

11

Télécentres au Sénégal

Gaston ZONGO*

***Résumé :** Allier les contraintes de mission de service public et de rentabilité constitue pour les opérateurs du secteur africain des télécommunications, une véritable quadrature du cercle. L'approche de la société nationale des télécommunications au Sénégal, la SONATEL comprend deux volets principaux :*

- en milieu rural, installer gracieusement une cabine téléphonique (point phone) au profit d'une communauté rurale dont la gérance est confiée généralement au chef de la communauté. Une moyenne de deux milliards de francs CFA (4 Millions USD), sont investis annuellement dans les zones rurales, soit environ 15 % des investissements annuels.

- en milieu urbain accorder une autorisation à des personnes physiques ou morales d'ouvrir et d'exploiter des centres de télécommunication. Un contrat d'exploitation de "Télécentre privé", assorti d'un numéro d'agrément lie ces personnes à la SONATEL. L'exploitant est autorisé à majorer les taxes de communication dans une limite maximale de 75 % par rapport au tarif de la taxe de base de la SONATEL en vigueur. Chaque télécentre possède généralement deux lignes équipées d'un compteur (télétaxe), permettant au client de vérifier le nombre d'unités d'appel. Initié par l'implantation de 4 télécentres pilotes en 1992, le projet a rapidement pris une ampleur surprenante. Cette formule a développé en chaque sénégalais une nouvelle culture : celle du téléphone. Du point de vue économique, les télécentres contribuent au développement du petit commerce, occasionnent des petits travaux aux artisans, et créent, directement ou indirectement de l'emploi.

* Ex directeur de l'Observatoire des Télécommunications en Afrique, responsable du programme ACACIA au CRDI, Canada, <Gaston.Zongo@idrc.ca>.

Introduction et position du problème

Dans toutes les instances où il est question du développement des télécommunications, le cas de l'Afrique, en particulier de l'Afrique subsaharienne, est décrit par une kyrielle d'insuffisances, allant de la faible densité téléphonique aux problèmes de qualité de service en passant par la cherté des prestations. Ainsi le caractère relativement sombre du tableau du secteur africain des télécommunications a été maintes fois souligné.

Passons sur les divers indicateurs chiffrés qui caractérisent les télécommunications africaines et qui sont connus pour avoir été largement publiés et commentés, notamment par l'UIT/BDT. Une autre constante observée est la volonté affichée par la totalité des opérateurs africains de télécommunication de mener une politique dont l'un des objectifs fondamentaux est d'assurer au moins le service universel, entendu au sens africain par l'accessibilité au téléphone, au plus grand nombre et à un coût adapté. L'insuffisance des capitaux d'investissement, les contraintes de planification, l'inadaptation du cadre institutionnel, l'environnement macro-économique peu favorable, sont autant de facteurs limitatifs à la croissance et au développement du secteur. Par ailleurs, alors que l'objectif d'assurer le service universel au plus grand nombre est loin d'être atteint, l'Afrique prise dans le tourbillon des rapides mutations technologiques, structurelles et institutionnelles, est contrainte de suivre le mouvement mondial pour une question de survie. En témoignent, les nouveaux discours de politique générale faisant une place de plus en plus large aux autoroutes de l'information, aux stratégies de réformes institutionnelles, et la multitude de séminaires, ateliers et colloques relatifs à ces questions. Dans ce contexte, allier les contraintes de mission de service public et de rentabilité constitue pour les opérateurs du secteur africain des télécommunications, une véritable quadrature du cercle.

Les tentatives de solutions

Pour tenter de répondre à ces exigences, les opérateurs africains ont développé des efforts dans des investissements en téléphonie rurale, en installation de cabines publiques et/ou de télécentres. Ces actions ont pour but, soit de désenclaver les zones rurales, soit, dans les zones urbaines, de rendre le téléphone plus accessible au plus grand nombre. Dans le cadre de la présente communication, nous allons examiner la

politique stratégique adoptée par un opérateur public africain, la Société Nationale de Télécommunication au Sénégal (SONATEL).

Le téléphone communautaire en zone rurale

Une question centrale dans la problématique de la téléphonie rurale est, comment assurer aux populations rurales (en moyenne 80 %) de la population totale, mais ayant les revenus les plus faibles, les services de base en télécommunications et justifier les charges d'investissement par rapport aux contraintes de limites des ressources disponibles, alors que les besoins pour les zones urbaines et l'industrie sont insatisfaits, et que la demande (entendue au sens de besoin solvable), en zone rurale est lente et difficilement appréhendable, et que l'exploitation et la maintenance des réseaux ruraux sont très coûteuses.

Certes, l'UIT/BDT apporte un appui constant aux pays les moins avancés dans la stratégie de développement de la téléphonie rurale (Commission d'étude 2 UIT - D), notamment en ce qui concerne l'optimisation des choix technologiques et des pistes de financement. Mais, soumis à des pressions politiques, certains opérateurs ont dû greffer de lourds investissements de téléphonie rurale à leur programme de développement, et distribuent le service de télécommunications en zone rurale dans les mêmes conditions que dans les zones urbaines. Or à l'exception de quelques privilégiés, les abonnés en zone rurale sont souvent constitués de services administratifs décentralisés, beaucoup plus exigeants quant à la qualité du service et peu prompts au règlement des factures de communication même si depuis l'instauration des programmes d'ajustement structurel (P.A.S.), l'état règle ses factures, ne serait-ce que par le biais de compensation des dettes croisées.

L'approche de la SONATEL

Elle consiste à installer gracieusement une cabine téléphonique (point phone) au profit d'une communauté rurale dont la gérance est confiée généralement au chef de la communauté. Les autres membres de la communauté peuvent émettre des appels moyennant pré-paiement ou recevoir des appels contre versement d'une commission de 100 à 150 Francs CFA au gérant. En outre, la taxation des appels émis est majorée de 35 %, fixée par la SONATEL et qui sert à rémunérer le gérant. Compte-tenu des charges d'investissement élevées pour desservir un village, (en moyenne 50 Millions de francs CFA), il est demandé au souscripteur individuel, des frais de raccordement pouvant aller jusqu'à

deux ou trois fois le raccordement en zone urbaine, et ce selon l'éloignement par rapport aux équipements de base.

L'organisation administrative du Sénégal est composée de :

- 10 régions y compris Dakar
- 30 départements
- 37 communes
- 90 arrondissements
- 320 communautés rurales
- 13 320 villages.

Tous les chefs lieux d'arrondissements et toutes les communes sont dotées d'infrastructures modernes de télécommunications.

- 169 chefs-lieux de communautés rurales sur 320 au total en sont également équipés.
- 82 gros villages sans statut administratif sont également desservis en téléphone.

Plus de 2 200 lignes téléphoniques ont été raccordées en zone rurale et une moyenne de deux milliards de francs CFA (4 Millions USD), sont investis annuellement dans les zones rurales, soit environ 15 % des investissements annuels. La Sonatel prévoit de desservir la totalité des chefs-lieux de communautés rurales d'ici fin 1999, de façon à se rapprocher de l'objectif de mettre le téléphone à moins de 5 km de tout citoyen. Malheureusement, les recettes de ces infrastructures en zone rurale ne couvrent pas les charges d'amortissement d'exploitation, mais par ce biais, la SONATEL remplit partiellement sa mission de service public.

Les cabines publiques

Le parc actuel de cabines publiques est de 520 pour l'ensemble du pays (cabines à pièces et à cartes). Pour les cabines à pièces le prix de l'unité (3 mn) est de 60 Francs CFA. Pour les cabines à cartes les prix sont :

- Cartes de 11 unités 1 210 F CFA (\$ 2.4) ;
- Cartes de 40 unités 2 520 F CFA (\$ 7) ;
- Cartes de 120 unités 9 340 F CFA (\$ 18).

Bien que l'utilité des cabines publiques soit sans conteste, quelques inconvénients sont à signaler :

- Leur nombre relativement faible entraîne leur accessibilité, en terme de distance à parcourir, parfois difficile.
- La nécessité d'une surveillance accrue pour détecter celles qui sont en panne, les clients ne le signalant pas toujours au service technique compétent.
- Le client est parfois confronté à un problème de pièces de monnaies nécessaires pour effectuer des appels à partir des cabines à pièces.
- Le prix des cartes téléphoniques est relativement élevé et dissuasif pour le client désirant faire un appel occasionnel pour une ou deux unités. A cela s'ajoutent les fréquentes ruptures de stock dans certains pays, notamment les cartes d'une dizaine d'unités.
- L'habitacle transparent, installé sur la voie publique limite la discrétion.
- La chaleur en certaines périodes de l'année et l'obligation de la position debout n'encouragent pas les communications de longues durée ni l'attente en cas d'occupation, notamment pour les personnes âgées.
- L'investissement pour réaliser une cabine publique est cher (environ 6 millions de francs CFA, soit \$ 12 000), ce qui limite leur expansion.
- Une relève fréquente est indispensable pour limiter les risques de vandalisme, ainsi qu'un contrôle strict des relèves pour détecter les éventuels détournements.

Les télécentres privés

Conditions générales

Il s'agit d'accorder une autorisation à des personnes physiques ou morales d'ouvrir et d'exploiter des centres de télécommunications. Un contrat d'exploitation de "Télécentre privé", assorti d'un numéro d'agrément lie ces personnes à la SONATEL.

Le télécentre privé est un local, objet d'une occupation privative et spécialement aménagé pour vendre des services de télécommunications (définition de la SONATEL). A cet effet, l'exploitant souscrit auprès de la SONATEL, un abonnement à une ou plusieurs lignes téléphoniques,

(Téléphone, Fax, Telex, accès au réseau Senpac), et verse une caution non productible d'intérêt de :

- 200 000 F CFA par ligne à Dakar ;
- 150 000 F CFA par ligne dans les régions ;
- 99 000 F CFA par ligne Telex pour toute localité.

L'exploitant est autorisé à majorer les taxes de communication dans une limite maximale de 75 % par rapport au tarif de la taxe de base de la SONATEL en vigueur. La facturation est mensuelle et un délai maximum d'un mois est accordé à l'exploitant pour le règlement des sommes mises en recouvrement sous peine de sanction (intérêt dû au retard, suspension, résiliation, poursuite judiciaire).

Outre les communications téléphoniques dont le prix de l'unité est en moyenne de 100 F CFA (pour 3 mn), certains télécentres offrent la possibilité d'émission et réception de fax. Par ailleurs la SONATEL a prêté à quelques uns d'entre eux des terminaux Minitel permettant la consultation de banques d'informations, tels que l'annuaire électronique. Le personnel assiste les clients analphabètes ou pas, et qui auraient des difficultés quant à l'utilisation des appareils. Chaque télécentre possède généralement deux lignes équipées d'un compteur (télétaxe), permettant au client de vérifier le nombre d'unités d'appel qui lui sont facturées et peut même, s'il le désire, demander à l'agent du télécentre de lui limiter la durée de sa communication selon le montant dont il dispose ou qu'il est prêt à dépenser.

Développement des télécentres

Initié par l'implantation de 4 télécentres pilotes en 1992, le projet a rapidement pris une ampleur surprenante, en témoigne l'évolution du nombre de télécentres privés selon les tableau ci-après :

Évolution du nombre des télécentres

Année	Dakar	Régions	Total
1993	347 (64 %)	194 (36 %)	541
1994	727 (60 %)	494 (40 %)	1 221
1995	1 320 (65 %)	720 (35 %)	2 042

L'ouverture d'un télécentre privé est laissé à l'initiative de l'exploitant et le relatif fort pourcentage des télécentres privés dans les régions traduit non seulement le dynamisme des exploitants mais également et surtout une

demande forte des populations dans ces régions en services de télécommunications.

Taux de croissance

Année	Dakar	Régions	Total
1993-1994	109,5 %	154,6 %	125 %
1994-1995	81,6 %	45,7 %	67,2 %

La croissance est fortement influencée par les facteurs suivant :

- Contrainte pour l'exploitant de disposer des fonds nécessaires pour la caution.
- Disponibilité pour l'exploitant d'un local adéquat et des frais d'aménagement.
- Développement de l'urbanisme.
- Disponibilité du réseau téléphonique.

Malgré ces facteurs limitatifs, la croissance du nombre de télécentres sur les 3 premières années est très importante, tant dans la ville de Dakar, que dans les régions.

Évolution du nombre de lignes installées

Année	Dakar	Régions	Total
1993	562 (74,6 %)	341 (25,4 %)	903
1994	1 099 (66,3 %)	754 (33,7 %)	1 853
1995	1 864 (67,4 %)	1 408 (32,6 %)	3 272

Le parc de lignes téléphoniques installées dans les télécentres privés représente 4,1 % du parc total de la SONATEL. La répartition géographique (Dakar et Régions) correspond également à celle du parc total soit 70 % et 30 %.

Impact social des télécentres

En offrant un service qui ne comporte pas les inconvénients qui ont été énumérés et qui caractérisent les cabines publiques, l'exploitation des télécentres privés a fortement contribué à modifier le style de vie des sénégalais, toute catégorie sociale confondue, en développant en chacun une nouvelle culture : celle du téléphone. Le réflexe du téléphone est d'autant plus développé que l'offre de service est permanente et

accessible. De ce fait, le prix d'une communication téléphonique étant moins cher que celui d'un déplacement, même par les transports en commun, le téléphone devient un facteur de maintien et de renforcement de la cohésion sociale (cohésion de la cellule familiale, de l'amitié) et naturellement du développement des affaires¹.

Certains abonnés de la SONATEL préfèrent souscrire à une restriction de leur ligne téléphonique en local, ou tout au plus, en interurbain et recourir au télécentre pour leurs appels internationaux, limitant ainsi leurs consommations domestiques et donc courant moins de risque de résiliation, et/ou de contentieux, pour non paiement de leurs factures. Par ailleurs les clients des télécentres sont des futurs souscripteurs potentiels à un abonnement personnel dès que leurs ressources le permettent, et que la SONATEL est en mesure de répondre positivement à leur demande.

Dans certains pays où la politique des télécentres n'est pas développée, il n'est pas rare de trouver des individus qui se livrent à un commerce informel de vente d'unités de communication, soit à leur domicile, soit dans leur boutique, ou encore même avec des cartes téléphoniques en se postant stratégiquement près des cabines à cartes. Enfin, les télécentres permettent d'offrir le service téléphonique à une catégorie de personnes qui, sans cela, en aurait été privée, faute de moyens financiers.

Impact économique

L'impact du développement des télécentres privés sur l'économie nationale est loin d'être négligeable, car ils contribuent au développement du petit commerce, occasionnent des petits travaux aux artisans, et créent, directement ou indirectement de l'emploi.

a) Petit commerce

En effet, en permettant une distribution au détail du service téléphonique, les télécentres privés contribuent à l'augmentation de la consommation. Ils contribuent également au développement d'un certain niveau de commerce qui n'aurait pas pu se faire sans ces facilités de contact et d'informations. Certains télécentres sont de véritables "business centers". Comme l'a si bien remarqué un journal local, en réalisant un commerce de détail du service des télécommunications, les télécentres s'insèrent

¹. N.B. : le prix moyen d'un appel téléphonique de 3 mn en heure chargée est de 100 F CFA contre 280 F CFA, le prix d'une course en autobus (A/R).

parfaitement dans un environnement économique où tout se vend au détail, au regard du niveau du revenu moyen des clients.

b) Autres services consommés

La création d'un télécentre entraîne le recours à des services fournis par des tiers tels :

- artisans menuisiers pour l'aménagement intérieur et le mobilier ;
- la commande à des fournisseurs locaux des compteurs (télétaxes) ;
- la signature d'un bail commercial, le gérant ne disposant généralement pas d'un local personnel bien situé ;
- un abonnement à la SENELEC (Société nationale d'électricité) pour l'énergie électrique (éclairage, alimentation de certains équipements, ventilation et conditionnement d'air).

c) Création d'emplois

La contribution des télécentres privés à la création d'emploi, notamment pour les jeunes, est sans doute l'impact le plus important. Ouvert généralement de 7 h à minuit, chaque télécentre est géré en moyenne par deux agents qui se relaient.

Estimation du nombre d'emplois générés

Année	Dakar	Régions	Total
1993	694	388	1 082
1994	1 454	988	2 442
1995	2 640	1 444	4 084

Alors que la SONATEL pratique depuis 1987 une politique de croissance zéro en effectif, ce qui lui permet d'accroître sa productivité (entendue au sens du nombre d'agents pour 1000 LP) la politique des télécentres privés a contribué à créer directement des emplois salariés, en moyenne (1 300) par an.

Nombre d'emplois créés par an

Année	Dakar	Régions	Total
1993	694	388	1 082
1994	760	600	1 360
1995	1 006	456	1 462
moyenne sur 3 ans	820	481	1 301

Ainsi les télécentres contribuent fortement à résorber le chômage et à freiner l'exode rural..

Pour l'année 1995, sur un total estimé de 7 255 emplois dans le secteur des télécommunications au Sénégal (SONATEL, neuf entreprises de télécommunications privées agréées, les télécentres privés et les trois plus grands hôtels), les télécentres privés représentent 56,30 % de l'activité. Les emplois en 1995 dans les télécentres représentent plus de deux fois l'effectif total de la SONATEL. Les emplois salariés dans le secteur des télécommu-nications représentent environ 9,4 % du total des emplois salariés du secteur privé au Sénégal et les télécentres privés y sont pour 5,3 % . Enfin, il est important de souligner qu'outre ces emplois directs, les exploitants des télécentres privés réalisent d'énormes profits qui sont réinvestis dans d'autres secteurs créateurs d'emplois et qui doivent être considérés comme des emplois indirects créés par l'activité des télécentres privés.

Impact financier

**Chiffre d'affaire des télécentres privés (millions de F CFA)
reversé à la SONATEL : chiffre d'affaires des télécentres (millions de
F CFA) factures SONATEL**

Année	Dakar	Régions	Total
1993	972	331	1 303
1994	2 153	1 096	3 249
1995	3 661	1 766	5 427

En 1994, avec 2,5 % du parc total des lignes téléphoniques de la SONATEL, les télécentres ont réalisé 5,5 % du chiffre d'affaires pour le compte de la SONATEL ! Un autre aspect non moins important pour la SONATEL, est l'impact des recettes des télécentres sur sa trésorerie. En effet la facturation des autres abonnés est bimestrielle et le taux des impayés des abonnés résidentiels avoisine les 10 % (1994) alors qu'il est de 3 % environ pour les télécentres, et pour une facturation mensuelle. Signalons qu'une réflexion est actuellement menée au niveau de la direction générale de la SONATEL pour améliorer encore ce niveau.

**Chiffres d'affaires réalisé par les télécentres
(millions de F CFA) montants encaissés**

Année	Dakar	Régions	Total
1993	1 652	563	2 215
1994	3 660	1 863	5 523
1995	6 224	3 002	9 226

Le contrat d'exploitation autorise une surtaxe de 75 % par rapport à la taxe de base. Cependant, la taxe de base qui était de 45 Francs CFA avant la dévaluation, est passée à 55 F CFA, puis ramenée de nouveau à 50 Francs CFA (HTVA). Les exploitants n'ont pas suivi ces mouvements de variation et ont maintenu une moyenne de 100 F CFA comme prix de l'unité de communication, soit une augmentation de 67 %. L'expérience de la relève des cabines à pièces a montré que généralement, les sommes encaissées enregistrent un surplus de 3 % par rapport à la facturation sur relevé des index au central téléphonique. Nous estimons donc que 70 % de marge est un minimum que perçoivent les exploitants sur chaque facture émise par la SONATEL.

**Marge brute réalisée par les télécentres
(millions de F CFA) d'après les précédents tableaux**

Année	Dakar	Régions	Total
1993	680	232	912
1994	1 507	767	2 274
1995	2 563	1 236	3 799

Les consommations intermédiaires nécessaires à l'exploitation des télécentres (salaires, frais d'électricité, dépréciation monétaire de la caution, etc.) représentent environ 20 % du chiffre d'affaires réalisé. La valeur ajoutée peut donc raisonnablement être estimée selon le tableau ci-dessous.

Valeur ajoutée (millions de F CFA)

Année	Dakar	Régions	Total
1993	544	186	730
1994	1 206	614	1 820
1995	2 050	989	3 039

**Chiffre d'affaires par ligne des télécentres
(millions de F CFA)**

Année	Dakar	Régions	Total
1993	1,729	0,970	1,442
1994	1,959	1,449	1,753
1995	1,694	1,254	1,658

Le chiffre d'affaires par ligne des télécentres est bien supérieur à la moyenne nationale. En effet, le trafic moyen annuel facturé par ligne était de 459 000 Francs CFA en 1994, contre 1,75 million pour les télécentres. Cela est dû au fait que les ménages, abonnés résidentiels, dont le nombre ne cesse de croître, ont un trafic faible, alors que, par contre, le trafic moyen facturé des lignes des télécentres augmente de façon significative d'année en année, ce qui traduit en partie l'accroissement de la clientèle et celui du trafic international et interurbain. Il faut noter qu'en particulier, Dakar accueille beaucoup de touristes et abrite beaucoup de réunions internationales et les gens préfèrent utiliser les télécentres pour leurs appels téléphoniques, les appels à partir des hôtels étant plus chers (en moyenne 200 Francs CFA l'unité, soit le double du prix dans les télécentres).

Conclusion et perspectives

Le développement des télécentres présente beaucoup d'aspects positifs, mais leur exploitation n'est pas toujours sans danger et un contrôle rigoureux et permanent est indispensable pour éviter :

- Les risques d'exploitation de lignes pirates,
- Une trop forte concentration de télécentres au détriment des zones moins nanties (mais la régulation du marché y remédiera au moins partiellement).

La difficulté de la mise en place d'un système efficient de surveillance et de contrôle rend certains opérateurs africains timides et hésitants quant à l'adoption d'une stratégie. Toutefois, dans le cadre de la coopération régionale sud-sud, certains pays ont approché le Sénégal pour tirer profit de son expérience (ex : Côte d'Ivoire, Guinée, Djibouti, Congo, Bénin, Burkina Faso, Gabon, Mali). Une politique de développement des télécentres contribue à améliorer les conséquences néfastes de la faible densité téléphonique et de la mauvaise productivité du secteur africain

des télécommunications, en corrigeant un tant soit peu leur impact, et peut, moyennant une analyse plus poussée, permettre une meilleure connaissance de la structure de la clientèle (élément important de planification). Enfin, les télécentres, après avoir rendu le téléphone populaire, peuvent servir de points d'accès aux autoroutes de l'information. S'ils sont organisés et conseillés, les exploitants des télécentres pourraient, avec les profits réalisés, investir en équipements adéquats, pour se connecter à INTERNET, servir de centres de consultation et d'hébergement pour les PME/PMI, les artisans et autres clients individuels pour de nouveaux services à valeur ajoutée et intensifier leur impact socio-économique et financier (voir plus loin des TIC dans le secteur de l'échange) pour une actualisation sur l'offre de service.