



République togolaise

Evaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique



© 2018, United Nations

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.

CNUCED/DTL/STICT/2018/7



TABLE DES MATIÈRES

NOTE.....	IV
PRÉFACE.....	V
REMERCIEMENTS.....	VI
ABRÉVIATIONS.....	VII
APERÇU.....	X
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES.....	2
MÉTHODOLOGIE.....	5
CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL.....	6
1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DES STRATÉGIES.....	6
2. INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES.....	11
3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES.....	17
4. SOLUTIONS DE PAIEMENT.....	21
5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE.....	25
6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE.....	27
7. ACCÈS AU FINANCEMENT.....	32
CONCLUSION.....	38
MATRICE D' ACTIONS.....	39
ANNEXE I : PROFIL PAYS DU TOGO ETRADEFORALL.ORG.....	46
ANNEXE II : DOCUMENTS ET SITES WEB CONSULTÉS.....	48
ANNEXE III : LISTE DES ÉVALUATIONS RAPIDES DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE MENÉES PAR LA CNUCED DANS LES PMA.....	49



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

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

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

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

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

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

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

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



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, tel 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 Togo au commerce électronique est la onzième évaluation de ce type menée par la CNUCED et la deuxième au sein de l'Union Économique et Monétaire de l'Afrique de l'Ouest, après le Sénégal en juillet 2018. D'autres évaluations ont été également demandées par la Côte d'Ivoire, le Bénin, le Burkina Faso, le Niger, le Mali, et la CNUCED espère pouvoir préparer ces évaluations dans les mois à venir. De ces analyses découleront des recommandations permettant d'avancer tant au niveau national que régional et de contribuer ainsi à l'élaboration d'un plan régional, en soutien à la Déclaration ministérielle en date du 29 septembre 2017, dans laquelle les Ministres en charge du Commerce des États membres de l'UEMOA ont reconnu « (...) l'importance stratégique du commerce électronique et du commerce des services dans l'économie de l'Union et [ont recommandé] la mise en œuvre d'un plan de travail au niveau régional. » La Commission de l'UEMOA et la CNUCED, en collaboration avec les partenaires de eTrade for all, préparent un atelier régional sur le commerce électronique, qui se tiendra à Ouagadougou en octobre 2018, afin d'identifier les axes prioritaires d'un tel plan de travail et de promouvoir les actions nécessaires pour son développement.

Je souhaite que ce rapport contribue à aider le Gouvernement du Togo dans ses efforts en vue de construire un écosystème robuste pour le commerce électronique, sûr et favorable aux entreprises.

Shamika N. Sirimanne

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



REMERCIEMENTS

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Togo au commerce électronique a été préparée par Alexandra Golovko, consultante, 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, Rachid Darago, ont été déterminants pour le succès de cette évaluation.

La CNUCED remercie vivement Son Excellence Mme Bernadette Essosimna Legzim-Balouki, Ministre du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé, Son Excellence Mme Cina Lawson, Ministre des Postes et de l'Économie Numérique, Son Excellence M. Kossi Assimaidou, Ministre de la Planification du Développement, Son Excellence M. Yaovi Attigbé Ihou, Ministre de l'Industrie et du Tourisme, M. Baroma Magoloména Bamana, Secrétaire Général du Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé, M. Kassime Tidjani, Secrétaire Général du Ministère de l'Économie Numérique, M. Etsri Homevor, Secrétaire Général du Ministère de la Planification et du Développement, Mme Ernestine Attanasso, Conseillère Nationale en Politique Commerciale du programme Hub & Spokes II au Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé, M. Gnazou N'daame, Directeur de Cabinet du Ministère de l'Industrie et du Tourisme, Mme Karine Edoh, Directrice par intérim de la Chambre du Commerce et de l'Industrie du Togo, M. Oumar Sakho, Conseiller Stratégique du Ministère des Postes et de l'Économie Numérique, M. Norbert Bara, Conseiller en communication du Ministère de l'Industrie et du Tourisme, M. Talim Abe, Point Focal du SMOCIR, M. Bassolawoè Koka, Coordonnateur du SMOCIR, M. Sambigou Nanika, Président de la Fédération des Entreprises du Tourisme et de l'hôtellerie du Togo, M. Komlavi Sewavi Edjidomele, Chef de Division des Systèmes d'Information au Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé pour leur soutien inestimable et le pilotage de l'étude.

D'utiles observations sur diverses parties du texte ont été émises par M. Alexandre Rodrigues, M. Luc Hauss, experts de l'Union postale universelle (UPU); M. Luca Castellani, expert de la CNUCDI.

À Genève, l'évaluation a été rendue possible grâce à l'assistance de la Mission Permanente du Togo auprès de l'Office des Nations Unies, de l'Organisation Mondiale du Commerce et des autres Organisations Internationales.

La CNUCED remercie également les 106 représentants des secteurs public et privé et de la société civile qui ont participé aux ateliers de consultation et aux rencontres bilatérales organisés lors de la mission conduite à Lomé en juin 2018, pour leur participation active et le partage d'informations et de données, ainsi que les répondants de l'enquête en ligne menée par la CNUCED dans le cadre de cette évaluation.

La mise en page et la publication ont été effectuées par Keel Chan et la couverture a été conçue par Magali Studer. Le document a été édité par Françoise de Maulde.

La CNUCED tient enfin à remercier le Gouvernement allemand, à travers l'Agence Allemande de Coopération Internationale (GIZ), de son soutien financier.



ABRÉVIATIONS

AFD	Agence française de développement
AFE	Accord sur la facilitation des échanges
ANPGF	Agence Nationale de Promotion et de Garantie de Financement des PME/PMI
ANSR	Agence Nationale du Spectre des Radiofréquences
API	Application Programming Interface/Interface de programmation d'applications
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes
ARTP	Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes
BAD	Banque africaine de développement
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BM	Banque mondiale
BNDE	Banque Nationale pour le Développement Économique
BOAD	Banque Ouest Africaine de Développement
BPEC	Banque Populaire pour l'Épargne et le Crédit
BTCI	Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie
CAS-IMEC	Cellule d'Appui et de Suivi des Institutions Mutualistes ou Coopératives d'Épargne et/ou de Crédit
CB	Carte bancaire
CCI	Chambre de Commerce et d'Industrie
CEDEAO	Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CEPTEC	Centre d'Étude et de Formation Informatique et Professionnelle
CERT	Computer Emergency Response Team/Centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
CFE	Centre des Formalités des Entreprises
CIC	Centre informatique et de calcul
CIR	Cadre intégré renforcé
CNFE	Comité national pour la facilitation des échanges
CNP	Conseil National du Patronat
DAES	Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies
EDIC	Étude diagnostique pour l'Intégration du Commerce
ENSI	École Nationale Supérieure d'Ingénieurs
ESGIS	École Supérieure de Gestion, d'Informatique et des Sciences
ESIAG	École Supérieure d'Informatique, d'Administration et de Gestion (Amor Dei)
ESIG	École Supérieure d'Informatique et de Gestion (Global Success)
ETFP	Enseignement technique et de la formation professionnelle
FAI	Fournisseur d'Accès Internet
FAIEJ	Fonds d'Appui aux Initiatives Économiques des Jeunes
FEFA	Fédération des Entrepreneures et Femmes d'Affaires
FNFI	Fonds National de la Finance Inclusive
GIZ	Deutsche Gesellschaft Internationale Zusammenarbeit / Agence de coopération internationale allemande pour le développement
GDG	Groupe des Développeurs Google (GDG Lomé)
IAI	Institut Africain d'Informatique
IDE	Investissements directs étrangers



IFNTI	Institut de Formation aux Normes et Technologies de l'Informatique
IMF	Institution de microfinance
IMPACT	International Multilateral Partnership Against Cyber Threats
ITC	International Trade Center / Centre du commerce international
IXP	Point d'échange Internet
LOSITO	Loi d'Orientation sur la Société de l'Information au Togo
LTE	Loi sur les transactions électroniques
MASPFA	Ministère de l'Action Sociale, de la Promotion de la Femme et de l'Alphabétisation
MCC	Millennium Challenge Corporation
MCPSP	Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé
MDBAJEJ	Ministère du Développement à la Base, de l'Artisanat, de la Jeunesse et de l'Emploi des Jeunes
MDP	Ministère de la Planification du Développement
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances
MEPSFP	Ministère des Enseignements Primaire, Secondaire et de la Formation Professionnelle
MESR	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
MFPTRA	Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Réforme Administrative
MIT	Ministère des Infrastructures et des Transports
MPEN	Ministère des Postes et de l'Économie Numérique
NRI	Networked Readiness Index
OIF	Organisation internationale de la Francophonie
OIT	Organisation internationale du travail
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	Organisation mondiale des douanes
OMT	Organisation mondiale du tourisme
OTR	Office Togolais des Recettes
PAPED	Programme de l'Accord de Partenariat Économique pour le Développement
PIP	Programme d'Insertion Professionnelle
PMA	Pays les moins avancés
PME	Petites et moyennes entreprises
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
PPP	Partenariat public-privé
PRADEB	Programme d'Appui au Développement à la Base
RGPD	Règlement général sur la protection des données à caractère personnel
R&D	Recherche et développement
SAV	Service après-vente
SCAPE	Stratégie de Croissance Accélérée et de Promotion de l'Emploi
SEGUCE	Société d'Exploitation du Guichet Unique du Commerce Extérieur au Togo
SFD	Systèmes financiers décentralisés
SPT	Société des Postes du Togo
TGIX	Togo Internet Exchange Point
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TPE	Très petites entreprises
TRIE	Transit Routier Inter-États
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée



UCAO	Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest
UEMOA	Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union internationale des télécommunications
UNCDF	United Nations Capital Development Fund / Fonds d'équipement des Nations Unies
UPU	Union postale universelle
UTB	Union Togolaise de Banque
VAD	Vente à distance
WARCIP	West African Regional Communications Infrastructure Program / Programme Régional Ouest-Africain de Développement des Infrastructures de Communications
WEF	World Economic Forum / Forum économique mondial
WDI	World Development Indicators / Indicateurs du développement dans le monde
WTM	Communauté Women TechMarkers



APERÇU

Le commerce électronique est un secteur naissant au Togo. Même s'il existe encore nombre d'obstacles à lever afin de faciliter son développement, le secteur bénéficie d'un contexte national favorable qui pourrait accélérer les réformes requises. Le Togo a en effet réalisé un bond en avant dans le domaine des Technologies de l'information et de la communication (TIC) entre 2016 et 2018, après une longue période de latence. Les progrès plus notables sont : une augmentation significative de la pénétration de la téléphonie mobile, un marché de l'Internet fixe fortement redynamisé par l'arrivée de deux nouveaux opérateurs, le développement constant de l'Internet mobile. La loi d'orientation sur la société de l'information (LOSITO) ainsi que la loi sur les transactions électroniques (LTE) ont été adoptées et le décret d'application de cette dernière a été promulgué. Le projet de réseau E-gouvernement connectant tous les Ministères et institutions publiques a été inauguré en 2017. En outre, le pays s'est doté d'un point d'échange Internet (IXP).

Ces avancées considérables ont pu être réalisées grâce à la volonté du Gouvernement togolais de placer le développement des TIC au centre de ses priorités, notamment à travers l'adoption de deux déclarations de politique sectorielles consécutives axées sur l'économie numérique. Cependant, le commerce électronique ne dispose pas, jusqu'à présent, d'une politique dédiée, même s'il figure comme axe prioritaire à développer dans la récente mise à jour de l'Étude diagnostique pour l'intégration du commerce (EDIC). Il n'existe encore aucune étude spécifique sur le commerce électronique, ni statistiques dédiées.

Le commerce électronique suscite néanmoins un vif intérêt de la part des autorités, car il est à l'intersection de la volonté de renforcer les TIC et de celle visant à favoriser le commerce, entrepreneuriat et l'emploi des jeunes, trois thématiques présentes dans l'ensemble des outils politiques de développement.

Cet élan renforce la dynamique sous-régionale qui vise à créer une synergie entre les efforts menés au niveau national. 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, dans ce contexte, du commerce électronique ont été 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. Une première étape dans la préparation de ce plan a été initiée par la Commission de l'UEMOA, en coopération avec la CNUCED, avec l'organisation d'un atelier régional sur le commerce électronique, à Ouagadougou, du 9 au 11 octobre 2018.

À l'heure actuelle, le développement du commerce électronique au Togo sous forme de volume de transactions en ligne est relatif. Le marché national demeure restreint, du fait notamment du faible raccordement à l'Internet fixe et mobile, du nombre limité de paiements en ligne ou encore de la complexité des livraisons en dehors de Lomé. Cependant, de plus en plus de commerçants se lancent dans l'aventure de la vente digitale ou s'y intéressent. Les start-up technologiques sont à l'origine d'idées innovantes qui permettent de contourner les problèmes existants en créant une fenêtre d'opportunité pour développer un commerce électronique adapté aux réalités du pays et populariser ainsi les transactions sur Internet. Le potentiel au niveau national existe donc, mais à condition que le commerce électronique s'adapte aux réalités du pays (utilisation des transactions par téléphone mobile, etc.), et que les efforts nécessaires soient entrepris pour lever les contraintes existantes. Le pays a également du potentiel s'il veut renforcer sa position comme plateforme régionale dans le domaine du commerce électronique en utilisant ses avantages au niveau de l'infrastructure par rapport à la sous-région.

Afin de stimuler le développement du commerce électronique, le Togo devra se focaliser sur les fondamentaux. Ceux-ci ont été clairement mis en évidence dans le cadre de cette étude, à travers les enquêtes réalisées ainsi que les diverses consultations

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



de l'ensemble des parties prenantes impliquées dans le commerce électronique. Les obstacles les plus prégnants, par-delà l'accès à l'Internet, sont les procédures pour mettre en place les paiements électroniques, la logistique et l'encadrement des modes de livraison, ainsi que la cybersécurité et la protection du consommateur. Ces deux dernières questions sont essentielles, car fortement corrélées au manque de confiance du consommateur dans les moyens de paiements en ligne, problème commun à toute la sous-région.

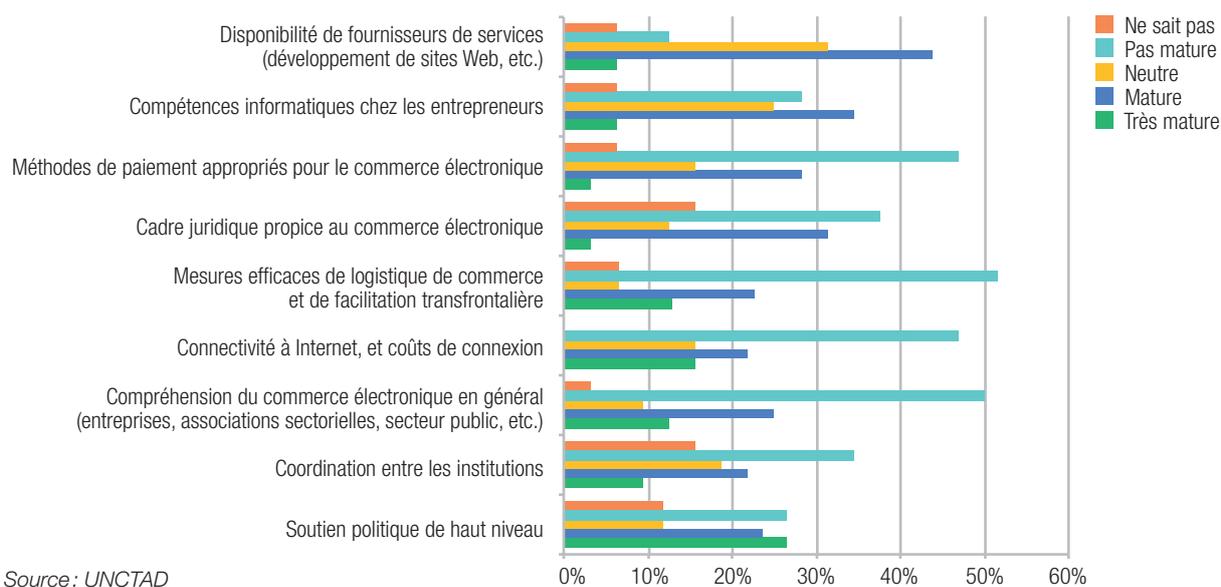
Cette évaluation a pour vocation de recenser et d'analyser les contraintes les plus importantes dans les sept domaines requis pour la mise en place du commerce électronique. Le document fournit également une matrice d'activités, lesquelles contribueront à résoudre les problèmes énumérés et à mettre en place un environnement favorable au développement du commerce électronique. La mise en œuvre de ces actions demandera aux ministères concernés un effort constant de coordination et la consultation suivie des acteurs impliqués. Elle demandera également un effort de mobilisation des ressources.

À ce titre, le Togo a été récemment sélectionné pour le Programme Seuil (Threshold) du Millennium Challenge Corporation (MCC).² Ce fonds américain d'aide au développement, doté de 35 millions de dollars, table sur deux objectifs: l'amélioration de l'accès aux services TIC pour tous les Togolais et la formalisation de l'accès à la terre. Par conséquent, il constitue une réelle opportunité pour le financement de certaines recommandations de la matrice d'actions, en particulier celles liées au développement des infrastructures. À travers la plateforme d'eTrade for all, d'autres appuis techniques et solutions pourraient être identifiés.

Le Togo bénéficie donc d'un cadre favorable avec une bonne dynamique de réformes et une volonté affirmée du Gouvernement de légiférer en faveur des TIC et du commerce électronique. La présente évaluation, qui intervient à un moment opportun, pourra servir de base pour mettre en place un environnement favorable à la croissance du commerce électronique.

² Pour plus d'informations, voir: <https://www.mcc.gov/where-we-work/country/togo>

Figure 1 : Perception du niveau de maturité des facteurs essentiels au commerce électronique du point de vue du secteur public (34 réponses)



Source: UNCTAD



RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <h3>Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies</h3> </div>	
<p>Le Gouvernement togolais a placé le développement des TIC au centre des priorités nationales à travers l'adoption de deux déclarations de politique sectorielle consécutives. Cependant, le commerce électronique ne dispose pas jusqu'à présent d'une politique dédiée, même s'il a été inclus comme axe prioritaire à développer dans la récente mise à jour de l'Étude diagnostique pour l'intégration du commerce (EDIC). Le commerce électronique suscite néanmoins un vif intérêt de la part des autorités, car il est à l'intersection de la volonté de renforcer les TIC et de celle de favoriser le commerce et entrepreneuriat, des thématiques présentes dans l'ensemble des outils politiques de développement du Togo.</p>	<p>Structurer le dialogue des opérateurs du commerce électronique pour les fédérer en tant qu'association professionnelle représentative et intersectorielle; piloter l'élaboration d'une stratégie nationale du commerce électronique; 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; renforcer les capacités de l'ARCEP à collecter les données sur les opérateurs existants dans le commerce électronique et leur marché national; lancer un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique afin de renforcer la confiance dans le numérique.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <h3>Infrastructure TIC et services</h3> </div>	
<p>Dans la sous-région, le Togo se classe parmi les premiers au regard de l'infrastructure de connectivité Internet, tant au niveau de l'Internet haut-débit fixe, qu'au niveau de la pénétration de l'Internet mobile. Le marché des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) fixe a considérablement évolué. Néanmoins, le principal fournisseur public, Togo Télécom, maintient sa domination en termes de parts de marché sans que la qualité des services suive. Le marché va cependant devenir plus concurrentiel avec l'arrivée en 2018 de deux nouveaux FAI. Malgré ces avancées, des efforts restent à faire sur la qualité des services, ainsi que sur leur prix.</p>	<p>Favoriser davantage la concurrence sur le marché des télécoms, et en particulier dans les domaines de la téléphonie mobile et de l'Internet; améliorer la transparence des opérateurs de téléphonie mobile; renforcer le contrôle des opérateurs télécom et de leur service après-vente (SAV) notamment dans les cas de ruptures d'accès au réseau; sécuriser le cœur de réseau national en fibre optique à large bande passante et demander à tout nouvel arrivant sur le marché des télécoms d'installer un nouveau réseau à très haut débit; encourager l'émergence de start-up locales dédiées aux TIC; encourager la diversification des TIC par le conseil et l'assistance technique dans les domaines de la recherche et du développement (R&D).</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <h3>Logistique du commerce et facilitation des échanges</h3> </div>	
<p>Le Togo occupe la deuxième place du classement de l'UEMOA sur la fiabilité des services postaux ainsi que la facilité des envois internationaux (UPU et Indice de Performance Logistique de la Banque mondiale). Cependant, la dimension « livraison et logistique » a unanimement été signalée par les acteurs du commerce électronique comme l'un de principaux freins à leurs activités. Les services postaux sont relativement bien développés, mais l'adressage reste un problème majeur. Le commerce électronique est également entravé par le fait que les entreprises ne sous-traitent pas leurs services de livraison. Pour ce qui est de l'environnement des affaires et de la facilitation des échanges internationaux, le rapport Doing business 2018 montre que le Togo perd une place, malgré un certain nombre d'avancées significatives, notamment dans la création d'entreprises.</p>	<p>Multiplier les points relais à l'intérieur du pays en utilisant les centres informatiques, les cybercafés ainsi que les bureaux de poste; faciliter la livraison « du dernier kilomètre »; mutualiser les forces des commerçants électroniques pour assurer les livraisons dans les régions, et de la chaîne de distribution dans son ensemble; rendre le suivi de livraison de la Société des Postes du Togo (SPT) obligatoire pour les livraisons commerciales au niveau national; 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; mettre en place une cellule de veille sur les solutions issues des start-up dans le domaine de la logistique; encourager la mise en place d'un régime de franchise de douane en dessous d'un certain seuil de valeur du bien (de minimis).</p>



CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <h3 style="margin: 0;">Solutions de paiement</h3> </div>	
<p>Comme dans beaucoup de PMA, le paiement en espèces à la livraison demeure le principal moyen utilisé. Le second est le « Mobile Money », même s'il s'accompagne de contraintes, notamment la difficulté à mettre en place des API (Application Programming Interfaces) dédiées. Le paiement en ligne avec une carte bancaire, ou avec Paypal, sont les moyens les moins utilisés car non-conventionnels dans le système financier au Togo. La BCEAO est la seule institution pour le Togo qui fournit le cadre réglementaire sur la monnaie électronique y compris sur la protection de ses détenteurs. L'approfondissement de la réglementation dans le sens de l'interopérabilité des services financiers proposés par différents opérateurs serait actuellement en préparation par la BCEAO et il est prévu qu'elle entre en vigueur en 2020.</p>	<p>Inciter les compagnies de télécom à faciliter l'accès aux API et mettre ainsi en place leur interopérabilité avec d'autres systèmes ; inciter les banques à ouvrir des API, avec l'appui de la BCEAO, afin de faciliter l'intégration de moyens de paiements en ligne VAD ; 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 ; renforcer la coopération au sein de l'UEMOA/CEDEAO/BCEAO pour la mise en place de l'interopérabilité des services financiers ; mener des négociations, avec l'aide de la BCEAO, auprès de Paypal afin de faire reconnaître les banques togolaises par la plateforme.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <h3 style="margin: 0;">Cadre juridique et réglementaire</h3> </div>	
<p>Le cadre juridique relatif au commerce électronique vient d'être révisé et mis à niveau avec l'adoption d'une nouvelle loi et d'un décret sur les transactions électroniques et son décret d'application. Le Conseil des ministres a également adopté le décret relatif au service universel des communications électroniques intégrant des prévisions de couverture Internet minimale sur le territoire. Une loi relative à la protection des données à caractère personnel ainsi qu'une loi sur la cybersécurité sont en préparation pour soumission au Parlement. Cependant, les acteurs du secteur privé sont très peu informés des nouvelles législations mises en place et de leurs conséquences sur leur activité.</p>	<p>Finaliser et valider la loi sur la protection des données à caractère personnel ainsi que la loi sur la cybersécurité. finaliser la mise en place du Centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques (CERT) ; avec l'appui régional et international, élaborer une loi sur la protection du consommateur dans le cadre du commerce électronique ; mettre en place un observatoire des services et pratiques en ligne, ainsi qu'un mécanisme de règlement des différends ; sensibiliser les différents acteurs du commerce électronique sur les dispositions du nouveau cadre juridique mis en place (et en particulier sur la loi LTE et son décret) ; renforcer les capacités et compétences des acteurs du corps judiciaire dans le domaine du commerce électronique.</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <h3 style="margin: 0;">Développement des compétences pour le commerce électronique</h3> </div>	
<p>Même si le manque de compétences n'apparaît pas comme la principale entrave au développement du commerce électronique à l'heure actuelle, il pourrait le devenir avec la croissance du secteur. Le retard des actuelles formations TIC par rapport aux avancées technologiques, les lents mécanismes de mise à jour des formations ainsi que le manque de concertation avec le secteur privé ne favorisent pas le rapprochement du système éducatif et du marché du travail. Au cours des consultations, les entreprises se sont plaintes d'un manque de compétences générales et relationnelles de leurs nouveaux employés, plutôt que de leurs compétences techniques. De plus, les connaissances limitées des consommateurs sur le commerce électronique constituent un frein majeur à son développement.</p>	<p>Faire appel à des spécialistes renommés du commerce électronique ; former les experts internationaux aux réalités du terrain ; favoriser les initiatives de partage d'expériences positives afin de faire découvrir aux jeunes les compétences qui leur manquent et les inspirer ; harmoniser les offres de brevets de technicien supérieur avec les offres universitaires afin de mettre en place des équivalences et de favoriser la mobilité des étudiants ; mettre en place un partenariat entre le Conseil National du Patronat et les grandes écoles ; utiliser les établissements de formation privés pour la définition de nouveaux cycles de formation ; développer des certificats et des modules de formation à la carte sur le commerce électronique ; favoriser l'investissement dans l'infrastructure universitaire ; diversifier les cours sur entrepreneuriat ; sensibiliser l'hôtellerie et les agences de voyages à l'utilisation du paiement électronique.</p>

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
<div data-bbox="228 344 293 405" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="331 360 571 389" data-label="Section-Header"> <h3>Accès au financement</h3> </div>	
<p>Le Togo compte aujourd'hui 13 banques, mais cette multiplicité d'acteurs dans le secteur ne se traduit pas pour le moment par une forte concurrence qui permettrait de baisser les prix des services et de diversifier l'offre. L'une des principales contraintes des banques togolaises est leur retard au regard de l'innovation, tant au niveau de leurs services financiers qu'en termes technologiques. Comme dans le reste de la sous-région, le taux de bancarisation reste faible. Le secteur de la microfinance se développe au Togo, avec un nombre croissant d'IMF actives, mais celles-ci font face à des problèmes structurels. En dehors des systèmes de financement classiques, les institutions d'appui financier aux PME ou les sociétés de capital-risque, spécialisées dans les secteurs des start-up technologiques et du commerce électronique, sont extrêmement rares, voire inexistantes.</p>	<p>Mettre en place des incubateurs et accélérateurs spécialisés dans les start-up technologiques, dotés de compétences spécifiques ; mettre en place un fonds de garantie afin de leur faciliter l'accès aux prêts nécessaires à l'établissement de plan d'affaires ; stimuler l'investissement dans les start-up locales, par le biais d'incitations fiscales et de campagnes de promotion ; 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 » ; mener des campagnes d'information sur les programmes de financement ; 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.</p>

MÉTHODOLOGIE

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

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

Figure 2 : Méthodologie de l'évaluation



- ✓ **Phase 1 | Avril-mai 2018:** Engagement des parties prenantes et recherche documentaire. Elle a permis à l'équipe de mener une analyse préliminaire à travers l'examen de la documentation disponible sur le pays, la recherche de données statistiques et d'informations qualitatives en provenance de différentes sources, compilées par la CNUCED dans le cadre de l'initiative eTrade for all.
- ✓ **Phase 2 | Mai 2018:** Adaptation et diffusion par l'équipe des questionnaires destinés aux secteurs public et privé, diffusés à plus de 106 parties prenantes au Togo. Au total, 71 réponses aux questionnaires remplis en ligne ont été utilisés pour cette évaluation.
- ✓ **Phase 3 | 4 au 8 juin 2018:** Consultations dans le pays et validation locale des premières tendances pendant la mission des consultants à Lomé. Cinq réunions d'envergure, respectivement avec les secteurs public et privé, ont été organisées. La mission a également donné lieu à des rencontres bilatérales avec des représentants d'institutions clé, de plateformes de commerce électronique, ou de la société civile.

- ✓ **Phase 4 | Juin - août 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. Ceux-ci sont :

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

Les informations fournies dans ce rapport sont donc fondées sur les données recueillies auprès de 71 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.



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

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

Le Gouvernement togolais a placé le développement des TIC au centre des priorités nationales à travers l'adoption de deux déclarations de politique sectorielle consécutives. A la suite des succès enregistrés au cours des dernières années dans le domaine des TIC, la seconde feuille de route a été adoptée pour la période 2018-2022. Cependant, le commerce électronique ne dispose pas jusqu'à présent d'une politique dédiée, même si son potentiel a été mis en évidence dans la récente mise à jour de l'Étude diagnostique pour l'intégration du commerce (EDIC) menée au Togo³.

Le commerce électronique suscite néanmoins un vif intérêt de la part des autorités, car il prend place à l'intersection entre la volonté de renforcer les TIC et celle de favoriser le commerce et entrepreneuriat, des thématiques présentes dans l'ensemble des outils politiques de développement du Togo. Le présent exercice d'évaluation s'inscrit donc parfaitement dans cette volonté et pourra, par la suite, servir de base à tout développement stratégique du commerce électronique. En ce qui concerne la coordination entre les secteurs public et privé et le dialogue public-privé, ils gagneraient à être étendus au commerce électronique.

Le classement du Togo dans divers indices internationaux démontre une performance relativement moyenne de l'ensemble du secteur des TIC, même si elle apparaît en constante amélioration.

Deux classements sont particulièrement importants à prendre en considération pour situer le pays au niveau international :

- L'indice du commerce électronique B2C de la CNUCED : le Togo y est classé 111^e sur 144 pays en 2017. Il devance ainsi des compétiteurs régionaux tels que le Sénégal et le Bénin. Ce score est également en nette progression depuis quelques années (le Togo occupait la 123^e place en 2015) témoignant des avancées faites dans les domaines couverts par l'indice, qui sont les suivants : 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.
- L'indice de développement des TIC de l'UIT : classé 156^e sur 176 pays, le Togo a une moins bonne performance que celle de ses voisins (Sénégal ou Mali). L'indice englobe

entre autres des sous-indicateurs liés à l'infrastructure des TIC, au prix des services TIC et à leur caractère abordable, ainsi qu'aux compétences existantes dans le domaine des TIC au niveau national.

Tableau 1 : Classement CNUCED et UIT d'une sélection de 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

³ Rapport final de la mise à jour de l'EDIC, 2017, p.46.



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

Les TIC ont fait leur entrée parmi les grandes priorités nationales à travers l'adoption d'un certain nombre de politiques, mais le commerce électronique ne dispose pas encore d'une stratégie spécifique.

Entre 2011 et 2015, le gouvernement du Togo a adopté des mesures pour la promotion des TIC dans le cadre de la «Déclaration de politique sectorielle 2011-2015». Les mesures préconisées ont été en grande partie mises en œuvre, notamment le projet de E-gouvernement qui avait pour but de faciliter la communication entre l'administration et ses usagers. Toutefois, les avancées ne se limitent pas à cela : elles concernent l'ensemble des axes définis en 2011, y compris le développement d'un nouveau cadre réglementaire, l'arrivée de nouveaux opérateurs dans le secteur des télécommunications, la mise en place de nouvelles infrastructures pour soutenir les TIC et une multitude de projets visant à renforcer leur utilisation (ces avancées seront détaillées dans les chapitres suivants de cette évaluation).

À la suite des succès enregistrés ces dernières années dans le domaine des TIC, une nouvelle stratégie a été définie : la «Déclaration de politique du secteur de l'économie numérique pour la période 2018-2022».

Initiée avec le concours de la Banque mondiale, cette nouvelle politique sectorielle des TIC a été élaborée sur la base d'une étude des avancées réalisées jusque-là. La nouvelle politique va donc plus loin en se focalisant sur les retards restant à combler. Sa validation a eu lieu en octobre 2017 et les nouveaux axes définis sont les suivants :

1. Développer les infrastructures locales, nationales et internationales.
2. Favoriser la diffusion des TIC dans l'économie et l'accroissement des usages pour les populations les plus vulnérables.
3. Renforcer la concurrence sur l'ensemble des segments du marché.
4. Garantir la souveraineté numérique nationale, notamment la cybersécurité et la protection des citoyens.

1.2. Politiques nationales liées au commerce

Le commerce et le développement de l'entrepreneuriat sont des thématiques présentes dans l'ensemble des outils politiques de développement du Togo.

Cependant, le pays ne dispose pas encore d'une stratégie commerciale, même si son élaboration est prévue. Le commerce électronique n'a pas spécifiquement été intégré aux politiques nationales existantes, mis à part la déclaration sectorielle pour les TIC. Les politiques ayant une incidence sur le développement du commerce sont les suivantes :

- Plan national de développement 2018-2022
- Politique agricole du Togo (2015-2030)
- Politique nationale de l'industrie
- Plan directeur de développement et d'aménagement touristique du Togo
- Politique nationale de développement de l'artisanat
- Code de l'investissement
- Programme de l'Accord de Partenariat Économique pour le Développement (PAPED)

Le commerce électronique figure en exergue de la récente mise à jour de l'Étude diagnostique pour l'intégration du commerce (EDIC) du Togo, réalisée par le CIR en juin 2017.

Un certain nombre de recommandations spécifiques lui sont consacrées, notamment la mise en place d'un dispositif juridique et institutionnel pour le commerce électronique, un répertoire national des plateformes de commerce électronique, l'élaboration d'un cadre stratégique pour le commerce électronique (notamment dans le secteur du tourisme) et la mise en place d'appuis pour les entreprises s'engageant dans le commerce électronique (incubateurs, soutiens techniques et financiers, journées de promotion et structure d'appui dédiée au sein du Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé – MCPSP).⁴

⁴ Rapport final de la mise à jour de l'EDIC, 2017.



Le développement du commerce électronique a également bénéficié, entre 2013 et 2014, du programme TrainForTrade de la CNUCED, qui a permis au Togo de former environ une centaine d'acteurs publics et privés en matière de législation et de pratique du commerce électronique. Cette formation a conduit à intégrer des mesures clés dans la Déclaration de politique sectorielle 2011-2015 concernant les modifications des lois sur les transactions électroniques.

1.3. Cadre institutionnel

Le remaniement et la modernisation du cadre institutionnel prévus par la précédente Déclaration de politique sectorielle ont été concrétisés en 2017 avec la mise en place de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) et de l'Agence Nationale du Spectre des Radiofréquences (ANSR).

Ces deux nouvelles institutions spécialisées sont venues remplacer l'ancienne Autorité de Réglementation des secteurs de la Télécommunications et des Postes (ARTP). Les décrets portant sur l'organisation et

le fonctionnement de l'ARCEP et de l'ANSR ont été promulgués en 2015 et 2016. Le consortium AfricSearch & ICEA, constitué d'un cabinet togolais et d'un cabinet international, a donc été recruté avec le concours de la Banque mondiale, pour assurer la mise en place opérationnelle de l'ARCEP et de l'ANSR.

Toutefois, le commerce électronique ne dispose pas, quant à lui, d'un cadre institutionnel ou d'une coordination spécifique.

Une telle coordination est cependant importante, du fait du large éventail d'acteurs impliqués dans le domaine, qui va au-delà de ceux impliqués dans les TIC. Au cours des consultations à Lomé menées par la CNUCED entre le 5 et 7 juin 2018, les parties prenantes ont exprimé leur volonté de mettre en place une telle coordination afin de partager les expériences et de renforcer leur pouvoir de négociation sur les problématiques clés liées au commerce électronique. Une possible intégration de cette coordination dans le cadre du Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) ou le Conseil National du Patronat (CNP) a également été proposée par les parties prenantes.

Tableau 2 : Liste des institutions publiques par domaine de compétence dans le commerce électronique

Thématique du commerce électronique	Institutions responsables
1. Évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation de stratégies	Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé (MCPSP), Ministère des Postes et de l'Économie numérique (MPEN), Ministère de la Planification du Développement (MPD), Ministère de l'Économie et des finances (MEF), Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Réforme Administrative (MFPTRA), Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).
2. Infrastructures TIC et services	MPEN, MCPSP, ARCEP, Ministère des Infrastructures et des Transports (MIT), FAI (Togocom – y compris Togocel, Café informatique, Moov, Téoilis, GVA).
3. Logistique du commerce et facilitation des échanges	MPEN, MCPSP, Société des Postes du Togo (SPT), Office Togolais des Recettes (OTR), Centre des Formalités des Entreprises (CFE).
4. Solutions de paiement	BCEAO, ARCEP, MPEN, Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie (BTCl), ORABANK, Société Générale du Togo.
5. Cadre juridique et réglementaire	ARCEP, MPEN, MCPSP, BCEAO.
6. Développement des compétences en commerce électronique	Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR), Ministère des Enseignements primaire, secondaire et de la Formation professionnelle (MEPSFP), Ministère du Développement à la Base, de l'Artisanat, de la Jeunesse et de l'Emploi des Jeunes (MDBAJEJ), Ministère de l'Action Sociale, de la Promotion de la Femme et de l'Alphabétisation (MASPFA), Universités et instituts de formation (liste dans le chapitre 6 de cette évaluation).
7. Accès au financement	BCEAO, MPEN, MCPSP, MDBAJEJ, MEF, Banques commerciales (liste dans le chapitre 7 de cette évaluation), Fonds National de la Finance Inclusive (FNFI), Fonds d'Appui aux Initiatives Économiques des Jeunes (FAIEJ), Agence Nationale de Promotion de Garantie et de Financement des PME/PMI (ANPGF).



Le nombre d'institutions impliquées dans le domaine du commerce électronique est très élevé. Ces institutions sont listées dans le Tableau 2, par thématique d'intervention.

1.4. Le secteur du commerce électronique au Togo

Les sites de commerce électronique du Togo sont principalement spécialisés dans la revente et la distribution de produits.

Parmi les 19 plateformes, 10 sont impliquées dans la revente (souvent de produits ménagers, mais aussi de matériel informatique). Le second secteur concerné est celui de la mode et des accessoires, avec 5 plateformes spécialisées. Oel propose un marketplace (sur le modèle de eBay), Adidogome, la vente de livres numériques, et enfin, la société Mijiyawa propose un vaste panel de produits et services financiers adaptés aux besoins de la population togolaise (voir Encadré 1). Une liste de sites de commerce électroniques est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Sites de commerce électronique au Togo

Nom	Secteur	Site web
Société Mijiyawa	Aide à l'investissement, vente, crédits, tontines.	https://societemijiyawa.com/
Adidogome	Livres numériques gratuits	http://www.adidogome.com/
Oel Marketplace	Création de sites marchands en ligne	http://oel.tg/
Jacque Créations	Mode et accessoires	https://jacquiecreations.com/
Look d'Ange	Mode et accessoires	http://www.jmcpartenaires.com/
K-lebasse	Mode et accessoires	http://k-lebasse.com/
El-yanaa	Vente en ligne de tous produits	http://www.el-yanaa.com/
THACS	Mode et accessoires	https://www.thacs.com/
Togosimé	Produits alimentaires et divers	https://togosime.fr.gd/
Allo Resto	Restauration en ligne	http://dev.allorestomaison.com/index.php
Boenli	Revente (smartphones)	https://boenli.wordpress.com/
La Gastillo	Revente, distribution	http://www.lagastillo.net/e-commerce.html
Assihub-Togo	Tous produits américains	https://assihub.com/
Miaplenou	Revente, distribution (tous types de produits)	https://www.miaplenou.com/
Chronobusiness	Revente, distribution (restauration et produits de santé)	https://store.chronobusinessstg.com/
Jmsamall	Revente, distribution (tous types de produits fabriqués en Chine)	http://www.jmsamall.com/
Group Cieltel	Revente, distribution (tous types de produits)	http://cielstel.com/
Leodo	Revente, distribution (tous types de produits)	http://www.leodo.ch/
Lomé Shopping	Revente, distribution (tous types de produits)	https://lomeshopping.com/

Source : MCPSP, 2018.



Encadré 1 : La Société Mijiyawa met en place un commerce électronique adapté aux besoins togolais

La Société Mijiyawa est une entreprise sociale togolaise qui fournit des produits et services traditionnels adaptés aux besoins de la population tout en utilisant des moyens de vente en ligne. L'ensemble des biens vendus par la société sont accompagnés de services et prestations qui permettent de faciliter les démarches de l'acquéreur, et l'entreprise livre l'ensemble de ses biens aux clients (le paiement s'effectue à la livraison). La liste des produits et services proposés est très variée. Parmi ceux-ci, on peut citer :

- Aide à l'investissement au Togo et accompagnement
- Vente de biens :
 - À la diaspora en Afrique (produits alimentaires et matériels via Internet)
 - Enseignes lumineuses
 - Véhicules motorisés
 - Accessoires de voitures/pneus
 - Articles scolaires et bureautiques
- Crédits sur la vente de biens (0% selon le financement islamique) :
 - Crédits alimentaires
 - Crédits électroménagers et électroniques
 - Crédits sur les véhicules (motos et voitures)
- Tontines scolaires (pour les fournitures scolaires)

Source : <https://societemijiyawa.com> et brochure promotionnelle de la société Mijiyawa.

1.5. Disponibilité des statistiques

Les données ou les statistiques sur le commerce électronique ne sont pas disponibles.

L'état des lieux du secteur n'a jamais été fait. Néanmoins, les informations récentes font état de plus d'une vingtaine de sites de commerce électronique en activité au Togo. Ce sont pour la plupart des sites de B2C (Business to Consumer) auxquels s'ajoutent quelques sites de C2C (Consumer to Consumer).



2. INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES

Dans la sous-région, le Togo se classe parmi les premiers au regard de l'infrastructure de connectivité Internet, tant au niveau de l'Internet à haut-débit fixe, qu'au niveau de la pénétration de l'Internet mobile, même si la qualité des services offerts n'est pas stable et les prix pratiqués sont relativement élevés. Le marché des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) fixe a considérablement évolué sur les deux dernières années. Deux opérateurs se partagent à présent le marché: le fournisseur public, TOGOCOM⁵, qui domine largement avec 90.5% de parts, et CAFE Informatique & Télécommunications. Le marché des FAI est récemment devenu plus concurrentiel avec l'arrivée de nouveaux opérateurs en 2018: Teolis SA et Group Vivandi Africa (GVA) Togo. Le développement de leurs produits est en cours. Le marché de la connectivité mobile, réseau et Internet, a lui aussi connu un développement important sur les deux dernières années. Malgré ces avancées, des efforts restent à faire sur la qualité des services au regard de l'avis des consommateurs. De nombreuses infrastructures sont toutefois mises en place pour combler ces lacunes (le réseau E-gouvernement, le programme WARCIP, le réseau Wifi Campus, le réseau Wifi public ou encore le projet E-Village). En matière d'accès à l'électricité, deux problèmes persistent: la couverture géographique et la qualité du raccordement.

Le Togo compte depuis peu quatre opérateurs sur le marché de l'Internet fixe et deux opérateurs sur le marché de l'Internet mobile.

Le groupe public TOGOCOM est présent sur les deux marchés avec sa filiale Togocel. Le Tableau 4 résume les services de ces différents opérateurs.

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

Le Togo se classe parmi les premiers dans la sous-région au regard de l'infrastructure de connectivité Internet, tant au niveau de l'Internet haut-débit fixe, qu'au niveau de la pénétration de l'Internet mobile.

Pour les abonnements à l'Internet haut-débit fixe, le Togo se classait second en 2016, derrière le Sénégal, avec 0.59% (voir Figure 3)⁶. Pour l'accès à l'Internet mobile, les chiffres actuellement disponibles d'ITU montrent une pénétration de 20.6%⁷. Cela place le Togo juste après la Côte d'Ivoire et le Sénégal, qui comptabilisaient respectivement des taux de pénétration de l'Internet mobile de 24.6% et 23.7% en 2016, et également loin devant le Bénin avec 2.8%. Cependant, au niveau de la pénétration du réseau mobile, le Togo occupait seulement la sixième place dans la région avec 74.9% de télé-densité mobile en 2016.

Tableau 4 : Liste des FAI au Togo et types d'accès à l'Internet proposés

Internet fixe	TOGOCOM	Fibre, ADSL, Wifi public.
	CAFE Informatique & Télécommunications	BLR
	Teolis SA	LTE, faisceaux hertziens (commercialisé mais toujours en cours d'installation).
	Group Vivendi Africa	Fibre (commercialisé mais toujours en cours d'installation à Lomé).
Internet mobile	Togocel	Couverture réseau 4G, 3G.
	Moov'	Couverture réseau 4G, 3G+.

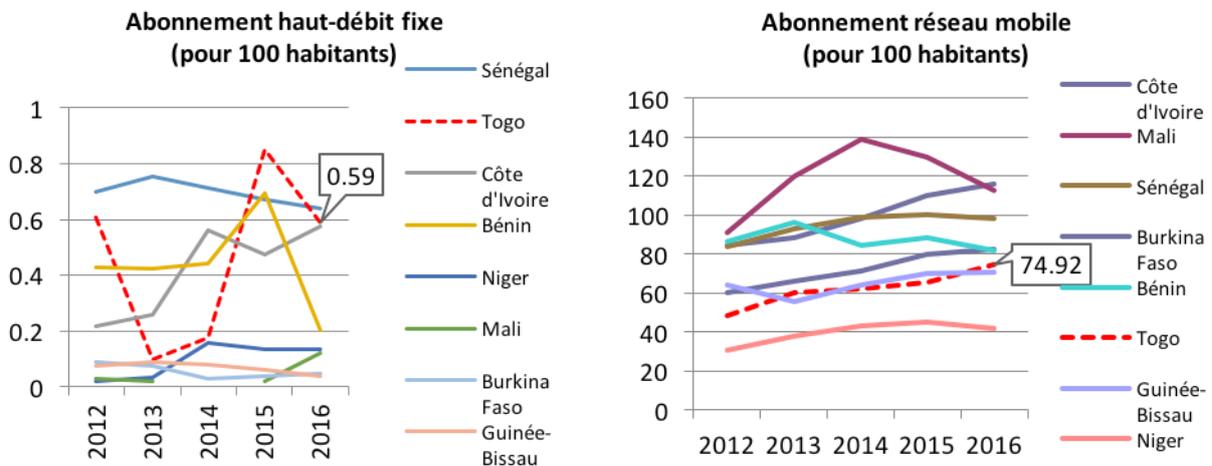
⁵ Par un décret adopté en Conseil des Ministres le 13 juillet 2017, le groupe Togo Telecom est devenu TOGOCOM.

⁶ Abonnement haut-débit fixe (par 100 habitants) 2016, WDI, consulté en juillet 2018.

⁷ Le chiffre du Ministère des Postes et de l'Économie Numérique (MPEN) indique quant à lui 35.6% en 2017.



Figure 3 : Comparaison régionale UEMOA : abonnements haut-débit fixe et abonnements mobiles



Source : WDI et UIT, 2018.

Le marché des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) fixe a considérablement évolué sur les deux dernières années. Cependant, le principal fournisseur public, TOGOCOM, maintient sa domination.

Le marché des FAI est aujourd'hui libre au Togo. Les FAI ont en effet la possibilité d'acheter de la bande passante internationale auprès du fournisseur de leur choix, avec accès aux câbles sous-marins, à la voie satellitaire, ou à la voie terrestre en se raccordant aux frontières. Toutefois, le groupe TOGOCOM domine toujours le marché (voir Figure 4), même si cette domination ne débouche pas sur une meilleure qualité de services selon les parties prenantes présentes aux consultations. D'après celles-ci, les connexions à l'Internet fixe fournies par Togocom sont généralement très lentes, instables et la qualité de service de la voix est inférieure aux seuils minimaux fixés par l'Agence de régulation nationale, l'ARCEP. En outre, les délais de réponse du service après-vente (SAV) sont longs, près de deux semaines selon certains témoignages. Cette longue période de résolution est parfois due à la difficulté d'identifier la panne sur la ligne, en raison de la vétusté des installations. Les coupures de courant sont également une cause fréquente de ces problèmes de connexion. Par conséquent, la couverture géographique et la qualité du raccordement électrique doivent être améliorées.

Des mesures sont actuellement prises pour diversifier les sources d'énergie et améliorer le mode d'électrification des villes et des campagnes. La production énergétique est restée à son niveau de 2013, soit 161 MW, mais le nombre de nouveaux abonnés a fortement progressé, passant de 20 792 en 2013 à 32 193 en 2016, soit un taux d'accroissement de 55%. En parallèle, le taux d'électrification national s'est étoffé, passant de 23% en 2010 à 26,5% en 2015, tout en demeurant largement insuffisant. De plus, le coût de l'électricité au Togo est nettement supérieur à la moyenne régionale. Tout cela a poussé nombre d'entreprises à investir dans l'acquisition de groupes électrogènes qui constituent une source d'électricité encore plus onéreuse.⁸

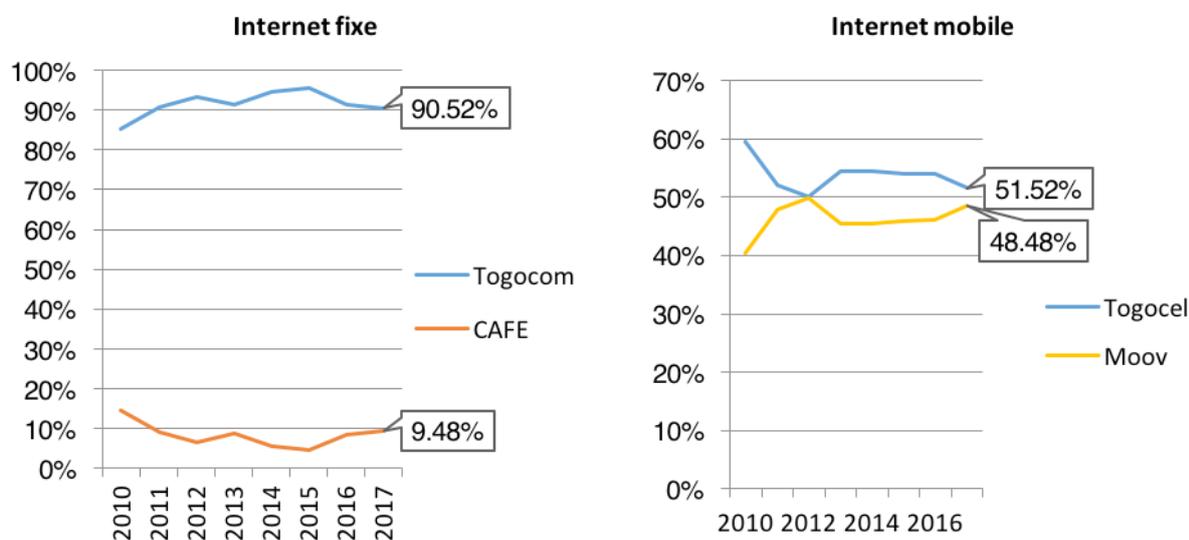
Le marché de l'Internet fixe va vraisemblablement devenir plus concurrentiel avec le lancement des offres commerciales des deux nouveaux FAI depuis mars 2018.

Le Togo compte aujourd'hui quatre fournisseurs d'accès à l'Internet : TOGOCOM, CAFE Informatique & Télécommunications, et les deux nouveaux arrivants que sont Teolis SA et GROUP VIVENDI AFRICA (GVA) Togo. Ces derniers se sont vus attribuer mi-2017 deux nouvelles licences de FAI. Leurs cahiers des charges incluent de fortes obligations d'investissements et des exigences de qualité de service, garantes d'une certaine performance. Les deux FAI ont déployé leurs infrastructures et entamé la commercialisation de leurs offres Internet dès mars 2018.

⁸ Rapport final de la mise à jour de l'EDIC, 2017



Figure 4 : Parts de marché Internet fixe et mobile des opérateurs au Togo



Source : Statistiques MPEN.

Le marché de la connectivité mobile, voix et Internet, a lui aussi connu un développement important sur les deux dernières années.

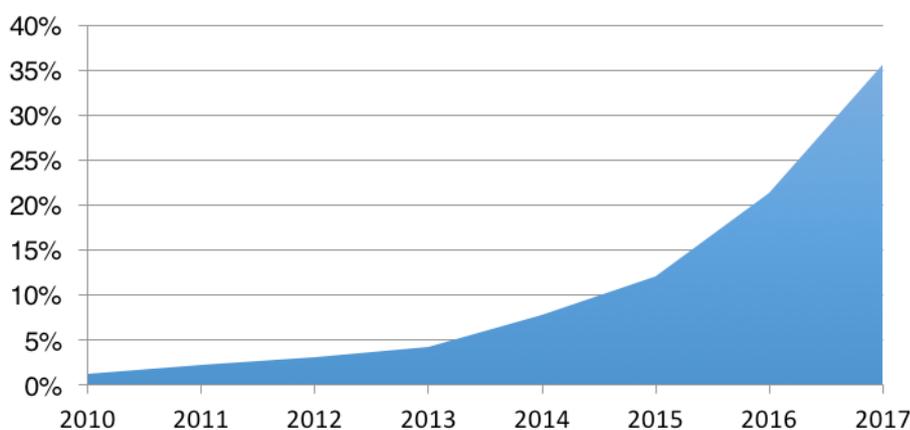
Les deux opérateurs mobiles traditionnels sont Togocel (filiale de TOGOCOM) et Moov, opéré par Atlantique Telecom Togo, filiale du groupe Maroc Telecom. En janvier 2016, la licence de Moov a été étendue à la 3G. Suite à cela, le taux de pénétration de l'Internet mobile est passé de 7% en 2014 à 20.6% en 2016 selon les chiffres d'ITU et à 35.6% en 2017 selon ceux du MPEN (voir Figure 5), et les prix de l'Internet mobile ont chuté de plus de 50% en 2 ans. Les licences 4G ont été attribuées en juin 2018. Togocel, qui a obtenu sa licence en juin 2018, est en voie de finaliser la mise en place de la couverture de Lomé et de Kara. Le

déploiement est également en cours pour les autres grandes villes du pays. L'introduction de la 4G au Togo devrait accélérer encore davantage la dissémination de l'Internet haut débit, comme cela a été le cas dans les pays voisins où la 4G a été introduite. Du côté de la téléphonie mobile, même si le taux de pénétration a augmenté de manière très importante (il a atteint 82.98% fin 2017, soit un quasi-doublement depuis 2012), le Togo reste en retard par rapport à la région.

Malgré ces avancées, des efforts restent à produire sur la qualité du service réseau et sur l'Internet mobile.

La couverture réseau en dehors de Lomé est loin d'être satisfaisante. Le décret relatif au service universel des

Figure 5 : Parts de marché Internet fixe et mobile des opérateurs au Togo



Source : MPEN, 2018.



télécommunications, adopté le 18 avril 2018, a pour objectif de contraindre les opérateurs mobiles à couvrir des zones qui ne sont pas forcément économiquement viables pour eux. Cette couverture universelle s'aligne sur l'une des principales priorités de la nouvelle Déclaration de politique sectorielle. Un autre problème récurrent est l'incompatibilité du matériel utilisé par les consommateurs avec les fréquences utilisées par

les opérateurs mobiles. Le consommateur n'est pas informé de ces incompatibilités lors de l'achat de smartphones neufs ou de seconde main et ne pense pas à s'assurer de leur conformité avec les fréquences locales.

Les principaux indicateurs relatifs à la connectivité au Togo figurent dans le Tableau 5.

Encadré 2 : Gratuité des frais d'itinérance mobile et coopération régionale dans l'espace UEMOA/CEDEAO

Par la décision 09/2006/CM/UEMOA, le Comité des Régulateurs (CRTEL), structure regroupant les Autorités nationales de régulation des États membres de l'UEMOA, a été créé. Cette instance de concertation sous-régionale encourage la mise en œuvre d'une politique de régulation harmonisée dans le secteur des télécommunications. Régi par le protocole d'Abidjan, un projet de règlement sur le Free Roaming a été validé lors de la 15ème réunion des ministres en charge des télécommunications et des TIC de la CEDEAO en octobre 2017. Les pays qui ont rejoint l'initiative sont : le Sénégal, le Burkina Faso, la Guinée Conakry, le Mali, la Côte d'Ivoire, le Togo et plus récemment, le Bénin. 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 sur trois leviers essentiels :

- La gratuité de la réception des appels venant des États signataires vers le pays visité, mais 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 2017 à Niamey. En lien avec les objectifs de ce nouveau cadre de dialogue politique, 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 transpositions des textes communautaires UEMOA/CEDEAO.

Sources : UEMOA, CEDEAO, ARCEP.



Tableau 5 : Indicateurs TIC pour le Togo

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	PMA (estimation 2017)	Développé (estimation 2017)
Abonnements à la téléphonie fixe	60 273	61 590	62 537	53 311	52 690	33 817	36 111
Abonnements à la téléphonie fixe (pour 100 habitants)	0.90	0.90	0.89	0.74	0.71	0.44	0.50	0.89	37.32
Abonnements à la téléphonie cellulaire et mobile	2 695 335	3 312 239	4 262 993	4 516 114	4 855 206	5 505 424	6 069 905
Abonnements à la téléphonie cellulaire et mobile (pour 100 habitants)	40.35	48.29	60.53	62.47	65.46	74.92	82.98	70.43	127.27
Abonnements raccordements haut-débit fixe	34 039	41 493	6 915	12 610	63 108	44 857
Abonnements raccordements haut-débit fixe (pour 100 habitants)	0.51	0.60	0.10	0.17	0.85	0.59	0.20	1.00	31.02
Abonnements raccordements haut-débit mobile (pour 100 habitants)	20.60	22.29	97.14
Pourcentage d'individus utilisant Internet	3.50	4.00	4.50	5.70	7.12	11.31	..	17.53	81.03

Source: UIT, 2018.



2.2. Principaux projets d'infrastructure

La volonté du Gouvernement togolais de développer l'économie numérique s'est matérialisée sous la forme de nombreux projets d'infrastructure. La plupart de ces projets ont été lancés entre 2015 et 2018. Les projets d'envergure sont listés ci-après :

1. Le réseau E-gouvernement: Ce projet a permis l'installation d'un réseau de plus de 250 km de fibre optique reliant quelque 560 bâtiments de l'administration publique dans la ville de Lomé. Il a été lancé le 24 avril 2017, en partenariat avec le PNUD et le Département des affaires économiques et sociales des Nations Unies (DAES). La mise en place de la connexion haut-débit entre les principaux organes du Gouvernement a pour vocation :

- L'amélioration de la circulation des informations, avec la mise en place d'une messagerie gouvernementale et d'outils de travail collaboratif pour les membres du gouvernement ;
- Le rapprochement des citoyens grâce à la mise en ligne d'un portail pays (www.togo.gouv.tg) permettant d'accéder à l'ensemble des sites étatiques, dont le site www.service-public.gouv.tg qui recense les démarches administratives et permettra prochainement la création d'entreprise en ligne, afin de faciliter les démarches des citoyens et des investisseurs ;
- Le rapprochement avec les collectivités locales grâce à la connexion avec l'initiative E- Village (voir point 5 ci-dessous).

2. Le Programme Régional Ouest-Africain de Développement des Infrastructures de Communications (WARCIP): Dans le cadre de ce programme de la Banque mondiale, l'État togolais a reçu une subvention de 30 millions de dollars. Celle-ci a déjà permis, en juin 2017, la mise en place d'un Point d'échange Internet (IXP)⁹. 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. Il est géré par l'association « Togo Internet Exchange Point » ou TGIX.

Le programme a également permis de lancer la construction d'un centre d'hébergement de données (« carrier hotel »). Ce « data center » mettra à disposition des entreprises un espace, de l'énergie, un circuit de refroidissement, etc. pour qu'elles puissent entreposer en toute sécurité leurs serveurs, leurs équipements de réseau ou encore leurs équipements de stockage. Il est prévu, dans le cadre de ce projet, l'acquisition et la revente en gros de capacités Internet internationales, pour améliorer les conditions d'accès des fournisseurs de services à des coûts plus bas.

3. Le projet Wifi Campus: ce projet a consisté en une mise à disposition de l'Internet haut débit dans les universités et les CHU, avec la mise en place d'un nouveau réseau doté d'une capacité de plus de 300 Mbps, à travers le déploiement d'un vaste réseau de hotspots wifi ainsi que le raccordement à la fibre optique de 121 bâtiments sur l'ensemble des campus universitaires et des centres hospitaliers universitaires du pays. L'inauguration du Wifi Campus a eu lieu en janvier 2018. L'initiative Wifi Campus, comprend aussi la création d'un fonds de « Transformation digitale des universités » ayant pour vocation de mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour moderniser les campus universitaires. Passé le quota de 100 heures offertes, les usagers ont la possibilité de procéder à l'achat d'heures supplémentaires de connexion subventionnées. L'argent collecté par l'opérateur sera reversé à ce fonds, créé pour permettre aux universités publiques du pays d'amorcer leur transition digitale, d'élaborer et de mettre en œuvre des projets innovants pour leur modernisation.

4. Le projet Wifi public, avec l'installation de hotspots wifi dans des lieux publics : L'opérateur TOGOCOM a installé des accès Wifi publics d'une capacité de 100 Mbit/s dans plusieurs grandes localités, qui permettent aujourd'hui à plusieurs centaines de milliers de personnes d'avoir accès à l'Internet haut débit.

⁹ 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.



5. Le projet E-Village pour l'administration

électronique: ce projet consiste en l'équipement des 4 400 chefs de village et chefs de canton d'un téléphone portable, d'une carte

Sim et d'un crédit téléphonique mensuel. Cet ensemble est complété par une plateforme innovante de recueil permanent, d'analyse et de traitement d'informations.

Encadré 3 : Le Togo sélectionné pour le programme de seuil du MCC et Compact for Africa du G20

Le Togo a récemment été sélectionné comme pays bénéficiaire de deux programmes d'aide majeurs visant à améliorer l'environnement des affaires et à favoriser les investissements privés qui à terme pourront faciliter l'écosystème du commerce électronique.

Le premier est le Programme de seuil (Threshold), programme de subvention du Millennium Challenge Corporation (MCC), une agence d'aide internationale américaine, qui consiste à accompagner les pays s'étant engagés à améliorer leurs performances en matière de bonne gouvernance, de liberté économique et d'investissement dans le capital humain. Ce programme, doté de 35 millions de dollars, table sur deux objectifs : l'amélioration de l'accès aux services TIC pour tous les Togolais, et l'élargissement de l'accès à la terre par la reconnaissance et la protection des droits fonciers coutumiers, ainsi que le développement d'un cadre réglementaire permettant de mettre en œuvre le nouveau code foncier. Afin d'être sélectionné, le Gouvernement togolais a dû satisfaire à un certain nombre d'indicateurs clés du MCC, ce qui a accéléré le processus de réformes sur les deux dernières années en matière de bonne gouvernance, et plus particulièrement dans le domaine des TIC.

Le second programme est le Programme Compact With Africa du G20. Le Togo a été officiellement admis au sein du groupe des pays africains retenus en juin 2017 par la présidence allemande du G20. L'objectif du Compact With Africa est de créer un cadre propice aux investissements privés dans les pays africains. Ce nouveau partenariat économique vise donc à renforcer les investissements privés dans les pays retenus, notamment dans le domaine des infrastructures. Tout comme pour le Programme de seuil du MCC, chaque pays doit démontrer, pour être sélectionné, sa volonté réformatrice par le biais d'un programme élaboré en accord avec les principales institutions internationales (FMI, Banque mondiale et BAD notamment), favorisant l'investissement privé et permettant de soutenir la croissance sur le long terme. Dans sa démarche, outre celui des institutions internationales, le Togo a bénéficié de l'appui de plusieurs pays membres du G20.

Source : <https://www.mcc.gov/where-we-work/country/togo> et <https://autogo.tg/admission-togo-sein-groupe-compact-with-africa-g20/>

3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES

Le Togo est deuxième dans la région selon l'indice de fiabilité des services postaux ainsi que dans la facilité des envois internationaux¹⁰. Cependant, l'aspect « livraison et logistique » a unanimement été signalée par les parties prenantes au commerce électronique comme l'un des principaux freins à leur activité. Les services postaux sont relativement bien développés au Togo, avec une bonne répartition des services, mais l'adressage reste un problème majeur et la rapidité des livraisons varie grandement entre la capitale, l'international, et les régions. Le développement des plateformes de commerce électronique est également entravé par le fait que ces entreprises ne sous-traitent pas leur service de livraison. Pour ce qui est de l'environnement des affaires et de la facilitation des échanges internationaux, le rapport Doing Business 2018 enregistre un recul d'une place du Togo, malgré un certain nombre d'avancées significatives, notamment dans la création d'entreprises, l'obtention du permis de construire et le raccordement à l'électricité¹¹. Le Togo s'est en effet doté d'une plateforme électronique qui interconnecte plusieurs agences, aussi bien pour les procédures d'importation et d'exportation que pour les paiements y afférant, ainsi que d'une plateforme de facilitation de la création d'entreprises à travers la mise en place d'un Centre des Formalités des Entreprises (CFE), un guichet unique en ligne. Pour le transport routier, le Togo dispose d'un ensemble de grands réseaux stratégiques qui sont dans l'ensemble en bon état, notamment l'axe littoral le raccordant au Bénin et au Ghana.

¹⁰ UPU et Indice de performance logistique de la Banque mondiale.

¹¹ Banque mondiale, Doing Business – Réformer pour créer des emplois, 2018.



3.1. Modalités de livraison

Le Togo occupe la deuxième place au niveau régional dans l'indice de fiabilité des services postaux, ainsi que dans la facilité des envois internationaux, comme l'illustre la Figure 6. Cependant, malgré ses bons résultats dans ces deux indicateurs, l'aspect « livraison et logistique » a unanimement été signalé par les parties prenantes au commerce électronique comme l'un de principaux freins à leur activité.

Les services postaux sont relativement bien développés au Togo comparés à ceux de pays voisins tels que le Bénin ou le Ghana, avec une bonne répartition des services.

La poste fonctionne avec plus de 80 bureaux locaux répartis sur le territoire togolais. Elle dispose d'un service « post tracker » qui permet le suivi en ligne des colis au niveau national, ce qui peut être très utile pour les plateformes de commerce électronique. Néanmoins, comme cette option requiert un paiement supplémentaire, les plus petites compagnies n'ont pas les moyens de l'utiliser. À l'international, les envois sont réglementés, et le suivi est inclus par défaut dans chaque envoi.

L'adressage, comme dans beaucoup de pays de la sous-région, reste un problème majeur.

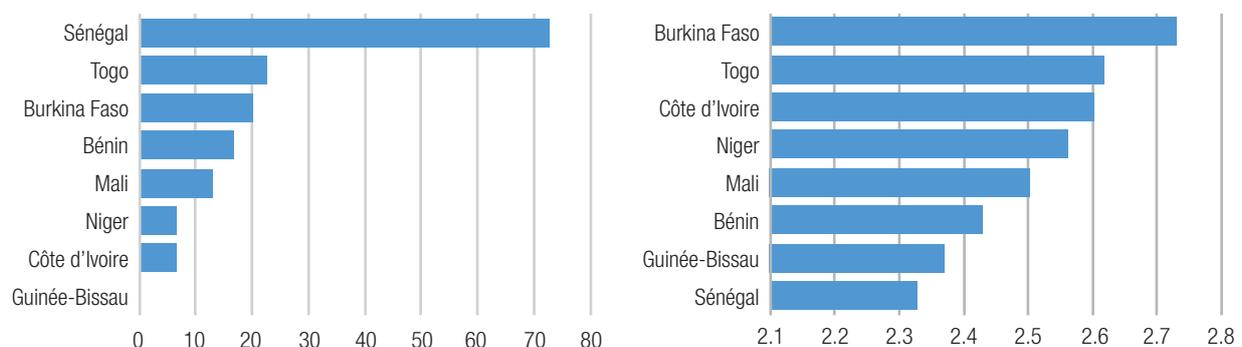
Une campagne d'adressage a été effectuée à Lomé il y a une dizaine d'années, mais cet adressage n'a pas pu aboutir et n'est pas exhaustif. De plus, les adresses restent très peu utilisées à ce jour, car les noms des rues sont mal indiqués. La population ne les connaît donc pas et préfère se référer à des points stratégiques de la ville comme repères. Dans toutes les zones

situées en dehors de la capitale, y compris les autres villes du pays, l'adressage est inexistant. Pour pallier cette difficulté, la plupart des entreprises de livraison ou les plateformes de commerce électronique utilisent le GPS comme moyen de localisation. Au-delà du problème d'adressage, l'envoi des colis se heurte au problème d'identification du destinataire. Les individus sont actuellement identifiés par le biais de leur numéro de téléphone, puisque l'adresse n'est pas une donnée disponible. Afin de remédier à ce problème majeur, un vaste projet d'identification nationale biométrique des citoyens, intitulé « e-ID Togo », a été initié par la Présidence.

Selon les parties prenantes, le niveau de facilité de livraison se distingue très fortement si l'envoi est destiné à la capitale, aux autres zones du pays ou à l'international.

Pour ce qui est des envois nationaux destinés à la capitale, les services de coursiers sont très nombreux à Lomé et la Poste fournit des services suffisants et abordables. Toutefois, dès que les envois ont une destination extérieure à Lomé, il n'y a plus de services de livraison en dehors de la poste, les prix deviennent une contrainte et le suivi est optionnel et cher. Pour ce qui est de l'international, le même problème de coût se pose avec la Poste. Un nouveau service « DHL e-commerce » existe, mais il demeure également peu abordable, notamment à cause des prix élevés du transport aérien régional. Afin d'économiser sur ces envois, les opérateurs se tournent volontiers vers des moyens informels, confiant par exemple leurs colis aux individus (chauffeurs des transports routiers tels que les bus ou les convois). Ces moyens comportent cependant des risques considérables et n'offrent aucune garantie quant à la livraison de la marchandise.

Figure 6 : Indice de fiabilité des services postaux et facilité des envois internationaux



Source : UPU et Indice de performance logistique de la BM.



Un problème concernant spécifiquement les envois à l'étranger est l'imprédictibilité de l'application de taxes et tarifs sur la marchandise, car cette application se fait sur décision du douanier. Si la marchandise est considérée comme personnelle, elle ne sera pas imposée, mais si elle est considérée comme potentiellement commercialisable, un ensemble de taxes lui sera appliqué. Il n'y a donc, selon ce système, pas de critères nets ni de seuil de minimis appliqué.

Le développement des plateformes de commerce électronique est actuellement entravé par le fait que ces entreprises ne sont pas en mesure de sous-traiter leur service de livraison.

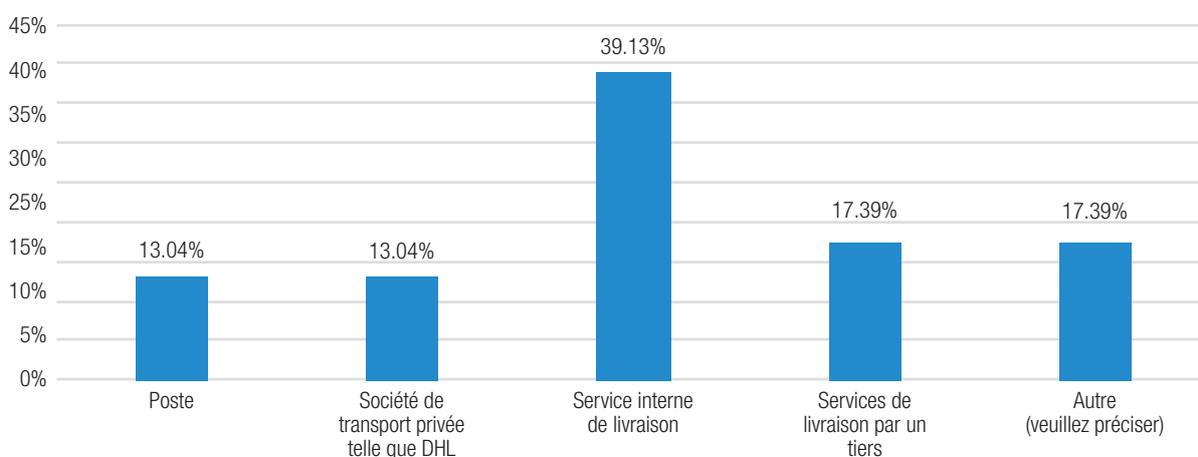
La plupart des plateformes de commerce électronique gèrent l'ensemble de la chaîne, y compris la livraison (voir Figure 7), ce qui diminue fortement leur capacité de livraison par jour et augmente les coûts. Cela s'explique d'abord par un problème de confiance vis-à-vis des livreurs extérieurs, qui n'ont en général aucune qualification. Les commerçants n'ont par ailleurs aucune garantie que le livreur va remettre le bien ou la marchandise à son destinataire, surtout si celle-ci a de la valeur (c'est le cas, par exemple, du matériel informatique). Un autre problème qui se pose lors d'une collaboration avec des services de livreurs traditionnels est la difficulté à organiser la politique des retours (inscrite dans la nouvelle loi sur les transactions électroniques de 2017).

3.2. Facilitation des échanges¹²

Le Togo est signataire de l'Accord de Facilitation des Échanges (AFE) de l'OMC depuis le 1^{er} octobre 2015.

Il a également soutenu la mise en œuvre de cet accord en mettant en place le Comité national pour la facilitation des échanges (CNFE) en application de l'article 23.2. Le CNFE a été institué par le décret présidentiel N° 2016-101/PR du 20 octobre 2016. En 2016, deux réunions ont été tenues au cours desquelles les membres ont réfléchi au décret d'application et au règlement intérieur. En 2017, quatre réunions trimestrielles du CNFE ont été organisées. Trois ateliers d'information et de sensibilisation se sont tenus à destination des transitaires, importateurs et exportateurs, transporteurs etc. Il a également été procédé à la catégorisation des mesures de l'AFE. Une tournée de sensibilisation et d'information à l'adresse des organismes présents aux frontières a été effectuée. Quatre grandes frontières ont été couvertes : le port de Lomé, Kwadjiviacopé, Sanvée-Condji et Cinkassé. En 2018, outre les réunions trimestrielles, deux ateliers ont été programmés, l'un sur l'analyse des goulots d'étranglement et l'autre sur les mesures de catégorie B¹³. Concernant l'art 7.2 sur les paiements électroniques, beaucoup d'efforts restent à faire afin de permettre aux opérateurs de disposer de solutions innovantes en la matière. Les travaux de catégorisation des mesures de fond de l'AFE ont permis, entre autres, de relever quelques insuffisances dans les solutions de paiement

Figure 7 : Prestataires utilisés par le secteur privé pour expédier les produits (23 réponses)



Source : CNUCED.

¹² Cette section s'appuie en grande partie sur le Rapport final de la mise à jour de l'EDIC, 2017.

¹³ Pour plus d'informations sur les catégories des mesures : <https://www.tfadatabase.org/notifications/implementation>



proposées par les banques. À celles-ci s'ajoutent le manque d'incubateurs performants liés au commerce électronique, couplé à une connexion Internet défaillante. Pour cette raison, le Comité a notifié une mesure de catégorie C afin de pouvoir bénéficier d'une assistance technique pour une mise en œuvre complète de ladite mesure au profit de l'ensemble des opérateurs économiques.

Le rapport «Doing business 2018» montre un recul d'une place du Togo, malgré un certain nombre d'avancées significatives, notamment dans les domaines de la création d'entreprises, de l'obtention du permis de construire et du raccordement à l'électricité. Cela est dû à nombre de réformes et d'actions menées sur ces thèmes, présentées ci-après. Les résultats Doing business 2018 sur le commerce transfrontalier sont détaillés dans le Tableau 6.

Dans un souci de facilitation du transport et du commerce, la Société d'Exploitation du Guichet Unique du Commerce Extérieur au Togo (SEGUCE) a été mise en place en 2013 dans le cadre d'un partenariat public-privé. Ce Guichet Unique est une plateforme de haute technologie conçue pour gérer tous les mouvements des marchandises, quel que soit le type d'acheminement.

Tableau 6 : Indicateurs Doing Business – Commerce transfrontalier 2018			
Indicateur	Togo	Afrique subsaharienne	Pays OCDE
Respect des procédures de commerce transfrontalier			
Délai à l'exportation (en heures)	67	100.1	12.7
Coût à l'exportation (USD)	163	592.1	149.9
Délai à l'importation (en heures)	168	136.4	8.7
Coût à l'importation (USD)	612	686.8	111.6
Respect des exigences en matière de documentation			
Délai à l'exportation (en heures)	11	87.8	2.4
Coût à l'exportation (USD)	25	215.1	35.4
Délai à l'importation (en heures)	180	103	3.5
Coût à l'importation (USD)	252	300.1	25.6

Source : Doing business 2018, Banque mondiale.

Le Togo s'est doté d'une plateforme électronique qui interconnecte plusieurs agences, aussi bien pour les procédures d'importation et d'exportation que pour les paiements afférents, avec pour conséquence la réduction du temps nécessaire aux opérations d'importation et d'exportation. Plusieurs projets s'exécutent aujourd'hui à travers l'amélioration des services des transports, du commerce et des douanes, en particulier, l'UEMOA favorise l'interconnexion des systèmes informatiques douaniers du Togo, du Burkina Faso, du Mali et du Niger avec la mise en place d'un logiciel dénommé Sydonia world. Le problème majeur tient aux délais et coûts liés à la logistique de l'importation des marchandises qui, souffre aujourd'hui du non-respect des procédures de commerce transfrontalier et de transport intérieur. En ce qui concerne les exportations, le problème ne se pose pas avec acuité, ce qui explique son rang relativement bon de 121ème (même s'il est en recul). Cela se reflète aussi dans les délais et coûts à l'export limités par rapport à la moyenne subsaharienne, parfois même en dessous de la moyenne des pays OCDE (indicateur du coût de la documentation à l'export).

Facilitation de la création d'entreprises à travers la mise en place du Centre des Formalités des Entreprises du Togo (CFE Togo), un guichet unique qui résout le problème de la multiplicité des services.

La mise en place d'un service en ligne sur le site du CFE Togo permet également de formaliser l'ensemble des procédures en ligne. Ce guichet réduit le coût et la durée des formalités pour la création d'entreprise au Togo. Cependant, des efforts restent encore à faire pour mettre en place des guichets au niveau des régions afin d'accompagner les processus de déconcentration et de décentralisation.

Au niveau du transport routier, le Togo dispose d'un ensemble de grands réseaux stratégiques (le raccordant aux pays voisins) pour la plupart en bon état, notamment l'axe littoral le raccordant au Bénin et au Ghana.

Le Togo possède trois corridors routiers qui desservent le port de Lomé et les pays de la sous-région. Le corridor Lomé - Ouagadougou, qui constitue l'épine dorsale du réseau routier togolais, abrite un poste de contrôle juxtaposé aux frontières, à Cinkassé, mis en service en 2010. Depuis la mise en œuvre



du Programme régional de facilitation du transport et du transit routier en Afrique de l'Ouest en 2003, certaines mesures ont été réalisées ou sont en voie d'avancement; il s'agit notamment de la création des institutions de facilitation (comités nationaux et comités de gestion de corridors), de la mise en place de postes de contrôle juxtaposés aux frontières, de l'harmonisation des procédures douanières et de l'interconnexion des systèmes informatiques des

douanes. En revanche, l'application de la Convention Transit Routier Inter-États (TRIE) de la CEDEAO¹⁴ adoptée dès 1982 demeure insuffisante. Il subsiste un nombre important de contrôles, de prélèvements de caution et de véhicules ne remplissant pas les conditions d'agrément définies dans la Convention, réduisant ainsi la fluidité du trafic sur les corridors et aux frontières.

4. SOLUTIONS DE PAIEMENT

Comme dans beaucoup de PMA, le paiement en espèces à la livraison est le principal moyen de paiement utilisé au Togo. Le second moyen de paiement employé pour les achats sur les plateformes de commerce électronique est le paiement par Mobile Money, même s'il s'accompagne de contraintes, notamment la difficulté de mettre en place des API (Application Programming Interfaces). Le paiement en ligne avec carte bancaire, ainsi que Paypal, sont les moins utilisés car ces solutions de ventes en ligne, plus complexes, sont principalement destinés au marché étranger (dû au faible taux de bancarisation au Togo). La BCEAO fournit le cadre réglementaire sur la monnaie électronique, y compris sur la protection des détenteurs. Le dispositif réglementaire mis en place par la BCEAO devrait rendre les établissements non-bancaires (SFD) plus autonomes vis-à-vis des banques. Cependant, les parties prenantes au Togo ont signalé une réglementation extrêmement rigide au niveau de la BCEAO concernant les compte en devises étrangères, rendant difficiles les activités d'export pour les commerçants en ligne. L'approfondissement de la réglementation dans le sens de l'interopérabilité des services financiers proposés par les différents opérateurs est actuellement en préparation par la BCEAO et il est prévu qu'elle entre en vigueur en 2020.

4.1. Moyens de paiement utilisés

Comme dans beaucoup de PMA, le paiement en espèces à la livraison est le principal moyen de paiement utilisé.

La population du Togo utilise majoritairement l'argent liquide. L'usage des espèces rythme la plupart des transactions clés, et même les salaires sont en général versés sous cette forme. Cela explique le manque de confiance persistant des consommateurs dans le paiement électronique. Les acheteurs préfèrent payer après avoir vu les produits, du fait que les risques de fraude restent importants, surtout auprès des opérateurs informels. Le taux de bancarisation de la société demeure faible et majoritairement concentré à Lomé. L'informel joue également un rôle important à travers des tontines (plans d'investissement communautaires), les caisses de solidarité et les banquiers ambulants. Une start-up a compris cette tendance et s'est positionnée sur ce segment afin de

connecter la population payant en cash, notamment avec les plateformes de commerce électronique (voir Encadré 4).

Le second moyen de paiement utilisé par les plateformes de commerce électronique est le paiement par Mobile Money, avec Tmoney (de Togocel) et Flooz (de Moov).

Cependant, les deux opérateurs télécom ne facilitent pas l'accès à leurs outils aux plateformes de commerce électronique, car aucune d'entre elles n'ouvre l'accès aux API (Application Programming Interface) qui permettrait aux développeurs de faciliter leur intégration avec les plateformes de commerce électronique existantes. Les seuls opérateurs ayant réussi à connecter leurs plateformes de commerce électronique à ces moyens de paiement ont mené des négociations informelles avant d'établir des solutions adéquates pour leur entreprise, en installant un module spécifique par opérateur. Il n'existe donc

¹⁴ La convention TRIE est une convention douanière entre les pays de la CEDEAO ayant pour objet de faciliter la circulation des marchandises en transit de manière à supprimer les successions de procédures nationales et les vérifications physiques.



aucune solution commune. Une nouvelle plateforme vient cependant d'être créée (Paygate global) qui se positionne comme intermédiaire, ou intégrateur, pour mettre à disposition une API avec Flooz, en prenant une commission fixe sur les encaissements de 4%. Cette solution popularisera très certainement l'intégration du commerce électronique avec les moyens de paiement Mobile Money, à condition que d'autres intégrateurs rentrent sur le marché afin de faire baisser les commissions et d'éviter une situation «entonnoir». Toutefois, il faut noter que ces deux solutions de Mobile Money ne permettent aucun suivi de paiement.

Le paiement en ligne avec carte bancaire vient en troisième position. Cependant, ces solutions de ventes en ligne sont très compliquées à mettre en place, et sont principalement destinées au marché étranger.

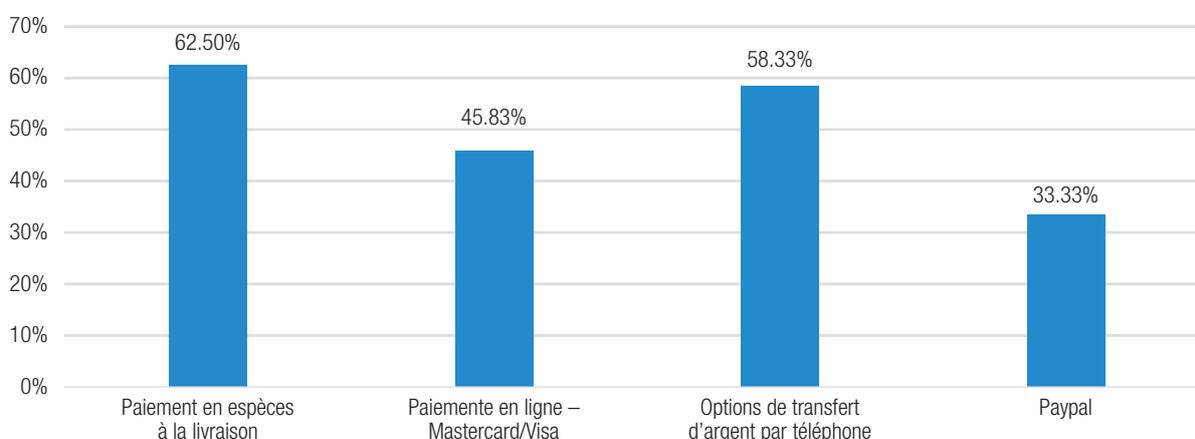
Aucune banque togolaise ne propose aujourd'hui de passerelle de paiement pour la vente à distance (VAD). De plus, beaucoup de banques du Togo sont des succursales de banque régionales ou internationales, or l'ouverture d'une API ou d'une passerelle VAD relève d'une décision stratégique sur laquelle le personnel basé au Togo n'a aucun pouvoir décisionnaire, nécessitant ainsi des procédures longues à l'international. Cela constitue l'un des principaux freins au commerce électronique, surtout pour les marchés internationaux habitués aux paiements par carte bancaire (CB). En effet, pour les clients comme pour les marchands, la possibilité de payer et d'encaisser de l'argent par carte bancaire via la passerelle sécurisée d'une institution bancaire reconnue créerait un climat

de confiance immédiat, qui permettrait d'augmenter les ventes. Les opérateurs ayant réussi à mettre ces paiements en place sont passés par des comptes dans des banques étrangères, mettant à disposition des contrats de VAD. Cependant, l'ouverture de comptes en banques à l'étranger reste extrêmement difficile pour des petites entreprises locales.

En ce qui concerne Paypal, il vient en dernière position, car son installation nécessite, tout comme le paiement en ligne par CB.

Paypal présente certes des avantages en termes d'installation et d'utilisation, mais il est actuellement impossible pour une plateforme de commerce électronique d'ouvrir un compte business ou un compte acceptant des paiements depuis le Togo. De plus Paypal ne reconnaît pas le franc CFA. Cela oblige donc à créer un compte dans un pays dont la monnaie est reconnue par Paypal, ce qui pose un problème de gestion des devises et de la fiscalité. Des pourparlers pour la reconnaissance d'une banque togolaise par Paypal pourraient être entrepris avec l'appui de la BCEAO.

Figure 8 : Moyens de paiements utilisés par le secteur privé (24 réponses)



Source : CNUCED.



Encadré 4 : Semoa, une solution innovante pour transformer la liquidité en monnaie électronique

Semoa est une entreprise franco-togolaise qui propose un service de bornes «CashPay» permettant d'encaisser des paiements en liquide, destinés tant aux plateformes de commerce électronique qu'aux opérateurs de télécommunications, mais également aux services civils, pour les paiements de factures d'électricité par exemple. Les clients ont la possibilité d'effectuer leurs règlements en espèces sur des bornes automatiques en points-relais, qui peuvent être intégrés dans des commerces ou des lieux publics sécurisés (aéroport, commerces, poste, universités, hôpitaux, etc.).

Pour les plateformes de commerce électronique, il s'agit d'un service complémentaire aux paiements en ligne car il permet de recevoir des paiements de personnes ne disposant pas d'autre moyen que les liquidités (ce qui représente un marché potentiel très important). Semoa dispose également d'une branche d'activité autour des services des opérateurs télécom auxquels elle offre Mobile Money. Avec les bornes Semoa-Payments, ces derniers ont la possibilité de propulser leurs services rapidement et à des coûts raisonnables en permettant à leurs clients de déposer de l'argent sur leur porte-monnaie électronique.

Semoa s'ancre ainsi parfaitement dans la réalité de la sous-région, où l'argent liquide reste le principal moyen de paiement, tout en favorisant la transition vers la monnaie électronique en passant notamment par les solutions bien connues de la population, comme Mobile Money.

Source : <https://cio-mag.com/togo-la-startup-semoa-remporte-deux-prix-au-concours-startup-of-the-year-africa/>

4.2. Régulation des moyens de paiement

La BCEAO fournit le cadre réglementaire de la monnaie électronique, y compris la protection des détenteurs (qui se met en place au niveau national).

Dans les huit pays de l'UEMOA, le marché des services financiers numériques est régi par la BCEAO, principal organisme de régulation des activités du secteur financier dans la région, y compris la monnaie électronique. Le cadre réglementaire de cette dernière, identique 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)¹⁵ 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). Pour accompagner ces nouvelles instructions, la BCEAO a élaboré et adopté un cadre de supervision spécifique régissant l'émission et la distribution de monnaie électronique (UNCDF 2017).

Toutefois, les parties prenantes au Togo ont signalé une réglementation extrêmement rigide au niveau de la BCEAO concernant les comptes en devises étrangères.

Des problèmes se posent notamment lorsqu'il s'agit de créer des comptes pour les plateformes électroniques ayant vocation à l'export (visant par exemple la diaspora). Le mécanisme de création d'entreprise mis en place par le Gouvernement du Togo s'est d'ailleurs heurté aux mêmes difficultés. Le CFE a été contraint de se doter d'un compte en devises à l'extérieur de la zone BCEAO pour pouvoir fonctionner et encaisser les frais inhérents à la création d'entreprises togolaises.

Le dispositif réglementaire mis en place par la BCEAO devrait rendre les établissements non-bancaires (SFD) plus autonomes vis-à-vis des banques.

Cela permettra de stimuler le développement des SFD 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 exigences d'ouverture de compte, l'identification, la réglementation des intermédiaires bancaires, et l'accès au canal sécurisé USSD¹⁶.

¹⁵ https://www.bceao.int/sites/default/files/2017-11/instruction_no008_05_2015_intranet.pdf

¹⁶ Le canal USSD (service supplémentaire pour données non structurées) est un service de données à faible bande passante compatible avec tout type de téléphone, qui utilise des codes sous forme de hashtag (#). Il représente la meilleure option pour les personnes à faible revenu (coût, facilité d'utilisation et de déploiement).



Encadré 5 : Cadre de supervision de la monnaie électronique

Les établissements de monnaie électronique (EME) sont habilités à offrir des services de paiement adossés à la monnaie électronique exclusivement au sein de l'UEMOA. 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 robustesse 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

L'approfondissement de la réglementation dans le sens de l'interopérabilité des services financiers proposés par différents opérateurs est actuellement en préparation par la BCEAO et il est prévu qu'elle entre en vigueur en 2020.

Des fintech proposent à présent de nouveaux services, comme les plateformes d'agrégation de paiement sur Internet, qui nécessitent un encadrement réglementaire plus adapté.

L'UNCDF organise sur une base trimestrielle des réunions du Groupe de travail sur la finance digitale, créé en avril 2016. Le Groupe de travail est présidé

par le Ministère des Finances et la Banque centrale. L'objectif de ce cadre de concertation est d'offrir une plateforme d'échange, de discussions, et de partage de bonnes pratiques dans le secteur de la finance digitale. Il a pour missions d'aider l'écosystème à évoluer et surtout de promouvoir auprès des régulateurs, des gouvernements, des fournisseurs de services financiers, les innovations 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 mis en place par la BCEAO.

Encadré 6 : Le nouveau service de compte d'épargne ECO CCP de la Poste

Le compte ECO CCP est un produit innovant, lancé en mai 2018 par la Société des Postes du Togo (SPT), en partenariat avec les opérateurs de téléphonie Togocel et Moov. Il vise à accroître le taux de bancarisation des populations, à améliorer l'inclusion financière du monde rural, à promouvoir et encourager la mobilisation de l'épargne des couches sociales vulnérables, à contribuer à l'éducation financière des jeunes et à sensibiliser le monde rural à l'économie digitale.

Le compte ECO CCP est destiné à permettre aux Togolais des zones reculées du pays de disposer instantanément et sans aucune formalité d'un compte épargne gratuit et rémunéré à partir d'une application mobile tenant lieu de porte-monnaie électronique. À travers la mise en œuvre du compte ECO CCP, le Togo veut atteindre le chiffre de 300 000 comptes mobiles avec une épargne nette mobilisée de 5 à 10 milliards de FCFA.

Source : <https://www.republiquetogolaise.com/gouvernance-economique/1805-1839-eco-ccp-une-solution-bancaire-innovante-pour-faciliter-la-vie-des-populations>



5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le cadre juridique relatif au commerce électronique vient d'être révisé et mis à niveau avec la nouvelle loi sur les transactions électroniques (LTE), adoptée en 2017 et dont le décret d'application a été promulgué en 2018. Le Conseil des ministres a également promulgué, en avril 2018, un décret relatif au service universel des communications électroniques intégrant notamment l'accès à l'Internet à un débit minimal sur toute l'étendue du territoire national. Une loi relative à la protection des données à caractère personnel ainsi qu'une loi sur la cybersécurité seront prochainement proposées à l'Assemblée Nationale pour adoption. Malgré ces nombreuses avancées, il est apparu au cours des consultations avec les parties prenantes au commerce électronique qu'il existe un manque évident de connaissances sur le cadre juridique existant et son contenu. De plus, des lacunes persistent dans le cadre juridique actuel. La protection des consommateurs ne fait pas l'objet de régulations spécifiques, mais les nouvelles dispositions de la LTE donnent un cadre législatif et réglementaire suffisant.

Le cadre juridique relatif au commerce électronique vient d'être révisé et mis à niveau avec la nouvelle loi sur les transactions électroniques, adoptée en 2017 et dont le décret d'application a été promulgué en 2018.

Le 22 juin 2017, l'Assemblée Nationale a en effet adopté la loi d'orientation sur la société de l'information (LOSITO) et la loi sur les transactions électroniques (LTE). La loi d'orientation LOSITO assure l'établissement des principes juridiques fondamentaux, parmi lesquels l'accès aux TIC, la liberté de participation à la société de l'information, l'accès à l'éducation et la formation à l'utilisation du cyberspace, la protection et la sécurité de l'information, etc. Cette loi donne les grandes lignes directrices des futurs textes législatifs et réglementaires relatifs à la société de l'information. La loi sur les transactions électroniques LTE, complète l'arsenal législatif destiné à encadrer l'expansion de la société de l'information. Ce texte vise à créer un environnement propice au commerce électronique et à faciliter la dématérialisation des formalités administratives. La LTE est également assortie d'un décret d'application, promulgué en mai 2018.

Une loi relative à la protection des données à caractère personnel ainsi qu'une loi sur la cybersécurité sont en préparation pour soumission au Parlement.

Cette nouvelle réglementation prévoit également la mise en place d'institutions spécialisées, à savoir une agence nationale de la cybersécurité ainsi qu'une instance de protection des données à caractère

personnel. Toutefois, ces lois ont été élaborées avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement RGPD de l'Union européenne. Elles s'appuient sur les textes de l'UEMOA et de la CEDEAO, ainsi que sur les textes juridiques de la France en matière de cyberlégalisation.

La méconnaissance du cadre juridique est un frein au développement de la confiance des utilisateurs dans le commerce électronique.

En effet, la plupart des entreprises de commerce électronique n'étaient pas informées de l'adoption de la nouvelle loi LTE et de la promulgation de son décret, alors que ces textes sont fondamentaux pour leur activité. Les consultations qui ont eu lieu dans le cadre de cette évaluation ont permis d'informer le secteur privé de l'existence de ces textes et de leur contenu. Cependant, un accompagnement plus poussé en terme de vulgarisation et de renforcement des capacités sera nécessaire pour les entrepreneurs, non seulement pour qu'ils en prennent connaissance, mais aussi pour qu'ils les comprennent et se les approprient.

5.1. État des lieux des cyberlégalisations¹⁷

Transactions électroniques

Le Conseil des Ministres a promulgué, le 21 mars 2018, le décret d'application de la loi LTE n°2017-007 du 22 juin 2017. Ce décret répond aux questions essentielles soulevées par le texte de loi. Il s'agit des conditions de la reconnaissance juridique des certificats et signatures électroniques émanant des

¹⁷ Cette section s'inspire en grande partie de la récente analyse sur l'harmonisation des législations relatives au commerce électronique au sein de la CEDEAO, réalisée en 2015. Des mises à jour issues des résultats de l'évaluation ont été intégrées là où cela se révélait nécessaire.



pays tiers; des dispositions relatives à la signature et au certificat électronique; de la sécurisation des sites web (ce qui permettra de renforcer la confiance vis-à-vis du commerce électronique). Les conditions d'exercice des prestataires de services en ligne figurent également dans le décret: il précise les informations à mettre à la disposition de la clientèle au sujet des personnes exerçant une activité de commerce électronique; celles à mettre à la disposition du public par les services de communication au public en ligne; enfin, il informe les consommateurs sur leur droit de rétraction (tous les prestataires de services doivent offrir la possibilité de se faire rembourser sa commande en ligne).

La transparence est un autre élément essentiel du décret: il exige des prestataires de services de fournir les données permettant l'identification de quiconque a contribué à la création de contenu en ligne. Il désigne aussi l'autorité de certification (l'ARCEP)¹⁸.

Un point faible de la LTE est toutefois l'absence de dispositions pour le commerce transfrontières, sauf pour la reconnaissance des certificats et des signatures étrangères (art. 88) et pour les actes CEDEAO d'application obligatoire. Afin de combler ce décalage, le Togo pourrait adopter la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (New York, 2005).

Cybercriminalité et cybersécurité

La lutte contre la cybercriminalité étant au centre de la nouvelle déclaration politique relative aux TIC, le Gouvernement a ébauché un projet de loi destiné à être soumis aux députés dans les mois à venir. Différentes consultations ont été organisées en vue de son élaboration. Une des dispositions de la loi sur la cybercriminalité sera la création d'une Agence de Cybersécurité et d'un Computer Emergency Response Team (CERT). Dans cette optique, le Ministère des Postes et de l'Économie Numérique (MPEN) chargé de la mise en œuvre de cette initiative, a lancé un concours auprès des étudiants disposés à travailler dans le domaine de la cybersécurité. Cela devrait permettre de former une équipe d'intervention active au sein du CERT. L'ARCEP pilote ce projet,

sous la supervision de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et de l'initiative IMPACT (International Multilateral Partnership against Cyber Threats). Un comité a été mis en place afin d'en étudier la faisabilité. Actuellement, c'est la police togolaise qui est en charge, en collaboration avec Interpol, de la cybersécurité du pays.

Afin de sensibiliser les diverses parties prenantes à la problématique de la cybersécurité, des sessions de formation et des programmes de renforcement des capacités sont organisés par l'ARCEP, avec l'appui de l'UIT et de IMPACT¹⁹.

Protection des données et respect de la vie privée

Dans le domaine de la protection des données personnelles, le projet de loi se fonde sur l'Acte additionnel de la CEDEAO A/SA.1/01/10 du 16 février 2010 relatif à la protection des données à caractère personnel. Ce projet de loi devrait donc être amendé, ainsi que le règlement communautaire, pour s'aligner sur le nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union Européenne.

Protection des consommateurs

À ce jour, même si la protection des consommateurs ne fait pas l'objet de réglementations spécifiques, les nouvelles dispositions de la LTE constituent un cadre législatif et réglementaire suffisant.

Contenus en ligne

Aucune législation ne porte jusqu'à présent sur les contenus en ligne.

Régulation des noms de domaines

La gestion du domaine «.tg» est confiée à l'ARCEP en vertu de la loi No. 2012-018 en date du 17 décembre 2012 et modifiée par la loi No. 2013-003 en date du 19 février 2013. Le domaine «.tg» se veut maintenant plus accessible pour promouvoir le Togo à l'international depuis Internet avec un coût plafonné à 10 000 francs CFA (environ 15 €) au lieu de 49 000 francs CFA (environ 75 €) précédemment. Une ébauche de législation pour régler les différends liés au nom de domaine «.tg» est en cours.

¹⁸ « Les missions et compétences de l'Autorité de certification sont dévolues au ministère chargé des communications électroniques qui les délègue à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) sous sa tutelle. »

¹⁹ <http://www.impact-alliance.org/home/index.html>



5.2. Autres lois et réglementations pertinentes

Le Conseil des ministres a promulgué en avril 2018 le décret relatif au service universel des communications électroniques.

La loi n° 1998-005 du 11 février 1998 sur les télécommunications, modifiée par la loi n° 2004-010 du 03 mai 2004 et complétée par la loi n° 2004-011 du 19 mai 2004, ainsi que le décret n° 2001-195/PR du 16 novembre 2001 définissaient jusqu'à présent les modalités de mise en œuvre du service universel. Le service universel des télécommunications désigne un ensemble de services de communications électroniques minimal, accessible à toute la population d'un pays à un prix abordable sur toute l'étendue du territoire national. Initialement centré sur la disponibilité du service de téléphonie «voix» et des points d'accès dans les zones rurales, les dispositions relatives au service public s'avéraient dépassées du fait des avancées technologiques, du développement de la téléphonie mobile et surtout, de l'utilisation massive

d'Internet. Ces évolutions ont nécessité la mise à jour de la réglementation relative au service public des communications électroniques pour intégrer notamment l'accès à l'Internet à un débit minimal.

Désormais, le service universel des communications électroniques comprend l'établissement des communications téléphoniques nationales et internationales, dans le respect des normes de qualité fixées; l'émission et la réception de messages écrits; le service de répondeur vocal; le transfert de données et l'accès à Internet à un débit minimal donné; la disponibilité de points d'accès publics aux services de communications électroniques, y compris le service téléphonique et le service d'accès à Internet; l'acheminement gratuit des appels destinés aux services publics d'urgence à partir de tout terminal téléphonique ainsi que la mise à la disposition gratuitement aux abonnés des services de communications électroniques d'un annuaire des services publics d'urgence.

6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Même si le manque de compétences n'est pas considéré, comme la principale entrave au développement du commerce électronique ce pourrait être le cas avec la croissance du secteur. En effet, les lacunes des formations TIC par rapport aux dernières avancées technologiques (langages de développement web, cybersécurité, etc.), les lents mécanismes de mise à jour des formations ainsi que le manque de consultation du secteur privé creusent l'écart entre le système éducatif et le marché du travail. Dans le domaine des TIC, les formations disponibles ont deux principaux fournisseurs: le service public et surtout, les institutions privées. Ni l'un, ni les autres ne dispense de cours spécialisés dans le domaine du commerce électronique. Mais ce sont les méthodes d'enseignement, dépassées et non accompagnées d'expériences pratiques en entreprise, qui apparaissent comme le principal problème, plus important même que la qualité des connaissances techniques enseignées. Au cours des consultations menées au Togo, les entreprises se sont plaintes du manque de compétences générales et relationnelles (soft skills) de leurs nouveaux employés, plus que de leurs compétences techniques. Les connaissances limitées des consommateurs sur le commerce électronique constituent également un frein majeur à son développement.

Le manque de compétences dans le domaine des TIC et du commerce électronique doit être pallié, du fait de la croissance à venir du secteur.

C'est pourquoi il est nécessaire de réformer le système éducatif au niveau du supérieur dès à présent en visant le moyen et le long terme. Une stratégie nationale de développement de l'Enseignement technique et de la formation professionnelle (ETFP) est en cours de finalisation. Jusque-là, aucune étude n'a été menée sur les compétences TIC et plus

spécifiquement, le commerce électronique. Cette section se base donc sur les résultats des enquêtes et les déclarations obtenues au cours des consultations à Lomé. La lenteur des institutions à changer les méthodes d'enseignement et à adapter les contenus aux nouvelles compétences techniques requises et nécessaire, ainsi que le manque de concertation transparente et de collaboration avec le secteur privé, sont les principales raisons de ce retard.



La lenteur institutionnelle dans la mise à jour des parcours de formations et un manque de moyens dédiés à l'enseignement supérieur public conduisent à une inadéquation entre les formations existantes et les nouveaux emplois disponibles.

Il en résulte des formations inadaptées aux besoins actuels dans un domaine en évolution constante. La révision des parcours de formation prend plusieurs années et l'intégration de cours TIC actualisés serait un investissement majeur. À l'heure actuelle, les principales universités publiques ne disposent pas du matériel informatique requis pour l'enseignement du codage par exemple. Une solution à court terme pour pallier ce manque de formations adaptées serait d'intégrer aux formations existantes sur les TIC des formations continues à la carte. Ces formations pourraient être plus flexibles et ajustables d'année en année, en attendant de pouvoir revoir l'ensemble du parcours de formation. Par ailleurs, les institutions d'enseignement supérieur privées sont généralement plus dynamiques et plus aptes à répondre aux nouvelles demandes des PME dans le secteur technologique, d'autant que les universités souffrent d'un manque de locaux et sont en sous-effectif de formateurs.

Le manque de mécanisme de consultation du secteur privé crée un fossé entre le système éducatif et le marché du travail.

Selon les parties prenantes, il n'existe aucun mécanisme de transmission d'information entre le secteur privé et le système éducatif. Les institutions de formation professionnelle et les universités ont plutôt tendance à mener des études sur le marché du travail de façon unilatérale pour adapter leur offre de cours au lieu de dialoguer avec le secteur privé, se privant ainsi d'ajuster davantage l'enseignement aux réalités du terrain. Pour tenter de remédier au problème, l'ARCEP, en collaboration avec l'École Nationale Supérieure d'Ingénieurs (ENSI), est en train de dresser un état des lieux afin de revoir les parcours disponibles dans le domaine des TIC, tout en consultant le secteur privé. La finalisation de cet état des lieux est prévu pour la fin de l'année 2018.

Les méthodes d'enseignement apparaissent comme un problème majeur, plus important même que la qualité des formations techniques.

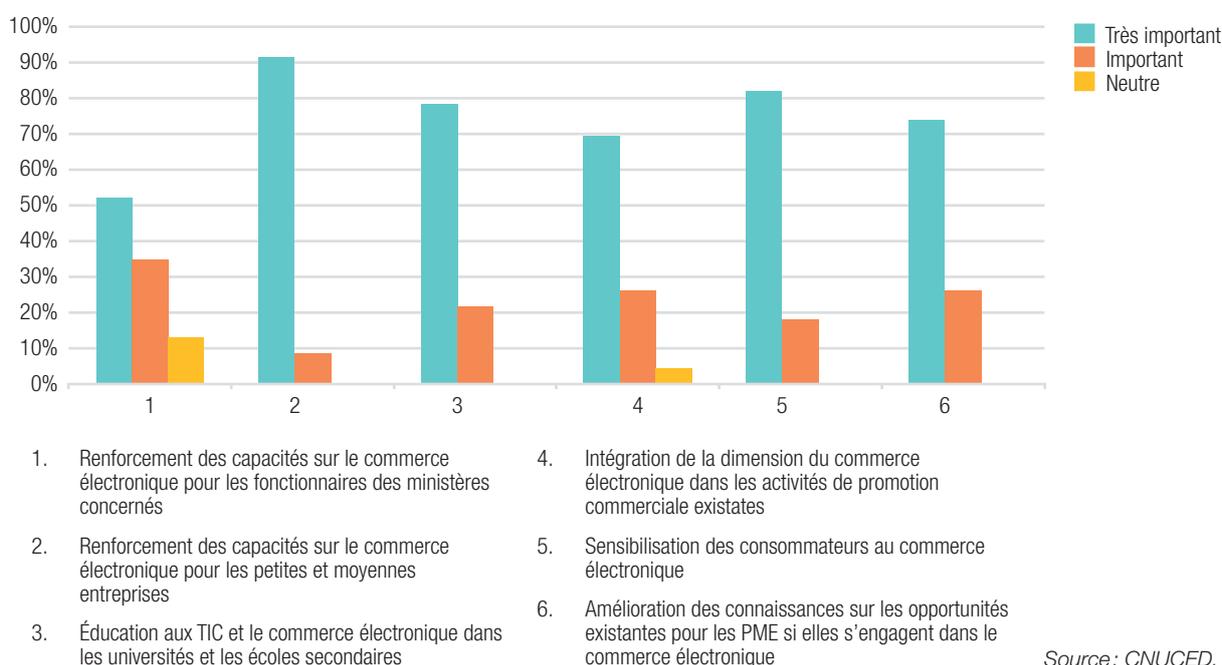
Les entreprises se plaignent davantage des compétences générales et relationnelles de leurs employés que de leurs compétences techniques. La méthodologie d'apprentissage dans les écoles supérieures reste très théorique, avec peu d'analyses de cas pratiques. Les méthodes d'examen sont elles aussi restitutives des connaissances plutôt que réflexives (qui mettraient les étudiants en situation). Un des effets collatéraux de cette façon d'enseigner est la valorisation du diplôme davantage que celle du savoir-faire acquis. Les parties prenantes parlent de «diplômite». Cela bien que le système éducatif peine à donner aux étudiants le goût de l'apprentissage autonome et les forme plus à mémoriser qu'à apprendre. Il apparaît donc que la façon de dispenser le savoir doit être repensée dans son ensemble en incluant davantage de cas pratiques et des stages en entreprises. Il serait également utile de mettre en place une formation axée sur l'entrepreneuriat afin d'inculquer aux étudiants certaines compétences générales et relationnelles requises pour travailler en entreprise. Du côté des sociétés, il faudrait développer des plans d'intégration afin d'enseigner d'emblée aux nouvelles recrues la culture d'entreprise (vision de l'entreprise, procédures d'encadrement, valeurs que l'entreprise essaye de défendre).

Les connaissances limitées des consommateurs dans le domaine du commerce électronique et leur manque de confiance dans les transactions électroniques sont également d'un frein majeur à son développement.

Cela a été confirmé par les entreprises de commerce électronique au cours de l'enquête réalisée sur le terrain. La sensibilisation des consommateurs apparaît donc comme la seconde action à entreprendre (voir Figure 9). Des campagnes de sensibilisation, telles celles menées dans les pays de la sous-région et notamment au Sénégal, pourraient renforcer la connaissance du consommateur et par conséquent sa confiance dans les transactions électroniques. Les parties prenantes ont également mentionné l'utilité de mettre en place des showrooms de commerce électronique, un accompagnement des acheteurs dans leurs achats en ligne et des campagnes de promotion du commerce en ligne.



Figure 9 : Perception par le secteur privé de l'importance des facteurs relatifs au développement des compétences (23 réponses)



6.1. Identification des écarts de compétence

Les nouveaux diplômés manquent d'esprit d'initiative et d'autonomie selon les entreprises consultées.

Elles ont listé les compétences générales (soft skills) suivantes comme étant celles qui manquaient le plus aux nouveaux employés issus de formations et d'écoles supérieures :

- Manque de rigueur dans l'accomplissement des tâches ;
- Manque d'autodiscipline et de ponctualité ;
- Manque de volonté d'auto-apprentissage (lié aux méthodes d'apprentissage dans les formations existantes) ;
- Manque d'autonomie, d'esprit d'initiative et de capacité de planification (les nouveaux employés requièrent un suivi constant) ;
- Manque de professionnalisme (par exemple : souci de protection de son poste dans l'entreprise et donc rétention de l'information, ce qui empêche le transfert de compétences entre les employés) ;
- Manque d'esprit d'entreprise.

Certaines compétences techniques ont toutefois également été signalées comme manquantes ou faibles :

- Manque de nouvelles qualifications : par exemple, les « community managers » qui ont pour fonction de mobiliser la population sur un thème donné. Cela requiert des connaissances sur la communication de masse et de telles compétences ne sont pas enseignées.
- Compétences sur l'environnement procédural pour la mise en place de normes de qualité dans le cadre du développement de logiciels : les procédures requises pour respecter les différentes normes qualité pour les logiciels (par exemple, ISO9000) deviennent de plus en plus strictes. Les connaissances des dernières normes en la matière sont insuffisantes (exemple : la mise en place d'API répond à de nombreuses normes spécifiques).

Les participants aux groupes de discussion ont également voulu mettre l'accent sur certaines nouvelles compétences techniques requises par le développement du secteur du commerce électronique au Togo. Ces compétences sont les suivantes :



- Juridiques : Compréhension du nouveau Règlement général de l'Union Européenne sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et des questions autour de la cybersécurité ;
- Technologiques : Nouveaux langages de développement web. Ces nouvelles façons de coder sont beaucoup moins lourdes que celles enseignées actuellement dans les formations professionnelles. La « mise à jour WordPress²⁰ », par exemple, est un processus peu enseigné à l'heure actuelle.

6.2. Formation supérieure et formation professionnelle

Dans le domaine des TIC, les formations disponibles sont réparties entre deux principaux acteurs: le service public et les institutions privées, plus nombreuses. Ni l'un, ni les autres ne dispense de cours spécifiquement dédiés au commerce électronique.

Les principaux organismes et formations dans le domaine des TIC sont énumérés dans le Tableau 7.

Cette liste n'inclut pas les centres de formation professionnelle se focalisant sur des secteurs autres que les TIC, mais dispensant parmi leurs enseignements des cours d'informatique de base (par exemple, un centre de formation dans le secteur agricole fournissant un cours sur l'utilisation de matériel informatique).

Tableau 7 : Liste des établissements éducatifs publics et privés proposant des formations TIC

Public/ privé	Institutions	Formations
Public	Université de Lomé	a. Génie Logiciel b. Maintenance et Réseaux Informatiques
	Centre Informatique et de Calcul (CIC) Intégré à l'Université de Lomé, principale institution de formation dans les TIC au Togo.	a. Académie CISCO pour la formation et la préparation du CCNA (CISCO Certified Network Associate) b. Centre Virtuel Africain (CVA) ouvert aux enseignants pour le partage des cours en ligne c. Projet Pan Africain e-Network, un programme de télé-enseignement en partenariat avec quatre (4) universités indiennes : Madras, Delhi, Amity International et Birla Institute of Technology and Science (BITS) pour des Master en informatique, des MBA, des certifications en comptabilité et en électronique
	Université de Kara	a. Mathématiques et informatique appliquées b. Physique appliquée-Électronique et Informatique
	Institut Africain d'Informatique (IAI)	
Privé	Université Catholique de l'Afrique de l'Ouest (UCAO)	Développeur d'Applications, Mathématiques et Informatique, Réseaux Informatiques et Télécom
	Carrefour Informatique et Bureautique-Institut des Nouvelles Technologies Appliquées (Kara, Kpalimé, Sokodé, Lomé)	
	Centre d'Étude et de Formation Informatique et Professionnelle (CEFIP)	
	École Supérieure d'Informatique, d'Administration et de Gestion (ESIAG-Amor Dei)	
	École Supérieure de Gestion, d'Informatique et des Sciences (ESGIS)	
	École Supérieure d'Informatique et de Gestion (ESIG-Global Success)	
Institut de Formation aux Normes et Technologies de l'Informatique (IFNTI)		

Source : Annuaire statistique de l'enseignement supérieur, année académique 2012-2013 (août 2016).

²⁰ WordPress est un système de gestion de contenu en ligne gratuit, libre et open-source. Ce logiciel écrit en langage PHP repose sur une base de données MySQL. Sa mise à jour requiert certaines précautions afin d'éviter une perte de données et de maintenir une possibilité de retour vers l'ancienne version en cas de dysfonctionnement de la nouvelle version.



Encadré 7 : Africa Coworkers – le seul incubateur pour les start-up technologiques au Togo

Africa Coworkers est un incubateur d'entreprises dans le domaine des nouvelles technologies, créé au Togo il y a une dizaine d'années. La spécificité d'Africa Coworkers est d'appuyer l'incubation par le biais du coworking qui vise à mettre les forces en commun en vue de développer des projets d'entreprises et une économie collaborative.

Africa Coworkers a récemment reçu l'appui financier de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) à travers le programme de promotion de l'emploi par l'entrepreneuriat chez les jeunes et les femmes en Afrique subsaharienne francophone. Grâce à cet appui, Africa Coworkers a inauguré son siège le 25 Mai 2018 à Lomé, afin d'accompagner dans de meilleures conditions les jeunes entrepreneurs. Il s'agit du premier espace de coworking du Togo. Il est ouvert à tout jeune désireux de démarrer son entreprise sans pour autant avoir d'importants moyens. Africa Coworkers soutient déjà une vingtaine de start-up, y compris dans le commerce électronique, les TIC et le tourisme.

Le centre dispense également des formations, notamment dans le domaine du commerce électronique. Avec le développement du e-coworking, plus de mille entrepreneurs ont déjà bénéficié d'un accompagnement sous forme de formations, d'échanges et de conférences. Africa Coworkers a notamment mis en place un Programme d'Insertion Professionnelle (PIP) qui comporte trois volets : la recherche d'emploi, l'entrepreneuriat et l'entrepreneuriat web. Il s'agit d'un ensemble de formations à destination des jeunes. Le web entrepreneuriat repose sur le e-working qui permet aux jeunes d'apprendre à vendre leurs compétences et connaissances sur Internet.

Parmi les prochains objectifs d'Africa Coworkers figure l'organisation d'un grand salon de entrepreneuriat destiné à réunir autour de ce thème les institutions étatiques et les organismes privés. Par ailleurs, Africa Coworkers ambitionne de construire un réseau d'investisseurs afin d'assurer un financement aux porteurs de projets.

Source : <https://jeunesse.francophonie.org/actualites/item/678-togo-l-oif-accompagne-un-espace-de-travail-collaboratif-pour-les-femmes-et-les-jeunes-entrepreneurs>

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

Les start-up technologiques sont actuellement peu nombreuses et ne bénéficient pas de soutien.

La scène de l'entrepreneuriat se présente comme suit : le Togo compte une cinquantaine de grandes entreprises, les autres étant des PME et de très petites entreprises (TPE). Parmi ces TPE, 75 à 80% relèvent du domaine informel et un peu moins de 1% emploient plus de 5 personnes. Ainsi, le travail indépendant et informel reste la principale activité au Togo et il s'agit le plus souvent d'activités de subsistance. Bon nombre des PME et TPE relèvent du secteur de l'agroalimentaire, ce qui explique que la plupart des incubateurs ou initiatives d'appui au financement soient focalisées sur ce secteur. Le secteur des nouvelles technologies étant naissant, très peu d'institutions d'appui existent. On pourra citer Africa Coworkers comme un des rares incubateurs spécialisés (voir Encadré 7). Parmi les start-up technologiques intéressantes, voici certaines initiatives :

- Dashmake, qui a mis en place SOS System, une application de secourisme avec une option géolocalisation <http://www.dashmake.com/fr/> ;
- Semoa-Togo, qui propose des bornes de paiement CashPay (voir Encadré 4) <https://www.semoa-group.com/> ;
- DJP, qui offre des expériences de réalité virtuelle ;
- Live Y Dream, une agence spécialisée dans la communication digitale <https://liveydream.com/> ;
- Allo Resto, une application de restauration en ligne <http://dev.allorestomaison.com/index.php> ;
- SOEVA, un projet d'application pour livrer à l'international en C2C (incubé chez Africa Coworkers, il doit être mis en place dans quelques mois).



Encadré 8 : Start-aid – une volonté de partager les idées à succès « Made in Togo »²¹

Start-aid est un tout nouvel incubateur. Créé en juin 2018, il a pour vocation de faire partager les succès des start-up au Togo en utilisant les réseaux sociaux, à travers des vidéos et des podcasts. L'idée derrière cette initiative est en premier lieu d'inciter les jeunes Togolais à se lancer dans l'aventure de l'entrepreneuriat, et de leur donner des exemples de réussite locale. L'ambition de Start-aid est de stimuler et d'accompagner les initiatives entrepreneuriales au Togo, et par la suite dans la région.

Start-aid doit également ouvrir prochainement un espace dédié à la promotion de l'entrepreneuriat à Lomé et mettre à la disposition de son public un environnement de travail adéquat, y compris un espace de coworking et de networking équipé d'une connexion Internet. L'incubateur vise également à se doter d'une dimension pédagogique en proposant une assistance sous forme de formations et d'autres types d'accompagnement pour le développement de nouveaux projets.

Source : CNUCED, 2018.

7. ACCÈS AU FINANCEMENT

Malgré un secteur bancaire développé, l'offre de services est limitée et les prix des services élevés. De plus, le secteur bancaire ne propose pas de services adaptés aux besoins des PME/TPE dans le domaine technologique. Une des principales contraintes des banques togolaises est leur retard dans le domaine de l'innovation, tant au niveau de leurs services financiers qu'en termes technologiques. Comme ailleurs dans la sous-région, le taux de bancarisation reste faible. Le secteur de la microfinance se développe au Togo, mais l'activité des institutions de microfinance (IMF) reste concentrée et elles font face à des problèmes structurels. En dehors des systèmes de financement classiques, les institutions d'appui financier aux PME, surtout celles spécifiquement dédiées au secteur des technologies et du commerce électronique, sont extrêmement rares. Les sociétés de capital-risque sont quant à elles inexistantes au Togo, du fait notamment d'un régime complexe pour les Investissements directs étrangers (IDE).

7.1. Banques et institutions de microfinance

Lomé compte en 2018 un nombre élevé d'établissements bancaires, avec 13 banques ou succursales aussi bien nationales qu'internationales. Les banques présentes au Togo sont listées dans le Tableau 8.

Les deux dernières banques mentionnées, Coris Bank et la Société Générale, ne se sont implantées au Togo qu'en 2015. Déjà présente au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire et au Mali, Coris Bank est l'institution financière la plus dynamique de l'UEMOA, avec un accroissement rapide de son réseau au niveau régional. La Société Générale, déjà bien présente dans plusieurs pays d'Afrique, a initié une nouvelle campagne d'implantation en Afrique subsaharienne. Le bilan total des acteurs du secteur bancaire au Togo fin 2016 s'élevait à 1 924,5 milliards de francs CFA contre 1 746,8 milliards de francs CFA en juin 2015, répartis entre les 13 banques qui opèrent dans 208 agences sur toute l'étendue du territoire. La répartition du bilan entre les institutions bancaires

du marché togolais place Orabank en tête avec 479 099 millions de francs CFA, soit à peu près 25% du total du secteur. Elle est suivie d'Ecobank Togo dont le bilan s'établit à 345 497 millions de francs CFA²². Les performances à la hausse sur certains indicateurs clés de Doing business et un climat d'affaires relativement favorable par rapport à l'ensemble de la région sont à l'origine de la croissance du secteur financier.

La forte présence bancaire dans le pays ne se traduit pas, pour l'heure, par une forte concurrence qui permettrait de baisser les prix des services et de diversifier l'offre.

En effet, malgré le nombre élevé d'institutions bancaires, fortement concentrées à Lomé (qui regroupe plus de 80% de la population bancarisée), il semblerait que les banques aient conclu « un pacte de non-agression mutuelle ». L'offre de services financiers ne varie presque pas d'une banque à l'autre. Les coûts pratiqués pour l'ouverture du compte, le retrait d'espèces ou l'encaissement de virements sont aussi sensiblement équivalents. Les banques togolaises

²¹ <http://start-aid.com/a-propos/>

²² Focus Infos Togo, numéro 198 (février-mars 2018).



Tableau 8 : Liste des banques présentes au Togo

Établissement bancaire		Appartenance (locale ou filiale)	Prêts spéciaux entreprises
1.	Banque Atlantique Togo	Groupe Banque Populaire du Maroc	Non
2.	Banque Internationale pour l'Afrique (BIA- Togo)	Capital détenu majoritairement par Attijariwafa Bank (Maroc)	Non
3.	Banque Populaire pour l'Épargne et le Crédit (BPEC)	Groupe SUNU	Oui
4.	Banque Sahélo-Saharienne pour l'Investissement et le Commerce - Togo (BSIC-Togo)	Banque régionale basée en Lybie	Oui
5.	Banque Togolaise pour le Commerce et l'Industrie (BTCl)	Locale	Oui
6.	Diamond Bank Togo	Groupe NSIA, régional basé en Côte d'Ivoire	Oui
7.	Ecobank-Togo	Groupe ETI	Oui (dont PME)
8.	Société Interafricaine de Banque (SIAB)	Locale	Non
9.	Union Togolaise de Banque (UTB)	Locale	Oui
10.	Bank Of Africa Togo	Groupe Banque Marocaine du Commerce Extérieur	Oui
11.	Orabank Togo	Groupe Orabank	Oui
12.	Coris Bank International	Groupe Coris, régional basé à l'Île Maurice	Oui
13.	Société Générale Togo	Filiale de la banque française du même nom.	Oui

se caractérisent enfin par des taux d'intérêt élevés au regard de ceux pratiqués dans la sous-région. Toutefois, ces taux sont légèrement inférieurs à la moyenne de l'UEMOA.

Une des principales contraintes des banques togolaises est leur retard au niveau de l'innovation, tant pour leurs services financiers qu'en termes technologiques.

Ainsi, par exemple, le taux de détention de «Mobile Banking» au Togo, très répandu en Afrique subsaharienne, oscille entre 3% et 7%, contre 12% en Afrique de l'Ouest. Les systèmes de «Mobile Money», généralement initiés par les sociétés de télécommunications, pourraient, dans un avenir proche, multiplier au moins par deux le nombre de personnes détenant un compte bancaire. Cependant, la plupart des banques togolaises ne connaît pas ces outils et leur potentiel. Il en va de même pour les services financiers destinés aux start-up et aux PME. Non seulement ces services sont inadaptés, mais les banques se montrent très réticentes à accorder des prêts aux entreprises qu'elles jugent à risque. Le potentiel des start-up n'est pas pris en compte, et les business plans demandés sont souvent trop lourds et complexes. Les banques commerciales ne disposent pas d'équipes dédiées aux innovations et à l'évaluation de la viabilité de nouvelles idées. Par

ailleurs, le manque de compétences financières au sein des entreprises, surtout des PME, est patent. Ces problèmes récurrents au sein des institutions financières de la région sont en voie d'être réglés au niveau de la BCEAO, qui développe des mesures incitatives et met en place des procédures pour aider les banques commerciales de la région à intégrer des services véritablement adaptés aux PME, ainsi que pour les former aux besoins spécifiques de ces dernières.

Le taux de bancarisation, reste faible, même s'il est passé, ces cinq dernières années, de 3% à 8,5% (les détenteurs de comptes étant principalement concentrés dans la capitale).

Cette faiblesse est liée au fait que les banques ont subi une perte de crédibilité. Au vu des faillites successives d'établissements bancaires, les citoyens préfèrent garder l'argent chez eux, d'autant qu'ils manquent d'informations sur les services bancaires. Par ailleurs, comme les transactions se font principalement en cash, y compris le paiement des salaires, cela ne favorise pas le développement d'une culture bancaire. Enfin, le nombre limité de produits et services offerts par les banques et les taux d'intérêt élevés qu'elles pratiquent n'incitent pas la population à s'en rapprocher.²³

²³ Focus Infos Togo, numéro 198 (février-mars 2018).



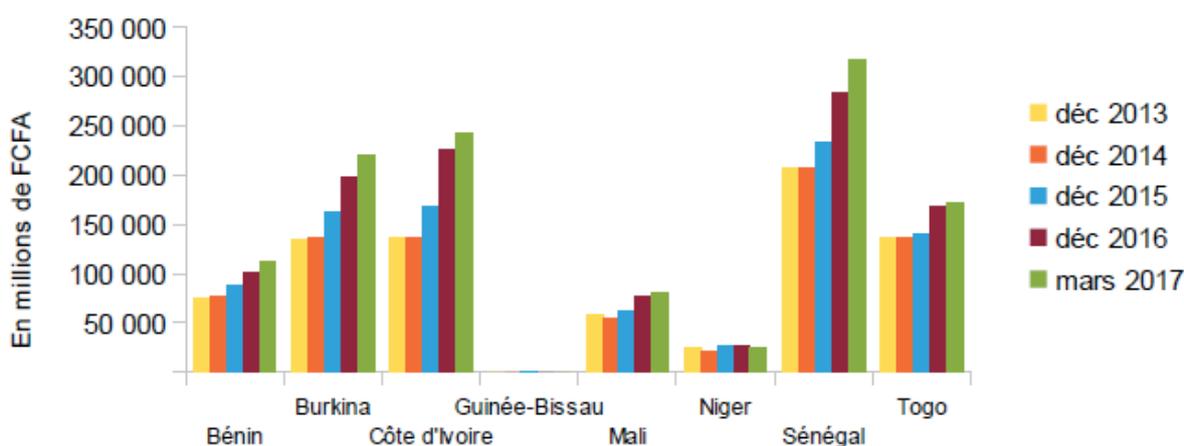
Le secteur de la microfinance se développe au Togo, avec un nombre croissant d'IMF actives, même si le pays ne se classe que quatrième dans la région de l'UEMOA en termes de montant des dépôts.

Selon les indicateurs des systèmes financiers décentralisés (SFD) de la BCEAO, le pays comptait, fin 2017, 76 IMF et 477 points de services pour 2 235 699 clients. Le montant total des dépôts s'élevait alors à 163 050 millions de francs CFA et l'encours des crédits à 144 444 millions de francs CFA.

Malgré le nombre élevé d'IMF, l'activité de microcrédit reste concentrée au sein d'un petit nombre d'institutions principales. Le secteur fait également face à des problèmes structurels et requiert un cadre réglementaire plus détaillé.

La BCEAO régule les grands systèmes financiers décentralisés (SFD) et il existe une loi sur leur fonctionnement, mais un tel encadrement fait défaut aux institutions de microfinance de taille plus réduite. Actuellement, une centaine d'IMF fonctionnent sans aucune autorisation. L'autorité de supervision de la microfinance, CAS-IMEC (Cellule d'Appui et de Suivi des Institutions Mutualistes ou Coopératives d'Épargne et/ou de Crédit), est en sous-effectif considérable et a besoin d'un important renforcement institutionnel. Cela explique son incapacité à contrôler l'activité d'IMF de taille réduite.²⁴

Figure 10 : Évolution des dépôts de la microfinance dans les pays de l'UEMOA



Source : Situation dans le secteur de la microfinance dans l'UEMOA, 2017.

²⁴ <https://www.microfinancegateway.org/fr/pays/togo>



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

En dehors des systèmes de financement classiques, les institutions d'appui financier aux PME, surtout celles impliquées dans le secteur technologique, sont extrêmement rares.

Parmi les systèmes d'appui, on peut citer les organismes suivants :

- **Le Fonds National de la Finance Inclusive (FNFI)** : Le FNFI a été mis en place en 2014 par le Gouvernement togolais pour faciliter l'accès des personnes pauvres ou à revenus intermédiaires aux services financiers de base.
- **L'Agence Nationale de Promotion et de Garantie de Financement des PME/PMI (ANPGF)** : Hébergée par le CCI, l'ANPGF procède du souci des autorités de doter le pays d'une institution spécifiquement dédiée aux PME/PMI. Cependant, selon les parties prenantes, l'ANPGF ne finance pas les entreprises actives dans le commerce.
- **Fonds d'Appui aux Initiatives Économiques des Jeunes (FAIEJ)** : Ce dispositif d'appui technique et financier intégré au Ministère du Développement à la Base, de l'Artisanat, de la Jeunesse et de l'Emploi des Jeunes, vise l'insertion socioprofessionnelle des jeunes à travers la promotion de l'entrepreneuriat. Cependant, le fonds se focalise sur les entreprises de l'agroalimentaire. De plus, les délais pour l'obtention d'un prêt peuvent être extrêmement longs. Les entrepreneurs présents aux consultations témoignent n'avoir pas pu s'appuyer sur le FAIEJ pour se lancer et avoir dû trouver d'autres modes de financement.
- **Programme d'Appui au Développement à la Base (PRADEB)** : Financé par la BOAD et le Gouvernement togolais pour soutenir la politique de développement à la base du Togo afin d'améliorer les conditions de vie des populations vulnérables, parmi lesquelles les jeunes. Ce programme se focalise lui aussi sur le secteur agricole.
- **WoeLab** : Premier laboratoire de fabrication numérique au Togo (ou Fablab). Son objectif est d'accueillir, de former, d'incuber et d'accélérer une dizaine de projets de start-up à forte valeur ajoutée. Dans le cadre de WoeLab a été conçue W.Afate, la première imprimante 3D fabriquée entièrement à partir de composants électroniques recyclés.
- **Innov'Up** : Centre entrepreneurial de femmes au Togo, doté d'un incubateur d'entreprises, Innov'Up est une initiative de la Fédération des Entrepreneures et Femmes d'Affaires du Togo (FEFA).
- **Africa Coworkers** : regroupement de jeunes entrepreneurs africains innovants, spécialisé dans les nouvelles technologies. Il s'agit également d'un incubateur qui accompagne actuellement une vingtaine de start-up selon un mode payant et non-payant (par le biais du capital risque).
- **Female Tech Camp Togo** : Campus de formation aux nouvelles technologies destiné aux lycéennes, aux étudiantes et aux femmes entrepreneures.
- **Communauté Women TechMarkers (WTM)** : La communauté basée à Lomé est la section féminine du Groupe des Développeurs Google Lomé (GDG-Lomé). Son principal objectif est d'inciter les femmes à s'intéresser aux nouvelles technologies et de faire valoir leurs compétences dans ce domaine. De plus amples explications sur la situation des femmes dans le secteur des TIC sont fournies dans l'Encadré 9.



Encadré 9 : Les femmes dans le domaine des TIC

Le secteur des TIC et le commerce électronique souffrent d'une faible représentation des femmes. Cette situation globale est encore plus marquée sur le continent africain. En Afrique, les femmes constituent à peine 11% de la main-d'œuvre dans le domaine des nouvelles technologies, alors que la moyenne mondiale est de 15%. Cela s'explique par divers facteurs :

- Le taux d'analphabétisme est plus élevé chez les femmes que chez les hommes. La plupart des TIC reposent sur l'écrit et les langues locales n'y sont que très peu utilisées.
- Les infrastructures TIC se sont surtout développées en milieu urbain, alors qu'une grande majorité de femmes vit en zone rurale.
- Non seulement les femmes ont peu accès aux magasins de matériel informatique, mais elles manquent généralement de moyens pour en acheter.
- Des éléments socioculturels freinent également les femmes dans leur rapport aux TIC : elles sont souvent considérées comme incapables d'utiliser ces technologies ou de suivre des formations dans les disciplines technologiques.

Afin d'inverser la tendance, des initiatives d'appui et de sensibilisation se multiplient en Afrique. Deux d'entre elles ont été mises en place au Togo :

Le Female Tech Camp Togo : Ce campus technologique, destiné aux lycéennes, aux étudiantes et aux femmes entrepreneures, est un projet de E2C Togo, qui œuvre dans le domaine de l'éducation. L'approche du Female Tech Camp se focalise sur les aspects sociaux en se concentrant sur les points suivants : démystifier la science et les TIC à travers des ateliers, susciter des vocations pour les métiers du Web et sensibiliser les femmes au potentiel d'autonomie financière qu'offrent ces derniers.

Communauté Women TechMarkers (WTM) : Basée à Lomé, c'est la section féminine du Groupe des Développeurs Google Lomé (GDG). Son principal objectif est d'inciter les femmes à s'intéresser aux nouvelles technologies et à faire valoir leurs compétences en la matière. Le WTM a mis en place le «International Women's Day» (IWD) qui vise notamment à promouvoir et célébrer le talent des femmes togolaises dans le domaine de la technologie. Plus d'une centaine de jeunes femmes passionnées ont pris part à l'édition 2018, placée sous le thème « Construire ensemble un nouvel horizon ».

Source : CNUCED²⁵

Ces mécanismes d'appui sont à l'heure actuelle les seuls disponibles. En effet, les investisseurs en capital-risque sont inexistant au Togo, notamment du fait du régime complexe appliqué aux investissements directs étrangers (IDE), qui ont un effet dissuasif sur les investisseurs potentiels.

Les IDE ne sont autorisés que dans certains secteurs. La possibilité d'investir dans le foncier est restreinte et les transferts de capitaux sont soumis à des contrôles ou à l'approbation du gouvernement. Le contrôle exercé sur les investissements explique en partie le

recul de deux places du Togo dans le rapport Doing Business 2018. L'intervention de «Business Angels», ou des incitations fiscales pour l'investissement dans les start-up technologiques, viendraient combler un manque flagrant pour le développement de l'entrepreneuriat au Togo. En ce qui concerne les incubateurs existants, la plupart ne se focalisent pas sur le secteur des TIC et du commerce électronique. Il manque donc des organismes ayant suffisamment de compétences dans le domaine des nouvelles technologies, y compris du commerce électronique, pour donner confiance aux banques et pallier auprès d'elles le manque de garanties.

²⁵ <http://femaletechcamptogo.org/>, <http://www.upsail.co/blog/uncategorized/les-femmes-et-les-tic/>, <https://togobreakingnews.info/index.php/tech-web/item/2947-les-women-techmakers-du-togo-veulent-conquerir-le-monde-technologique>, <https://www.tradesolutions.bnpparibas.com/fr/implanter/togo/investissements>



Encadré 10 : Ecobank Fintech Challenge

La banque Ecobank a mis en place un concours annuel dans le domaine de la Fintech pour les 33 pays africains où elle est implantée, dont le Togo. L'édition 2018 a permis la sélection de 20 finalistes, choisis parmi plus de 800 candidats (pour cette édition aucune entreprise, togolaise n'a été sélectionnée). Les finalistes seront intégrés dans Ecobank Fintech Fellowship pour une période d'un an. Au cours de cette période, Ecobank s'engage à collaborer avec eux pour leur permettre d'accéder aux opportunités suivantes :

- Plan d'investissement allant jusqu'à 500 000 dollars.
- Offres de services et de partenariats avec les filiales locales d'Ecobank pour les nouvelles entreprises à fort potentiel.
- Promotion lors du lancement de produits multinationaux : l'opportunité, pour les nouvelles entreprises, de lancer leurs produits sur les 33 marchés d'Ecobank en Afrique.
- Soutien au réseautage et au mentorat ; promotion de la marque de l'entreprise.

Ce concours a pour ambition d'utiliser l'infrastructure panafricaine de la banque comme facilitateur de croissance de ces nouvelles entreprises afin qu'elles s'étendent au-delà des frontières locales. Ecobank renforce son offre à travers des partenariats stratégiques, notamment avec Konfidants, Microsoft 4Afrika et Accion Venture Lab.

Source : <http://ecobankfintech.com/fr/>



CONCLUSION

Cette évaluation de l'état de préparation du Togo au commerce électronique montre bien qu'il s'agit d'un secteur naissant. Toutefois, ce secteur bénéficie d'un contexte national favorable qui pourrait accélérer les réformes requises.

Le développement du commerce électronique se heurte à de nombreux obstacles : manque d'infrastructures, de solutions de paiement, de logistique et d'encadrement des modes de livraison ; déficience en termes de cybersécurité.

Afin de stimuler le développement du commerce électronique, le Togo devra donc se focaliser sur les fondamentaux et concentrer ses efforts sur les points suivants :

- Amélioration du cadre de gouvernance du secteur (cadre stratégique et de coordination institutionnelle) et de sa réputation auprès de la population ;
- Amélioration du cadre de concurrence et de transparence des FAI ;
- Renforcement des réseaux de livraison à l'intérieur du pays ;
- Libéralisation de l'accès aux API des opérateurs et diversification des services financiers pour les paiements conventionnels en ligne ;
- Renforcement du cadre juridique pour la cybersécurité ;
- Ajustement de l'offre de formation dans les domaines des TIC et du commerce électronique aux besoins des entreprises ;
- Développement d'une offre de financement (incubateurs, capital-risque, « Business Angels », etc.) spécifiquement dédiée aux start-up technologiques.

La mise en place d'un comité regroupant et coordonnant les acteurs du commerce électronique serait un préalable essentiel pour la suite de la mise en œuvre des priorités énumérées ci-dessus. Il pourrait être en charge de leur pilotage. Il permettrait non seulement de canaliser l'information entre le secteur privé et le secteur public, mais constituerait également un pôle de défense efficace pour les acteurs du commerce en ligne.

Le commerce électronique ayant une vocation transversale, qui va au-delà des technologies de l'information et de la communication, il est essentiel que le Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé et le Ministère des Postes et de l'Économie Numérique appuient conjointement le pilotage des activités. Il serait alors important que des points focaux soient identifiés au sein de ces deux institutions pour assurer une coordination institutionnelle soutenue du comité sur le commerce électronique.

La mise en œuvre des priorités identifiées dans cette évaluation contribuera à créer un environnement favorable au développement du commerce électronique au Togo.



MATRICE D' ACTIONS

ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE POLITIQUES ET STRATÉGIES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Structurer le dialogue des opérateurs du commerce électronique pour les fédérer en tant qu'association professionnelle représentative et intersectorielle, si possible au sein de la CCI dans un premier lieu, et du CNP dans un second lieu. L'association sera responsable du partage d'information et du lobbying en faveur des commerçants en ligne.	Le secteur privé opérant dans le secteur du commerce électronique est organisé pour assurer la défense des intérêts de l'ensemble du secteur. L'association constituera un groupe de décision, d'organisation et de structuration des acteurs du commerce électronique afin de créer une synergie pour la mise en œuvre des présentes recommandations.	Haute	MCPSP, MPEN, CNP, CCI
Renforcer les capacités de l'ARCEP à collecter les données sur les opérateurs existants dans le commerce électronique et sur le marché national (en intégrant divers indicateurs comme l'accès à Internet, l'utilisation de Mobile Money, etc.).	Renforcement des bases de données statistiques sur le commerce électronique et son marché national.	Haute	MPEN, ARCEP, MCC, CIR
Lancer un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique afin de renforcer la confiance dans le numérique. Mettre en place des forums du commerce électronique pour présenter les sites nationaux de confiance.	La population est mieux informée sur les opportunités offertes par le commerce électronique et le nombre de transactions électroniques augmente.	Haute	MCPSP, MPEN, UPU
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. La stratégie s'inscrit dans le cadre de la Déclaration de politique du secteur de l'économie numérique 2018-2022.	Le commerce électronique est intégré dans les stratégies nationales et sectorielles, séparé des TIC et du gouvernement électronique.	Moyenne	MCPSP, MPEN, MPD, CNUCED
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.	Moyenne	MCPSP, MPEN, MPD

INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Améliorer la transparence des opérateurs de téléphonie mobile dans la fixation des prix de détail de l'Internet et réguler les promotions offertes par les opérateurs de télécommunications 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.	Haute	ARCE, MPEN



INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer le contrôle des opérateurs de télécommunication sur leur SAV et en particulier en cas de ruptures de connexion sur le réseau. Utiliser les associations de consommateurs pour mettre une pression supplémentaire sur les opérateurs télécom.	Les opérateurs de télécommunication répondent plus rapidement aux problèmes techniques rencontrés lors des connexions Internet, favorisant ainsi l'activité des entreprises TIC et de commerce électronique.	Haute	ARCEP, MPEN, Association togolaise des consommateurs, Ligue des consommateurs du Togo
<p>Encourager l'émergence de start-up locales dans les services TIC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promouvoir la création de contenu locaux ainsi que leur consommation : identifier des problématiques locales afin d'apporter des solutions locales ✓ Encourager et promouvoir la recherche et l'innovation en profitant des accélérateurs et incubateurs existants en intégrant des formations ✓ Utiliser les opérateurs télécom et le Gouvernement pour disséminer l'information sur les producteurs de contenu locaux <p>Soutenir le salon des Technologies de Lomé qui promeut les entreprises locales et mettre en place d'autres manifestations.</p>	<p>Les start-up actives dans les services TIC sont diversifiées et adaptées aux besoins de la population ainsi qu'à ceux des entreprises actives dans le commerce électronique.</p> <p>La population est mieux informée sur les opportunités offertes par le commerce électronique et le nombre de transactions électroniques augmente.</p>	Haute	MCPSP, MPEN, MDAJEJ, Africa Coworkers, Start-aid, ITC
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.	Haute	MCPSP, MPEN, MDAJEJ, Africa Coworkers, StartAid, ITC
Favoriser la concurrence sur le marché des télécommunications, en particulier la téléphonie et l'Internet mobiles, afin de renforcer la couverture du réseau 4G sur le territoire et faire baisser les prix en octroyant une licence supplémentaire, assortie de conditions de couverture régionale.	La couverture et la qualité du service de la 4G sont mises en place pour atteindre l'ensemble de la population, par-delà les principaux pôles urbains.	Moyenne	MPEN, ARCEP
Mettre en place un écosystème de commerce électronique, qui se présentera sous la forme d'une chaîne de valeur composée de commerçants, des FAI, des opérateurs de logistique, et des banques.	Le secteur est mieux coordonné et permet aux nouvelles start-up de venir se greffer sur un cadre existant.	Moyenne	MCPSP, MPEN, ARCEP, FAI, logistique, banques
Sécuriser la dorsale nationale à fibre optique à large bande passante et demander à tout nouveau venu sur le marché des télécommunications d'en installer un, comme condition d'implantation.	Le nouvel arrivant sur le marché des télécommunications mettra en place une troisième dorsale à fibre optique, renforçant ainsi le raccordement à l'Internet fixe régional.	Faible	ARCEP, MPEN



LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Multiplier les points relais à l'intérieur du pays en utilisant les cybercafés ainsi que les bureaux de poste. Développer des solutions de partenariat public-privé (PPP) entre la Société des Postes du Togo (SPT) 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 l'augmentation du nombre de points relais à coût raisonnable dans l'ensemble du pays.	Haute	SPT, MIT, UPU
Faciliter la livraison « du dernier kilomètre » : mutualiser les forces des commerçants électroniques pour les livraisons dans les régions, et renforcer la chaîne de distribution dans son ensemble. Mettre en place une collaboration entre les commerçants en ligne et les sociétés de transports (chauffeurs individuels) ; négocier un partenariat.	Les plateformes de commerce électronique se mettent en commun et renforcent leur pouvoir de négociation pour collaborer avec les sociétés de transports à des prix plus compétitifs.	Haute	CCI, CNP
Mettre en place une cellule de veille sur les solutions issues des start-up dans le domaine de la logistique.	Les parties prenantes du commerce électroniques sont au fait des dernières initiatives locales dans le domaine de la logistique et les exploitent.	Haute	MPEN, CCI, ARCEP, MCPSP, ITC
Rendre la formule d'envoi suivi de la SPT obligatoire pour les livraisons commerciales au niveau national.	Le suivi de l'envoi des colis est mieux assuré au niveau national, renforçant ainsi la confiance des consommateurs et la capacité de gestion des commerçants en ligne.	Moyenne	SPT, ARCEP, UPU
Encourager la mise en place d'un régime de franchise de douane en dessous d'un certain seuil de valeur du bien (de minimis) et appuyer la mise en œuvre de l'AFE, notamment pour les paiements électroniques.	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	OTR, SEGUCE, CNUCED
Poursuivre le projet national d'adressage dans le but de parvenir à un système unifié 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 Lomé et les opérateurs logistiques sont plus nombreux à fournir des services pour le commerce électronique grâce à une diminution du coût des opérations.	Moyenne	SPT, UPU



SOLUTIONS DE PAIEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Inciter les compagnies de télécommunications à libéraliser l'accès aux API et mettre ainsi en place leur interopérabilité avec d'autres systèmes. Favoriser l'entrée sur le marché de nouveaux intégrateurs, ou intermédiaires, permettant aux plateformes de commerce électronique d'installer facilement des moyens de paiement comme Flooz ou TMoney sur leurs sites web.	Facilitation des procédures de mise en place des paiements sous forme de Mobile money pour les sites de commerce électronique existants et incitation à l'émergence de nouveaux venus dans le secteur.	Haute	ARCEP
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	BCEAO, MEF, UPU, UNCDF
Inciter les banques à ouvrir des API, avec l'appui de la BCEAO, afin de faciliter l'intégration de moyens de paiements en ligne pour la VAD.	Facilitation des procédures de mise en place de paiements en ligne par CB pour les sites de commerce électronique existants et incitation à l'émergence de nouveaux venus dans le secteur.	Moyenne	ARCEP, BCEAO
Renforcer la coopération au sein de l'UEMOA/BCEAO pour la mise en place de l'interopérabilité des services financiers (y compris entre Ecobank et TMoney).	Les services financiers sont interopérables ; une diversification de l'offre des solutions de paiements est développée et acceptée par des opérateurs « extra réseau ».	Moyenne	BCEAO, MEF
Entamer des négociations, sous l'égide de la BCEAO, avec Paypal pour bénéficier de la reconnaissance des banques togolaises (la reconnaissance doit porter sur le crédit et la devise).	Au moins une des banques togolaises est reconnue et le Franc CFA accepté comme moyen de paiement.	Moyenne	MPEN, MCPSP, BCEAO
Revoir à la baisse les taxes sur le paiement mobile par Flooz et T-money, en dessous de 4%.	L'utilisation des moyens de paiement Mobile Money devient plus abordable pour les commerçants électroniques.	Moyenne	MEF, MPEN, ARCEP,

CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Finaliser et faire adopter la loi sur la protection des données à caractère personnel ainsi que la loi sur la cybersécurité, en concertation avec le secteur privé. Finaliser la mise en place de la CERT. Aligner ces lois sur le nouveau cadre réglementaire de l'UE (RGPD).	Deux des principales lacunes du cadre juridique actuel sont comblées et encadrent les activités du commerce électronique.	Haute	ARCEP, MPEN, MCPSP, CNUCED
Avec l'appui régional et international, favoriser l'adoption de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux (New York, 2005).	La lacune de la LTE sur les dispositions pour le commerce transfrontière est comblée.	Haute	ARCEP, MPEN, Association togolaise des consommateurs, Ligue des consommateurs du Togo, CNUCED



CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Sensibiliser les parties prenantes au commerce électronique aux dispositions du nouveau cadre législatif en place (en particulier la loi LTE et son décret d'application).	Les acteurs de l'écosystème du commerce électronique ont une meilleure compréhension du dispositif juridique existant et peuvent mieux l'utiliser.	Haute	ARCEP, MPEN, MCPSP, CCI, CNP
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.	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	ARCEP, MPEN, MCPSP, ITC
Renforcer les capacités et compétences des juristes dans les cadres légaux relatifs au commerce électronique.	Les juristes ont compétence dans le domaine du commerce électronique.	Moyenne	ARCEP, CNUCED

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Favoriser les initiatives de partage d'expériences positives (projets de start-up à succès) afin de transmettre aux jeunes les compétences relationnelles qui leur font défaut et de les inspirer.	Une meilleure visibilité est offerte aux réussites locales dans le domaine du commerce électronique, donnant ainsi des exemples positifs et inspirant notamment la jeunesse.	Haute	MCPSP, MPEN, MDAJEJ, Africa Coworkers, Start-aid
Mettre en place un partenariat entre le Conseil National du Patronat du Togo et les grandes écoles afin de diffuser les besoins en compétences du secteur privé dans le domaine du commerce électronique.	Une plateforme d'échange/de partenariat est mise en place et transmet les besoins du secteur privé au système éducatif.	Haute	MESR, MEPSFP, CNP, CCI
Utiliser les établissements de formation privés pour la définition de parcours de formation spécifiquement adaptés aux nouvelles technologies et en particulier au commerce électronique.	Les écoles privées mettent en place des formations spécifiques au commerce électronique sur une durée de deux ans.	Haute	MESR, MEPSFP, Écoles privées
Développer des certificats et des modules de formation à la carte sur le commerce électronique dans les grandes écoles publiques, sur la base des besoins des entreprises de commerce électronique.	Les universités mettent en place des modules ou des cours débouchant sur des certificats de compétences facilement adaptables.	Haute	MESR, MEPSFP, Université de Lomé, Université de Kara, CIC, IAI, Organisation internationale du Travail (OIT)
Favoriser l'investissement dans les infrastructures universitaires et investir en priorité dans l'équipement électronique nécessaire aux cours d'informatique.	Les cours dispensés à l'université se font sur support informatique, donnant ainsi aux élèves un meilleur aperçu pratique.	Haute	MEPSFP, MESR, MCC, BM
Dans le secteur du tourisme, sensibiliser l'hôtellerie (particulièrement en dehors de Lomé, dans les régions à fort potentiel touristique) et les agences de voyage aux réservations en ligne, à travers booking.com, et autres plateformes, et à l'utilisation du paiement électronique.	Les hôtels en dehors de Lomé intègrent les plateformes de réservation en ligne et deviennent ainsi plus accessibles aux touristes internationaux.	Haute	MIT, MCPSP, MPEN, Organisation mondiale du tourisme (OMT)



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Former les experts internationaux aux réalités du terrain afin de développer des outils adaptés (par exemple, développement d'un marketing digital adapté aux vitesses de connexion) : mettre en place une formation accélérée.	Les experts et consultants internationaux engagés pour le développement de nouvelles technologies sont en phase avec les fondamentaux d'infrastructures TIC au Togo et peuvent développer des outils adaptés.	Moyenne	CIC, IAI
Faire appel à des spécialistes des questions clés du commerce électronique pour qu'ils partagent leur expérience avec les élèves des grandes écoles (favoriser ceux qui ont l'expérience sur le terrain). Capitaliser sur les flux de la diaspora pour renforcer les compétences.	Un haut niveau d'expertise est amené dans les grandes écoles togolaises, permettant ainsi de renforcer et diversifier l'offre éducative.	Moyenne	Université de Lomé, Université de Kara, CIC, IAI
Multiplier les cours sur entrepreneuriat et intégrer dans les cours existants des modules sur la nécessité de développer une culture d'entreprise et sur ce que cela implique en termes de formation des employés et d'investissement.	Une plus grande offre de cours d'entrepreneuriat est disponible, devenant ainsi plus accessible aux jeunes qui souhaitent se lancer. Le concept de culture d'entreprise est mieux intégré.	Moyenne	MEPSFP, MESR, MDAJEJ, CCI, GIZ, ITC
Harmoniser les offres de BTS avec les offres universitaires afin de mettre en place des équivalences pour faciliter la mobilité des étudiants entre les différents centres de formation.	Le système éducatif permet une meilleure flexibilité du parcours de formation des étudiants.	Faible	MEPSFP, MESR



ACCÈS AU FINANCEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Mettre en place des incubateurs et des accélérateurs spécialisés dans les nouvelles technologies, dotés de compétences spécifiques leur permettant d'accompagner les PME dans ce domaine.	Les solutions d'accès au financement pour les entreprises actives dans les nouvelles technologies sont plus diversifiées, et dotées de possibilités de formation.	Haute	MCPSP, MPEN, MDAJEJ, Africa Coworkers, Start-aid, ITC
Inciter à l'investissement dans les start-up locales comme alternative aux investissements dans le foncier, à travers des campagnes de promotion et des incitations fiscales (délai pour la perception des taxes sur les fonds investis sur un an).	Augmentation du flux d'investissement vers les start-up technologiques locales.	Haute	MCPSP, MPEN, Togo Invest
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 d'investisseurs privés actifs dans le financement de l'innovation est croissant.	Haute	MCPSP, MPEN, MEF. Togo Invest, Banque Africaine de Développement (BAD)
Mettre en place un fonds de garantie des industries du commerce électronique afin de leur faciliter l'accès aux prêts nécessaires à l'élaboration de leur business plan.	Le fonds permet aux entreprises de bénéficier de prêts traditionnels auprès des banques et renforce ainsi la confiance du milieu bancaire dans le secteur technologique.	Moyenne	MCPSP, MPEN, MDAJEJ, MCC
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.	Moyenne	MCPSP, MPEN, associations professionnelles, CNP, CCI
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.	La gamme de financements adaptés aux microentreprises et petites entreprises dans le secteur du numérique et du commerce électronique s'étoffe.	Moyenne	MCPSP, MPEN, MEF, BCEAO, UNCDF



Annexe I: Profil pays du Togo etradeforall.org



PROFIL GÉNÉRAL: TOGO

Contact: info@etradeforall.org

INFORMATION GÉNÉRALE - 2016

Population
7.6 Millions

PIB
4 449 Millions US\$

Commerce de marchandises
3 680 Millions US\$

Internaute
0.9 Millions

Croissance du PIB
5.0 %

Superficie
54 390 km²

Source : CNUCED et UIT (adresse URL complète dans les notes générales)

ÉVALUATION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE - 2017

Classement dans l'Indice du commerce électronique B2C 2017, CNUCED

111/144

Source : CNUCED, UIT et WEF (adresse URL complète dans les notes générales)

Classement dans l'Indice de développement des TIC, UIT

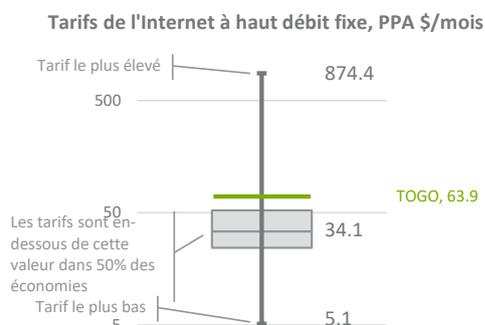
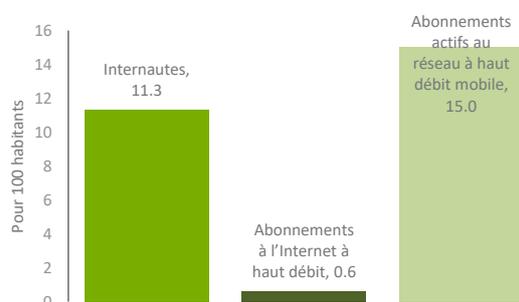
156/176

Classement dans l'Indice NRI (Networked Readiness Index : indice de préparation aux réseaux), Forum Economique Mondial

-/139

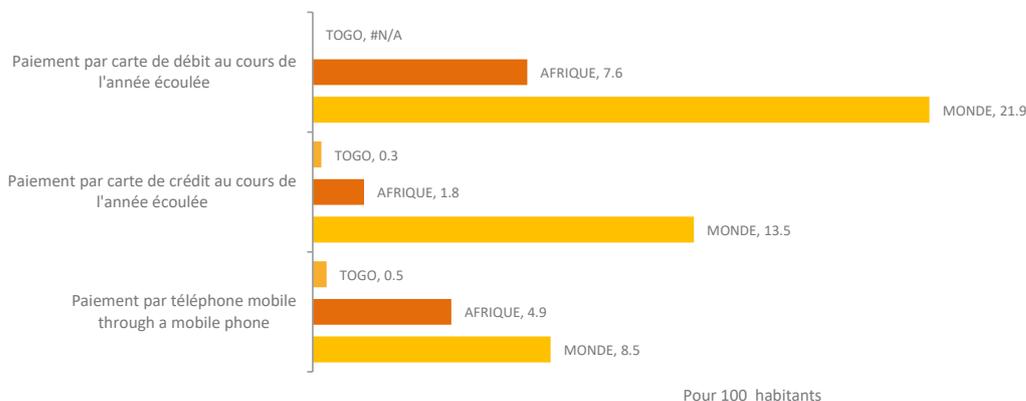
Note: 1 = Plus élevée

INFRASTRUCTURE ET SERVICES LIÉS AUX TIC - 2016



Source : CNUCED et UIT (adresse URL complète dans les notes générales)

PAIEMENTS - 2014



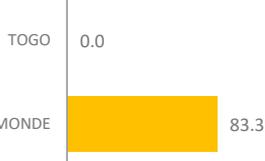
Source : Banque Mondiale (adresse URL complète dans les notes générales)



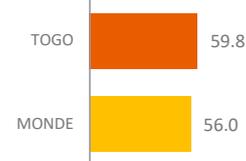
PROFIL GÉNÉRAL: TOGO

 LOGISTIQUE DU COMMERCE - 2016

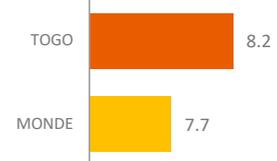
Pourcentage de la population ayant leur courrier livré à domicile



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

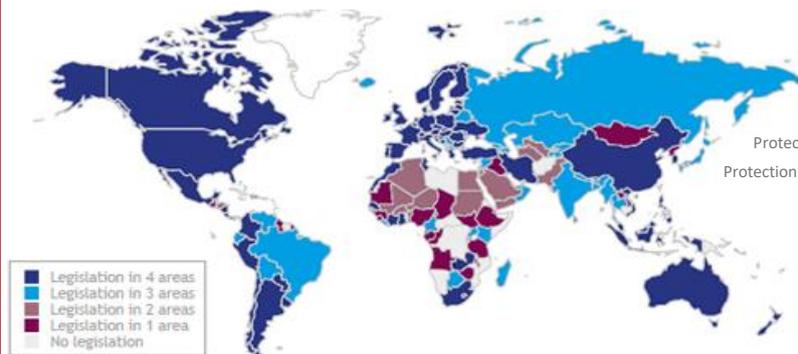


Nombre de jours nécessaires pour dédouaner les exportations



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

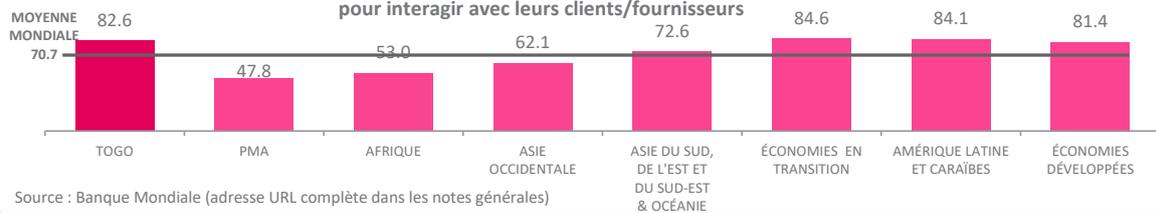
 CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE - 2017



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

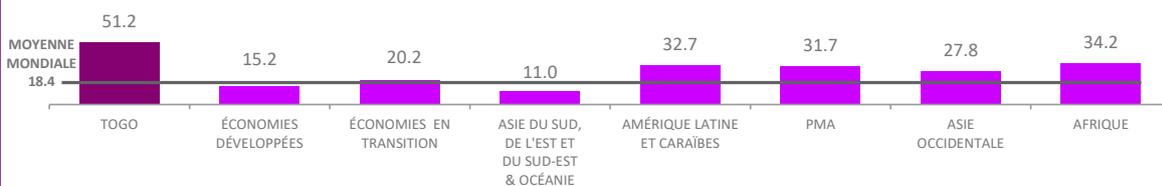
Pourcentage d'entreprises qui utilisent le courrier électronique pour interagir avec leurs clients/fournisseurs



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

Documents

- Banque mondiale, Doing Business – Réformer pour créer des emplois (octobre 2018).
- BCEAO, Situation du secteur de la microfinance dans l'UEMOA (juin 2017).
- Communiqués de presse du Ministère des Postes et de l'Économie Numérique (2015-2018).
- Communiqués de presse du Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé (2015-2018).
- CNUCED, Review of e-commerce legislation harmonization in the ECOWAS (2015).
- CIR, Rapport final de la mise à jour de l'EDIC (2017).
- Focus Infos Togo, numéro 198 (février – mars 2018).
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, Annuaire statistique de l'enseignement supérieur, année académique 2013-2014 ; Annuaire statistique de l'enseignement supérieur, année académique 2012-2013.
- Ministère des Postes et de l'Économie Numérique, Déclaration de Politique du Secteur de l'Économie Numérique pour la période 2018 – 2022 (octobre 2017).
- OMC, Rapport pour l'examen des politiques commerciales de la Côte d'Ivoire, de Guinée-Bissau et du Togo (juillet 2012).

Sites web

- Organisations régionales : BCEAO (www.bceao.int), UEMOA (www.uemoa.int), CEDEAO (ecowas.int) ;
- Organisations internationales : eTrade for all (<https://etradeforall.org/fr/>), UNCTAD (www.unctad.org/), ITU (<https://www.itu.int/>), Banque mondiale (<https://data.worldbank.org/products/wdi>), WTO (<https://www.tfadatabase.org/>) ;
- <https://www.microfinancegateway.org/fr/pays/togo>
- <http://femaletechcamptogo.org/>, <http://www.upsail.co/blog/uncategorized/les-femmes-et-les-tic/>
- <https://togobreakingnews.info/index.php/tech-web/item/2947-les-women-techmakers-du-togo-veulent-conquerir-le-monde-technologique>
- <https://www.tradesolutions.bnpparibas.com/fr/implanter/togo/investissements>
- MCC : <https://www.mcc.gov/where-we-work/country/togo>
- Ecobank Fintech Challenge : <http://ecobankfintech.com/fr/>
- Impact Alliance : <http://www.impact-alliance.org/home/index.html>
- Start-aid : <http://start-aid.com/a-propos/>
- Presse et information spécialisée : www.cio-mag.com, www.lemonde.fr, www.jeuneafrik.com, www.linkedin.com, www.ictsd.org, www.financialafrik.com, www.autogo.tg, www.republiquetogolaise.com, www.francophonie.org.



Annexe III : Liste des Évaluations rapides de l'état de préparation au commerce électronique menées par la CNUCED dans les PMA

- Solomon Islands : Rapid eTrade Readiness Assessment, juillet 2018.
- Republic of Vanuatu : Rapid eTrade Readiness Assessment, juillet 2018.
- République du Sénégal : Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique, juillet 2018.
- Lao People's Democratic Republic : Rapid eTrade Readiness Assessment, avril 2018.
- Liberia : Rapid eTrade Readiness Assessment, avril 2018.
- Myanmar : Rapid eTrade Readiness Assessment, avril 2018.
- Nepal : Rapid eTrade Readiness Assessment, décembre 2017.
- Samoa : Rapid eTrade Readiness Assessment, octobre 2017.
- Bhutan : Rapid eTrade Readiness Assessment, avril 2017.
- Cambodia : Rapid eTrade Readiness Assessment, avril 2017.



