



PAGE 3: B. VOTRE PROFIL

Q1: Respondent details

Nom	KOUAME Kouakou Narcisse
Organisation	Ministère du Commerce
Adresse électronique	narcisse.kouame@gmail.com
Téléphone	+22548436198

Q2: Pays ou territoire douanier

CÔTE D'IVOIRE

Q3: Organisation

Secteur public

PAGE 4: C. VOTRE CAS D'EXPÉRIENCE

Q4: Titre du cas d'expérience

L'Etat de préparation de la Côte d'Ivoire au Commerce électronique

Q5: Objet du cas d'expérience

Développement du commerce électronique et efforts déployés en vue de combler le "fossé numérique".

Q6: Description succincte du cas d'expérience

Le cas d'expérience suivant fait un focus sur l'état de préparation de la Côte d'Ivoire au commerce électronique, tel que défini par l'OMC, à savoir: "la production, publicité, vente et distribution de produits par les réseaux de télécommunication".

Le commerce électronique étant un domaine nouveau, la plupart des pays, et notamment les pays en développement, se doivent de remplir certaines conditions leur permettant d'y mieux prendre part. C'est ce que certains experts ont appelé l'état de préparation au commerce électronique.

De fait, la question du commerce électronique est de plus en plus discutée et à l'ordre du jour dans les grandes tribunes internationales telles que l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), la Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement (CNUCED) et l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Bien qu'aucun mandat n'ait encore été donné aux Membres pour entamer des négociations à proprement dit, ceux-ci ont convenu, lors de la Conférence Ministérielle de l'OMC Nairobi, de poursuivre les discussions sur le sujet.

Pour le moment, ces discussions laissent entrevoir des divergences entre Membres. La CNUCED, de son côté multiplie activités et publications dans le but de préparer et améliorer la participation des États au commerce électronique.

Q7: Partenaire de financement

Donateur bilatéral, Organisation multilatérale,
Partenaire Sud-Sud, Secteur privé, ONG

Q8: Type de projet/de programme

Un seul pays

Q9: Votre cas d'expérience sous forme de texte

I- CADRE GÉNÉRAL DE L'ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE EN CÔTE D'IVOIRE

Dans un pays, pour participer au commerce électronique en général, il est nécessaire de familiariser la population nationale à l'environnement numérique de façon globale.

À cet effet, le gouvernement ivoirien a entrepris plusieurs réformes dans le secteur qui touchent non seulement à la gouvernance mais aussi à l'économie du paysan général.

En effet, depuis quelques années, le gouvernement teste plusieurs solutions dématérialisées dans divers domaines afin d'affiner son aptitude aux transactions électroniques. Ces solutions sont entre autre:

- L'inscription et le paiement en ligne pour les élèves des établissements publics d'enseignement,
- la déclaration d'impôt en ligne,
- les formalités d'import/export dématérialisées à travers le Guichet Unique du Commerce Extérieur,
- le paiement des factures publiques d'électricité et de l'eau par des moyens électronique et à distance,
- la délivrance d'autorisation de la pratique du e-commerce au niveau national aux acteurs du secteur privé,
- l'enseignement à distance, et
- le passage de la télévision analogique à la télévision numérique terrestre (TNT).

Toutes ces réformes dirigent progressivement le pays vers une pleine participation au commerce électronique mondial. Cependant, sans une législation claire et efficace, les usagers et les e-commerçants ne se sentent pas en sécurité dans la pratique de leurs activités. C'est pourquoi, la Côte d'Ivoire a adopté des lois et règlements qui régulent le secteur.

II- CADRE RÉGLEMENTAIRE

La sécurité et la confiance sont essentielles pour créer un environnement propice au commerce électronique.

Idéalement, cela impliquerait, entre autres choses, des cadres juridiques et réglementaires qui facilitent le commerce sans papier des biens et services, la protection des consommateurs, la protection des données, les mesures pour contrer la cybercriminalité et l'accès au marché. Ceux-ci doivent trouver un équilibre entre la facilitation du commerce et de la conformité, ainsi que la cohérence entre les cadres juridiques internationaux, régionaux et nationaux pertinents. A cet effet, la Côte d'Ivoire a adopté un certain nombre de textes pour s'y conformer. Ainsi, sur le site du Ministère du Commerce, (<http://commerce.gouv.ci/e-reglementation.php>) l'on peut voir la liste des textes qui régulent l'environnement de l'économie numérique. Le signal fort que l'Etat de Côte d'Ivoire a envoyé, c'était de créer un Ministère des Postes et de l'Economie Numérique.

Ci-dessous les lois et règlements qui régulent les transactions électroniques en Côte d'Ivoire :

- Loi N° 2013-546 du 30 juillet 2013 relative aux transactions électroniques
 - Loi N° 2013-450 relative à la protection des données à caractère personnel
 - Loi N° 2013-451 relative à la lutte contre la cybercriminalité
 - Loi sur la protection des consommateurs adoptée par le Parlement Ivoirien le 6 juin 2016 et aussi l'ordonnance N° 2012-293 du 21 mars 2012 relative aux Télécommunications et aux TIC qui contient des nombreuses dispositions de protection du consommateur.
- Au niveau institutionnel, outre le Ministère en charge de l'économie numérique, d'autres agences spécialisées régulent le secteur à savoir :
- ARTCI : l'agence de régulation des télécommunications en Côte d'Ivoire
 - ANSUT : l'Agence Nationale pour le Service Universel des Télécommunications
 - AIGF : l'Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences Radioélectriques.

III- L'EXISTANT DU E-COMMERCE EN CÔTE D'IVOIRE

Le commerce électronique est entré dans l'habitude des ivoiriens avec des jeunes entreprises. Ces entreprises tentent de proposer des articles qui entrent dans le quotidien des consommateurs ivoiriens avec diverses combinaisons de paiement et mise à disposition de leur produit. En voici quelques-unes énumérées ci-dessous :

1- Jumia

Jumia fait partie du Groupe Africa Internet Holding. Fondé en 2012 par l'incubateur de start-up allemand Rocket Internet, Jumia commercialise sur sa plateforme des milliers de produits, allant de l'électroménager aux articles de la mode en passant par le cosmétique et les produits électroniques. Jumia est un véritable magasin en ligne. Il est appelé souvent l'Amazon de l'Afrique. Jumia permet à des commerçants locaux accroître leur visibilité en ligne en proposant leurs produits sur la plateforme

Jumia détient son propre entrepôt qui offre une grande capacité de stockage et intègre la technologie et les installations nécessaires pour l'optimisation d'une stratégie logistique multicanal.

Au mois de mai 2015, c'était 500 000 visiteurs uniques mensuels, un assortiment de plus de 50 000 références réparties dans 20 catégories, 1000 commandes satisfaites tous les jours. En 2014, Jumia a enregistré une croissance mensuelle des ventes de 14% rien que dans la catégorie Fashion.

Jumia Côte d'Ivoire signe de nombreux partenariats (avec des artisans et des petits vendeurs locaux et des grandes surfaces) et/ou lance de nouveaux produits. Infinix, Innjoo, Apple reconditionnés autant d'offres inédites ont été introduites pour la première fois en Côte d'Ivoire par Jumia. Ajoutée à cela, l'ouverture récente d'un service dédié pour répondre rapidement et spécialement aux besoins des entreprises.

C'est pour soutenir une telle croissance et honorer sa promesse de livrer n'importe quel article commandé sur son site dans n'importe quelle ville du pays en 5 jours, que Jumia s'est doté d'un entrepôt unique, à la hauteur des enjeux logistiques.

Il est à signaler que Jumia a rachetée/ou fusionné avec plusieurs autres plateformes qui existaient dans le secteur en Côte d'Ivoire. Il s'agit notamment de kaynu.ci, vendito.ci, jovago.ci, hellofood.ci, carmundi.ci etc.

2 – Afrimarket.ci

La particularité de ce site de e-commerce, c'est qu'il permet à la diaspora de faire des achats au profit de la famille restée en Afrique. En effet, si vous êtes par exemple en Europe et que vous voulez envoyer un sac de riz, un mouton pour la fête de la Tabaski, ou encore du ciment pour construire une maison, Afrimarket.ci a développé un concept pour cela. Pour résumer, nous dirons que cette plateforme permet à l'expéditeur situé à l'étranger qui souhaite subvenir aux besoins de ses proches en Afrique de choisir directement sur le catalogue en ligne et les produits seront livrés. Il faut signaler aussi que le site local permet de payer directement ses achats avec de la monnaie mobile. Cela règle quelque peu le problème des frais de transferts d'argent très élevés auxquels fait face la diaspora africaine.

3 – Pdastore

C'est une plateforme spécialisée dans la distribution d'appareil électronique de communication tels que les téléphones mobiles, Smartphones, Tablettes, Notebooks, Accessoires et tous autres appareils informatiques de dernière génération ainsi que des antivirus en ligne.

4 – Kenneur.net

C'est une plateforme web qui se présente comme un véritable réseau social de commerce en ligne. Il fonctionne comme le modèle de sites d'annonces gratuites permettant aux utilisateurs d'acheter et vendre des biens ou des services recherche d'emploi.

5- myspeedmarket

Filiale du groupe ivoirien Agronomix, elle se présente comme la première plateforme du e-commerce entièrement consacrée à la vente des produits agricoles locaux et leurs dérivées. Myspeedmarket vend des produits viviers de première consommation, de la viande fraîche et/ou fumée élevée localement, du miel produit par le groupe et des produits finis transformés en Côte d'Ivoire.

6-SODECI / CIE

La SODECI c'est la Société de Distribution d'Eau en Côte d'Ivoire et le CIE est la Compagnie Ivoirienne d' Electricité. Depuis l'année 2015, les abonnés à ces structures publiques ont la possibilité de régler leurs factures par e-banking ou monnaie électronique (Orange Money, MTN Mobile Money et Flooz).

7-Abidjan.net

Mise en ligne depuis 1998 , Abidjan.net est le premier portail africain francophone de presse en ligne. En effet, Abidjan.net diffuse des informations générales d'ordres politique, économique, social et culturel en Côte d'Ivoire avec une ouverture à l'international à travers les journaux partenaires et certaines agences presse (AIP, APA, AFP, Reuters, Xhinua).La crédibilité des informations véhiculées, la diversité et la qualité de son contenu, le rendent incontournable en Côte d'Ivoire. Abidjan.net permet aux l'achat des journaux en ligne.

Cette liste d'entreprises présentées ci-dessus n'est qu'une partie des entreprises travaillant dans le e-commerce en Côte d'Ivoire.

Cependant, ces structures tentent tant bien que mal d'imposer cette forme de commerce en Côte d'Ivoire, car les difficultés, il y en a, et beaucoup reste à faire.

IV- LES OBSTACLES AU DÉVELOPPEMENT DE LA MARCHÉ VERS LA PLEINE EXPLOITATION DU POTENTIEL DU E-COMMERCE EN CÔTE D'IVOIRE

L'un des éléments important à poursuivre pour parachever le cadre règlementaire du secteur, c'est la promulgation de

la loi sur la consommation qui prend en compte plusieurs aspects des transactions électroniques. Le vide juridique dans bien des aspects du e-commerce en Côte d'Ivoire constitue l'une des raisons pour lesquelles des grandes entreprises du e-commerce telles Amazon, Paypal ou encore eBay pour ne citer que celles-là.

L'autre difficulté que rencontrent les professionnels du e-commerce c'est le manque d'une véritable chaîne de logistique permettant de livrer rapidement les produits à la clientèle. La poste qui devait jouer ce rôle au premier plan est quasi absente des transactions électroniques. Cette situation fait que les entreprises qui exercent dans le domaine sont obligées d'effectuer des investissements supplémentaires pour pouvoir livrer leurs marchandises.

L'aspect paiement est toujours en développement. En effet, contrairement aux entreprises des pays développés, qui proposent un paiement sécurisé via PayPal, chez celles exerçant en Côte d'Ivoire, le client paie à la livraison et le plus souvent en espèces, si bien que le vendeur est obligé d'attendre la fin du processus avant de pouvoir être réglé. Toutefois, une alternative a été trouvée avec les paiements mobiles avec des entreprises de téléphonie mobile (Orange Money, MTN Mobile Money, et Flooz de MOOV).

A cela il faut ajouter le faible taux de pénétration de l'internet et le coût encore trop élevé pour l'accès à la bande large et à l'électricité.

V- OPPORTUNITES ET PERSPECTIVES

Le commerce électronique est une belle opportunité à saisir en Côte d'Ivoire. En effet, ce type de commerce pourrait permettre à la Poste de Côte d'Ivoire qui est plongée dans une léthargie depuis des années, de se moderniser et de s'approprier la chaîne logistique de distribution des colis.

La présence des entreprises comme Jumia ou Kaymu ont permis à des petits commerçants et à des PME de rendre leurs produits visibles par le consommateur ivoirien et de multiplier ainsi leur vente.

Certaines entreprises exerçant dans le domaine ont dû sous-traiter le service de livraison des produits avec des jeunes ivoiriens, ce qui a contribué à la création d'un nouveau secteur de livraison à domicile qui n'était pas très développé. En ce qui concerne les perspectives, l'Etat poursuit ses actions pour améliorer l'environnement du e-commerce en Côte d'Ivoire. Les infrastructures devant permettre l'obtention d'une bande large abordable, se mettent en place. Le Gouvernement envisage opérer une diminution conséquente du coût d'internet. Dans le mois d'avril dernier, le Gouvernement ivoirien, à travers son Ministre du Commerce a affirmé le soutien de la Côte d'Ivoire à la future initiative « Aid for e-trade », qui permettra sans doute aux pays en développement à l'instar de la Côte d'Ivoire, d'exprimer leurs besoins liés à la question. Le développement des TIC est soutenu par une véritable volonté politique en Côte d'Ivoire. C'est pourquoi un Ministère entièrement dédié à la Poste et à l'Economie Numérique a été mis en place.

En dehors de la lutte contre la cybercriminalité et les différentes réformes sur le cadre juridique, le gouvernement ivoirien a initié un vaste plan de développement des TIC à travers des axes principaux suivants : les infrastructures, l'accessibilité aux services le développement d'une expertise nationale et la mise en place de la zone franche technologique VITIB à Grand-Bassam. En plus il faut signaler l'ouverture d'une grande école entièrement dédiée aux nouvelles technologies : l'Ecole Supérieure Africaine des TIC (ESATIC).

Q10: Enseignements tirés

Nous retiendrons que l'écosystème du commerce électronique est en pleine gestation en Côte d'Ivoire.

La population s'habitue progressivement aux transactions électroniques et ils en demandent de plus en plus. Toutefois des facteurs limitant tels que l'insuffisance d'infrastructures modernes adéquats, une bande large internet encore trop coûteuse, un réseau de distribution de colis inefficace, restent à corriger.

C'est pourquoi la mise en œuvre de l'initiation « Aid for e-trade » lancée en avril dernier à la CNUCED est très attendue, et ce, afin de créer un cadre de référence pour le soutien des pays à faible revenus et les aider à participer à ce nouveau type de commerce en plein essor.
