

**REPUBLIQUE DU BURUNDI
PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE
AGENCE DE REGULATION ET DE CONTROLE DES TELECOMMUNICATIONS**



**GUIDE PRATIQUE DE L'ECOSYSTEME
NATIONAL DU COMMERCE ELECTRONIQUE
DU BURUNDI**

Bujumbura, Mai 2026

REMERCIEMENTS

Ce document est l'aboutissement logique d'un travail collaboratif qui a commencé depuis Novembre 2023 et qui a abouti grâce à la participation de toutes les parties prenantes intervenant directement dans l'écosystème de commerce électronique au Burundi. Qu'il me soit donc permis de leur présenter nos vifs remerciements.

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude à l'expert Fernand MATENDO, dont l'expertise bénévole a été un facteur déterminant dans la réussite de cette initiative. Nous reconnaissons son engagement et son dévouement, qui ont grandement contribué à la réalisation de ce Guide.

Nous remercions également les Ministères ayant les finances, l'économie numérique, le commerce et l'intégration régionale dans leurs attributions, la Banque de la République du Burundi (BRB), l'Office Burundais des Recettes (OBR), la Chambre Fédérale de Commerce et d'Industrie du Burundi (CFCIB), la Chambre Sectorielle des TIC, de l'innovation technologique et de l'économie numérique, la Chambre Sectorielle des Banques et des Etablissements financiers (ABEI), le Réseau des Institutions de Microfinance (RIM) ainsi que l'Association Innovation pour la bonne collaboration durant l'élaboration de ce Guide.

Ce travail n'aurait pas pu aboutir sans l'engagement des institutions tant publiques que privés notamment les plateformes e-commerce, les fournisseurs des systèmes de paiement électronique (Banques, Microfinances, fintechs), les acteurs de la chaîne logistique locaux et internationaux, les régulateurs et les agences de certification des produits. Leur participation active et leurs contributions ont permis d'avoir un document qui répond aux besoins réels du pays en matière de commerce électronique. Que chacun trouve dans ces lignes la preuve de notre profonde reconnaissance.

I. INTRODUCTION

Le marché mondial du commerce électronique connaît une expansion remarquable, avec environ 2,64 milliards de cyberacheteurs, soit 33,3 % de la population mondiale. En 2024, les ventes en ligne ont généré un chiffre d'affaires estimé à 6,1 mille milliards de dollars américains, avec des projections atteignant près de 8 mille milliards de dollars à l'horizon 2028 (estimations eMarketer).

Au Burundi, le commerce électronique est également en pleine croissance. En 2024, il est estimé à environ 12 millions de dollars américains, avec des prévisions pouvant atteindre 81,17 millions de dollars dès 2025 (source Statista). Toutefois, ces chiffres demeurent en deçà de la réalité, dans la mesure où une part importante des transactions s'effectue via des circuits informels, notamment à travers les réseaux sociaux et des moyens de paiement alternatifs non comptabilisés dans les statistiques officielles.

Dans ce contexte, l'exploitation optimale du commerce électronique comme levier de développement économique et d'innovation nécessite la mise en place d'un écosystème national inclusif, structuré, cohérent et coordonné, favorisant une interaction formelle et efficace entre l'ensemble des acteurs.

Le présent Guide pratique de l'écosystème national de commerce électronique du Burundi se positionne comme un document de référence. Il présente de manière structurée les aspects techniques, organisationnels et opérationnels du commerce électronique, ainsi que les mécanismes d'interopérabilité entre les différentes plateformes et les acteurs de l'écosystème.

Ce guide établit des lignes directrices claires pour promouvoir un commerce électronique sécurisé et fiable. Il précise les rôles et responsabilités des différents intervenants, tout en détaillant le fonctionnement des plateformes numériques, des systèmes de paiement, de la chaîne logistique, des dispositifs de certification des produits, ainsi que des mécanismes de régulation et d'arbitrage. L'objectif est de garantir une protection équitable des consommateurs et de renforcer la confiance dans l'environnement numérique.

A ce titre, ce document constitue un outil stratégique essentiel pour accompagner le développement d'un écosystème de commerce électronique robuste et durable au Burundi.

En définitive, ce guide marque une étape déterminante dans l'essor du commerce en ligne au Burundi, en posant les bases d'un cadre national cohérent, adapté aux réalités locales et aligné sur les dynamiques régionales, continentales et internationales.

II. ECOSYSTEME NATIONAL DU COMMERCE ELECTRONIQUE DU BURUNDI

Portée par l'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT), avec la participation de la Banque de la République du Burundi (BRB), l'Office Burundais des Recettes (OBR), la Chambre Fédérale de Commerce et d'Industrie du Burundi (CFCIB), ainsi que la Chambre Sectorielle des TIC, et avec l'appui technique de la société Burundi Shop, l'initiative de bâtir un écosystème national de commerce électronique a été lancée le 23 novembre 2023, à l'occasion d'une réunion de réflexion sur la contribution du commerce électronique à l'économie nationale.

Depuis lors, la dynamique s'est progressivement élargie, réunissant à ce jour plus de 60 institutions publiques et privées activement engagées. Ce processus a permis de consolider cette initiative en un cadre de concertation permanent et dynamique, dans l'esprit d'aborder de manière collective et collaborative, l'ensemble des enjeux liés au développement du commerce électronique au Burundi.

Ces acteurs collaborent étroitement avec les ministères sectoriels concernés, notamment :

- le Ministère des Ressources Minières, Energétiques, de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme ;
- le Ministère des Finances, du Budget et de l'Économie Numérique.
- le Ministère des Affaires Étrangères, de l'Intégration Régionale et de Coopération au Développement.

L'Ecosystème national de commerce électronique du Burundi constitue un cadre inclusif, ouvert et collaboratif, établi par consensus entre les acteurs des secteurs public et privé engagés dans la promotion du commerce en ligne à l'échelle nationale. Sa mission est de mutualiser les efforts pour bâtir un écosystème national, sécurisé, fiable et accessible à tous, à travers une gouvernance partagée.

En combinant expertises multisectorielles et dialogue public-privé, cette initiative a ouvert la voie à une gouvernance concertée qui renforce la compétitivité du pays sur la scène régionale et internationale.

III. LES ACTEURS DE L'ECOSYSTEME NATIONAL

L'écosystème national du commerce électronique du Burundi regroupe les principaux acteurs qui interviennent dans l'opérationnel, la régulation et l'arbitrage. Ils sont organisés en cinq groupes de travail:

Groupe 1 : Les propriétaires des sites web marchands et applications du commerce électronique local

Ce groupe rassemble les propriétaires des sites web et applications du commerce électronique local, unis pour offrir des services de commerce électronique fiables, accessibles et adaptés aux normes reconnues, aux lignes directrices et aux meilleures pratiques internationales.

Groupe 2 : Les fournisseurs des systèmes de paiement

Ce groupe réunit les principaux fournisseurs de services de paiement digitaux au Burundi, incluant banques commerciales, institutions de microfinance, opérateurs de paiement mobile et passerelles de paiement.

Groupe 3 : Acteurs de la chaîne logistique de livraison

Ce groupe rassemble les acteurs clés de la chaîne logistique, notamment les transitaires internationaux, les transporteurs locaux et régionaux, les agences en douane, les organismes de certification et l'administration douanière.

Groupe 4 : Les régulateurs des services de commerce électronique

Ce groupe rassemble les institutions de régulation des services directement liés au commerce électronique dont notamment :

- l'Agence de Régulation et de Contrôle des Télécommunications (ARCT) pour la régulation technique,
- la Banque de la République du Burundi (BRB) pour la régulation des transactions financières liées au commerce électronique,
- la Commission Indépendante de la Concurrence (CIC) pour la régulation des affaires commerciales.

Groupe 5 : La chambre d'arbitrage et résolution des litiges liés au commerce électronique

Ce groupe réunit les experts issus de la CFCIB, des chambres sectorielles concernées et d'autres associations professionnelles intervenant dans le commerce électronique.

VI. LIGNES DIRECTRICES DE L'ECOSYSTEME NATIONAL DE COMMERCE ELECTRONIQUE DU BURUNDI

Les lignes directrices de l'Ecosystème national de commerce électronique du Burundi constituent un cadre de référence national en matière de commerce électronique au Burundi. Elles ont été élaborées et harmonisées par consensus entre l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème national, sur la base de la réglementation en vigueur, des standards internationaux et des meilleures pratiques reconnues dans ce domaine.

Elles ont pour objet de définir les règles techniques et opérationnelles applicables à l'écosystème national de commerce électronique du Burundi, en vue de garantir l'interopérabilité des systèmes, la transparence des opérations, la sécurité des transactions ainsi que la protection des consommateurs.

Les lignes directrices de l'écosystème national du commerce électronique au Burundi ont été validées par l'ensemble des parties prenantes de l'Ecosystème national de commerce électronique du Burundi (Voir liste en annexe) le 28 novembre 2025, à l'Hôtel Best Outlook, à Bujumbura et font partie intégrante de l'écosystème national du commerce électronique au Burundi.

Fait à Bujumbura, le 15/11/2026

LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ARCT

Dr. Samuel MUHIZI

