



Mise en œuvre par



RAPPORT DE MISSION



Préparation, réalisation et suivi d'un atelier sur le développement et la mise en œuvre des partenariats commerciaux attractifs dans le cadre de la composante 5 du programme ProComp / GIZ avec les associations et chambres du secteur privé au Togo pour le compte de la SEQUA.

Joachim Milz
Consultant
septembre 2023

Table des matières

Conditions générales.....	2
2. Objectifs	3
3. Résultats attendus.....	3
4. La méthodologie.....	3
5. Déroulement	4
Services de financements.....	4
Services de communication digitale	5
Services d'assurances risques professionnels.....	5
Services de conseils juridiques.....	6
Services de commercialisation en ligne	6
6 Analyse de l'évaluation de la satisfaction	8
7. Recommandations	10
8. Annexes	11

Conditions générales

Dans le cadre du programme de la GIZ "Promotion de la compétitivité du secteur privé (ProComp)", sequa aide les chambres et associations togolaises à renforcer leur participation au dialogue public-privé et leur représentation, à élargir l'offre de services aux entreprises et à atteindre la durabilité financière. Cela contribuera à améliorer l'environnement des affaires et à créer un paysage de chambres et d'associations fonctionnel au Togo, ce qui peut constituer la base de la croissance économique et de la création d'emplois. L'action vise à renforcer les chambres et les associations au Togo dans l'exercice de leurs fonctions essentielles. Cet objectif sera atteint à travers les activités clés suivantes :

1) Initier et soutenir un processus de changement, y compris le renforcement des capacités et des compétences des chambres et des associations en vue de représenter les intérêts de leurs membres auprès des institutions publiques et de participer efficacement à des formats de dialogue public-privé.

2) Le renforcement des capacités et des compétences des chambres et des associations en vue de la professionnalisation de leurs structures et processus internes, ainsi que du développement et de la mise en œuvre éventuelle d'offres de services pour leurs entreprises membres.

Suite à l'appel à manifestation d'intérêt lancé par GIZ_ProComp en février 2023 auprès des associations et chambres intéressées par ce programme, neuf (09) associations ont été sélectionnées. Un premier atelier d'identification des besoins en renforcement des capacités, organisé le 06 avril 2023 avec les associations sélectionnées, a permis d'identifier les axes de travail qui ont été ensuite définis en onze (11) modules de formation sur lesquels les associations seront formées entre mai 2023 et avril 2024.

L'auteur du rapport ayant pris en charge le module "services" pendant la période du 25 au 27 juillet 2023 à Lomé, il a été mandaté pour une deuxième intervention du 19 au 21 septembre 2023 à Lomé dans l'objectif de contribuer au développement des approches avec les partenaires commerciaux par sequa le 17 août 2023.

Les réunions préparatoires avec les consultants de Sequa M. Albrecht Ansohn, la chargée de projet Mme Rehanat Lawany et avec M. Yao Efalou GIZ de la composante 5 du programme ProComp/GIZ, ont eu lieu virtuellement et l'atelier a pu commencer comme prévu le 19 septembre à 9h à l'hôtel Sancta Maria à Lomé.

2. Objectifs

Les objectifs visés consistent à :

- Identifier les partenaires spécifiques et pertinents pour chaque association/faîtière
- Identifier des intérêts partagés et moyens de faire des accords entre associations
- Maitriser la mise en lien des partenaires stratégiques et les membres des associations dans l'objectif de satisfaire des membres et de créer des ressources pour l'association

3. Résultats attendus

Au terme de cette formation, les participants ont :

- Identifié les partenaires spécifiques et pertinents dans les différents domaines d'intervention des associations ;
- Identifié des intérêts partagés et les moyens de faire des accords entre associations ;
- Maitrisé des intérêts partagés et moyens de faire des accords entre associations
- Maitrisé la mise en lien des partenaires stratégiques et les membres des associations dans l'objectif de satisfaire des membres et de créer des ressources pour l'association

4. La méthodologie

La formation a été préparée en collaboration avec les responsables du programme ProComp / GIZ et sequa. Une méthodologie participative a contribué à la réussite de la formation. La trentaine de participants sont venus avec des attentes positives et ont fait part en amont de leurs attentes à la thématique et d'une évaluation systématiquement positive à l'issue de la formation.



5. Déroutement

Ayant présenté l'agenda de l'atelier, les thématiques des partenariats commerciaux et politiques, tel que formulé dans les TDR ont été débattu avec les participants, et il en est ressorti que dans l'objectif de créer des partenariats bénéfiques en terme d'intérêts des membres et de l'association une focalisation sur des domaines commerciaux et administratifs est à favoriser par rapport à des thématiques de partenariats politiques. Le sujet des partenariats politique sera abordé dans un module ultérieur.

Ainsi, les propositions élaborées par le consultant ont été présenté durant deux jours par des potentiels partenaires dans les domaines suivants :

- Services de financements
 - Présenté par ORABANK
- Services de communication digitale
 - Présenté par GROUPE FEZ
- Services d'assurances risques professionnels
 - Présenté par NSIA Assurances
- Services de conseils juridiques
 - Présenté par MYABELOYA
- Services de commercialisation en ligne
 - Présenté par Groupe FEZ

Chaque présentation d'une durée entre 30 et 45 minutes a permis aux participants de poser des questions sur le fondement, les aspects spécifiques pour la cible des services, et les conditions d'accès aux services. Il a été notifié à chaque intervention d'un partenaire que le choix du partenaire invité a été basé sur les expériences du consultant, et ne peut être représentatif de l'ensemble des partenaires actifs dans chaque domaine.

Services de financements

Les membres des neuf organisations participantes sont tous exposés aux difficultés de trouver des solutions de financements adéquates à leur activité professionnelle, et pourvu que la majeure partie sont des TPME et PME/PMI les difficultés majeures pour l'accès à des crédits sont la constitution des garanties bancaires. Selon le besoin de financement les solutions sont souvent trouvées avec les IMF, qui de leurs côtés sont limitées par la hauteur de crédits, la période courte de remboursement et les intérêts trop élevés.

Pour trouver une éventuelle solution intermédiaire à des besoins de financements entre 3 et 20 millions de FCFA sans devoir constituer un dossier bancable, la possibilité de créer un Compte Épargne Crédit Professionnels (CECP) auprès de ORABANK, avec une phase de constitution d'une garantie par épargne sur 12 mois, et la possibilité de prendre un crédit du triple du montant garantie sur une durée de 24 mois semble intéressant.

Les échanges avec l'équipe présentatrice ont permis de souligner que les acteurs dans l'agriculture et la transformation agricole souffrent de la non-appropriation des conditions de remboursements au rythme de leur activité.



Cela a été retenue pour une réflexion du prestataire pour une éventuelle adaptation des périodes de remboursement dans le secteur agricole.

Services de communication digitale

Dans l'entame de la présentation faite par le Groupe FEZ, réunissant la structure de communication digitale qui promeut les produits et services des sociétés FOSSOOM, une chaîne de distribution des vidéos sur YouTube nommé ENTREPRENEURS 6.0, et ZIKYF STUDIOS en tant que réalisateur de films et vidéos dans la promotion de l'entrepreneuriat, a permis de comprendre la complexité des approches de communication digitale.

Comment agir sur les différents réseaux sociaux, plateformes, site internet, et les médias traditionnels en tant qu'organisation de secteur privé, et en tant que PME, sans se perdre et avec un impact mesurable et générateur de revenue ?

Sur les exemples de FOSSOOM et sa communication, les participants ont pu s'apercevoir des exigences dans le domaine de la communication digitale, et surtout poser des questions d'orientation sur les réseaux mieux orientés vers la cible de la communication.

Les packs proposés par FOSSOOM aux TPME et PME/PMI varient entre 1.000 et 100.000 FCFA/mois selon le besoin et la possibilité de s'engager pour une durée minimale d'un an.

Les questions et commentaires sur la présentation ont surtout relevé la nécessité d'un professionnalisme dans l'approche de communication que ça soit au niveau des organisations où des entreprises.



Services d'assurances risques professionnels

Bien vrai que le marché des assurances au Togo est en pleine évolution avec une multitude de prestataires qui se partagent un marché assez vierge, le choix de NSIA Assurances a été fait pour leur engagement d'accompagnement du secteur de l'artisanat dans les approches d'assurances des risques d'accidents professionnels pour les entreprises artisanales avec le produit « DAGBE » depuis quelques années.

La présentation très large sur l'ensemble des défis de l'assurance en général et surtout la sauvegarde des entreprises en face des risques qu'ils courent dans la poursuite de leur émergence a suscité beaucoup de questions des participants.

Les offres très larges et très variées dans les assurances « vie » et « non-vie » méritent des approches orientées spécifiquement aux entrepreneurs des PME/PMI. Cette nécessité a contribué à des discussions entre les participants et les représentants de NSIA Assurances, et laisse l'ouverture vers des approches de partenariats entre les organisations participantes et l'assurance.

Il a été fait cas par la CTOP d'une assurance aux risques de perte de récolte pour les agriculteurs, laquelle est en phase de test pour une franche de 300 agriculteurs au Togo, et qui suscite un grand engouement. Il est nécessaire de songer davantage à des produits d'assurances pour ce secteur, puisque les aléas climatiques, deviennent de plus en plus une menace pour les investissements dans l'agriculture, laquelle est un socle important pour la sécurité alimentaire du pays.



Services de conseils juridiques

Pour toutes les organisations professionnelles du secteur privé les aspects juridiques sont d'une très grande importance et sont souvent négligés pour des raisons de méconnaissance des exigences de contractualisation entre client et prestataire, fournisseur ou commerçant. Pour permettre aux participants de se familiariser avec les possibilités de souscription à des conseils juridiques le cabinet MIABELOYA a été invité pour présenter tout le contour des aspects juridiques pour les organisations et leurs membres.

Des domaines suivants ont été exposés lors de la présentation :

- DROIT DES SOCIÉTÉS
- DROIT COMMERCIAL
- DROIT DU TRAVAIL

Les approches de MIABELOYA envers les TPME et PME/PMI sont classifiés dans deux catégories, « assistance juridique » et « création d'entreprise ».

Dans la première catégorie deux formules de packages sont possibles, « basic » à 10.000 FCFA avec une séance de consultation sur un besoin spécifique durant une heure, et « premium » à 50.000 FCFA/an pour des rendez-vous avec une équipe de professionnels, une assistance mensuelle selon les besoins et un rapport juridique mensuel.

Dans la catégorie « création d'entreprise » il s'agit d'un accompagnement soit pour la création d'une SARL à 80.000 FCFA, avec rédaction de statuts pour la SARL, accomplissement des formalités de création, et conseils juridiques et fiscaux, soit pour la création d'une SAS et SA, à 200.000 FCFA, avec la rédaction de statuts, des actes notariés, des formalités de création, et des conseils juridiques et fiscaux.

Ces offres pourront être d'avantage négociés entre les organisations participantes et le prestataire pour des besoins spécifiques des membres.

En dehors de ces aspects de conseils, MIABELOYA met également toute une gamme de ressources pour la rédaction des documents d'entreprises à la disposition du public à travers leur site internet. Il suffit de les télécharger et les adapter aux besoins de l'intéressé.



Services de commercialisation en ligne

Cet aspect a été développé en dernier lieu par le représentant du GROUPE FEZ, tout en se focalisant sur les bas à bas de la commercialisation des produits sur un marché en pleine migration du présentiel sur le virtuel.

Les risques et opportunités du commerce en ligne sont multiples, et les voies pour sécuriser les vendeurs comme les acheteurs ne sont pas encore assez développées pour le moment au Togo.

Les défis de la logistique derrière une vente en ligne sont à prendre en considération pour les membres des associations, et vu que certains sites de vente en ligne ont une avance sur ces aspects, il semble plutôt intéressant de se positionner sur leur marché pour un début, et évaluer la pertinence de se mettre à l'œuvre pour la mise en place d'une plateforme de vente en ligne pour l'entreprise.

Des exemples de plateformes ont fait l'objet d'une projection, et ont permis de se rendre compte de la complexité des approches de vente en ligne.

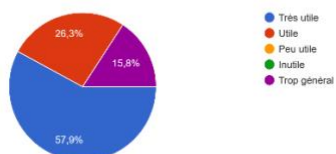
La difficulté de communiquer suffisamment sur les produits et services, avec une approche clairement ciblée aux potentiels clients, rejoint en ce moment les défis de la communication digitale évoqué au début de l'atelier.

Dans la matinée de la dernière journée une révision des différents thématiques a été faite en collaboration avec tous les participants, et un canevas de convention de partenariat a été élaboré pour pouvoir servir à chaque association de formaliser ses partenariats, soit entre elles, soit avec les partenaires commerciaux.

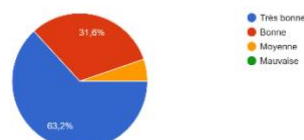
6 Analyse de l'évaluation de la satisfaction

L'évaluation des participants effectuée via google Forms a donné lieu aux résultats suivants :

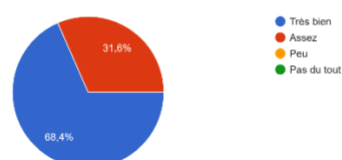
I- Votre appréciation du Contenu l'atelier
19 Antworten



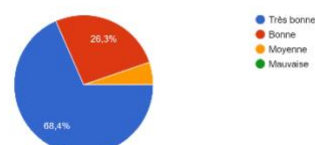
II- Votre appréciation du modérateur Quel est votre avis sur :
19 Antworten



III- Votre appréciation de la familiarisation avec les autres associations
19 Antworten



IV- Votre appréciation de la logistique
19 Antworten



Qu'est-ce que vous avez appris de nouveau au cours de cet atelier ?

- Les différents types d'assurance, conseils juridiques
- Les invités et les explications
- Nous avons appris beaucoup de choses : comment vente en ligne, comment faire des publications pour une entreprise ou un article, c'est quoi un commercial digital...
- L'obligation pour une Entreprise de faire une communication digitale pour se protéger en premier et pour son évolution.
- Travailler sur l'analyse des risques pour nos organisations et pouvoir chercher et valider les bons partenaires ou accompagnants pour l'évolution non pas seulement de nos organisations mais aussi pour nos membres
- L'assurance qui participe à la pérennité des activités, l'accompagnement juridique qui nous permettra d'être viable et la bonne gestion de nos sites pour avoir la visibilité et de notoriété
- L'importance des partenariats commerciaux
- Les Services juridiques/ les types d'assurance / les sites de vente en ligne
- La nécessité pour une organisation professionnelle de souscrire à une police d'assurance et de se faire accompagner par un service juridique pour le développement de votre organisation
- La nécessité de se faire assurer en tant personne, les conseils des services juridiques ou entreprise et chaine d'activité
- Les produits proposés par NSIA et Orabank
- Les différents types d'assurances que l'on peut avoir et également le faible coût lié à la souscription de certaines assurances
- J'ai appris comment faire la publicité des potentiels partenaires comme ORABANK, NSIA Assurance et autres auprès de nos membres
- Plu value en terme de communication, assurance et juridique
- Le service de CECP qui octroi des prêts allant jusqu'à 20. 000.000F destiné aux PME/PMI
- J'ai bcp nécessité de l'assurance, la vente en ligne, l'étude du groupe cible, le choix du produit, à l'approvisionnement, du traitement et au stockage.

- Les assurances et la commercialisation en ligne
- L'atelier m'a permis de lever les peurs sur les montants exorbitants des assurances, Désormais aller vers les partenaires et négocier pour le bien des entrepreneurs et des entreprises
- L'importance de la communication et du plan de communication ; l'accompagnement de MIABELOYA

Qu'est-ce que vous avez le plus aimé pendant cet atelier ?

- Les types d'assurances
- Les partages
- Nous avons aimé presque tous les présentations savoir : Assurance, finalement, commerciaux digital...
- Le passage des institutions pour la présentation de leurs produits et services qui nous sont utiles
- La présentation sur les types d'assurance pour nous
- L'accompagnement juridique
- La modération, la présentation sur les assurances
- Les sites de vente en ligne/ assurance/ services juridiques
- La participation de plusieurs acteurs qui ont partagés les différents services qu'ils offrent
- les présentations des divers consultants assez riche
- Le partage d'expérience des associations
- La communication qui a été faire sur l'assurance et celle sur le produit de OraBank
- la participation effective des associations
- La. Présentation de NSIA
- la présentation du cabinet juridique MIABELOYA et NSIA assurance
- La présentation des partenaires commerciaux, et juridique
- La connaissance des autres associations
- La variation des méthodes d'enseignement et le contact avec les partenaires
- L'accompagnement juridique des entreprises par MIABELOYA ; les produits innovants de ORABANK ; les éclairages de NSIA ;

Qu'est-ce que vous avez moins aimé pendant cet atelier ?

- RAS
- Rien
- Pas quelque chose de moins aimé de mon côté
- Tout va bien
- La présentation sur la commerce en ligne
- La vente en ligne
- La présentation sur les services de commercialisation en ligne (pas adaptée aux organisations d'employeurs) et le fait que les partenariats politiques n'ont pas été abordés
- Commercialisation en ligne / Fossum
- La présentation sur le marketing et la communication digitale qui n'est pas aller au bout pour présenter vraiment aux participants les outils de communication digitale et les différentes plateformes de vente en ligne qu'ils pourront utiliser

- La non pratique du développement d'une mise en place d'une plateforme de commerce en ligne
- La présentation sur la commercialisation en ligne/ de plus le partenariat politique n'a pas vraiment été abordé
- La communication sur la commercialisation en ligne.
- Le retard de certaines associations qui a entraîné le retard du démarrage des activités
- Sur la communication on s'attendait à une pratique, au contenu de plan de communication. Que le contenu des formations soient vraiment adaptés aux activités des associations.
- RIEN
- Rien à signaler juste dire merci
- La technique du commerce en ligne
- Le temps court de la vente en ligne. J'aimerais encore un peu plus de renseignement sur la vente en ligne
- L'insuffisance de développement sur les défis relatifs à la vente en ligne

Si vous aviez 1-2 propositions à formuler pour l'amélioration de cette formation, lesquelles seraient-elles ?

- RAS
- Non
- De faire à appel à au moins 2 ou 3 prestataires du même domaine pour nous permettre voir plus de divers choix disponibles sur le marché
- Plus de travaux d'atelier nous permettre de vivre la réalité et en faire la pratique
- Les consultants prévoient des supports de communication pour les prochaines fois
- Bien vouloir préparer des supports de présentation en référence aux sections liées à la communication digitale. Ceci facilite la restitution au retour de la formation
- Trouver un moyen d'approfondir le thème sur le marketing et la communication digitale
- Option 1 Des exercices pratiques en groupe
- J'aurais proposé que les consultants dans leurs présentations prennent en compte le fait qu'ils aient devant eux des organisations du secteur privé et pas nécessairement des entrepreneurs ; et qu'ils proposent des partenariats en ce sens; de plus que les consultants préparent des supports de communication
- Partager avec les participants des stratégies pour l'identification et l'établissement des partenariats de collaboration.
- Que les formateurs aient une idée sur les associations, qu'ils adaptent leur contenu à la variété d'organisations professionnelles que nous sommes
- Proposition des techniciens pour aider les femmes à la vente en ligne pour les clients. La formation digitale
- Mieux développer les défis des entreprises concernant le commerce digital afin qu'ils soient adressés

7. Recommandations

Les rendez-vous convenus pour les entretiens personnel avec SEQUA et le consultant se sont déroulés sur place pour trois organisations le 20 septembre après la fin des travaux (RENAFAT, RTPE et ASOZOF). Le jour suivant pour trois autres (FEPROMAT, CTOP et GTPME/PMI). Le vendredi 22 deux séances de rendez-vous en ligne avec le CNP et la FEFA ont bouclé les entretiens et la probable mise en œuvre des partenariats commerciaux a été discutée.

Les points évoqués lors des rencontres ont surtout confirmé la volonté d'appliquer les exemples de partenariats, mais aussi de songer à des partenariats techniques et financiers pour des possibilités d'accompagnement dans les activités orientés vers les membres. Comme exemples deux organisations intervenant dans le cadre de la coopération allemande, le service des experts seniors [SES](#), et la plateforme [WIDU](#), dont la FEFA est déjà bénéficiaire, ont été cités.

Une démarche de suivi dans une période de trois mois semble judicieuse pour vérification de l'application des intentions des participants à faire bon usage des propositions.

8. Annexes

Présentations des partenaires commerciaux

Canevas de convention de partenariat

Liste de certains sites de vente en ligne

Extrait du formulaire de recensement des attentes à l'atelier

Présentations des partenaires commerciaux

Services financiers

 [PRODUIT DE LA BANQUE ET SERVICE 1 \(002\).pptx](#)

 [PRODUIT CECP 2.pptx](#)

Services assurances

<https://nsiassurancetogo.com/fr/assurances-vie>

<https://nsiassurancetogo.com/fr/assurances-non-vie>

services conseils juridiques

<https://legaltech-miabeloya.com/>

services communication digitale

<https://youtube.com/@entrepreneurse.6715?si=ya5vxskRjOdrvbG5>

Canevas de convention de partenariat

N° _____/

SIGNE LE _____

ENREGISTRE LE _____

NOTIFIE LE _____

PARTENAIRE 1 : _____

PARTENAIRE 2:

OBJET : _____

ENTREE EN VIGUEUR LE : _____

Entre

_____, ci-après désignée « _____ », ayant son siège social à _____ Lomé-Togo, Tél : _____, représentée par son Directeur Général, _____, d'une part ;

Et

_____, ci-après dénommée « _____ », sis _____, Rue _____, quartier _____, BP : _____ Lomé Togo, Tél : _____, représentée par son Directeur Général, _____, d'autre part.

Il est convenu de ce qui suit :

Article 1er : Objet

La présente convention a pour objet :

Etablir le cadre de coopération entre les deux partenaires.

Article 2 :Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois (03) ans. Elle est renouvelable par tacite reconduction sauf désaccord manifeste exprimé par écrit par l'une des parties dans le respect de l'obligation de préavis prévu à l'article 7 de la présente convention.

Article 3 : Modalités du Partenariat et les obligations des parties

Les parties conviennent de tenir des rencontres d'information tous les six mois dans l'objectif de s'assurer des avancés de collaboration.

Article 4 : Représentation et visibilité

Les parties conviennent de se renforcer mutuellement des réseaux de partenaires technique et financier, ainsi que de promouvoir des services de chaque partenaire dans le réseau de l'autre.

ARTICLE 5: Responsabilité des parties

Les deux parties s'obligent mutuellement au respect des obligations et conviennent de tenir une communication active entre elles et leurs membres.

Chaque partie est responsable des activités menées par son côté.

Article 6: Assurance

Les partenaires s'engagent à souscrire à une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable destinée à la couvrir contre les risques de responsabilité civile et professionnelle.

Article 7 : Révision

Les partenaires de la présente convention peuvent demander la révision de la présente selon les besoins de modification.

Toute modification de la présente convention doit faire l'objet d'un avenant dûment signé par les parties.

Article 8 : Litiges

Tout différent entre les parties sera réglé à l'amiable entre les deux parties.

ARTICLE 9 : Résiliation de la Convention

En cas de non application des termes de convention les deux parties ont la possibilité de manifester chacun de son côté la volonté de résiliation par écrit.

Article 11 : Entrée en vigueur

La présente convention prend effet à compter de sa date de signature.

Fait en deux exemplaires originaux, Lomé, le _____

Le Président

Le Président

.....

.....

Annexes :

Liste de certains sites de vente en ligne

NICELIA.COM- sites e-commerce au Togo

[Miledoo](#) – Achat et vente en ligne au Togo et en Afrique

[ASSIVITO](#) – Plateforme de promotion l'économie locale

[Mivahshop](#) – le marché en ligne du Togo

[Vakpor](#) – Site e-commerce

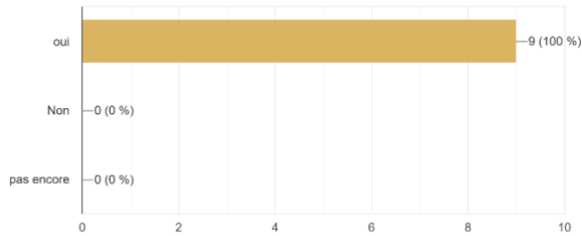
[Assiyeme](#) – Site e-commerce de la poste togolaise

[Lome-Shopping](#) site e-commerce

Extrait du formulaire de recensement des attentes à l'atelier

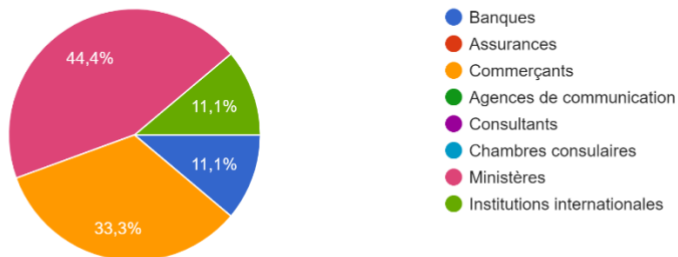
Avez vous déjà programmé votre participation dans votre calendrier?

9 réponses



En tant que organisation professionnelle quels sont pour vous les partenaires commerciales et politiques?

9 réponses



parmi les catégories cités, lesquelles vous paraissent plus intéressent pour developper votre association?

