie pour électrifier rapidement les populations togolaises avec pour objectif de faire passer le taux d'électrification en milieu rural de 7% à 40% à l'horizon 2022.

- Le Programme Régional Ouest africain de Développement des Infrastructures de Communications (WARCIP) : Programme de la BM, qui a subventionné le Togo d'un budget de 30 millions de dollars et a permis la mise en place d'un point d'échange Internet (IXP). Il s'agit en effet d'interconnecter les FAI et d'assurer la gestion des échanges locaux au niveau national, sans transiter par l'international
- Le projet wifi public : L'opérateur TOGOCOM a installé des accès Wifi publics d'une capacité de 100Mbits/s dans plusieurs grandes localités, qui permettent aujourd'hui à plusieurs centaines de milliers de personnes d'avoir accès à internet haut débit.
- Le processus de dématérialisation en cours des services publics et privés avec l'existence du guichet virtuel unique de l'administration publique, la possibilité de soumettre en ligne une demande de création d'entreprise et payer par mobile money (T-Money et Flooz), la télé-déclaration des impôts, le paiement mobile des factures d'eau et d'électricité,
- L'émergence des entreprises actives dans le domaine du e-commerce qui sont la plupart des sites de C2C (Consumer to Consumer) ou de B2C (Business to Consumer). L'on pourra citer entre autres (Allo Resto, jmsamall, Assihub Togo, Miaplenou, etc.), ces entreprises sont dans la revente souvent des produits ménagers, mais aussi de matériel informatique, de la mode et des accessoires.
- La plateforme E-commerce made in Togo fait la promotion des produits, services et innovations d'origine togolaise, elle s'évertue à valoriser le savoir-faire togolais sur le plan national et international à travers un portail web incluant un annuaire numérique des produits togolais.
- L'existence d'une logistique de commerce pour l'acheminement aux niveaux national et international des biens par la Société des Postes du Togo (SPT)
- L'existence de solutions de paiement électronique (T-Money, Flooz).
- En matière de développement des compétences, des travaux conjoints entre le Ministère des Postes et de l'Économie Numérique et le Ministère de l'Enseignement Supérieur sont en cours pour la conception des modules de formations en TIC adaptés notamment aux besoins du secteur privé. Ils visent à effectuer un état des lieux, identifier les besoins en formation en matière de TIC et proposer des modules de formations spécialisées, pour renforcer la disponibilité des compétences digitales. A l'issue des travaux, quatre modules prioritaires ont été identifiés, portant sur les métiers suivants : Expert en cybersécurité, expert technique et commercial en TIC, expert en multimédia et internet et expert en data center pour favoriser des partenariats et accroître la visibilité de l'agenda de promotion du commerce électronique. Les prochaines étapes seront de procéder à la refonte des curricula avec collaboration des Ministères chargés de l'éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.
- L'existence d'incubateurs tels que Coworkers, Start-aid ;
- L'existence d'un potentiel de e-vendeurs et de e-acheteurs ;
- L'appui de structures régionales et internationales notamment la CEDEAO, la CNUCED à l'essor du e-commerce ;

Les principaux défis du Togo en matière de commerce électronique :

- La formulation d'une stratégie nationale coordonnée afin d'avoir une approche gouvernementale commune sur le commerce électronique,
- La création d'un cadre de concertation sur le commerce électronique ;

- L'accroissement du taux de pénétration de l'internet (actuellement estimé à 36%) et l'amélioration de la qualité de service ;
- L'amélioration du système d'adressage ;
- L'actualisation et le renforcement du cadre juridique pour favoriser la sécurité et la confiance des acteurs au e-commerce et des consommateurs;
- L'adaptation des formations aux besoins du commerce électronique.