



ECOWAS REGIONAL COMPETITION AUTHORITY  
AUTORITÉ RÉGIONALE DE LA CONCURRENCE DE LA CEDEAO  
AUTORIDADE RÉGIONAL DA CONCORRÊNCIA DA CEDEAO



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Ministère du Commerce, de l'Artisanat  
et de la Consommation locale

## ETUDE DU MARCHÉ NUMÉRIQUE

### QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DES ENTREPRISES OPÉRANT DANS LE SECTEUR DES PLATEFORMES FINANCIÈRES NUMÉRIQUES

Conformément à son mandat, l'Autorité Régionale de la Concurrence de la CEDEAO (ARCC), en collaboration avec les ministères/organismes responsables de la concurrence et de la protection des consommateurs et les régulateurs compétents des États membres, entreprend une étude de marché sur le marché numérique. L'étude vise à évaluer l'état de la concurrence et du bien-être des consommateurs sur le marché numérique et à permettre à l'ARCC et aux parties prenantes concernées des États membres de mieux comprendre la dynamique d'un marché en pleine évolution stimulé par les innovations et les changements dans les préférences des consommateurs.

**N.B : Veuillez utiliser des feuilles d'écriture supplémentaires si l'espace prévu n'est pas suffisant.**

## INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE

<b>NOM DE L'ENTREPRISE</b>	
<b>ADRESSE, E-MAIL ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE L'ENTREPRISE</b>	
<b>NOMBRE D'EMPLOYÉS</b>	
<b>NOMBRE DE SUCCURSALES ET LEUR LOCALISATION</b>	
<b>ACTIONNARIAT DE L'ENTREPRISE (Y COMPRIS LES NOMS ET LES POURCENTAGES D'ACTIONS DE CHAQUE ACTIONNAIRE)</b>	
<b>ANNÉE DE CRÉATION</b>	
<b>NOM ET TITRE DU POSTE DU RÉPONDANT</b>	
<b>COURRIEL ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU RÉPONDANT</b>	

1. Dans le secteur des plateformes financières numériques, dans lequel des domaines suivants s'inscrit dans votre champ d'activité ?

- a) une plateforme financière numérique
- b) Intermédiaire dans le cadre d'une transaction financière
- c) Mobile Money
- d) Portefeuille mobile
- e) Application bancaire
- f) Application de microfinance
- e) Demande de transfert d'argent (versement)
- f) Plateforme boursière en ligne
- g) Autres, précisez .....

2. Veuillez indiquer dans le tableau ci-dessous les types de produits et services que vous vendez ou offrez en relation avec votre plateforme financière numérique et les prix, frais et charges applicables pour chaque produit/service, pour les années 2021, 2022 et 2023. (Veuillez noter que ces informations peuvent être fournies à l'aide d'une feuille séparée)

Produit / service vendu ou offert	Prix, frais et charges applicables
<b>2021</b>	
<b>2022</b>	
<b>2023</b>	

3. Connaissez-vous les politiques, les lois et les règlements qui régissent le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non

a) Si oui, veuillez indiquer et fournir ces politiques, lois et règlements.

---



---



---



---

4. Y a-t-il des politiques, des lois et des réglementations qui ont une incidence négative sur votre entreprise ou sur le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune idée

a) Si oui, quels sont-ils et comment affectent-ils votre entreprise ou le secteur ?

---

---

---

---

5. Êtes-vous membre d'une ou de plusieurs associations formelles ou informelles en relation avec le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, veuillez indiquer le nom et les fonctions de ou des association(s).

---

---

---

---

6. Avez-vous déjà déposé une plainte officielle auprès d'un organisme gouvernemental concernant des problèmes que vous avez rencontrés dans le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non

a) Si oui, à quel organisme gouvernemental la plainte a-t-elle été adressée et quelle est l'issue de la plainte ?

---

---

---

7. Quels sont les trois principaux défis qui touchent le secteur des plateformes financières numériques ?

---

---

---

8. Y a-t-il des acteurs du secteur des plateformes financières numériques impliqués dans des pratiques qui affectent votre entreprise ou le secteur ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, qui sont ces acteurs ?

---

---

---

---

b) Quelle(s) pratique(s) ces acteurs ont-ils menée qui affectent votre entreprise ou le secteur des plateformes financières numériques ?

---

---

---

---

9. Avez-vous conclu une/des entente(s) avec d'autres acteurs du secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non

a) Si oui, avec quels acteurs du marché avez-vous conclu de tels accords ou ententes ?

---

---

---

---

b) Quelle est la nature de l'accord ou de l'entente ?

---

---

---

---

c) Si non, avez-vous connaissance d'entente (s) entre les acteurs du marché ?

---

---

---

10. Vos produits/services sont-ils interopérables avec d'autres plateformes financières numériques ?

Oui  Non

a) Si oui, avec quelles plateformes vos produits/services sont-ils interopérables ?

---

---

---

---

b) Quels ont été les défis ou les limites par rapport aux plateformes avec lesquelles vous êtes interopérable ?

---

---

---

---

c) Si non, pourquoi n'avez-vous pas rendu vos produits/services interopérables avec d'autres plateformes financières numériques ?

---

---

---

---

11. Avez-vous rencontré des barrières à l'entrée lorsque vous avez démarré votre activité dans le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non

a) Si oui, quels étaient ces barrières ?

---

---

---

b) Comment avez-vous réussi à surmonter les barrières à l'entrée ?

---

---

---

---

12. Êtes-vous actuellement confronté à des obstacles à la croissance ?

Oui  Non

a) Si oui, quels sont ces obstacles ?

---

---

---

---

13. Quelles sont les trois principales plaintes que vous recevez de la part des consommateurs par rapport à vos produits/services dans le secteur des plateformes financières numériques ?

---

---

---

---

a) Comment avez-vous pu répondre aux plaintes reçues ?

---

---

---

---

14. Votre plateforme a-t-elle déjà été victime d'une attaque de cybersécurité ?

Oui  Non

15. Disposez-vous d'un ou de plusieurs systèmes intégrés pour la cybersécurité ?

Oui  Non

a) Si oui, quel(s) système(s) avez-vous mis en place et dans quelle mesure sont-ils efficaces ?

---

---

---

---

b) Si non, pourquoi n'avez-vous pas de systèmes intégrés pour la cybersécurité ?

---

---

---

---

16. Faites-vous de la publicité en ligne ?

Oui  Non

a) Si oui, quelles plateformes en ligne utilisez-vous pour les publicités et comment les publicités sont-elles faites ?

---

---



---

---

17. Quelles sont selon vous les cinq principales entreprises du secteur des plateformes financières numériques ?

---

---

---

---

18. Veuillez fournir ci-dessous des informations sur votre chiffre d'affaires annuel, le nombre de transactions et votre nombre de clients de 2021, 2022 et 2023.

<b>Année</b>	<b>Chiffre d'Affaires</b>	<b>Nombre de transactions</b>	<b>Nombre de clients</b>
2021			
2022			
2023			

19. Quelles mesures le gouvernement devrait-il prendre pour rendre le secteur des plateformes financières numériques plus dynamique, plus concurrentiel et plus axé sur le consommateur ?

---

---

---

---

20. Veuillez fournir toute information supplémentaire qui, selon vous, pourrait être utile à l'étude.

---

---

---

---

---

**NOTE\* VEUILLEZ JOINDRE TOUS LES ÉTATS FINANCIERS DE 2021, 2022 ET 2023**

**Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.**

---