

COLLOQUE INTERNATIONAL

Les fractures numériques Nord/Sud en question :
Quels enjeux ?
Quels partenariats ?

Session 6 – Quels partenariats

CREER DES EMPLOIS POUR SATISFAIRE UNE DEMANDE LOCAL ET INTERNATIONALE

Cas du Centre Incubateur d'entreprise de téléservices au Sénégal. CIET SODIDA/ACACIA

PROJET DE COMMUNICATION DE :
Ibrahima Nour Eddine DIAGNE

Coordonnateur Projet insertion des jeunes dans le marché émergent des téléservices au Sénégal

A) ENVIRONNEMENT GENERAL DE L'EMPLOI

L'emploi constitue une préoccupation majeure pour tous les gouvernements à travers tout le monde. Il remplit à la fois un rôle social car il participe à la redistribution des richesses contribuant ainsi à l'équilibre social, mais aussi un rôle économique car il impacte de manière déterminante sur la consommation, elle-même vecteur de croissance économique.

Au Sénégal, la crise de l'emploi au niveau des diplômés de l'enseignement supérieur s'est posé avec acuité au début des années 80 avec les programmes d'ajustement structurel. Depuis cette époque, plusieurs initiatives ont été menées avec plus ou moins de succès pour permettre une amélioration de la situation de l'emploi au Sénégal. On peut citer, entre autres, l'Opération maîtres chômeurs, la Délégation à l'insertion, à la réinsertion et à l'emploi (DIRE), le Fonds de promotion économique, etc.

Toutes ces initiatives se sont surtout attaquées au volet financement de l'initiative privée, plutôt que d'en asseoir les bases au niveau des capacités. Cela explique sans doute les nombreux échecs enregistrés.

Aujourd'hui, l'emploi des jeunes est l'une des priorités de l'Etat du Sénégal. En effet, les jeunes (moins de 35 ans) constituent 77% de la population du Sénégal et représentent 63.61%¹ des chômeurs en milieu urbain. Cette situation a pour conséquence un désœuvrement au niveau de ces derniers qui n'ont souvent le choix qu'entre la délinquance, l'oisiveté ou l'émigration.

Aujourd'hui, deux initiatives majeures peuvent permettre d'espérer une notable amélioration de l'emploi chez les jeunes. Il s'agit du Fonds National d'Action pour l'Emploi initié par le Ministère de l'Emploi et le tout nouveau fonds pour l'emploi des jeunes du Ministère du même nom. Ces deux initiatives visent un soutien à l'entrepreneuriat des jeunes à travers du financement et un encadrement.

Toutefois, un facteur clé de succès réside dans le potentiel de viabilité des secteurs dans lesquels s'investiront les jeunes, car avoir un financement et des aptitudes managériales ne suffit pas pour réussir de manière durable dans l'entreprise personnelle. Il faut aussi s'investir dans un secteur qui n'est pas saturé et qui a de bonnes perspectives de croissance.

B). LE POTENTIEL DES NTIC EN MATIERE D'EMPLOI

A l'heure actuelle, il apparaît que les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) recèlent un potentiel sans précédent en la matière.

En effet, la révolution de l'information et la nouvelle économie laissent entrevoir tous les jours, de nouvelles façons de valoriser un talent ou un savoir-faire, notamment à travers les téléservices. Cette dimension du E-business consiste pour des acteurs donnés, à effectuer des prestations (traditionnelles ou nouvelles) par le biais des NTIC pour le compte d'entreprises ou de tiers. Cette nouvelle démarche qui n'a pas de considération sur l'emplacement géographique des deux contractants permet aux commanditaires de gagner du temps, de l'argent et de la qualité à travers une politique de «out sourcing» (sous traitance) et aux exécutants de valoriser leur savoir-faire et leur talent sur une base beaucoup plus large que dans un cadre traditionnel.

Les cas de l'Inde et de l'Irlande sont édifiants sur l'impact que les téléservices ont sur le développement économique en général et la promotion de l'emploi en particulier. En Irlande, le PIB a été doublé en 10 ans grâce aux prestations de téléservices vers les Etats Unis et l'Europe. En Inde, premier producteur mondial de savoir en matière de nouvelles technologies (30.000 diplômés ingénieurs par an), 6.8 milliards US\$ de chiffre d'affaires ont été réalisés en 1.999.(Secrets of E.Commerce – CNUCED/OMC/CCI - 2000)

En Afrique, l'Ile Maurice a une expérience intéressante en matière d'exportation de téléservices avec une spécialisation dans le secteur de l'Édition.

C) LES SECTEURS CIBLES DES TELESERVICES

¹ Source: Recensement général des demandeurs d'emploi.

La demande intérieure en matière de téléservices n'est pas très large mais elle recèle cependant plusieurs niches qui constituent autant d'opportunités pour les acteurs potentiels. On peut faire un classement par domaine pour mieux circonscrire la nature de la demande.

1. Domaine Entreprises :

Il s'agit des services pour suppléer ou assister les entreprises ou professions libérales dans des tâches de gestion courante. On peut citer comme activités pouvant faire l'objet de prestations en téléservices :

- Enregistrement comptable
- Analyse comptable et financière
- Marketing direct (mailing , phoning, vente direct)
- Gestion paie
- Gestion des achats, approvisionnements et contrats
- Gestion des échéances
- Gestion du recouvrement
- Etc.

La demande entreprise suppose une relation contractuelle avec l'entreprise qui exprime ses exigences et les résultats attendus. Une relation de confiance est nécessaire et la qualité et le respect des délais constituent les uniques critères d'évaluation du prestataire.

2. Domaine Grand public :

Il s'agit des services destinés au grand public. On peut citer comme activités pouvant faire l'objet de prestations téléservices :

- Informations utiles (call center)
- Hub services (online service center)

La demande Grand public est stimulée par l'originalité de l'offre et son intérêt pour la cible. En effet, si le besoin satisfait n'est pas nouveau, le mode de prestation est en revanche fondamentalement différent et les cibles auront tendance à attendre que le produit vienne vers eux pour les rassurer. La démarche grand public est donc très exigeante en Marketing car il faut à la fois faire connaître le produit, faire aimer le produit (aspects pratique et sécurité) et faire agir la cible (déclencher l'achat).

3. Domaine Croisé :

Il s'agit ici, à travers un processus d'observation et d'analyse des complexités dans la chaîne de prestation entre les organisations et leurs usagers, de mettre en œuvre des services qui reprennent des prestations d'entreprises ou de l'Administration à l'endroit des clients ou usagers en y apportant de la valeur ajoutée dans le mode de prestation (ex : simplification, facilitation, intégration,...). On peut citer comme activités pouvant faire l'objet de prestations téléservices :

- Déclaration TVA
- Paiement de facture
- Groupage
- etc

La demande croisée combine les exigences des deux précédentes. Elle est complexe car elle implique un processus de négociation interactif à deux échelles : Le client et le partenaire.

Cependant, son potentiel est le plus élevé dans la mesure où sa satisfaction implique beaucoup de valeur ajoutée.

D) LE CONTEXTE SENEGALAIS : ATOUS ET OPPORTUNITES

L'essor des téléservices représente en enjeu important pour le Sénégal. Ils constituent d'abord une base indispensable pour être en mesure de s'attaquer au marché international. En effet, nous devons expérimenter en interne le défi des téléservices afin d'en maîtriser toutes les exigences avant de pouvoir exporter.

En plus de la fonction d'expérimentation en vue de se positionner comme pays exportateur de téléservices, le Sénégal est en mesure de relever efficacement le défi du sous-emploi en développant le secteur des téléservices. En effet, la demande de service est croissante pour les PME et les ménages, cependant le coût de l'expertise, lorsqu'on décide de l'internaliser, n'est pas à la portée de tous les acteurs économiques. Les téléservices constituent à ce titre un relais intéressant dans la mesure où ils permettent à une expertise de satisfaire plusieurs demandes, réduisant ainsi les coûts unitaires pour chaque demandeur.

La promotion des téléservices au Sénégal sera d'autant plus facilitée que de nombreuses initiatives privées et publiques visant la promotion de l'emploi des jeunes sont en cours. Le défi que devra relever le projet, c'est d'indiquer la voie par laquelle les jeunes peuvent réussir dans les téléservices.

Des projets de téléservices destinés à l'exportation existent déjà avec des sociétés comme Alphacad (design industriel et d'architecture) et Téléservices SA (traitement de documents juridiques) mais ils sont fondés sur le modèle de la Demande, ce qui rend leur expérience peu partageable.

Au niveau politique, le Gouvernement et les bailleurs de fonds attachent un grand intérêt au développement des téléservices au Sénégal. Le Ministère de la Communication, le Conseil Supérieur de l'Industrie et le Groupe de Réflexion sur la Compétitivité et la Croissance pilotent actuellement des études intéressantes sur la stratégie à adopter pour encourager le développement des grappes au niveau des téléservices (Etude du GRCC sur les grappes 1999 – document disponible à l'APIX).

Toutefois, des contraintes subsistent et font que, en dépit d'une bonne maîtrise de toutes les technologies inhérentes au concept de téléservices, et d'une disponibilité en nombre suffisant de ressources humaines compétentes dans plusieurs domaines éligibles aux téléservices (gestion, graphisme, traitement de texte, etc.), le concept n'est pas encore réellement effectif à l'échelle nationale.

Cela s'explique principalement par le fait que l'OFFRE ne bénéficie pas d'un cadre d'impulsion. A cela s'ajoutent les contraintes de base au développement des nouvelles technologies au Sénégal parmi lesquelles on peut citer :

- Le coût élevé des équipements et de la connexion
- La faiblesse du pouvoir d'achat des populations
- L'insuffisance de la sensibilisation des utilisateurs potentiels.

Ces contraintes ne facilitent bien entendu pas l'insertion des jeunes dans le marché des téléservices pour lequel ils disposent pourtant d'un grand potentiel, attesté par le développement exponentiel des télécentres dont ils sont les gérants la plupart du temps.

Ces considérations ont motivé la formulation du présent projet qui conclut un long processus de consultation et de concertation avec tous les acteurs potentiels à la réussite de l'initiative. En effet, un atelier de validation a été organisé avec l'ensemble des acteurs (Secteur privé, organisme d'appui, Gouvernement, organisation de jeunes, etc.) et une convergence totale sur l'intérêt de l'initiative a été notée de même qu'un engagement à la soutenir.

D) LE CIET (CENTRE INCUBATEUR D'ENTREPRISES DE TELESERVICES)

Le CIET qui sera mis en place aura pour rôle de fournir aux jeunes porteurs de projet un support technologique et managérial pour leur permettre de réussir leur projet. Cet encadrement portera sur une durée déterminée.

Les fonctions suivantes seront assurées par le CIET :

- Opérateur d'infrastructure technologique : Le CIET mettra en place une capacité technologique de soutien pour les projets de jeune. Cette capacité se traduira à la fois par des moyens humains et des moyens matériels.
- Unité de gestion : Le CIET fournira un service d'assistance Administratif et comptable aux différents projets "incubés". Ce service portera notamment sur les activités suivantes :
 - Déclaration de TVA
 - Enregistrement comptable
 - Facturation / recouvrement
 - Tenue comptabilité
 - Secrétariat
 - Réunion et séminaires

Cette fonction sera à la fois destinée à une cible interne (entreprises incubées) et externe (entreprises hors de l'incubateur).

- Unité Recherche de marché et partenariat : Le CIET est tenu de mettre en place une offre de services pour les demandes clairement exprimées (particuliers et entreprises) et de trouver une demande pour les offres des jeunes promoteurs. Il le fera en favorisant la mise en place d'entreprises de télé-services de jeunes et un partenariat avec le secteur privé.

Le CIET est une entité autonome qui opérera au sein de l'encadrement juridique de la SODIDA (Société du Domaine Industriel de Dakar) qui est le récipiendaire du projet . La SODIDA abrite 60 PME-PMI qui opèrent dans la production de biens manufacturés. Elle a pour rôle de fournir à ces PME un encadrement et une assistance en matière de gestion et d'expertise. La SODIDA existe depuis le début des années 80. L'état du SENEGAL en est le principal actionnaire.

Le CIET n'aura donc pas de statut juridique propre. A ce titre, les procédures de fonctionnement seront très importantes. La mise en place rapide d'un instrument d'implication des partenaires est aussi d'une grande importance. En effet, pour être viable, l'incubateur devra développer des relations avec des partenaires qui lui apporteront les atouts suivants :

- Ressources pour la formation pré-incubation
- Subvention pour augmenter la capacité de l'incubateur
- Financement des jeunes au terme de l'incubation
- Opportunités de sous-traitance nationale et internationale
- ...

Le partenariat ciblera donc aussi bien les partenaires au développement que les grandes entreprises qui ont un grand potentiel de sous-traitance.

En définitive, le projet CIET est une initiative qui préconise l'apprentissage par l'action. Aussi bien les entreprises locales que les jeunes promoteurs, ne disposent pas aujourd'hui d'une expérience en matière de télé-services.

Il s'agira donc de construire l'offre tout en mobilisant la demande. Le défi est grand et les risques sont non négligeables.

Le CIET devra impérativement mettre l'accent sur des projets maîtrisables. Il devra encourager les jeunes à démarrer par des projets pas trop exigeant d'un point de vue technologique.

Le CIET devra également sélectionner des projet touchant à des domaines d'activités très voisin. Ainsi, la démarche vers la demande sera unique et le potentiel de réussite sera renforcé.

La qualité est le troisième point critique. Si les promoteurs n'atteignent pas un certain niveau de qualité et ne sont pas en mesure de le maintenir, le projet CIET va être sérieusement compromis. Le CIET doit impérativement fixer des normes de qualité et exiger leur application en se donnant les moyens de contrôle.