CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT
CNUCED | TRAINFORTRADE

Atelier de formation sur la pratique du commerce électronique

Formation à distance (12 janvier au 13 février 2015)
Atelier régional à Abidjan, Côte d'Ivoire (27-29 avril 2015)

RAPPORT FINAL

Table des matières

Résumé 3

Exemples de recommandations formulées par les participants 3

Préambule 5

Objectif du cours 6

Contexte du déroulement du séminaire 6

Cérémonie d'ouverture 6

Diffusion et évaluation 6

Les participants 6

Le matériel pédagogique 7

Bilan sur les capacités acquises 7

Résultat des tests 7

Questionnaire d'opinion 8

Cérémonie de clôture 8

Commentaires des participants 8

Conclusion 9

Annexe 1 - Fiche de présentation du cours 10

Pratique du Commerce électronique 10

Annexe 2 - Agenda de la Formation en Ligne 11

Annexe 3 - Liste des participants 12

Formation en Ligne 12

Face-à-face- Abidjan 16

Annexe 4 - Questionnaires d'opinion 18

Synthèse du face-à-face 19

Annexe 5 - Exemple de session chat 20

Annexe 6 - Plateforme TrainForTrade 21

Annexe 7 - Exemples de rapport de diffusion à distance 22

Annexe 8 - Discours d'ouverture du représentant du MPTIC 24

Résumé

Le programme TrainForTrade* de la CNUCED a organisé un séminaire sur la Pratique du commerce électronique à Abidjan, Côte d'Ivoire, du 27 au 29 avril 2015 pour les pays membres francophones de la CEDEAO. 30 participants (dont 7 femmes) ont complété la formation à distance (modules 1 à 5) avec trois modules complémentaires portant sur la logistique et le transport, le marketing digital et la préparation du futur. La formation s'est déroulée à la Maison de l'Entreprise-République de Côte d'Ivoire (CGECI) à Abidjan Plateau dans une salle de formation mise à disposition par le Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (MPTIC). Lors de cet atelier une visite d'un entrepôt de la société JUMIA a été organisée alliant formation pratique à la partie théorique du cours. Lors de cette visite de terrain, les participants ont pris conscience que le e-Commerce est fournisseur d'emplois et offre aux entreprises locales la possibilité d'étendre leur clientèle à l'ensemble du pays. Pour le consommateur, le e-Commerce apporte une plus grande transparence au niveau des prix et la possibilité de choisir un produit rapidement.

Cet atelier s'inscrit dans le cadre des activités de renforcement des capacités, organisées pour la période 2013-2015 par la CNUCED, afin d'aider les pays membres de la CEDEAO à mettre en œuvre des cadres juridiques existants sur les transactions électroniques, la cybercriminalité et la protection des données personnelles. Il fait suite à la diffusion d'un cours à distance sur la «Pratique du commerce électronique» qui s'est déroulé du 12 janvier au 13 février 2015 et qui a permis à 153 représentants (dont 27 femmes) du secteur public et privé spécialisés dans des domaines liés au commerce électronique d'approfondir leurs connaissances.

Exemples de recommandations formulées par les participants

«Initiative heureuse et salutaire à capitaliser et à valoriser. Rechercher les voies et moyens pour la pérenniser en la diversifiant en prenant en charge d'autres thématiques qui peuvent avoir un lien avec le commerce électronique telles que le droit des télécommunications, l'entreprenariat et le web master» Délégation sénégalaise.

«Vu l'importance du cours, nous souhaitons sa pérennisation. Nous souhaiterions

Programme TrainForTrade: La Section du développement des ressources humaines/TrainForTrade fait partie du Service de développement des connaissances de la Division de la technologie et de la logistique de la CNUCED

aussi que l'organisation des face-à-face soit effectuée à tour de rôle afin de faire bénéficier le maximum de personnes dans les pays» Délégation béninoise.

«Je souhaite que ce programme continue pour permettre aux Etats africains d'être au rendez-vous du Concert des Nations. L'avenir du continent africain passe fortement par les TIC» M. Hamadou Traoré, CCI, Mali.

«Je compte prendre des initiatives pour encourager les petits commerçants et même toutes les entreprises ressortissantes de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire à utiliser le e-Commerce pour augmenter leurs chiffres d'affaires» Mme Maman Diarrassouba, CCI, Côte d'Ivoire.

Préambule

La Section du Développement des Ressources Humaines/TrainForTrade a organisé à Abidjan, du 27 au 29 avril 2015 un séminaire régional sur la pratique du commerce électronique. Cette activité s'inscrit dans le cadre du Projet TrainForTrade pour l'Afrique de l'Ouest, financé par le Compte des Nations Unies pour le développement et mis en oeuvre par la CNUCED. Son objectif est de renforcer les capacités durables liées au commerce dans les pays d'Afrique de l'Ouest à travers l'utilisation d'outils de formation à distance et d'accélérer le progrès dans la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD) convenus au niveau international, en particulier l'OMD 8 sur le développement de partenariats.

Dans ce cadre, deux cours thématiques ont été diffusés:

«Les aspects juridiques du commerce électronique », diffusé en coopération avec le Service d'analyse des technologies de l'information et de la communication (TIC) de la Division de technologie et la logistique (http://unctad.org/ICT4D);

« La pratique du commerce électronique» pour les opérateurs économiques de la région.

Ce cours vient compléter le cours à distance diffusé du 12 janvier au 13 février 2015, comme prévu dans la stratégie de formation à distance de la CNUCED. Sur les 153 participants francophones de la formation à distance (dont 27 femmes), 30 participants (dont 7 femmes) ont suivi cet atelier.

Objectif du cours

L'objectif de la formation est de recueillir et d'examiner les demandes générées par l'émergence du commerce électronique et proposer un panorama des thèmes majeurs liés au e-business: gouvernement électronique, administration en ligne, règlementation, technologie, finance, paiement, logistique, marketing, vente et ressources humaines.

Contexte du déroulement du séminaire

Le séminaire en face-à-face s'est déroulé au siège de la Maison de l'entreprise de la Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire (CGECI), quartier Plateau d'Abidjan, du 27 au 29 avril 2015. La salle de formation, salle «Mercure», était équipée du réseau internet et d'une connexion WiFi installée par l'équipe informatique du MPTIC.

Cérémonie d'ouverture

L'ouverture du séminaire a été présidée par M. Serge Coffie, Conseiller technique auprès du Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication. Dans son discours, M. Coffie a souligné l'importance des formations dispensées par la CNUCED en les qualifiant de "très enrichissantes et très productives".

La CNUCED était représentée par M. Dominique Chantrel et Mme Stéphanie Kelpe du programme TrainForTrade, la diffusion du cours étant assurée par M. Pierre Berendes, Consultant.

Diffusion et évaluation

Le séminaire était basé sur la méthodologie de formation TrainForTrade de la CNUCED comprenant trois modules. Ces 3 modules complémentaires portant sur la logistique et le transport, le marketing digital et la préparation du futur, ont été diffusés par M. Pierre Berendes.

La synthèse des sondages d'opinion des participants est présentée en annexe. Elle démontre clairement que plus de 80% des participants ont jugé « bon » ou « excellent » les sujets traités, leur pertinence dans leur situation de travail et la qualité du matériel pédagogique et de la stratégie de diffusion utilisés.

Les participants

Le cours est destiné aux décideurs politiques, aux fonctionnaires nationaux et d'organisations régionales qui travaillent dans des domaines liés au commerce électronique, aux représentants des chambres de commerce, du secteur privé et des ONG qui désirent approfondir leurs connaissances dans le secteur du commerce électronique, aux représentants de banques et fournisseurs de service en ligne.

Les listes des participants au séminaire en ligne (105, dont 19 femmes) et à l'atelier en face-à-face (29 dont 6 femmes) sont jointes en annexe. La formation a été ouverte à une participante de l'Union Africaine afin d'encourager la synergie avec la CEDEAO.

Le matériel pédagogique

Le matériel pédagogique, conçu par la CNUCED, a été préparé et mis à la disposition des participants en ligne sur la plateforme TrainForTrade de la CNUCED, avec l'ensemble des vidéos et des documents annexes au cours. Il a été demandé aux participants de préparer une étude de cas à présenter lors de l'atelier.

A la fin du séminaire, un kit pédagogique, composé du manuel du participant, de présentations multimédias, d'exercices pratiques et des questionnaires d'opinion, a été remis à chaque participant, sur clé USB, avec le résultat de leurs travaux et les photos prises lors de l'atelier.

La stratégie utilisée combine travaux de groupe et individuels suivis d'exercices pratiques en ligne. Chaque participant était muni d'un ordinateur personnel ou d'une tablette.

Bilan sur les capacités acquises

L'atelier de formation a permis aux participants d'évaluer les enjeux et les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une solution de e-commerce sur la base des compétences et d'une analyse approfondie de l'environnement professionnel. La visite de

l'entreprise Jumia a ainsi permis aux participants d'évaluer la valeur ajoutée du commerce électronique au commerce traditionnel. Cette visite a aussi permis de montrer les faiblesses et les aspects à améliorer au niveau régional et national pour un développement plus efficace du commerce électronique dans la sous-région.

Résultat des tests

Les résultats des tests sont très satisfaisants, voir tableau ci-dessous. Seule une personne n'a pas pu achever la formation, donnant lieu à un taux de réussite de 99%. Les participants ont acquis les connaissances enseignées.

Pour le face-à-face, le taux de réussite est de 96%. Une personne a dû s'absenter durant la formation pour des raisons de service. Cette personne n'a pas contribué

Résultat des tests en ligne

	Participant	M1	M2	M3	M4	M5	Moyenne
Burkina Faso	15	8.86	9.22	8.67	8.65	9.61	9.00
Bénin	30	7.52	8.22	7.10	7.88	8.83	7.91
Côte d'Ivoire	8	8.64	8.25	7.39	7.75	8.83	8.17
Guinée	9	7.57	7.88	6.43	6.72	8.33	7.39
Mali	17	9.06	9.20	8.58	8.73	9.85	9.09
Sénégal	15	8.08	8.38	7.62	8.33	9.13	8.29
Togo	11	8.41	8.57	8.40	7.76	9.27	8.48
Total	**105**	**8.30**	**8.53**	**7.74**	**7.98**	**9.12**	**8.33**

suffisamment au cours pour obtenir le certificat.

Questionnaires d'opinion

Chaque participant a eu l'opportunité de donner son avis sur les modules du cours ainsi que sur le séminaire en général. L'ensemble des questionnaires se trouve en annexe.

Synthèse du questionnaire en ligne :

Les participants ont donné un avis très positif sur le cours en ligne. L'utilisation des tuteurs techniques et le déroulement des activités ont été très appréciés.

Synthèse du questionnaire final d'Abidjan :

Comme pour la partie en formation à distance, l'atelier face-à-face a été très bien perçu par les participants.

Cérémonie de clôture

Lors de la cérémonie de clôture, Mme Fofana Korotoumou Diabaté, Directrice par intérim, Direction des Affaires Juridiques et de la Coopération Internationale au MPTIC, a remis à chacun des participants ayant réussi l'ensemble des modules, le certificat de la CNUCED attestant de leurs nouvelles connaissances sur le commerce électronique.

Commentaires des participants

Voici quelques commentaires sélectionnés parmi les réponses aux questionnaires d'opinion :

«Le cours était bien organisé. Le tuteur technique est un fin pédagogue qui a su motiver les participants engagés à suivre entièrement les modules proposés.»

«Je tiens à vous remercier pour l'initiative. La balle est à présent dans notre camp pour mettre en oeuvre les enseignements tirés de ces 5 semaines de cours pour le développement du numérique dans nos pays respectifs. Après l'âge de la pierre taillée, l'âge de la pierre polie, l'âge des métaux et récemment l'âge du plastique, je pense qu'on pourra dire que nous sommes à présent à l'âge du numérique. Puissent les initiatives du genre de celles que vous avez prises en organisant ces cours, permettre à nos pays en développement de vivre pleinement cette ère.»

«Le cours était intéressant et l'organisation n'était pas mal bien que le pays soit en situation difficile.»

«Le contenu est très enrichissant et a répondu a mes attentes. Je salue le professionnalisme du tuteur technique sur la planification et la progression pédagogique des modules qui facilitent la lecture et la compréhension des cours.»

«Le cours est très intéressant. Le commerce électronique comprend trois étapes: la commande par voie électronique; le paiement; la distribution. Toutefois,

cette étape de distribution n'a pas été prise en compte alors qu'il y a toute une règlementation au niveau international sur ces aspects notamment les actes de l'union postale universelle qui est une institution spécialisée des Nations Unies concernant les aspects postaux. Sans un bon débit, il n'y a pas de développement du commerce électronique.»

«Personnellement, je suis très satisfaite et pour l'organisation et pour le contenu (respect des horaires, qualités pédagogiques du formateur qui a le sens de l'humour mais reste rigoureux et vigilant et s'assure que tout le monde a bien compris, interactivité et partages entre les participants). Les 3 jours ont été bien meublés et surtout profitables.»

«La visite de site de Jumia.ci a apporté une plus-value à ce séminaire face à face à Abidjan. Nous avons pu allier théorie et pratique et tirer les leçons.»

«Le contenu du cours a embrassé un champ suffisamment vaste, prenant en compte la quasi totalité de tout ce que qu'on peut avoir comme instructions à travers internet ou du moins l'essentiel.»

«Cours très pratique et très interactif.»

«Les modules enseignés sont très utiles dans l'exercice de mes fonctions.»

Conclusion

La partie du cours diffusée à distance et l'atelier régional ont été très bien évalués par les participants. Ceux plus intéressés par les aspects légaux ont pu apprécier les opportunités de mise en place d'une législation appropriée. Les gouvernements ont aussi un rôle à jouer dans le développement des activités de e-Gov en encourageant le commerce électronique dans la région.

Le cours a suscité beaucoup d'intérêt. Outre les participants pris en charge par la CNUCED, quatre personnes (un représentant du Mali, un du Bénin et deux du Sénégal) ont été pris en charge par leur propre institution.

Le MPTIC a soutenu cette activité en mettant à la disposition de la CNUCED une salle de formation et en finançant le transport des participants et l'organisation de la visite de l'entreprise Jumia.

Les responsables de la startup ont accueilli avec intérêt ces acteurs spécialisés dans le domaine du commerce électronique et potentiels partenaires. Grâce à cette visite, les participants ont pris conscience des nombreuses opportunités que le e-Commerce peut offrir. Il est créateur d'emploi et permet aux entreprises locales d'étendre leur clientèle à l'ensemble du pays. Pour le consommateur, acheter en ligne apporte une plus grande transparence sur les prix et la possibilité de choisir et d'obtenir un produit plus rapidement. Ainsi, chaque partie a pu tirer profit des échanges intervenus sur place.

Le Mali, le Burkina Faso et le Togo se sont engagés à rediffuser ce cours localement.

Annexe 1 - Fiche de présentation du cours

Pratique du Commerce électronique

Objectifs généraux de la formation:

Examiner les demandes créées par l'émergence du commerce électronique, et proposer un panorama des thèmes majeurs liés au e-business: gouvernement électronique, administration en ligne, réglementation, technologie, finance, paiement, logistique, marketing, vente et ressources humaines.

Population cible:

- Les fonctionnaires nationaux et d'organisations régionales qui travaillent dans des domaines liés au commerce électronique

- Les représentants des chambres de commerce, du secteur privé et des ONG qui désirent approfondir leurs connaissances dans le secteur du commerce électronique

- Les représentants des banques et fournisseurs de service en ligne.

Liste des modules du cours:

A Distance

- Module 1: Les fondamentaux du commerce électronique
- Module 2: e-gouvernement
- Module 3: Réglementation du e-commerce
- Module 4: Les outils technologiques
- Module 5: Les méthodes de paiements

En face-à-face

- Module 6 : Logistique et transport
- Module 7 : Marketing digital

Type de formation :

- Formation à distance : 20 heures réparties sur 5 semaines (4 heures par semaine)
- Face-à-face: 3 jours (sous la forme d'un séminaire régional)

Annexe 2 - Agenda de la Formation en Ligne

Date	**Activité**	**Heure**
SEMAINE 1:		
12 - 16 janvier 2015	Module 1 - Généralités sur le e-commerce	
Mardi 13 janvier	Session Chat (Module 1)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou, 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 12:00 à 13:00 Genève
Vendredi 16 janvier	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion: Module 1	
SEMAINE 2:		
19 – 23 janvier 2015	Module 2 - e-Gouvernement	
Mardi 20 janvier	Session Chat (Module 2)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 12:00 à 13:00 Genève
Vendredi 23 janvier	Date limite pour faire le test et le remplir le questionnaire d'opinion: Module 2	
SEMAINE 3:		
26 - 30 janvier 2015	Module 3 – Les aspects légaux	
Mardi 27 janvier	Session Chat (Module 3)	
Vendredi 30 janvier	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion - Module 3	
SEMAINE 4:		
02 - 06 février 2015	Module 4 –Outils TIC	
Mardi 03 février	Session Chat (Module 4)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 12:00 à 13:00 Genève
Vendredi 06 février	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion: Module 4	
SEMAINE 5:		
09 - 13 février 2015	Module 5 – Méthode de paiements	
Mardi 10 février	Session Chat (Module 5)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 12:00 à 13:00 Genève
Vendredi 13 février	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion: Module 5	

Annexe 3 - Liste des participants

Formation en Ligne

First name	Surname	ID number
Souhila	AMAZOUZ	Africa Union
Yacouba	SAWADOGO	Burkina Faso
Abounabas	DEME	Burkina Faso
Eleazar	Lankoande	Burkina Faso
Seydou	BARRO	Burkina Faso
Mouni	KABORE	Burkina Faso
Zoénabo	NIAMPA	Burkina Faso
Rakiata	NABI	Burkina Faso
Djébré	SORE	Burkina Faso
W Delphine	COULIBALY PALGO	Burkina Faso
Zakaya	RAMDE	Burkina Faso
Dogo Issa	KONATE	Burkina Faso
François	DJIGUEMDE	Burkina Faso
Hermann Aristide	OUEDRAOGO	Burkina Faso
Ayouba	THIOUB	Burkina Faso
Jean Eudes	AZOMBAKIN	Bénin
Christiane	MEVO	Bénin
R. Camarou Dine	BELLO	Bénin
Franck Augustin Cossi	DICKODET	Bénin
Marcellin	KPONOU	Bénin
Coovi Christian	YELOUASSI	Bénin
Irving	GBAGUIDI	Bénin
rose	AWADI	Bénin
Djoulé	BOUM SABI	Bénin
Hermann	GONCALVES	Bénin
Magloire Venance	ATTINGLI	Bénin
Abdou Rahamani	MADJIDI	Bénin
Nourou-Dine	ABDOULAYE ALAZA	Bénin
Dedomon	ADJAHOSSOU	Bénin
René	Akowanou	bénin

Fidèle	VICIENNON	Bénin
Valdek Maspéro	AGUEH	Bénin
Célestin	AKPOVO	Bénin
Codjas Wenceslas Maïhus	BOCO	Bénin
Nicaise	DANGNIBO	Bénin
Abriel	VOGLOZIN	Bénin
Soulé	MIGAN	Bénin
Mohamed	ASSOUMA SEIDOU	Bénin
Lise	COFFI-HOUADJETO	Bénin
Nazaire	GNOTODERA DARATE	Bénin
Eric Rustique	MONGAZI	Bénin
Hubert Arsène	Dadjo	Bénin
Sènou Serge Edgard	KOUDJO	Bénin
Elvyre	Djogbe	Bénin
Pulchérie T	ELEGBEDE	Bénin
Alain	BADJE	Côte d'Ivoire
André Bénin	EKPAN	Côte d'Ivoire
Maman	DIARRASSOUBA GOHOUA	Côte d'Ivoire
Dadehys Noellie Prisca	GAH	Côte d'Ivoire
felix	wale kouaho	Côte d'Ivoire
DIABATE	ZIE	Côte d'Ivoire
Emeline Andrée Chris-tiane	ALLAMAN	Côte d'Ivoire
CLATIA ZEHLE	BAMBA	Côte d'Ivoire
Alseny	Koket Camara	Guinée
Kande	Mamady	Guinée
Kalil	Bangoura	Guinée
bakary	Doumbouya	Guinée
Fode Momo	Bangoura	Guinée
Alpha Mamadou	Barry	Guinée
Bouraima Ciré	Haidara	Guinée

Saikou Yaya	Balde	Guinée
Aboubacar	Sidiki Toure	Guinée
Hamadou	TRAORE	Mali
Sory Ibrahima	OUANE	Mali
Almamy	DIARRA	Mali
Boubacar Mahamane	DICKO	Mali
Korotoumou	DEMBELE	Mali
Sidy Moctar	DICKO	Mali
Abdel Kader	TOURE	Mali
Hamidou	SANGARE	Mali
Oumar	COULIBALY	Mali
Youssouf	KONATE	Mali
Mahamet	Dicko	Mali
Abdramane Modibo Kane	OUATTARA	Mali
Robo	BAYO	Mali
Amadou Baba	CISSE	Mali
Lamine Mahamadou	DIALLO	Mali
Boubacar	NIAMBELE	Mali
Cheick Abou	FABE	Mali
Augustin Calixe	BADIANE	Sénégal
Diakaria	DIALLO	Sénégal
Ndèye Mayé	FAYE	Sénégal
Dioma	Diène DIOUF	Sénégal
Mamadou	DIA	Sénégal
Ousmane	Diallo	Sénégal
Ansou Souba	BADJI	Sénégal
Francois Mame Samba	NDIAYE	Sénégal
Kalidou	GAYE	Sénégal
Aminata	KANE	Sénégal
Elhadji Oumar	Ndiaye	Sénégal

Papa Makha	Sarr	Sénégal
Yannick Olivier	SOME	Sénégal
Fatoumata	SAKHO	Sénégal
Ibrahima	THIAM	Sénégal
Wilson	ANUMU	Togo
Ohakana Akpang	AKALA	Togo
Kossi	EDEM	Togo
Kokoe Djodjinam	ADJANOR épse ADJA-NADO	Togo
Messah Mawunyo	SOGLO	Togo
Ayélé Mawusé Mona	AKUE épouse AMEGN-RAN	Togo
Judith Sahadatou	RADJI_Epse_DJERI	Togo
Amenyo Kudzo	AKUATSE	Togo
Akouvi Soke	KLOLLY	Togo
Akoli Mawuenyega	TAMEKLOE	Togo
Yao Sena	FEDA	Togo

Face-à-face- Abidjan

Bénin

Dedomon Adjahossou,
jpdadjas@yahoo.fr
Chef du Service des Relations avec les Consommateurs Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste Cotonou

Eric Rustique Mongazi
rustique_mong@yahoo.fr
Juriste Direction de la Règlementation et de la Coopération Cotonou,

René Akowanou
akowanou.rene@yahoo.fr
Direction de la Promotion du Commerce Extérieur, Point focal du projet au Bénin Ministère de l'Industrie, du Commerce et des PME,
Cotonou,

Franck Dickodet
dfranck@arcep.bj
Statisticien-Planificateur, Chef Service Concurrence DMP Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste Cotonou,

Togo

Akouvi Soké Klolly
sokeakouvi@yahoo.fr
Logisticienne, Chargée d'études Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé Lomé

Sena Yao Feda
senafeda@yahoo.fr
Ingénieur des Travaux informatiques, Chef Sections informatiques et sites web, Point focal du projet Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé Lomé,

Komla Nyedji Galley
leygal@hotmail.fr
Directeur du Commerce extérieur, Point focal du projet au Togo Ministère du Commerce et de la Promotion du Secteur Privé Lomé,

Burkina Faso

Hermann Aristide Ouédraogo
ouedart2006@yahoo.fr
Conseiller des Affaires économiques, Direction Générale du Commerce Ouagagdougou,

Nazaire Pare
pnazaire@hotmail.fr
Directeur Général, Point focal du projet au Burkina Faso Commerce extérieur, Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat Ouagadougou,

Djébré Soré
djebre.sore@cci.bf
Informaticien Chambre de Commerce et d'Industrie Ouagagdougou,

Sénégal

Fara Makha Diop
makhafara@yahoo.fr
Chef du Bureau Expansion du Commerce életronique, Point focal du projet au Sénégal Direction du Commerce extérieur, Ministère du Commerce
Dakar,

Ansou Souba Badji
xankewoul@live.com
Commissaire aux enquêtes économiques Ministère du Commerce Dakar,

Yannick Olivier Somé
yannickolivier.some@gim-uemoa.org
Assistant juridique Groupement Interbancaire Monétique de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaines Dakar,

Oumar Alousseynou Dia
alousseyndia@hotmail.com
Contrôleur du Contrôle économique Ministère du Commerce Dakar

François Mame Samba Ndiay
fndiaye@oqsf.sn
Juriste, Observatoire de la Qualité des Services Financier Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan Dakar

Guinée

Aboubacar Sidiki Touré
melick22000@yahoo.fr
Conseiller du Ministre, Chargé de Missions Ministère du Commerce Conakry

Salématou Bangoura
sbangoura@yahoo.fr
Directrice Nationale Adjointe, Commerce extérieur et Compétitivité - Point focal du projet en Guinée Ministère du Commerce Conakry

Alseny Koket
Camara calsenykoket@yahoo.fr
Chargé d'Etudes pour les Notifications Ministère du Commerce Conakry

Mali

Boubacar Niambele
niambele_a@yahoo.com
Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence Ministère du commerce Bamako,

Abdramane Modibo Kane Ouattara
abdramanemk@gmail.com
Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence Ministère du commerce Bamako,

Hamadou TRAORE
hampoulotra@yahoo.fr
Chef de la division intelligence économique
Chambre de Commerce et d'Industrie Bamako,

Côte d'Ivoire

Alain Badje
mensahmathieu@gmail.com
Responsable Conformité Sécurité Finan cière
Société Ivoirienne de Banque, Abidjan,

Emeline Andrée Christiane Allaman
lynechrist@yahoo.fr
Chargée d'Etudes Ministère de la Poste et des TIC
Abidjan

Clatia Zehle Bamba
bambaclatiaaicha@yahoo.fr
Chargée d'Etudes Ministère de la Poste et des TIC, Abidjan

Fofana Korotoumou Diabaté
korotoumou.diabate@egouv.ci
Directrice par intérim, Direction des Affaires Juridiques et de la Coopération Internationale Point focale du projet en Côte d'Ivoire Ministère de la Poste et des TIC, Abidjan

Félix Wale Kouaho
felyxwaley74@yahoo.fr
Attaché administratif Ministère de la Poste et des TIC, Abidjan,

André Bénin Ekpan
ekpanandrbenin@yahoo.fr
Sous-Directeur, Balance Commerciale Ministère du Commerce Abidjan,

Maman Diarrassouba Gohoua
mdiarrassouba@cci.ci
Chef Service Commerce, Entrepreneuriat et Genre
Chambre de Commerce et d'Industrie Abidjan

Diabaté Zié
zie.diabate@egouv.ci
Chargé d'Etudes Ministère de la Poste et des TIC, Abidjan

Instructeur CNUCED

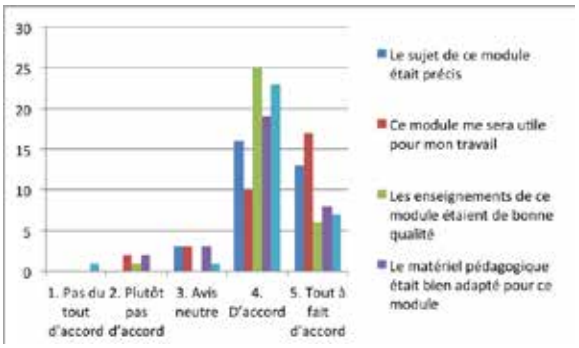
Pierre Berendes
Consultant CNUCED
trainfortrade@unctad.org

Dominique CHANTREL
Expert en formation à distance
Programme TrainForTrade
dominique.chantrel@unctad.org

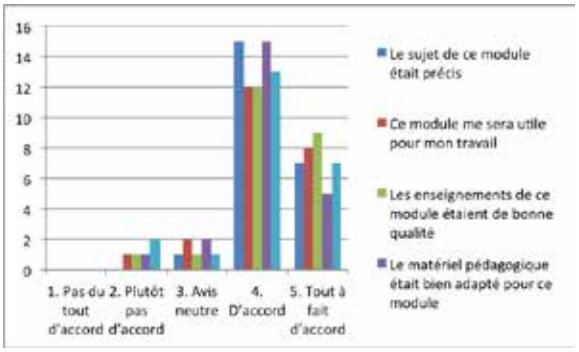
Stephanie Kelpe
TrainForTrade assistante CNUCED
trainfortrade@unctad.org

Annexe 4 - Questionnaires d'opinion

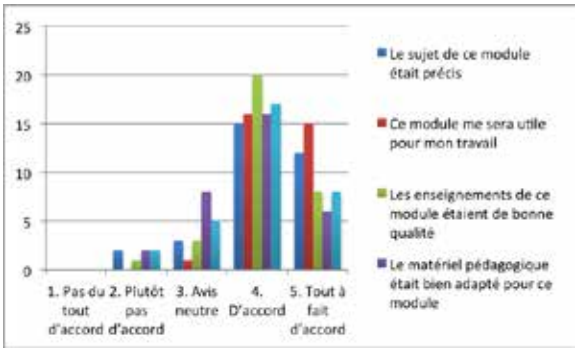
Module 1



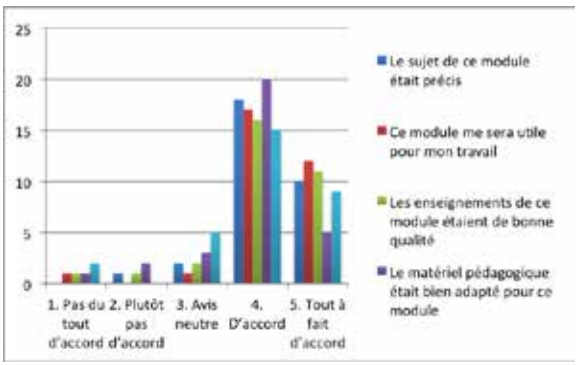
Module 2



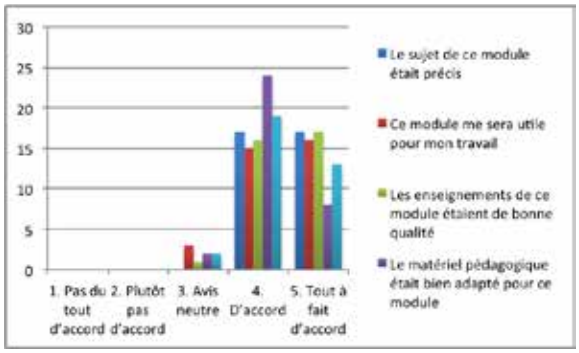
Module 3



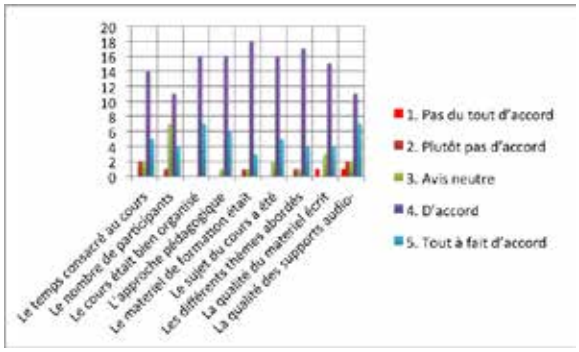
Module 4



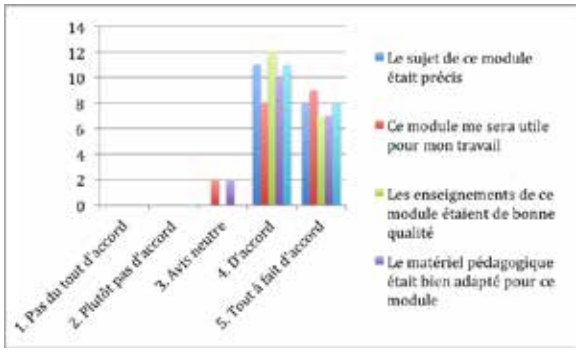
Module 5



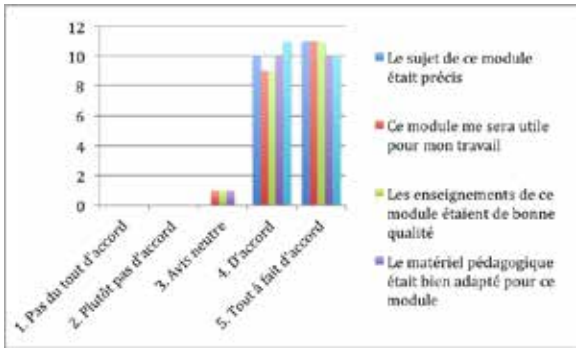
Synthèse de la partie en ligne



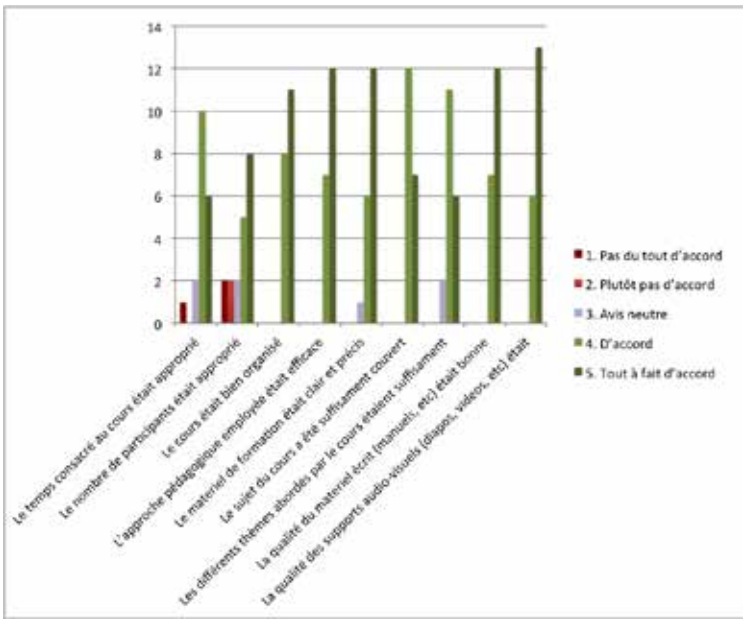
Module 6 en Face-à-face



Module 7 en face-à-face



Synthèse du face-à-face



L'analyse de l'ensemble des questionnaires d'opinion démontre que les participants ont jugé le cours en adéquation avec les réalités locales. Le cours a donné satisfaction et a répondu aux attentes des participants. Pour certains, ce cours a permi de comparer le cours sur les aspect légaux et les réalités et contraintes liées au commerce électronique dans leur pays respectif.

Annexe 5 - Exemple de session chat

Quelques exemples d'échange sur le chat

Chat Module 2 du cours sur la pratique du commerce électronique

Chat CEDEAO – Pratique du Commerce électronique Module 2 – 20 Janvier 2015

Nombre de message par participant:
Pierre Berendes (51)
Oumar DIA (9)
Souhila AMAZOUZ (9)
Dominique Chantrel (8)
André Bénin EKPAN (8)
Djébré SORE (6)
Akouvi Soke KLOLLY (5)
Wilson ANUMU (4)
Kossi EDEM (4)
Judith Sahadatou RADJI_Epse_DJERI (3)
Kokoe Djodjinam ADJANOR-ADJANADO (3)
Saikou Yaya Balde (3)
Amenyo Kudzo AKUATSE (2)
Ohakana Akpang AKALA (2)
Messah Mawunyo SOGLO (1)
Aylwin Zabula (1)
Akoli Mawuenyega TAMEKLOE (1)
Mohamed ASSOUMA SEIDOU (1)

Chat Session

12:02 Judith Sahadatou: TGQ1 : Pourquoi certains pays de l'Afrique de l'Ouest ont-ils vu leur index de développement régressé en 2010 et 2012 ?

12:03 Dominique: TGq1: de quel pays parlez vous?

12:04 Judith Sahadatou: TGQ1 : Les pays comme la Cote d'Ivoire, le Burkina et le Togo

12:04 Dominique: TgQ1, les évènements politiques ont eux un impacte sur les indexs

12:05 Pierre: TGQ1 : le IHD prend en considération des évènements comme l'espérance de vie, les revenus par habitant ou le nombre d'année d'école et ces chiffres ont changés de façon négative

12:05 Dominique: tgq1: il y a aussi un lien avec le prix des matières premières et en particulier des céréales dans vos pays

12:05 Pierre: Vous trouvez toute les informations ici : http://hdr.undp.org/fr/content/table-1-human-development-index-and-its-components

12:05 Akouvi Soke: tgQ2: est ce que l'administration électronique peut être un moteur de

12:26 Pierre: TGQ11 : Oui. Le e-commerce permet à l'entreprises qui vend baisser ses coûts et c'est au consommateur d'en profiter. Votre exemple est bon : si on a moins d'intermédiaire le prix va diminuer pour le consommateur final

12:28 Kokoe Djodjinam: TGQ 12 réduction de prix avec qualité de produit?

12:28 Dominique: tgq11: les prix sont en général plus bas sur le net. Au USA par exemple, les grandes chaines de magasins se sont plein à Noel de la concurrence d'internet avec des prix plus bas que dans les commerces.

12:28 Souhila: AUC3 est ce que le prix de livraison ne remplacerai pas les diminunition des prix dont vous parler

12:34 Pierre: AUC3 : la livraison représente un certain cout. Certes mais on peut aussi venir directement chercher son produit dans l'entrepôt en passant commande sur le site dans ce cas il n y a pas de frais / cout de livraison. Encore une fois, la livraison est un service payant qui apporte de la valeur au consommateur car il n a plus besoin de se déplacer et il gagne du temps. Beaucoup de personnes sont prête à payer pour se faire livrer directement chez eux. D ailleurs lorsqu'on se déplace dans une boutique physique si on prend sa voiture il y a aussi un cout.

12:29 Wilson: TQ13 l'e-commerce peut il toujours respecter les droits de propriété intellectuelle: propriété industrielle,

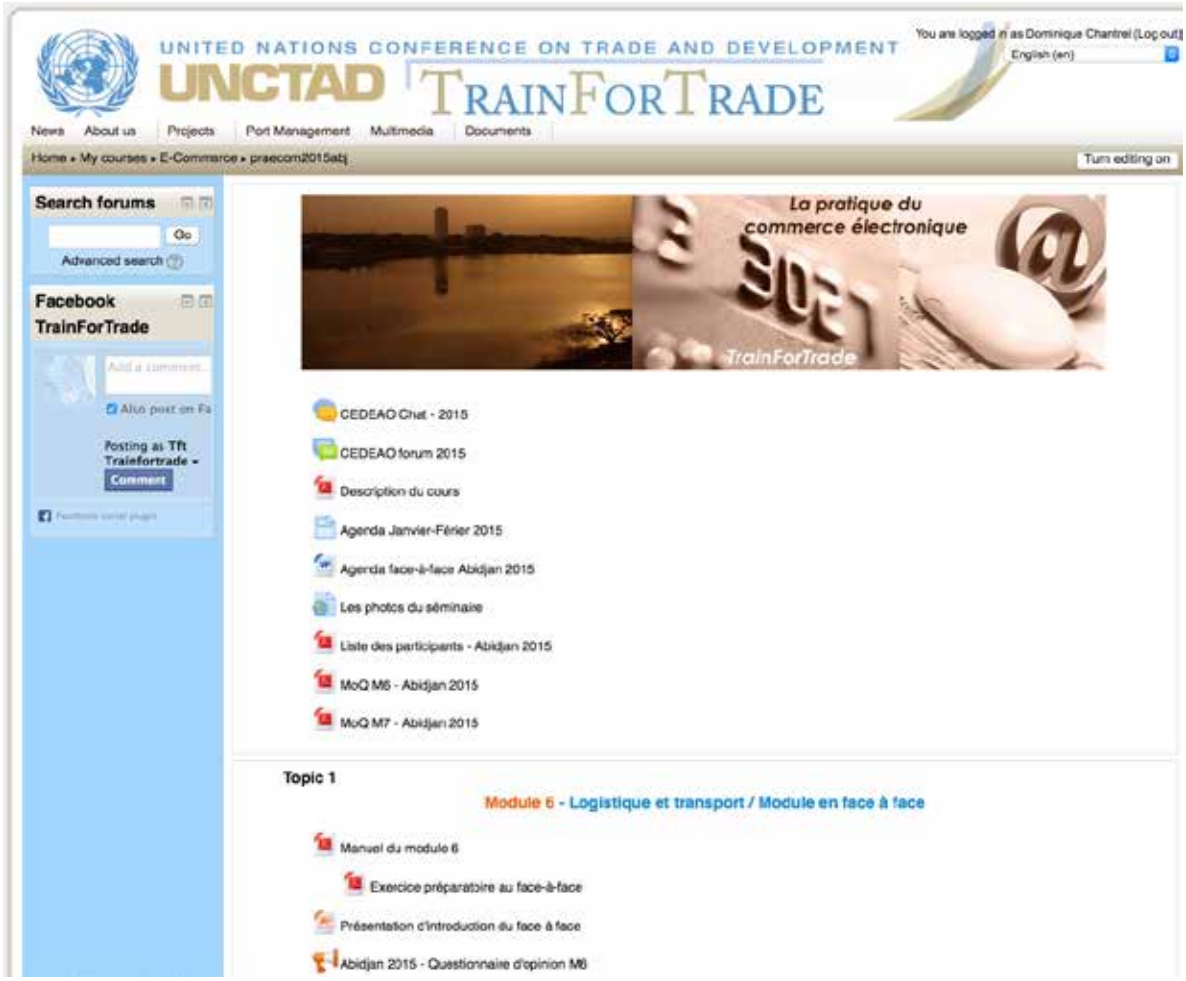
12:30 Pierre: TQ13 : non seulement le e-commerce peut mais il DOIT respecter toutes les règles en matière de propriété intellectuelle

12:29 Judith Sahadatou: tgq10 : Aujourd'hui nous constatons que les entreprises commerciales nous poussent plus vers la vente sur le net avec tous les inconvénients et les désagréments (produits non conforme, délai de livraison trop longue...) Est-ce que d'ici quelques années le e-commerce ne remplacera pas définitivement les ventes physiques dans les boutiques ?

12:33 Dominique: tgq10, les 2 sont complémentaires, mais pour certain produit, effectivement les magasins vont disparaître. c'est déjà le cas par exemple avec la location de DVD, la vente de CD, livre. A Paris, par exemple, c'est arrivé à Virgin et dans le même domaine la FNAC a du mal à vivre

12:31 Pierre: TGQ11 : la réduction des couts de transaction passe par la diminutions du nombre d'intermédiaire dans la chaine de valeur. Aussi par la baisse des couts fixes par exemple pas de loyer pour un magasin

Annexe 6 - Plateforme TrainForTrade



Annexe 7 - Exemples de rapport de diffusion à distance

IECFR 2015 Sénégal

Rapport de session

Module 1
Les fondamentaux du commerce électronique
Lundi 12 – vendredi 16 janvier 2015

Participants présents à cette session

	Prénoms	Noms	Institutions
	Pape Makha	SARR	Cabinet B&C
	Elhadji Oumar	NDIAYE	Cabinet B&C
	Ibrahima	THIAM	CNES
	Diakaria	DIALLO	Présidence
	Maé	FAYE LO	MPEM/DAGE
	Augustin Calixe	BADIANE	DPJ/MINT
	Fatoumata	SAKHO	DCE/MCESI
	Dioma	DIENE DIOUF	DCE/MCESI
	Yannick Olivier	SOME	GIM-UEMOA
	Mamadou	DIA	SCA/Présidence
	François	NDIAYE	OQSF/MEF
	Aminata	KANE	DCE/MCESI

Activités

- ✓ Présentation du cours
- ✓ Projection de la vidéo du module 1
- ✓ 30 mn de préparation des questions
- ✓ 1h de tchat avec l'expert, Pierre BERENDES
- ✓ Pause café
- ✓ Consignes pour le test

La projection vidéo

Module 1 - les fondamentaux du E-commerce

Ce premier module avait pour objectif d'initier les participants aux différents terme et concepts du commerce électronique. Pour ce faire, Monsieur BERENDES est d'abord revenu sur la différence qui existe entre « e-business » et « e-commerce» et définit les différents modèles d'affaires qui leur sont rattachés; il a ensuite fait l'état des lieux, exhaustive, chiffre à l'appui, du commerce électronique en Afrique. Il a conclut cette vidéo en exposant les nombreuses opportunités que pourrait offrir le développement du commerce en ligne sur ce continent.

1

IECFR 2015 Sénégal

Le tchat

Questions du groupe Sénégal :

***SNQ1**:quelles sont les causes de la faible pénétration du e-commerce en Afrique?*

***Dominique:** SnQ1: il y a plusieurs facteurs, la fracture numérique, le manque de confiance, et la logistique sont les 3 premiers problèmes*

***SNQ2**:quelles stratégies mettre en place pour favoriser le développement du e-commerce?*

***Dominique:** snq2, on verra cela tous au long du cours*

***SNQ3:** quelle est l'articulation entre le e-commerce et le e-business?*

***Pierre:** SNQ3 : on va dire pour simplifier que le e-commerce ce sont des transactions : achats / vente entre des personnes ou des entreprises et le e-business représente plus l utilisation des ces technologies dans l ensemble des organisations.*

Oumar Aloussoynou DIA
Tuteur technique TFT

MODULE 2 : E-gouvernement

Liste des Participants

NOMS	PRENOMS	INSTITUTIONS	EMAIL	CONTACT
ADJANOR Epse ADJANADO	Kokoe D.	MCPSP / CETEF	niguak@yahoo.fr	90121394
AKALA	Ohakana Akpang	Sociétés des Postes du Togo	aohakanas@yahoo.fr	91519227
AKUATSE	Amenyo Kudzo	Tribunal de première instance lomé	akuatse@yahoo.fr	92668653
KOSSI	EDEM	MCPSP / DCE	alledem28@yahoo.fr	90263205
EKUE Epse AMEGNRAN	Ayélé Mona	MCPSP / DPSP	moni_ekue@yahoo.fr	90115453
FEDA	Yao Sena	MCPSP / SG	senafeda@yahoo.fr	90105838
KLOLLY	akouvi soké	MCPSP / DCE	sokeakouvi@yahoo.fr	90276986
RADJI Epse DJERI	Judith Sahadato	MCPSP / CETEF	judith@cetef.tg	90049266
SOGLO	Messah Mawunyo	MCPSP/ DCML	perezsoglo@hotmail.com	90009243
TAMEKLOE	Akoli Mawuenyega	MCPSP/ DCML	tamakoli@yahoo.fr	90065154
WILSON	Anumu	MCPSP / DPSP	anumuw@yahoo.com	90096057

Déroulement de la journée

1- Mise en place
2- Présentation du support de cours
3- Projection de la vidéo du module 2
4- Pause-café
5- Instructions pour le Chat
6- Le Chat (01h)

QUELQUES IMAGES DE LA FORMATION

Figure 1:PARTICIPANTS TOGO

Figure 2:PARTICIPANTS TOGO

Point Focal : Komla Nyedji GALLEY

Tuteur Technique : Sena Yao FEDA

Rapport de fin de cours

Titre: Pratique du Commerce Electronique
Centre de Formation : Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB)
Lieu : Cotonou - Bénin
Période : du 12 Janvier au 13 Février 2015
Tuteur Technique : ASSOUMA SEIDOU Mohamed

Résumé

Démarré le lundi 12 janvier 2015, la deuxième diffusion du cours en ligne sur **"la pratique du commerce électronique"** organisé par la CNUCED dans les pays de la CEDEAO bénéficiaires du programme Train For Trade, a réuni au Bénin trente-cinq (35) participants dont six (06) femmes, répartis comme suit :

- Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Petites et Moyennes Entreprises (MICPME) : trois (03) participants ;
- Centre de Perfectionnement et d'Assistance en Gestion des Entreprises (CePAG/MICPME) : quatre (04) participants ;
- Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et de la Communication (MCTIC) : quatre (04) participants ;
- Ministère de la Culture, de l'Alphabétisation, de l'Artisanat et du Tourisme (MCAAT) : deux (02) participants ;
- Ministère de la Justice, de la Législation et des Droits de l'Homme : quatre (04) participants ;
- Conseil National du Patronat du Bénin (CNP BENIN) : un (01) participant ;
- Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP) : trois (03) participants ;
- Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin (CCIB) : six (06) participants ;
- Direction Centrale de la Police judiciaire : deux (02) participants ;
- Office centrale de la répression de la Cybercriminalité : trois (03) participants ;
- Université d'Abomey-Calavi, Faculté des Droits et Sciences Politiques : un (01) participant ;
- La Poste du Bénin : deux (02) participants.

Objectifs du cours

Examiner les demandes créées par l'émergence du commerce électronique, et proposer un panorama des thèmes majeurs liés au e-business : gouvernement électronique, administration en ligne, réglementation, technologie, finance, paiement, logistique, marketing, vente et ressources humaines.

Déroulement du cours

Ce cours s'est déroulé dans la période du 12 janvier au 13 février 2015. Chaque structure représentée a reçu au moins une clé USB de la CNUCED contenant le support des cinq (05) modules à étudier en version vidéo, PDF et Word. Ce même contenu a également été copié sur les ordinateurs portatifs des différents participants. Chaque semaine est consacrée à l'étude d'un module suivant l'agenda proposé par l'équipe Train For Trade de la CNUCED.

Un test en ligne est organisé chaque semaine sur chaque module étudié. Les diffusions se font chaque mardi de 10 heures 30 minutes à 13 heures suivant le programme suivant :

- 10 heures 30 minutes à 12 heures :
  - diffusion de la vidéo du module sur écran de projection par le biais d'un projecteur et d'un haut-parleur ;
  - Echange entre les différents participants, coordonné par le Tuteur Technique ;
  - Prise de note des questions restées sans réponse afin de les poster au cours de la session de tchat pour une réponse appropriée.
- 12 heures à 13 heures : session de tchat entre les participants des différents pays et les experts de la CNUCED.

Au cours de la première séance et avant la diffusion du module 1, le Tuteur Technique a procédé à :

- la présentation de l'objectif du cours ;
- la description de la procédure de connexion à la plateforme de la CNUCED (learn.unctad.org) ;
- la présentation des différents participants ;
- la mise à disposition des participants des comptes d'accès à la plateforme ;
- la description de la procédure de réalisation des tests en ligne.

Résultats d'ensemble

Les participants ayant pris part régulièrement aux différentes sessions et qui ont fait tous les tests en ligne ont atteint les critères de satisfaction. Leurs résultats sont au-dessus de la moyenne pour les différents modules. Nous avons un total d'environ vingt-huit (28) participants sur les trente-cinq (35) inscrits qui ont validé le cours et obtiendront leurs certificats.

Appréciation des modules:

Bonne présentation des différents modules. Les participants ont assimilé les contenus. De l'avis général des participants, les objectifs des modules ont été atteints. Vu leur importance dans les dispositions à prendre et la mise en œuvre du commerce électronique, ils souhaitent que ces différents thèmes soient approfondis par la constitution d'un groupe de travail.

Problèmes techniques

La plus grande difficulté reste la connexion à internet qui connait des fluctuations au Bénin.

Propositions

Les propositions faites pour améliorer la diffusion du cours sont les suivantes :

- Améliorer la qualité du son des vidéos ;
- Voir la possibilité de mise à disposition d'un instructeur national pour enrichir les échanges.

Les différents participants ont exprimé leur satisfaction sur le contenu et le déroulement du cours. Ils s'impatientent afin de connaître la suite à donner au plan national et régional. Cette formation a pris fin après la session tchat du mardi 10 février 2015 et la réalisation des tests en ligne relatif au module 5. Reste maintenant la remise de certificat aux différents participants ayant obtenu la moyenne sur l'ensemble des modules.

Mohamed ASSOUMA SEIDOU
(Tuteur Technique du BENIN)

Annexe 8 - Discours d'ouverture du représentant du MPTIC

«Monsieur le représentant de la CEDEAO,

Messieurs les représentants de la CNUCED,

Chers participants, honorables invités

Mesdames et Messieurs,

Tout d'abord , je vous présente les excuses de Monsieur le Ministre de la Poste et des Technologie de l'Information et de la Communication, porte-parole du gouvernement, Monsieur Bruno Nabagné KONE.

Le Ministre aurait aimé être parmi nous ce matin à l'ouverture de ce séminaire très important qui nous réunit, malheureusement pour des raisons de calendrier il n'a pu le faire.

J'ai l'insigne honneur de représenter le Ministre et en son nom, je vous souhaite la bienvenue sur le sol ivoirien et vous remercie pour l' honneur que vous nous faites d'être en Côte d'Ivoire.

Mesdames et Messieurs

c'est un grand honneur pour la Côte d'Ivoire, de recevoir « le face à face » sur la pratique du commerce électronique organisé par la CNUCED en collaboration avec la Commission de la CEDEAO.

La société de l'information est porteuse d'immenses promesses. Avec elle, notre monde change, un autre monde s'ouvre.

Les technologies de l'information et de la communication mettent à la portée du plus grand nombre, ce qui était naguère l'apanage de quelques initiés.

En effet l'accès aux TIC est devenu un droit fondamental pour tous citoyens du monde tel que comme le droit à la liberté.

Nous sommes en train de vivre un élargissement du monde, qui fait croire à tous que le monde est un village planétaire.

C'est pourquoi, le projet initié par la Conférence des nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) en collaboration avec la CEDEAO, pour la période 2013-2015, qui consiste à former des participants à la pratique du commerce électronique, est un projet très louable et à saluer.

En effet, ce projet a pour objectifs de renforcer les capacités, d'aider les pays à élaborer les lois harmonisées sur le commerce électronique et aussi de soutenir les pays dans leurs efforts pour la transposition au niveau national des textes juridiques sur les transactions électroniques, la cybercriminalité et la protection des données à caractères personnel.

La Côte d'Ivoire qui a toujours pris part aux différentes formations depuis le début du projet, qu'elles aient été en ligne ou face à face, retient qu'elles furent des expériences très enrichissantes et très productives pour les participants.

En effet, elles ont permis aux différents pays participants, de présenter leur situation juridique relativement à la transposition des textes communautaires.

Elle a été aussi un cadre idéal de partage d'expériences entre les pays de la CEDEAO, et a permis aux participants de mieux cerner certaines thématiques surtout celles liées au commerce électroniques.

C'est pourquoi, je tiens au nom du ministre de la poste et des TIC, à vous remercier infiniment pour tout ce que vous faites pour l'Afrique, et ce en vue de la réduction de la fracture numérique entre le nord et le sud.

Aussi, la Côte d'Ivoire, malgré la crise qu'elle a connue durant ces années, n'est pas demeurée inactive durant ces trois dernières années.

En effet, depuis 2013, elle est l'un des rares pays de la CEDEAO à avoir transposée

l'intégralité des textes de la CEDEAO relativement à la cyberlégislation.

C'est pourquoi, je tiens particulièrement à féliciter la CNUCED pour le travail abattue et pour les résultats obtenues notamment celle d'encourager les Etats de la CEDEAO à transposer les textes de la CEDEAO.

Mesdames et messieurs,

Sachez que l'information est la clé de voûte de l'économie numérique et que le respect des législations et réglementations nationales est indispensable au développement de la société de l'information en Côte d'ivoire en vue de son émergence d'ici à l'horizon 2020, conformément à la vision du Président de la République, son Excellence ALASSANE OUATTARA.

À cet effet, le Gouvernement a engagé de nombreux chantiers dans lesquels les TIC occupent une place primordiale notamment le développement du commerce électronique.

Et cette formation sur les pratiques du commerce est par conséquent la bien bienvenue et notre est souhait que ce type de projet puisse être reconduit en Afrique.

L'occasion n'est pas propice à un long discours, aussi, je vous souhaite de fructueux travaux pour le développement du commerce électronique en Afrique et très bon séjour en Côte d'Ivoire.

Je vous remercie.»

M. Serge Coffie, Conseiller technique auprès du Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication.