



Burkina Faso

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.

UNCTAD/DTL/STICT/2018/8



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.



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE.....	V
REMERCIEMENTS.....	VI
ABRÉVIATIONS.....	VII
APERÇU	1
MÉTHODOLOGIE.....	4
RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES.....	5
CONCLUSIONS DANS LES SEPT DOMAINES THÉMATIQUES DE L'INITIATIVE ETRADE FOR ALL	8
1. ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DES STRATÉGIES.....	8
2. INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES	14
3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES	20
4. SOLUTIONS DE PAIEMENT.....	24
5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE.....	29
6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE	33
7. ACCÈS AU FINANCEMENT	36
CONCLUSION	39
MATRICE D'ACTIONS	40
ANNEXE I : PROFIL PAYS DU BURKINA FASO 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.....	49



PRÉFACE

L'initiative *eTrade for all*, lancée à la quatorzième Conférence ministérielle de la CNUCED en juillet 2016, est un exemple concret de la façon de mobiliser l'économie numérique pour soutenir le Programme de développement durable à l'horizon 2030, notamment les objectifs de développement durable 5, 8, 9, et 17. Cette initiative vise à sensibiliser, à renforcer les synergies et à accroître l'ampleur des efforts de la communauté internationale du développement pour renforcer la capacité des pays en développement à s'engager dans le commerce électronique et à en tirer parti en s'attaquant à sept domaines politiques pertinents :

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

Dans le cadre de cette initiative, il est envisagé d'effectuer des évaluations rapides à la demande des pays, afin de fournir une analyse de base de la situation actuelle du commerce électronique dans les pays concernés et d'identifier les opportunités et les obstacles. Les rapports qui en résulteront constitueront une précieuse contribution à la participation de ces pays à diverses discussions sur le commerce électronique et l'économie numérique, telles que le nouveau Groupe intergouvernemental d'experts de la CNUCED sur le commerce électronique et l'économie numérique.

Cela devrait en outre aider les pays les moins avancés (PMA) à identifier les domaines dans lesquels ils pourraient bénéficier de l'assistance des partenaires membres de *eTrade for all*.

L'évaluation rapide de l'état de préparation du Burkina Faso au commerce électronique est la douzième évaluation de ce type menée par la CNUCED et la troisième au sein de l'Union Economique et Monétaire de l'Afrique de l'Ouest, après le Sénégal et le Togo. D'autres évaluations ont été également demandées, par la Côte d'Ivoire, le Bénin, 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 Burkina Faso dans ses efforts pour construire un écosystème solide 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 Burkina Faso au commerce électronique a été préparée par Alessandro Vitale, consultant, en étroite collaboration avec Cécile Barayre, Sven Callebaut et Marian Pletosu, sous la supervision générale de Torbjörn Fredriksson. Le soutien technique et la coordination dans le pays par le consultant national de la CNUCED, Kobié Nebié, ont été déterminants pour le succès de cette évaluation.

La CNUCED remercie vivement Son Excellence M. Harouna Kabore, Ministre du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat (MCIA); M. Boubacar Traoré, Secrétaire Général du Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat (MCIA); M. Tontama Charles Millogo, Président de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP); M. Seydou Ilboudo, Directeur Général du Commerce (MCIA); M. Izai Toé, Directeur Général des TIC auprès du Ministère du Développement de l'Économie Numérique et des Postes (MDENP); Mme Lydie Zongo/Sanon, Directrice de la Promotion du Commerce Électronique (MCIA), pour le pilotage de l'étude, ainsi que l'ensemble des acteurs publics et privés du commerce électronique et de la société civile pour leur participation et leur contribution.

Des observations pertinentes sur diverses parties du rapport ont été émises par M. Olivier Boussard, Mme Leolinda Dieme, M. Paul Donohoe et M. Luc Hauss, experts de l'Union postale universelle (UPU); M. Luca Castellani, expert de la CNUCDI; M. James Howe, expert du Centre du commerce international (ITC); Mme Lee Tuthill et M. Kian Cassehgar Posada experts de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et par l'ensemble des acteurs publics et privés du commerce électronique et de la société civile au Burkina Faso.

À Genève, l'évaluation a été rendue possible grâce à l'assistance de la Mission permanente de la République du Burkina Faso auprès de l'Office des Nations Unies. Le soutien de Son Excellence M. Dieudonné Sougouri, Ambassadeur extraordinaire et plénipotentiaire du Burkina Faso auprès de la Confédération Helvétique, Représentant Permanent auprès de l'Office des Nations Unies, a été particulièrement précieux.

La CNUCED remercie également les 50 représentants des secteurs public et privé et de la société civile qui ont activement participé aux ateliers de consultation et aux rencontres bilatérales organisés lors de la mission conduite à Ouagadougou en juin 2018, ainsi que les répondants de l'étude en ligne qu'elle a menée dans le cadre de cette étude.

La publication assistée par ordinateur a été préparée 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

ABCE	Association Burkinabè des consommateurs des Services de Communication Électronique
AFE	Accord sur la facilitation des échanges
AFP-PME	Agence de Financement et de Promotion des Petites et Moyennes Entreprises
ANPTIC	Agence Nationale de Promotion des TIC
ANSSI	Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information
APBEF-B	Association Professionnelle des Banques et des Établissements Financiers du Burkina
APEX-Burkina	Agence pour la Promotion des Exportations du Burkina Faso
APSPD-B	Association Professionnelle de Systèmes Financiers Décentralisés du Burkina
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes
BBDA	Bureau Burkinabè du Droit d'Auteur
BCEAO	Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest
BFIX	Burkina Faso Internet Exchange / Point d'échange Internet du Burkina Faso
BIC	Bureau d'Information sur le Crédit
BPI	Bande passante internationale
CAMC-O	Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou
CBEN	Centre Burkinabè pour l'Économie Numérique
CEA	Commission économique pour l'Afrique
CEDEAO	Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CIL	Commission de l'Informatique et des Libertés
CIR	Cadre intégré renforcé
CNFE	Comité National de Facilitation des Échanges
CNNC	Comité National de Négociations Commerciales
CNUCDI	Commission des Nations Unies pour le droit commercial international
CNUCED	Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
COPSI	Comité d'Orientation et de Pilotage de la Société de l'Information
DPCE	Direction de la Promotion du Commerce Électronique
DPP	Dialogue public-privé
EDIC	Étude Diagnostique sur l'Intégration du Commerce
EME	Émetteur de monnaie électronique
ESA	Effets sectoriels attendus
ESCP-IGES	École Supérieure de Commerce et d'Informatique de Gestion
FAI	Fournisseur d'Accès Internet
FASU	Fonds pour l'Accès et le Service Universels
FBDES	Fonds Burkinabè de Développement Économique et Social
FCI	Facilité du Climat des Investissements
FCPB	Faîtière des Caisses Populaires du Burkina
FESPACO	Festival Panafricain du Cinéma et de la Télévision de Ouagadougou
IMF	Institution de Microfinance
INSD	Institut National de la Statistique et de la Démographie
ITC	International Trade Center / Centre du commerce international
MCIA	Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat
MDENP	Ministère du Développement de l'Économie Numérique et des Postes
MEBF	Maison de l'Entreprise du Burkina Faso



MINEFID	Ministère de l'Économie, des Finances et du Développement
MESRSI	Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l'Innovation
MFPTPS	Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Protection Sociale
MJFIP	Ministère de la Jeunesse, de la Formation et de l'Insertion Professionnelle
MTMUSR	Ministère des Transports, de la Mobilité Urbaine et de la Sécurité Routière
OEN	Observatoire de l'Économie Numérique
OIT	Organisation internationale du Travail
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMD	Organisation mondiale des douanes
OTM	Opérateur de téléphonie mobile
P2P	Poste à poste
PAMOSET	Projet de Modernisation du Secteur des Transports et de Facilitation du Commerce
PAV	Point d'atterrissage virtuel
PIPHE-SA	Projet de création et de mise en place d'Incubateur, de Pépinière et d'Hôtel d'Entreprises dans le Secteur Agroalimentaire
PMA	Pays les moins avancés
PME	Petites et moyennes entreprises
PNDEN	Politique Nationale de Développement de l'Économie Numérique
PNDES	Plan National de Développement Économique et Social (2016-2020)
PPP	Partenariat public-privé
PRICAO-BF	Projet Régional d'Infrastructures de Communication de l'Afrique de l'Ouest - Projet du Burkina Faso
PS-CSM	Politique Sectorielle – Commerce et Services Marchands
PTF	Partenaires techniques et financiers
QDS	Qualité de service
RESINA	Réseau Informatique National de l'Administration
RPTIC	Réseau Professionnel des TIC
SFN	Services financiers numériques
SIAO	Salon International de l'Artisanat de Ouagadougou
SNDASU	Stratégie Nationale de Développement de l'Accès et du Service Universels (2017-2021)
SNE	Stratégie Nationale des Exportations
SNFI	Stratégie Nationale de Finance Inclusive (2018-2022)
SNI	Semaine Nationale de l'Internet
SOFIGIB	Société Financière de Garantie Interbancaire du Burkina
SONAPOST	Société Nationale des Postes
SYLVIE	Système de Liaison Virtuelle pour les opérations d'Importation et d'Exportation
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne
UEMOA	Union Économique et Monétaire Ouest Africaine
UIT	Union internationale des télécommunications
UNCDF	United Nations Capital Development Fund/Fonds d'équipement des Nations Unies
UNMO-CIR	Unité Nationale de Mise en Œuvre du CIR
UPAP	Union panafricaine des postes
UPU	Union postale universelle
USSD	Unstructured Supplementary Service Data/Service supplémentaire pour données non structurées



APERÇU

Le Burkina Faso a clairement affiché depuis deux décennies la volonté de tirer profit des opportunités fournies par le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC). Cependant, la crise politique et l'instabilité sécuritaire auxquelles le pays a été confronté dans les dernières années n'ont pas joué en faveur de la mise en œuvre desdites stratégies. Un bilan mitigé a donc été dressé, notamment à cause de l'absence de structures de coordination et de pilotage adéquates. À ce jour, la nouvelle Politique Nationale de Développement de l'Économie Numérique (PNDEN) a posé les jalons nécessaires pour renouveler et encadrer les efforts de promotion de l'économie numérique dans laquelle s'insère le commerce électronique.

Cet élan renforce la dynamique sous-régionale qui vise à créer une synergie parmi les différents 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, et par ailleurs, à mettre en place les appuis nécessaires au secteur privé, par exemple à travers la plateforme www.connectuemoa.com qui offre depuis mars 2018 aux 7 000 entreprises enregistrées, l'opportunité de promouvoir en ligne leurs produits et services.

L'approfondissement de l'intégration régionale et dans ce contexte, l'importance stratégique du commerce électronique ont été récemment reconnus par les Ministres du Commerce de l'UEMOA dans la Déclaration ministérielle en date du 29 septembre 2017¹. Ils ont également recommandé la mise en œuvre d'un plan de travail au niveau régional. 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.

Afin de tirer profit du développement d'un écosystème numérique et notamment d'une économie exploitant le

potentiel du commerce électronique, la mise en place d'un cadre de concertation public-privé des acteurs du numérique, en particulier ceux du commerce électronique, reste une priorité. L'environnement dans lequel opère le secteur privé n'est pas assez propice à la prise de risques, notamment dans un secteur non-traditionnel tel que le commerce électronique et l'économie numérique. L'existence d'un dialogue avec le secteur public et les autorités pourrait donc fournir des solutions pour diminuer le coût des transactions et mieux maîtriser les risques liés aux investissements.

À ce jour, l'expansion du secteur du commerce électronique au Burkina Faso passe principalement par l'économie informelle, à travers les sites de petites annonces de particuliers et les réseaux sociaux. Un nombre restreint d'opérateurs professionnels a réussi à développer des plateformes couvrant des secteurs diversifiés tels que l'agroalimentaire, l'habillement, les produits informatiques et électroménagers.

Nombre d'obstacles majeurs freinent la croissance du secteur des TIC, notamment le faible niveau d'accessibilité et de pénétration de l'Internet, en particulier à haut-débit, dans l'ensemble du pays, et une qualité de service souvent peu satisfaisante. Plusieurs chantiers ont été initiés par l'État dans les domaines des infrastructures TIC, tels que le développement d'un réseau national en fibre optique et l'augmentation de la bande passante internationale. Des initiatives en matière d'administration en ligne (projet G-Cloud) ont commencé à voir le jour. Pour relever les défis auxquels le secteur des TIC est confronté, il est recommandé de stimuler les investissements et de poursuivre des stratégies de développement fondées sur la mutualisation et le partage d'infrastructures de télécommunication, l'interopérabilité des services TIC, ainsi que la coopération entre acteurs issus des différents secteurs.

Le faible développement des infrastructures, les coûts prohibitifs d'acheminement vers/depuis l'international, une logistique qui n'est pas assez intégrée par les opérateurs actifs sur les segments national et régional, une livraison du dernier kilomètre souvent impossible à cause du système d'adressage défaillant, figurent parmi les entraves auxquels les opérateurs du

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



commerce électronique au Burkina Faso doivent faire face. Le Comité national de facilitation des échanges récemment mis en place pourrait contribuer à concevoir des solutions pour une réduction de la pression fiscale sur les expéditions à l'international et apporter une plus grande transparence dans l'administration des charges et frais de dédouanement.

Au niveau du cadre réglementaire, le dispositif en place est globalement en conformité avec la réglementation de la CEDEAO, mais il demeure méconnu et mal exploité par les opérateurs privés, et ne contient que des dispositions valables pour les transactions purement nationales. Afin d'accroître la confiance des clients du commerce électronique, des dispositions spécifiques à la protection des consommateurs en ligne, à la répression des fraudes et au règlement des litiges, devraient entre autres voir le jour. Dans l'ensemble, le cadre réglementaire actuel ne semble pas encourager l'émergence d'activités innovantes dans l'économie numérique.

Dans le domaine des paiements, malgré la croissance des transactions électroniques encouragée par les porte-monnaie électroniques des opérateurs de téléphonie mobile (OTM), la gamme d'instruments de paiement électronique reste assez restreinte et le paiement marchand occupe une place marginale. Le paiement à la livraison reste le moyen le plus communément utilisé dans le commerce électronique. La Stratégie Nationale de Finance Inclusive 2018-2022, en cours de finalisation, devrait accélérer le développement et la diffusion de services financiers numériques.

En ce qui concerne les ressources humaines, l'offre de formation dans des domaines tels que le marketing en ligne et la gestion/développement de contenus virtuels, importants dans les domaines de l'économie numérique et du commerce électronique est quasi inexistante. Il est donc recommandé de mener une évaluation des besoins et d'élaborer des formations adaptées à la filière «commerce électronique», tant dans les universités que dans le secteur privé impliquant les organisations professionnelles. Une scène locale de start-up émerge, mais force est de

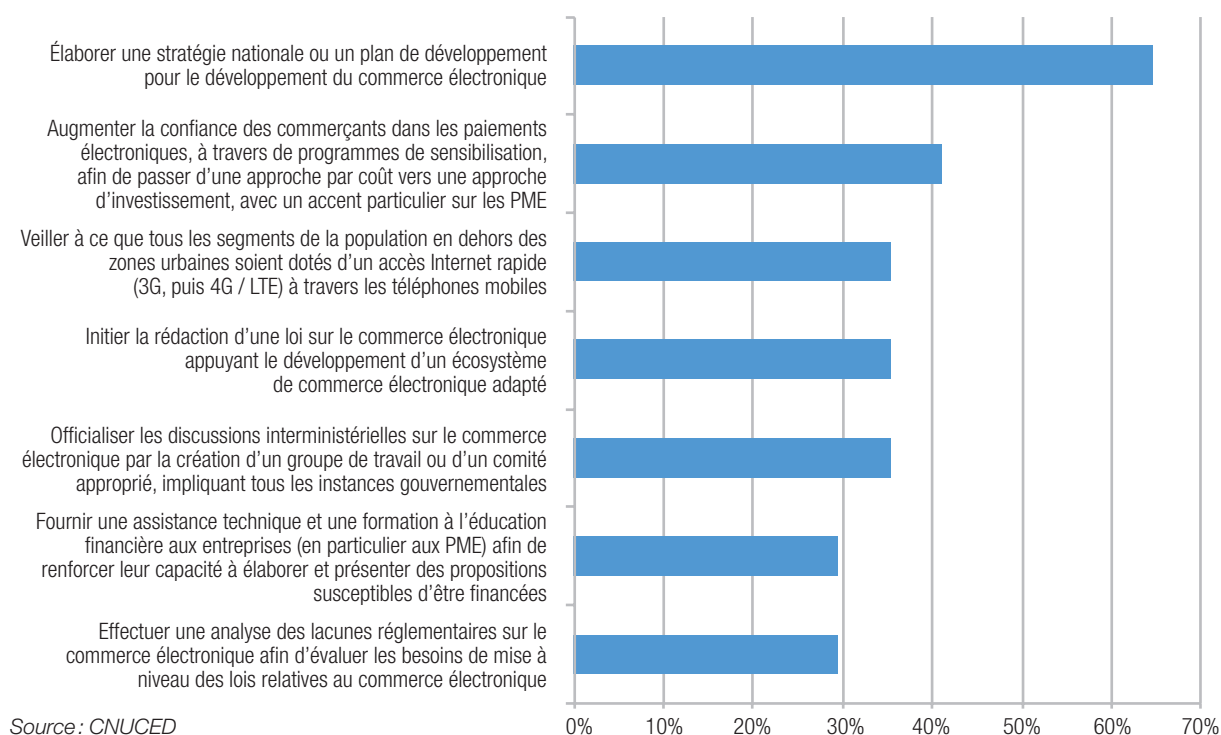
constater le manque de soutien disponible pour que ces start-up atteignent une maturité entrepreneuriale. Renforcer les compétences du secteur public et des organisations d'appui au secteur privé est nécessaire pour mieux accompagner la croissance des start-up et leur structuration en entreprises.

Au niveau de l'accès au financement, les acteurs du commerce électronique sont confrontés au montant prohibitif des crédits proposés par le secteur bancaire et les institutions de microfinance (IMF). Un dispositif étatique de soutien au financement des start-up vient de se mettre en place grâce au programme «Burkina Startups» lancé par le Fonds Burkinabè de Développement Économique et Social (FBDES), mais leur croissance et leur structuration en entreprises restent souvent incertaines. Parmi les actions recommandées par cette évaluation, figure la mise en place d'un programme de renforcement des capacités de l'Agence de Financement et de Promotion des Petites et Moyennes Entreprises (AFP-PME) et du personnel des différents fonds d'appui à la création d'emplois afin qu'ils puissent être en mesure de gérer des programmes d'appui financier et non-financier entièrement dédiés à la croissance des acteurs évoluant dans l'écosystème du numérique. En outre, il faudrait renforcer les capacités des porteurs de projets reposant sur les TIC à élaborer des plans d'affaires solides.

Le besoin d'assistance technique a été clairement exprimé lors des consultations conduites durant cette évaluation et confirmé par l'étude menée par la CNUCED.

L'existence d'un noyau d'opérateurs et d'acteurs désireux d'aller vers une plus grande professionnalisation du secteur du commerce électronique laisse penser que l'appui des partenaires au développement peut véritablement contribuer à donner un coup d'accélérateur au développement du secteur. Pour orienter ce processus, cette étude a élaboré un certain nombre de mesures à effet rapide dans sa matrice d'actions que les différentes parties prenantes sont invitées à considérer.



Figure 1 : Actions prioritaires suggérées par le secteur public pour développer le commerce électronique

MÉTHODOLOGIE

Une approche en quatre phases a été utilisée pour l'évaluation rapide de l'état de préparation du Burkina Faso 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 | Mai-juin 2018:** Engagement des parties prenantes et recherche documentaire. Cette phase a permis à l'équipe de mener une analyse préliminaire à travers l'examen de la documentation disponible sur le pays, la recherche de données statistiques et d'informations qualitatives en provenance de différents sources, compilées par la CNUCED dans le cadre de l'initiative eTrade for all. Pendant cette phase, le rôle de la Direction de la Promotion du Commerce électronique (DPCE) au sein du Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat du Burkina Faso (MCIA) a été déterminant pour la mobilisation de toutes les parties prenantes.
- ✓ **Phase 2 | Juin 2018:** Adaptation et diffusion des questionnaires par l'équipe, destinés aux secteurs public et privé et diffusés à plus de 60 parties prenantes au Burkina Faso. Au total, 44 questionnaires remplis en ligne ont été utilisés pour cette évaluation.
- ✓ **Phase 3 | 25 au 29 juin 2018:** Mission de la CNUCED à Ouagadougou. Consultations et validation locale des premières tendances. Six réunions thématiques ont eu lieu dans les locaux du MCIA. La mission a également rencontré

bilatéralement des représentants des secteurs public et privé, ainsi que des bailleurs de fonds.

- ✓ **Phase 4 | Juillet-septembre 2018:** Rédaction du rapport et validation.

Comme pour toutes les autres évaluations rapides de l'état de préparation au commerce électronique, les sept domaines thématiques sur lesquels repose l'initiative eTrade for all ont été utilisés comme points d'entrée pour cette évaluation. Ceux-ci sont :

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

Les informations fournies dans ce rapport s'appuient sur les données recueillies auprès de 44 répondants aux questionnaires pour les secteurs public et privé et sur les apports des parties prenantes rencontrées durant les réunions organisées lors de la mission de la CNUCED dans le pays.

RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS PRINCIPALES

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Évaluation de l'état de préparation au commerce électronique et formulation des stratégies	
Trois cyberstratégies sectorielles (e-commerce, e-gouvernement, e-education) ont été élaborées pendant la période 2013-2017, mais le bilan de leur mise en œuvre a été mitigé à cause de l'absence de structures de pilotage. L'intérêt du Gouvernement burkinabè pour le développement du commerce électronique s'affiche dans la nouvelle Politique nationale de développement de l'économie numérique. Le MCIA, par le biais de la DPCE, s'efforce de jouer un rôle fédérateur au niveau sectoriel, mais force est de constater qu'actuellement, le dialogue public-privé reste dispersé et insuffisamment structuré pour inclure le commerce électronique. Enfin, la pénurie de données concernant les tendances du secteur du commerce électronique au Burkina Faso n'aide pas à la formulation de politiques mesurables.	Mettre en place un cadre de concertation public-privé pour encadrer le développement du commerce électronique devient urgent. Cette instance devra faire l'objet d'une intervention formelle des autorités et il faudra prévoir une dotation budgétaire conséquente. Sa mission sera de piloter l'élaboration d'une nouvelle stratégie de développement du secteur du commerce électronique et de lancer un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique, afin de renforcer la confiance dans le numérique. Un observatoire du numérique devra être mis en place pour combler certaines lacunes dans la production et la vulgarisation de données sur l'économie numérique et le commerce électronique.
 Infrastructure TIC et services	
Le secteur des télécommunications au Burkina Faso est relativement bien encadré et ouvert à la concurrence. Malgré un taux satisfaisant de pénétration de la téléphonie mobile assuré par trois opérateurs, la couverture des réseaux et la qualité de service (QDS) constituent un frein majeur pour une plus grande utilisation des TIC. Malgré une tendance à la baisse, les coûts d'accès à l'Internet sont parmi les plus élevés de la sous-région. La faible dotation infrastructurelle du pays, notamment en termes de liaisons à haut et très-haut débit et d'accès à la bande passante internationale, est à l'origine de la situation d'enclavement numérique. L'État a initié des projets tels que la dorsale nationale, le G-Cloud et le projet e-Burkina, qui devront redynamiser le marché des services TIC.	Définir un plan national de développement et de diffusion du haut-débit et du très haut-débit. Encourager les investissements dans le sens d'une plus grande mutualisation des infrastructures publiques et privées pour étendre la couverture et la qualité de l'accès à l'Internet. Renforcer la veille du régulateur sur la QDS des opérateurs. Poursuivre la digitalisation en cours dans l'administration publique et renforcer l'engagement dans la performance des services et la coopération interinstitutionnelle. Susciter le développement et la diffusion de nouveaux services TIC basés sur l'interopérabilité des plateformes. Poursuivre les initiatives d'éducation et de sensibilisation aux opportunités et bonnes pratiques d'usage des TIC.
 Logistique du commerce et facilitation des échanges	
Les secteurs des transports et de la logistique ne sont pas assez structurés pour répondre aux exigences du commerce électronique. Le faible développement des infrastructures, les coûts d'acheminement vers/depuis l'international prohibitifs, une logistique insuffisamment intégrée par les opérateurs actifs sur les segments national et régional, une livraison du dernier kilomètre souvent impossible à cause du système d'adressage défaillant, figurent parmi les entraves auxquels les opérateurs du commerce électronique au Burkina Faso doivent faire face. Un Comité national de facilitation des échanges (CNFE) a été récemment mis en place.	En complément au réseau physique postal existant qui doit être redynamisé, développer des partenariats public-privé (PPP) pour établir des points relais dans les gares routières principales et ensuite dans les villages moins desservis. Envisager des solutions de réduction de la pression fiscale sur les expéditions à l'international et apporter une plus grande transparence dans l'administration des charges et frais de dédouanement. Poursuivre le projet national d'adressage. Réfléchir sur la possibilité d'introduire un régime de franchise douanière (de minimis) et mettre en œuvre la disposition de l'Accord sur la facilitation des échanges à l'art. 7 concernant les procédures accélérées pour l'envoi rapide.



CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
Solutions de paiement Le paiement en espèces à la livraison demeure l'option privilégiée. Les services d'argent mobile ont connu une forte croissance, mais le nombre d'acteurs est assez restreint : les banques n'ont commencé que récemment à développer des produits numériques. Le dépôt/retrait au guichet et les transferts P2P dominant encore largement le paiement électronique, le paiement marchand reste marginal. Le cadre réglementaire mis en place par la BCEAO devrait, à terme, permettre l'interopérabilité des services financiers. La Stratégie Nationale de Finance Inclusive 2018-2022, en cours de finalisation, devrait promouvoir le développement et la diffusion de services financiers numériques.	Accélérer la mise en place de l'interopérabilité des services financiers. Ouvrir l'utilisation du canal USSD à des acteurs autres que les OTM. Encourager les fournisseurs de services financiers à développer des produits financiers numériques, surtout dans le secteur agricole. Mettre à niveau le cadre réglementaire régissant les plateformes de paiement afin de garantir une meilleure sécurisation des opérations, la mutualisation des infrastructures de paiement et la coopération des intervenants. Faciliter la numérisation des modes de paiement vers le - ou du - Gouvernement. Améliorer la densité des réseaux d'agents de la monnaie électronique. Supprimer les contraintes inhérentes au paiement marchand. Sensibiliser les utilisateurs à la facilité d'utilisation et aux avantages des modes de paiement électroniques.
Cadre juridique et réglementaire Le cadre juridique applicable au commerce électronique est partiellement conforme au dispositif réglementaire de la CEDEAO. Il repose principalement sur la Loi portant sur la protection des données à caractère personnel (2004) et sur la Loi portant réglementation des services et transactions électroniques (2009). Une loi sur la cybercriminalité est en cours d'élaboration, de même qu'une révision de la loi relative à la protection des œuvres littéraires et artistiques. Ce cadre juridique, peu connu des opérateurs, reste mal exploité et il ne contient que des dispositions applicables aux transactions purement nationales.	Sensibiliser les consommateurs et les opérateurs de commerce électronique aux dispositions existantes pour la protection des consommateurs en ligne afin d'accroître la confiance des utilisateurs du commerce électronique, en mettant l'accent sur la répression des fraudes, le règlement des litiges, le droit de rétraction, le traitement des données personnelles, la protection des droits d'auteur d'œuvres littéraires et artistiques exploitées par les plateformes électroniques. Considérer l'adoption de textes favorisant le commerce électronique transfrontalier (par exemple la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux). En outre, développer un nouveau dispositif réglementaire porteur pour le développement d'activités innovantes dans l'économie numérique serait bénéfique.
Développement des compétences pour le commerce électronique Le Burkina Faso dispose de programmes de formation dans les filières IT (ingénierie des réseaux, développement web et applications) et également au sein des écoles de commerce et de gestion. Cependant, cette offre est limitée et insuffisante en qualité pour assurer une formation dans des domaines plus spécialisés tels que le marketing en ligne ou encore la gestion et le développement de contenus virtuels, importants dans les domaines de l'économie numérique et du commerce électronique. Une scène locale de start-up émerge, grâce à un certain nombre de concours promus par le secteur public, mais elle ne reçoit pas assez de soutien pour atteindre une maturité d'entreprise. Les incubateurs se multiplient sans une véritable synergie entre eux.	Évaluer les besoins et élaborer des parcours de formation adaptés à la filière «commerce électronique», tant dans les universités que dans le secteur privé, impliquant les organisations professionnelles, en s'appuyant sur des partenariats entre les incubateurs et les structures de formation. Renforcer les compétences du secteur public et des organisations d'appui au secteur privé pour mieux accompagner la croissance des start-up et leur structuration en entreprises. Appuyer les incubateurs de start-up et accélérateurs d'entreprises, en privilégiant la mutualisation des initiatives, la coopération entre structures, l'internationalisation des programmes de réseautage et le partage d'expériences.

CONCLUSIONS PRINCIPALES	RECOMMANDATIONS PRINCIPALES
 Accès au financement Les acteurs du commerce électronique s'appuient principalement sur des fonds propres pour faire évoluer leur entreprise. Les incubateurs et les institutions d'appui au commerce accompagnent la recherche de fonds, mais l'accès au crédit par l'intermédiaire du secteur bancaire et des IMF reste prohibitif. Un dispositif étatique de soutien au financement des start-up vient de se mettre en place mais cependant, les services non-financiers sont encore très peu outillés. Par conséquent, les start-up ont du mal à se structurer en véritables entreprises, et les investisseurs privés sont encore réticents à investir au Burkina Faso. Parmi les partenaires techniques et financiers (PTF), c'est surtout la Banque mondiale qui intervient, par le biais du projet e-Burkina, dans le domaine des TIC et du numérique.	
Les acteurs du commerce électronique s'appuient principalement sur des fonds propres pour faire évoluer leur entreprise. Les incubateurs et les institutions d'appui au commerce accompagnent la recherche de fonds, mais l'accès au crédit par l'intermédiaire du secteur bancaire et des IMF reste prohibitif. Un dispositif étatique de soutien au financement des start-up vient de se mettre en place mais cependant, les services non-financiers sont encore très peu outillés. Par conséquent, les start-up ont du mal à se structurer en véritables entreprises, et les investisseurs privés sont encore réticents à investir au Burkina Faso. Parmi les partenaires techniques et financiers (PTF), c'est surtout la Banque mondiale qui intervient, par le biais du projet e-Burkina, dans le domaine des TIC et du numérique.	Renforcer le dialogue entre la BCEAO, le Gouvernement et les institutions financières (banques, microfinance), et, à terme, envisager des solutions de crédit adaptées au secteur, comme par exemple la mise en place de facilités de crédit garanties par un tiers. Mettre en place un programme de renforcement des capacités de l'AFP-PME afin qu'elle puisse être en mesure de gérer un programme d'appui financier et non-financier entièrement dédié à la croissance des acteurs évoluant dans l'écosystème du numérique. Renforcer les capacités des porteurs de projets reposant sur les TIC à élaborer des plans d'affaires solides. Promouvoir les opportunités d'investissement privé pour l'établissement de sociétés de capital-risque et de réseaux de « Business Angels ».

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

L'intérêt du Gouvernement burkinabè pour le développement du commerce électronique et du gouvernement en ligne n'est plus à démontrer. Il a encadré l'évolution du secteur du commerce électronique par l'élaboration de trois cyberstratégies sectorielles, puis par l'adoption d'une Politique nationale de développement de l'économie numérique, qui devrait, à terme, constituer le cadre d'un nouveau référentiel stratégique du secteur du commerce électronique. Cependant, force est de constater qu'en l'absence de structures formelles de coordination sectorielle, la mise en œuvre de toute initiative de promotion de l'économie numérique, et du commerce électronique en particulier, serait délicate. Le dialogue public-privé est encore trop dispersé et insuffisamment structuré pour inclure le commerce électronique. La constitution d'un cadre de concertation public-privé devient donc urgente, et pour ce faire, une intervention formelle des autorités et une dotation budgétaire conséquente sont nécessaires. Enfin, des initiatives ont été prises afin de combler certains manques dans la production et la vulgarisation de données sur les TIC et l'économie numérique : il faudra qu'elles soient élargies pour y inclure des indicateurs portant sur les tendances du secteur du commerce électronique au Burkina Faso.

Le commerce électronique a sa place au Burkina Faso, mais la préparation du secteur et le développement de l'écosystème numérique sont encore à un niveau embryonnaire.

Le Burkina Faso est classé 128^e sur 144 pays dans l'indice du commerce électronique B2C 2017 de la CNUCED, lequel mesure la capacité des pays à s'engager dans le commerce électronique, sur la base de quatre indicateurs : la pénétration dans l'utilisation de l'Internet, le nombre de serveurs sécurisés par million d'habitants, le pourcentage de la population ayant un compte, et la fiabilité des services postaux. Dans le classement de l'Indice de développement des TIC 2017 de l'Union internationale des télécommunications (UIT), le Burkina Faso est classé 162^e sur 176 pays.

Le positionnement du Burkina Faso témoigne des efforts menés pour la promotion du commerce électronique, dans un environnement marqué par un enclavement géographique amplifiant les défis qui sont déjà propres aux PMA, et qui a ralenti le développement d'une infrastructure TIC d'envergure. Un noyau dur d'opérateurs actifs dans le commerce électronique se développe dans un contexte marqué à la fois par une forte présence de l'économie informelle et par un environnement des affaires qui s'ouvre timidement à l'innovation technologique et à l'économie numérique. L'intérêt manifesté par les

institutions gouvernementales pour le développement du commerce électronique trouve aujourd'hui son application dans le Plan National de Développement Économique et Social 2016-2020 (PNDES). Le PNDES attache une grande importance aux opportunités offertes par les TIC pour soutenir la transformation structurelle de l'économie. Nombre de documents stratégiques touchant le commerce électronique reposent sur le PNDES : il est donc important de rappeler que les résultats seront tributaires de mécanismes adéquats de coordination et de suivi pour leur mise en œuvre, capables de fédérer tous les acteurs de l'écosystème numérique et les opérateurs du commerce électronique.

Tableau 1 : Classement CNUCED et UIT dans l'espace UEMOA

Pays	Indice du commerce électronique B2C, CNUCED	Indice de développement des TIC, UIT
Côte d'Ivoire (non-PMA)	104	131
Togo	111	156
Sénégal	112	142
Mali	124	155
Burkina Faso	128	162
Bénin	138	161
Niger	144	n/a
Guinée Bissau	n/a	173

Source : CNUCED, UIT, 2017



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

Un ensemble de référentiels pour réorganiser la planification stratégique de l'économie numérique.

Depuis l'an 2000, le Burkina Faso s'est doté d'un ensemble de référentiels stratégiques, et notamment d'une cyberstratégie nationale, qui ont donné l'impulsion nécessaire à un certain nombre de chantiers portant sur le développement de l'infrastructure des TIC et de l'administration électronique. Trois cyberstratégies sectorielles portant sur le commerce électronique, l'administration en ligne, l'éducation électronique ont vu le jour en 2013, avec le concours de la Commission économique pour l'Afrique (CEA) des Nations Unies, couvrant la période 2013-2018, mais leurs structures de gouvernance n'ont pas été mises en place faute de ressources suffisantes, entraînant un bilan mitigé de leur mise en œuvre. La Politique Nationale de Développement de l'Économie Numérique (PNDEN) et une Stratégie nationale de développement de l'accès et du service universels (SNDASU) 2017-2021 ont été élaborés en 2016, donnant un nouvel élan à la planification du secteur.

Cependant, suite à l'adoption du PNDES comme référentiel national de planification du développement, l'ensemble des outils de planification ont dû être mis en phase avec ce dernier. Par conséquent, quatorze secteurs de planification ont été définis, dont celui du «Commerce et services marchands», et une Politique sectorielle commerce et services marchands 2018-2027 (PS-CSM) a été élaborée. L'objectif spécifique 2.4, «promouvoir les services de communication et de télécommunication», est assorti de quatre effets sectoriels attendus (ESA) :

- ESA 2.4.1 : les opérateurs de communication sont professionnels et offrent un service de qualité,
- ESA 2.4.2 : l'accès à l'Internet à haut débit est amélioré,
- ESA 2.4.3 : la qualité et la compétitivité des services de communications électroniques sont améliorées,
- ESA 2.4.4 : les services du commerce électronique sont développés.

Lors du processus d'évaluation des cyberstratégies sectorielles en cours au moment de l'élaboration de cette étude, il est apparu que le cadre stratégique du commerce électronique présentait des risques de dispersion et de fragmentation des efforts. D'où la nécessité d'une approche-programme conforme à la PNDEN, assortie de plans d'action au niveau des ministères compétents comme le préconise la PS-CSM. Sur cette base, les parties prenantes sont d'accord sur la nécessité de mettre à jour la cyberstratégie sectorielle du commerce électronique, intégrant un plan de développement du commerce électronique dans les différents sous-secteurs de l'économie. Cette stratégie devra définir clairement les rôles et les contributions de chaque entité gouvernementale et parapublique au développement de l'écosystème du commerce électronique.

L'administration électronique, vecteur de modernisation de l'État.

Dans sa section IV, la PNDEN définit les orientations stratégiques visant la transformation numérique de l'administration publique, des secteurs économiques et de la société burkinabè. Elle capitalise sur un certain nombre d'initiatives prises par l'État pour se moderniser à travers la mise en place d'une cyberstratégie nationale : la réforme du cadre juridique des TIC et leur intégration dans l'administration électronique, la mise en place d'une dorsale nationale de fibre optique, le développement du Réseau Informatique National de l'Administration (RESINA), ou encore l'installation de réseaux Wimax dans les grandes villes. Cependant, ce n'est qu'en 2014 que le Burkina Faso s'est doté d'une structure entièrement dédiée à la promotion des grands projets de l'État : l'Agence Nationale de Promotion des TIC (ANPTIC). Cette structure coordonne aujourd'hui des projets phares tels que la plateforme «Government Cloud» (G-Cloud), qui devrait soutenir le développement d'un certain nombre de téléservices et d'applications par la mutualisation des ressources, soutenus par un Datacenter et un réseau en fibre optique au profit de l'Administration.

D'autres projets, tels que l'extension et le renforcement de la sécurité du RESINA, l'Initiative Open Data Burkina Faso, le e-Conseil des Ministres, et le projet e-Burkina vont outiller l'administration dans sa capacité à fournir des services étendus aux différents secteurs économiques et sociaux burkinabè. Parmi



ces derniers, le projet e-Burkina, financé par un crédit de 20 millions de dollars alloué par la Banque mondiale, contribuera à :

- I. mettre en place un environnement propice à l'administration en ligne, incluant les cadres stratégiques, juridiques et réglementaires,
- II. promouvoir la gestion des données par une plateforme numérique pour la fourniture de services électroniques,
- III. favoriser les compétences locales et l'esprit d'entreprise dans l'économie numérique.

Parmi les réalisations phares de l'État en matière de dématérialisation et de digitalisation des procédures, on peut citer :

- Le Guichet Virtuel². Le portail rassemble l'information relative à toute une série de procédures de l'administration publique au profit des entreprises et des particuliers. Parmi les services disponibles en ligne, la plateforme www.econcours.bf permet de s'inscrire en ligne aux concours de la Fonction publique. Le porte-monnaie électronique Orange Money peut être utilisé pour le paiement des frais d'inscription. En 2018, la plateforme www.esintax.bf a vu le jour pour la télédéclaration des impôts et leur règlement en ligne par paiement électronique ;
- La plateforme Système de liaison virtuelle pour les opérations d'importation et d'exportation (SYLVIE). Elle est opérationnelle depuis 2016 en tant que guichet numérique qui connecte tous les acteurs publics et privés chargés de délivrer les documents requis pour le dédouanement des marchandises ;
- Outre ce qui précède, un projet de dématérialisation des procédures de passation des marchés publics a été lancé avec l'appui du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Une plateforme devrait permettre aux opérateurs économiques de s'enregistrer afin de consulter les appels d'offres publiés, de se procurer en ligne les dossiers d'appels à concurrence et de postuler aux marchés, ce qui assurerait au processus une transparence accrue et inciterait les PME locales à une plus grande implication dans les marchés publics.

Ces plateformes pourront, à terme, s'ouvrir à différents modes de paiement électronique, ce qui contribuera au développement de solutions de paiement en ligne exploitables dans le cadre du commerce électronique.

1.2 Politiques nationales liées au commerce

Le PNDES reconnaît le commerce comme un vecteur clé pour dynamiser les secteurs porteurs de l'économie.

Le PNDES part du constat que pour redresser le déséquilibre commercial extérieur du Burkina Faso, il faut renforcer l'offre et la capacité de production, la transformation locale et la mise sur le marché des produits nationaux. A partir de là, le secteur tertiaire doit pouvoir se formaliser et accéder à des services de développement des affaires, lui permettant de devenir plus compétitif et de créer des emplois décents. Depuis 2011, le pays est également doté d'une Stratégie nationale des exportations (SNE), dont la mise en œuvre est assurée par l'Agence pour la Promotion des Exportations du Burkina (APEX Burkina). Des stratégies sectorielles portant sur des filières agricoles porteuses comme le karité, la gomme arabique, la mangue, l'oignon ainsi que sur le développement de l'artisanat ont, entre autres, été développées. Cependant, l'introduction des TIC dans ces sous-secteurs porteurs reste marginale, malgré le fait que les opérateurs du commerce électronique s'intéressent de plus en plus aux produits locaux.

Membre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), le Burkina Faso est surtout actif dans les négociations sur le coton. En tant que pays moins avancé (PMA), il continue à bénéficier de l'Aide pour le Commerce, une initiative lancée en 2005 par l'OMC, et notamment du partenariat du Cadre intégré renforcé (CIR). L'Étude diagnostique sur l'Intégration du Commerce (EDIC), mise à jour en 2014, soulève un certain nombre de questions liées au développement des TIC, notamment dans le domaine des services, mais elle n'approfondit pas le développement de l'économie numérique et du commerce électronique. Toutefois, l'Unité Nationale de mise en œuvre du CIR (UNMO-CIR) a déjà intégré en son sein les questions de la promotion du commerce électronique, en appuyant la Direction de la promotion du commerce électronique (DPCE) du Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat (MCI) dans l'organisation d'ateliers de sensibilisation et de partage d'expérience avec les acteurs burkinabè du commerce

² <http://www.guichetvirtuel.gov.bf/faces/public/accueil.xhtml>



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

Deux ministères appelés à jouer un rôle clé dans le domaine du commerce électronique. Ce sont :

- Le Ministère du Développement de l'Économie Numérique et des Postes (MDENP). Il a notamment pour attributions : I) le développement des infrastructures des communications électroniques, II) la promotion des usages des TIC, le développement des services en ligne et des contenus locaux, III) le développement d'une industrie locale basée sur les TIC, iv) la gouvernance du secteur postal. Le MDENP a piloté l'élaboration des cyberstratégies sectorielles dont la mise en œuvre incombe aux départements ministériels concernés et coordonne la mise en œuvre

de la PNDEN. Le MDENP assure donc un encadrement stratégique et du développement réglementaire qui touche aussi le commerce électronique ;

- Le Ministère du Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat, à travers la Direction de la promotion du commerce électronique (DPCE). Cette dernière a été créée par décret en 2013 et rendue fonctionnelle en 2014. Malgré l'absence d'une dotation budgétaire conséquente, elle a réussi à nouer des partenariats lui permettant de mener des activités de sensibilisation et de partage d'expériences sur les pratiques du commerce électronique au Burkina Faso. Ces activités ont permis aux acteurs de l'écosystème en formation de se connaître et de poser les jalons d'un dialogue public-privé dans le secteur.

Encadré 1 : Résultats de l'action de la DPCE et perspectives futures

Créée en décembre 2013, c'est en 2014 que la DPCE a pris ses fonctions et a pu commencer à organiser ses activités, à partir du constat suivant : la cyberstratégie sectorielle avait besoin d'une nouvelle impulsion institutionnelle pour redynamiser sa mise en œuvre. En novembre 2016, elle organise un atelier de deux jours à Koudougou pour dresser un premier bilan avec toutes les parties prenantes³. Plusieurs problèmes ont été soulevés, parmi lesquels : le non-fonctionnement des instances de pilotage de la cyberstratégie et l'absence de groupe de travail sur le commerce électronique, le manque de coordination entre les structures chefs de file d'activités, l'absence d'identification de points focaux par les structures participantes, l'insuffisance de communication sur le commerce électronique et la non-opérationnalisation de la stratégie de mobilisation des ressources financières. Un projet de décret visant à la création d'un groupe de travail sur le commerce électronique pour, entre autres, suivre la mise en œuvre de ladite cyberstratégie n'a pas pu avancer, faute du budget nécessaire pour opérationnaliser ses dispositions. Néanmoins, la DPCE a pu organiser des activités de sensibilisation et de partage d'expériences grâce à l'appui de partenaires tels que le programme Hub & Spokes II et le CIR, qui ont débouché sur l'élaboration d'un projet soumis à l'attention de l'UEMOA pour la création d'un portail national sur le commerce électronique. Un deuxième atelier, tenu à Koudougou les 18 et 19 juin 2018, a abouti aux préconisations suivantes :

- Création d'un cadre de concertation permanent sur le commerce électronique
- Lancement d'une campagne de sensibilisation sur le commerce électronique au profit de tous les acteurs concernés
- Mise en place d'un programme d'éducation sur le commerce électronique à l'intention des consommateurs, des étudiants, des scolaires, etc.
- Co-organisation du salon du e-commerce Ouaga
- Renforcement de l'utilisation du numérique dans les prestations des services publics
- Facilitation de l'accompagnement technique et financier des acteurs du commerce électronique
- Promotion et utilisation des moyens de paiement électronique
- Élaboration d'un système d'adressage efficace et utilisable par les e-marchands
- Mise en place d'un cadre juridique adéquat et accélération de la mise en place des infrastructures de confiance numérique (certification électronique, PKI)
- Développement des infrastructures d'accès à Internet
- Intervention auprès des acteurs de la chaîne d'acheminement pour une réduction des coûts à l'exportation des produits du commerce électronique.

Le Plan d'Action Prioritaire 2018-2020 du MCIA a inscrit la formulation d'un projet de promotion du commerce électronique dans le cadre des activités de promotion du commerce extérieur.

Source : entretien avec Mme Lydie Zongo/Sanon, Directrice de la DPCE/MCIA ; Rapport de l'atelier de Koudougou (18-19 juin 2018)

³ MCIA, Rapport de l'atelier d'échanges sur la cyberstratégie sectorielle e-commerce et sa mise en œuvre, Koudougou les 17 et 18 novembre 2016.



Un cadre de concertation sur le commerce électronique serait accueilli positivement par les acteurs du secteur. À ce jour, il n'existe pas de véritable cadre institutionnalisé pour la coordination des politiques, des initiatives de promotion ou de réglementation du secteur du commerce électronique, ce qui engendre un risque de dispersion des efforts et du suivi, un chevauchement des compétences et une compétition pour les ressources. La cyberstratégie sectorielle e-commerce avait prévu la mise en place d'un Comité d'Orientation et de Pilotage de la Société de l'Information (COPSI), mais le décret de mise en œuvre de ce mécanisme de concertation et de pilotage de la cyberstratégie n'a jamais vu le jour. La disponibilité de ressources financières pour rendre ce mécanisme opérationnel et la complexité du mécanisme lui-même figurent parmi les obstacles rencontrés. Les échanges avec les parties prenantes rencontrées dans le cadre de cette évaluation ont mis en exergue la nécessité de se doter d'un cadre souple, inclusif et transparent afin d'orienter les initiatives de développement du secteur du commerce électronique. Un Comité national de négociations commerciales (CNNC) a été créé par décret n°2018-0043/PRES/PM/MCIA/MINEFID/MAECBE du 1er février 2018 pour servir de cadre d'échanges et de réflexion sur toutes les questions relatives aux négociations commerciales⁴, y compris le commerce électronique, dans le cadre des discussions de l'OMC. Le cadre de concertation sur le commerce électronique pourrait éventuellement être institué en tant que Sous-comité du CNNC, ou encore au sein du Comité national de facilitation des échanges, créé récemment. Sous une forme ou une autre, une telle instance pourrait constituer le noyau dur d'un dialogue public-privé structuré et cohérent sur le commerce électronique.

Un dialogue public-privé autour du commerce électronique naissant.

La rencontre Gouvernement-Secteur privé sur les projets de partenariat public-privé (PPP) est le plus haut cadre étatique de dialogue pour l'identification des obstacles au développement de l'investissement

privé et des contraintes à la compétitivité du Burkina Faso. Bien que ce cadre fournisse une opportunité pour relever certains des défis auquel le secteur du commerce électronique est confronté, c'est surtout dans le cadre de la Semaine Nationale de l'Internet (SNI) que des nombreuses questions liées au développement des TIC et de l'économie numérique, dont le commerce électronique, sont abordées à haut niveau. Cependant, cette plateforme de dialogue souffre d'une absence de concertation avec les acteurs du commerce électronique. Lors des échanges avec le secteur privé à Ouagadougou, il est apparu que les acteurs du commerce électronique n'étaient pas réunis dans une association entre entreprises et professionnels et que les interactions entre eux étaient faiblement développées. L'organisation en novembre 2017, à Ouagadougou, du premier Salon entièrement dédié au commerce électronique a constitué une occasion de dialogue et de réseautage bénéfique au secteur, mais elle a aussi mis en évidence la faible structuration du secteur privé sur les questions de développement du commerce électronique⁵. Le regroupement des acteurs de la filière du commerce électronique est pourtant vivement souhaitable, sous la forme d'une entité indépendante ou au sein d'une association professionnelle existante. Une fois mis en place, le Comité de Pilotage Stratégique de l'Économie Numérique, prévu dans le cadre de la PNDEN, permettra de favoriser le dialogue public-privé dans le domaine du numérique. Dans cette configuration, une organisation fédératrice du secteur privé actif dans le commerce électronique pourrait aussi jouer un rôle-clé dans les orientations de développement du secteur. À ce jour, les acteurs présentés dans le tableau 2 participent au dialogue intra-sectoriel.

Ces entités sont appelées à jouer un rôle dans la vulgarisation des opportunités liées au commerce électronique, ainsi que dans l'élaboration d'un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique, afin de renforcer la confiance dans le numérique en s'appuyant sur des moyens de diffusion tels que la radio.

⁴ Le conseil des ministres a fusionné par décret n°2018-0043/43/PM/MCIA/MINEFID/MAECBE du 1er février 2018 deux comités de négociations commerciales existants : i) la Cellule nationale de suivi et de coordination de la mise en œuvre des accords de l'OMC créée par décret N°2000-400/PRES/PM/MCIA du 13 septembre 2000 et ii) la Commission nationale de mise en œuvre des Accords de partenariat économique (APE) dans le cadre des négociations entre l'Union européenne et la région de l'Afrique de l'Ouest créée par l'arrêté N°05-082/MCPEA du 05 septembre 2005. <http://www.presidence.bf/index.php/conseil-des-ministres/1688-compte-rendu-du-conseil-des-ministres-du-30-decembre-2017>

⁵ E-commerce Ouaga, 1er Salon Régional sur le Commerce Électronique-Bilan du Salon, 2018.



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

Établissement	Activités
Fédération burkinabè du numérique du Faso	Créée en 2017 dans le but de fédérer un certain nombre d'associations professionnelles, dont les principales sont le Réseau professionnel des TIC (RPTIC) et le Groupement des professionnels des TIC (GPTIC). En général, ces organisations ont du mal à se structurer et pérenniser leurs activités.
Association burkinabè des consommateurs de services de communication électronique (ABCE)	Organisme de défense des droits du consommateur en général et du consommateur de services de communications électroniques en particulier. L'ABCE participe au débat public dans le domaine des TIC, notamment sur les questions de mauvaise qualité des services des OTM et l'augmentation des tarifs de connexion à Internet. Elle est aussi engagée dans la SNI et dans la gouvernance de projets phares comme e-Burkina.
E-Commerce Ouaga SAS	Entité mise en place par Digital Challenge Services, entreprise spécialisée dans les services du commerce électronique, elle est le promoteur du premier Salon entièrement dédié au commerce électronique, coorganisé avec le Forum Africain sur la Gouvernance de l'Internet. La deuxième édition du Salon E-Commerce Ouaga se tiendra au cours du dernier trimestre 2018 et aura comme invité d'honneur le Rwanda. L'ambition est de faire de ce Salon une plateforme incontournable de dialogue entre les acteurs et de développement des affaires pour les professionnels du secteur au Burkina Faso.
Centre Burkinabè pour l'économie numérique (CBEN)	Le CBEN est apparu en 2017 dans le paysage de la communication autour des TIC et de l'économie numérique au Burkina Faso. Il se présente comme « un centre de promotion de l'économie numérique à travers la recherche, la sensibilisation et la réalisation de projets structurants ».
Yam-pukri	Association issue de la société civile et proche du milieu agricole, Yam-pukri est active principalement au Burkina Faso, mais aussi au Mali et au Niger, dans la formation, l'information et le conseil en matière de TIC. Créée en 1998, elle joue un rôle d'incubateur et de réseau de partage d'informations sur les TIC depuis 2002 à travers son portail www.burkina-ntic.net

Source : Source : CNUCED, Entretiens avec les parties prenantes, recherches en ligne, sites web des structures.

1.4 Disponibilité des statistiques

Le MDENP, par le biais de la Direction Générale des études et des statistiques sectorielles, produit des études utiles dans le domaine des TIC, telles que l'Annuaire statistique du secteur des Télécoms/TIC & Postes, l'Analyse de l'offre de formation en Telecom-TIC, ou encore le Tableau de bord de l'utilisation des TIC dans les entreprises et le Tableau de bord des centres publics d'accès à Internet⁶. Dans l'enquête multisectorielle menée en 2014 par l'Institut National de la Statistique et de la Démographie (INSD), l'accès aux TIC figure parmi les thématiques abordées. Des données telles que le niveau d'utilisation d'Internet sont fournies, mais malheureusement, les informations concernant la finalité de l'utilisation de l'Internet font défaut. D'autres données liées à l'utilisation des TIC sont collectées régulièrement par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) du Burkina Faso, à travers son Observatoire des marchés de la

téléphonie mobile et de l'Internet. La PNDEN prévoit la mise en place d'un Observatoire de l'économie numérique (OEN) pour appuyer ses structures de gouvernance. Si cet Observatoire voit le jour, il devrait prendre en compte les indicateurs pertinents qui reflètent le développement du secteur du commerce électronique. Au sein du MCIA, la DPCE prévoit, à terme, d'établir une carte exhaustive et évolutive du secteur du commerce électronique, qui pourrait être gérée par l'OEN. Des initiatives privées sont également à l'ordre du jour : lors des entretiens menés à Ouagadougou dans le cadre de cette évaluation, le promoteur du Salon e-Commerce Ouaga a manifesté la volonté de lancer une enquête sectorielle pour approfondir la connaissance et les pratiques du secteur du commerce électronique. En outre, le magazine en ligne TIC Magazine BF a annoncé qu'il allait mettre en place son propre observatoire pour donner plus de visibilité aux données produites par les structures en charge et combler le manque d'études d'impact sur l'utilisation des TIC au Burkina Faso⁷.

⁶ <http://www.mdenp.gov.bf/index.php/rssourcesm/documents-utiles>

⁷ <http://lepays.bf/observatoire-de-leconomie-numerique-initiative-de-tic-magazine-bf-mieux-capitaliser-donnees/>



2. INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES

Le secteur des télécommunications au Burkina Faso est relativement bien encadré et ouvert à la concurrence. Trois opérateurs mobiles (Telmob/Maroc Telecom, Orange BF et Telecel Faso) se partagent la presque totalité du marché de l'Internet. Le taux de pénétration de l'Internet demeure faible (14%), malgré une forte pénétration de la téléphonie mobile, à hauteur de près de 84%. La faible couverture des réseaux, une qualité du service instable et des coûts d'accès élevés amplifient la fracture numérique entre les principaux pôles urbains, principalement Ouagadougou et Bobo-Dioulasso, et le reste du pays. Celle-ci constitue un frein majeur à une plus grande utilisation des TIC dans la vie économique et sociale du Burkina Faso. La faible dotation en termes de liaisons à haut et très-haut débit et d'accès à la bande passante internationale est à l'origine de la situation d'enclavement numérique. Dans le cadre de la PNDEN et de la SNDASU, l'État a mis en route de vastes chantiers et projets, tels que le cœur de réseau national, le G-Cloud et le projet e-Burkina. Ces initiatives contribueront également à redynamiser le marché des services TIC, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, favorisant l'émergence d'un nombre croissant d'opérateurs ouverts aux opportunités qu'offre le commerce électronique.

Un secteur des télécommunications ouvert pour relever le défi d'une infrastructure plus accessible et performante.

Le secteur des télécommunications au Burkina Faso s'est développé autour de l'opérateur historique, Onatel. À partir de 1998, le processus de privatisation et de libéralisation du secteur des télécommunications a permis l'entrée sur le marché de nouveaux investisseurs et opérateurs. À l'issue de ce processus, le groupe Maroc Telecom détient aujourd'hui 61% du capital d'Onatel, le groupe Orange a racheté Airtel (anciennement Celtel, puis Zain), et Telecel Faso est contrôlé par le groupe burkinabè Planor Afrique S.A. Le tableau 3 présente les trois opérateurs et les principaux services de télécommunication proposés.

Le cadre réglementaire régissant le secteur des télécommunications est en conformité avec les dispositions de la CEDEAO et de l'UEMOA et réunit les conditions pour une concurrence entre opérateurs. La loi de référence pour l'organisation du secteur est la loi n° 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et des services de communications électroniques au Burkina Faso, complétée par la loi modificative n° 027-2010/AN du

25 mai 2010. Les principales dispositions de la loi sont les suivantes :

- Le MDENP est l'autorité responsable de l'octroi du droit d'exercer à un opérateur sur la base d'une licence individuelle ou d'une autorisation générale ;
- Un cahier des charges est annexé à la licence, spécifiant les obligations de l'opérateur en termes de couverture du territoire national par son réseau. Ce cahier des charges précise également les obligations de l'opérateur en termes de qualité de service dans la fourniture du service aux utilisateurs ;
- L'ARCEP veille au respect par les opérateurs de téléphonie des obligations fixées par la loi et des engagements inscrits à leur cahier des charges, et elle peut prononcer des sanctions si nécessaire. L'ARCEP veille également au respect des conditions d'équité et de proportionnalité régissant l'interconnexion des réseaux ouverts au public et au partage des ressources nécessaires à la fourniture de services de communications électroniques.

Tableau 3 : Opérateurs et services de télécommunication au Burkina Faso

Opérateur	Propriété et services
Onatel/Fasonet/Telmob	61% Maroc Telecom/39% État du Burkina Faso. Opérateur fixe et mobile, ADSL, CDMA et bas-débit, 3G+/3G/2G, monnaie électronique : Mobicash.
Orange BF	100% Groupe Orange Ltd, opérateur de téléphonie mobile, Internet 3G+/3G/2G, monnaie électronique : Orange Money.
Telecel Faso	100% Planor Afrique S.A. Opérateur de téléphonie mobile, Internet 3G/GPRS/EDGE, clé USB.



Malgré l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence, la connectivité reste l'un des défis majeurs pour pouvoir démocratiser l'usage de l'Internet.

Selon les consultations menées avec les parties prenantes, les préoccupations majeures se situent au niveau de la capacité de la bande passante, de la couverture des réseaux et de la qualité du service, mais certains projets d'envergure devraient contribuer, à terme, au désenclavement numérique du Burkina Faso.

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

L'accessibilité à l'Internet est dominée par le téléphone mobile en milieu urbain.

Comme nombre de pays les moins avancés (PMA), le Burkina Faso est fortement dépendant de la téléphonie mobile, qui affiche un taux de pénétration de 83,6%. Le taux de pénétration de l'Internet a atteint 14% en 2016, selon le classement établi par l'UIT en 2017⁸, et la presque totalité de l'accès à l'Internet passe par la téléphonie mobile. Le tableau 4 offre une vue d'ensemble des principaux indicateurs de connectivité dans l'espace UEMOA par rapport à d'autres groupes de pays.

Les consultations menées avec les parties prenantes à Ouagadougou dans le cadre de cette étude ont fait apparaître que la couverture et l'accès à l'Internet dans l'ensemble du pays restent en effet largement à améliorer, l'accès au haut-débit (3G+/3G) se concentrant sur Ouagadougou et les principales villes du pays. Malgré le taux de couverture en hausse affiché par les opérateurs, dont l'ARCEP constate qu'il demeure bien en dessus des objectifs fixés par leur cahier des charges, la performance et la qualité ne sont pas toujours à la hauteur. En outre, malgré une tendance à la baisse, le coût de l'Internet reste encore très élevé par rapport au pouvoir d'achat des ménages burkinabè, ce qui freine son utilisation et empêche, par conséquent, une plus grande diffusion des services basés sur les TIC. Concernant les services d'accès à l'Internet, Onatel propose une

gamme complète en se positionnant sur tous les segments de marché (fixe ADSL et mobile haut débit), tandis que Orange BF et Telecel Faso interviennent sur les segments de l'Internet mobile à partir de clés ou de terminaux mobiles, exploitant des réseaux 2G et 3G/3G+. Fin 2017, le parc des utilisateurs de l'Internet par la téléphonie mobile se répartissait ainsi : Orange à 49,3%, suivi par Onatel/Telmob à 45,7% et enfin Telecel Faso à 4,9%⁹. Des discussions sont en cours pour la délivrance d'une licence 4G, mais il n'existe pas de plan concret à ce stade. Onatel, à travers son fournisseur d'accès Internet Fasonet, est l'unique opérateur à disposer d'un réseau filaire, qui d'ailleurs ne couvre pas l'ensemble du pays et peine à prendre de l'ampleur, notamment à cause du manque d'innovation en matière d'offres de fixe autres que la voix et de la mauvaise qualité de service. La technologie CDMA est aussi largement utilisée pour étendre l'accès à l'Internet, surtout en milieu rural. Cependant, la maintenance et la recharge des batteries posent parfois des problèmes, compromettant ainsi l'accessibilité¹⁰.

La qualité de service (QDS), un problème récurrent malgré une vigilance active du régulateur.

La QDS des opérateurs de télécommunications est jugée largement insuffisante par les ménages burkinabè, qui soulignent la mauvaise qualité de fonctionnement du réseau, les fréquentes coupures et l'extrême lenteur des connexions. L'Association Burkinabè des Consommateurs des Services de Communication Électronique (ABCE) a interpellé l'ARCEP à plusieurs reprises pour se plaindre des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès Internet à propos de la qualité du service, des offres tarifaires des opérateurs et de l'accès instable à l'Internet¹¹. L'ARCEP a pris au sérieux les doléances des consommateurs, jusqu'à infliger des sanctions aux opérateurs fautifs en 2016, après avoir mené des enquêtes de terrain. Depuis, l'Autorité de Régulation a renforcé son engagement dans la QDS en menant des audits sur la qualité des réseaux et des services en 2017 et 2018, avant de procéder à l'acquisition d'équipements de contrôle continu de la qualité de service des réseaux mobiles. Dans ce contexte, la

⁸ UIT, « Mesurer la société de l'information », 2017, https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf

⁹ ARCEP, *Observatoire des marchés*, 3^e trimestre 2017.

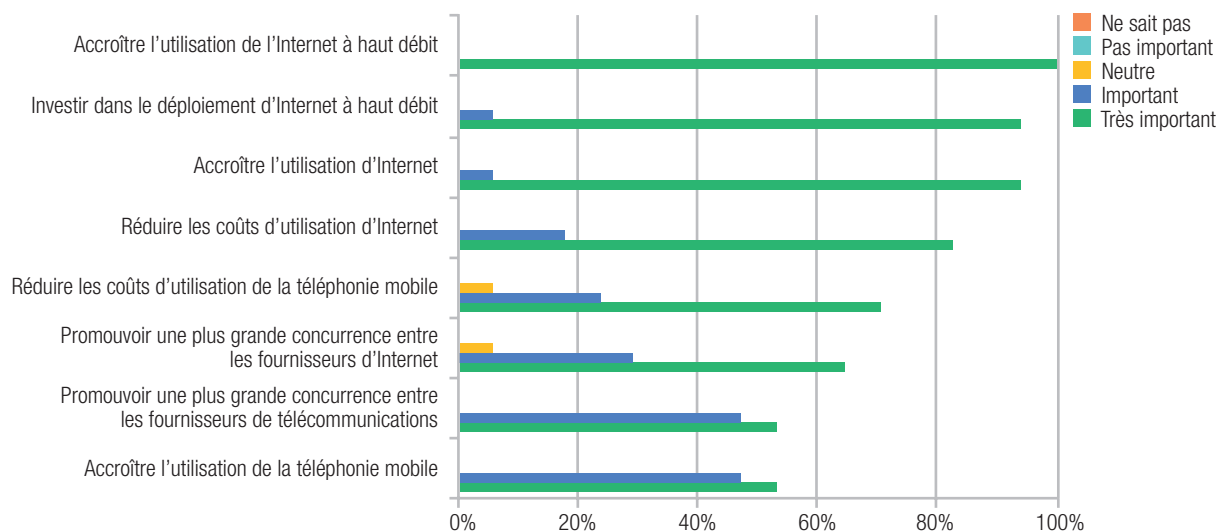
¹⁰ ARCEP, *Rapport public* 2016.

¹¹ BAAS Consulting/Lefaso.net, « Sondage sur la perception de la qualité des prestations de services des télécommunications au Burkina Faso », avril 2018.



Figure 3 : Perception des priorités du secteur public pour créer un environnement propice au commerce électronique

Veillez classer les éléments suivants en fonction de leur importance (selon votre propre perception) pour créer un environnement propice au commerce électronique dans votre pays.



Source : CNUCED

Tableau 4 : Indicateurs de connectivité dans l'espace UEMOA et comparaison avec les PMA, les pays en développement et les pays développés

Pays	Nombre d'abonnés à la téléphonie mobile (sur 100 habitants)	Largeur de bande Internet internationale (Mbit/s)	Pourcentage d'utilisateurs de l'Internet	Nombre d'abonnés Internet à large bande (fixe, sur 100 habitants)	Nombre d'abonnés Internet par la téléphonie mobile (sur 100 habitants)
Côte d'Ivoire (non-PMA)	126,01	6 825,01	26,53	0,63	47,53
Sénégal	98,68	4 976,72	25,66	0,64	26,08
Mali	120,31	598,17	11,11	0,03	24,40
Togo	74,91	4 489,86	11,31	0,61	19,55
Bénin	79,65	1 655,59	11,99	0,81	5,58
Burkina Faso	83,63	2 810,14	13,96	0,05	19,87
Guinée Bissau	70,26	4 706,68	3,76	0,04	
PMA	67,67	6 000	15,62	0,90	19,10
Pays en développement	96,25	53 000	38,98	8,71	43,58
Pays développés	127,27	140 000	79,55	30,31	94,39

Source : UIT, 2017. Note : Les données pour le Niger ne sont pas disponibles



mise en œuvre de la SNDASU¹² revêt une importance cruciale pour dynamiser les investissements dans le secteur et promouvoir les partenariats public-privé (PPP) envisagés par le PNDES, seuls à même de relever les défis auxquels le secteur des télécommunications au Burkina Faso est confronté.

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

Les grands projets d'investissements pour le désenclavement numérique deviennent une priorité incontournable.

L'accès du Burkina Faso à la bande passante internationale (BPI) est tributaire des liaisons en fibre optique capables de relier le pays aux câbles sous-marins qui traversent les pays côtiers de la sous-région. Selon l'UIT¹³, le taux d'accès à la BPI par utilisateur de l'Internet s'élève à 2,8 Bit/s, environ un tiers de celui du Ghana, ou environ la moitié de celui du Sénégal, comme l'illustre le tableau 4. Le Gouvernement du Burkina Faso a pris conscience du retard à combler en matière d'infrastructures TIC, et s'est investi dans des projets d'envergure. Ces derniers visent à accroître la capacité nationale en termes de BPI, qui, selon l'ARCEP, ne dépasse pas 18 Gbit/s, contrôlée à 74% par Onatel¹⁴. Parmi les chantiers en cours figurent la création d'un cœur de réseau national en fibre optique et l'amélioration de la connectivité internationale avec le Projet Régional d'Infrastructures de Communication de l'Afrique de l'Ouest - Composante du Burkina Faso (PRICAO-BF), financé par la Banque mondiale.

Une dorsale en fibre optique pour booster le très haut débit.

Ce projet, piloté par le MDENP, prévoit le maillage du territoire, et notamment de l'ensemble des chefs-lieux de province, par une infrastructure capable d'assurer une connectivité à l'Internet à très haut débit. La première phase a démarré en décembre 2017, en partenariat avec Huawei. Selon Hadja Ouattara/Sanon, Ministre du Développement de l'Économie Numérique et des Postes, le Burkina

Faso détiendra au total, à l'issue de la première phase de travaux, près de 2 957 km de fibre optique. Les 2 001 km déployés dans le cadre du cœur de réseau national s'ajouteront aux 307 km mis en place dans le cadre du projet PRICAO-BF, et aux 650 km de fibre réalisés dans le cadre du projet G-Cloud¹⁵. Le réseau G-Cloud, principalement déployé pour les besoins de l'administration et propriété de l'État, pourrait être exploité à des fins commerciales, avec la mise en place d'une structure dédiée à sa gestion. Le projet de cœur de réseau devrait permettre aux opérateurs de téléphonie fixe et mobile opérant au Burkina Faso, aux fournisseurs d'accès à l'Internet et au Gouvernement, de disposer d'un accès mutualisé. Il donnerait une impulsion au développement d'une nouvelle gamme de services, par exemple, dans le domaine de l'agriculture, le contrôle à distance de certains processus et la mise en relation de l'offre et de la demande en temps réel tout au long de la chaîne.

Une dotation en infrastructures pour accroître l'accès à la BPI.

C'est dans le cadre du PRICAO que s'insère le dispositif infrastructurel en phase de réalisation, qui comprend : i) le Point d'échange Internet du Burkina Faso (BFI), fruit d'un partenariat entre les OTM, les FAI, et certaines structures publiques telles que l'Université de Ouagadougou et l'ANPTIC ii) le Point d'atterrissage virtuel (PAV) basé à Ouagadougou et, iii) un tronçon en fibre optique de 307 km qui relie le Burkina Faso au Ghana. Des plans d'extension du projet PRICAO à l'interconnexion avec le Bénin et la mise en place d'un PAV à Bobo-Dioulasso sont prévus, mais non encore réalisés. Ce dispositif doit permettre, à terme, d'augmenter la disponibilité de la BPI tout en optimisant son utilisation grâce à un plus grand volume de trafic interne de données. La construction du Datacenter du Technopôle TIC de Ouagadougou, à Koubri, est aussi prévue dans le cadre du projet G-Cloud. Cela permettra à l'administration publique de générer un trafic purement local en s'appuyant sur le développement du cœur de réseau national en fibre optique, en cours de déploiement.

¹² Il existe au Burkina Faso un Fonds pour l'Accès et le Service Universels (FASU), destiné à financer les objectifs du service universel lorsque ceux-ci ne peuvent être atteints par le jeu du marché et sans une subvention. Le Fonds est alimenté, notamment, par les contributions des opérateurs et des fournisseurs de services ouverts au public. Dans le cadre de la SNDASU, une série d'activités et programmes sont inscrits au financement potentiel par le FASU, notamment pour l'amélioration de la pénétration de l'Internet et la qualité des services de télécommunications.

¹³ Idem, MISR 2017.

¹⁴ ARCEP, « Observatoire des marchés », 3^e trimestre 2017.

¹⁵ <https://www.ticmag.net/telecommunications-burkina-faso-lance-travaux-de-realisation-de-phase-1-de-backbone-national/>



Lors des consultations organisées à Ouagadougou dans le cadre de cette évaluation, des questions ont porté sur la disponibilité et la capacité des infrastructures nécessaires au développement des TIC. Malgré une légère amélioration, l'accès à l'électricité au Burkina Faso demeure insuffisant face à la consommation croissante de dispositifs énergivores tels que les centres de données prévus par l'Administration et les autres structures de support aux réseaux. Il faudra donc envisager des technologies innovantes pour réduire la facture énergétique et assurer un approvisionnement stable. La mutualisation des réseaux et leur disponibilité est un autre point-clé soulevé par les parties prenantes : malgré les opportunités fournies par le cadre réglementaire, on assiste de plus en plus à un afflux d'investissements sur des projets similaires assurant une certaine rentabilité, comme par exemple la pose en parallèle de câbles en fibre optique par différents opérateurs, mais qui ne tiennent pas assez compte de la problématique du dernier kilomètre pour atteindre l'utilisateur final. Ainsi, par exemple, quand une entreprise achète une certaine capacité de consommation Internet auprès d'un FAI, elle obtient un débit inférieur à celui accordé, à cause des terminaux sous-performants des réseaux. Il faudrait donc accorder plus d'attention aux opportunités de mutualisation et de partage des infrastructures, et développer une approche conciliant la rentabilité et l'intérêt des consommateurs/utilisateurs finaux.

2.3 Services TIC

L'offre de services TIC se développe, mais le marché reste encore limité.

Grâce aux politiques mises en place par le Gouvernement burkinabè pour tirer profit des TIC, l'écosystème de services qui y sont liés se développe. Il comporte à ce jour environ 260 entreprises, dont la plupart sont faiblement structurées et principalement actives dans les services informatiques (conception, hébergement, maintenance et référencement de sites web, développement de logiciels) et dans les services de télécommunications (applications mobiles, plateformes SMS, accès à l'Internet)¹⁶. Un nombre restreint de PME sont actives dans le secteur de l'externalisation des processus métiers et des achats, les centres d'appels, la gestion des ressources humaines, l'archivage électronique de la documentation, telles que My Only Market Burkina,

Becotad, Unicom, et même des acteurs internationaux, comme ISON BPO, sont présents au Burkina Faso depuis 2011. Le Burkina Faso possède des atouts incontournables dans les industries culturelles, grâce à des rendez-vous internationaux d'envergure, tels que le Festival Panafricain du Cinéma et de la télévision de Ouagadougou (FESPACO) et le Salon International de l'Artisanat de Ouagadougou (SIAO). Le commerce électronique de services liés aux industries culturelles peut ouvrir un potentiel de développement économique important, une dimension à prendre en compte dans la révision du dispositif juridique en matière de propriété intellectuelle (voir section 5.1). Toutefois, le marché des services innovants basés sur les TIC demeure embryonnaire. Si l'infrastructure TIC est fondamentale pour soutenir ce genre d'activités, le secteur ne peut pas atteindre une masse critique sans bénéficier de professionnels qualifiés et d'un environnement des affaires ouvert à l'innovation.

Dans le but de dynamiser le marché des services basés sur les TIC, le projet e-Burkina permettra de faire un grand pas en avant en termes de modernisation de l'administration en ligne en s'appuyant sur le Guichet Virtuel Unique déjà existant et sur G-Cloud, l'infrastructure en cours de développement. Par conséquent, une demande accrue de solutions basées sur les TIC sera générée. C'est pourquoi le projet e-Burkina prévoit le renforcement des incubateurs et hubs technologiques, afin de booster les compétences locales pour satisfaire un marché qui deviendra probablement plus étendu et sophistiqué.

Il est ressorti des entretiens conduits dans le cadre de cette évaluation que pour favoriser le développement et la diffusion de nouveaux services utilisant les réseaux de télécommunications, il fallait promouvoir l'interopérabilité des services entre opérateurs, qui demande actuellement des investissements afin d'adapter les équipements et les infrastructures. Du côté de l'administration publique, l'ANPTIC a lancé en 2015 un projet d'étude pour développer un Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI). Le RGI est un document référençant des normes et standards qui favorisent l'interopérabilité au sein des systèmes d'information de l'administration. En outre, malgré l'incitation des pouvoirs publics à un plus grand usage des TIC dans l'économie, la société burkinabè, selon plusieurs interlocuteurs consultés, a tendance à absorber graduellement les innovations. Un travail

¹⁶ MDENP, « Annuaire statistique 2015 du secteur des Télécoms/TIC & Postes », février 2017.



d'éducation et de sensibilisation aux opportunités et bonnes pratiques d'usage des TIC se révèle de plus en plus pertinent, afin de créer une culture de l'innovation et d'accroître la confiance envers les transactions dématérialisées.

L'émergence de services reposant sur les TIC a permis le développement, encore embryonnaire, d'un écosystème d'opérateurs évoluant dans le commerce électronique.

Selon la base de données Global Findex de la Banque mondiale, en 2017, 1,6% des habitants du Burkina Faso âgés de plus de 15 ans ont fait des achats en utilisant l'Internet. En l'absence d'une cartographie officielle ou d'études sur le sujet, il n'est pas possible de quantifier la taille du secteur. Dans le cadre de cette évaluation, entre 10 et 20 plateformes structurées de commerce électronique implantées au Burkina Faso, principalement dans la capitale, proposant une gamme de produits et services divers et des solutions d'achat en ligne, ont pu être identifiées. La difficulté de cet exercice est accrue par l'importance du secteur informel, le dynamisme des réseaux sociaux et des sites de petites annonces, qui permettent de faire du marketing à moindre coût sans toujours offrir une réelle protection aux consommateurs. Même des acteurs de renom comme Jumia et Afrimall sont présents au Burkina Faso en tant que plateformes de petites annonces gratuites, offrant aux acteurs du secteur informel une porte d'entrée vers le numérique et à terme, un accès au circuit formel.

Parmi les magasins/plateformes en ligne ayant la meilleure visibilité, BurkinaYar, Bon-biz, Willmarket et Sanaco proposent un vaste choix de biens de consommation, Digityaar, eShop BF, Afromania et Fasotech, accordent la priorité à l'électroménager et à l'informatique, Zamayar et Kabébafi se focalisent plutôt sur les articles de mode et les accessoires pour la maison. La promotion des produits locaux et des circuits domestiques d'approvisionnement trouve de plus en plus sa place dans le commerce électronique, à travers des plateformes comme Rigo Faso, Baoré et Barika, proposant des articles d'alimentation transformée, artisanat, cosmétique et habillement, entre autres. Parmi ces dernières, Rigo Faso présente l'intérêt de proposer plusieurs services: de la vente de produits exclusivement burkinabè (produits agroalimentaires, habillement, artisanat, musique, innovation technologique) à l'accompagnement des entreprises pour leur participation aux foires internationales, en passant par le développement d'un Annuaire des métiers, une plateforme de recherche de services et de professionnels pour différents travaux (plomberie, réparation, maçonnerie) et services (dentistes, coiffeurs, etc.). Des expériences innovantes de développement de produits et services dans le domaine de l'énergie et du développement durable: tel est le cas de Alioth System, jeune startup de la diaspora burkinabè récemment installée à Ouagadougou, et qui s'inscrit dans l'écosystème en devenir du commerce électronique burkinabè.

Encadré 2 : Innovation et commerce électronique pour le développement durable: la solution de Alioth System

C'est avec le slogan «l'énergie solaire à portée de tous» que Alioth System présente TéréBox, un kit solaire connecté qui offre des services d'éclairage, de ventilation et de recharge de dispositifs par porte-clé USB (téléphone, tablette, torche...). Cette invention brevetée permettant de fournir de l'électricité solaire en milieu rural a permis à Alioth System d'être l'une des premières lauréates du programme Burkina Startup. Le kit Térébox fonctionne comme une installation solaire à usage domestique, dotée d'une forte autonomie. Alimenté par une unité de stockage photovoltaïque, TéréBox peut faire fonctionner quatre lampes LED jusqu'à 18 heures d'affilée. Le kit est équipé d'un dispositif permettant de payer son utilisation en monnaie électronique, de faire du suivi, de la supervision et du service après-vente à distance, d'établir des factures puis de récupérer ensuite les données de la transaction par le biais de l'opérateur du paiement électronique (par exemple Orange Money) afin de pouvoir émettre un reçu, le tout utilisant le réseau GSM pour pallier aux problèmes de connectivité Internet. TéréBox s'inscrit en fait dans le cœur du métier de Alioth System, qui consiste à développer une plateforme/application de facturation électronique liée aux moyens de paiement électroniques, bancaires et non-bancaires. Les consommateurs de services tels que l'électricité, l'eau, ou autres, comme les frais de santé, de scolarité etc. ne reçoivent généralement pas la facture officielle dont ils pourraient avoir besoin pour des raisons comptables, administratives ou fiscales. Cette application de facturation est désormais fonctionnelle avec Térébox, mais l'ambition de Alioth System est de pouvoir obtenir des fournisseurs de services un ensemble de données qui permettrait de compléter le flux d'information entre le consommateur, le moyen de paiement et le fournisseur de services afin de pouvoir ensuite délivrer un reçu de paiement en bonne et due forme, téléchargeable via la plateforme/application ou imprimable dans des points relais agréés. Le promoteur de cette solution insiste sur la nécessité de faire évoluer le cadre réglementaire pour pouvoir mieux encadrer et promouvoir ces activités, susciter la coopération et le dialogue entre les acteurs de la chaîne de valeur de production du service, et inspirer plus de confiance aux consommateurs.

Sources : CNUCED, basé sur l'entretien avec M. Christophe Tougri, Président de Alioth System.



3. LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES

L'ouverture à la concurrence du secteur postal a permis l'émergence d'un secteur des transports dynamique, mais encore trop peu structuré pour répondre aux exigences du commerce électronique. Le faible développement des infrastructures, les coûts prohibitifs d'acheminement vers/depuis l'international, une logistique insuffisamment intégrée par les opérateurs actifs sur les segments national et régional, une livraison du dernier kilomètre souvent rendue impossible par le système d'adressage défaillant, figurent parmi les principales entraves auxquels les opérateurs du commerce électronique au Burkina Faso doivent faire face. Les avancées en matière de facilitation des échanges ne sont pas tangibles dans le secteur du commerce électronique, et sa prise en compte dans les travaux du Comité national de facilitation des échanges, récemment entré en fonction, serait souhaitable.

Le secteur du commerce électronique se développe à petite échelle au Burkina Faso, principalement sur le marché domestique et dans une moindre mesure, sur le marché régional. Le marché international, notamment l'Europe, reste peu accessible en termes de coût, malgré les opportunités offertes par la diaspora burkinabè. L'enclavement numérique auquel le Burkina Faso est confronté reflète aussi les conditions défavorables rencontrées par les entreprises au niveau des infrastructures de transport et dans le secteur de la logistique.

3.1 Modalités de livraison

Le secteur des services postaux est relativement concurrentiel.

La dynamique du secteur place le Burkina Faso 117^e sur 173 pays classés dans l'Indice de développement postal de l'Union postale universelle (UPU).

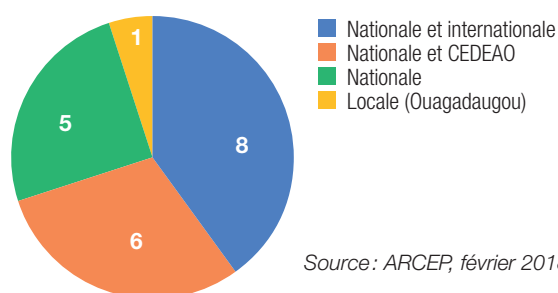
Tableau 5 : Développement postal dans l'espace UEMOA

Pays	Indice intégré pour le développement postal (UPU)
Togo	85
Sénégal	97
Burkina Faso	117
Bénin	128
Mali	133
Côte d'Ivoire (non-PMA)	150
Niger	158
Guinée Bissau	n/a

Source : UPU, 2018

Depuis 2010, le secteur postal au Burkina Faso a connu une ouverture partielle à la concurrence, et la régulation du secteur a été confiée à l'ARCEP. Les attributions de cette dernière concernent l'application des textes réglementaires, le contrôle des activités et l'octroi d'autorisations sur la base de quatre catégories de licences correspondant chacune à des zones de desserte déterminées et à un montant fixe de droit d'entrée à payer au Trésor. Le nombre d'acteurs détenteurs d'une licence est en constante croissance et on compte à ce jour 20 établissements reconnus dans le secteur postal.

Figure 4 : Nombre de licences postales par zone de desserte



Source : ARCEP, février 2018¹⁷

Sur le segment de la desserte nationale et internationale, on retrouve les grands acteurs internationaux de la logistique, tels que DHL, UPS, Chronopost, mais aussi la compagnie aérienne Air Burkina et la Société Nationale des Postes (SONAPOST). La SONAPOST compte un réseau de 114 agences et des correspondants agréés par les maires de villages dépourvus de bureau de poste, ce qui permet à l'opérateur postal de desservir la population conformément à ses obligations de service universel. La SONAPOST bénéficie de l'appui de

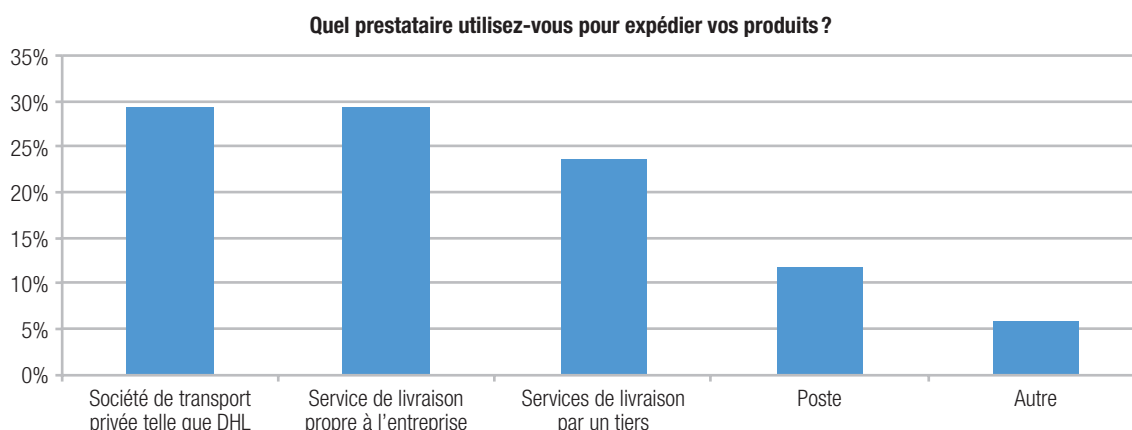
¹⁷ <http://lefaso.net/spip.php?article81925>

l'UPU destiné aux PMA pour la mise en œuvre de son plan d'action 2017-2020 en vue de l'amélioration de la qualité du service dans le cadre d'un projet régional sur la préparation opérationnelle des postes au commerce électronique. Ce projet permettra, à terme, à la SONAPOST de se positionner comme acteur privilégié dans le choix du service de livraison.

D'ores et déjà, la SONAPOST a développé des services tels que le suivi électronique des expéditions et l'envoi Post'Éclair (un service de collecte, de traitement et de distribution rapide avec garantie de délai) plus adapté aux exigences du commerce électronique. Parmi les opérateurs d'envergure internationale, DHL a récemment révisé son offre de commerce électronique pour un nombre plus élevé de pays de la sous-région,

dont le Burkina Faso, avec une grille tarifaire plus attractive. Sur les autres segments, on retrouve des acteurs qui n'ont pas intégré la logistique au cœur de leur métier. Il s'agit principalement d'entreprises de transport routier de passagers (bus, camionnettes), qui louent leur surcapacité pour l'envoi de colis de point à point. Pour la desserte locale et pour atteindre le dernier kilomètre, les opérateurs de commerce électronique intègrent souvent leur propre service de livraison. Au-delà des opérateurs agréés, le secteur reste confronté à une prolifération d'acteurs informels actifs à plusieurs niveaux, qui ne fournissent pas les garanties minimales en terme de qualité du service, mais qui parfois, dans les zones les plus reculées, constituent la seule option possible.

Figure 5 : Choix du service de livraison par le secteur privé



Source : CNUCED.

Encadré 3 : Bifasor, la startup qui veut rivaliser avec le secteur informel dans la logistique et le transport en Afrique

Fondée par un jeune entrepreneur burkinabè, Bifasor est une startup née en France en 2016 mais tournée vers l'Afrique. Elle compte dans son équipe fondatrice et parmi ses collaborateurs plusieurs talents issus des secteurs public et privé des transports et de la logistique au Burkina Faso. Née en 2016 en tant que plateforme B2B dédiée aux petites et moyennes entreprises de transport et de logistique, elle réunit les acteurs impliqués dans la chaîne logistique tels que les autorités portuaires, les opérateurs de transport maritime, les chargeurs, les transporteurs, les transitaires, les commissionnaires de transport, les entrepositaires, les vendeurs de pièces de rechange et d'accessoires de camions ainsi que les garagistes, opérant ou souhaitant opérer sur le continent africain. Elle a pour objectif de faciliter l'intégration et le flux des activités logistiques de manière transparente et accessible par le numérique, permettant aux entreprises de faire appel à des prestataires répondant à leurs critères spécifiques ou d'optimiser leurs activités en trouvant de nouveaux clients, se substituant ainsi au traditionnel bouche-à-oreille du secteur informel qui n'offre pas de garanties de service. Pour rentabiliser son modèle d'affaires, la société entend s'appuyer sur des revenus publicitaires, la vente de données personnelles, le développement d'un volet commerçant en ligne de pièces détachées, ainsi que sur une option payante de suivi en temps réel de la position des camions. Dans un premier temps, c'est en Côte d'Ivoire, au Ghana et au Burkina Faso que se concentrent les efforts de promotion et de diffusion de la plateforme pour atteindre une première masse critique d'utilisateurs. Elle prévoit ensuite d'étendre ses services à d'autres régions d'Afrique, puis à l'échelle continentale.

Source : CNUCED, basé sur des recherches en ligne¹⁸

¹⁸ Voir <http://www.startup-story.fr/entrepreneurs/saas-bifasor-digitalise-et-simplifie-la-logistique-et-le-transport-en-afrique.html>; <http://www.jeuneafrique.com/355921/economie/start-up-de-la-semaine-le-coup-de-fouet-de-bifasor-dans-le-transport-de-marchandises/>; www.bifasor.com/fr/

Des défis à relever pour rendre la logistique du commerce électronique plus attractive et adaptée aux besoins d'un secteur en expansion.

Parmi les entraves évoquées par les opérateurs lors des entretiens menés dans le cadre de cette évaluation, certaines méritent une attention particulière :

- **Le développement des infrastructures.** Le réseau routier est très déficitaire en dehors des principaux pôles urbains, notamment l'axe Ouagadougou-Bobo Dioulasso, fortement congestionné. Le réseau ferroviaire est dégradé. L'aéroport international de Ouagadougou est le seul du pays à s'être doté d'une infrastructure logistique pour le commerce au niveau international. Le Projet de modernisation du secteur des transports et de facilitation du commerce (PAMOSSET), financé par un crédit de la Banque mondiale à hauteur de 20 millions de dollars, arrive à point nommé. Initié en 2017, il vise à améliorer l'efficacité et la sécurité des services de transports sur la portion burkinabè du couloir de transport routier Ouagadougou-Abidjan, principal couloir de transport commercial sous-régional du Burkina Faso.
- **Le coût d'acheminement vers/depuis l'international.** Pour les commerçants en ligne, les coûts d'importation et d'acheminement vers l'extérieur demeurent élevés. C'est l'effet de toute une série d'entraves dans les couloirs routiers (surcharge des véhicules, pannes, routes vétustes ou peu praticables pendant la saison des pluies, multitude de contrôles). Au niveau aérien, le montant des taxes prélevées par le Gouvernement est élevé - jusqu'à 60% des frais chargés par un opérateur tel que DHL - ce qui rend les achats en ligne très peu accessibles à l'international. Au niveau des importations, le frein est constitué par les taxes douanières qui ne sont pas communiquées à l'expéditeur mais qui sont dues, parfois de manière aléatoire, par le destinataire de la marchandise.
- **Une logistique trop peu intégrée par les opérateurs actifs sur les segments national et régional.** Certains commerçants en ligne reconnaissent qu'ils devraient s'appuyer davantage sur des professionnels de la

logistique, plutôt que de gérer des services pour lesquels ils ne sont pas assez outillés. À l'origine de ce mode d'organisation, la difficulté de trouver des partenaires répondant à leurs exigences. L'intégration des TIC au sein de la chaîne logistique pour la gestion des opérations est très peu développée, le transport se fait de point à point et dans des conditions parfois précaires à cause des entraves citées plus haut. Toutefois, au vu des volumes souvent modestes des commandes, le recours aux compagnies de transport est incontournable pour les opérateurs de commerce électronique dès lors qu'ils doivent envoyer des colis dans d'autres localités du pays.

- **La livraison du dernier kilomètre n'est souvent pas une option.** L'absence d'un système d'adressage fiable est sans doute un facteur décourageant, surtout pour la livraison aux particuliers, mais il peut être surmonté grâce à la connaissance des clients par les opérateurs ou à l'utilisation du téléphone au moment de la livraison. Lorsqu'un transporteur est requis pour acheminer des produits, le client doit souvent se déplacer à la gare afin de récupérer la marchandise, ce qui peut générer des litiges en cas de non-conformité du produit. Il arrive également que des clients insistent pour venir récupérer leur commande chez le cybervendeur, ignorant que les produits ne sont pas en stock à cause de l'absence de véritables dépôts, mais généralement en attente chez les fournisseurs. La faible utilisation des TIC oblige les commerçants en ligne à vérifier régulièrement l'état des stocks de leurs fournisseurs pour s'assurer de la disponibilité des produits proposés à la vente.

Dans ce contexte, les efforts devront être poursuivis sur plusieurs fronts, notamment dans la :

- Modernisation du secteur des transports,
- Mise à disposition de points relais sur l'ensemble du territoire pour faciliter l'acheminement sécurisé des livraisons, en s'appuyant par exemple sur le réseau de la SONAPOST,
- Coopération et dialogue public-privé pour faire baisser le coût des expéditions à l'international,
- Mise en place pour la livraison du dernier kilomètre d'un système fiable d'adressage,



- Mutualisation d'espaces de dépôts pour diminuer les risques liés à la disponibilité des stocks.

3.2 Facilitation des échanges

Comme dans d'autres pays de la sous-région, le commerce électronique transfrontalier est confronté à des obstacles majeurs en termes de coûts et de délais, particulièrement ressentis par les opérateurs du secteur. Ces contraintes sont moins prégnantes dans le commerce en gros, basé sur des envois par container, comme le montrent les indicateurs du classement Doing Business de la Banque mondiale (Tableau 6, ci-dessous).

Tableau 6 : Indicateurs Doing Business – Commerce transfrontalier 2018

Indicateur	Togo	Afrique sub-saharienne	Pays OCDE
Respect des procédures de commerce transfrontalier			
Délai à l'exportation (en heures)	75	100.1	12.7
Coût à l'exportation (USD)	261	592.1	149.9
Délai à l'importation (en heures)	102	136.4	8.7
Coût à l'importation (USD)	265	686.8	111.6
Respect des exigences en matière de documentation			
Délai à l'exportation (en heures)	84	87.8	2.4
Coût à l'exportation (USD)	86	215.1	35.4
Délai à l'importation (en heures)	96	103	3.5
Coût à l'importation (USD)	197	300.1	25.6

Source : Banque mondiale, Doing Business 2018¹⁹

Des avancées en matière de facilitation des échanges qui se profilent à court terme.

Avec le Comité national de facilitation des échanges (CNFE), créé en 2017 et qui a pris ses fonctions en janvier 2018, le Burkina Faso a renouvelé son engagement de mettre en œuvre l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE) de l'OMC. Cette évolution confirme la volonté de l'État de trouver des solutions pour faciliter les transactions commerciales internationales. Outre la plateforme SYLVIE, agissant comme un guichet unique et qui a permis de raccourcir d'une semaine à 72h le délai de dédouanement des marchandises²⁰, le Gouvernement s'est engagé dans l'approfondissement de la coopération sous-régionale, dans le cadre de l'UEMOA, pour la mise en place de postes de contrôle juxtaposés avec la Côte d'Ivoire et pour l'interconnexion des systèmes douaniers avec le Togo, par le biais de Sydonia World, interconnecté avec la plateforme SYLVIE. Le CNFE constitue le cadre idoine pour proposer des solutions en matière de facilitation des échanges dans le secteur du commerce électronique, comme par exemple un assouplissement de la charge fiscale à laquelle les envois vers l'international sont assujettis, l'introduction d'un seuil de minimis pour exonérer de droits de douane les importations de biens au-dessous d'un certain montant, ainsi qu'une mise en œuvre accrue de l'AFE et de ses dispositions applicables aux transactions dans le commerce électronique, dont l'article 7 sur la mainlevée et le dédouanement des marchandises, qui prévoit une simplification de la procédure.

¹⁹ Pour la méthodologie et le calcul des indicateurs, voir <http://français.doingbusiness.org/Methodology/Trading-Across-Borders>

²⁰ <http://www.jeuneafrique.com/mag/434280/economie/import-export-burkina-tente-de-faciliter-passages-douane-grace-numerique/>



4. SOLUTIONS DE PAIEMENT

La population du Burkina Faso reste largement non-bancarisée, les banques se concentrant en milieu urbain et ciblant une clientèle aisée. Les IMF et, dans une certaine mesure, la SONAPOST pallient partiellement aux problèmes d'accessibilité aux services financiers en milieu rural et pour les populations les plus démunies. Dans le secteur du commerce électronique, le paiement à la livraison demeure l'option privilégiée. Les services d'argent mobile ont connu une forte croissance, mais le nombre d'acteurs est assez restreint et se limite principalement aux opérateurs de téléphonie mobile. Les banques commencent cependant à s'intéresser au secteur et ont entamé le développement de produits numériques. Néanmoins, le dépôt/retrait au guichet et les transferts P2P dominent encore largement le paiement électronique, en raison du faible niveau de revenu des ménages et du coût des services, mais également à cause d'un manque de confiance dans les transactions électroniques. Le cadre réglementaire mis en place par la BCEAO devrait, à terme, permettre l'interopérabilité des services financiers et le développement du marché des nouveaux services de paiement. C'est dans ce contexte que s'inscrit la Stratégie Nationale de Finance Inclusive 2018-2022, laquelle devrait promouvoir une série d'initiatives permettant le développement et la diffusion de services financiers numériques.

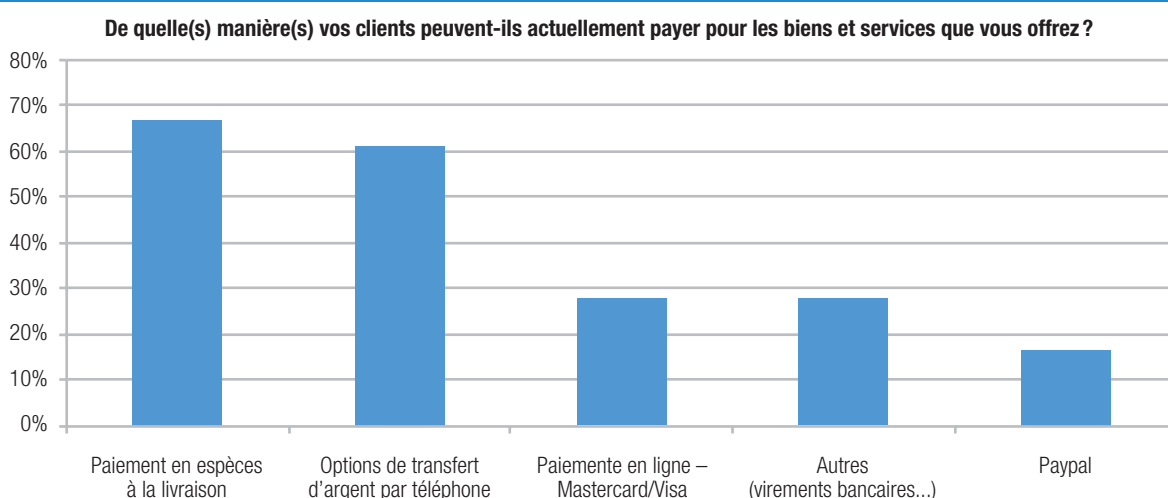
Comme dans d'autres PMA, le paiement en espèces à la livraison est le principal moyen de paiement utilisé.

Culturellement, le Burkina Faso est un pays où l'usage de l'argent liquide reste la norme. Compte tenu de la fracture numérique entre les milieux urbain et rural, le faible niveau de confiance de la société envers les innovations portées par le numérique et l'attachement à la relation physique entre le bien/service acheté et le règlement du paiement, la transition vers une société sans numéraire (cashless) n'est, de l'avis général, pas imminente. La confiance influence le choix du moyen de paiement. Les acheteurs sont réticents à payer un produit sans l'avoir vu, surtout à un opérateur informel, du fait des risques de fraude. Dans ce

contexte, les options alternatives au paiement à la livraison ne sont pas nombreuses, et constituent un atout en termes de visibilité et de marketing de l'établissement marchand, plutôt qu'une véritable solution de paiement. Si le Burkina Faso a connu une augmentation exponentielle des transactions utilisant les porte-monnaie électroniques offerts par les OTM, les solutions portées par les fintech peinent à prendre leur envol.

Dès lors, il paraît essentiel de mettre en avant les avantages liés au paiement électronique et de construire un environnement permettant de gagner la confiance des utilisateurs, tout en mettant en place un cadre réglementaire propice au développement, par différents opérateurs, de solutions alternatives aux transactions en espèces. C'est dans ce contexte que

Figure 6 : Moyens de paiement utilisés dans le commerce électronique par le secteur privé



Source : CNUCED.



s'inscrit la nouvelle Stratégie Nationale de Finance Inclusive 2018-2022, en cours de finalisation, qui vise entre autres à élargir l'utilisation des services financiers numériques (SFN) et à accompagner les innovations dans ce domaine.

4.1 Bancairisation et inclusion financière

Le secteur financier burkinabè est dominé par le secteur bancaire et les IMF.

Le nombre de banques implantées sur le territoire a augmenté régulièrement au fil des années jusqu'à atteindre le nombre de 14, dont la plupart des actifs sont détenus par des banques étrangères, notamment marocaines, libyennes, françaises ou en provenance de la sous-région (Nigéria, Togo). Malgré la dynamique concurrentielle du secteur, l'infrastructure bancaire de proximité enregistre une progression lente et sur des valeurs modestes dans l'ensemble de la sous-région : on compte en moyenne 3,69 guichets bancaires et près de 2,89 succursales bancaires pour 100 000 habitants. La plupart se trouvent en milieu urbain, avec 39% à Ouagadougou et 43% dans les grandes agglomérations. Le secteur est relativement stable, mais les établissements bancaires restent confrontés à la concentration de leur portefeuille et à une faible diversification sectorielle qui défavorise les petites et moyenne entreprises (PME) et n'incite pas à l'innovation dans les produits et services. Le secteur souffre globalement d'un niveau élevé de créances et de prêts non productifs.

Le secteur de la microfinance pallie les faiblesses en termes d'accessibilité au réseau bancaire. Seules 32% des succursales d'IMF sont implantées à Ouagadougou et dans les principales zones urbaines. Les 68% restantes sont réparties dans tout le pays et sont au nombre de 7 pour 100 000 habitants. Le secteur est dominé par la Faïtière des Caisses Populaires du Burkina (FCPB), qui détient environ 70% du marché national dans le secteur des IMF. La SONAPOST, quant à elle, offre certains services bancaires, tout comme la Caisse Nationale d'Épargne (CNE) qui propose des comptes d'épargne.²¹

Même si le taux de bancarisation reste faible, l'inclusion financière s'étend, grâce aux porte-monnaie électroniques des OTM.

Malgré l'existence d'un secteur bancaire concurrentiel et d'un réseau d'IMF sur le territoire, le taux de bancarisation et, dans une moindre mesure, le taux d'inclusion financière demeurent faibles, d'autant que les services financiers, relativement coûteux, ne sont pas toujours facilement accessibles. En outre, l'informel tient une place importante : on y retrouve, comme ailleurs dans la sous-région, les tontines (mode d'investissement communautaire), les caisses de solidarité et les banquiers ambulants. D'après le Global Findex de la Banque mondiale, le taux d'inclusion financière en 2017 des personnes de 15 ans et plus disposant d'un compte dans une institution financière ou d'un compte de monnaie électronique s'élève à 43%, une progression remarquable par rapport au taux de 14% enregistré en 2014²². Le manque d'argent et l'absence de proximité d'une institution financière figurent parmi les principales causes de non-disponibilité d'un compte. Dans ce contexte, la monnaie électronique proposée par les OTM a joué le rôle de catalyseur dans l'utilisation des services financiers. Selon les dernières données disponibles du Fonds monétaire international (FMI) sur l'accès au marché financier, le nombre des transactions en monnaie électronique a été multiplié par 9 en quatre ans (Tableau 7).

Globalement, les transactions financières effectuées dans la zone UEMOA par le biais de la téléphonie mobile concernent essentiellement les opérations de rechargement de porte-monnaie électronique, de retrait d'espèces, de transfert de particulier à particulier (P2P) et d'achat de crédit téléphonique, lesquels représentent, en volume et en valeur, respectivement 90,46% et 94,55% du total des transactions. Le paiement marchand occupe une place marginale dans l'ensemble des transactions par porte-monnaie électronique mobile dans la sous-région, comme l'ont confirmé les consultations menées dans le cadre de cette évaluation. En outre, même si le nombre d'agents d'établissements de monnaies électroniques a sensiblement augmenté, il reste relativement en dessous de la moyenne de la sous-région, plutôt concentré dans les zones urbaines et faiblement pourvu en liquidités.

²¹ UNCDF, *Feuille de route de l'inclusion financière 2018-2022*, pp. 12-13.

²² Le taux de bancarisation (pourcentage de personnes âgées de 15 ans et plus disposant d'un compte dans une institution financière) est passé de 13% à 23% dans la même période.



Tableau 7 : Principaux indicateurs d'accès au marché financier

	2013	2014	2015	2016
Distributeurs automatiques bancaires (pour 100 000 adultes)	2,65	3,21	3,46	3,69
Succursales bancaires commerciales (pour 100 000 adultes)	2,34	2,78	2,91	2,89
Succursales des IMF (pour 100 000 adultes)	7,10	7,31	7,18	6,95
Nombre d'agents d'établissements de monnaie électronique (pour 100 000 adultes)	5,23	60,68	164,52	124,47
Nombre de comptes clients actifs en monnaie électronique (pour 1 000 adultes)	83,30	28,79	75,04	153,79
Nombre de transactions en monnaie électronique (pour 1 000 adultes)	1 495,31	3 601,89	5 463,61	13 488,90

Source : Étude du FMI sur l'accès au marché financier, 2018²³

4.2 Régulation des moyens de paiement

Le développement de la monnaie électronique est bien encadré par la BCEAO.

Au sein de l'UEMOA, le marché des services financiers numériques, monnaie électronique comprise, est régi par la BCEAO, principal organisme de régulation des activités du secteur financier dans la région. Le cadre réglementaire de la monnaie électronique, identique 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 de 2015 de la BCEAO relative à la monnaie électronique (n°008-05-2015) précise les rôles et les obligations des différents acteurs de la chaîne de valeur de la monnaie électronique, en particulier ceux des banques à l'égard des opérateurs techniques (par exemple, les opérateurs de téléphonie mobile). La BCEAO a complété ces dispositions en élaborant un cadre de supervision spécifique pour surveiller l'émission et la distribution de monnaie électronique.

Le dispositif réglementaire mis en place par la BCEAO devrait rendre les établissements non-bancaires plus autonomes vis-à-vis des banques et permettre ainsi de stimuler le développement des services financiers

numériques de deuxième génération, tels que le crédit numérique, l'épargne et la micro-assurance. Certains aspects réglementaires restent toutefois flous ou incomplets, notamment en ce qui concerne les conditions d'ouverture de compte, l'identification, la réglementation des intermédiaires bancaires et l'accès au canal sécurisé USSD²⁴. Ce dernier point a été souligné par les acteurs des secteurs public et privé lors des consultations menées à Ouagadougou dans le cadre de cette évaluation. Les institutions bancaires et les IMF plaident pour avoir accès à cette technologie. Elle leur permettrait de développer des services en l'absence d'une infrastructure Internet fiable et accessible dans tout le pays et de nouer des partenariats avec les OTM, ce qui ouvrirait la porte à de nouvelles solutions de SFN et de paiement électronique. En outre, les travaux se poursuivent pour opérationnaliser l'interopérabilité des services financiers, prévue dans une instruction de 2015 de la BCEAO. En juin 2018, le Groupement interbancaire monétique de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (GIM-UEMOA) a été choisi pour abriter la future infrastructure d'interopérabilité des services financiers numériques des pays membres de la BCEAO. Jusqu'à présent, dans l'espace UEMOA, seule l'interopérabilité monétique était opérationnelle, permettant la compensation des flux monétaires interbancaires.

²³ Pour la méthodologie et le calcul des indicateurs, voir <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&sld=1460043522778>

²⁴ Le canal USSD (service supplémentaire pour données non structurées) est un service de données à faible bande passante compatible avec tout type de téléphone. Il représente la meilleure option pour les personnes à faible revenu (coût, facilité d'utilisation et de déploiement).



Encadré 4 : Cadre de supervision de la monnaie électronique

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

- L'autodiscipline des émetteurs et gestionnaires de monnaie électronique, qui vise à inciter les acteurs à mettre en place au sein de leurs organisations des dispositifs efficaces de gestion des risques ;
- La discipline de marché, qui se réfère à l'obligation faite aux émetteurs de monnaie électronique de mettre à la disposition de leur clientèle, les conditions tarifaires applicables aux opérations ;
- Les exigences réglementaires, qui se rapportent au respect des conditions minimales requises pour préserver la sécurité des services de paiement adossés à la monnaie électronique. Il s'agit notamment de i) la solidité du dispositif organisationnel, appréciée au travers de 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, 2018²⁵

4.3 Principales solutions de paiement sans espèces

Au Burkina Faso, les solutions de paiement électronique sont pratiquement limitées aux moyens fournis par les OTM.

Orange Money et Mobicash sont les seuls EME agréés par la BCEAO. Leurs porte-monnaie électroniques offrent des produits de première génération, tels que les transactions de dépôt/retrait, l'achat de crédit téléphonique et les transactions nationales P2P. Ils intègrent graduellement des paiements marchands et/ou des paiements de factures (électricité, eau,

télévision, frais d'inscription aux concours, impôts). Il est ressorti des entretiens menés avec le secteur privé dans le cadre de cette évaluation que le paiement marchand proprement dit auprès d'opérateurs commerciaux posait des problèmes. En effet, les commerçants préfèrent souvent que le règlement s'effectue sur leur compte personnel plutôt que sur un compte professionnel. Cela s'explique par des motivations d'ordre fiscal, la crainte de coûts de transaction accrus, ou encore la difficulté à ouvrir un compte marchand (préférence accordée au statut informel, absence de pièce d'identité ou autre document administratif). En outre, les paiements

Encadré 5 : «SwagPay», une plateforme de paiement en ligne prometteuse au Burkina Faso

À la différence d'autres pays de la sous-région tels que la Côte d'Ivoire ou le Sénégal, le concept d'agrégation de moyens de paiement est assez nouveau au Burkina Faso. Conscient du nombre restreint d'options de porte-monnaie électroniques disponibles et de la confiance limitée des utilisateurs dans les achats en ligne, la plateforme SwagPay a été développée pendant 4 ans dans le but d'assurer une sécurité élevée. Elle prévoit son lancement et déploiement effectif en fin d'année 2018. Développée par Ticanalyse, société burkinabè d'ingénierie et de conseil en technologie numérique ayant remporté plusieurs prix d'innovation et qui dispose aussi d'un incubateur de jeunes pousses, BeeogoLab, SwagPay est une solution qui agrège les porte-monnaie électroniques des OTM au sein de sa plateforme. Selon Mahamadi Rouamba, fondateur de Ticanalyse et de la solution de paiement associée, l'avantage de ce service est d'agir comme un tiers de confiance dans les transactions de commerce électronique, et donc de rassurer les clients et les marchands, ainsi que tous les acteurs intervenant dans la chaîne de valeur du commerce électronique (biens et services). « Par exemple, lorsque vous effectuez un achat avec SwagPay, votre compte est débité, mais la somme n'est pas directement versée au vendeur. Un code unique et secret vous est envoyé et c'est seulement après avoir reçu la marchandise que vous donnerez ce code au commerçant, qui lui permettra de rentrer en possession de la somme due ».

Selon M. Anselme S. Mano, Directeur du Salon E-Commerce Ouaga, « pour développer le commerce électronique au Burkina Faso, la confiance est un élément clé, et les opérateurs ont la lourde responsabilité de montrer la voie à suivre et d'insister sur la qualité des services, la diversification de l'offre et la professionnalisation de toute la chaîne ».

M. Rouamba, de son côté, a évoqué la nécessité de recruter des juristes pour soutenir le développement de SwagPay afin de mieux assister les utilisateurs dans la gestion des relations marchandes et le cas échéant, des litiges.

Disponible via une plateforme web à l'adresse www.swagpay.net, la solution est aussi accessible via une application mobile Android.

Source : CNUCED, consultations avec le secteur privé, recherches en ligne

²⁵ www.bceao.int/fr/content/surveillance-des-systemes-de-paiement



par l'intermédiaire du téléphone portable sont pour l'essentiel de nature intra-réseaux, du fait de l'absence d'interopérabilité entre les opérateurs. Enfin, ceux qui règlent des factures par paiement électronique ne reçoivent pas de reçu/justificatif en bonne et due forme, ce qui ajoute un élément d'incertitude et complique les démarches comptables et fiscales.

Le secteur financier a compris qu'il lui fallait s'ouvrir au numérique.

Traditionnellement, les moyens de paiement offerts par les banques, hormis les virements et transferts, se concentrent sur les cartes bancaires, mais l'infrastructure pour l'utilisation des cartes de paiement est limitée (tels que les terminaux de paiement électronique). À l'étranger, les cartes bancaires burkinabè (et de l'Afrique de l'Ouest en général) sont rejetées, surtout par les plateformes d'achat en ligne, ce qui explique que globalement, leur utilisation demeure marginale. Les banques sont encore très peu présentes dans l'offre de monnaie électronique et sur le segment de la banque mobile, mais elles ont pris conscience du marché en évolution et cherchent à combler leur retard.

Ecobank a été le pionnier au Burkina Faso de la banque mobile, avec le lancement, début 2017, du produit «Ecobank digital», une application mobile permettant de consulter son solde bancaire, de télécharger un relevé de compte, de payer ses factures d'eau et d'électricité. UBA et Mobicash ont signé en 2018 un accord de coopération pour proposer une offre de banque mobile capable d'interagir sur des services de base avec le porte-monnaie électronique de l'OTM. SGBF, après le déploiement en Côte d'Ivoire et au Sénégal de son produit de porte-monnaie électronique «Yup» destiné à une clientèle bancarisée et non bancarisée, a lancé cette offre au Burkina Faso courant 2018. Dans son sillage, Coris Bank qui offre déjà un service de banque mobile par le biais du compte client, a récemment développé, en partenariat avec la fintech française Tagpay, une application appelée «Coris Money». Ce porte-monnaie électronique doit permettre, à terme, d'effectuer des transactions financières, tels que les transferts d'argent, paiement de factures, paiement de biens et services.

Malheureusement, les IMF ne sont pas engagées dans la même dynamique que les banques. La présence de Ferlo au Burkina Faso essaye de pallier ce manque, grâce à une plateforme de paiements électroniques

mutualisés exclusivement destinée aux IMF dans la sous-région. Par delà cette expérience d'une portée limitée, les IMF ne proposent pas de solutions de paiement électronique ni de services financiers numériques. Les institutions de microfinance sont pénalisées, au même titre que les banques, du fait qu'elles ne peuvent pas utiliser le canal USSD. En outre, la réglementation du secteur n'incite pas les IMF à assurer la fourniture de services financiers numériques.

Promouvoir les services financiers numériques pour donner un nouvel élan au commerce électronique.

La Feuille de route de l'inclusion financière 2018-2022, développée par le Fonds d'équipement des Nations Unies (UNCDF) dont s'inspire la nouvelle Stratégie Nationale de Finance Inclusive en cours de finalisation, contient des recommandations utiles pour donner une impulsion au développement des services financiers numériques. Des mesures pertinentes consistent, entre autres, à :

- Réorienter les paiements du/au Gouvernement (salaires, pensions, subventions, impôts et taxes) vers les canaux mobiles; une cartographie des transactions et une feuille de route pour la transition vers le numérique seraient nécessaires;
- Étendre les réseaux d'agents de la monnaie électronique et augmenter les liquidités mises à leur disposition. Des partenariats entre les fournisseurs de services de monnaie électronique et les IMF, et/ou la SONAPOST, peuvent être envisagés pour améliorer la densité des points de dépôt/retrait;
- Développer les services de paiement par monnaie électronique pour l'achat de biens et services (par exemple dans les magasins de détail), en supprimant les contraintes liées au paiement marchand proprement dit;
- Encourager le développement de produits tels que la micro-épargne et la micro-assurance, en s'appuyant sur la monnaie électronique pour les recouvrements de primes d'assurance de faible montant ou les remboursements de prêts, notamment dans le secteur agricole, fondamental pour l'économie burkinabè.



5. CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Le Burkina Faso a mis en place un cadre juridique partiellement conforme au dispositif réglementaire régional établi par la CEDEAO. Le cadre juridique applicable au commerce électronique repose principalement sur les lois sur la protection des données à caractère personnel (2004) et sur les réglementations des services et transactions électroniques (2009). Une loi sur la cybercriminalité est en cours d'élaboration, ainsi qu'une révision de la Loi sur la protection des œuvres littéraires et artistiques. Toutefois, le dispositif reste mal exploité et peu connu par les opérateurs, et il ne contient que des dispositions valables pour les transactions purement nationales. Afin d'accroître la confiance des clients dans le commerce électronique, des dispositions spécifiques à la protection des consommateurs en ligne doivent être mises en place. Celles-ci doivent englober la répression des fraudes et le règlement des litiges, un droit effectif de rétraction, le traitement des données personnelles, la protection des droits d'auteur d'œuvres d'art exploitées par les plateformes électroniques. Enfin, le développement d'un nouveau dispositif réglementaire porteur pour le développement d'activités innovantes dans l'économie numérique serait bénéfique.

Un cadre législatif et réglementaire suffisamment développé, mais faiblement maîtrisé par les opérateurs du secteur privé.

Partiellement conforme au dispositif institué au niveau régional par la CEDEAO, le Burkina Faso a mis en place un cadre juridique applicable au commerce électronique qui porte sur les transactions électroniques, relativement bien développé pour avoir été élaboré en amont des textes réglementaires de la CEDEAO. Concernant la protection des données personnelles, une loi existe depuis 2004, elle aussi antérieure aux dispositions de la CEDEAO, et une législation sur la cybercriminalité est en cours d'élaboration. Une véritable loi de protection des consommateurs en ligne n'existe pas, mais des dispositions pertinentes et exhaustives sont inscrites dans la loi sur les transactions électroniques, et d'une manière générale, dans la loi sur la concurrence.

Ce cadre juridique a fourni une base réglementaire pour encadrer le développement de l'administration électronique et des services électroniques. Cependant, les consultations menées avec les parties prenantes dans le cadre de cette évaluation ont souligné l'importance de la sensibilisation des opérateurs en ligne aux dispositions existantes. En effet, certaines plateformes se sont développées sans prendre véritablement en compte les dispositions existantes et les obligations fixées par la loi. Il en est de même pour le secteur informel, actif dans les sites de petites annonces et dans les réseaux sociaux. Cet environnement ne contribue pas à bâtir la confiance et constitue un frein à l'essor du commerce électronique au Burkina Faso.

5.1 Lois et décrets de référence sur le numérique

Un cadre juridique relativement développé.

Les principaux textes législatifs burkinabè sont les suivants :

- Loi n° 045-2009/AN du 10 novembre 2009 portant réglementation des services et des transactions électroniques au Burkina Faso, et ses décrets d'application :
 - I) Décret n° 2012-964/PRES/PM/MTPEN/MJ/MEF/MFPTSS/MICA portant sur les échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives elles-mêmes ;
 - II) Décret n° 2012-965/PRES/PM/MTPEN/MJ/MDHPC portant définition des données d'identification à conserver et des modalités de leur conservation en matière de transactions électroniques ;
 - III) Décret n° 2012-1007/PRES/PM/MTPEN/MJ/MEF portant définition du cadre juridique et institutionnel de la certification électronique et des modalités d'exercice des compétences de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes en matière d'accréditation.
- Loi n° 011-2010/AN du 30 mars 2010 portant réglementation de la gestion des noms de domaine sous le domaine de premier niveau. bf ;



- Loi n° 010-2004/AN du 20 avril 2004 portant protection des données à caractère personnel ;
- Loi n° 016-2017/AN du 27 avril 2017 portant organisation de la concurrence ;
- Loi n° 032-99/AN du 22 décembre 1999 portant protection de la propriété littéraire et artistique, en cours de révision en 2018 ;
- Loi 061-2008/AN portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso ;
- Projet de loi sur la répression de la cybercriminalité, en cours d'élaboration en 2018.

Dans la loi sur les transactions électroniques, le Chapitre IV, dédié au commerce électronique, comporte cinq sections :

- Section 1 : Informations générales. Les dispositions fixent des obligations minimales sur le statut juridique d'un prestataire de service de transactions électroniques et sur la transparence dans la formation du prix du bien/service vendu par voie électronique ;
- Section 2 : Publicité. Les dispositions fixent des obligations minimales à respecter dans la communication commerciale par voie électronique, y compris dans l'utilisation des données personnelles du destinataire et dans la gestion de son consentement ;
- Section 3 : Contrats conclus par voie électronique.²⁶ Les dispositions fixent un ensemble de règles à suivre dans les transactions électroniques pour la protection des parties contractantes, ouvrant sur une obligation du prestataire de service de commerce électronique à fournir l'accès à toute une série d'informations concernant les caractéristiques du bien/service vendu, les frais de livraison et autres frais, les modalités de paiement et de livraison, l'existence ou l'absence d'un délai de rétraction, la durée de l'offre, l'existence d'un mécanisme de règlement des litiges et le droit applicable au contrat, entre autres ;

- Section 4 : Droit de rétractation. Les dispositions fixent à 7 jours au maximum, sauf pour les services financiers à 14 jours, le délai pour renoncer à l'achat d'un bien ou d'un service, et fixent les modalités pour exercer un tel droit ;
- Section 5 : Exécution du contrat. Les dispositions concernent les obligations de conformité du bien/service vendu au moment de la livraison.

Ce dispositif réglementaire constitue le socle d'un droit de la consommation à l'échelle numérique. En l'absence d'une législation entièrement dédiée à la protection du consommateur en ligne, la loi 45-2009 fixe les dispositions que le professionnel est tenu de respecter dans ses rapports commerciaux, notamment en matière de transparence dans la communication et de droit du consommateur. La loi prescrit que les conditions générales de vente soient portées à la connaissance de l'acheteur préalablement à la conclusion de la transaction. Toutefois, malgré ces dispositions, les conditions générales de vente ne sont pas toujours présentes dans les plateformes burkinabè de vente en ligne. Un effort important de sensibilisation et renforcement des capacités des opérateurs de commerce électronique se révèle donc nécessaire pour offrir une protection efficace aux consommateurs en ligne. En outre, la mise en place d'un mécanisme souple de règlement des litiges concernant les transactions électroniques pourrait être utile, avec l'implication de l'Association burkinabè des consommateurs des services de communication électronique (ABCE).

Un cadre juridique à actualiser et à renforcer pour favoriser la confiance des utilisateurs du commerce électronique.

Les dispositions de la loi 45-2009 permettent aux parties prenantes d'une transaction électronique de déroger à certaines dispositions, notamment le droit de rétractation et les dispositions concernant le règlement de contentieux. Elles ouvrent aussi la possibilité aux transactions conclues par courrier électronique via la téléphonie mobile de respecter un nombre plus restreint d'exigences en matière de transparence et d'information et par conséquent, s'attachent moins à la protection du consommateur. En outre, le Burkina Faso ne dispose pas, à l'heure actuelle, d'une législation dédiée aux échanges électroniques

²⁶ http://www.arcep.bf/download/lois/loi_portant_reglentation_des_services_transaction_2.pdf

transfrontaliers. Ce vide juridique pourrait être comblé par l'adhésion à la Convention des Nations Unies sur l'utilisation des communications électroniques dans les contrats internationaux (2007).

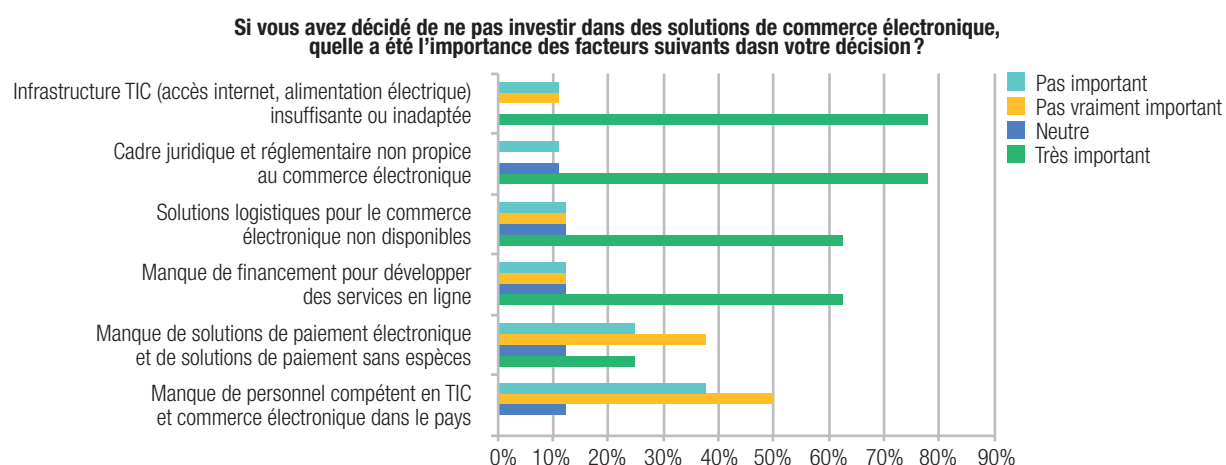
Il serait aussi opportun d'approfondir le cadre réglementaire pour accompagner l'émergence d'une économie numérique sur le territoire. Dans le cadre du projet e-Burkina, un audit du cadre légal et réglementaire pour la mise en œuvre de l'administration électronique a été lancé. Il devrait déboucher sur des propositions de textes juridiques (lois, décrets, arrêtés, etc.) destinés à soutenir le développement de télé-services. Il serait souhaitable qu'un tel processus soit enclenché, non seulement pour les besoins de l'administration électronique, mais aussi pour favoriser le développement de services innovants dans le numérique par les entreprises et les jeunes pousses. Un premier pas serait l'opérationnalisation des dispositions concernant la signature et la certification électronique contenues dans la loi n° 045-2009/AN et son décret d'application n° 2012-1007, dont la mise en place des procédures pour l'accréditation par l'ARCEP des prestataires de services de confiance, et en particulier de l'autorité nationale de certification. Selon l'étude menée par la CNUCED auprès du secteur privé (figure 7), le cadre juridique, tout comme l'infrastructure TIC, est l'un des facteurs qui jouent le plus dans la décision de ne pas investir dans des solutions de commerce électronique.

Le questionnaire en ligne, ainsi que les consultations avec les acteurs publics et privés organisées dans

le cadre de cette évaluation, ont mis en évidence la nécessité de :

- Sensibiliser les consommateurs et les commerçants en ligne à la législation en vigueur. Ainsi, par exemple, certains sites de commerce électronique ne fournissent pas d'informations sur leurs conditions de vente, leur politique de retour et les délais de rétraction ;
- Renforcer l'ABCE, qui n'a pas de moyens suffisants pour régler rapidement les contentieux en cas de litige. La mise en place d'un organe spécifique, composé de professionnels du droit, de commerçants en ligne et de consommateurs est également préconisée ;
- Accorder plus d'attention au traitement des données personnelles en prenant en compte les nouvelles normes internationales. La législation de 2004 a permis la mise en place d'une autorité vigilante, à savoir la Commission de l'Informatique et des Libertés (CIL), et entraîné la diffusion d'une culture et d'une sensibilité sur l'importance des données personnelles. Aujourd'hui, le moment est opportun pour adapter le cadre juridique en la matière et intégrer de nouveaux éléments comme la libre circulation des données vers des pays tiers. À cet effet, le Burkina Faso a déposé une demande d'adhésion à la Convention 108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé

Figure 7 : Perception de l'importance du cadre juridique par le secteur privé



Source : CNUCED



des données à caractère personnel²⁷ (1981). Il faut également rappeler que le secteur privé du numérique doit désormais prendre en compte le nouveau Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, mieux connu sous le nom de «RGDP» ;

- Pousser la réflexion sur la numérisation des œuvres littéraires et artistiques, en collaboration avec le Bureau burkinabè du droit d'auteur (BBDA), notamment en ce qui concerne les implications du commerce électronique pour la protection des droits d'auteur des artistes et des artisans, au vu de l'importance de ces catégories professionnelles au Burkina Faso. Il faut noter qu'un projet de révision de la loi relative à la protection des œuvres littéraires et artistiques, pour l'adapter à l'évolution numérique, est porté par le BBDA avec l'appui de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) ;
- Mettre en place une loi sur la cybercriminalité et renforcer le dispositif de cybersécurité. Le Burkina Faso dispose d'une Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), dont dépend le CIRT (Computer Incident Response Team). L'ANSSI vient de lancer l'élaboration d'une stratégie nationale de cybersécurité qui devrait fournir un plan d'action opérationnel et un Référentiel général de Sécurité. Le Burkina Faso est encouragé à ratifier la Convention de l'Union africaine sur la cybersécurité et la protection des données à caractère personnel, adoptée à Malabo en juin 2013.

5.2 Autres lois et dispositifs pertinents

Par-delà les principales lois évoquées plus haut, il convient de mentionner le dispositif institutionnel d'appui aux PME, inscrit dans la Loi n° 015-2017/AN du 27 avril 2017 portant loi d'orientation de promotion des Petites et moyennes entreprises au Burkina Faso. Cette loi a le mérite de clarifier la définition de PME, qui inclut aussi les micro-entreprises, en termes de chiffre d'affaires et de nombre d'employés. Le statut de PME permet d'accéder au dispositif d'accompagnement, d'encadrement, de facilitation des affaires, de financement, d'accès privilégié à la commande publique et à la sous-traitance prévu par la loi et par la Charte des PME qui y est associée. La loi encourage la mise en place de pépinières et d'incubateurs d'entreprises capables de fournir des services d'accompagnement, et envisage la mise en place de «prêts à taux réduits accordés par l'État ou par tout autre organisme d'appui aux PME, aux jeunes entrepreneurs possédant une ou des PME reconnue (s) et exerçant des activités innovantes» (art. 37). Cette disposition en faveur des activités innovantes pourrait s'appliquer au commerce électronique. Il est donc recommandé d'introduire la notion de commerce électronique dans le cadre de l'opérationnalisation des instruments incitatifs en faveur des activités innovantes prévus par ladite loi.

²⁷ <https://www.coe.int/fr/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/108>



6. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Le Burkina Faso dispose de programmes de formation aux TIC mettant l'accent sur les filières IT (ingénierie des réseaux, développement web et applications) et de commerce et gestion. Cependant, cette offre est à la fois limitée en qualité et insuffisante pour assurer la formation dans des domaines plus spécialisés tels que le marketing en ligne et la gestion et développement de contenus virtuels, importants dans les domaines de l'économie numérique et du commerce électronique. Une scène locale de start-up se met en place, grâce à un certain nombre de concours organisés par le secteur public, mais avec trop peu de soutien pour atteindre une maturité d'entreprise. Des incubateurs se multiplient sans une véritable synergie, tendance que le projet e-Burkina vise à inverser.

Une offre de formation axée sur les nouvelles compétences de l'économie numérique insuffisante.

Le Burkina Faso, comme beaucoup d'autres PMA, souffre du faible niveau de scolarisation de la population, qui pénalise le développement à grande échelle du commerce électronique. Dans le domaine des TIC, il existe des structures de formation, mais elles sont concentrées dans les principaux pôles urbains et sous-équipées en termes d'infrastructures par rapport au nombre d'étudiants. La scène des start-up burkinabè, relativement dynamique, peut s'appuyer sur des structures d'accompagnement, tels les incubateurs. Cependant, avant même que se pose la question du financement, ces start-up sont confrontées à une difficulté d'articulation de leur projet d'entreprise. Il apparaît donc nécessaire de renforcer les compétences générales des organisations de support au secteur privé pour pouvoir doter les projets d'entrepreneuriat numérique de services d'appui pertinents.

Le Gouvernement du Burkina Faso a fait du développement du capital humain un pivot du PNDES, et la PNDEN souligne la nécessité d'approfondir l'insertion de compétences sur le numérique dans l'éducation, l'enseignement supérieur, la recherche, ainsi que la formation professionnelle. Des initiatives se mettent en place, de la création de l'Université virtuelle du Burkina Faso à celle de 16 Espaces numériques ouverts, comme au Sénégal et en Côte d'Ivoire. À cela s'ajoute le projet de technopole de Ouagadougou, qui devrait, à terme, héberger une école numérique et des centres de formation professionnelle en la matière. Si ces initiatives sont saluées par le secteur du commerce électronique, il demeure impératif que le secteur privé joue un rôle moteur dans l'apprentissage des métiers de l'innovation comme dans la formation continue au sein des PME, et que le secteur public renforce sa capacité à fournir des services d'appui à plus haute valeur technologique.

6.1 Identification des écarts de compétence

Un noyau de compétences dans les TIC existe, mais il reste insuffisant pour satisfaire le développement d'un écosystème numérique.

Au Burkina Faso, les diplômes de formation supérieure se concentrent dans les TIC, notamment l'ingénierie des réseaux des télécommunications et des systèmes informatiques, le développement de solutions pour le web et les applications mobiles²⁸. Les consultations menées à Ouagadougou dans le cadre de cette évaluation ont toutefois révélé que leur niveau n'était pas en adéquation avec les besoins des acteurs du commerce électronique et de l'économie numérique, notamment dans l'entrepreneuriat numérique, le marketing et la vente en ligne, la gestion et le développement de contenus (produits/services). Un certain nombre d'activités de commerce électronique s'est développé à partir d'un noyau de compétences en informatique au sein des entreprises elles-mêmes. L'avis récurrent des opérateurs montre en effet que les formations existantes, qu'elles portent sur l'informatique ou sur le commerce et la gestion des affaires, ne permettent pas d'acquérir des compétences suffisantes pour interagir dans un environnement commercial basé sur des canaux de vente virtuels. Il est donc impératif d'aboutir à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de formation. Une réflexion devrait être menée en ce sens par le Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche scientifique et de l'Innovation (MESRSI). Dans le même temps, si une fédération des acteurs du commerce électronique au Burkina Faso voyait le jour, elle devra considérer ce domaine comme une priorité.

Des compétences à renforcer dans le secteur public pour mieux répondre aux exigences des opérateurs.

²⁸ MDENP, Analyse de l'offre de formation en Telecom-TIC.



Lors des entretiens avec les parties prenantes, un problème de capacité interne des organisations en charge d'appuyer l'entrepreneuriat du numérique a été mis à jour. Il s'agit notamment de disposer des ressources humaines capables de mesurer la portée de l'innovation technologique dans les différents secteurs socio-économiques, ainsi que les opportunités dans le domaine du commerce électronique et de l'économie numérique. Cette capacité de jugement est nécessaire pour la fourniture, par les secteurs public et privé, de services d'appui technique adaptés aux entreprises. Ainsi, par exemple, les échanges sur le terrain ont permis de constater qu'il existait des fonds de soutien à l'entrepreneuriat, mais que les ressources humaines impliquées dans la gestion de ces fonds n'avaient pas toujours les aptitudes nécessaires pour évaluer les demandes de financement des porteurs de projets, en particulier celles ayant trait au numérique. Les organisations d'appui au secteur privé ont un rôle important à jouer dans l'accompagnement à la préparation de plans d'affaires et dans l'analyse des marchés, entre autres, afin d'augmenter les chances de réussite des PME évoluant dans le numérique, mais ces institutions demandent à être bien équipées pour jouer pleinement leur rôle.

6.2 Parcours de formation, formation supérieure et formation professionnelle

La plupart des formations supérieures reconnues dans le domaine des TIC sont concentrées à Ouagadougou.

D'autres grandes villes, telles Bobo-Dioulasso et Koudougou, sont dotées d'universités, mais c'est dans la capitale que se concentrent les principales filières de commerce électronique et d'économie numérique. Outre des filières classiques en économie et gestion, l'Université de Ouaga 1 a inscrit à son programme de formation plusieurs Master en lien avec l'ingénierie informatique et les TIC. L'Université Aube Nouvelle offre des filières en génie TIC (et un doctorat en TIC) et d'autres filières spécialisées en gestion. L'École Supérieure de Commerce et d'Informatique de Gestion (ESCO-IGES), réputée pour la qualité de ses formations dans le domaine du marketing, a voulu ouvrir des formations portant sur le commerce électronique, mais elle s'est heurtée à des difficultés. Il est en effet difficile de trouver sur place des professeurs/formateurs capables d'assurer une formation de haut niveau, et recruter des enseignants venant de la Côte d'Ivoire ou d'Europe aurait entraîné de trop fortes dépenses. Il serait donc souhaitable de

mettre en place un système incitatif pour l'ouverture et l'organisation de nouveaux parcours, à même de former des professionnels véritablement compétents dans le domaine de l'économie numérique. La présence sur le territoire national d'incubateurs ayant déjà acquis une certaine expérience dans ce domaine pourrait, dans un premier temps, être capitalisée par le biais de partenariats entre institutions de formation et structures d'accompagnement actives dans le numérique.

Une présence encore timide du secteur privé dans la formation professionnelle.

Le Gouvernement du Burkina Faso a accordé une importance certaine au développement de l'innovation par de jeunes talents, à travers des concours dont le plus connu est le GENIE TIC. Cette initiative a effectivement encouragé le développement d'applications mobiles par de jeunes pousses ou des étudiants, en mettant l'accent sur le contenu local des solutions proposées, permettant ainsi de booster une culture de l'innovation. Dans la même logique, mais visant la promotion de l'excellence, s'inscrit la «Nuit des TIC», un concours organisé chaque année en marge de la Semaine Nationale de l'Internet. Du côté du secteur privé, les OTM et autres entités sont encore trop peu présents dans la formation professionnelle, à part des petites écoles d'informatique. L'arrivée de Orange Burkina pourrait ouvrir des possibilités, au vu de l'engagement de cet opérateur dans des initiatives comme Orange Fab dans d'autres pays de la sous-région. Des initiatives isolées portées par le milieu associatif et les ONG viennent aussi pallier les lacunes dans l'éducation et la formation professionnelle en compétences informatiques et dans les TIC à travers des initiatives ponctuelles, comme par exemple le «Village Laafi» à Koudougou, un espace associatif qui compte en son sein un incubateur.

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

Une scène locale de start-up émerge, grâce à la présence de plusieurs incubateurs.

Malgré un environnement des affaires peu incitatif, la scène burkinabè des start-up est relativement développée. D'ailleurs, dans un pays à la population très jeune et au taux de chômage très élevé, l'auto-emploi est encouragé et les projets axés sur le numérique sont perçus par beaucoup de jeunes comme la voie à suivre pour réussir. Malheureusement, le développement des start-up n'est pas toujours bien



encadré ni soutenu par un dispositif d'appui capable d'offrir les services de développement des affaires adaptés au contexte de l'économie numérique, exception faite pour un nombre restreint d'incubateurs récemment mis en place. Parmi ces structures, il faut retenir :

- BeeogoLab, centre d'entrepreneuriat numérique créée en 2016 par la société d'ingénierie informatique Ticanalyse, promotrice de la solution de paiement Swagpay. Cette structure met à disposition un espace de co-working et un incubateur ayant pour objectifs le suivi, la formation et l'accompagnement des porteurs de projets numériques, de l'idée d'entreprise à leur concrétisation, à travers un réseau de coach dans des domaines tels que les stratégies d'entrée sur le marché, le modèle d'entreprise, la levée de fonds, la conception de produits ou le *pitch*²⁹. BeeogoLab propose aussi des solutions de financement à travers un fonds de capital-risque et une plateforme de crowdfunding ;
- SIRA LABS, incubateur et accélérateur de projets doté d'un espace de co-working et d'un encadrement permettant aux porteurs de projets d'avoir accès à des formations et à un réseau d'affaires. La structure a démarré en 2017. Désireuse d'intégrer les femmes entrepreneures dans la dynamique digitale et la communication en ligne, elle a organisé à leur intention une formation en stratégie marketing sur les réseaux sociaux et une conférence sur la cybersécurité portant sur la protection des données personnelles sur ces réseaux ;
- KeoLID, centre d'incubation numérique, créée en 2017. Son offre s'articule autour de trois axes : un centre de formation aux technologies de pointe, un incubateur qui vise à identifier les projets novateurs et à transformer les initiatives en start-up, et un laboratoire destiné à initier et développer les projets innovants en collaboration avec des structures publiques et privées ;

- OuagaLab, un espace de type Fab Lab, qui a démarré ses activités en 2015 après une campagne de crowdfunding. Ouagalab concentre ses activités sur les matériaux de récupération, en offrant un lieu de partage de connaissances et d'accompagnement par coaching pour permettre de créer des outils et des machines à haut contenu technologique. La participation de ses membres à des hackatons (séances ou concours de programmation informatique collaborative) est au cœur des activités de la structure ;
- La Fabrique, un incubateur entièrement dédié à l'accompagnement d'entreprises sociales et responsables, appuyé par des partenaires internationaux. L'utilisation des TIC pourrait jouer un rôle plus important dans les activités de cet incubateur ;
- 2IE – le prestigieux Institut International d'Ingénierie de l'Eau et de l'Environnement de Ouagadougou abrite en son sein un incubateur dédié aux technologies vertes.

La plupart des start-up lauréates de concours tels que le « GÉNIE TIC » ou la « Nuit des TIC » ont bénéficié des services des structures mentionnées ci-dessus. Toutefois, force est de constater que même après avoir remporté des prix, les porteurs de projets souhaitant évoluer dans le commerce électronique ont des difficultés à se structurer en véritable entreprise à cause du manque de services adaptés à leur modèle d'affaires. Les incubateurs pourraient combler ce vide en se positionnant également comme acteurs d'accompagnement à la structuration des entreprises, mais ce pas en avant demande un investissement et un renforcement du capital humain qu'en l'état actuel, ils ne sont pas en mesure de supporter. En outre, la synergie entre ces acteurs est faible et chacun évolue en vase clos. Le projet e-Burkina tente de modifier cette donne avec un appel à propositions pour la mise en place de deux incubateurs numériques d'envergure, à Ouagadougou et à Bobo-Dioulasso. Les incubateurs cités plus haut ont donc intérêt à se regrouper pour mutualiser leurs atouts et se présenter avec une offre convaincante.

²⁹ Dans le langage marketing et publicitaire, un *pitch* est généralement une petite présentation courte et synthétique souvent exclusivement orale, d'un projet ou plan d'action marketing ou publicitaire. Un *pitch* peut être réalisé en interne à l'intention d'un supérieur hiérarchique (directeur général, directeur marketing, etc.) ou à l'intention d'un acteur extérieur (capital risquer, client ou prospect annonceur, ...). Le *pitch* peut parfois être délivré « entre deux portes », on utilise alors souvent le terme d'« elevator pitch ». Il existe également des concours de *pitch* (Source : <https://www.definitions-marketing.com/definition/pitch/>)

7. ACCÈS AU FINANCEMENT

Au Burkina Faso comme dans d'autres PMA, les conditions d'accès au financement ne sont pas favorables au développement de l'entrepreneuriat numérique. Les acteurs du commerce électronique s'appuient principalement sur des fonds propres pour faire évoluer leur entreprise. Les incubateurs et les institutions d'appui au commerce accompagnent la recherche de fonds, mais l'accès au crédit par l'intermédiaire du secteur bancaire et des IMF reste prohibitif. Si le dispositif étatique de soutien au financement des start-up vient de se mettre en place, les services non financiers sont encore très peu outillés. Par conséquent, les start-up ont du mal à se structurer en véritables entreprises, et les bailleurs privés tels que les sociétés de capital-risque ou les investisseurs prudents sont encore réticents à investir au Burkina Faso. Parmi les apporteurs de fonds, c'est surtout la Banque mondiale qui intervient par le biais du projet e-Burkina dans le domaine des TIC et du numérique, mais ce dernier, et le commerce électronique en particulier, ne sont pas suffisamment pris en compte par l'aide au développement au Burkina Faso.

Les opérateurs burkinabè du commerce électronique se financent sur fonds propres.

L'accès au financement par les circuits bancaires institutionnels semble très difficile aux jeunes entreprises de commerce électronique. La frilosité des banques et des autres établissements de crédit s'explique, entre autres, par le risque associé à leur modèle économique, caractérisé par une très faible dotation en biens de production. Ce constat a déjà été fait dans des évaluations similaires conduites par la CNUCED dans d'autres PMA. À la pénurie de fonds de la part du secteur bancaire s'ajoute l'absence d'autres facilités de financement, public ou privé, adaptées au secteur du commerce électronique, exception faite pour certaines start-up qui ont à disposition des fonds dédiés à l'entrepreneuriat. L'Agence de Financement et de Promotion des Petites et Moyennes Entreprises (AFP-PME), créée le 30 décembre 2008 par le décret n° 2008-856/PRES/PM/MEF, serait à même de combler cet écart à travers ses services financiers et non financiers, mais d'une part, ses capacités sont limitées et d'autre part, ses produits financiers ne sont pas adaptés aux besoins des opérateurs du commerce électronique. Dans un premier temps, elle pourrait élargir son Projet de création et de mise en place d'incubateur, de pépinière et d'hôtel d'entreprises dans le secteur agroalimentaire (PIPHE-SA) aux acteurs du commerce électronique, tout en tenant compte des spécificités du secteur. À terme, un renforcement de ses capacités permettrait à l'AFP-PME de mettre en place un programme entièrement dédié à la croissance des acteurs évoluant dans l'écosystème du numérique.

7.1 Banques et IMF

Des banques réticentes au financement d'entreprises innovantes sans garanties suffisantes.

Le système bancaire reste relativement rentable et bien capitalisé, mais le crédit se concentre sur quelques grands clients et secteurs de l'économie. L'accès au financement est particulièrement restreint pour ceux qui vivent dans les zones rurales, en particulier les femmes, et les exigences de garanties limitent l'accès des PME à des crédits abordables³⁰. Plusieurs facteurs sont à l'origine de leur faible niveau de financement³¹ :

- Quasi-absence de définition de la PME par les banques ;
- Faible spécialisation/diversification des produits bancaires, concentrés sur des crédits à court et moyen terme ;
- Manque de méthodes d'analyse adaptées et basées sur une véritable évaluation des risques ;
- Taux d'intérêt réel élevé et faible niveau de maturité des crédits, exigence de garanties élevée ;
- Quasi-absence de lignes de crédit des bailleurs ;
- Fortes liquidités bancaires investies hors-crédit.

De leur côté, les établissements financiers font face à la faible qualité de l'information produite par les PME et à des insuffisances dans leur gestion et leur gouvernance. À ces facteurs, s'ajoutent d'autres éléments tels que :

³⁰ MF Country Report No. 18/81.

³¹ http://www.cci.bf/sites/default/files/communication_sur_le_theme_de_la_rgsp.pdf



- Des processus judiciaires longs et coûteux ;
- Des ratios réglementaires prudentiels contraignants ;
- Un manque d'informations sur les emprunteurs potentiels ;
- Un marché de la notation peu développé ;
- La concurrence des systèmes traditionnels tels que la tontine et la forte part de l'économie informelle qui privilégie d'autres modes de paiement, en particulier le recours presque systématique au cash.

Le Burkina Faso s'est engagé, sous l'égide de la BCEAO, dans la mise en place du Bureau d'Information sur le Crédit (BIC) qui apporte une plus grande transparence sur les antécédents de crédit ou de paiement d'un client emprunteur et fournit des rapports de solvabilité. Du côté des IMF, la situation n'est pas encourageante : leur proximité favorise la bancarisation, mais les solutions de crédit proposées, tournées vers la consommation, ne sont pas adaptées aux activités commerciales innovantes.

Toutefois, si l'accès au financement classique reste généralement prohibitif pour les opérateurs du commerce électronique, les entraves ne se situent pas exclusivement au niveau de la disponibilité des fonds, mais aussi au niveau de l'environnement des

affaires, de la connaissance des obstacles du secteur, de la préparation du secteur financier à l'analyse des risques et à la rentabilité des projets.

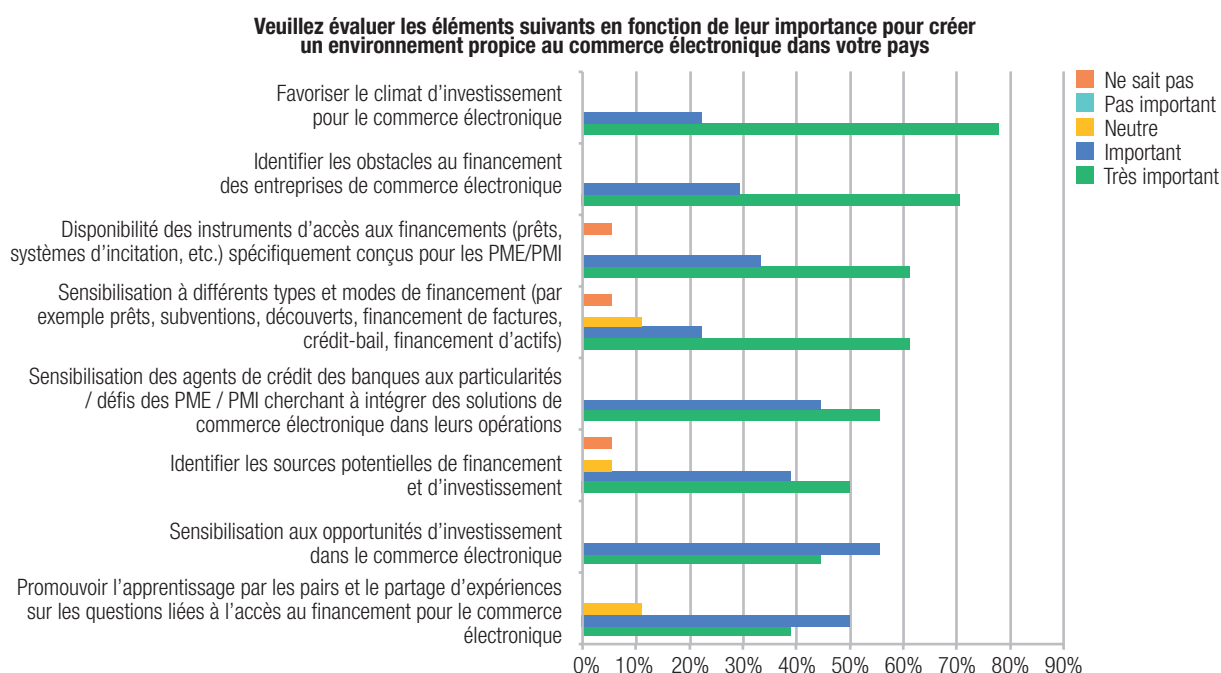
Il reste par conséquent beaucoup d'efforts à faire, pour les porteurs de projets, dans le développement de plans d'affaires solides qui augmentent leurs chances d'obtenir un crédit. Cela étant, les banques et les institutions financières devraient envisager la mise en place de facilités de crédit, garanties par un tiers comme la Société Financière de Garantie Interbancaire du Burkina (SOFIGIB), pour réduire le risque de l'investissement dans le secteur de l'économie numérique, encore peu attractif pour le secteur bancaire.

7.2 Incubateurs et accélérateurs d'entreprises, capital-risque

Le financement des start-up est tributaire de la solidité du projet entrepreneurial.

Afin de pallier les difficultés d'accès au crédit bancaire, les incubateurs sont les plus adaptés pour aider les start-up à s'orienter et à s'outiller dans le processus de recherche de financements. La plupart des incubateurs au Burkina Faso accompagnent les « incubés » dans le processus de levée de fonds. Toutefois, le principal problème n'est pas la disponibilité de ces fonds, mais

Figure 8 : Facteurs d'importance dans l'accès au financement dans le secteur par le secteur privé



l'environnement des affaires. Plusieurs programmes d'accompagnement à l'emploi existent, débouchant sur l'appui à l'entrepreneuriat dans le domaine du numérique, malgré les difficultés évoquées dans le chapitre précédent sur la capacité des organisations à évaluer les projets innovants.

Entièrement dédié aux start-up, Burkina Startups a été mis en place et une première cohorte de jeunes pousses et de projets a été identifiée pour bénéficier de ce programme, financé par le Fonds Burkinabè de Développement Économique et Social (FBDES) à hauteur de 15 millions d'euros pour la période 2017-2021. Le financement est destiné à des start-up burkinabè ayant un projet d'entreprise immédiatement réalisable ou en phase de croissance et proposant une solution technologique commercialisable avec un potentiel de marché significatif au Burkina Faso³². Le Programme propose un renforcement des fonds propres de l'entreprise ou un prêt participatif, mais aussi un investissement de l'État avec une prise de participation (capital-risque ou capital de croissance) de l'ordre de 10%.

Pour la phase pilote de ce programme lancé en 2017, l'État avait investi quelque 3 millions d'euros. Sur les 421 dossiers reçus, seules douze jeunes entreprises ont été sélectionnées. Elles ont bénéficié d'un appui financier limité (compris entre 23 000 à 61 000 euros)³³. Le faible niveau de financement accordé aux porteurs de projets par rapport au budget alloué à cette première édition du programme a démontré que des efforts supplémentaires devaient être envisagés pour renforcer la capacité des porteurs de projets à formuler des propositions et à lever des fonds.

L'intérêt du capital-risque pour le secteur est encore modéré. Par-delà le programme Burkina Startups mis en place par l'État, les opérateurs privés se montrent jusqu'à présent réticents. L'arrivée d'opérateurs tels que SINERGI BURKINA, membre du réseau Investisseurs & Partenaires, pourrait changer la donne, mais le secteur des TIC ne semble pas être prioritaire pour l'investissement au Burkina Faso. Sur le plan local, l'incubateur BeoogoLAB compte dans sa palette de services une offre en capital-risque pour les porteurs de projets ayant atteint la maturité sur leur marché et qui ont besoin d'un apport en capital pour soutenir leur croissance.

7.3 Partenaires techniques et financiers

L'appui fourni par les bailleurs de fonds pourrait être renforcé.

L'Union européenne et la Banque mondiale ont affiché leur volonté d'orienter des ressources vers le développement de l'entrepreneuriat numérique et la professionnalisation des acteurs du secteur. La Banque mondiale, à travers le projet e-Burkina, a déjà mis à disposition des fonds pour le renforcement des incubateurs numériques, et le volet de renforcement des services TIC pourrait offrir davantage de possibilités. L'UE finance plusieurs projets d'appui à l'emploi et à la formation professionnelle.

³² <http://www.burkinastartups.net/>

³³ <http://www.224digitalmedia.com/?p=9100>



CONCLUSION

L'écosystème du commerce électronique est encore à l'état embryonnaire, mais les secteurs public et privé affichent la volonté de lui donner une véritable impulsion. La période actuelle est propice à la mise en place des conditions nécessaires pour mieux encadrer les initiatives et développer le commerce électronique dans différents secteurs de l'économie (agriculture, artisanat, éducation, santé). Pour cela, il faudra veiller à accélérer la mise en œuvre des projets et réformes inscrits dans la PNDEN, bâtir un cadre de pilotage et de coordination et élaborer une nouvelle stratégie du secteur du commerce électronique avec des engagements clairs de mise en œuvre par toutes les parties prenantes. D'une part, un renforcement des capacités se révèle nécessaire au sein des administrations publiques pour qu'elles soient mieux outillées et capables d'intégrer le commerce électronique dans leur appui au secteur privé. D'autre part, le secteur privé aura beaucoup à gagner d'une meilleure organisation autour d'un regroupement des acteurs de la filière et d'une mutualisation des services, indispensables à la croissance des entreprises.

Du côté de la demande, il importe de poursuivre les efforts en vue d'assurer une véritable généralisation de l'accès à l'Internet, notamment à haut-débit et, en amont, l'extension du réseau électrique. Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que pour faire du commerce électronique un modèle économique viable, l'infrastructure logistique reste en grande partie à construire dans l'ensemble du pays. La professionnalisation des acteurs et le financement de l'entrepreneuriat dans le domaine du numérique, et du commerce électronique en particulier, ne peuvent pas reposer exclusivement sur les fonds propres des entreprises. Les capitaux privés doivent être encouragés à investir, en mettant en place des incitations pour réduire les risques dans le secteur.

Les incubateurs jouent un rôle fondamental, mais le dispositif d'appui peine dans l'ensemble à supporter les efforts de structuration des start-up en entreprises performantes. L'État doit inciter à la création de parcours de formation adaptés à l'économie numérique. Il doit aussi intervenir pour que les règles du système bancaire vis-à-vis du financement de l'innovation s'assouplissent. Plus généralement, si l'accès au crédit pour les PME opérant dans le domaine de l'économie numérique et de l'innovation technologique se révèle difficile, et que les banques considèrent ce domaine comme trop risqué et peu solide, il est clair que les acteurs opérant dans l'informel ne seront pas incités à se formaliser. Une actualisation et une vulgarisation du cadre réglementaire auprès du secteur privé et des consommateurs, ainsi que la mise en place d'un système souple de règlement de litiges, est aussi recommandée pour renforcer la confiance dans les transactions de commerce électronique. En parallèle, il faut agir sur les fronts de la scolarisation et de l'accès aux services sociaux de base pour pouvoir augmenter à long terme la capacité financière des ménages et généraliser l'utilisation des services basés sur les TIC.

Le Burkina Faso possède des atouts sur lesquels il doit capitaliser : une administration publique engagée dans un processus de digitalisation des services, un secteur des télécommunications ouvert et concurrentiel, des chantiers importants pour le développement d'une infrastructure Internet haut-débit, la mise en place d'une technopole, une scène de start-up dynamique. Ces atouts devraient permettre au Gouvernement de définir de façon cohérente, inclusive et transparente les actions à entreprendre afin de développer le secteur du commerce électronique et de l'économie numérique dans son ensemble.



MATRICE D'ACTIONS

ÉVALUATION DE L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FORMULATION DE POLITIQUES ET STRATÉGIES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Mettre en place au sein d'un Comité existant (CNNE ou CNFE), le cadre de concertation du commerce électronique, co-piloté par le MCIA et le MDENP, et dûment rattaché aux structures de pilotage et de dialogue public-privé envisagées par la PNDE.	Le développement du commerce électronique est promu de manière cohérente et inclusive. Les investissements dans l'économie numérique sont coordonnés et atteignent les objectifs fixés.	Haute	Conseil des ministres, MCIA, MDENP
Structurer le dialogue des opérateurs du commerce électronique et les fédérer en tant qu'association professionnelle représentative des instances spécifiques du secteur.	Le secteur privé opérant dans la sphère du commerce électronique est organisé pour assurer la défense des intérêts de l'ensemble du secteur.	Haute	RPTIC, Chambre de commerce
Poursuivre la revue et la mise à jour de la cyberstratégie sectorielle e-commerce, intégrant un plan de pénétration du commerce électronique dans les différents sous-secteurs de l'économie.	Le commerce électronique est intégré dans les stratégies nationales et sectorielles. Les rôles et les contributions de chaque entité gouvernementale et parapublique au développement de l'écosystème du commerce électronique sont clairement définis.	Haute	Conseil des ministres, MCIA, MDENP, CIR, CNUCED, ITC
Mettre en place un Observatoire du numérique intégrant une cartographie du secteur du commerce électronique et des indicateurs pour disposer de données clés sur le commerce électronique.	Des données actualisées sur les tendances du secteur du commerce électronique sont produites par l'Observatoire du numérique, qui fédère les secteurs public et privé, la société civile et les consommateurs.	Haute	INSD, ARCEP, RPTIC, CBEN, ABCE
Lancer un plan de communication et de sensibilisation aux avantages du commerce électronique afin de renforcer la confiance dans le numérique. Compte tenu de son expérience, de son réseau et de son engagement dans ce domaine, la SONAPOST pourrait jouer un rôle dans la sensibilisation des populations et des entreprises.	La population est mieux informée des opportunités offertes par le commerce électronique et le nombre de transactions électroniques augmente.	Haute	MCIA, SONAPOST, UPU
Inclure le commerce électronique et son potentiel à l'exportation dans le développement 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.	Haute	MCIA, APEX-Burkina

INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Accélérer la mise en œuvre de la SNADSU et définir un plan national de développement et de diffusion du haut-débit et du très haut-débit avec des objectifs clairs pour les OTM.	La couverture et la qualité du service de la 3G/4G et de l'ADSL/Fibre optique sont sensiblement améliorées pour atteindre l'ensemble de la population, au-delà des principaux pôles urbains.	Haute	MDENP, ARCEP, Banque mondiale, UIT
Encourager les investissements dans le sens d'une plus grande mutualisation des infrastructures publiques et privées pour étendre la couverture et la qualité de l'accès à l'Internet.	Le nombre d'infrastructures partagées est accru et permet un meilleur accès aux services de télécommunications.	Haute	MDENP, ARCEP



INFRASTRUCTURE TIC ET SERVICES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer la veille du régulateur sur la QDS des opérateurs et sur le service clientèle, et établir éventuellement des mécanismes de compensation pour les utilisateurs victimes de services défaillants.	Les sous-performances et le nombre de pannes des services de télécommunications sont réduits.	Haute	ARCEP, ABCE
Poursuivre la digitalisation en cours dans l'administration publique, renforcer l'engagement dans la performance des services et la coopération interinstitutionnelle.	Le nombre de services de l'administration publique digitalisés et performants augmente, encourageant le secteur privé à développer de nouvelles solutions pour le Gouvernement et le commerce électroniques.	Haute	MDENP, ANPTIC, Banque mondiale
Susciter le développement et la diffusion de nouveaux services TIC utilisant les réseaux de télécommunications, à travers l'interopérabilité des services et une meilleure coopération entre OTM et FAI.	Le nombre d'accords de coopération pour des services inter-réseaux s'est accru et le nombre de services pour les utilisateurs a augmenté.	Haute	MDENP, ANPTIC, OTM, ABCE
Poursuivre les initiatives d'éducation et de sensibilisation aux opportunités et bonnes pratiques d'usage des TIC.	La société burkinabè est plus ouverte et confiante dans l'utilisation des nouvelles technologies pour améliorer la qualité de la vie.	Moyenne	MDENP, ANPTIC, ABCE

LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Poursuivre les efforts de modernisation du réseau routier, du secteur des transports et de la logistique, et encourager l'utilisation des TIC dans la gestion des opérations logistiques.	Le nombre de kilomètres de routes praticables toute l'année a augmenté. Le taux d'utilisation de logiciels de gestion par les opérateurs logistiques s'est amélioré.	Haute	Ministère des Transports, de la Mobilité Urbaine et de la Sécurité Routière (MTMUSR), Banque mondiale
Développer des solutions de partenariat public-privé (PPP) entre les opérateurs du commerce électronique et les fournisseurs de services logistiques, tout en redynamisant le réseau infrastructurel de la SONAPOST, pour établir des points relais dans les gares routières principales puis dans les villages les moins bien desservis.	La logistique des transports rapides adaptés au commerce électronique est améliorée par la disponibilité de points relais à coût raisonnable dans l'ensemble du pays.	Haute	MDENP, ARCEP, SONAPOST, secteur privé, UPU
Renforcer le dialogue public-privé, en s'appuyant par exemple sur le CNFE, pour élaborer des solutions de réduction de la pression fiscale sur les expéditions à l'international et apporter une plus grande transparence dans l'administration des charges et frais de dédouanement.	La charge fiscale appliquée aux transactions d'envoi et de réception des livraisons liées au commerce électronique s'est réduite et elle est transparente.	Haute	Ministère de l'Économie et des Finances (MINEFID)/ Direction générale des Impôts, CNFE, SONAPOST, DHL
Poursuivre le projet national d'adressage dans le but de parvenir à un système uniforme permettant de retrouver facilement les destinataires des colis au moment de la livraison.	La livraison à domicile ou au bureau est accessible en dehors de Ouagadougou et le volume de services logistiques externalisés par le secteur du commerce électronique a augmenté.	Haute	MDENP, ARCEP, UPU



LOGISTIQUE DU COMMERCE ET FACILITATION DES ÉCHANGES			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Mettre en œuvre la disposition de l'AFE à l'art. 7 concernant les procédures accélérées pour l'envoi rapide.	Une procédure accélérée pour les livraisons dans le commerce électronique est mise en place.	Moyenne	MINEFID/Direction générale des Douanes, CNUCED, 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).	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	MINEFID/Direction générale des Douanes, OMD, CNUCED, UPU

SOLUTIONS DE PAIEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer la coopération au sein de l'UEMOA/BCEAO pour la mise en place de l'interopérabilité des services financiers.	Les services financiers sont interopérables ; une diversification de l'offre des solutions de paiements est développée et acceptée par des opérateurs « extra réseau ».	Haute	BCEAO, MINEFID
Mettre à niveau le cadre réglementaire concernant l'utilisation du canal USSD par les opérateurs non-OTM qui souhaitent proposer des services financiers par le biais de la téléphonie mobile.	Les services de paiement par la téléphonie mobile sont accessibles aux opérateurs non-OTM offrant des services financiers numériques.	Haute	BCEAO, ARCEP, OTM
Encourager les fournisseurs de services financiers (banques, IMF, SONAPOST, entreprises de téléphonie mobile), à développer des produits financiers numériques adaptés aux besoins des clients (la micro-épargne et la micro-assurance, par exemple) et compatibles avec les plateformes de commerce électronique, notamment dans le secteur agricole.	Des nouveaux services financiers numériques voient le jour et sont utilisés par les plateformes de commerce électronique.	Haute	MINEFID, UNCDF, UPU, Association Professionnelle des Banques et Établissements Financiers du Burkina (APBEF-B), Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés du Burkina (APSFD-B)
Mettre à niveau le cadre réglementaire régissant les plateformes de paiement en ligne afin de garantir une meilleure sécurisation des opérations, la mutualisation des infrastructures de paiement et la coopération des intervenants pour résoudre des problèmes tels que l'émission d'un reçu d'achat/de paiement de services en bonne et due forme.	Les plateformes de paiement en ligne atteignent un haut niveau de sécurisation et de performance, les synergies entre les opérateurs sont développées pour réduire les coûts techniques et améliorer le service client.	Haute	BCEAO, MDENP, MINEFID, UNCDF
Élaborer une cartographie des transactions et une feuille de route pour la numérisation des modes de paiements du/au Gouvernement (salaires, pensions, subventions, impôts et taxes) par les canaux mobiles.	Un nombre plus important de paiements du/ au Gouvernement est effectué par le biais des canaux mobiles et des plateformes électroniques.	Haute	UEMOA, MEF, Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de la Protection Sociale (MFPTPS)



SOLUTIONS DE PAIEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Encourager des partenariats entre les fournisseurs de services de monnaie électronique et les IMF et/ou la SONAPOST pour améliorer la densité des réseaux d'agents de la monnaie électronique et accroître les liquidités à leur disposition.	Le nombre d'agents et de points relais pour l'utilisation de la monnaie électronique a augmenté, et surtout la densité de ces points relais en milieu rural s'est accrue.	Haute	MINEFID, UNCDF, UPU, APBEF-B, APSFD-B
Développer les services de paiement par monnaie électronique pour l'achat de biens et services (par exemple dans les magasins de détail), en supprimant les contraintes liées à cette forme de paiement.	Le nombre de commerces acceptant la monnaie électronique a augmenté, de même que le pourcentage de transactions marchandes sur le volume des transactions électroniques.	Haute	MCIA, OTM, ITC
Mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation aux avantages et à la facilité d'utilisation des modes de paiement électroniques en ciblant les commerçants et le public, plus particulièrement dans les zones semi-urbaines et rurales.	Le nombre et la valeur des transactions électroniques augmentent, favorisant l'investissement dans de nouvelles solutions de paiement et réduisant l'attractivité du paiement en espèces.	Moyenne	MCIA, MINEFID, UPU

CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Actualiser le cadre juridique applicable au commerce électronique, afin de prendre en compte les aspects suivants : traitement des données personnelles, performance et qualité de service des plateformes électroniques, interopérabilité des services, cybercriminalité, transactions transfrontalières, numérisation des œuvres d'art et droit d'auteur, entre autres.	Les écarts entre les textes, les bonnes pratiques et les besoins d'adaptation du cadre juridique au contexte national et international sont évalués et les textes sont révisés dans le but de renforcer la dynamique de l'écosystème du commerce électronique et de le rendre à la fois plus sûr et plus attractif.	Haute	MDENP, MCIA, ANPTIC, ANSSI, CIL, BBDA, CNUCED, CNUCDI
Mettre en place un mécanisme de règlement des litiges concernant les transactions électroniques et en particulier le commerce électronique, 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.	Haute	MDENP, ARCEP, ABCE, Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou (CAMC-O), Facilité du climat des investissements (FCI)
Sensibiliser les acteurs du secteur privé aux dispositions du cadre juridique et les consommateurs aux bonnes pratiques à suivre dans le commerce électronique	Les acteurs de l'écosystème du commerce électronique ont une meilleure compréhension du dispositif juridique existant et peuvent mieux l'utiliser.	Haute	MCIA, ABCE, CNUCED



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES POUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Évaluer l'écart entre les compétences requises dans le domaine de l'économie numérique et les filières de formation disponibles, afin d'élaborer des parcours de formation adaptés aux besoins du marché et notamment de la filière « commerce électronique ».	Les formations sont adaptées pour répondre aux besoins de l'économie numérique, notamment dans le marketing, la vente en ligne, le développement de contenus, de nouveaux produits et services.	Haute	MESRSI, MCIA, Organisation internationale du travail (OIT)
Mettre en place un système incitatif pour la formation des formateurs et l'ouverture de programmes ciblés, tant dans les universités que dans le secteur privé impliquant les organisations professionnelles, en s'appuyant sur des partenariats entre les incubateurs et les structures de formation.	Les entreprises ne sont plus obligées d'envoyer leur personnel à l'étranger pour une mise à niveau de leurs compétences et le coût supporté par les entreprises pour la formation interne diminue.	Haute	MESRSI, Chambre de commerce, RPTIC, incubateurs, ITC
Renforcer les compétences du secteur public et des organisations d'appui au secteur privé pour mieux accompagner la croissance des start-up et leur structuration en entreprise, et promouvoir la création de centres de mutualisation pour les services administratifs et l'accompagnement au profit des PME évoluant dans l'économie numérique.	Le taux de survie des start-up a augmenté et les coûts de gestion des start-up, microentreprises et petites entreprises en phase de croissance diminuent, au profit du marketing et de la R&D.	Haute	Maison de l'Entreprise du Burkina Faso (MEBF), AFP-PME, Ministère de la Jeunesse, de la Formation et de l'Insertion professionnelle (MJFIP), ITC
Appuyer les programmes et les services des incubateurs de start-up et accélérateurs d'entreprises, en privilégiant la mutualisation des initiatives, la coopération entre structures et l'internationalisation des programmes de réseautage et de partage d'expériences.	La qualité et la quantité de services offerts par les incubateurs a augmenté et un plus grand nombre de start-up ont développé des projets rentables.	Moyenne	ANPTIC, Incubateurs, Banque mondiale, ITC

ACCÈS AU FINANCEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer le dialogue entre la BCEAO, le Gouvernement et les institutions financières (banques, IMF) pour une meilleure compréhension des besoins de l'économie numérique et du commerce électronique en particulier, et à terme envisager des solutions de crédit adaptées au secteur, comme par exemple la mise en place de facilités de crédit garanties par un tiers, tel que la Société Financière de Garantie Interbancaire du Burkina (SOFIGIB).	Une gamme de financements adaptés aux microentreprises et petites entreprises dans le secteur du numérique et du commerce électronique se développe.	Haute	BCEAO, MINEFID, APBEF-B, APSFD-B, UNCDF
Mettre en place un programme de renforcement des capacités de l'AFP-PME afin qu'elle soit en mesure de gérer un programme d'appui financier et non-financier entièrement dédié à la croissance des acteurs évoluant dans l'écosystème du numérique en tant que PME.	Un certain nombre de jeunes entreprises et de start-up ont bénéficié de l'appui de l'AFP-PME et elles sont devenues des PME rentables.	Haute	MCIA, AFP-PME, ITC,



ACCÈS AU FINANCEMENT			
Action indicative	Résultats attendus	Niveau de priorité	Mise en œuvre
Renforcer la capacité des porteurs de projets reposant sur les TIC à élaborer des plans d'affaires solides afin de consolider leur projet entrepreneurial et d'obtenir un financement.	Le nombre de demandes de crédit augmente et le financement bancaire contribuant à la croissance du secteur des TIC se développe.	Haute	APBEF-B, APSFD-B, RPTIC, incubateurs, ITC
Promouvoir les opportunités d'investissement privé à travers des mesures incitatives pour l'établissement de sociétés de capital-risque et de réseaux de « Business Angels ».	Le nombre de nouveaux investisseurs privés actifs dans le financement de l'innovation est croissant.	Moyenne	MDENP, MINEFID, MCIA, RPTIC, FCI
Mener des campagnes d'information sur les programmes de financement ouverts aux start-up, aux microentreprises et aux petites entreprises par l'intermédiaire des associations professionnelles et des fédérations.	Les start-up, microentreprises et petites entreprises du secteur sont mieux informées et par conséquent, plus aptes à saisir de nouvelles opportunités de financement.	Basse	MCIA, APBEF-B, APSFD-B, UNCDF



Annexe I: Profil pays du Burkina Faso etradeforall.org



PROFIL GÉNÉRAL: BURKINA FASO

Contact: info@etradeforall.org

INFORMATION GÉNÉRALE - 2016

Population
18.6 Millions

PIB
11 695 Millions US\$

Commerce de marchandises
5 571 Millions US\$

Internaute
2.6 Millions

Croissance du PIB
5.9 %

Superficie
273 600 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

128/144

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

Classement dans l'Indice de développement des TIC, UIT

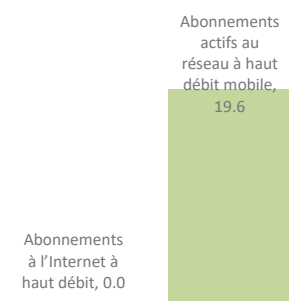
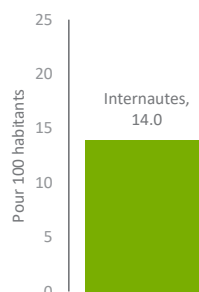
162/176

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

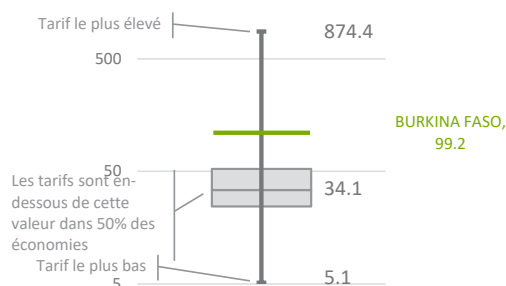
-/139

Note: 1 = Plus élevée

INFRASTRUCTURE ET SERVICES LIÉS AUX TIC - 2016

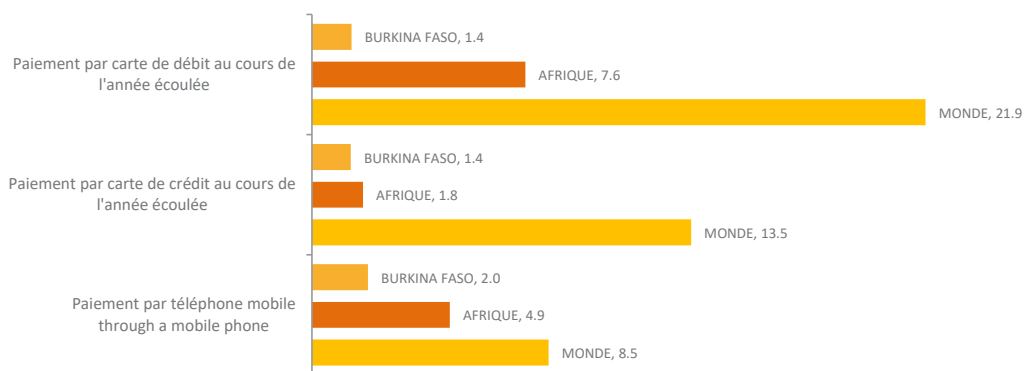


Tarifs de l'Internet à haut débit fixe, PPA \$/mois



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

PAIEMENTS - 2014

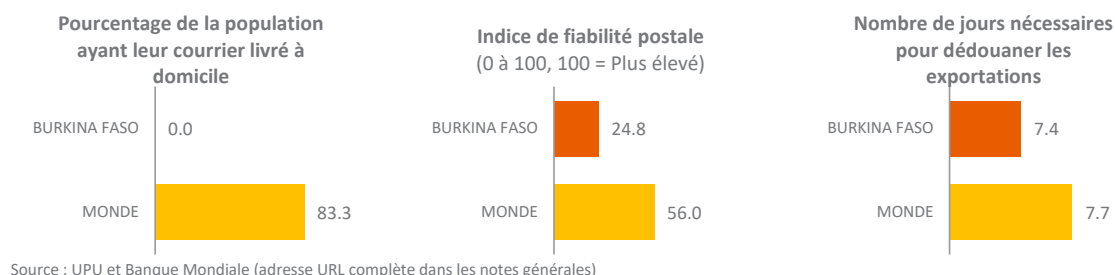


Source : Banque Mondiale (adresse URL complète dans les notes générales)

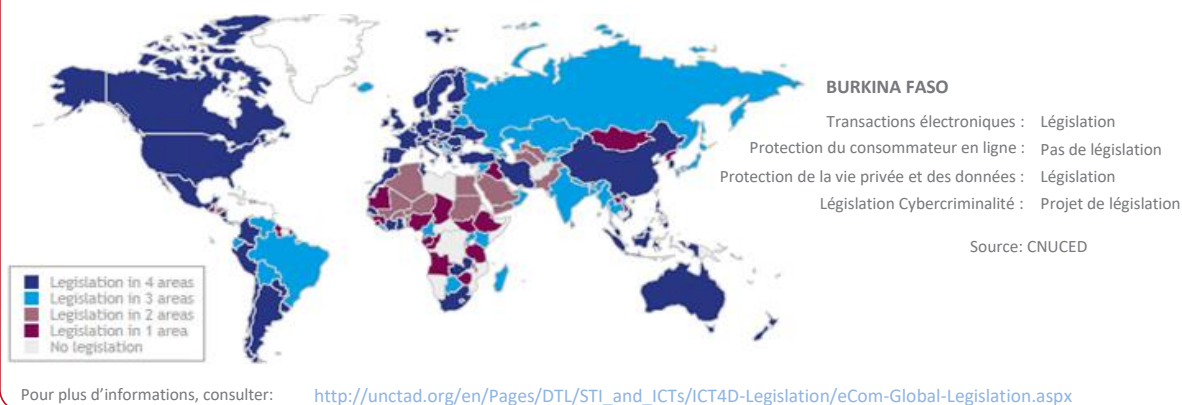


PROFIL GÉNÉRAL: BURKINA FASO

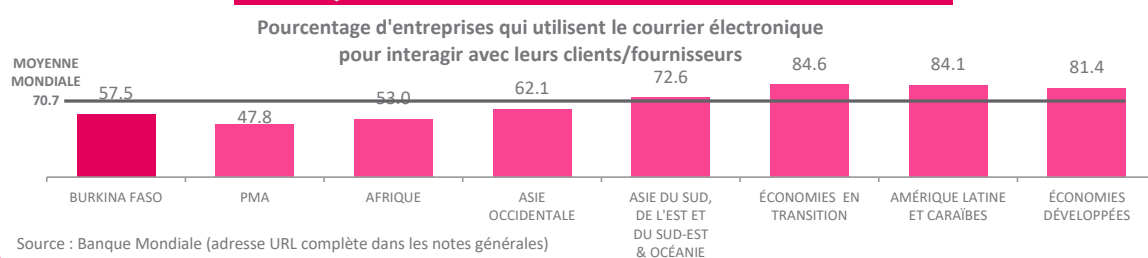
LOGISTIQUE DU COMMERCE - 2016



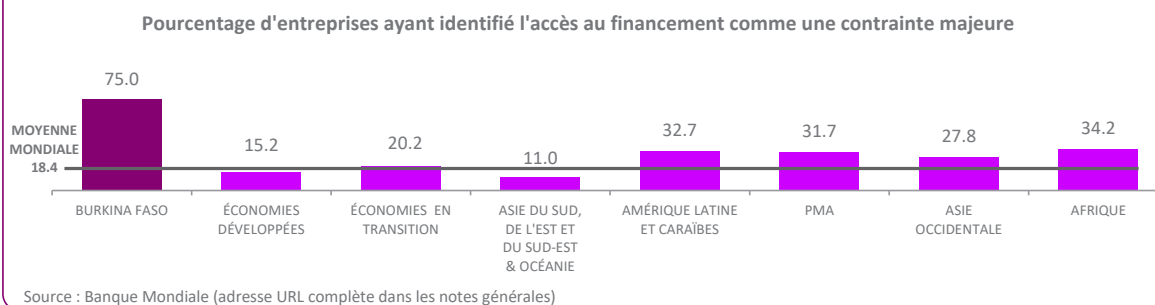
CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE - 2017



RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES - 2013-17



FINANCEMENT DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE - 2014-15



Annexe II: Documents et sites web consultés

Documents

- ANPTIC, Rapport d'activités (31 décembre 2017).
- APEX-BF, Stratégie nationale de Promotion des Exportations (Rapport provisoire-juin 2017).
- ARCEP, Observatoire des marchés (3^e trimestre 2017).
- ARCEP, Rapport public d'activité (2016).
- BAAS Consulting/Lefaso.net, Sondage sur la perception de la qualité des prestations de services des télécommunications au Burkina Faso (avril 2018).
- Banque mondiale, Doing Business - Réformer pour créer des emplois (octobre 2018).
- CNUCED, Review of e-commerce legislation harmonization in the ECOWAS (2015).
- E-commerce Ouaga, 1er Salon Régional sur le Commerce Electronique-Bilan du Salon, 2018.
- IMF, Country Report N° 18/81 (2018).
- INSD, Enquête multisectorielle continue (2014).
- MCIA, Plan d'Action Prioritaire 2018-2020 (2018).
- MCIA, Rapport de l'atelier de partage d'expériences et d'élaboration d'une feuille de route dans le domaine du commerce électronique au Burkina Faso (Koudougou, les 18 et 19 juin 2018).
- MCIA, Rapport de l'atelier d'échanges sur la cyberstratégie sectorielle e-commerce et sa mise en œuvre (Koudougou, les 17 et 18 novembre 2016).
- MDENP, Analyse de l'offre de formation en Telecom-TIC.
- MDENP, Annuaire statistique du secteur des Télécoms/TIC & Postes.
- MDENP, Cyberstratégie sectorielle e-Commerce (janvier 2013).
- MDENP, Politique Nationale de Développement de l'Économie Numérique (octobre 2016).
- MDENP, Stratégie Nationale de Développement de l'Accès et du Service Universels 2017-2021 (octobre 2016).
- MDENP, Tableaux de bord de l'utilisation des TIC dans les entreprises et des centres publics d'accès à Internet.
- République du Burkina Faso, Étude Diagnostique sur l'Intégration du Commerce. (mise à jour, 2014).
- République du Burkina Faso, Plan national de développement économique et social 2016-2020 (2016).
- République du Burkina Faso, Politique sectorielle-Commerce et services marchands 2018-2027 (version provisoire, mai 2018).
- UIT, Mesurer la société de l'information (2017).
- UNCDF, Feuille de route de l'inclusion financière 2018-2022 (2018).

Sites web

- Organisations régionales: BCEAO, UEMOA, CEDEAO;
- Sites des organismes des secteurs public et privé et de la société civile mentionnés dans l'évaluation;
- Organisations internationales: eTrade for all, UNCTAD, ITU, UPU, Banque mondiale, FMI, WTO (TFA database);
- Presse et information spécialisés: www.osiris.sn, www.cio-mag.com, www.lemonde.fr, www.linkedin.com, www.ictsd.org, www.jeuneafrique.com, www.burkina-ntic.net, www.lepays.bf, www.ticmag.net, www.lefaso.net, www.startup-story.fr, www.224digitalmedia.com.



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

- République du Togo : Évaluation rapide de l'état de préparation au commerce électronique (septembre 2018).
- 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).



