

Dakar, le 26 Septembre 2016

DES TELECENTRES au « CENTRE DE SERVICES NUMERIQUES »

Après l'échec de l'implantation des cabines téléphoniques publiques au Sénégal, la Sonatel société publique a favorisé la création d'un nouveau dispositif d'accès collectif au téléphone fixe : les télécentres privés. Le projet avait un double objectif: solutionner la question de l'accès universel au téléphone et la création d'emploi dans le secteur des télécoms.

Cette expérience a commencé en 1992 par la création par la Sonatel de quatre télécentres à Dakar à travers sa filiale Télécom Plus. Ils étaient multifonctionnels car ils offraient l'accès au téléphone, à la télécopie et à des services de photocopies, dans un décor bien aménagé.

Bien qu'étant un succès, ce type de télécentres n'a pas pu se développer à l'échelle du pays par l'initiative privée à cause d'un investissement minimum très élevé : aménagement des locaux, équipement et salaires des employés.

Aussi en 1993 une nouvelle stratégie est adoptée par la Sonatel en autorisant la revente au détail de services de télécommunications. Un accord entre la Sonatel et une personne physique ou morale devait être signé dans le but de créer et gérer un télécentre consistant en un local d'une superficie minimale de 12 m², comprenant au minimum une ligne téléphonique et un appareil de taxation. Pour cela, il fallait payer une caution de 250 000 Francs CFA par ligne à Dakar et de 150 000 Francs CFA dans les régions, des frais de raccordement de 67 200 Francs CFA par ligne et un compteur de taxes téléphoniques coûtant 100 000 Francs CFA. Au total, l'investissement minimum était de 367 200 Francs CFA, car en plus il y a la location des locaux, leur aménagement, la facture d'eau, d'électricité et les salaires.

Ainsi naquirent les télécentres privés et pour éviter leur prolifération anarchique une distance minimale de cent mètres entre deux télécentres est décidée. Ils étaient des espaces publics à vocation commerciale (petites entreprises familiales et souvent sous forme de groupements d'intérêt économique (GIE)), autorise par la Sonatel à revendre des services de téléphonie fixe à un tarif maximale de 75 % par rapport au tarif de la taxe de base qui est de 60 Francs CFA soit un prix plafond de 105 Francs CFA.

Les télécentres privés furent une véritable aubaine pour les milliers de jeunes sans emploi qui investirent massivement le créneau. Il y eu un raz de marée de demande d'agrément auprès de

Adresse : Espace Résidence apt 1841 Hann Maristes, Dakar Sénégal

Boite Postale: 21900 Dakar-Ponty - Téléphone: 70 785 85 85 / 77 307 18 18 / 76 650 63 63

Courriel: infos@asutic.org - Site web : www.asutic.org

Services TIC de qualité, au meilleur prix, accessible à tous

la Sonatel pour l'ouverture de télécentres privés. Ainsi en 2005 il y en avait plus de 24 000 qui employait plus de 30 000 personnes.

Pour la Sonatel ce fut aussi un succès car les télécentres privés représentaient 33% de son chiffre d'affaire soit 50 milliards.

Cette expérience fut aussi bénéfique pour l'état car une solution est trouvée au douloureux problème du chômage mais en plus l'accès facile au téléphone est devenu une réalité au Sénégal.

Mais le développement de la téléphonie mobile donna un coup d'arrêt à l'expérience télécentres privés. A ses débuts au Sénégal, la téléphonie mobile avec le lancement de l'offre Alizé, était un produit de luxe qui ne faisait que du postpayé. Mais l'arrivée de Sentel (Tigo) en 2004, puis celui d'Expresso en 2009 a favorisé son explosion pour atteindre 5 983 639 abonnés en mars 2009 soit un taux de pénétration de 49,16%.

Cette situation est due à une augmentation de la couverture réseaux des opérateurs, des terminaux bon marché et une baisse des tarifs. Et le coup de grâce a été donné aux télécentres privés quand les opérateurs sont allés à la conquête des petits budgets téléphonique, le segment sur lequel était assis leur succès. En effet, l'introduction par Sentel (Tigo), en novembre 2005, puis par la Sonatel, novembre 2006, de la taxation à la seconde et des recharges de crédit à partir de 100 Francs CFA, combinés à la possibilité de transférer du crédit à un tiers, ainsi que le lancement de carte de recharge de 1 000 Francs CFA ont précipités la disparition des télécentres. A tout cela s'ajoute les promotions à 50% voire 100%.

Ainsi en quelques années, la téléphonie mobile est passée du statut de produit de luxe réservé aux plus aisés à celui de produit de consommation courante à la portée d'un grand nombre de Sénégalais.

Enfin le monopole de la Sonatel sur le fixe acheva télécentres privés. Ces derniers étaient parmi les plus gros clients de la Sonatel, et pourtant ils n'ont jamais pu obtenir le moindre traitement de faveur et se sont vu refuser la possibilité d'acheter leurs unités en gros. La Sonatel se contentant d'accorder des ristournes aux plus performants. Ils n'avaient aucune possibilité de diversifier leur partenariat et ainsi réduire leur dépendance à l'égard de la Sonatel qui avait le monopole sur le fixe.

A tout cela il faut ajouter l'incapacité structurelle des télécentres privés à s'adapter à ce nouveau contexte. En effet, la plus part de ces structures étaient gérés par des personnes qui n'avaient pas de formation ou très peu. Ainsi il était difficile, voire impossible de les voir faire

Adresse : Espace Résidence apt 1841 Hann Maristes, Dakar Sénégal

Boite Postale: 21900 Dakar-Ponty - Téléphone: 70 785 85 85 / 77 307 18 18 / 76 650 63 63

Courriel: infos@asutic.org - Site web : www.asutic.org

Services TIC de qualité, au meilleur prix, accessible à tous

une offre variée de services TIC. En outre l'acquisition de nouveaux équipements, leur maintenance, leur alimentation électrique et leur fonctionnement, sans parler de l'aménagement des locaux ni des coûts récurrents additionnels (personnel supplémentaire et/ou plus qualifié, frais d'abonnement à l'ADSL, facture électrique, etc.) nécessitaient un investissement et des disponibilités financières hors de portée de la majorité des exploitants de télécentres privés.

Ainsi les télécentres privés ne purent survivre. De plus de 24 000 en 2005, leur nombre a rapidement diminué pour atteindre un peu plus 4 000 en 2008 pour finalement disparaître.

Et il est dommage que les télécentres qui jouaient un rôle vital pour des milliers de familles sur le plan économique et social, aient disparus sans aucune tentative de sauvetage. Que l'État laisse, ce secteur s'effondrer et voir disparaître des milliers d'emplois sans tenter de lui venir en aide est difficilement compréhensible.

Compte tenu du rôle économique et social joué par les télécentres privés et des potentialités qu'ils recèlent en matière de création d'emplois et de vulgarisation des TIC pour la réduction de la fracture numérique, ASUTIC estime que le retour de cette activité sous l'appellation de « Centre de services numériques communautaire » est un levier important pour améliorer la compétitivité des petites et moyennes entreprises dans le milieu urbain mais aussi celles agricoles du monde rural.

En effet, ils constitueraient un réseau pouvant être utilisé pour le déploiement de toute une série de services liés au développement de la société de l'information en plus d'être un dispositif d'accès aux services de télécommunications qui soit à la portée des plus démunis. Cette approche est d'autant plus pertinente qu'il est tout à fait illusoire de penser que la connexion individuelle à Internet à domicile fera des progrès majeurs dans les prochaines années comme en témoigne la dernière enquête nationale sur les TIC de 2009 dont les résultats ont été partagés en 2010, qui révèle entre autres que 87% des Sénégalais n'utilisent pas l'ordinateur, 91,5% n'utilisent pas l'internet couramment, 96% n'ont pas internet à domicile, 85,5% n'ont pas de téléphone fixe.

Fort de ce constat, ASUTIC estime qu'il existe des perspectives réelles de retour des « télécentres » sous l'appellation de « Centre de services numériques » d'autant plus qu'ils seront capables de s'adapter au nouvel environnement.

Ainsi les offres de services numériques pourraient se faire autour des axes suivants :

- La vente de produits et services de téléphonie (cartes SIM, recharges téléphoniques, accessoires de téléphonie, etc.) ;
- Achat en gros de minutes de téléphone auprès des opérateurs pour la revente ;

Adresse : Espace Résidence apt 1841 Hann Maristes, Dakar Sénégal

Boite Postale: 21900 Dakar-Ponty - Téléphone: 70 785 85 85 / 77 307 18 18 / 76 650 63 63

Courriel: infos@asutic.org - Site web : www.asutic.org

Services TIC de qualité, au meilleur prix, accessible à tous

- La vente de connexion à Internet ;
- Services de traitement de texte, impression de documents, photocopie de documents, numérisation de documents, services de recherche d'information sur Internet ;
- Services de gestion et d'administration de sites web et de réseaux sociaux (community manager) ;
- Initiation à l'informatique à la bureautique et à la navigation sur Internet, etc ;
- Initiation à l'infographie et au multimédia ;
- Services d'encaissement des factures des sociétés concessionnaires (eau, électricité, téléphone) ;
- Assistance dans l'exécution de procédures administratives dématérialisées ;
- Intermédiation pour les activités de commerce électronique ;
- Fourniture de divers services aux entreprises du secteur informel, aux agriculteurs, aux artisans etc.

Ce retour des télécentres sous la forme de centre de services numériques est une niche importante pour la création de milliers d'emplois à court et moyen terme pour la jeunesse sénégalaise.

Le Président

Ndiaga Gueye

Courriel: infos@asutic.org

Tél: 77 307 18 18 / 70 785 85 85 / 76 650 63 63

A PROPOS DE ASUTIC

L'Association Sénégalaise des Utilisateurs des Technologies de l'Information et de la Communication en abrégée « ASUTIC », est une association à but non lucratif, fondée à Dakar en Septembre 2014 et qui a obtenu son récépissé en Mai 2015.

L'objectif de l'association est de représenter et protéger les droits et les intérêts socio-économiques des consommateurs des produits et Services des technologies de l'information et de la communication pour des services de qualité, au meilleur prix, accessible à tous les Sénégalais. Pour plus d'infos visitez son site web: www.asutic.org

Adresse : Espace Résidence apt 1841 Hann Maristes, Dakar Sénégal

Boite Postale: 21900 Dakar-Ponty - Téléphone: 70 785 85 85 / 77 307 18 18 / 76 650 63 63

Courriel: infos@asutic.org - Site web : www.asutic.org