



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 DE MARCHÉ NUMÉRIQUE

QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DES ENTREPRISES OPÉRANT DANS LE SECTEUR DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

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

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

1. Dans le secteur de l'e-commerce, à laquelle sous-secteur ci-dessous s'inscrit le champs de votre activité ?

- a) Entreprise disposant de sa propre plateforme de vente en ligne
- b) Entreprise utilisant des plateformes de médias sociaux pour vendre des produits / services
- c) Achat et vente de consommateur à consommateur (places de marché numériques)
- d) Vendeur en ligne informel (non enregistré) utilisant principalement les médias sociaux et les applications de messagerie pour vendre des produits / services
- e) Entreprise engagée dans le marketing / la publicité en ligne
- f) Entreprise avec sa propre plateforme de recherche en ligne
- g) Autres , précisez

2. Veuillez indiquer dans le tableau ci-dessous les types de produits et services que vous vendez ou offrez dans le cadre de votre entreprise de commerce électronique ainsi que les prix, frais et charges applicables pour chaque produit/service, pour 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
2021	
2022	
2023	

3. Connaissez-vous les politiques, les lois et les règlements qui régissent le secteur du commerce électronique ?

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 règlements qui ont une incidence négative sur votre entreprise ou sur le secteur du commerce électronique ?

Oui Non Aucune idée

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

5. Êtes-vous membre d'une ou de plusieurs associations formelles ou informelles en relation avec le secteur du commerce électronique ?

Oui Non Aucune Idée

a) Si oui, veuillez indiquer le nom et les fonctions de l'association ou des associations.

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

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 du secteur de l'e-commerce ?

8. Y a-t-il des acteurs du secteur du commerce électronique 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 du commerce électronique ?

9. Avez-vous une/des ententes avec d'autres acteurs du secteur du commerce électronique ?

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'ententes ou d'ententes entre les acteurs du marché ?

10. Avez-vous rencontré des barrières à l'entrée lorsque vous avez démarré votre activité dans le secteur du commerce électronique ?

Oui Non

a) Si oui, quels étaient ces barrières ?

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

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

Oui Non

a) Si oui, quels sont ces obstacles ?

12. Quelles sont les trois principales plaintes que vous recevez de la part des consommateurs par rapport à vos produits/services dans le secteur du e-commerce ?

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

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

Oui Non

14. 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 ?

15. 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 ?

16. Quelles sont selon vous les cinq principales entreprises du secteur de l'e-commerce ?

17. 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.

Année	Chiffre d'Affaires	Nombre de transactions	Nombre de clients
2021			
2022			
2023			

18. Quelles mesures le gouvernement devrait-il prendre pour rendre le secteur du commerce électronique plus dynamique, plus concurrentiel et plus axé sur les consommateurs ?

19. 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.
