



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 DU RÉGULATEUR EN CHARGE DU SECTEUR DU E-COMMERCE

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 DE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

<b>NOM DE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION</b>	
<b>ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE</b>	
<b>NOMBRE ET FONCTION DU RÉPONDANT</b>	
<b>COURRIEL ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU RÉPONDANT</b>	

1. Quel est le mandat et la mission de votre Autorité ?

.....  
.....  
.....  
.....

2. Quel(s) secteur(s) / sous-secteur(s) de l'économie sont sous la compétence de votre Autorité ?

.....  
.....  
.....  
.....

3. Veuillez fournir les noms, adresses et coordonnées de toutes les entreprises du secteur du commerce électronique pour 2021, 2022 et 2023. (Cela peut être fourni sur une feuille séparée).

4. Veuillez indiquer le(s) nom et le(s) rôle(s) de(s) association(s) formelles ou informelles dans le secteur du commerce électronique.

a) .....  
.....

.....  
.....  
.....

5. Veuillez fournir des informations relatives au chiffre d'affaires annuel, au nombre de transactions et au nombre de clients pour chacune des entreprises de commerce électronique, pour 2021, 2022 et 2023. (Cela peut être fourni sur une feuille séparée)

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

6. Veuillez indiquer et fournir tous les documents juridiques (lois, règlements, politiques, lignes directrices, manuels, etc.) utilisés par votre autorité pour régir le secteur du commerce électronique.

.....  
.....  
.....  
.....

7. Existe-t-il des limites dans le cadre juridique, réglementaire et institutionnel qui pourraient affecter la concurrence, le bien-être des consommateurs ou la croissance du secteur du commerce électronique ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Dans l'affirmative, veuillez indiquer les limites relevées.

.....  
.....

.....  
.....

8. Y a-t-il eu des recherches menées dans le secteur du commerce électronique ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Dans l'affirmative, veuillez indiquer le titre du ou des documents de recherche et fournir le ou les documents.

.....  
.....  
.....  
.....

9. Votre autorité a-t-elle mis en place un mécanisme de traitement des plaintes des entreprises et des consommateurs ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, veuillez expliquer votre mécanisme de traitement des plaintes.

.....  
.....  
.....  
.....

10. Collaborez-vous avec des ministères, des départements et des agences ou des organismes régionaux / internationaux pour régir le secteur du commerce électronique ?

Oui  Non

a) Si oui, avec lequel des organismes collaborez-vous ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

b) Pouvez-vous nous expliquer comment se déroule cette collaboration ?

.....  
.....

.....  
.....  
.....

11. Avez-vous connaissance d'un ou de plusieurs problèmes de concurrence dans le secteur du commerce électronique ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, quels sont les problèmes liés à la concurrence ?

.....  
.....  
.....  
.....

b) Comment avez-vous été mis au courant de la ou des problèmes relatives à la concurrence ?

.....  
.....  
.....  
.....

12. Avez-vous connaissance d'un ou de plusieurs problèmes de protection des consommateurs dans le secteur du commerce électronique ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, quels sont les problèmes en matière de protection des consommateurs ?

.....  
.....  
.....  
.....

b) Comment avez-vous été mis au courant de la ou des problèmes relatives à la protection des consommateurs ?

.....  
.....

.....  
.....

13. Les plateformes financières numériques utilisées par les entreprises de télécommunications sont-elles interopérables ?

Oui, tous le sont  Certains sont  Non  Aucune idée

a) Si oui, l'interopérabilité est-elle obligatoire ?

Oui  Non  Aucune Idée

b) Si non, pourquoi les plateformes financières numériques ne sont-elles pas interopérables ?

.....  
.....  
.....  
.....

14. Des efforts ont-ils été faits pour rendre les plateformes financières numériques interopérables ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Dans l'affirmative, quels sont les efforts qui ont été faits à cet égard ?

.....  
.....  
.....  
.....

15. Quels sont, selon vous, les trois principaux problèmes qui affectent négativement le secteur du commerce électronique ?

.....  
.....  
.....

.....  
.....

16. L'installation de systèmes de cybersécurité est-elle obligatoire pour les plateformes de commerce électronique ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si non, pourquoi n'a-t-il pas été rendu obligatoire ?

.....  
.....  
.....  
.....

17. Selon vous, que faut-il faire pour rendre le secteur du commerce électronique plus dynamique, plus compétitif et plus axé sur le consommateur ?

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

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



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 DU RÉGULATEUR EN CHARGE 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 DE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION

<b>NOM DE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION</b>	
<b>ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE</b>	
<b>NOMBRE ET FONCTION DU RÉPONDANT</b>	
<b>COURRIEL ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU RÉPONDANT</b>	

1. Quel est le mandat et la mission de votre Autorité ?

.....  
.....  
.....  
.....

2. Quel(s) secteur(s) / sous-secteur(s) de l'économie sont sous la compétence de votre Autorité ?

.....  
.....  
.....  
.....

3. Veuillez fournir les noms, adresses et coordonnées de toutes les entreprises opérant dans le secteur des plateformes financières numériques pour 2021, 2022 et 2023. (Cela peut être fourni sur une feuille séparée).

4. Veuillez indiquer le(s) nom et le(s) rôle(s) de(s) association(s) formelles ou informelles dans le secteur des plateformes financières numériques.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. Veuillez fournir des informations relatives au chiffre d'affaires annuel, au nombre de transactions et au nombre de clients pour chacune des activités de la plateforme financière numérique, pour 2021, 2022 et 2023. (Cela peut être fourni sur une feuille séparée)

Nom de l'entreprise	Année	Chiffre d’Affaires	Nombre de transactions	Nombre de clients
	2021			
	2022			
	2023			

6. Veuillez indiquer et fournir tous les documents juridiques (lois, règlements, politiques, lignes directrices, manuels, etc.) utilisés par votre autorité pour régir le secteur des plateformes financières numériques.

.....  
.....  
.....  
.....

7. Existe-t-il des limites dans le cadre juridique, réglementaire et institutionnel qui pourraient affecter la concurrence, le bien-être des consommateurs ou la croissance du secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, veuillez indiquer les limites relevées.

.....  
.....

.....  
.....

8. Y a-t-il eu des recherches menées dans le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, veuillez indiquer le titre du ou des documents de recherche et fournir le ou les documents.

.....  
.....  
.....  
.....

9. Votre autorité a-t-elle mis en place un mécanisme de traitement des plaintes des entreprises et des consommateurs ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, veuillez expliquer votre mécanisme de traitement des plaintes.

.....  
.....  
.....  
.....

10. Collaborez-vous avec des ministères, des départements et des agences ou des organismes régionaux / internationaux pour régir le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non

a) Si oui, avec lequel des organismes collaborez-vous ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

b) Pouvez-vous nous expliquer comment se déroule cette collaboration ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. Avez-vous connaissance d'un ou de plusieurs problèmes de concurrence dans le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, quels sont les problèmes liés à la concurrence ?

.....  
.....  
.....  
.....

b) Comment avez-vous été mis au courant de la ou des problèmes relatives à la concurrence ?

.....  
.....  
.....  
.....

12. Connaissez-vous des problèmes de protection des consommateurs dans le secteur des plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, quels sont les problèmes en matière de protection des consommateurs ?

.....  
.....  
.....  
.....

b) Comment avez-vous été mis au courant de la ou des problèmes relatives à la protection des consommateurs ?

.....  
.....  
.....  
.....

13. Les plateformes financières numériques sont-elles interopérables ?

Oui, tous le sont  Certains sont  Non  Aucune idée

a) Si oui, l'interopérabilité est-elle obligatoire ?

Oui  Non  Aucune Idée

b) Si non, pourquoi les plateformes financières numériques ne sont-elles pas interopérables ?

.....  
.....  
.....  
.....

14. Des efforts ont-ils été faits pour rendre les plateformes financières numériques interopérables ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si oui, quels sont les efforts qui ont été faits à cet égard ?

.....  
.....  
.....  
.....

15. L'installation de systèmes de cybersécurité est-elle obligatoire pour les plateformes financières numériques ?

Oui  Non  Aucune Idée

a) Si non, pourquoi n'a-t-il pas été rendu obligatoire ?

.....  
.....  
.....  
.....

16. Quels sont, selon vous, les trois principaux problèmes qui affectent négativement le secteur des plateformes financières numériques ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

17. Selon vous, que faut-il faire pour rendre le secteur des plateformes financières numériques plus dynamique, plus compétitif et plus axé sur le consommateur ?

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

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