



PROJET TRAINFORTRADE POUR L'AFRIQUE DE L'OUEST



Cours sur la Pratique du Commerce électronique:

Formation à distance (25 mars au 25 avril 2014)

Face à face régional à Dakar, Sénégal
(12 au 14 mai 2014)



RAPPORT FINAL

Organisé par le Programme TrainForTrade de la CNUCED
Financé par le Compte des Nations Unies pour le Développement

TABLE DE MATIERES

1. Résumé	3
Introduction.....	4
2. Objectif	4
3. Participants	4
4. Encadrement	5
5. Organisation du cours.....	5
5.1. Organisation pédagogique.....	5
5.2. Programme de travail.....	5
5.3. Résultats.....	6
5.4. Organisation logistique	6
6. Opinion des participants	6
7. Conclusion.....	7
8. Recommandations faites par les participants pendant le séminaire et plans d'action	8
9. Annexes	10
Annexe 1 – fiche de cours : la pratique du commerce électronique.....	11
Annexe 2 – Agenda du cours à distance.....	12
Annexe 3 - Agenda du face-à-face à Dakar.....	13
Annexe 4 – Trombinoscope de l’atelier de Dakar	14
Annexe 5 – Liste des participants à l’atelier régional	19
Annexe 6 - Liste des participants à la formation à distance	21
Annexe 7 - Questionnaire d’opinion du Module 1	26
Annexe 8 - Questionnaire d’opinion du Module 2	28
Annexe 9 - Questionnaire d’opinion du Module 3	30
Annexe 10 - Questionnaire d’opinion du Module 4	32
Annexe 11 - Questionnaire d’opinion du Module 5	34
Annexe 12 : questionnaire d’opinion du module 6 (face-à-face).....	36
Annexe 13 : questionnaire d’opinion de module 7 (face-à-face).....	39
Annexe 14 : questionnaire d’opinion de module 8 (face-à-face).....	41
Annexe 15 - Rapport de synthèse du questionnaire finale du cours en ligne sur la pratique du commerce électronique.....	43
Annexe 16 - Rapport de session Dakar (Sénégal).....	46
Annexe 17 - Rapport de session – Lomé (Togo)	49
Annexe 18 - Rapport de session, Bamako (Mali).....	51
Annexe 19 - Rapport de fin de cours – Conakry, Guinée.....	55
Annexe 20 : Questionnaire d’opinion de fin de face-à-face.....	57

1. Résumé

Dans le cadre de son projet dans la région d'Afrique de l'Ouest, visant à soutenir l'harmonisation régionale des législations sur le commerce électronique, le programme TrainForTrade de la CNUCED a organisé la diffusion d'un cours sur « la pratique du commerce électronique », destiné aux pays francophones de la CEDEAO (Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée, Mali, Togo et Sénégal). Cette formation 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 à élaborer les lois harmonisées sur le commerce électronique. Ce projet est financé par le Compte des Nations Unies pour le Développement.

Une première partie du cours (modules 1 à 5), qui a été diffusée en ligne du 25 mars au 25 avril 2014, a permis de sensibiliser 112 représentants du secteur public et privé dans la région et a été suivie par un séminaire en face à face (modules 6 à 8) à Dakar, Sénégal, du 12 au 14 mai 2014.

L'objectif de cet atelier était d'offrir aux participants qui ont achevé avec succès la formation à distance, la possibilité d'approfondir certaines thématiques abordées dans le cours et de discuter de l'avancée sur la logistique, le marketing, et préparer le futur sur le commerce électronique dans la CEDEAO. Les participants se sont engagés à donner une suite à ce séminaire sous la forme de recommandations et à tenir informée la CNUCED de leurs actions.

Vingt-quatre (24) personnes, dont six femmes, ont pris une part active à la formation présentielle en présentant le résultat de leur exercice sur la logistique liée au secteur du commerce électronique.

Le projet ne couvrant pas tous les pays de la CEDEAO, certains pays ont été invités à s'autofinancer pour participer à cet atelier régional. Ainsi, la Côte d'Ivoire a pris en charge deux participants. Le Burkina Faso et le Mali bien que déjà représentés ont financé la participation de personnes supplémentaires.



Les participants utilisent leur ordinateur portable, tablette et « smartphone »

Voici quelques exemples de recommandations formulées par les participants en fin de séminaire:

1. « Mettre en place un guichet unique pour le Ministère du commerce extérieur » - Mali
2. « Prendre en compte les exemples présentés dans le cours pour les mettre en œuvre » - Burkina Faso
3. « Organiser une conférence à l'échelle nationale pour promouvoir l'Internet » - Togo

4. « L'Agence nationale de promotion va pouvoir être le leader pour promouvoir le développement du e-commerce » - Bénin
5. « Inscrire le e-commerce dans le plan d'action prioritaire 2014 de la Guinée »
6. « E.Gov, centre de ressource existant, est sous employé, il faut donc le mettre en avant pour héberger les sites et l'infrastructure administrative au niveau du territoire » - Sénégal
7. « Accompagner le cadre règlementaire (une loi sur la protection à caractère personnel et une autre sur les fraudes) » - Côte d'Ivoire
8. « Créer un réseau sous régional avec l'ensemble des participants de ce cours sur le e-commerce pour promouvoir le e-commerce dans la CEDEAO »

Introduction

La Section du Développement des Ressources Humaines/TrainForTrade a organisé à Dakar, du 12 au 14 mai 2014 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 œuvre 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 économique de la région.

Ce cours vient compléter le cours à distance diffusé du 24 mars au 25 avril 2014, comme prévu dans la stratégie de formation à distance de la CNUCED. Sur les 106 participants francophones de la formation à distance, 24 ont participé au séminaire.

2. Objectif

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, réglementation, technologie, finance, paiement, logistique, marketing, vente et ressources humaines.

3. Participants

Le cours a été conçu par la CNUCED et s'adresse 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 (112) et à l'atelier en face-à-face (24) sont jointes en annexe.

4. Encadrement

Le séminaire a été diffusé par M. Pierre Berendes, Expert en Commerce électronique et Consultant pour la CNUCED, épaulé par M. Dominique Chantrel, Expert pour la CNUCED, facilitateur. Mme Stéphanie Garcia était en charge de la logistique du séminaire.

5. Organisation du cours

5.1. Organisation pédagogique

Le matériel du cours a été développé par le programme TrainForTrade de la CNUCED et comprend cinq modules en Formation à distance (FAD) et 3 modules en face à face. Des clés USB ont été distribuées aux participants au titre de support pédagogique. Le cours est également accessible en ligne à travers la plate-forme de formation à distance TrainForTrade (<http://learn.unctad.org>). Les tuteurs techniques, formés en septembre 2013, ont encadré dans leurs pays respectifs les participants nationaux. Des centres de formation ont été identifiés lors des missions préliminaires effectuées en juin et juillet 2013 dans l'ensemble des pays.



Exemple de participations aux sessions en ligne avec l'instructeur itinérant

5.2. Programme de travail

Le cours à distance s'est déroulé durant cinq semaines du 24 mars au 25 avril 2014. Cinq modules ont été étudiés au rythme de un module par semaine. Entre chaque module, les participants devaient se soumettre à un test et répondre au questionnaire d'opinion.

Les mardis étaient consacrés à la projection vidéo (entre 11h à 13h) et également à la session chat qui avait lieu de 13h à 14h GMT. Tout cela sous la supervision du tuteur technique.

L'atelier régional s'est déroulé dans l'enceinte de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) de Dakar (<http://www.auf.org/bureau-afrique-de-l-ouest/>) dans une salle équipée de 20 ordinateurs et d'un accès Wifi pour les tablettes et ordinateurs portables utilisés par les participants. Les cours étaient organisés de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h30. Les déjeuners étaient servis par le centre de conférence de l'Université de Dakar.



Salle de formation de l'Agence Universitaire de la Francophonie



Salle de restauration de l'Université de Dakar

5.3. Résultats

Sur 112 participants, 98 ont terminé les tests des cinq modules avec succès, avec une note supérieure à 6/10 (voir tableau en annexe), la moyenne générale étant de 7.52 sur 10. Les moyennes faibles sont représentatives de participants qui n'ont pas terminé le cours.

Participant	#	Mod 1	Mod 2	Mod 3	Mod 4	Mod 5	Moyenne
<i>Bénin</i>	9	7.46	6.35	5.69	5.13	6.58	6.24
<i>Burkina Faso</i>	15	8.18	8.44	8.25	7.60	8.55	8.20
<i>Côte d'Ivoire</i>	14	7.54	8.51	7.65	6.55	7.75	7.60
<i>Guinée</i>	18	7.85	8.57	7.52	6.93	8.57	7.89
<i>Niger</i>	3	6.86	8.71	8.33	6.89	9.33	8.03
<i>Mali</i>	14	7.67	8.52	8.28	7.52	8.70	8.14
<i>Sénégal</i>	16	7.07	7.36	6.19	5.80	8.00	6.89
<i>Togo</i>	23	7.58	7.89	7.14	5.84	7.51	7.19
Moyenne	112	7.53	8.04	7.38	6.53	8.12	7.52

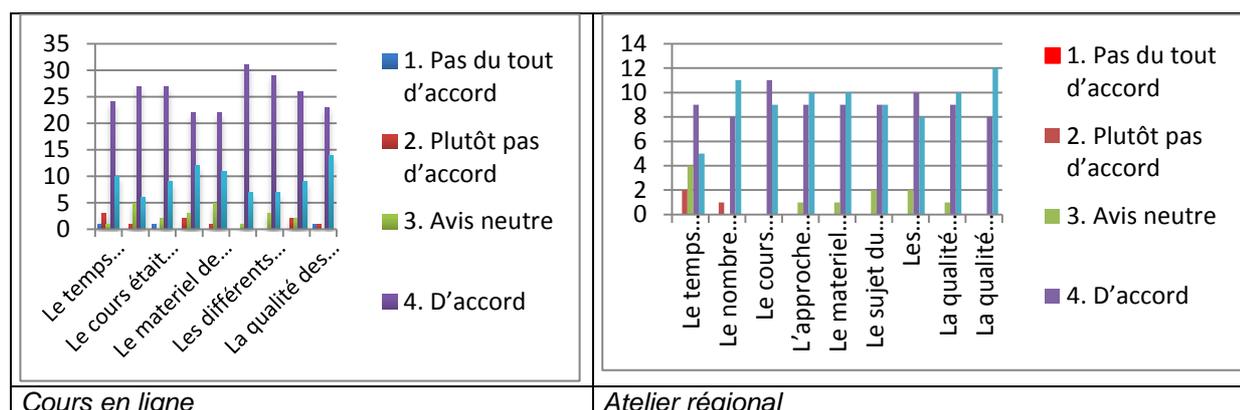
5.4. Organisation logistique

Pour la partie à distance, les participants étaient conviés à se retrouver dans le centre de formation identifié par chaque pays et à effectuer les sessions de chat en ligne.

Le séminaire en face à face s'est déroulé sur trois jours, de 8h30 à 18h dans les locaux de l'Agence Universitaire de la Francophonie (AUF) à Dakar.

6. **Opinion des participants**

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 d'opinion se trouve en annexe.



Aussi bien pour la formation à distance que pour l'atelier en face à face, les participants ont très largement apprécié le contenu du cours et la méthode de diffusion. Ils ont salué le travail réalisé dans la recherche d'exemples locaux ou régionaux auxquels ils pouvaient aisément s'identifier. Pour plus de détails, voir les annexes (questionnaires d'opinion modules 1 à 8 et questionnaires globaux pour le cours en ligne et le face à face).

7. Conclusion

Les deux parties du cours ont été très bien accueillies par les participants. Ce sujet d'actualité pour la région, qui vient en appui du cours sur les aspects légaux que la CNUCED a lancé en 2013, est entré dans l'agenda des pays qui doivent mettre à jour leur législation et l'harmoniser au niveau de la CEDEAO. Les remarques des participants ainsi que leurs recommandations vont dans ce sens et ont même provoqué une volonté de renforcer ce réseau au niveau régional. La rediffusion de ces deux cycles de formation en 2015 continuera à développer les activités du commerce électronique dans la région. L'autofinancement des participants, la prise en charge locale des salles de formation à distance illustrent l'intérêt porté sur ce thème par les pays de la région. L'approche TrainForTrade sur ces questions répond à un besoin dans les pays même où les conditions de base (électricité, transport, etc...) ne sont pas optimum. Dans ce cours, nous avons montré que même dans des conditions difficiles, il est possible de mettre en place des actions de commerce électronique. En parallèle, le paiement par téléphone portable se démocratise avec plusieurs initiatives d'opérateurs locaux, ce qui devrait aussi lancer une autre forme de commerce électronique via le téléphone portable.



Salle de Dakar (Sénégal), participation à la session de chat lors du cours en ligne



Remise du Certificat à une participante

8. Recommandations faites par les participants pendant le séminaire et plans d'action

Les participants ont défini un plan d'action et prévu d'informer la CNUCED sur ces développements.

Côte d'Ivoire:

- Décembre 2014, lancer le salon régional du e-commerce à Abidjan.
- La poste dispose d'un espace entrepôts qui peut être utilisé comme serveur de plate-forme de stockage pour les « startups ».

Mali:

- Réviser le cours.
- Organiser des sessions de restitutions.
- Initiative de développement du commerce électronique (membre d'un réseau/ stratégie du pays), document remis au Ministère des TIC.
- Mise en place des textes règlementaires.
- Aider les jeunes à mettre en œuvre les sites web.
- Quels sont les financements possibles pour mettre en place les projets tic?
- Mise en place d'un guichet unique du commerce extérieur (data centre est maintenant opérationnel).

Burkina Faso :

- Cadre réglementaire et juridique sur toute la législation du commerce électronique.
- OADA (qui couvre une partie de la région) gère les litiges dans les pays membres. Cette organisation devrait travailler sur la partie juridique régionale.
- Diminuer les coûts d'accès à Internet.
- Assister les banques pour accompagner les PME et PMI afin obtenir des prêts pour les « startups » du pays.
- Inciter le renforcement des capacités de ce type de cours pour toutes les couches de la population.
- Mettre en place des instruments de paiement adaptés aux besoins des citoyens.
- Prendre en compte les exemples présentés dans le cours pour les mettre en œuvre dans notre pays.
- Penser à la logistique et faire en sorte que les livraisons soit moins coûteuses.
- Développement du commerce électronique national.
- Approche locale et sous régionale pour mieux s'adapter aux réalités et plus sécurisant pour le consommateur.
- Accompagner 2 ou 3 sites de e-commerce pour leur donner plus de visibilité.
- Accompagner le cadre règlementaire (une loi sur la protection à caractère personnel et une autre sur les fraudes).
- Création d'un réseau sous-régional avec l'ensemble des participants de ce cours sur le e-commerce.

Togo :

- Le désert numérique est important dans notre pays.
- Le Ministère des postes et des télécoms a distribué des Ipad mais les représentants du Ministère n'ont pas ouvert leur tablette pour prendre les informations partagés par le bureau.
- Démystifier les choses qui sont possibles de faire sur le Net.
- Une conférence à l'échelle nationale va être organisée pour promouvoir l'Internet au Togo.

- Un exemple de non connaissance lors de l'apparition d'un virus informatique au Togo: l'information a été transmise au Ministère de la santé, par manque de compétence des autorités locales.

Bénin :

- La formation sur les parties légales et cette formation sur la partie « pratique du commerce électronique » : les 2 cours complémentaires vont pouvoir être démultipliés par l'équipe qui à gérer ces 2 cours.
- Proposition à la direction du commerce extérieur, pour démultiplier cette formation en particulier pour parler des réseaux sociaux et du e-marketing.
- L'Agence national de promotion va pouvoir être le « leader » pour promouvoir le développement du e-commerce au Bénin.
- Pour les opérateurs économiques, représentés par la chambre de commerce devra promouvoir les TIC aux entreprises locales. Réaliser un diagnostic de la vision du e-commerce par les opérateurs locaux.

Guinée :

- Inscrire le e-commerce dans le plan d'action prioritaire 2014.
- Rapport à la direction.
- Aider les formateurs du commerce à enseigner et développer.
- Partenariat pour monter un site web pour expliquer comment investir en Guinée et vendre des espaces publicitaires et faire le lien entre les chercheurs d'emploi et les entreprises.

Sénégal :

- E.Gov : le centre de ressource qui existe est sous employé ; il faut donc le promouvoir pour héberger les sites et l'infrastructure administrative au niveau du territoire.
- Certificat électronique et E-paiement, deux chantiers.
- Mettre en place un cadre institutionnel pour que le secteur privé, le ministère du commerce et l'Etat puissent accompagner les opérateurs économiques.
- Mettre en place une plate-forme e-commerce et aussi un portail e-commerce pour le pays et peut être la CEDEAO.
- Réduction des coûts d'accès à l'Internet.
- Offrir des zones de connexion gratuite en partenariat avec les opérateurs et l'Etat.
- Mise en place d'un partenariat entre les universités et les entreprises pour avancer sur les questions de e-commerce.
- Mise en place de salles multimédia (Dakar et Saint Louis) pour aider les jeunes élèves à utiliser l'Internet.

9. Annexes

ANNEXES

Annexe 1 – fiche de cours : la pratique du commerce électronique

	
	Pratique du Commerce électronique
OBJECTIF :	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 :	<ul style="list-style-type: none"> • 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:	<p style="text-align: center;">A Distance</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p style="text-align: center;">En face à face</p> <ul style="list-style-type: none"> • Module 6 : Logistique et transport • Module 7 : Marketing digital • Module 8 : Préparer le futur
TYPE DE FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Formation à distance : 20 heures réparties sur 5 semaines (4 heures par semaine) • Face-à-face: 3 jour (sous la forme d'un séminaire régional)
	Février 2014

Annexe 2 – Agenda du cours à distance

Date	Activité	Heure
SEMAINE 1: 24 - 28 mars 2014	Module 1 - Généralités sur le e-commerce	
Mardi 25 mars	Session Chat (Module 1)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 13:00 à 14:00 Genève
Vendredi 28 mars	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion: Module 1	
SEMAINE 2: 31 mars – 4 avril 2014	Module 2 - e-Gouvernement	
Mardi 1er avril	Session Chat (Module 2)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 13:00 à 14:00 Genève
Vendredi 4 avril	Date limite pour faire le test et le remplir le questionnaire d'opinion: Module 2	
SEMAINE 3: 7 - 11 avril 2014	Module 3 – Les aspects légaux	
Mardi 8 avril	Session Chat (Module 3)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 13:00 à 14:00 Genève
Vendredi 11 avril	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion - Module 3	
SEMAINE 4: 14 - 18 avril 2014	Module 4 –Outils TIC	
Mardi 15 avril	Session Chat (Module 4)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako, Conakry, Dakar, Lomé, Ouagadougou 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 13:00 à 14:00 Genève
Vendredi 18 avril	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion: Module 4	
SEMAINE 5: 21 - 25 avril 2014	Module 5 – Méthode de paiements	
Mardi 22 avril	Session Chat (Module 5)	11:00 à 12:00 Accra, Banjul, Bamako 12:00 à 13:00 Abuja, Cotonou 13:00 à 14:00 Genève
Vendredi 25 avril	Date limite pour faire le test et remplir le questionnaire d'opinion: Module 5	

Annexe 3 - Agenda du face-à-face à Dakar

La pratique du commerce électronique

Formation face à face : Dakar, 12-14 mai 2014



Agenda

Lundi 12 mai	Action
8 h 30 – 9h	Cérémonie d'ouverture
9 h - 10 h 30	Tour de table, introduction, enjeux et objectifs
10 h 30 - 10 h 45	Pause
10 h 45 - 12 h 15	Module 6 – Logistique et transport Atelier #1 : Brain mapping : enjeux logistique
12h 15 - 13 h 30	Pause déjeuner
13 h 30 - 15 h	Atelier #2 : Comment fonctionnent les entrepôts?
15 h - 15 h 15	Pause
15 h 15 - 17 h 15	Atelier #3 : Transport : la livraison en milieux urbain & rural
17 h 15 - 17 h 30	Bilan de la première journée
Mardi 13 mai	Action
8 h 30 – 10 h 30	Module 7 – Marketing digital Atelier #4 : Introduction au marketing digital : brainstorming
10 h 30 - 10 h 45	Pause
10 h 45 - 12 h 15	Atelier #5 : Comment attirer des visiteurs sur son site web : les principaux leviers de trafic ?
12h 15 - 13 h 30	Pause déjeuner
13 h 30 - 15 h	Atelier #6 : Les moteurs de recherches : Search Engine Marketing, optimisation et marketing du contenu
15 h - 15 h 15	Pause
15 h 15- 17 h 15	Atelier #7 : Les réseaux sociaux : Facebook, Pinterest, Twitter, etc
17 h 15 - 17 h 30	Bilan de la journée - Tour de table
Mercredi 14 mai	Action
8 h 30 – 10 h 30	Atelier #8 : L'email marketing, le display
10 h 30 - 10 h 45	Pause
10 h 45 - 12 h 15	Atelier #9 : Mesurer et optimiser ses campagnes
12h 15 - 13 h 30	Pause déjeuner
13 h 30 - 15 h	Module 8 – Préparer le futur Objectifs et recommandations
15 h - 15 h 15	Pause
15 h 15- 17 h 15	Tour de table et plan d'actions
17 h 15 - 17 h 30	Remise des certificats, clôture du séminaire

Annexe 4 – Trombinoscope de l'atelier de Dakar

Séminaire TrainForTrade de la CNUCED
Formation sur la "pratique du commerce électronique"
Dakar, Sénégal (12-14 mai 2014)

 <p>Fara Makha Diop Bureau Expansion du Commerce électronique Direction du Commerce Extérieur Sénégal makhafara@yahoo.fr</p>	 <p>Aminata Alla Ella Dia Ingénieur en Informatique Agence de l'Informatique de l'Etat Sénégal aminata.dia@adie.sn</p>
 <p>Fatou Gueye Responsable Marketing et Stratégies FERLO SA, Sénégal fatou.gueye@ferlo-sn.com</p>	 <p>Aboubacar Ndiaye Chef du Département des Projets Informatiques Fondation Trade Point, Sénégal ndiayeabou@gmail.com</p>
 <p>Ibrahima Thiam Chargé de programme Confédération Nationale des employeurs du Sénégal ithiam36@yahoo.fr</p>	 <p>Moustapha Seck Business analyst Gainé 2000 moustapha.seck@gainde2000.sn</p>

 <p>Médoune Ndir Diaw Informaticien Fondation Trade Point SénégalmedouneDiaw@gmail.com</p>	 <p>Massène Gadiaga Conseiller en Planification-économètre Direction Général des Douanes masgadiaga@douanes.sn</p>
 <p>Diallo Saidou Directeur du Centre de Formation Ministère de la Justice Guinée saidou.diallo.2013@gmail.com</p>	 <p>Baldé Saikou Yaya Chef Négociations Commerciales Multilatérales, Tuteur technique TrainForTrade Direction Nationale du Commerce Extérieur et de la Compétitivité Guinée sybalde2012@gmail.com</p>
 <p>Mensah Amouzou E-Government Project Manager Ministère des Postes et de l'Economie Numérique Togo mensah.amouzou@postel.gouv.tg</p>	 <p>Rachid Darago Chargé d'Etudes, Tuteur technique TrainForTrade Ministère du Commerce et de la Promotion Togo rachid.darago@commerce.gouv.tg</p>

 <p>Moriba Camara Chef de la Division Informatique, Statistiques et Documentation Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence Mali camaramoriba2003@yahoo.fr</p>	 <p>Chiaka Tanou Chef Section Régimes Economiques Direction Générale des Douanes Mali chiakatanou@yahoo.fr</p>
 <p>Lise Coffi-Houadjeto Chef Département Appui aux Entreprises Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin lisecoffih@hotmail.fr</p>	 <p>Bintou Bah Chargée de la facilitation et de la promotion Agence de Promotion des Exportations du Mali bintabelle02@yahoo.fr</p>
 <p>René Akowanou Point Focal du projet TrainForTrade au Bénin Direction Générale du Commerce Extérieur Bénin akowanou.rene@yahoo.fr</p>	 <p>Mme Aramatou Coulibaly Kouakou Assistante Responsable, Services à valeur ajoutée Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire coulibaly@cgeci.org</p>



Lydie Zongo Sanon
Directrice de la Promotion du Commerce
électronique
Direction Général du Commerce
Burkina Faso
sanonlyd1@yahoo.fr



Karim Seogo
Conseiller des Affaires Economique
Direction Général du Commerce
Burkina Faso
fseogo@yahoo.fr



Aristide Dominique Kaboré
Chef de Service Infrastructure et Assistance
Chambre de Commerce et d'Industrie du
Burkina Faso
aristide.kabore@cci.bf



Jean Kacou
Directeur Marketing
La Poste de Côte d'Ivoire
jean.kacou2@gmail.com

Liste des instructeurs et encadreurs de cet atelier régionale	
 <p>Pierre Berendes Instructeur, consultant CNUCED pberendes@gmail.com</p>	 <p>Dominique Chantrel Spécialiste en formation à distance CNUCED dominique.chantrel@unctad.org</p>
 <p>Stéphanie Garcia Assistante formation CNUCED stephanie.garcia@unctad.org</p>	 <p>Claude Lishou Professeur d'Université ESP/UCAD Daka Sénégal claudelishou@yahoo.fr</p>



Annexe 5 - Liste des participants à l'atelier régional

**Séminaire TrainForTrade de la CNUCED - Formation sur la "pratique du commerce électronique"
Dakar, Sénégal (12-14 mai 2014)**

PAYS		NOM	Adresse e-mail	FONCTION	ORGANISATION
Sénégal	1	Fara Makha Diop	makhafara@yahoo.fr	Chef du Bureau Expansion du Commerce électronique	Direction du Commerce Extérieur
	2	Papa Gueye	papagueye.cybercrime@interieur.gouv.sn	Lieutenant de Police	Direction de la Police Judiciaire
	3	Fatou Gueye	fatou.gueye@ferlo-sn.com	Responsable Marketing et Stratégies	FERLO SA
	4	Aminata Alla Ella Dia	aminata.dia@adie.sn	Ingénieur en Informatique	Agence de l'Informatique de l'Etat
	5	Aboubacar Ndiaye	ndiayeabou@gmail.com	Chef du Département des Projets Informatiques	Fondation Trade Point Sénégal
	6	Khady Bâ	xadiba20032003@yahoo.fr	Coordonnateur de la cellule d'analyse des échanges et statistique du commerce extérieur	Direction du Commerce Extérieur
	7	Ibrahima Thiam	ithiam36@yahoo.fr	Chargé de programme	Confédération Nationale des employeurs du Sénégal
	8	Moustapha Seck	moustapha.seck@gainde2000.sn	Business analyste	Gaindé 2000
	9	Médoune Ndir Diaw	medounediaw@gmail.com	Informaticien	Fondation Trade Point Sénégal
	10	Massène Gadiaga	masgadiaga@douanes.sn	Conseiller en Planification-économètre	Direction Général des Douanes
Guinée	11	Diallo Saidou	saidou.diallo.2013@gmail.com	Directeur du Centre de Formation	Ministère de la Justice
	12	Baldé Saikou Yaya	sybalde2012@gmail.com	Chef Négociations Commerciales Multilatérales, Tuteur technique TrainForTrade	Direction Nationale du Commerce Extérieur et de la Compétitivité
Togo	13	Mensah Amouzou	mensah.amouzou@postel.gouv.tg	E-Government Project Manager	Ministère des Postes et de l'Economie Numérique

	14	Rachid Darago	rachid.darago@commerce.gouv.tg	Chargé d'Etudes, Tuteur technique TrainForTrade	Ministère du Commerce et de la Promotion
PAYS		NOM	Adresse e-mail	FONCTION	ORGANISATION
Mali	15	Moriba Camara	camaramoriba2003@yahoo.fr	Chef de la Division Informatique, Statistiques et Documentation	Direction Nationale du Commerce et de la Concurrence
	16	Chiaka Tanou	chiakatanou@yahoo.fr	Chef Section Régimes Economiques	Direction Générale des Douanes
	17	Abdoul Kader Kondo	kondoabdoulkader@gmail.com	Juriste	Conseil National du Patronat du Mali
	18	Bintou Bah	bintabelle02@yahoo.fr	Chargée de la Facilitation et de la Promotion	Agence de Promotion des Exportations du Mali
Bénin	19	Lise Coffi-Houadjeto	lisecoffih@hotmail.fr	Chef Département Appui aux Entreprises	Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin
	20	René Akowanou	akowanou.rene@yahoo.fr	Point Focal du projet TrainForTrade au Bénin	Direction Générale du Commerce Extérieur
Burkina Faso	21	Lydie Zongo Sanon	sanonlyd1@yahoo.fr	Directrice de la Promotion du Commerce électronique	Direction Générale du Commerce
	22	Karim Seogo	fseogo@yahoo.fr	Conseiller des Affaires Economiques	
	23	Aristide Dominique Kaboré	aristide.kabore@cci.bf	Chef de Service Infrastructure et Assistance	Chambre de Commerce et d'Industrie du Burkina Faso
Côte d'Ivoire	24	Jean Kacou	jean.kacou2@gmail.com	Directeur Marketing	La Poste de Côte d'Ivoire
	25	Aramatou Coulibaly Kouakou	coulibaly@cgeci.org	Assistante Responsable, Services à valeur ajoutée	Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire
Organisateurs					
CNUCED	26	Pierre Berendes	pberendes@gmail.com	Instructeur, consultant	CNUCED
	27	Dominique Chantrel	dominique.chantrel@unctad.org	Spécialiste en formation à distance	CNUCED
	28	Stéphanie Garcia	stephanie.garcia@unctad.org	Assistante formation	CNUCED
Sénégal	29	Claude Lishou	claudelishou@yahoo.fr	Professeur d'Université	ESP/UCAD Dakar



Annexe 6 - Liste des participants à la formation à distance

Nom Prénom	Email	Pays
KABORE Tambi Fernand	kabfernand@yahoo.com	bf
Lydie ZONGO SANON	sanonlyd1@yahoo.fr	bf
Eleazar Lankoande	eleazar.lankoande@tic.gov.bf	bf
Moumouni SAWADOGO	elmounio@yahoo.fr	bf
Djakaridja GNAMOU	djakaridja.gnamou@cci.bf	bf
Rimpanga Aristide Dominique KABORE	aristide.kabore@cci.bf	bf
Zoumanan OUATTARA	zoom_ouatt@yahoo.fr	bf
Benoit BADO	badobenoit@yahoo.fr	bf
Pahouindé KOLOGO	pahl_kolo@yahoo.fr	bf
Karim SEOGO	fseogo@yahoo.fr	bf
W Delphine COULIBALY PALGO	delphinepalgo@yahoo.fr	bf
Emmanuel ZONGO	manudzongo@yahoo.fr	bf
Elie SAWADOGO	elie.sawadogo@cci.bf	bf
OUEDRAOGO Hermann Aristide	ouedart2006@yahoo.fr	bf
OUEDRAOGO Marc	marcouedraogo80@yahoo.fr	bf
Moudachirou El-Kir BABIO	elkirbabio@yahoo.fr	bj
Abdou Rahamani Madjidi	sidaie@ccibenin.com	bj
Elvyre Djogbe	delvyre@yahoo.fr	bj
ADDOULAYE ALAZA Nourou-Dine	dinealaza88@ahoo.fr	bj
Djoul Boum Sabi	djoulsabiboum@yahoo.fr	bj
Codjas Wenceslas Maxhus BOCO	yougos3@yahoo.fr	bj

Ren Akowanou	akowanou.rene@yahoo.fr	bj
Lise COFFI-HOUADJETO	lisecoffi@yahoo.fr	bj
Mohamed ASSOUMA_SEIDOU	massouma@micpme.bj	bj
Moustapha Ben Ismala DIABY	ben.diaby@yahoo.fr	ci
Alexandre IPOU	ipoualex@hotmail.com	ci
Aramatou COULIBALY	coulibaly@cgeci.org	ci
Amadou Bamba	bamba.amadou@laposte.ci	ci
DIABATE ZIE	zie.diabate@egouv.ci	ci
André Bénin EKPAN	ekpanandrbenin@yahoo.fr	ci
Adueni Jean KACOU	jean.kacou2@gmail.com	ci
Adjoua Vviviane KOKO Epouse AGBAMENE	sheronavike@yahoo.fr	ci
Isabelle Kakou	isabelle.kakou@egouv.ci	ci
Awoua Gertrude AKA	AWOUA@atci.ci	ci
ANGELINE KOUADIO BAH	angeline.kouadio@egouv.ci	ci
Eric Victor Charles CONTAYON	eric.contayon@egouv.ci	ci
Ehoul Alie Florence EWOLADE	ewolade@yahoo.fr	ci
Korotoumou Diabate Fofana	korotoumou.diabate@egouv.ci	ci
Aboubacar Sidiki Keita	guinne1@gmail.com	gn
Mariama Loulou Diallo	louloudia2@yahoo.fr	gn
M'Mah Sylla	mahsy@yahoo.fr	gn
Fatimatou Balde	fati.balde@yahoo.fr	gn
Boubacar Bah	doudoubomboly@yahoo....	gn
Ibrahima Camara	camibrahima@gmail.co...	gn
Ibrahima Diallo	leibro83@yahoo.fr	gn
Alpha Ibrahima Fadiga	fkibro27@gmail.com	gn

Sidy Mamadou Diallo	sidymed@yahoo.fr	gn
FODE MAMOUDOU CAMARA	camara75@yahoo.fr	gn
Mamadou Saliou Diallo	sallsaidou30@gmail.com	gn
Saidou Diallo	saidiallo55@yahoo.fr	gn
Bano Bah	banokenema@gmail.com	gn
Salématou Bangoura	sbangoura@yahoo.fr	gn
fatoumata Binta Keita	fatoumatabintak@gmai.com	gn
Sano Odia	odiasano@yahoo.fr	gn
Bountou Sylla	syllaboutou@gmail.c...	gn
Saikou Yaya Balde	sybalde2012@gmail.com	gn
Moussa Amadou MAIGA	alphamaiga@yahoo.fr	ml
idrissa koné	kidrissa4@yahoo.fr	ml
Chiaka TANOU	chiakatanou@yahoo.fr	ml
oumar BAMBA	oumarbamba20@yahoo.fr	ml
Amadou GUIRE	guire07@hotmail.com	ml
MOUSSA MADY SISSOKO	moussamadysissoko1979@yahoo.fr	ml
Hafizou Abdou	hafizoubd08@gmail.com	ml
Moriba CAMARA	camaramoriba2003@yahoo.fr	ml
Mahamoudou Almoustapha	monzoncesse@yahoo.fr	ml
Kongho ABBA	konghoabba@yahoo.fr	ml
Bintou BAH	bintabelle02@yahoo.fr	ml
Balamoussa KEITA	balamoussakeita@yahoo.fr	ml
Mahamet Dicko	pai120@hotmail.fr	ml
Jaharou Issaka	issak_jaharou@yahoo.fr	ng
Mahamane Roufai Laouali	lroufay@yahoo.fr	ng

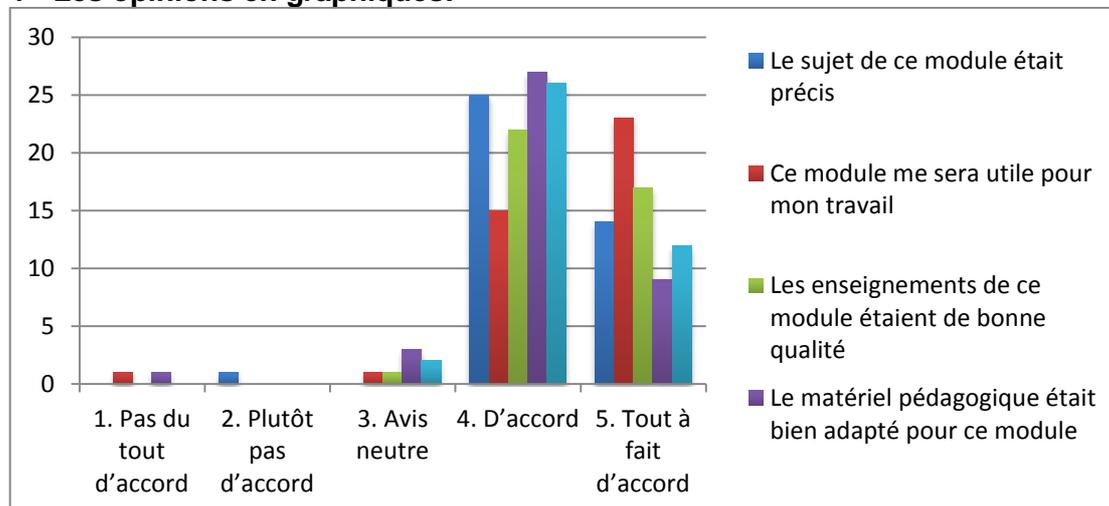
Att Boeyi	atte_boeyi@yahoo.fr	ng
Massamba NDAO	sdeai2012@gmail.com	sn
khady ba	xadiba20032003@yahoo.fr	sn
Papa GUEYE	papagueye.cybercrime@interieur.gouv.sn	sn
Ibrahima THIAM	ithiam36@yahoo.fr	sn
Moustapha SECK	moustapha.seck@gainde2000.fr	sn
Yancouba BODIAN	ybodian@tpsnt.org	sn
Massène Gadiaga	masgadiaga@douanes.sn	sn
Mamadou SOW	papesowe@gmail.com	sn
FATOU GUEYE	fatou.gueye@ferlo-sn.com	sn
fara Diop	makhafara@yahoo.fr	sn
Aminata Ala Ella DIA	aminata@adie.sn	sn
Mé,doune Ndir Diaw	medounediaw@gmail.com	sn
Oumar DIA	alousseyndia@hotmail.com	sn
Aboubacar NDIAYE	ndiayeabou@gmail.com	sn
Kadiri OURO-AGORO	kaderouroagoro@yahoo.fr	tg
Comlan Eli-Eli N'soukpo	comlan78@gmail.com	tg
Kanlanfei Damnam BAGOLIBE	bagolibe@artp.tg	tg
Dodzi Yawovi Sylvanu... AWUTEY	awutey@artp.tg	tg
Ankou Koezi	presiabelkoezi@yahoo.fr	tg
KOMI-AGBOALETE AMEDON Serge	montataro@gmail.com	tg
M^mšd, Ambroisine Azododassi	mambroisine@gmail.com	tg
Etsri EKLOU-TAKPANI	amen.eklou@chronobusiness.tg	tg
Isaac Sosso BEYELI	beysaac@yahoo.fr	tg
Kofi Seme AMEDON	steven.amedon@gmail.com	tg

Michel TAMEKLOE	mtamekloe@togotelecom.tg	tg
Mawuli Owolabi RAMANOU	yemaram@yahoo.fr	tg
Joelle Sayala Ajavon	joellesayala@gmail.com	tg
Ahouefa Togni	togniahoeфа@yahoo.fr	tg
Pignandi Akpadadjao TABOU	ptabou@togotelecom.tg	tg
Rachid DARAGO	daragorachid2000@yahoo.fr	tg
Ayekotan Ayaovi AKPAKI	ceo@afriincomes.com	tg
mensah amouzou	mensah.amouzou@postel.gouv.tg	tg
Kokou Amétépé Noussia	agencefm@gmail.com	tg
AMENKEY Komi	julesamen5@hotmail.com	tg
Yao Sena FEDA	senafeda@yahoo.fr	tg
Komlavi Sewavi EDJIDOMELE	sewavi76@yahoo.fr	tg
Komla Aépéltey AMOUZOU	azkomla@yahoo.fr	tg
Abdoul Kader Kondo	kondoabdoulkader@gmail.com	
Fidèle VICIENNON	bitsys3@hotmail.fr	



Annexe 7 - Questionnaire d'opinion du Module 1

1 - Les opinions en graphiques:



2 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- le module a été bien conçu sauf que l'évaluation était un peu trop volumineuse
- Tous les aspects abordés par ce module sont importants car le commerce électronique sera un véritable catalyseur de la croissance africaine.
- La définition du e-commerce et les forces et les faiblesses du e-commerce. Cette définition m'a édifié sur ce qui est le e-commerce et ces différentes composantes ainsi que ces forces et faiblesses surtout pour l'Afrique.
- Tous les aspects du module sont bons, car ils permettent de cerner au mieux les contours du phénomène e-commerce.
- Les freins du développement du e-Commerce en Afrique, les forces et les faiblesses.
- Les avantages et les inconvénients de la pratique du e-Commerce.
- Des chiffres sur la situation du e-commerce sont confirmés dans ce cours; la précision donnée sur les principaux concepts, me paraît quelque chose de très intéressant. De façon générale, c'est un chapitre très bien structuré.
- L'introduction donne une vision synoptique de tout l'ensemble.
- 1. Les opportunités liées au e-Commerce, 2. Les différents modèles de revenus, les statistiques sont bien élaborées.
- En tout état de cause, tous les aspects du module sont bons. A2B;C2B, etc.
- Les graphiques illustratifs. Les chiffres clés et des exemples. Parce que ça aide beaucoup pour la compréhension.
- Tous les aspects du module sont intéressants parce qu'ils sont tous liés.
- La thématique force et faiblesse du e-commerce et l'enjeu des centres de traitement des données ont été les deux aspects qui ont été selon moi, les plus instructifs.
- Les graphiques et les cartes d'illustration les B2C, B2A...
- Les aspects intéressants du module sont selon moi :- l'identification des avantages et inconvénients liés au e-Commerce ; les exemples concrets de modèles de e-commerce en Afrique ; Les différents modèles d'affaires liés au e-commerce ; Les forces et faiblesses du e-commerce; parce qu'on n'a besoin de connaître des différents modèles avant de se lancer dans le e-commerce.

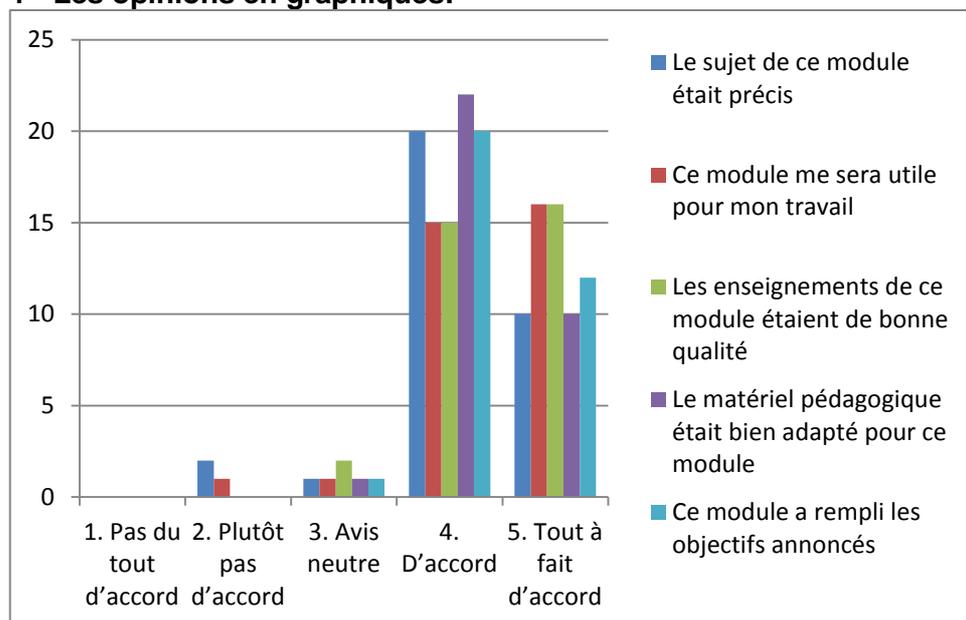
- J'ai trouvé que les différents modèles d'affaires liées au e-Commerce sont extrêmement importants.
- La création des sites, la définition des portails et les statistiques relatives au niveau de connexion de l'Afrique.
- A2C, C2C, A2B, peering, Amazon etc.
- La pédagogie allant du plus simple au plus complexe.
- L'approche et les exemples diversifiés.
- Les aspects du module les plus intéressants : forces et faiblesses du e-commerce ; Le contenu africain en chiffres ; L'état des lieux du e-commerce en Afrique.
- Les études sur l'état des pays africains.
- L'introduction dans sa phase 1 et 2 m'a permis d'avoir une nette visibilité sur le e-Commerce de véritablement faire la différence et de savoir que le e-Commerce est une composante du e-Business. Les opportunités liées au e-Commerce : malheureusement cela est difficile en Afrique à cause de la morale des personnes la confiance est de mise.
- Tout est intéressant.
- Ce sont surtout les études comparées entre l'Europe et l'Afrique qui m'ont impressionnées dans ce module notamment les statistiques d'accès à internet.

3 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- 19 - Rien à dire.
- Le micro-blogging.
- Tous les aspects donnent des informations sur le commerce électronique.
- Trop de schémas illustratifs rendant le cours un peu touffu par endroit.

4 - Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- 12 x non
- Oui, il convient de bien articuler les questions pour permettre des réponses appropriées.
- Mes suggestions vont dans le sens de l'examen sous forme de questions à choix multiples. Il est à remarquer que la formulation des questions peut prêter à confusion. Je suggère le cas échéant de l'améliorer afin de nous pleinement notre chance.
- Créer une fiche ou encart mémento à la fin de chaque module serait un plus à mon sens, afin de retenir certaines notions clés concernant le e-Commerce.
- Propositions des modes de paiement propre pour l'Afrique.
- Revoir les délais pour les compositions des autres formations.
- Faire déplacer l'expert au pays pour un feedback.
- Oui, la partie audio des cours que j'ai trouvé un peu rapide et la version électronique des cours par rapport à la disposition était un peu difficiles à lire et suivre les paragraphes.
- Il y a des questions de l'évaluation qui ne cadrent pas très bien avec les infos données dans le cours. Parfois les questions ne sont pas bien posées ou manquent de pertinence. On peut remarquer même que certaines questions sont en contradiction avec le cours.
- Si on peut aérer le cours en réduisant le nombre de photos et de pages d'insertion collées pour illustration, cela rendrait le cours plus agréable à lire.

Annexe 8 - Questionnaire d'opinion du Module 2**1 - Les opinions en graphiques:****2 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?**

- 6 x Tous les aspects du module sont intéressants
- Les exemples de e-Gouvernement des cas présentés m'ont permis de bien apprécier toute l'importance de ce module.
- Tous les aspects sont vraiment explicites. La plate-forme ESOKO m'a beaucoup impressionnée et constitue une véritable révolution de l'agroalimentaire. Les différents cas illustrent à bien des égards tout l'intérêt de l'Administration électronique en Afrique. Aussi, le e-Gouvernement est un vecteur dans le renforcement et l'enracinement démocratique.
- Les exemples sur les différents pays qui illustrent les avancées mais aussi les difficultés dans les différents pays.
- Surtout les différentes expériences sur l'usage du e-Gouvernement par les pays.
- Formes e-gouvernement, barrières au développement car ces choses sont nouvelles pour moi.
- Les barrières de l'e-Administration ; Les opportunités de l'e-Administration ; L'impact de l'e-Administration sur le e-commerce
- Etat des lieux de l'e-gouvernance en Afrique de l'ouest
- J'ai trouvé que l'aspect sur l'adoption de l'administration électronique en Afrique de l'Ouest est très important.
- Les études de cas. On aime le concret car ça nous permet de nous projeter dans notre contexte à nous et d'identifier certaines similitudes ou points divergents.
- Les objectifs énoncés ont été bien couverts rehaussant l'intérêt que présente ce cours.
- La situation des différents pays de la région ouest africaine par rapport à l'administration électronique a été bien illustrée dans l'étude de cas.
- Je trouve la présentation faite de la situation du Togo complètement conforme à la réalité.
- L'impact de e-Administration sur le e-commerce car cela va non seulement renforcer la transparence, mais favoriser la démocratie dans les pays africains et booster notre développement économique.

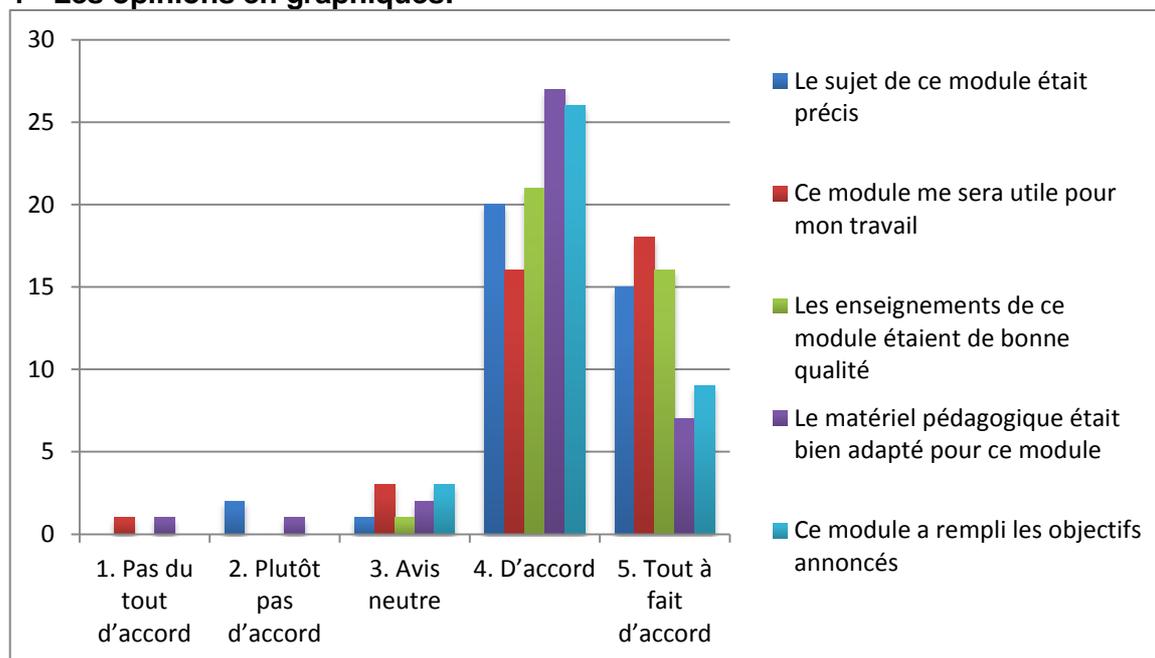
- Les aspects relatifs aux barrières au développement de l'administration électronique.
- Tous les aspects de ce module sont extrêmement intéressants surtout pour nos États africains afin qu'ils puissent intégrer convenablement dans le commerce mondial.
- Les vidéos sur les pays.
- Les avantages de l'administration électronique ; la transparence dans les procédures administratives; la célérité dans les procédures.
- Comme nouvelle discipline, je trouve une fois de plus tout intéressant.
- La mise en ligne de l'administration. Ça facilite les échanges et rapproche plus l'administration de ses partenaires (particuliers, entreprises et elle-même)
- 2 x Les barrières au développement.
- Les bénéfices que l'administration peut tirer du commerce électronique: citer plus de bénéfices.
- La connaissance générale sur le e-Gouvernement.
- Les opportunités de l'administration électronique.
- Les barrières au développement de l'administration électronique.

3 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- 19 - Rien à dire.
- Les aspects relatifs aux relations gouvernement citoyens.
- La durée de la vidéo.
- L'évolution en Afrique.
- L'aspect sur les impôts et taxes pas assez d'explications.

4 - Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- 15 x non.
- Plus d'explications pertinentes sur les sujets.
- Actualiser les données.
- Le présentateur est très rapide, il doit parler doucement pour permettre aux participants de bien le suivre dans ses explications.
- Former davantage les fonctionnaires africains dans le domaine de e gouvernement.
- Je suggère que les cours soient continus.
- Il faut revoir la mise en colonne des textes. Il y a des parties qui sont répétées deux fois.
- Mettre la logistique nécessaire pour dispenser le cours.
- La continuité des cours.
- Remarque concernant l'évaluation.
- Les questions sont mal rédigées et manquent de clarté.
- Les rapports entre le e- administration et le e-Gouvernement?
- Oui, je suggère la continuité de ces cours.

Annexe 9 - Questionnaire d'opinion du Module 3**1 - Les opinions en graphiques:****2 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?**

- 12 x tout est intéressant.
- La signature électronique est intéressante dans la mesure où elle permet d'authentifier et de valider les documents commerciaux par le biais d'internet.
- La loi-type des Nations Unies sur le commerce électronique est formidable car elle est la norme juridique internationale en la matière.
- Sécurité des informations, Raison: elle instruit sur les éléments qui doivent faire l'objet de contrôle de sécurité et identifie les types d'attaques informatiques".
- Les associations de consommateurs, car bien organisées, elles peuvent être de bons défenseurs.
- Exposé sur les sites marchands. Une bonne explication de la sécurisation du consommateur.
- La rubrique 2.3 Principes de fond de la protection des consommateurs ainsi que le 3.3. Sécurité des données et des communications électroniques.
- Politiques et réglementation, questions juridiques et sécurité de l'information.
- La sécurité des données car la bonne pratique du e-commerce, e-Administration ou de n'importe quelle pratique en ligne dépend de la sécurité.
- J'ai trouvé que les formes de réglementations sont importantes.
- L'importance de l'intégrité et de l'authenticité des données.
- Mes préoccupations ont été véritablement prises en charge lorsque la question des signatures électroniques a été abordée. Il s'y ajoute la question fondamentale de la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique.
- La problématique de réglementation, de l'harmonisation et de la normalisation, car c'est la base même du développement du e-commerce.
- Mécanismes d'autorégulation car évitent un règlement au tribunal.
- Questions juridiques et Sécurité des informations. Cela nous permet de savoir qu'on ne consomme pas le e-commerce à tue-tête, qu'il y a des principes et méthode juridiques à suivre.

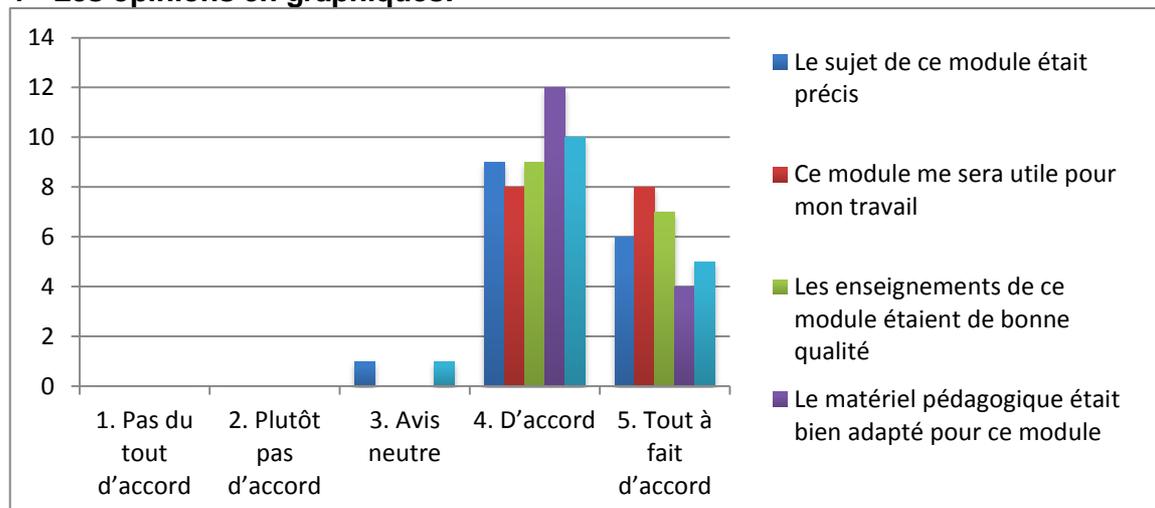
- Les aspects relatifs à la protection des droits des consommateurs. En effet, face à la puissance économique des fournisseurs notamment.
- La signature électronique est formidable car elle permet d'authentifier les documents commerciaux par le biais de l'internet et de réduire les coûts liés aux transactions.
- 1/accent sur les dualités de support (papier et électronique). 2/question d'harmonisation des réglementations. 3/MARC.4/ nécessité de combiner les dimensions politiques, juridiques, technologiques et sociale.

3 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- L'évaluation, du moins en ce qui concerne certaines questions, relèvent plus du cours sur les aspects juridiques du commerce électronique étudiés en première partie en 2013 que sur la pratique juridique du commerce électronique en cours.
- 2-les énoncés des questions ne sont pas assez précis, la traduction de l'anglais vers le français pose des problèmes de compréhension.
- 3-clauses abusives, SART etc. Cette partie n'est pas très comprise.
- La connexion internet n'est pas stable, ce qui nous met souvent en difficulté lors des évaluations.
- La cyber criminalité n'a pas été longuement développée.
- La publicité mensongère. le consommateur n'a pas de nombreux moyens de défense.

4 - Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- Suite à ce qui précède, il serait donc souhaitable que l'évaluation se fasse lors des séances.
- Je voudrai que ces cours puissent continuer avec des moyens pédagogiques plus adéquats.
- Le module a besoin d'être étoffé de cas pratiques cela éclairerait davantage l'apprenant que je suis.
- J'ai une difficulté dans l'évaluation. J'ai répondu juste à la totalité des questions mais je n'ai pas eu 100% dans la note finale.
- Les modules sont bien adaptés, néanmoins les questions doivent être mieux formulées pour permettre de bien donner des réponses.
- Initier les auditeurs à la rédaction de la réglementation du commerce électronique.
- Détailler beaucoup plus le sujet sur la validité juridique dans le commerce électronique.
- Proposer des mini-cas pratiques pour mieux expliquer certaines parties.
- 1-revoir la traduction des questions de l'évaluation qui peuvent être formulées par les présentateurs eux-mêmes.
- Améliorer l'adéquation cours et questions d'évaluation.

Annexe 10 - Questionnaire d'opinion du Module 4**1 - Les opinions en graphiques:****2 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?**

- 3 x Tout est intéressant.
- L'aspect relatif aux technologies web, supports du commerce électroniques. Pour la seule raison que sans ces différentes technologies, l'utilisation du e-commerce s'avère impossible.
- Tous les aspects du module s'équivalent si bien qu'ils sont tous importants. Ce qui m'a particulièrement marqué, ce sont les graphiques n°21 et n°24 sur la préparation des commandes.
- Les détails fait sur les plates-formes du commerce électronique, notamment les CMS.
- Les modes de communications sur le net notamment les différentes sortes de messageries. Ces services ont rendu moins cher le prix de la communication et avec une assurance dans la livraison des données.
- Comment les technologies peuvent créer des opportunités pour vendre en ligne et open source.
- Tous les aspects de ce module sont intéressants car ils constituent une révolution technologique notamment les messageries électroniques, le nom de domaines et les adresses IP, etc.
- En tout cas tous aspects abordés par ce module sont pour moi très pertinents.

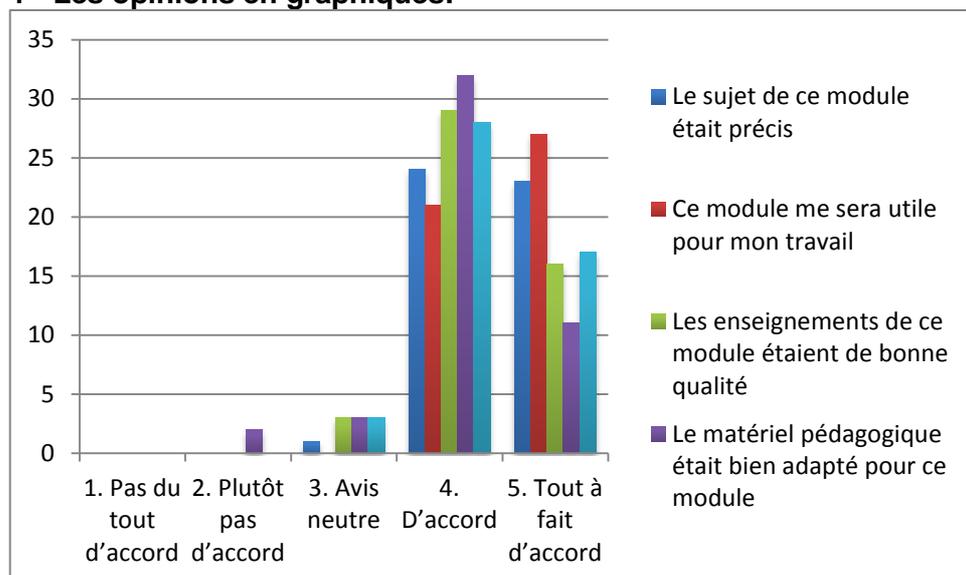
3 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- 5 x Rien à signaler.
- Ce module est trop technique.

4 - Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- 3 x Pas de suggestions.
- Concernant la présentation, il n'y a rien à signaler. Toutefois, il conviendra de revoir la formulation des questions d'évaluation car souvent elles ne sont pas précises.
- Revoir les réponses relatives aux tests, plus précisément la question 9.
- Approfondir l'exploitation et la maîtrise ne se reste que partiel des CMS.
- A ce niveau je vous fais remarquer que le questionnaire n°9 ne correspond pas exactement aux réponses que vous proposez et par conséquent il va falloir revoir cela.

- Rien à suggérer.
- Accompagner ce module par des travaux pratiques.
- Approfondissement de la compréhension du fonctionnement de ces technologies par les différents candidats. Car tous n'y sont pas spécialistes.
- Voir les questions d'évaluation. La correction de la question 4 est à revoir.

Annexe 11 - Questionnaire d'opinion du Module 5**1 - Les opinions en graphiques:****2 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons?**

- 7 x Tous les aspects du module.
- La sécurité des données est un aspect fondamental de ce module car elle protège le plus souvent les utilisateurs des hackers.
- Les parties: multiplication de service exigeant un paiement par carte, histoire M-Pesa et la législation au Kenya, service pour vendeur et service pour acheteur. Car ces passages m'ont inspiré.
- Moi je dirais que tous les modules sont intéressants par ce que ça nous fait connaître de plus la pratique du e-commerce.
- Le paiement e-mobile, car il permettra au continent Africain de suppléer la carence du développement de l'internet pour booster le e-commerce.
- La partie régulation qui explique le duo banque opérateur.
- Les différents types de paiements électroniques m'ont beaucoup intéressés.
- Bases de paiements. A cause des mesures de sécurité.
- Histoire des paiements. A cause des étapes d'évolution.
- Le module 5 qui parlait d'internet que j'ai beaucoup aimé.
- Tous les aspects étaient intéressants, actualité oblige!
- La monnaie électronique avec plus précisément les paiements mobiles car le paiement mobile du nom de « FLOOZ » vient d'être mis sur le marché togolais par l'opérateur mobile « MOOV ».
- Les paiements mobiles.
- Je dirai que les 5 modules étaient intéressants; le plus que j'ai aimé c'est le module 5 qui m'a beaucoup impressionné à cause de ces transferts d'argent par courrier électronique. En général je trouve très intéressant ces cours du e-commerce.
- Le paiement par carte de crédit, par mobile et la régulation.
- Ce module est pour moi le plus intéressant de toute la formation car il met bien en exergue les problématiques de moyens de paiement et les solutions de mobile money qui se développent sur le continent africain.
- Tous les aspects du module ont été bien expliqués et bien illustrés. Je valide tout.

- Le développement du paiement par mobile phone et le parallèle avec les réalités de l'Afrique. Paypal; bitcoin. Les différentes utilisations et les services sur les téléphones mobiles.
- Intégration du téléphone portable et du paiement en ligne à cause de l'élimination des lourdeurs administratives.
- Le module est tellement explicite que tous ses aspects s'équivalent.
- Les différents types de paiement en ligne et la sécurisation de ses échanges et le paiement par mobiles
- L'aspect relatif au développement du m-commerce en Afrique. Car ce phénomène a contribué à améliorer le mode de vie des africains.
- Les bases du paiement Electronique sont très intéressantes. ça m'a permis de comprendre le mécanisme de paiement en ligne dans le e-commerce.
- La politique, droit et réglementation a plus retenu mon attention sinon tous les modules sont intéressants.
- Tout est important pour la maîtrise des méthodes de paiements en ligne.
- Tous les aspects de ce module sont importants car ils constituent des innovations majeures du commerce international en terme de sécurité, de confidentialité et de rapidité des transactions.
- Le module est tellement explicite que tous aspects du module s'équivalent.
- tous les aspects du module sont intéressants parce qu'ils se complètent.

3 - Veuillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- 3 x Tout est intéressant.
- Tout ce qui a trait aux expressions technologiques, les définitions et les nuances entre les « protocoles » ne sont pas aisées à saisir.
- 9 x avis neutre.
- Tous les aspects sont intéressants et les sont l'idée très claire.
- Franchement tous les modules que j'ai lu sont très intéressants.
- Trop de concepts à digérer à la fois.
- La partie du cours sur le Bitcoin a été très difficile pour moi.

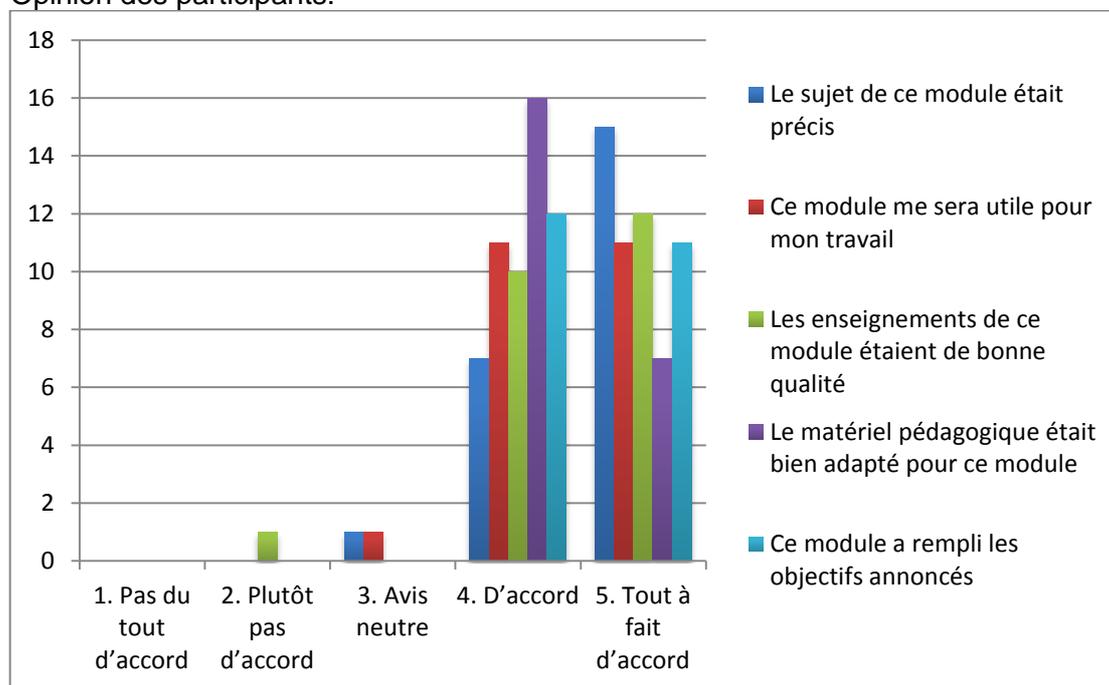
4 - Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- Accompagner ce module par des travaux pratiques qui vont permettre de connaître ces moyens de paiement.
- Le matériel vidéo n'est pas très audibles, suggestions pour une meilleure qualité car il est très important pour la compréhension du cours.
- Continuer ce genre de formation.
- Réduire le temps de lecture et de vidéo à 20 mn au maximum.
- Mieux reformuler les questions.
- Je n'ai aucune suggestion à faire
- Le module a répondu à mes attentes au point où je n'ai pas de suggestions particulières.
- Pour assurer une amélioration continue du module, je demanderai aux spécialistes avérés du sujet d'approfondir leur réflexion sur la question.
- Je dirai dans mes recommandations de nous augmenter le temps des cours dispensés et le temps de réponses.
- Je suggère que vous nous assistiez techniquement dans le domaine pédagogique.

Annexe 12 : questionnaire d'opinion du module 6 (face-à-face)

Questionnaire d'opinion du module 6 – 12 mai 2014 – Dakar

Opinion des participants:



Veillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- La chaîne logistique car elle a permis de soulever les points concernant la gestion des opérations en amont et en aval.
- La gestion de livraison des marchandises qui prend en compte la livraison à domicile et hors domicile.
- Tous les aspects du module ont répondu aux attentes. La logistique et le transport revêtent une importance capitale dans le processus global du commerce électronique. En effet, sans une bonne politique de gestion de stock, d'entrepôt adéquat de la marchandise, d'un bon moyen de transport et d'acheminement efficace, entre autres, on ne pourra parler réellement de commerce électronique réussi. Bref, le commerce électronique est un tout où chaque élément du processus compte.
- La découverte du jargon de la logistique pour faciliter le dialogue en interne et la compréhension des notions .
- Les 7 composantes de la e-logistique, surtout le contrôle qualité/quantité qu'on avait l'habitude d'exclure dans la e-logistique.
- Les nouvelles pratiques et tendances ; Consignes automatiques.
- En fait, tout ce que j'ai appris aujourd'hui m'a beaucoup intéressé. En tant qu'agent travaillant à la Douane, toute la chaîne logistique m'a beaucoup intéressé surtout dans mon domaine qui est l'analyse du risque en Douane.
- Tous les aspects du module sont intéressants. Particulièrement les activités de la plate-forme logistique et le transport. La préparation, l'expédition et la livraison de la commande sont fondamentales dans le commerce électronique.
- Les modes de livraisons, parce que les problèmes d'adressage est un facteur bloquant, et s'il est maîtrisé permettra aux acteurs du e-commerce de gagner la confiance des clients.
- Les cas pratiques. Méthodologie de l'enseignement face à face.

- La réception des marchandises, entreposage, la préparation des commandes, la livraison des marchandises.
- Ces notions récapitulent l'essentiel sur un site de commerce électronique.
- Définition et délimitation de la logistique qui est un élément essentiel de la satisfaction du client dans le cadre du e-commerce. Le cours nous a aussi permis d'avoir une vision sur le mode de fonctionnement des entrepôts (réception et traitement des commandes...).
- L'importance de la logistique dans les fonctionnalités liées au e-commerce.
- Le choix du lieu d'implantation d'un entrepôt.
- L'importance du choix du réseau de distribution.
- La partie du module sur la chaîne logistique est intéressante, car sa maîtrise contribue à la réussite des activités de l'entreprise en matière du e-commerce.
- Les études de cas ont été de véritables occasions de toucher de plus près le message. Elles ont été édifiantes et ont servi d'éléments d'approfondissement du contenu du cours.
- L'aspect sécurité me paraît important dans ce module pour permettre aux opérateurs de se lancer dans le e-commerce.
- La gestion des stocks et l'utilisation du système informatique de gestion est très efficace pour une meilleure allocation des ressources.
- Le développement sur le transport.
- Le développement des centres logistiques.
- Les exemples réels de sites de e-commerce.
- Stockage et entreposage, système d'étiquetage, mise en colis, expédition des colis, etc. Car j'ai trouvé ces aspects extraordinaires.
- Les éléments constitutifs de la logistique, la logistique étant un aspect fondamental du e-commerce.
- La livraison et le retour de la marchandise qui sont aussi des aspects importants du e-commerce.
- La gestion logistique des entrepôts ainsi les enjeux du système logistique.
- Atelier: a permis de pousser la réflexion sur la chaîne logistique. Au terme de l'atelier, nous avons mieux cerné l'enjeu économique lié à la chaîne logistique.
- Fonctionnement des entrepôts.
- Les aspects liés au transport et leur importance dans le processus de livraison (sécurité conformité).
- Les propositions faites pour la résolution du problème d'adressage. Ce dernier est une réalité de nos pays.
- Les perspectives pour la poste nationale. Solutions qui peuvent lui permettre de prendre un nouveau souffle.
- Le partage d'expériences des différents pays.
- S'agissant de ce module, toute la description de la logistique a été intéressante; il nous a permis de savoir que mettre en place une plate-forme de e-commerce ne se limite pas seulement à la confection du site mais qu'il faudrait penser à l'ensemble des éléments qui viennent en appui.
- Tous les aspects du module sont intéressants partant de la chaîne logistique au transport.

Veillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- 5x RAS (rien à signaler).
- Tout est intéressante.
- Les livraisons à domicile.
- Je n'ai pas eu l'impression dans ce module d'avoir rencontré des aspects moins intéressants.

- Tout se passe comme une course contre la montre, ce qui n'a pas permis à tous ceux qui le voulaient d'avoir la parole. C'est un peu dommage pour un cours qui se révèle surtout comme un échange d'expériences.
- Je ne trouve pas d'aspects moins intéressants.
- La partie logistique parce que c'est un domaine assez complexe à gérer et je pense que le mieux c'est de faire appel à des services extérieurs qui le maîtrisent.

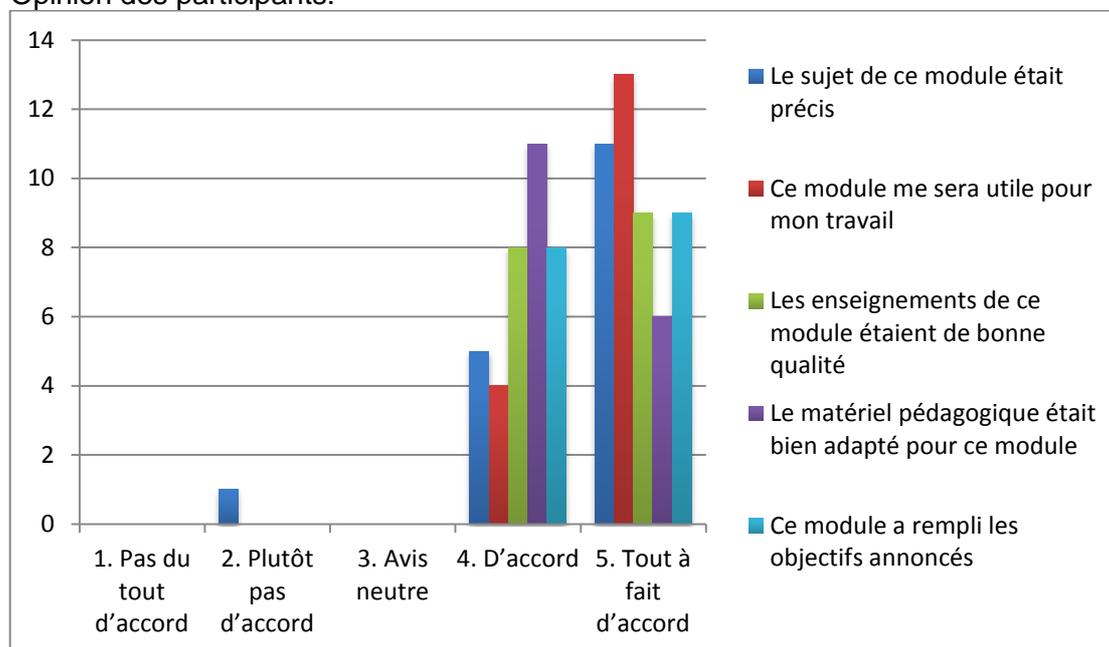
Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- C'est bien fait dans l'ensemble.
- Etant donné que c'est la première fois que je fais un cours sur la logistique, je n'ai pas de suggestions à proprement parler.
- Proposer dans les cours, l'option de notes partagées.
- Pour raison de précision dans les terminologies, il s'avère nécessaire de procéder à une amélioration permanente des modules.
- Revenir beaucoup plus d'avantage sur les logiciels de traitement de la chaîne logistique (CRM, ou autres...).
- Rien pour le moment.
- L'approche pédagogique utilisée était convenable et instructive.
- S'il y'avait possibilité d'augmenter la durée, ce serait impeccable vue l'importance que nous accordons à lui.
- Je suggère qu'on associe à ce cours certaines entreprises professionnelles qui opèrent dans le domaine. Par exemple pour le module 6 inviter une entreprise qui fait du transport en matière du e-commerce.
- Plus d'exemples dans la méthodologie de livraison du produit dans les zones urbaines et rurales.
- J'ai trouvé ce module très intéressant, très participatif et très bien expliqué par le formateur.
- Présenter la chaîne logistique complète en intégrant les prélèvements des articles chez les fournisseurs.
- Prendre en compte l'aspect ci-dessus évoqué.
- Examen des contrats au point de vue juridique.
- Développer plus le système de gestion des centres de e-commerce et les centres de logistiques
- Renforcer les cas pratiques et les exemples développés par d'autres pays.

Annexe 13 : questionnaire d'opinion de module 7 (face-à-face)

Questionnaire d'opinion du module 7 – 13 mai 2014 – Dakar

Opinion des participants:



Veillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les plus intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- Les réseaux sociaux : les avantages et les opportunités.
- Le marketing digital et les différentes options qu'ils nous offrent.
- Les moteurs de recherche m'ont permis de renforcer mes connaissances dans l'utilisation des programmes de gestion de marketing, d'optimisation et de contenu.
- Pour moi, tout est intéressant dans ce module. Il m'a permis de ne plus être septique surtout pour les réseaux sociaux.
- Le module est parfaitement intéressant.
- La partie sur les moteurs de recherche en ce qu'ils sont déterminants en matière de recherche d'informations en général.
- Les aspects du module les plus intéressants : les principaux leviers de trafic et les réseaux sociaux.
- Le marketing; l'utilisation des réseaux sociaux.
- Le module a été très instructif notamment la partie consacrée au marketing digital.
- Cette dernière nous a permis de découvrir les outils de référencement ainsi que les différents réseaux sociaux qui sont aujourd'hui incontournables pour la promotion des produits/services et la visibilité d'une organisation.
- L'atelier 5 a répondu à mes attentes dans le cadre du développement du site marchand de mon organisation, ainsi que l'atelier 7 qui m'a permis de regarder avec un autre œil l'importance des réseaux sociaux.
- Le marketing les réseaux sociaux. Ces éléments me donne le plaisir d'apprendre le commerce électronique.
- Comment attirer plus de visiteurs sur notre site.
- Utilisation et importance des réseaux sociaux.
- Méthode de référencement.
- Importance de l'affiliation.
- Le référencement du site.

- L'utilisation des réseaux sociaux pour le e-marketing.
- Sujet très intéressant.
- La partie relative aux réseaux sociaux car nous a permis de découvrir l'importance et la spécificité de chaque réseau social étudié Notamment Facebook, Twitter, LinkedIn
- Les définitions des concepts et le jargon du e-marketing faciliteront l'exploration et l'exploitation du domaine.
- L'affiliation - modèle à essayer de mettre en place au Sénégal.
- Les différents canaux de diffusion, surtout les réseaux sociaux.
- Le point majeur du module selon moi a été la partie pratique. Et ce fut un moment de connaître différents outils permettant le niveau de référencement sur les moteurs de recherche, l'affiliation.

Veillez indiquer les aspects du module que vous avez trouvé les moins intéressants. Lesquels et pour quelles raisons ?

- 2x RAS (Rien A Signaler).
- 3x Tout le module est intéressant.
- L'atelier 6 n'était pas des moins importants mais un peu lourd pour m'a part.
- Pas assez de temps pour faire les exercices.
- Néant car tout était utile et nouveau.
- Une course contre la montre. Rythme trop élevée.

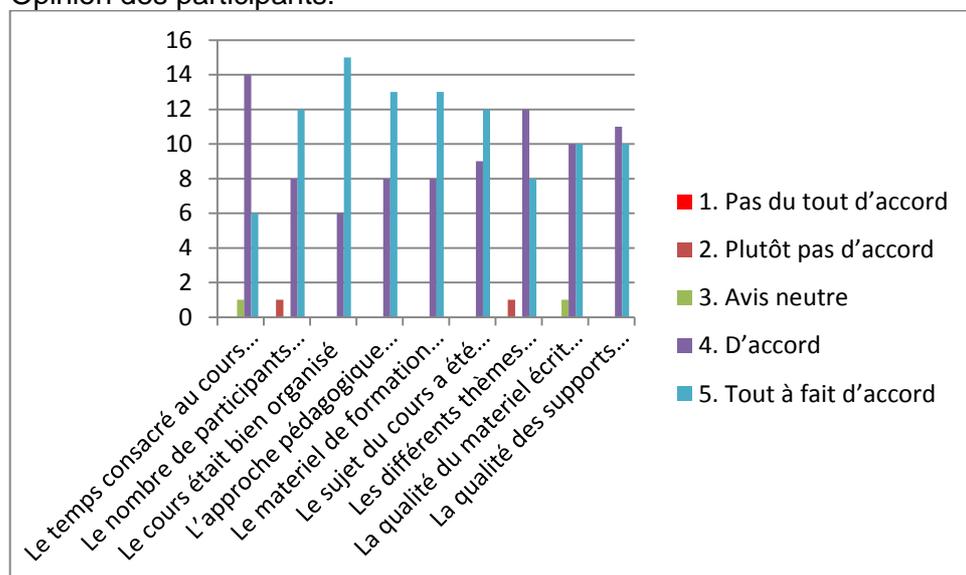
Avez-vous des suggestions pour améliorer le module ?

- Faire plus d'exercices pratiques sur les programmes de moteurs de recherche.
- Traduction des parties en anglais.
- Faire une compilation des logiciels gratuits sur la pratique du commerce électronique: ex. les logiciels gratuits de développeurs ou pour trouver des mots clés.
- Je veux que les cours soient disponibles sur la plate-forme TrainForTrade, pour nous permettre de revoir et d'y consacrer plus de temps.
- Les suggestions iront peut être dans le sens de voir comment consacrer une journée dédiée à la pratique. Et chaque participant pourrait être suivi et l'instructeur pourrait vérifier si les différents outils ont bien été compris.
- Le programme dans son ensemble est assez lourd pour 3 jours. Alléger ou allonger le délai pour une plus grande optimisation. Beaucoup de choses intéressantes et passionnantes ont été vues. Mais pas facile à assimiler.
- Prière d'augmenter le temps consacré à ce module vue son importance.
- Approfondissement de la formation.

Annexe 14 : questionnaire d'opinion de module 8 (face-à-face)

Questionnaire d'opinion du module 8 – 13 mai 2014 – Dakar

Opinion des participants:

**Commentaires sur le contenu du cours et/ou l'organisation:**

- Très important ce que je viens d'apprendre. Je le mettrai en pratique pour aider ma structure.
- Support de cours intéressant et diversifié.
- Le contenu du cours était bien élaboré. L'organisation aussi.
- Le contenu du cours répondait à nos attentes et l'organisation était parfait
- Les outils d'analyse des sites web. Car elle a permis de montrer les nombreuses possibilités de suivi d'un site web.
- Le rythme était très accéléré.
- Très adaptés à nos réalités et nous mettent à disposition des outils et méthode pour réussir nos solutions d'e-commerce et mieux les promouvoir (Xenu, Mailchip, etc)
- Le cours était très riche en ce qu'il nous avait permis de découvrir certains outils importants en matière de e-commerce surtout d'analyse.
- Le programme répond aux besoins du moment, mais avec la révolution des TIC, il est intéressant d'actualiser avec la conception des nouveaux modules.
- Le thème pour moi était très important, et le formateur à la hauteur du sujet; le temps de la formation court car certain sujet pas assez approfondi.
- Rien à ajouter. Le module 8 a été largement et suffisamment intéressant, complet et précis.
- Le contenu du cours est très en adéquation avec les objectifs visés.
- Le contenu du cours de même que l'organisation peuvent être améliorés dans le cadre d'une dynamique d'amélioration continue de toute activité.
- Le contenu du cours répondait à mes attentes en ce sens qu'il m'a permis de mieux nous outiller sur les qui interpellent relativement aux aspects de promotion, de logistique...
- Le contenu du cours était très riche seulement c'est le temps qui lui a été imparti qui nous a paru un peu insuffisant.
- Le contenu est clair, riche et plein d'éléments qui ont réveillé mes connaissances en marketing.
- J'ai été ravi de rencontrer des termes nouveaux comme display, le e-mail marketing, etc...

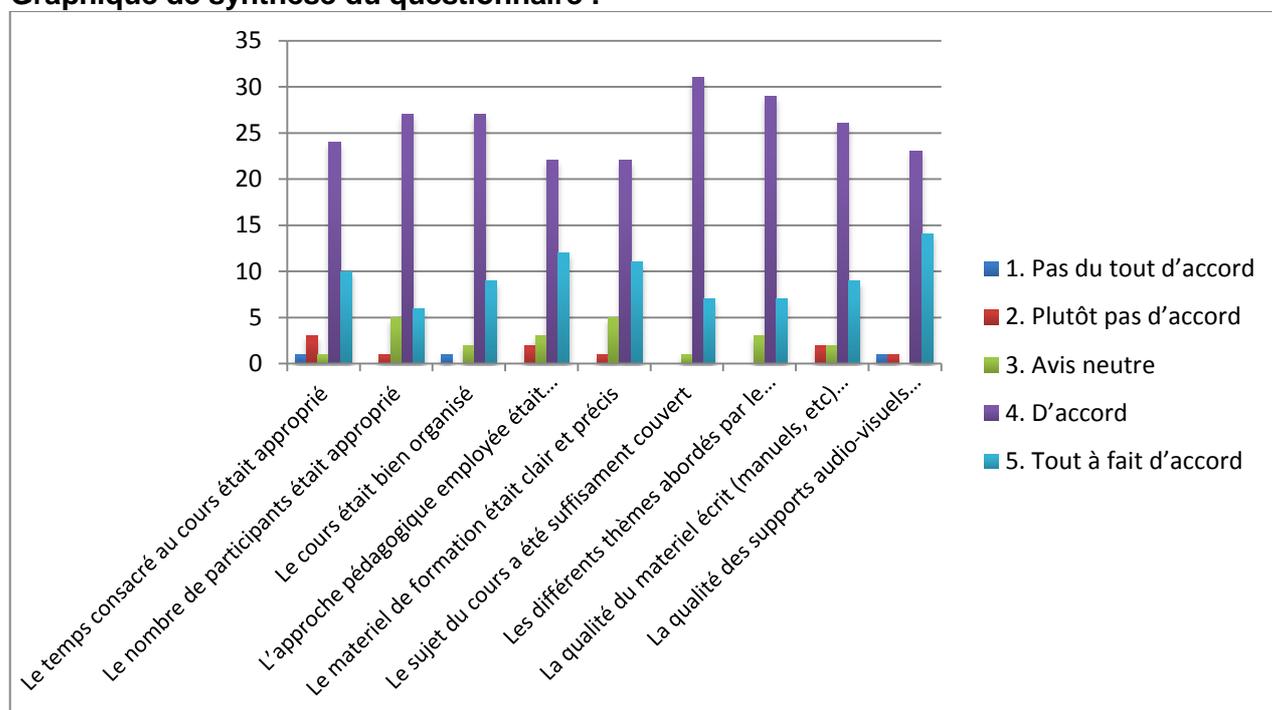
- Bien organisé dans les trois jours, modules et vidéo très riches en enseignement. Plus de temps sur les TIC avec les moteurs de recherches du module 8 avec toutes les explications nous permettra de mieux maîtriser les techniques.

Autres suggestions/recommandations:

- Je recommande la démultiplication de ce cours à plusieurs auditeurs.
- A l'avenir, poster les différents modules de formation sur la plate-forme. Ce qui permettrait aux participants de préparer les cours par avance. Ceci peut être illustré par la réactivité des participants notée au cours du premier module de la présente formation (mod 6).
- Nous souhaitons que la CNUCED continue de nous accompagner pour approfondir nos connaissances sur le e-commerce en nous invitant à participer aux prochaines sessions.
- Vulgarisation à grande échelle ce cours.
- Former des formateurs par pays. Le Burkina Faso en a besoin au moins cinq.
- Merci pour tout. Nous nourrissons l'espoir que la CNUCED ne va pas s'arrêter en chemin, vu que nos pays sont à la traîne sur les questions de commerce électronique. Nous souhaitons son accompagnement au-delà du cadre de ce cours.
- Un jour en plus sur la formation pourrait permettre d'aborder plus en profondeur le thème et en plus des vidéo quelques cas pratiques seraient les bienvenus.
- La CNUCED doit continuer à appuyer les participants dans le processus d'apprentissage du e-commerce.
- Prévoir une journée dédiée aux travaux pratiques.
- Etendre le cours à un plus grand nombre d'inscriptions.

Annexe 15 - Rapport de synthèse du questionnaire finale du cours en ligne sur la pratique du commerce électronique

Graphique de synthèse du questionnaire :



Commentaires sur le contenu du cours et/ou l'organisation:

- Le cours est clair, concis et précis.
- Assez bon.
- 2 x Le contenu est bon.
- J'ai trouvé que le cours est vraiment précis, bien organisé et intéressant.
- Félicitations aux organisateurs pour la clarté des informations.
- RAS; je ne fais que remercier tous ceux qui ont élaboré le document.
- Bon et sans commentaires.
- Nous sommes satisfaits.
- Le contenu des différents cours proposés était pertinent et a permis d'améliorer les connaissances en matière du e-commerce.
- Dans l'ensemble j'ai beaucoup aimé la pratique du commerce électronique. ça m'a permis de d'acquérir de nouvelle connaissance dans le e-commerce.
- Les Modules étaient très bien élaborés et soutenus de présentation vidéo pour permettre l'audio et le visuel qui est un système très facile à assimiler et enfin le test pour nous évaluer.
- Remarques:
 1. Les modules sont approfondis et intéressants. Toutefois, j'aurai préféré des modules moins denses en termes d'information et un peu plus courts même si cela doit impliquer un allongement de la durée de la formation.
 2. Les supports utilisés sont très complets et nous permettent de suivre les modules avec ou sans connexion. Un grand merci pour la clé USB qui nous permet d'avoir les cours, même si on n'a pas d'accès à une connexion internet.
 3. Le fait de devoir se réunir dans un même lieu de manière hebdomadaire avec tous les autres participants est intéressant car il nous a permis d'échanger sur plusieurs problématiques. Cependant, cela constitue aussi un frein à mon sens car pour diverses raisons beaucoup de participants

n'arrivaient pas être réguliers. Pourquoi ne pas penser à créneau horaire de 1H au lieu de 3H uniquement pour faire le CHAT tous ensembles? ainsi chacun suivrait le cours avant d'arriver de son côté.

- Les réponses d'une ou deux questions ne correspondent pas exactement avec le contenu du cours. Il sied de revoir ces insuffisances.
- L'organisation est parfaite, le contenu du cours clair et précis.
- Les cours incluent plusieurs thèmes et éléments nécessaires voire déterminants pour s'inspirer des modèles de solutions déjà exploités ailleurs et de les ajuster aux réalités de nos pays. De plus, les méthodologies et les calendriers proposés pour la mise en place des solutions sont en adéquation par rapport à nos niveaux d'utilisation et de maîtrise des TIC quant aux administrations, populations et même certaines entreprises.
- L'organisation du cours était assez bonne et le contenu du cours très long mais assez intéressant.
- Le contenu du cours est intéressant et l'organisation était pas mal.
- Le cours était bien mais un peu trop technique, car nous tous nous ne sommes pas des techniciens chevronnés? alors certaines compréhensions m'étaient difficiles.
- Pour l'organisation elle était acceptable.
- le contenu du cours était bien expliqué et très compréhensif.
- L'organisation était plus ou moins bonne
- Le cours intéressant car permettant une mise à niveau par rapport à ce qui se passe dans les pays développés.
- Contenu est excellent car il a pris en compte toutes les attentes des participants mais les trois (03) derniers modules aussi importants sont-ils ne pourront pas être diffusés à distance ne paraît pas satisfaisant.
- Le cours a été bien organisé et le thème était intéressant.
- Le matériel audio n'était pas souvent net.
- Le module 2 sur les aspects juridiques (cours sur la pratique), a posé le problème d'adéquation cours et questionnaires et qui se ressort également de manière globale au niveau de tous les questionnaires des évaluations.
- Je ne peux pas terminer sans remercier pour l'opportunité d'étudier toutes ces questions d'e-commerce et pour les bonnes informations pratiques, technologiques et réglementaires reçues. BRAVO aux animateurs et à l'UNCTAD.
- J'apprécie sincèrement les cours que j'ai suivis avec beaucoup d'attention. Seulement le temps imparti pour les cours est très peu; je sollicite prochainement une augmentation pour le temps des cours. Vraiment j'ai beaucoup appris et je vous remercie.
- Le contenu était très satisfaisant ainsi l'organisation au sein du service.
- Seul le temps était peu pour les cours, si non aucun problème point de vue pédagogique la compréhension est bonne et précise.
- Le cours a touché tous les aspects importants de la pratique du commerce électronique. L'organisation était assez bonne. L'instructeur, le tuteur et les participants ont bien suivi l'agenda.
- L'organisation était bien et le cours était intéressant.
- Simplifié le contenu du cours en donnant l'essentiel ceci pour ne pas encombrer les participants, car plus les diapositives sont longues, plus la concentration faiblie.

Autres suggestions/recommandations:

- Félicitations pour la qualité du contenu de la formation ainsi que pour l'encadrement.
- Approfondissement des cours pour les non spécialistes du commerce transfrontalier.

- Continuation des cours à distance.
- Je suggère que vous appuyez les participants en matériels logistiques.
- Continuer les formations tous les trimestres pour une période de trois ans.
- Que les trois (03) derniers modules soient diffusés en vidéo conférence en synchronisation depuis Dakar avec les capitales des pays de la CEDEAO.
- Sur le test, certaines questions justes ont été considérées comme fausses.
- Je ne peux pas comprendre que pour un grand programme comme ça, les questions soient si mal posées.
- Je pense que les questionnaires pour le test ont été préparés à l'improviste.
- Revoir la traduction pour les tests d'évaluation;
- Revoir et améliorer la question d'adéquation cours et évaluation.
- Envisager à la fin un résumé des tests avec les bonnes réponses en ligne assorti d'un délai de consultation, merci.
- Améliorer davantage les modules 3 et 4 : Paiement en matière e-commerce et la fiscalité.
- Les modes de règlement de conflits en matière de e-commerce.
- Renforcer l'interactivité entre les apprenants et l'exposant.
- Prévoir des démo. de solutions pour faciliter la compréhension de certains concepts.
- Doter désormais les participants africains d'ordinateurs portables.
- Avis neutre comme c'est la première fois que j'assiste à ce cours.
- Faire en sorte que les participants puissent participer au cours présentiel
- Proposer un programme de soutenance comme sur le programme des ports.
- D'organiser des voyages d'études pour s'inspirer des expériences de la Communauté de l'Afrique de l'Est.
- Juste augmenter le temps des cours en ligne.
- Je n'ai aucune suggestion à faire sinon que de vous remercier pour l'attention que vous avez porté à mon regard.
- 1- Illustrer ce type de cours en ligne par des travaux pratiques; 2- Doter les participants du cours en ordinateurs portables; 3- Faire intéresser des opérateurs de téléphonie mobile à ce type de cours.
- Je suggère un peu plus d'indulgence pour les participants des pays sans littoral où le débit de la connexion internet est généralement faible, ce qui ne permet pas de suivre le cours au même rythme que les autres.
- Dans l'ensemble je pense vous méritez toutes nos félicitations.
- Sur un tout autre plan, je vous exprime tout notre souhait de participer au face-à-face de Dakar afin de recevoir le complément de la formation.
- Nous encourageons cette initiative.
- Félicitation à l'équipe!!
- Je recommande la forte implication des participants dans des actions de sensibilisation des décideurs dans les différents départements pour compenser les faiblesses institutionnelles et limiter les fraudes et autres actes de malversations.
- Je souhaite que des cours spéciaux soient organisés sur la stratégie de mise en place des boutiques virtuelles.
- Élaborer un projet de cas pratique de boutique virtuelle avec les participants.

Annexe 16 - Rapport de session Dakar (Sénégal)

La pratique du commerce électronique
Module 2- Le e-Gouvernement
1 avril 2014
Sénégal – Dakar
Oumar Alousseynou DIA

Participants présents à cette session :

N°	Prénom	Nom	Institution
1	Fara Makha	DIOP	MCESI/DCE
2	Aboubacar	NDIAYE	Trade point
3	Massamba	NDAO	CCIAD
4	Moustapha	SECK	Gaindé 2000
5	Yancouba	BODIAN	Trade point
6	Médoune Ndir	DIAW	Trade point
7	Fatou	GUEYE	FERLO SA
8	Aminata	DIA	ADIE
9	Ibrahima	THIAM	CNES
10	Gildas	GUEBRE	GIM-UEMOA
11	Massène	GADIAGA	Douanes
12	Khady	BA	DCE/MCESI
13	Oumar Alousseynou	DIA	DCE/MCESI
14	Mamadou	SOW	Trade point

Activités

- ✓ Débriefing du module 1
- ✓ Projection de la vidéo du module 2
- ✓ 30 mn de préparation au chat
- ✓ 1h de chat avec Pierre BERENDES
- ✓ Consigne pour le test en ligne

Durant le chat, le groupe Sénégal a posé un certain nombre de question, parmi lesquelles on peut retenir :

- SNQ1: Existe-t-il une véritable corrélation entre le développement du e-Gouvernement et celui du e-commerce?
- SNQ2: Comment faire pour améliorer l'interactivité entre les gouvernants et les citoyens dans le cadre du e-gouvernement ?
- SNQ3: Comment faire face au problème de sécurité que peut poser le e-gouvernement ?

Les réponses du formateur :

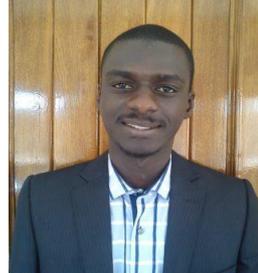
- SNQ1 : Oui bien sûr car une des composantes du e-Gouvernement, c'est la relation G2B et G2C ... c'est aussi que l'État et les pouvoirs publics peuvent jouer un rôle de modèle pour initier de nouvelles technologies comme par exemple l'adoption de la signature électronique.
- SNQ2: il y a quelques exemples dans le cours...
- SNQ3: la sécurité est un point important mais pas un frein... ne vous focalisez pas dessus il y a juste les règles de l'art à respecter.

Côté technique

Nous avons été déconnectés du chat pendant une vingtaine de minutes à cause d'un problème de connexion internet. Le matériel audio était défectueux.

Conclusion

Cette session a été très intense et riche pour les participants. La projection vidéo et les échanges durant la phase de préparation ont permis une meilleure appréhension des concepts de base de l'administration électronique ainsi que les barrières et opportunités liées à son développement en Afrique.

			
<p>Aboubacar NDIAYE Trade Point Sénégal Email : ndiayeabou@gmail.com Tel : 77 656 18 56</p>	<p>Massamba NDAO SDEAI/CCIAD CCI Sénégal Email : sdeai@gmail.com</p>	<p>Moustapha SECK Senior Business Analyste GAINDE 2000 Email:moustapha.seck@gai nde2000.sn</p>	<p>Massène GADIAGA Direction Générale des Douanes/MEF Masgadiaga@douanes.sn Tel : 77 651 50 24</p>
			
<p>Yancouba BODIAN Trade Point Senegal Email: Ytombon@gmail.com Tel: 77 566 32 65</p>	<p>Fatou GUEYE Responsable Marketing FERLO SA mail:fatou.queye@ferlosn.com m Tel : 76 529 90 26</p>	<p>Medoune Ndir DIAW Informaticien Trade Point Senegal Email : medounediaw@gmail.com Tel : 77 516 18 06</p>	<p>Ibrahima THIAM Patronat/CNES Email : ithiam36@yahoo.fr Tel : 77 302 56 16</p>
			
<p>Aminata DIA Ingénieur ADIE Email : aminata.dia@adie.sn Tel : 77</p>	<p>Papa GUEYE BSLC/DPJ/MINT papagueye.cybercrime@inteur.gouv.com Tel : 77 246 53 91</p>	<p>Mamadou SOW Chef du Département des Operations Trade Point Email : masow@tpsnet.org tel : 77 651 79 54</p>	<p>Khady BA DCE/MCESI Email : xadiba20032003@yahoo.fr Tel : 33 820 44 94</p>
			
<p>Fara Makha DIOP MCESI/DCE/point focal Email : makhafara@yahoo.fr tel : 77 649 55 88</p>	<p>Oumar Alousseynou DIA MCESI/DCE/tuteur technique Email : alousseundia@hotmail.com Tel : 77 508 87 68</p>		

Annexe 17 - Rapport de session - Lomé (Togo)**Nom du cours : La pratique du commerce électronique****Numéro de session : 2****Date : 31 mars au 04 avril 2014****Pays : Togo****Ville : Lomé****Nom du tuteur : DARAGO Rachid****Participants présents à cette session :**

	M. /Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	M	Rachid	DARAGO	
2	M	K. Damnam	BAGOLIBE	
3	M	Kokou Amétépé	NOUSSIA	
4	M	Komla Apélétey	AMOUZOU	
5	M	Michel	TAMEKLOE	
6	M	Kofi Seme	AMEDON	
7	M	P. Akpadadjao	TABOU	
8	M	Mipagyendou	TCHABLY	
9	M	Dodzi Yawovi Sylvanus	AWUTEY	
10	M	Yao Sena	FEDA	
11	M	Mensah	AMOUZOU	
12	M	Kadiri	OURO-AGORO	
13	M	Ankou	KOEZI	
14	M	Ayékotan Ayaovi	AKPAKI	
15	M	Etsri	EKLOU- TAKPANI	
16	Mme	Joelle	SAYALA AJAVON	
17	M	Komi-Agboalete	AMEDON	
18	Mme	M. Ambroisine	AZODODASSI	
19	M	K. Sewavi	EDJIDOMELE	

Participants en retards ou absents:

	M./Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	Mme	Ahouefa	TOGNI	Absent pour raison administrative
2	M	Stephan	AKAYA	Absent pour raison administrative
3	M	Kossi	N'SOUGNE	Absent sans excuse
4	M	Comlan Eli-Eli	N'SOUKPOE	Absent sans excuse
5	M	M. Owolabi	RAMANOU	Absent pour raison administrative
6	M	Komi	AMENKEY	Absent pour raison administrative

Activités

La deuxième séance de travail du cours de formation à distance sur la pratique du commerce électronique a eu lieu comme d'habitude au campus numérique de la francophonie à l'université de Lomé (UL), ce mardi 01 avril 2014 à 9 heures 30 minutes (heure locale).

Le module 2 portant sur l'e-Gouvernement a été projeté aux participants pendant environ 1h 10 minutes. Ce module a permis aux participants de (i) définir le périmètre de l'administration électronique, (ii) connaître les principaux obstacles au développement de la cyber administration, (iii) identifier les avantages

liés à la mise en œuvre d'une administration électronique, (iv) comprendre l'impact de l'administration électronique sur le e-commerce et enfin (v) évaluer l'état des lieux de l'administration en ligne en Afrique de l'ouest.

Une pause-café de 20 minutes a été observée par les participants, tout juste après la présentation du module 2.

Au retour de la pause, le chat de la CEDEAO a débuté à 11 heures et a pris fin à 12 heures. Les participants ont posé leurs questions à l'instituteur Pierre Berendes et son équipe en ligne. Les questions qui n'ont pas eu de réponses seront postées sur le forum du cours.

Conclusion

La séance a pris fin aux environs de 13 heures (Heure locale) sur une note de satisfaction totale des participants.

Fait à Lomé, le 04 avril 2014.

Rachid Darago
Tuteur Technique

Annexes

Annexe 1 – Liste des participants



Annexe 18 - Rapport de session, Bamako (Mali)

Rapport de Session

Cours à distance sur la pratique du commerce électronique

Module 2 : e_Gouvernement

Pays : Mali

Ville : Bamako

Date : le 01 avril 2014

Tuteur : Moriba CAMARA

Participants présents à cette session

	M. /Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	M	Moussa Mady	SISSOKO	DNCC
2	M	Monzon	KONE	DNCC
3	M	Chiaka	TANOUE	DGD
4	M	Abdoul Kader	KONDO	CNPM
5	M	Idrissa	KONE	OMATHO
6	M	Hafizou	ABDOU	DNCC
7	M	Amadou	GUIRE	DNCC
8	Mme	Bintou	BAH	APEX MALI
9	M	Mahamoudou	ALMOUSTAPHA	DNCC
10	M	Oumar	BAMBA	DNCC
11	M	Moussa Amadou	MAIGA	DNCC
12	Mme	Kongho	ABBA	DNCC

Participants absents :

	M./Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	Mamadou	TRAORE	CCIM	
2	Nonsé	TRAORE	CCIM	
3	Moussa Mady	SISSOKO	DNCC	DNCC (en mission)
4	Balamoussa	KEITA	DNCC	Raison de service
5	Mahamet	DICKO	DNCC	
6	Issiaka	DOUCOURE	DNCC	Raison de service

Observateur ou officiel :

	M./Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	M	Abdoul Karim	SISSOKO	Directeur National Adjoint du Commerce.
2	M	Moriba	CAMARA	Tuteur formation

Activités

Présentation du module 2 : e_Gouvernement

Après la projection de la présentation, des commentaires sur le module ont été faits dans la salle par les participants. Ils ont apprécié la qualité du cours.

Le Chat

Chaque participant a préparé et posé au moins une question au chat.

- Des participants ont eu la réponse à leur question tandis que d'autres n'ont eu aucune réponse.

Coté technique

La salle de formation était équipée de vidéo projecteur, de connexion Internet et d'ordinateurs portables. A cette session, chaque participant a apporté son ordinateur portable.

Avant de commencer le chat, le tuteur a donné aux nouveaux participants les codes d'accès à la plate-forme et leur a montré le principe de fonctionnement du site.

A la suite du chat, le tuteur a expliqué aux nouveaux participants, comment traiter le test individuel et le questionnaire d'opinion. Ils exécuteront ces tâches avant la prochaine session.

Pour le traitement des exercices du test d'évaluation, des participants ont eu des difficultés dans la formulation de certaines questions qui d'après comportaient des

Le matériel pédagogique

Les nouveaux participant a reçu à leur tour leur clef USB du cours.

Conclusion

Cette session s'est bien déroulé dans l'ensemble, cependant, tous les participants présélectionnés n'étaient pas encore présents à cette deuxième journée

Annexe1**Liste des participants**

	M. /Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	M	Moussa Mady	SISSOKO	DNCC
2	M	Monzon	KONE	DNCC
3	M	Chiaka	TANOU	DGD
4	M	Abdoul Kader	KONDO	CNPM
5	M	Idrissa	KONE	OMATHO
6	M	Hafizou	ABDOU	DNCC
7	M	Amadou	GUIRE	DNCC
8	Mme	Bintou	BAH	APEX MALI
9	M	Mahamoudou	ALMOUSTAPHA	DNCC
10	M	Oumar	BAMBA	DNCC
11	M	Moussa Amadou	MAIGA	DNCC
12	Mme	Kongho	ABBA	DNCC

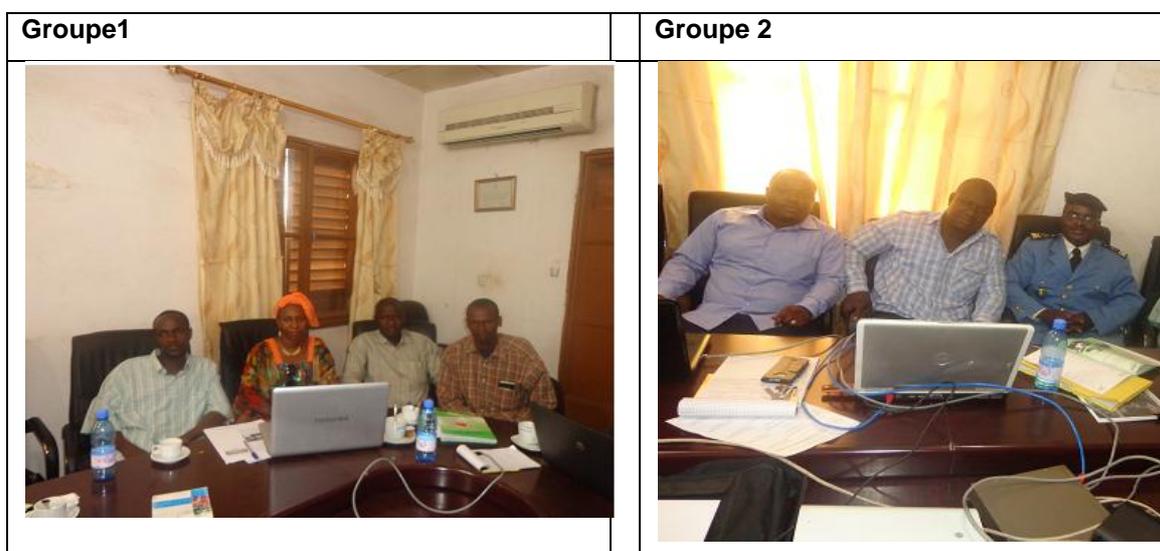
Participants absents :

	M./Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	Mamadou	TRAORE	CCIM	
2	Nonsé	TRAORE	CCIM	

3	Moussa Mady	SISSOKO	DNCC	DNCC (en mission)
4	Balamoussa	KEITA	DNCC	Raison de service
5	Mahamet	DICKO	DNCC	
6	Issiaka	DOUCOURE	DNCC	Raison de service

Observateur ou officiel :

	M./Mme	Prénom	Nom	Commentaires
1	M	Abdoul Karim	SISSOKO	Directeur National Adjoint du Commerce.
2	M	Moriba	CAMARA	Tuteur formation

Photo des groupes de participants



Annexe – Liste des participants inscrits au programme à Lomé (Togo)

N°	NOM	PRENOMS	TITRE	DEPARTEMENT
1	DARAGO	Rachid	Economiste-Ingénieur en e-commerce	MCPSP
2	BAGOLIBE	K. Damnam	Ingénieur en Informatique	ART&P
3	N'SOUKPOE	Comlan Eli-Eli	Avocat	SCP MARTIAL AKAKPO&ASSOC IES
4	AMOUZOU	Komla Apélétey	Juriste	MCPSP
5	TAMEKLOE	Michel	Gestionnaire	TOGO TELECOM
6	AMEDON	Kofi Seme	Chef département Marketing	TOGO TELECOM
7	TABOU	P. Akpadadjao	Responsable Facturation	TOGO TELECOM
8	RAMANOU	M. Owolabi	Directeur Ingénieur Consultant	SOCIETE DSI
9	TOGNI	Ahouefa	Juriste	MCPSP
10	FEDA	Yao Sena	Informaticien	MCPSP
11	AMENKEY	Komi	Ingénieur des travaux statistiques	MCPSP
12	AMOUZOU	Mensah	Chef Projet E-gouv	MPEN
13	AKAYA	Stephan	DG	CHRONO BUSINESS
14	KOEZI	Ankou	Magistrat	Cours de Justice
15	AKPAKI	Ayékotan Ayaovi	DG	AFRIINCOMES
16	EKLOU-TAKPANI	Etsri	Responsable	CHRONO BUSINESS
17	SAYALA AJAVON	Joelle	Representante commerciale	CHRONO BUSINESS
18	N'SOUGNE	Kossi	Responsable technique	CHRONO BUSINESS
19	AMEDON	Komi-Agboalete	Chef department systeme-réseau	UTB
20	AZODODASSI	M. Ambroisine	Journaliste	Savoir News
21	EDJIDOMELE	K. Sewavi	Informaticien	MCPSP
22	AWUTEY	Dodzi Yawovi Sylvanus	Juriste	ART&P
23	OURO-AGORO	Kadiri	Juriste	ART&P
24	TCHABLY	Mipagyendou	Chef d'entreprise	AGICOM
25	NOUSSIA	Kokou Amétépé	DG	Full Marketing

Annexe 19 - Rapport de fin de cours – Conakry, Guinée

Titre : la Pratique du Commerce Electronique

Lieu de formation : Centre de Référence du Ministère du Commerce

Pays : Guinée, Ville : Conakry

Durée du cours : 24 mars au 21 avril 2014

Tuteur Technique : Saikou Yaya Baldé

Aperçu du cours

La formation à distance organisée par la CNUCED à l'intention des pays membres de la CEDEAO, a enregistré la participation de 19 personnes issues du milieu public, privé et scolaire.

Objectif du cours

Le cours a eu pour objet d'une part de familiariser les participants à la pratique du commerce électronique et d'autre part de contribuer à l'implantation à leur manière au développement du Commerce Electronique en Guinée.

Programme de travail

Le cours s'est déroulé pendant cinq semaines à compter du 24 mars au 21 avril 2014. Des clés USB ont été distribuées aux participants au titre de support pédagogique. Chaque semaine a servi à l'étude d'un module, soit cinq modules dans l'ensemble. Pour passer à l'étude d'un module à l'autre, les participants avaient l'obligation de faire un test sur le module étudié ainsi que de répondre au questionnaire d'opinion. Les mardis étaient consacrés à la projection vidéo (11h à 13h) et également à la session chat qui avait lieu de 13h à 14h GMT. Tout cela sous la supervision du Tuteur Technique.

Commentaires sur les modules

De l'avis général, les modules ont été bien présentés et étaient également de bon aloi. Les participants ont exprimé le souhait de recevoir un jour au pays un formateur sur cette thématique.

Le module 4 était assez technique selon les participants car ils n'avaient pas une formation approfondie en informatique.

Côté technique

Délestages de courant électrique ont été le lot quotidien de certaines semaines. Cet état de fait, a eu un impact négatif sur la connexion.

En plus, toujours du fait des délestages un seul ordinateur portable a servi à tour de rôle à plusieurs participants pour s'acquitter du test d'évaluation.

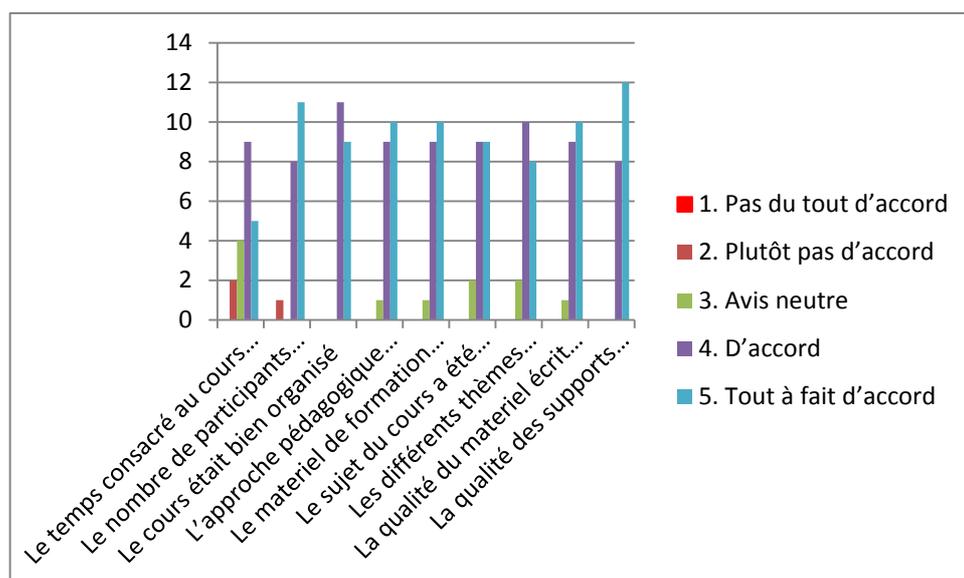
Conclusion

La programmation et l'exécution du cours ont été saluées par l'ensemble des participants. Des participants expérimentés, qui pouvaient animer la cellule nationale sur le commerce électronique n'ont pas fait les tests d'évaluations, ce qui est fort déplorable.

Les participants ont promis de créer un réseau pour garder le contact et également de faire à leur niveau des sensibilisations sur la pratique du commerce électronique.

Annexe Guinée

Nom Prenom	Email	Pays	m1	m2	m3	m4	m5	Moyenne
Saikou Yaya Balde	sybalde2012@gmail.com	gn	9.61	10	8.83	8.35	9.5	9.26
Bountou Sylla	syllaboutou@gmail.c...	gn	7.84	9.66	8	8.96	10	8.89
Sano Odia	odiasano@yahoo.fr	gn	8.33	9.66	7.67	8.28	10	8.79
fatoumata Binta Keita	fatoumatabintak@gmai.c	gn	7.75	9.66	8.17	8.17	10	8.75
Salématou Bangoura	sbangoura@yahoo.fr	gn	9.51	9.31	7.5	8.64	8.5	8.69
Bano Bah	banokenema@gmail.com	gn	8.63	8.93	9	7.62	9	8.64
Saidou Diallo	saidiallo55@yahoo.fr	gn	9.61	9.59	8.17	6.75	8.5	8.52
Mamadou Saliou Diallo	sallsaidou30@gmail.com	gn	7.94	10	6.5	9.09	9	8.51
FODE MAMOUDOU CAMARA	camara75@yahoo.fr	gn	9.71	7.55	7.67	8.37	7.5	8.16
Sidy Mamadou Diallo	sidymed@yahoo.fr	gn	7.84	8.31	9	7.09	8	8.05
Alpha Ibrahima Fadiga	fkibro27@gmail.com	gn	7.75	8.22	7.33	5.77	9.33	7.68
Ibrahima Diallo	leibro83@yahoo.fr	gn	6.76	7.69	8	5.82	10	7.65
Ibrahima Camara	camibrahima@gmail.co...	gn	7.4	7.76	5.67	7.3	10	7.63
Boubacar Bah	doudoubomboly@yahoo..	gn	5.59	10	7.33	4.63	10	7.51
Fatimatou Balde	fati.balde@yahoo.fr	gn	6.18	8.19	8.33	6.67	8	7.47
M'Mah Sylla	mahsy@yahoo.fr	gn	5.98	7.45	7	6.91	9	7.27
Mariama Loulou Diallo	louloudia2@yahoo.fr	gn	8.33	6.12	5.33	6.34	8	6.82
Aboubacar Sidiki Keita	guinne1@gmail.com	gn	6.57	6.07	5.83			3.69

Annexe 20 : Questionnaire d'opinion de fin de face-à-face**Questionnaire d'opinion de fin de cours – Dakar 12 mai 2014****Commentaires sur le contenu du cours et/ou l'organisation:**

- Bien organisé et l'organisation est venue à son heure, beaucoup de techniques que je n'ai pas encore maîtrisées concernant les moteurs de recherches. Je trouverai intéressant qu'on les maîtrise d'avantages pour pouvoir se lancer dans la conception et la gestion même de ses méthodes.
- Le contenu du cours était vraiment d'actualité dans le domaine du commerce électronique.
- Les cours dans l'ensemble ont été très riches en enseignement surtout par rapport au fonctionnement du e-commerce. L'organisation à mon avis a été une réussite dans la mesure où pendant les trois jours, les cours sont restés interactifs.
- Scinder les supports de cours en volume plus digeste. Mise en place de note partagée.
- Très bonne formation. A multiplier et surtout à développer la formation des formateurs.
- Faire participer plusieurs formateurs.
- Prévoir quatre à cinq jours car le temps était très court.
- Le contenu était riche et beaucoup de cas pratiques.
- Le contenu du cours est très en adéquation avec les objectifs visés.
- Très adaptés à nos besoins.
- Solutions pratiques et simples.
- Orientation et accompagnement avec des méthodologies récentes.
- Le contenu était très bien, mais la partie pratique doit être améliorée. Il s'agira ici d'organiser des séances d'exercices pratiques.
- Je remercie la CNUDED et ses partenaires pour l'organisation de cette session de formation consacrée à la pratique du commerce électronique. Personnellement, je n'ai jamais suivi un cours aussi complet, aussi précis et aussi riche que celui que je suis actuellement, et ceci grâce aussi à la compétence reconnu du formateur Pierre. Nous portons désormais la lourde tâche de porter dans chacun de nos pays respectifs, la responsabilité de faire connaître à l'ensemble des opérateurs économiques et entreprises de tous les enjeux liés au commerce électronique et les accompagner dans la mise en œuvre effective de politiques de commerce électronique.
- J'ai été ravi d'apprendre le marketing digital et tout ce qu'on peut faire avec les réseaux sociaux. Je suis aussi heureux de découvrir des nouveaux moteurs de recherche.

- Mettre l'accent sur la pratique dans l'utilisation des outils ou programmes informatiques présents dans les modules.
- L'ensemble des modules étaient bien élaboré et répond à nos attentes.
- Le rythme du cours était très accéléré.

Autres suggestions/recommandations:

- Multiplier ces genres de séminaires pour ratisser large et toucher le maximum d'individus.
- Que l'accompagnement de la CNUCED aille au-delà de cette session de formation. Nous aimerions l'avoir à nos côtés pour la réalisation des projets que les uns et les autres ambitionnent pour la suite.
- Délocaliser la tenue des ateliers, surtout pour les ressortissants.
- Bénéficier de l'expertise de personnes du domaine, pour l'accompagnement dans la mise en œuvre sous régional.
- Mettre en place un réseau comme la suggéré le groupe.
- Ces cours doivent être diffusés encore plus largement.
- Plus de temps devrait être consacré à ce cours.
- Plus d'explications sur les moteurs de recherches.
- Je suggère aussi, suite à ce séminaire, d'organiser des stages d'imprégnations pour le e-commerce. Il est intéressant pour nous, comme nous ne sommes pas habitués à cette pratique, d'acquérir de l'expérience.
- Mettre beaucoup plus l'accent sur des TIC au profit des opérateurs économiques.
- Alléger le programme en ajoutant une journée pour que cela ne soit pas trop lourd. Ensuite prévoir un après-midi de libre pour des activités touristiques d'ensemble ou individuelles.