

Université de Bretagne Occidentale
Département de Géographie
Année 1997-1998

Mémoire de Maîtrise

L'EXPANSION DES TELECENTRES A DAKAR

réalisé par Frédéric Barbier

sous la direction de

Mr Guy Mainet

Du Tam-Tam à Internet....

En 1994, à Buenos Aires, la World Telecommunication Development Conference, a adopté un programme global appelé “ Développement rural intégré “. Le but de ce programme est de tester l’utilité des technologies de communication modernes dans le cadre du développement rural, afin d’aider les populations isolées dans des zones reculées. En Afrique, l’International Telecommunication Union a été épaulée par le CRDI¹ canadien et l’UNESCO pour joindre leurs ressources dans un “Fond Télécentre”. L’objectif est d’installer des projets pilotes dans plusieurs pays témoins (Bénin, Mali, etc....). Les télécentres sont en fait des centres où l’on regroupe un ensemble de moyens de communication modernes: téléphone, fax, services télématiques, etc...mis ainsi à la disposition des populations. Le programme doit mettre en valeur les potentialités et les avantages de ce système, et vérifier s’il permet une participation plus active de ces populations à la vie du pays.

Aujourd’hui, les télécommunications modernes bouleversent les schémas traditionnels des relations entre personnes et pays. L’avènement du Fax et des technologies comme le réseau Internet , fortement médiatisé, conduisent à une nouvelle approche des notions de distance. Les communications électroniques donnent une nouvelle dimension aux espaces géographiques et certains parlent même de “géocyberespace” pour qualifier l’espace géographique du XXI^{ème} siècle². Alors que les télécommunications les plus modernes posent déjà de nombreuses difficultés (coût, utilisation, etc...) aux personnes vivant dans les pays développés, on peut s’interroger sur le choc que provoque l’arrivée de ces technologies dans les pays sous-développés. Pourtant, en l’espace de quelques années, et notamment en Afrique, leur succès a été indéniable. Dans un continent où les retards sont nombreux dans tous les domaines; là où il faudra des années pour construire des routes, rénover les écoles, etc... les télécommunications sont vite apparues comme une méthode efficace pour sortir du sous-développement. D’une certaine façon les technologies des télécoms mettent les pays africains sur un pied d’égalité avec les pays occidentaux. Si une personne a accès au réseau, avec un Fax et un accès Internet, elle possède le même pouvoir qu’un concurrent étranger, son esprit créatif peut s’exprimer à armes égales. Dans le cadre de la mondialisation des échanges, il est essentiel de se faire connaître et de communiquer, c’est un premier pas indispensable. Certains y voient donc une chance pour l’Afrique notamment et l’aide internationale dans ce domaine ne manque pas.

Ce projet de télécentres communautaires est à la mode dans le développement actuel des télécommunications en Afrique³. Il a été au coeur des débats qui se sont déroulés en Décembre 97 à Dakar, pour Afristech’97⁴. L’intérêt des “ télécentres communautaires”, déjà implantés actuellement en Afrique du Sud et au Mozambique, mais surtout leur viabilité, ne font pas

l'unanimité. Des populations en général analphabètes et très pauvres peuvent-elles vraiment tirer parti d'un tel dispositif ? Le coût d'investissement est-il justifié ? etc....

Lors d'Afristech'97, les responsables sénégalais se sont montrés très intéressés par ces projets et par leurs enseignements éventuels. En effet, les télécentres communautaires n'existent pas au Sénégal.

Et pourtant. Depuis 1992, on assiste dans ce pays à un formidable développement de petits commerces, les " télécentres privés ou Tcp ", véritables cabines téléphoniques privées, mais souvent bien plus que cela. Il y en a plus de 5000 aujourd'hui au Sénégal, dont environ 3000 rien que pour la ville de Dakar⁵. Cet essor n'est pas le fait de programmes d'aide internationale mais il s'est pratiquement fait de manière spontanée, marquant fortement de son empreinte le paysage urbain dakarois et les habitudes de la population.

Dans un tel contexte, l'étude de ces télécentres peut apparaître comme importante. Après plus de 5 années de création, on peut déjà avoir un certain recul sur ce phénomène. Avant de commencer à envisager des implantations massives de télécentres communautaires, peut être faut-il voir ce que les télécentres ont apporté dans le milieu urbain, plus apte à les assimiler, et en dégager des leçons. L'exemple du Sénégal est unique de ce point de vue⁶.

Aucune étude importante n'a été réalisée à ce jour sur les télécentres, même si le CRDI devrait publier un rapport prochainement.. De toutes façons, le phénomène est plutôt abordé sur l'aspect social et économique, l'aspect spatial est délaissé. Cette approche se confirme du côté de la SONATEL⁷ qui à ce jour n'a pas effectué une seule carte de localisation des télécentres dans le pays. Essayer de combler ce vide à travers un mémoire de maîtrise n'était pas envisageable. Par contre, l'étude de zones déterminées peut être tout aussi riche en enseignements. Pour des raisons de commodité, on s'est limité à la ville de Dakar, elle concentre en effet tous les types de télécentres.

A travers leur étude, quel est l'objectif de ce travail ? Il s'agit d'abord de combler en quelque sorte un vide et de présenter les grandes caractéristiques des télécentres à Dakar. Mais privilégiant les dynamiques spatiales, c'est aussi l'occasion de faire le rapprochement avec les dynamiques urbaines et sociales d'une grande ville africaine aujourd'hui. Il s'agit aussi d'essayer de comprendre un peu mieux la crise économique que traverse le Sénégal aujourd'hui, les enjeux du développement mais aussi le potentiel d'une population.

Chaque partie sera ainsi l'occasion de mettre l'accent sur des aspects particuliers, à travers l'étude des télécentres.

Dans un premier temps, un constat s'impose, les télécentres marquent aujourd'hui le paysage urbain dakarois. On s'attarde alors sur leur genèse, le rôle des acteurs de départ et on détaille un processus débuté en 1992 et se poursuivant de façon active aujourd'hui.

Les parties suivantes auront pour objectif de comparer, le long d'un transect schématique, plusieurs quartiers représentatifs de Dakar: zone du Plateau, Sicap, et Parcelles Assainies. Contrairement à ce que l'on pourrait attendre, les télécentres ne s'organisent pas forcément de la même façon dans des quartiers différents. C'est aussi l'occasion de s'attarder sur plusieurs points importants: rôle social, crise de l'emploi, problèmes urbains, etc....

La dernière partie s'attachera plus particulièrement à la nature et aux enjeux des télécentres, les difficultés rencontrées aujourd'hui et les enseignements qu'ils nous apportent; afin de répondre à la question suivante: les télécentres sont-ils une illustration d'un renouveau africain, ou ne constituent-ils finalement qu'un moyen comme un autre de survivre dans un contexte de crise ?

1: Centre de Recherche pour le Développement International, organisme canadien

2: Cf Henri Bakis- Revue de Géo.de l'est, t.37 (1997), 4, 255-261

3: Il suffit de consulter les sites et news Internet pour constater l'intérêt que suscitent les télécentres, même si les données exploitables manquent.

4: Afristech: Congrès bisannuel (le premier s'est tenu en 1993) de Dakar. L'objectif est de faire le point sur l'innovation technologique et de déterminer ce qu'elle peut apporter au développement.

5: Données de la Sonatel, Janvier 1998.

6: Il existe des télécentres ailleurs: Canada, "call box" en Inde, Afrique du Sud, etc... mais l'ampleur et la diversité des télécentres privés (ou Tcp) sénégalais en font un cas unique.

7: Société Nationale des Télécommunications, ancienne compagnie d'Etat privatisée en 1997.

Introduction	1
Notes de recherche et conseils	6
I. Une progression fulgurante des télécentres privés en quelques années	9
I.1. Les Tcp sont omniprésents dans le paysage urbain dakarois actuel	11
I.1.1. Un pays macrocéphale en crise, mais un milieu urbain actif.....	11
I.1.2. Impressions de promenade.....	12
I.2. La mise en place des télécentres, à l'origine d'un véritable phénomène de société	19
I.2.1. Démocratiser l'usage du téléphone, un objectif conduisant à une idée originale.....	19
I.2.2. Un processus qui a vite dépassé les espérances de la Sonatel.....	21
I.3. Des télécentres variés, vers une tentative de typologie	23
I.3.1. Des aspects extérieurs divers, mais des constantes dans la décoration.....	23
I.3.2. Du téléphone simple au réseau Internet, une gamme complète de services.....	26
.	
II. Le Plateau, une illustration du rôle des télécentres dans un pôle urbain actif	32
II.1. L'ancienne ville de Pinet-Laprade, premiers constats sur l'implantation des Tcp	33
II.1.1. Le coeur historique de la ville, mais aussi le centre des affaires.....	33
II.1.2. Des télécentres divers, respectant certains schémas d'implantation.....	35
II.2. Sur l'ensemble de la zone, une mauvaise répartition: le cas du Plateau Administratif	37
II.2.1 Un vide en télécentres.....	37
II.2.2 Un secteur pourtant aujourd'hui saturé.....	39
.	
II.3. Une forte proportion de Tcp modernes et bien équipés	41

III.3.1 Des commerces bien adaptés à leur milieu.....	41
III.3.2 Un degré d'équipement important mais aussi une forte concurrence.....	44
II.4. La surprenante dynamique des zones de commerce populaire.....	47

IV.4.1. Une concentration élevée de Tcp à l'hectare.....	47
IV.4.2. Des chiffres d'affaires variés mais qui posent certaines questions.....	52

III. Une autre approche des télécentres, à travers un quartier résidentiel, celui "des Sicap".....60

III.1. Un contexte différent, ce qui n'a pas empêché la colonisation par les Tcp.....61

III.1.1. Les Sicap sont avant tout des quartiers résidentiels, loin de l'agitation du Plateau.....	61
III.1.2 Une répartition relativement homogène en télécentres.....	64
III.1.3. Le Tcp, une obligation pour les appels téléphoniques.....	66

III.2. Gestion, utilisation et fréquentation des télécentres des Sicap.....67

III.2.1 Une adaptation au milieu qui se concrétise par des Tcp très simples.....	67
III.2.2 Des logiques de fréquentation particulières.....	72
III.2.3 Quelques études de cas.....	74

III.3. Dynamiques d'implantation, l'exemple des stratégies pionnières dans le cas de Sacré Coeur III.....78

III.3.1 Sur l'ensemble du secteur étudié, des logiques difficiles à cerner.....	78
III.3.2 Sacré Coeur III, un espace encore intéressant pour les Tcp.....	81
III.3.3 L'avenir, une poursuite des ouvertures ou un ralentissement brutal ?.....	85

IV. Les Télécentres sont au coeur d'enjeux économiques, mais en 1998, quel est finalement leur avenir ?.....89

IV.1. Les Parcelles, un quartier populaire où les Tcp se sont bien implantés.....90

IV.1.1. Des populations modestes, pourtant un nombre élevé de Tcp.....	90
IV.1.2. Une évolution plus facile à cerner.....	92

IV.2. Des télécentres modestes, une stratégie de survie, les Parcelles sont finalement très proches des Sicap.....95

IV.2.1. La diversification, un moyen important pour conserver son activité.....	95
---	----

IV.2.2. Des créations d'emplois qui concernent surtout les jeunes.....	98
IV.2.3. Les télécentres sont-ils en crise dans les Parcelles ?.....	100
IV.3. Des rapports de plus en plus tendus entre la Sonatel et les exploitants.....	103
IV.3.1. Une source de revenus formidable pour la Compagnie.....	103
IV.3.2. L'Etat sénégalais ne peut qu'encourager une telle initiative.....	105
IV.3.3. Des Sénégalais qui trouvent leur intérêt dans les Tcp.....	106
IV.4. Les télécentres de Dakar, une vocation de cantine ou de business center ?.....	108
IV.4.1. L'action des associations d'exploitants, un problème de dialogue avec la Sonatel.....	108
IV.4.2. Une activité qui ressemble finalement fortement à de l'informel.....	110
IV.4.3. L'amélioration des Tcp, une conception qui se heurte à l'inertie actuelle.....	113
 Conclusion générale.....	 116
 Bibliographie et Annexes.....	 119

Notes de recherche et conseils

Ce sujet était intéressant pour de nombreuses raisons et notamment parce que, en dehors d'un rapport de 20 pages réalisé en 1996 sur le sujet par l'Observatoire National des Télécommunications, rien n'avait été publié sur ce sujet. On disposait ainsi d'une grande liberté d'interprétation, sans beaucoup de contraintes bibliographiques. Néanmoins ce manque d'informations a été finalement plutôt difficile à gérer. Tout travail de recherche en Afrique tenant déjà bien souvent du parcours du combattant pour trouver de la documentation, s'intéresser à un sujet peu étudié n'a pas facilité les choses. Alors que les études sur le milieu rural abondent, curieusement, il y a très peu d'études urbaines sérieuses qui ont été réalisées par les organismes de recherche ou officiels sur la zone de Dakar. Bien sûr, la véracité des statistiques, dénichées bien souvent après des heures d'attente, est très relative et la prudence est de mise dans les interprétations.

Dans le cadre de ce travail, la Sonatel était un partenaire indispensable, mais la coopération a été des plus limitées. Il aura fallu près d'un mois avant d'obtenir une autorisation pour se rendre dans les différents sièges de la Société et finalement pour peu de résultats, la rétention d'informations étant forte. A la décharge de la Société, on peut évoquer la privatisation récente et le

manque de données compilées par la Sonatel elle-même.

Dans un tel contexte, et même si plus de coopération de la part de la Sonatel aurait été très bénéfique, les enquêtes de terrain se sont révélées une source fiable et essentielle pour le travail réalisé. Plus de 300 télécentres ont été visités, l'exploitant était en général absent et ce sont donc souvent les gérants qui ont répondu aux questions, de façon plus ou moins exhaustive. Les questionnaires constituaient plus une manière d'orienter la conversation qu'un moyen d'empiler des statistiques. L'accueil sur le terrain a été en général chaleureux, peut être même plus dans les quartiers les plus populaires.

Avant de commencer l'analyse, voici quelques-uns des organismes et personnes qui ont apporté leur concours précieux dans l'accès à la documentation. Tout étudiant désireux d'effectuer un travail sur le Sénégal devrait s'y intéresser en priorité.

Pour des sources générales sur le Sénégal :

- Le centre de L'Ifan, à proximité de l'Université: Une bibliothèque bien fournie sur l'ensemble de l'Afrique de l'ouest. L'accueil est sympathique et le service de géographie est une source d'informations précieuses. Arrêt obligatoire.
- La bibliothèque de l'Orstom à Fann-Bel air: Beaucoup de documents très récents: revues, rapports, etc....spécialisés dans le domaine socio-économique africain. Les bibliothécaires connaissent très bien le domaine. Arrêt obligatoire.
- Le centre de documentation de l'Enta, Dakar Plateau: Cette bibliothèque est spécialisée sur les problèmes dans les pays en développement. Nombreux rapports d' Organismes Internationaux. A consulter.
- La bibliothèque de l'Université de Dakar: Peu de documents, attentes interminables, ne pas trop y compter en dehors de quelques travaux de maîtrise. Le département de Géographie possède de la documentation mais l'accès est problématique.

Pour des travaux dans le cadre d'études urbaines:

- Le centre de documentation de la Médiateur de la République, Plateau administratif: Littérature urbaine abondante, nombreux rapports officiels et de bons conseils. A consulter.

Pour obtenir des cartes et des photographies aériennes:

- La Direction Générale des Travaux Cartographiques: Elle est située près du parc de Fan. La cartothèque est ancienne mais l'ensemble du territoire est couvert. Certains clichés aériens sont très récents. Lors de mon séjour, il a été impossible d'obtenir les dernières vues aériennes de Dakar, la DGTC étant en panne d'électricité depuis novembre, et ne pouvant de ce fait effectuer de tirages. A mon départ début Avril, la situation était toujours la même...

De manière générale, à Dakar, on perd beaucoup de temps à chercher de la documentation. L'absentéisme, les travaux divers, etc.....sont souvent décourageants. Il faut essayer de multiplier les adresses et ne pas trop compter sur les rapports promis qui n'arrivent jamais.

Remerciements:

Tout au long de ma recherche, un certain nombre de personnes ont pu m'assister ou me conseiller. Tout étudiant travaillant sur un sujet similaire devrait les contacter.

Je tiens à remercier plus particulièrement:

En France, Mr Mainet, UBO, mon directeur de mémoire, notamment pour m'avoir proposé ce sujet.

A l'Université de Dakar, Mr Gorgui Ciss, Dept. de Géographie, qui m'a encadré dans mon travail de recherche et dont les conseils ont été précieux.

A la Sonatel, les chefs d'agence de la Médina et des Sicaps, et plus particulièrement Mr Sagna.

L'ensemble des membres du bureau de l'ARTS (Association pour la Redynamisation des Télécentres privés au Sénégal), et plus particulièrement Ansoumane Cisse et El Hadj Mohamed Diagne, pour leur gentillesse et leur disponibilité. Ils ont notamment permis un autre éclairage sur la question des télécentres.

mais aussi:

A l'Ecole Nationale des Télécommunications, Mr Gaston Zongo, qui dirige actuellement un important travail de recherche sur les télécentres dans l'ensemble du Sénégal

Les personnes suivantes pour leurs conseils dans la recherche de documentation:

- A l'Ucad, Mr Lat Soucabé Mbow, Géographe
- Au ministère de l'Urbanisme, Mr Max Rodriguez, conseiller du ministre.
- A l'Orstom, Mr Michel Lesourd, Géographe

Enfin à l'ensemble des exploitants et gérants de télécentres qui m'ont accueilli et ont bien voulu répondre aux questions du jeune " Toubab ".

Partie I:

Une progression fulgurante des télécentres privés en quelques années

Carte 1 La ville de DAKAR dans l'espace Sénégalais

1.1. Les Tcpc sont omniprésents dans le paysage urbain dakarois actuel

1.1.1. Un pays macrocéphale en crise, mais un milieu urbain actif

La population sénégalaise est inégalement répartie. Même si la densité moyenne au Sénégal est de 40 hab/km², ce chiffre n'a aucune signification géographique car il y a, d'une part un contraste immense entre l'ouest et l'est du pays (3/4 de la population vivant sur moins d'un quart de la superficie du pays¹) mais aussi une surconcentration urbaine, notamment autour de Dakar.

TABLEAU 1 TAUX DE POPULATION URBAINE AU SENEGAL

Par son rôle de véritable pôle de développement, la région de Dakar regroupe 21.8 % de la population du pays alors que sa superficie ne représente que 0,3 % du territoire national. C'est donc une région densément peuplée (3636 hab/km²). En 1994, la population était évaluée à 1.869.323 habitants dont 785.071 à Dakar, 855.287 à Pikine (qui est devenue la plus grande ville du pays devant Dakar) et 228.965 dans le Département de Rufisque².

Dakar représente le système nerveux du Sénégal, un statut notamment illustré par la convergence des voies de communication. Le port joue un rôle essentiel dans la gestion des exportations et des importations, qui représentent l'essentiel de l'activité économique du pays. L'industrie est en crise et bien souvent elle n'est plus compétitive. Le secteur tertiaire est aujourd'hui celui qui crée le plus d'emplois. Dakar est au coeur des échanges du Sénégal et la ville concentre le siège de nombreuses sociétés et entreprises (banques, etc...). Le commerce est représenté sous deux formes, l'une moderne, et l'autre, traditionnelle et informelle.

Ces activités expliquent l'attractivité de la ville, mais les créations d'emplois ne suivent pas la croissance de cette population urbaine. Un actif sur trois exerce une profession qui lui procure un revenu, et bien souvent du travail d'une seule personne dépendent 7 autres personnes, même les étudiants qualifiés ont du mal à trouver un emploi.

CARTE 2 La ville de Dakar, une urbanisation presque complète

Le salaire moyen au Sénégal est de 30 000 à 40 000 Fcfa par mois (300 à 400 FF). Alors que l'activité économique stagne, les espaces urbanisés ne cessent de progresser.

Le schéma traditionnel de Dakar s'articulait sur trois espaces urbains:

- Le Plateau, situé au sud de l'Avenue Malick Sy, coeur historique et regroupant l'ensemble des activités modernes, mais aussi administratives et commerciales.
- L'ensemble Médina-Gueule Tapée-Colobane, qui reste une zone populaire dépourvue d'activités économiques en dehors de l'informel.
- Le Grand Dakar, créé à partir de 1950, qui est l'ensemble le plus étendu et le plus peuplé. Il regroupe des quartiers très différents, du quartier "grand Dakar", peuplé et sous équipé, à des zones résidentielles modernes comme Fann résidence, en passant par des quartiers accueillant des classes moyennes comme les Sicap. Au delà, les villages de Yoff, Ngor et Ouakam puis les Parcelles Assainies (à partir de 1970) constituaient quelques points de repère particuliers. Au delà, c'est Dakar banlieue, où la politique de déguerpissement a abouti à la création de Pikine en 1952, séparé en deux ensembles: Pikine ancien et Pikine irrégulier.

Ces dernières années, l'ensemble de cet espace urbain s'est progressivement urbanisé et de nouveaux quartiers, réguliers ou non, ont peu à peu occupé les derniers espaces vides. Aujourd'hui, il ne reste plus que quelques grandes zones libres autour de l'aéroport et le long du littoral. En fait l'ensemble de la presqu'île du Cap Vert est aujourd'hui pratiquement entièrement urbanisée. D'une ville simple, on est progressivement passé à une agglomération puis une conurbation. Aujourd'hui, on peut véritablement parler de région urbaine autour de Dakar.

La croissance démographique de Dakar (3,8 %/an) a dépassé toutes les prévisions et de graves problèmes se posent aujourd'hui : la circulation, l'approvisionnement en eau, les transports, l'emploi, etc.... bref Dakar est certainement une ville en crise, malgré une économie qui avait en 1997 un taux de croissance proche de 5 %.

Cela n'a pas empêché la population de s'adapter et de mettre en place des stratégies de survie³. Les Sénégalais adoptent vite les nouveautés et l'obligation de trouver des débouchés dans

un marché de l'emploi saturé a parfois conduit à des phénomènes d'ampleur importante.

1.1.2. Impressions de promenade

Le visage de Dakar a donc beaucoup changé ces 10 dernières années et ces changements frappent toujours le visiteur ayant connu la ville quelques années auparavant.

Quant à la personne qui se rend pour la première fois dans une grande capitale africaine, il s'agit toujours d'un choc, les rues encombrées et actives, les constructions plus ou moins entretenues, la taille de la ville, sont autant de facteurs dépaynants. Les images se bousculent dans la tête et il est très difficile de trouver quelques points de repère.

Mais que le visiteur soit un touriste ou un ancien coopérant ayant vécu à Dakar, il ne tardera pas à retrouver rue après rue des commerces arborant le nom " Télécentre ". En l'espace de quelques années, ces derniers ont en effet entièrement colonisé la ville, permettant un accès au téléphone à une majorité de Sénégalais. Pour illustrer ce propos, on va s'attarder sur un axe traversant une partie de Dakar (cf carte 3). A travers une étude des paysages urbains typiques de Dakar, c'est l'occasion de faire un premier constat sur l'implantation des télécentres.

En fait, ce sont des portions des axes suivants qui nous intéressent: Allées Cheikh Sidaty, Avenue Cheikh Ahmadou M'bake et Rocade Fann Bel Air, des axes situés au nord du Plateau.

En partant du Rond point de la Sicap, et en se dirigeant vers le sud, on découvre la zone de Grand Dakar, un quartier populaire où de nombreux petits collectifs dominent. Donnant sur les rues, les petits commerces: dibiteries (petite restauration), quincailleries, etc... sont à l'origine de l'animation des rues. Ce secteur est très actif et la circulation routière n'est pas facile. A presque chaque tournant de rue, on trouve un télécentre. Leur aspect extérieur, pancarte et façade en général bleue, ne passe pas inaperçu, contrairement aux autres commerces, plus diffus et aux tons plus neutres.

Photo 1. Allées Cheikh Sidaty, en regardant vers le sud. Un car rapide bloque la circulation à chaque arrêt pour

prendre ou déposer un client. Les rues sont animées. La voiture au premier plan est stationnée devant un télécentre dont on aperçoit la devanture

En se rapprochant du quartier Cerf Volant, on arrive progressivement dans une zone plus résidentielle, où des écoles se sont implantées. Même si les télécentres sont moins nombreux, en moins de 100 m, on en trouve encore 3 sur le bord de la route. On quitte aussi un axe encombré pour se retrouver dans une rue plutôt déserte, où les piétons sont rares, comme c'est généralement le cas dans les quartiers résidentiels de Dakar.

CARTE 3 TELECENTRES ET PAYSAGES URBAINS

En progressant vers le Sud, le long de l'Avenue Bamba M'baké, le paysage urbain change. Un immense terrain vague, non encore aménagé, occupe la zone ouest. Il se termine au sud par le siège du Parti Socialiste Sénégalais, parti actuellement au pouvoir. A l'est, divers commerces, avec les inévitables télécentres, se partagent cette position stratégique.

Photo 2. Un des axes importants de Dakar, l'Avenue M'Baké, où l'on retrouve les habituels cars rapides et taxis (véhicule jaune). Plusieurs commerces, dont un télécentre avec sa devanture bleue, sont visibles.

C'est en s'engageant sur la rocade Fann Bel Air que l'on découvre le premier grand marché, les "cantines"⁴ encombrant les trottoirs, proposant des articles divers, notamment des produits vestimentaires. Les piétons n'ont d'autre solution que de marcher sur la chaussée, provoquant un important ralentissement du trafic. Il faut aussi signaler que l'on est proche du rond point qui accueille à la fois le trafic de la rocade, mais aussi les sorties de l'autoroute. C'est l'un des points noirs de la circulation automobile à Dakar. Le mélange marché populaire, carrefour routier, et zone de stationnement des cars rapides crée une panique permanente. Le visiteur, bloqué dans les embouteillages, a alors tout loisir pour observer le va-et-vient des populations, l'animation du marché, etc... Il va aussi constater qu'au milieu de cet enchevêtrement de cantines, des pancartes se dressent ici aussi pour signaler des télécentres. Or contrairement aux Tcpr précédents, situés dans des commerces classiques, ceux-ci sont installés dans des cantines, bien souvent difficiles d'accès.

Au niveau du rond point, il y a plusieurs marchés en dur. Bien que cela n'apparaisse pas à première vue, ce dédale de petites ruelles et de cantines accueille aussi des télécentres, peut-être moins nombreux qu'ailleurs, car cette zone reste peu engageante et la présence régulière de patrouilles de police ne fait que renforcer cette impression. L'autoroute traversée, la vie des quartiers laisse la place à une zone industrielle dichotomique. Au sud, de grands hangars qui accueillent des entreprises modernes. Au nord une sorte de bidonville géant, un enchevêtrement de baraques en tôles, de pièces métalliques diverses, etc...

C'est l'un des haut lieux de la réparation automobile informelle, véritable labyrinthe où tout se répare ou s'achète.

CROQUIS 1 UN EXEMPLE D'IMPLANTATIONS ANARCHIQUES

Photo 3. Le secteur de la zone industrielle, le trottoir est encombré de cantines, dont un télécentre. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la partie ensablée fait partie de la chaussée. La municipalité ne faisant que très peu d'entretien dans Dakar.

Les seuls commerces servant de tampon entre cet espace et l'axe routier sont deux télécentres. Cette traversée s'achève sur un dernier rond point, caractérisé une fois de plus par une station essence, comme c'est presque systématiquement le cas à Dakar. Quelques dizaines de mètres avant ce rond point, on note une dernière concentration de Tcp. Ces situations de concurrence directe ne peuvent d'ailleurs que susciter l'attention du visiteur.

Pour résumer, il n'est pas nécessaire d'être particulièrement observateur pour constater la présence massive de télécentres à Dakar. Et la zone décrite précédemment n'est pas un cas isolé dans Dakar. Que l'on soit le long de la corniche, dans le Plateau ou sur l'autoroute traversant Pikine, on est frappé par la circulation, le délabrement souvent important de l'habitat, etc.... et cette omniprésence des télécentres.

Mais ce constat se double d'un autre. Si l'on interroge un dakarois sur ce phénomène, il va répondre que les télécentres sont partout et qu'il y en a trop, que les règles de départ ne sont plus

respectées. La compagnie du téléphone aurait fixé la limite à un Tc_p par hectare, est-ce le cas encore aujourd'hui ? En comparant la disposition théorique sur une partie de ce secteur avec la situation actuelle, on observe en effet une surconcentration. La répartition n'est pas homogène et à certains endroits il est évident que les télécentres sont trop nombreux, ou du moins c'est ce que l'on imagine.

Pourquoi ? et comment expliquer une telle concentration alors qu'il y a un peu plus de cinq ans, il n'y avait pas de télécentres privés au Sénégal ? C'est ce que l'on va essayer d'expliquer dans les chapitres suivants.

1.2. La mise en place des télécentres, à l'origine d'un véritable phénomène de société

On compte aujourd'hui au Sénégal plus de 5000 télécentres. Ils sont véritablement omniprésents, à Dakar ou dans les villages isolés du Sénégal Oriental. Ils ont permis à des millions de Sénégalais un accès au téléphone. Ce succès n'était pourtant pas évident au départ.

1.2.1. Démocratiser l'usage du téléphone, un objectif conduisant à une idée originale

Au milieu des années 80, comme l'annonce un journal quotidien⁵, " le téléphone continue d'être un véritable casse-tête pour les abonnés et pour l'office des postes et Télécommunications". Il y a de nombreux problèmes de dérangement et l'OPT (Organisme des postes et télécommunications), établissement public à caractère commercial, est un peu dépassé par la situation.

En 1984, afin de remédier à cette situation, la société décide de résilier l'abonnement de nombreux abonnés. Surprise, quelques uns n'ont pas honoré leur note téléphonique depuis...1978! L'OPT aura fait preuve de tellement de largesses que nombre d'abonnés ont fini par se convaincre que le téléphone est au fond un service gratuit. Souffrant d'arriérés très importants, l'OPT n'a pu investir dans le développement et la modernisation du réseau ainsi que démocratiser l'usage du téléphone.

En 1984, le nombre de lignes pour 100 habitants (la télédensité) est de 0,33 au Sénégal. Il faut rappeler que dans les pays développés, ce taux oscille entre 30 et 85⁶. On voit donc le retard pris par le Sénégal, qui n'est pourtant pas le pays africain le moins équipé.

Dans un tel contexte, l'unique solution était de tout remettre à plat. La SONATEL, Société

Nationale des Télécommunications, va être créée en octobre 1985. Elle aura la charge de redynamiser et de relancer ce secteur, en modernisant l'ensemble des dispositifs techniques et des méthodes de travail. Très vite les résultats vont être positifs. Sous la pression du gouvernement, et grâce à une gestion plus sérieuse, en deux années les lignes en dérangement pendant l'hivernage⁷ vont passer de 60 % à 5 %. Le réseau téléphonique va être considérablement modernisé pour faire passer la télédensité de 0.34 en 1987 à presque 1.00 en 1992. Ainsi le parc téléphonique va croître en moyenne de 15 % par an à partir de 1985.

La Sonatel va implanter un télécentre le 1er Octobre 1987 sur le boulevard de la République. Il regroupe divers services: cabines téléphoniques à compteurs autonomes, services Téléx, télécopie, téléphotographie et interrogation de banques de données étrangères. A l'époque, il y en a déjà dans les différentes agences de la Société, rue Wagane Diouf et Avenue Malick Sy, mais aussi ailleurs dans Dakar et sa région: aéroport Dakar-yof, complexe de Saly et domaine de Nianing. La Sonatel complète surtout ce dispositif par un ensemble de cabines publiques dispersées sur l'ensemble du territoire. Mais cela ne s'avère pas suffisant, trop peu de gens ont encore accès au téléphone. La Sonatel va alors pousser plus loin l'innovation.

Le système actuel est mis en place sous une double contrainte:

- *Une contrainte économique et financière*

L'échelle d'investissements nécessaires, ne serait ce que pour doubler la couverture des ménages en lignes privées, est inaccessible pour la Sonatel et ne porterait le taux de couverture des ménages qu'à 14 ou 15 %.

- *La gestion des cabines publiques est d'un coût très lourd*

La Sonatel avait misé au départ sur un ensemble de cabines publiques qui couvraient surtout la ville de Dakar (520 en 1995). Elles étaient à pièces (60 Fcfa pour 3 mn) ou à cartes (avec plusieurs tarifs, 40 unités pour 2520 Fcfa, c'est à dire 63 Fcfa pour 1 unité). Bien que les cabines aient démontré leur utilité, cette solution n'a pu combler l'énorme vide sénégalais en matière d'accès aux communications.

Des raisons nombreuses expliquent cette situation, notamment financières:

- Le coût de revient d'une cabine s'est révélé prohibitif, chaque nouvelle cabine nécessitant un investissement de 6 000 000 Fcfa.
- Les cabines à pièces sont vite devenues la proie des voleurs et des vandales, ce phénomène a rapidement pris une tournure inquiétante pour la Sonatel.

Ce sont les émeutes, 1988 notamment, qui ont déclenché une remise en cause du système des cabines. Les manifestants, notamment les étudiants, s'en sont pris violemment à tous les symboles de l'Etat. Les cabines téléphoniques, situées judicieusement à tous les grands carrefours, sont vite devenues des cibles privilégiées et les dégradations ont été importantes.

Mais ces cabines, de toutes façons, étaient finalement peu adaptées à la majorité de la population:

- Il y avait un problème d'instruction important. Beaucoup de gens en effet ne s'étaient jamais servis d'un téléphone. La cabine automatique ne constituait pas une réponse adéquate puisque une grande partie des Sénégalais n'allait pas l'utiliser, effrayée par sa complexité.
- Certains usagers ne se sentaient pas à l'aise dans une cabine située en pleine rue, ayant le sentiment, souvent justifié, de ne pouvoir avoir une conversation confidentielle sans être entendu par les passants.
- D'autres considérations plus pratiques entraient aussi en jeu. Le Sénégal est très ensoleillé, et les cabines vitrées devenaient rapidement de véritables fours.
- Enfin et surtout, les systèmes à cartes n'étaient pas adaptés dans un pays où tout se vend et s'achète au détail. La majorité des Sénégalais ne peut pas dépenser une somme importante pour acheter une carte, utilisée seulement occasionnellement.

La Sonatel, cherchant à développer l'usage du téléphone dans le pays, devait donc trouver une autre solution. C'est dans ce contexte que la possibilité de confier l'exploitation de lignes à des personnes privées a été envisagée.

L'origine exacte de cette idée n'est pas connue mais il semble qu'elle était d'une certaine façon dans l'air du temps. Le concept de télécentre, c'est à dire d'endroit regroupant un certain nombre de services de télécommunications avait déjà été mis en place par la Sonatel comme on l'a vu précédemment. La décision d'en laisser la gestion à des exploitants privés à grande échelle peut être mise en rapport avec l'initiative de la Sonees (La Société Nationale gérant l'eau) qui avait installé, avec succès, des bornes fontaines dont la gestion était confiée à des personnes du quartier⁸.

Malgré les coûts d'exploitation, dès que le service est de qualité et le prix acceptable, les clients acceptent de payer. Ce constat effectué par la Sonees s'adapte tout aussi bien dans le cas de la Sonatel, l'approche des télécentres étant finalement proche de celle des bornes-fontaines.

Le succès de cette initiative, et c'est le sujet du chapitre suivant, a été immédiat.

1.2.2 .Un processus qui a vite dépassé les espérances de la Sonatel

Il s'agit d'accorder l'autorisation à des personnes physiques ou morales d'ouvrir et d'exploiter des centres de télécommunication. Un contrat d'exploitation, assorti d'un numéro d'agrément, lie alors ces personnes à la Sonatel.

Au départ, l'ouverture du télécentre était contrôlée par un certain nombre de règles. Au niveau des contraintes financières, et dans le cas de la zone de Dakar (les conditions étaient légèrement différentes pour les régions), une caution non productible d'intérêts de 200 000 Fcfa était exigée pour ouvrir une seule ligne. L'exploitant était et reste autorisé à majorer les taxes de communications dans une limite maximale de 75 % par rapport au tarif de la taxe de base de la Sonatel en vigueur.

L'unité est en général vendue à 100 Fcfa (correspondant à 3 mn de communication dans Dakar), bien que les tarifs de base varient d'un télécentre à l'autre.

Sur ces 100 Fcfa, 50 sont pour la Sonatel, L'Etat prenant 10 Fcfa en taxes. Il reste donc 40 Fcfa pour le gérant (si ce dernier vend l'unité à 80 Fcfa, il ne lui reste que 20 Fcfa).

Des conditions pratiques étaient aussi exigées de la part de l'exploitant. Le local devait au moins mesurer 16 m² et accueillir les clients dans un confort minimum (sièges, ventilation, etc...). Même si la Sonatel déléguait son pouvoir, elle gardait une responsabilité dans l'accueil des utilisateurs, le télécentre n'étant finalement qu'un intermédiaire entre la Sonatel et ses clients.

Une autre recommandation, qui reste aujourd'hui une source de divergences, concernait la répartition des télécentres. C'est un point important dans le contexte actuel et il est nécessaire de s'y attarder un instant. Pour beaucoup d'exploitants aujourd'hui, une limite de 100 m entre les Tcp aurait été fixée et exigée par une loi. L'objectif étant d'avoir au grand maximum un télécentre par hectare. En fait, ce n'est pas le cas et il s'agissait plus d'une recommandation de la Sonatel, une limite que la Société s'était imposée au départ pour faciliter un développement harmonieux.

Voilà donc le cadre de départ du développement des télécentres, l'objectif était de couvrir l'ensemble du territoire, par des Tcp nettement plus rentables que les cabines téléphoniques traditionnelles.

Au départ, 4 télécentres pilotes vont être implantés en 1992. Mais c'est l'année 1993 qui va constituer le véritable départ pour les Tcp. Leur développement va être spectaculaire et il se poursuit encore aujourd'hui. Le tableau suivant présente cette évolution:

TABLEAU 2 UNE PROGRESSION CONSTANTE

Entre 1993 et 1997, on est passé de 347 télécentres dans la zone de Dakar à 3008 Tcp, presque une multiplication par 10 en 5 ans. L'ampleur du phénomène a dépassé les espérances de la Sonatel qui a vite été submergée par les demandes d'ouvertures de lignes.

Le chiffre d'affaires généré par les télécentres pour le compte de la Sonatel dans la seule région de Dakar, de janvier à septembre 93 s'élève à plus de 537 millions de francs.

L'investissement moyen pour l'ouverture d'un télécentre s'élève à 750 000 Fcfa (caution, frais de raccordement, mobilier, etc....). Sur la zone de Dakar, l'investissement nécessité pour l'installation des télécentres a été de l'ordre de 260 millions de Fcfa, financés sur fonds propres par les exploitants. L'installation d'une couverture équivalente serait revenue à plus de 2 milliards de Fcfa à la Sonatel, si celle ci n'avait pu compter sur les Tcp. On comprend alors plus facilement l'intérêt de la société à poursuivre l'expérience après une année d'utilisation.

Même si l'année 1997 marque une stabilisation du nombre d'ouvertures annuelles, un grand nombre de Tcp continue à ouvrir leur porte. D'après les dernières estimations de la Sonatel, le premier trimestre 1998 va sûrement marquer un ralentissement. Il est très peu probable que l'on retrouve les taux de croissance de l'année 1996 par exemple. Ces constats ne sont pas uniquement valables pour la région de Dakar, mais on peut aussi les appliquer aux télécentres de l'ensemble du Sénégal.

Bien qu'il existe des conditions d'ouverture particulières, les télécentres sont libres de faire n'importe quel type de commerce en plus du téléphone ou éventuellement du fax. C'est pour cette raison qu'ils présentent une grande diversité. En effet, pour multiplier les sources de revenus et

compenser notamment des loyers élevés, il est rare que les télécentres se contentent du téléphone. Les exploitants cherchent au maximum à diversifier les activités, quand cela est possible (l'aspect financier est essentiel dans ce cas).

1.3. Des télécentres variés, vers une tentative de typologie

1.3.1. Des aspects extérieurs divers, mais des constantes dans la décoration

Les télécentres sont loin d'être homogènes, car la Sonatel ne fixe pas de conditions pour l'aspect extérieur. Donc, suivant le goût de l'exploitant, ses moyens financiers, ou son sens du marketing, la décoration peut être plus ou moins soignée.

L'élément dominant chez les télécentres, qui permet de les identifier souvent à distance, c'est leur couleur extérieure, bleue dans 75 % des cas⁹. Cette couleur est celle de la Sonatel et c'est un code de couleur qui identifie le secteur des télécommunications. Ce qui ne constitue cependant pas un élément formel, car on trouve des Tcpeints en vert ou dans d'autres tons.

Photo 4. Deux télécentres faisant face au commissariat du quartier Rebeus, Dakar Plateau. Le bleu n'est pas forcément utilisé systématiquement mais les peintures dans les deux cas sont récentes. On remarque que le premier télécentre est probablement plus riche que le second, la gamme de produits proposés mais aussi la décoration y est plus complète. Les symboles religieux, à travers les écritures en arabe et la peinture du chef religieux, sont un autre trait

caractéristique.

La pancarte affiche toujours le terme “télécentre”, ainsi que le nom du propriétaire bien souvent. La présentation est complétée par un panneau en bois placé sur le trottoir et qui détaille les activités et les services offerts par le télécentre. Lorsque le télécentre est isolé dans une rue peu passante, le gérant prend souvent l’initiative de placer une affiche dans l’axe principal, signalant ainsi la présence de son télécentre à proximité. Lors des enquêtes de terrain dans le secteur du Plateau, un des Tcpc avait ainsi mis en place un vrai parcours fléché comportant pas moins de 5 pancartes. Au départ le télécentre était signalé à 40 m, il semble que 100 m aurait été plus proche de la réalité....

Un certain nombre de télécentre affiche délibérément leur affiliation à la religion musulmane, que ce soit à travers des écritures arabes ou des effigies / portraits de dirigeants Mourides.

Cette confrérie, créée au siècle dernier, compte dans ses rangs 50 % des musulmans sénégalais (eux-mêmes représentant 95 % de la population). Un grand nombre d’exploitants sont affiliés à un dirigeant Mouride et ils affichent en général leur croyance sous forme de portraits ou de textes

En fait, les décorations sont très sobres, mais cependant plus colorées que le reste des commerces dakarois. Les portraits et les peintures sont nettement plus courants dans les villes des régions, loin de Dakar. Les populations y sont moins éduquées et le recours au dessin y est un moyen plus efficace de communication.

Photo 5. Toujours dans le secteur de Rebeus, un autre télécentre peint en bleu. On retrouve assez régulièrement des peintures d'appareils téléphoniques. Même si le mot télécentre commence à être très connu, il ne faut pas oublier qu'une partie importante de la population est analphabète. Souvent les télécentres offrent des boissons, ce qui explique l'effigie Coca-Cola qui apporte aussi son petit plus décoratif.

L'affichage extérieur joue un rôle important pour attirer le client, et beaucoup de télécentres abusent de cet affichage. Au Plateau par exemple, où plus de 50% des photocopieuses présentes dans les télécentres sont en panne, parfois depuis des mois, l'affiche extérieure continue à annoncer la présence d'une photocopieuse. Une autre situation se retrouve couramment, c'est l'affichage en prévision. La pancarte annonce un accès internet, un fax, etc...et lorsque l'on entre, le seul service disponible, c'est le téléphone. L'exploitant a pris de l'avance et a déjà préparé le terrain.

Il est donc difficile de se fier à l'affichage extérieur. Mais, et les gérants le reconnaissent volontiers, l'objectif est avant tout de faire entrer le client. Après il est toujours possible de palabrer, de négocier, etc...

Ces quelques remarques n'empêchent cependant pas d'établir une typologie des télécentres, notamment en fonction des services proposés.

1.3.2. Du simple téléphone à l'accès internet, une gamme complète de services

Tout au long des enquêtes de terrain, et même si les télécentres présentaient bien souvent une grande homogénéité, des différences sont apparues, conduisant à l'élaboration d'une véritable typologie permettant une analyse plus fine de leur évolution. Cette classification repose en partie sur des critères parfois subjectifs et ne peut en aucun cas être considérée comme exhaustive. Les télécentres sont souvent à cheval entre plusieurs catégories, ce qui ne facilite pas les choses.

La définition de plusieurs critères de sélection, la facilité d'appliquer cette grille sur le terrain permettent cependant de la considérer comme fiable et efficace.

5 catégories ont été retenues:

- Type I: les “cantines”

Ce nom générique désigne les petits baraques, construites en dur ou non, que l'on trouve dans les marchés ou le long d'axes importants. Il s'agit dans la plupart des cas d'une simple baraque en tôle où un commerçant étale sa marchandise. L'avantage, c'est le prix de location très faible d'un tel local (au Plateau, jusqu'à 1/20 du prix d'une location classique pour un site identique)¹⁰. Bien sûr, il n'a pas fallu attendre longtemps pour que des télécentres s'installent dans ces “cantines”. C'est la forme la plus simple de télécentre. Dans la plupart des cas, il n'y a de la place que pour un poste de téléphone et un siège. Le gérant est, quant à lui, installé à l'extérieur du local.

Les conditions de base fixée par la Sonatel ne sont pas respectées (ces locaux font largement moins de 16 m² et le confort est des plus spartiates). Il n'y a d'habitude qu'une seule ligne, et le téléphone reste en général le seul service offert.

- Type II: Le télécentre de base

Il représente l'essentiel des télécentres au Sénégal. C'est la forme la plus simplifiée de Tcp après le Type I. Le local fait environ 4x4 m au minimum, il est suffisamment vaste pour accueillir un bureau, plusieurs sièges et de une à 4 cabines téléphoniques. Dans notre classification, on intègre les télécentres dont les services de télécommunication sont limités à l'utilisation du téléphone. Ces Tcp vendent cependant très régulièrement des produits divers en complément (produits vestimentaires, cosmétiques, etc....), au détail le plus souvent. Le Tcp de base offre donc toute une gamme de variantes possibles.

Photo 6. Un télécentre de type II situé dans la rue Félix Eboué, dans le Plateau. En plus du téléphone, il propose des services d'import-export, dans un quartier où l'on trouve de nombreux entrepôts. Ce télécentre est le seul commerce d'aspect extérieur soigné sur cet axe.

Disposition classique d'un tcp de type II

-Type III: Le télécentre mieux équipé, offrant fax, traitement de texte, etc....

C'est un télécentre qui offre parfois l'aspect extérieur d'un télécentre de type II, mais la présentation extérieure et intérieure est plus soignée. En plus du téléphone, il propose une gamme plus vaste de services: fax, photocopie, etc... ce qui a nécessité plus d'investissements, et donc des moyens financiers plus élevés. Il est très courant dans la zone du Plateau.

Photo 7. Dans une rue parallèle à la précédente, on trouve un exemple de Tcp de type III. Comme on peut le noter, la différence d'aspect extérieur est subtile, et il ne faut pas forcément s'y fier, des Tcp parfois très sales accueillant une gamme complète de services. Ce n'est pas le cas ici, ce Tcp offrant une décoration soignée. La présence d'une porte est souvent un indice révélateur sur la qualité du télécentre.

-Type IV: **Le télécentre Business center**

Plus rare, il combine tous les services des télécentres de type III mais il franchit une étape supplémentaire dans le sens où il se tourne résolument vers les services aux entreprises. Dans ce cas, il fournit à toute société désireuse des services de secrétariat, de boîte aux lettres, etc...Un certain nombre de télécentres semblent souvent appartenir à cette catégorie, mais en réalité très peu de Tcp disposent réellement de telles capacités.

Il se charge de recevoir les appels, d'envoyer les Fax, et de plus en plus, de fournir un accès Internet.

Ce type de télécentre est un développement relativement récent. Leur extension reste plutôt limitée au secteur du Plateau. Ce sont souvent des entreprises modernes offrant des services personnalisés.

Ces télécentres ne doivent pas être confondus avec les "cyber cafés", peu nombreux et qui se contentent de fournir des accès Internet aux clients, en plus de services de restauration ou de vente de boissons.

Photo 8. Un télécentre élaboré situé à proximité de la Place de l'Indépendance. Ouvert depuis deux années, l'exploitant a investi dans l'informatique. Une douzaine de Pc Pentium avec écran géant, offrent des accès Internet aux clients. Ce Tcp est très fréquenté les après-midi, surtout en raison de sa bonne situation géographique et des conditions d'accueil agréables.

-Type V: ***Le télécentre Sonatel ou Telecom plus***

Pour l'instant, il y a des sociétés qui fournissent des accès téléphoniques, la Sonatel et la société Telecom Plus. Même si la Sonatel a le monopole des aspects techniques, Telecom Plus achète des lignes et les met à la disposition des clients dans un certain nombre de télécentres.

Même s'il ne peut être considéré comme l'évolution ultime des télécentres, ce type de Tcp est classé en dernier: facture en général très moderne, nombre de lignes important (jusqu'à 8), etc...

Ils regroupent de nombreux services: Fax, etc.... . Les locaux sont en général très vastes.

Ce type de télécentre n'est pas vraiment intégré dans notre étude, car il ne s'agit pas vraiment de Tcp et leur nombre restreint en limite l'intérêt. Ils font cependant un chiffre d'affaires très important et ils auront une influence certaine dans l'avenir.

-Type Bis: **le télécentre est intégré dans une boutique plus importante**

Dans ce cas là, le Tcp est à l'intérieur ou à proximité d'un commerce qui constitue l'activité principale. il offre alors un revenu d'appoint. On trouve ce cas de figure de façon exclusive avec des Tcp de type II ou III, et le commerce est souvent une quincaillerie ou une épicerie.

Plusieurs situations sont possibles, il a pu être installé au départ puis l'exploitant a diversifié ses activités, mais le plus souvent, le Tcp est venu en complément d'une activité antérieure. Dans ce dernier cas, l'installation d'une ligne téléphonique répondait souvent au départ à un besoin du commerçant. La déclaration en télécentre est alors apparue comme la meilleur solution pour rentabiliser la ligne.

Au départ, la Sonatel a fixé une règle pour ce type de Tcp, le local abritant les lignes doit être isolé du commerce principal. C'est pour cette raison que bien souvent on trouve à l'intérieur d'un commerce une véritable annexe avec mur et porte d'entrée, marquant ainsi une séparation nette.

Photo 9. Un Tcp de "type bis". On voit bien la séparation entre le télécentre et le commerce, qui ont cependant le même propriétaire. Situé à proximité de la prison de Rebeus, ce télécentre souffre cependant d'un certain enclavement et d'une clientèle limitée. Le Tcp n'est qu'une source de revenus complémentaires, loin de concurrencer le CA de l'épicerie

Les télécentres présentent donc une grande variété, qui s'exprime en général en fonction du type de milieu urbain environnant. Cela va être l'objectif des chapitres suivants; essayer de comprendre et d'expliquer la répartition des Tcp à Dakar et ce qu'elle traduit concrètement.

La zone centrale de Dakar, le quartier du Plateau, constitue la première étape obligatoire.

-
1. Situation économique du Sénégal (Dps). Edition 1993
 2. Cf 1.
 3. " La ville à guichets fermés "- Ifan/Orstom-1995

4. Cabanons en dur ou plus souvent en tôles qui accueillent les commerçants, notamment dans l'informel.
Ils représentent la base des marchés.
5. Article du journal Le Soleil, 18 Octobre 1984
6. Chiffres de l'Union Internationale des Télécommunications-1985
7. L'hivernage correspond à la saison des pluies qui s'étend en général de Juillet à Septembre.
8. Rapport sur la gestion partagée des services- Dakar 1994
9. Enquêtes de terrain personnelles
10. Idem ci-dessus

Partie II.

Le Plateau, une illustration du rôle des télécentres dans un pôle urbain actif

La zone administrative, nommée Plateau, est délimitée au nord par l'avenue El Hadj Malick Sy. Cet ensemble constitue véritablement le coeur économique du Sénégal, car il concentre dans un espace réduit un nombre très important de commerces et de sièges d'entreprises, souvent de dimension internationale (BCEAO, Air Afrique, etc...), un héritage de son passé colonial de capitale de l'Afrique Occidentale Française. C'est une zone urbaine très active le jour, mais qui à la tombée de la nuit devient rapidement déserte. Il s'agit avant tout d'un quartier d'affaires et non de résidence, en dehors de certains secteurs. Quelle est la place des télécentres dans cet ensemble ? Le caractère moderne de ce quartier n'a-t-il pas limité leur développement, l'accès au téléphone y étant plus simple que dans le reste de la ville ?

II.1. L'ancienne ville de Pinet-Laprade, premiers constats sur

L'implantation des Tcp

II.1.1. Le coeur historique de la ville, mais aussi un centre des affaires

Il s'agit de la partie la plus ancienne de la ville. C'est sur ce site que se sont établis les premiers comptoirs de la ville coloniale et c'est à partir de ce lieu qu'elle a débuté son développement¹. La carte 4 donne une vision d'ensemble du secteur.

Photo 10. Vue prise de l'hôtel Teranga et surplombant la place l'Indépendance que l'on voit au premier plan. Les immeubles sont rares en dehors de celui de la Bceao, notamment. Une grande partie des constructions est ancienne, comme l'illustrent les toits en tuiles. La structure circulaire au centre du cliché, c'est le marché Kermel. L'axe boisé situé à droite souligne l'Avenue Albert Sarraut, qui concentre beaucoup de sociétés. La rade abri est à proximité, l'urbanisation de Dakar a débuté ici.

CARTE 4

LE PLATEAU : UNE FORTE CONCENTRATION D'ACTIVITES DIVERSES

Contrairement à d'autres secteurs de Dakar, elle a été relativement épargnée par les constructions de gratte-ciels. En dehors de grands hôtels, comme le Novotel, la plupart des bâtiments ont conservé leur aspect et leur charme colonial. Au nombre des constructions historiques, on peut citer le marché Kermel, un endroit très visité par les touristes, malheureusement détruit par un incendie en 1994. Les opérations de reconstruction se sont achevées en début d'année, et la réouverture du marché est prévue sous peu.

Si l'on considère cet ensemble, en l'étendant jusqu'à la gare, cette partie de Dakar regroupe une vingtaine de télécentres, relativement mal répartis. En fait, on peut isoler trois zones particulières où les télécentres ont tendance à se concentrer: l'Avenue Albert Sarraut, une zone

réduite au sud du marché Kermel, et enfin un ensemble plus diffus autour de la gare et des marchés du port.

II.1.2. Des télécentres divers, respectant certains schémas d'implantation

L'absence de Tcpc dans certaines parties du quartier s'explique pour diverses raisons. D'abord, les Tcpc ont tendance à s'installer à une ou deux rues plus loin que la Place de l'Indépendance, le coût des loyers étant un répulsif efficace. Plus on se rapproche de la pointe de Dakar, plus l'animation des rues diminue, il est alors difficile pour un télécentre d'avoir une clientèle régulière.

Bien sûr, il y a quelques exceptions. Le télécentre le plus à l'ouest semble isolé. En fait il est situé dans une petite cour à quelques dizaines de mètres de l'entrée de l'hôtel Novotel. En effet, que ce soit dans les buildings des grandes compagnies ou dans les hôtels, les appels privés sont souvent prohibitifs. Les clients apprennent vite que les télécentres sont des endroits beaucoup plus intéressants à cet égard. Le prix moyen de l'unité, 100 Fcfa, est nettement plus rentable que celui pratiqué par de grands hôtels, où l'unité atteint parfois 240 Fcfa.

Le secteur de la gare et du port présente un intérêt particulier. On dénombre 6 télécentres installés à des points stratégiques. L'un se trouve à l'entrée de l'embarcadere pour l'île de Gorée.. Il bénéficie ainsi des appels des touristes et des résidents de l'île. Ce télécentre est de type II, contrairement aux autres, situés eux dans des marchés populaires.

Les deux exemplaires du marché Delmas et les 3 Tcpc du marché de la Gare, tous de type I, offrent un aspect extérieur peu agréable, les conditions à l'intérieur ne sont pas meilleures: confort spartiate, ambiance bruyante, etc....En considérant le fait qu'il faut bien souvent se faufiler dans des ruelles encombrées pour y arriver, on peut s'interroger sur leur succès auprès de la clientèle.

Les gérants, des jeunes de moins de 18 ans, ont un niveau d'éducation très faible. Le jour de l'enquête, dans 4 Tcpc sur les 5, les gérants ont répondu que le Tcpc n'était pas agréé par la Sonatel².

Dans le sens où ils comprenaient le français, ce type de réponse ne s'explique que par de graves lacunes sur l'objet même de leur travail. L'essentiel des appels est le fait de clients de passage, attirés souvent par le marché. Dans le cas de la Gare, les voyageurs sont responsables de la majorité des appels.

Dans les zones de l'avenue Albert Sarraut et du marché Kermel, la différence est très marquée par rapport au secteur des marchés. Dans l'ensemble, les angles de rue sont privilégiés et les télécentres sont de type II ou III.

Les affaires marchent plus ou moins bien, le coût des loyers obligeant de nombreux

télécentres à se diversifier. Dans 70 % des cas, on trouve une photocopieuse, bien que cet appareil soit souvent en panne. La chaleur, la poussière, le manque d'entretien, sont autant de facteurs qui nuisent à la disponibilité du matériel. Il semble néanmoins que Dakar souffre d'une carence en personnel de maintenance pour photocopieuse, beaucoup de gérants ayant du mal à assurer la maintenance des matériels.

Photo 11. Les deux télécentres situés au nord de la place du marché Kermel sont de toute évidence en concurrence. Celui de gauche est de type II Bis, à l'intérieur d'un magasin d'alimentation. Son concurrent est de facture plus classique. La rue Caillé est encombrée de "cantines" qui parfois bloquent l'accès même aux télécentres. La conduite dans ce type de quartier tient de la gageure. Au premier plan, deux petits talibés toujours à l'affût d'éventuels touristes.

La présence de 5 télécentres au nord du marché Kermel s'explique par la forte densité de vendeurs ambulants au mètre carré. Les rues sont en effet encombrées d'artisans et de vendeurs offrant une vaste panoplie de produits à vocation touristique: masques en bois, peintures sur verre, tissus, etc... C'est un endroit très fréquenté par les touristes, notamment ceux résidents dans les hôtels à proximité, mais aussi par les Sénégalais. Il y a beaucoup de passage et beaucoup d'affaires s'y réalisent. Ce contexte a favorisé une demande pour des télécentres, qui n'ont pas tardé à y répondre.

Ils sont en général de petite taille, employant une à deux personnes, avec 3 lignes au maximum. La moyenne reste cependant d'une seule ligne. Il semble que des problèmes

d'encombrement et de coût limitent les exploitants dans le développement de leur télécentre.

L'avenue Albert Sarraut présente un autre intérêt. En concentrant les activités de services et les sièges de sociétés, c'est un lieu de passage important, notamment d'hommes d'affaires. Le téléphone est pour eux un outil indispensable. La répartition des 5 télécentres ne trompe pas, ils sont tous situés dans un rayon de 200 m autour de la partie centrale de l'Avenue. Le téléphone portable connaît un certain succès au Sénégal, mais pour l'instant les télécentres dominent le marché, même dans ce quartier des affaires.

A travers cette première étude, on pourrait penser que les télécentres du Plateau se concentrent sur des sites particuliers: passage, forte présence d'activités tertiaires, etc.... Avant d'aller plus loin, il convient d'étudier d'autres secteurs du Plateau, et notamment le Plateau dit "administratif".

II.2. Sur l'ensemble de la zone, une mauvaise répartition: le cas du Plateau Administratif

L'observation de la carte 5 révèle de fortes disparités dans la répartition des télécentres sur l'ensemble du Plateau. Certains secteurs sont très largement équipés, mais à d'autres endroits, les Tc sont pratiquement absents. Pourquoi de telles zones sont-elles délaissées ?

II.2.1 Un vide en télécentres

On identifie en général cette partie du Plateau comme celle située au nord du boulevard de la République. Il s'agit de la zone surélevée où l'administration coloniale a choisi de s'installer, laissant les zones insalubres plus basses aux populations autochtones. Il n'est pas utile ici de rappeler l'histoire de la construction de cet espace, par contre il est intéressant de faire un rapide examen du paysage urbain actuel. (en observant en même temps la carte 4).

En effet, beaucoup de choses sont ici atypiques du reste de Dakar-Plateau. Les routes sont larges et bien dégagées, les rares piétons profitent de trottoirs non encombrés. La plupart des résidences sont des résidences de haut-standing ou des bâtiments administratifs de prestige.

CARTE 5

UNE INEGALE REPARTITION, DES ZONES SATUREES

On répertorie une dizaine d'ambassades (France, Etats Unis, etc...), mais aussi un complexe hospitalier (hôpitaux Le Dantec et Principal), un camp militaire, le palais présidentiel, sans compter l'assemblée et les divers bâtiments administratifs. Bref, dans une zone réduite, les principales fonctions administratives de l'Etat sont représentées.

Très peu de commerces trouvent leur place au sud du boulevard de la République. Ce qui s'explique pour diverses raisons: prix des loyers, absence de locaux adaptés car l'essentiel des habitations sont individuelles et ceinturées d'une haie donnant directement sur la voirie, etc...

Cette zone très homogène que l'on vient de présenter est confinée à l'intérieur d'un espace ceinturé par la route de la Corniche qui se prolonge par les avenues B.Desbordes et F.Roosevelt. A l'extérieur de cette couronne, le Plateau offre un autre paysage. Le littoral Est a été colonisé par des hôtels de haut standing, surplombant de petites criques: Plage des enfants, Plage de l'anse Bernard, piscine Olympique. Les zones interstitielles de la côte sont plus ou moins boisées et squattées par une population, attirée par la proximité du centre, vivant dans des baraques. Cette partie de Dakar a mauvaise réputation et les descentes de Police y sont régulières. Représentatif de ce type d'espace, le secteur du Cap Manuel offre aujourd'hui un paysage de ville désertée, abandonnée par les pouvoirs publics. L'ancien Palais de justice tombe en ruines. On est pourtant à moins de 2 km de l'Assemblée Nationale....

Ces derniers mois, on remarque une reprise des constructions sur la corniche ouest, autrefois délaissée. Ce sont pour l'instant des bâtiments à vocation touristique qui profitent d'une situation privilégiée dans Dakar.

Comment se comportent les télécentres dans un tel cadre ? En fait, ils brillent par leur absence. La carte 5 qui présente les densités en télécentres illustre ce vide en TcP au sud du Boulevard de la République. Au total, on en répertorie 7 sur l'ensemble de la zone étudiée, ce qui est très faible. Ils sont tous, sans exception, installés à proximité ou à l'intérieur d'un bâtiment administratif: 2 près de l'entrée de l'hôpital principal, 3 dans le secteur de l'hôpital Le Dantec, les autres étant à quelques dizaines de mètres du Lycée, du Camp militaire ou de la médiature de la République.

II.2.2. Un secteur pourtant aujourd'hui saturé

Les raisons de l'implantation sur ces sites ?

En fait une nécessité dans le sens où il est impossible de gérer un télécentre en dehors de ces zones de passage. Dans cette partie de Dakar, le téléphone est depuis longtemps bien implanté. Le haut standing des bâtiments et des fonctions urbaines, ainsi que le niveau de vie élevé des résidents du quartier expliquent la présence du téléphone dans toutes les résidences (sans restriction dans l'utilisation). Dans un tel contexte, les télécentres ont du mal à s'exprimer. Seule la clientèle de passage peut être captée et les hôpitaux apparaissent ainsi comme des sites privilégiés.

Les visiteurs, de tous les milieux sociaux, doivent tenir au courant famille, amis, etc...sur les malades. Les TcP constituent alors de très bons investissements.

Le seul problème est d'obtenir un emplacement, car il faut ici directement s'implanter sur le trottoir, et donc obtenir les autorisations dans ce quartier "sensible". Ce qui explique que les deux télécentres situés à l'entrée des hôpitaux, et à quelques mètres des arrêts de bus, appartiennent tous à des responsables hospitaliers. Le Tcpc proche du Camp militaire Dial Diop appartient quant à lui à un haut responsable de la mairie de Dakar.

Photo 12. Le télécentre situé près de l'entrée du Camp Militaire, ce dernier est sur la droite. La rue est typique du Plateau administratif, large, calme. Ce Tcpc est jumelé à une épicerie où la vente de cigarettes à l'unité aux militaires est une occupation majeure. C'est un Guinéen qui gère l'ensemble, une situation que l'on retrouve souvent à Dakar, les Guinéens ayant fui en masse le régime de Sekou Touré.

Il est donc nécessaire d'avoir un certain pouvoir avant d'ouvrir un télécentre dans ce secteur. Les télécentres fonctionnent bien et même très bien³.

Seul celui du lycée est en difficulté, par "manque de clients", d'après le gérant. La route d'accès est en effet peu utilisée, en dehors de élèves. Ces derniers se contentent surtout d'utiliser la photocopieuse.

A priori, il ne reste plus beaucoup de place pour de nouveaux télécentres. La difficulté pour obtenir un emplacement reste un obstacle majeur et les zones attractives sont déjà occupées.

Ce que l'on peut aussi noter, c'est le caractère modeste des Tcpc, toujours de type II. Dans deux cas, le télécentre est jumelé à une épicerie. Ces dernières proposent un éventail assez large

de marchandises, le télécentre n'étant qu'un complément aux revenus du commerce principal.

Cette étude n'a fait que confirmer les résultats de la partie précédente, c'est à dire une couverture relativement faible en télécentres, limitée à quelques sites particulier. Pourtant, et c'est l'objet du chapitre suivant, ce constat ne concerne qu'une partie du Plateau.

II.3. Une forte proportion de Tcp modernes et bien équipés

III.3.1 Des commerces bien adaptés à leur milieu

Avant d'aller plus loin, il est temps de présenter les cartes suivantes: 6, 7 et 9, qui donnent des indications précises sur les Tcp. Ces cartes sont utiles pour illustrer les propos précédents, mais elles sont indispensables pour la compréhension des chapitres suivants.

La zone administrative est connue pour son absence d'activités commerciales et c'est une des explications à l'absence de télécentres. Qu'en est-il des quartiers actifs dans ce domaine et en particulier du quadrilatère formé par les avenues Faidherbe au nord, République au sud et Petersen - Jean Jaurès à l'ouest, Place de l'Indépendance à l'est ? Cette zone qualifiée de zone mixte de commerce et d'affaires par les ouvrages⁴, concentre de nombreux commerces et petites entreprises.

La carte de densité fait apparaître une zone de concentration importante dans la partie centrale du Plateau. En observant la carte 6, on remarque que ces télécentres sont nombreux et très bien équipés dans l'ensemble. Plusieurs raisons expliquent ce développement.

Aujourd'hui la zone du Plateau est paralysée quotidiennement par des embouteillages. Un système de circulation multipliant les sens uniques a été mis en place, dans l'espoir d'améliorer la fluidité du trafic. Mais il faut bien reconnaître qu'il n'est pas très réussi et les problèmes demeurent. Aux heures de pointe, entre 8h00 et 9h00, vers midi et après 18h00, de nombreux bouchons se forment. Le reste de la journée, au moins sur les grands axes (Pompidou, République), la circulation est moins problématique. Néanmoins, trouver une place de Parking relève bien souvent de la gageure. Dans ce contexte, il est difficile de se déplacer pour un rendez vous ou pour régler une affaire. Or la zone du Plateau entretient des relations d'affaires très denses avec le reste de la presqu'île du Cap Vert, notamment à travers une dynamique quartiers commerçants- Pikine-Médina⁵. Des personnes sont associées, passent des commandes, discutent des prix, etc.... Afin de répondre à ces besoins, les Dakarois doivent pouvoir être en contact.

CARTE 6
TYPLOGIE DES TELECENTRES

Traditionnellement, il est habituel de se rencontrer et de palabrer. Aujourd'hui, l'utilisation de la voiture, du taxi ou du bus reste bien souvent une perte de temps et d'argent. Un véhicule individuel est souvent hors de portée pour la majorité de la population, il faut ensuite pouvoir le

garer. Le taxi reste cher, une course de Dakar Plateau à l'Université revient à plus de 600 Fcfa; il a pourtant l'avantage d'être omniprésent dans toute la ville. Les cars rapides n'ont pas le droit de circuler dans Dakar Plateau et ils s'arrêtent au niveau de Niaye Tioker, ou du port. Bien sûr, à 50 Fcfa, ils représentent un transport très bon marché, bien que peu confortable et peu soucieux des contraintes horaires. Les bus Sotrac pourraient constituer le meilleur compromis car ils sont d'un tarif abordable, 140 Fcfa pour un aller, et offrent une bonne couverture de Dakar. Pourtant là encore, les horaires sont très rarement respectés et l'on attend parfois 30 mn le bus pour ensuite essayer de s'engouffrer dans un véhicule chargé à 150 % de sa capacité.

Dans un tel contexte, on comprend que le simple fait de se déplacer représente bien souvent une corvée, surtout lorsque l'on fait des affaires. Le temps est élastique en Afrique, mais un appel téléphonique permet de résoudre bien rapidement les problèmes et la population l'a vite compris.

Photo 13. Ce télécentre est situé à une vingtaine de mètres de l'intersection entre Faidherbe, Petersen et Felix Eboué. Il s'agit d'un Tpc de type IV, complet et bien situé. Les embouteillages sont presque permanents à cet endroit. Le télécentre offre bien souvent une alternative économique et efficace.

Le télécentre a offert un recours considérable. Privée du téléphone jusqu'en 1992 (accessibilité, coûts, etc...) la population s'est vite approprié ce nouvel outil de communication. Au gain de temps que procure un appel téléphonique, on peut ajouter une réduction des coûts non négligeable (100 Fcfa pour 3 mn de communication contre 140 Fcfa un aller simple en bus),

essentielle dans un pays où 1000 Fcfa représentent bien souvent le salaire d'une journée de travail.

De nombreuses sociétés se sont aussi employées ces dernières années à combattre les dépenses de téléphone injustifiées, ainsi beaucoup d'employés utilisent dorénavant les télécentres pour leurs appels privés.

De plus, le secteur central, au nord du Boulevard de la République, regroupe tout un ensemble de bars, hôtels, petits commerces, sièges de sociétés, centres culturels, etc....qui grouillent d'activités diverses, sans que l'on retrouve pour autant la cohue des quartiers populaires. Les services et les professions libérales y sont notamment très représentés. Beaucoup d'entreprises sont de taille modeste et ne peuvent se permettre de posséder un secrétariat ou même une ligne téléphonique particulière. Dans un tel cadre, les TcP sont donc indispensables et très sollicités, mais ils doivent répondre à une clientèle exigeante.

III.3.2 Un degré d'équipement important mais aussi une forte concurrence

Les Télécentres de cette partie de Dakar offrent des services diversifiés et modernes, plus qu'ailleurs dans le Plateau, comme le présentent les graphiques suivants.

DES TCP MODERNES CONCENTRES DANS CETTE ZONE

On l'a vu précédemment, de nombreuses entreprises ont du mal à assurer des tâches de base:

secrétariat, fax, etc... Le télécentre répond donc à cette demande et c'est ici que l'on trouve les 3 télécentres qui proposent les services les plus élaborés du Plateau, notamment avec un accès Internet et la possibilité pour l'entreprise de se servir du télécentre non seulement comme d'une véritable boîte à lettre, mais aussi comme d'un bureau à part entière. Ces réalisations sont récentes et il est difficile d'avoir un recul suffisant pour juger de leur succès. Elles témoignent cependant d'un dynamisme certain dans ce secteur de Dakar. De plus la proportion plus élevée de Tcpc possédant 3 ou 4 lignes, nous renseigne sur la fréquentation des télécentres.

TABLEAU 4 / NOMBRE DE LIGNES DANS LES TCP

Compte tenu du fait qu'un investissement dans une ligne revient cher, les exploitants ne le font que lorsqu'il y a un besoin réel, c'est à dire que 2 lignes sont souvent occupées en même temps, nécessitant d'en posséder un plus grand nombre.

Dans la quadrilatère précédemment défini, on n'observe pas vraiment de concentration le long des axes principaux, la répartition reste plutôt homogène, ce qui n'empêche pas certaines exceptions.

La concurrence est en effet de plus en plus importante. Les télécentres continuent de s'implanter dans ce secteur, le dernier en date a ouvert en mars 1998 dans un commerce situé sur l'Avenue George Pompidou. Cela a pour conséquence de provoquer des situations de concurrence directe parfois mal supportée par les exploitants les plus anciens.

CARTE 7

NOMBRE DE LIGNES DANS LES TELECENTRES

Photo 14. Un cas de concurrence extrême entre télécentres (3 côte à côte), à l'angle de la rue Moussé Diop et du Boulevard de la République. Cette position a été jugé suffisamment stratégique par les exploitants pour y ouvrir un tcp. Il faut peut-être rappeler le caractère rarissime des études de marché. Les trois gérants se plaignent de la concurrence, y compris le dernier arrivé...

Mais cette partie de Dakar n'est pas forcément celle qui regroupe le plus de télécentres et l'analyse des cartes 9 et 10, révèle d'autres secteurs très dynamiques.

II.4. La surprenante dynamique des zones de commerce populaire

IV.4.1. Une concentration élevée de Tcp à l'hectare

Le reste du Plateau n'a pas été épargné par les créations de télécentres. La carte de densité montre notamment que les espaces les plus denses ne se trouvent pas forcément que dans le centre traditionnel des affaires (abordé précédemment), mais bien aussi dans les zones plus populaires.

En effet la concentration la plus forte en télécentres se trouve entre l'avenue Pompidou et l'avenue Faidherbe, on trouve parfois plus de 4 Tcp à l'hectare, ce qui un taux très élevé en comparaison des 1 ou 2 Tcp/Ha que l'on trouve en général. Si l'on regarde les cartes d'implantation

des Tcpc au cours des ans, on constate que ces dernières années, les télécentres ont continué de s'installer dans ce secteur. Or, à priori, en parcourant cette partie de Dakar, rien ne semble devoir attirer les télécentres.

La zone voisine de l'avenue Faidherbe est en construction ou utilisée par de vieux immeubles, le secteur au sud est très peuplé, avec de nombreux commerces, le tout dans un quartier très délabré. Dans un paysage où alternent les commerces intégrés au rez de chaussée d'immeubles et des cours entourées d'une ceinture de cantines, la rue grouille d'activités, de passage, l'encombrement est presque total. C'est ce que l'on qualifie habituellement de "quartier mélangé du centre". Outre les Lébous et les immigrants africains plutôt rassemblés autour des cours intérieures, on y trouve surtout des Libanais. Ceux-ci, avec les Français, y ont mis en place la plus forte concentration dakaroise d'établissements de services et de commerces de gros, le marché Sandaga dominant l'ensemble.

L'agent le plus dynamique de ce remaniement est le micro-commerce, probablement spécifique du commerce informel, celui des étalages. Cette situation ne constitue pas seulement un défi lancé aux services de l'administration et de la municipalité. Elle exprime surtout la grande instabilité d'un espace urbain quasiment livré à lui-même, c'est à dire aux conditions précaires d'une compétition acharnée pour l'espace entre partenaires sociaux concurrents, notamment entre boutiquiers libanais et étalagistes.

Dans cette ambiance bruyante, où le piéton manque de se faire renverser par les véhicules en permanence (véhicules qui vont du poids lourd à la charrette poussée par une personne), comment s'intègre le télécentre ?

Il y a une forte concentration en télécentres dans la partie centrale du Plateau. Il semble qu'il soit difficile de trouver un local dans ce secteur, la plupart des Tcpc étant des locations. On note que certains magasins ont ouvert un télécentre en plus d'une activité antérieure, alors qu'il n'y avait au départ que peu de concurrence. Dans cette partie de la ville, les Tcpc sont moins brillants que dans le secteur de la place de l'Indépendance, l'intérieur est bien souvent réduit au confort minimum (cf. carte 6). Plus que précédemment, les gérants sont du quartier et se sont lancés dans cette activité pour voir, car on disait l'activité rentable. La densité en télécentres est très forte, c'est même le site où elle est la plus forte comme le montre la carte 5. La concurrence est souvent très vive. Pourtant il y a aussi plus de commerces dans ce quartier, ce qui justifierait à priori un plus grand nombre de Tcpc. Or la plupart des commerçants le disent, les choses ne vont pas fort, la concurrence ayant atteint aujourd'hui des limites. En effet, dans le secteur défini, 4 télécentres ont déjà fermé. Il s'agissait de "cantines" où la porte bleue est aujourd'hui fermée, définitivement ou dans l'attente d'un éventuel repreneur. Un signe révélateur de cette ambiance de saturation du marché, c'est la course à la baisse des prix, très apparente ici. La carte 8 reflète cette réalité, on remarque en effet

que la baisse des tarifs s'est effectuée dans une zone très réduite, que l'on peut considérer comme au coeur de cette zone de commerce populaire.

CARTE 8

FACTURATION DE L'UNITE DANS LES TELECENTRES

Alors que 200 m plus au sud, dans le centre, les TcP affichent une surprenante homogénéité des prix (100 Fcfa partout), on trouve ici des écarts: 90 Fcfa pour les appels en dehors de Dakar et jusqu'à 80 Fcfa par unité dans certains TcP. Pour survivre, il faut donc être compétitif. Autre signe d'un quartier où tout est fait pour attirer le client, c'est la possibilité d'étudier des tarifs au cas par cas, il y a toujours des arrangements possibles. Les TcP de ce secteur qui possèdent un fax ou des services de secrétariat ne dominent pas (cf carte 6), car le coût de tels investissements ne se justifie pas.

Il semblerait donc que ces télécentres soient dans l'ensemble plus fragiles que ceux situés près de la place de l'indépendance par exemple. Or l'analyse de la carte 9 présente une autre vision des choses.

Alors que le secteur entre Petersen et Lamine Gueye concentre les télécentres, des TcP de type II le plus souvent , on y observe des chiffres d'affaires qui n'ont rien à envier au reste du Plateau. Ce qui semble prouver que les TcP de cette zone sont souvent très rentables, avec des ventes journalières d'unités qui atteignent 400 U/jour.

En effet, la location d'un local le long d'un axe principal comme l'avenue George Pompidou s'élève souvent à 100 000 FCFA par mois. Dans une zone plus populaire, les prix sont divisés par 2 ou 3. A l'extrême, une cantine située sur la rue Felix Eboué revient à 4000 FCFA par mois. C'est à dire que dans le premier cas le télécentre va devoir vendre 32 unités de plus par jour pour payer la différence de prix de location. De façon générale, les TcP situés dans les zones plus populaires n'ont pas la nécessité de vendre autant d'unités que ceux des quartiers plus riches. Ce qui ne les empêche pas de réaliser de substantiels bénéfices.

Le succès de certains TcP s'explique pas la forte activité commerciale, notamment de gros, qui est en place dans cette partie de Dakar. Il y a énormément d'échanges vers l'étranger et le Fax notamment est devenu un outil précieux et très utilisé. Ce nombre d'appels important vers l'étranger explique le grand nombre d'unité vendues. Les télécentres ne cherchent pas à s'équiper puisque les services proposés: téléphone , fax, éventuellement photocopies, suffisent aux clients. Ces clients sont de toutes façons dans la majorité des cas des réguliers (commerçants voisins par exemple) qui utilisent toujours le même télécentre.

Le nombre élevé de télécentres s'explique aussi par le type même du quartier. C'est une zone commerciale où les gens essayent de faire des affaires. Pour de nombreuses personnes, c'est l'occasion d'ouvrir un télécentre. Certains l'on fait par nécessité comme ces magasins de

marchandises qui utilisent d'abord le Tcp pour leur usage mais qui remboursent le coût de la ligne en le déclarant comme télécentre.

CARTE 9

VENTES D'UNITES POUR QUELQUES TCP DU PLATEAU

Le succès d'un certain nombre de Tc_p ne doit pas non plus occulter les difficultés rencontrés par d'autres. Beaucoup ne vendent pas plus de 60 U par jour et le nombre élevé de fermetures confirme l'importance de la concurrence. En étudiant la carte 10, on constate qu'en 1997 les nouvelles implantations ont un peu délaissé la zone mixte des affaires, en privilégiant la zone que l'on vient de décrire, mais aussi les quartiers un peu excentrés comme Rebeus.

IV.4.2. Une progression sur les marges qui se poursuit

Ces dernières années, en plus d'une densification des zones urbaines denses, les télécentres se sont progressivement implantés dans les zones en marge du centre mixte commercial et d'affaires. C'est le cas notamment des secteurs de Niaye Tioker et de Rebeus où l'on trouve aujourd'hui un nombre important de télécentres.

Photo 15. A l'angle de l'Avenue Emile Badiane et Jean Jaurès, en bordure de Niaye Tioker, ce carrefour constitue une zone commerciale très active. Le télécentre comme le cabine téléphonique sont entourés par une série d'étalages où dominant les livres. L'habitat, typique de la zone, est délabré.

On peut s'intéresser un instant sur ces quartiers. L'aspect qu'ils présentent aujourd'hui reste peu attrayant. L'ensemble de ce secteur est très délabré. Il n'a pas beaucoup changé depuis 1914. A cette époque, une épidémie de choléra a provoqué la décision de séparer définitivement la population autochtone de la population européenne, de là est née la Médina, par opposition au Plateau. Entre ces deux espaces, une zone non aedificandi qui s'est spontanément urbanisée dans les années 30.

CARTE 10

EVOLUTION DE L'IMPLANTATION DES TCP DEPUIS 1993

SUITE CARTE 10

1994 et 1995 CONFIRMATION DU SUCCES DES TELECENTRES

SUITE CARTE 10

ACCELERATION DU PROCESSUS ET PROBLEMES DE SATURATION

Dès le départ il s'agit d'une zone d'accueil pour les étrangers, notamment les Guinéens.

Aujourd'hui, c'est un secteur à fortes diversités ethniques⁶, qui accueille une population dans des conditions d'hygiène souvent très précaires. Pourtant, ce quartier possède des activités informelles très dynamiques: réparation de véhicules, petits restaurants, tailleurs, etc....Sans compter les commerçants libanais intégrés depuis les années 60 dans le commerce de détail en tous genres. Les artisans de N.Tioker entretiennent des relations multiples avec le reste de la ville et ils s'inscrivent dans des ensembles urbains plus vastes. Avec Rebeus, le quartier constitue un vaste creuset d'activités. Le domaine informel domine, représentant de la "technologie du clou et du bout de ficelle" comme l'a dit un dirigeant gouvernemental. Certaines qui ne sont pas représentées à Niaye Tioker n'en ont pas moins une forte influence sur lui: travailleurs de métaux, fabricants de meubles, etc...

Photo16. Un tcp de type II situé dans la rue de Tolbiac, il appartient à un GIE de garagistes qui l'utilise notamment pour leurs appels d'affaires. Cette rue est à la fois un lieu de stationnement de cars rapides, et une concentration de garages de type informel, ce qui engendre une animation importante tout au long de la journée.

De même de nombreux produits sont commercialisés dans la zone du marché Sandaga et les commerces qui s'étendent le long des rues Sandiniery et Emile Badiane ne peuvent être considérés sans référence à cet important centre commercial. Dans un tel contexte, et ce malgré la proximité géographique de ces différents acteurs, la possibilité de communiquer par téléphone procure un avantage certain. Les télécentres sont donc nombreux à Rebeus comme à Niaye Tioker.

Ils sont en général modestes et vivent à la fois des appels de la population locale (à forte proportion d'étrangers) mais aussi des quelques commerces actifs comme le secteur informel de la récupération du fer. Parfois, le télécentre choisit un site privilégié: entrée de la prison ou du commissariat de quartier mais en général, c'est l'ensemble du quartier qui est concerné avec une implantation préférentielle aux angles de rues.

Ces implantations se sont poursuivies souvent le long des grands axes, comme le fait apparaître la carte 5, notamment sur Blaise Diagne et Tolbiac, profitant en général d'une forte activité de passage ou commerciale.

Excentrés dans le port de commerce, les trois télécentres de la zone de pêche sont un cas un peu particulier. Ils ne sont pas récents mais ils ont joué un rôle important dans l'économie de la pêche (premier secteur exportateur du pays en 1997). Deux d'entre eux, sont des GIE de mareyeurs, le téléphone était essentiel dans leur activité et l'ouverture d'un télécentre est apparu comme la manière la plus simple de gérer une ligne téléphonique. Le troisième dispose d'un monopole sur Fax et Photocopie et il réalise l'un des chiffres d'affaires les plus élevés du Plateau.

Bilan

La zone du Plateau est pleine de contrastes, mais l'on peut différencier deux types d'espaces. D'abord, une zone relativement épargnée par les Tcp, c'est le cas du Plateau Administratif, et dans une moindre mesure, d'une partie du Dakar historique.

Dans le reste de la zone, les télécentres se sont fortement implantés, sans privilégier de dynamiques particulières. La carte 10 montre en effet que les schémas d'implantation ont été proches d'une année à l'autre. Cependant, la zone du marché Sandaga, au centre du Plateau semble être aujourd'hui délaissée. Les Tcp ont tendance à s'installer sur les espaces périphériques. Les

quartiers les plus populaires bénéficient de moins de lignes, de télécentres moins bien équipés, etc...ce qui semble logique. Mais il ne faut pas cependant se fier trop fortement aux apparences car la carte 9 rappelle que ces Tcp peuvent réaliser des bénéfices substantiels.

Sur l'ensemble du Plateau, il faut retenir la forte proportion des Tcp tournés vers les affaires. Les télécentres sont ici un élément essentiel du fonctionnement économique, les micro-entreprises comme les plus importantes sociétés ont besoin de leurs services.

Des espaces qui peuvent souvent apparaître comme délabrés donnent au contraire, à travers le nombre de Tcp qu'ils accueillent, l'impression d'être des quartiers actifs et dynamiques économiquement.

CROQUIS 2

DES DYNAMIQUES CENTRIFUGES POUR LES TELECENTRES

TABLEAU 5 / SERVICES PROPOSES DANS LES TCP

Cette tendance des télécentres à fournir des services diversifiés, et tournés résolument vers les affaires, est confirmée par le tableau précédent.

Peut-on pour autant généraliser ce constat à l'ensemble de la ville de Dakar ?

Le Plateau est un peu un cas particulier à Dakar, car il concentre un nombre important d'activités économiques. Le reste de la ville est plus varié, alternant zones industrielles, espaces résidentiels et populaires. Après avoir étudié un quartier d'affaires et de commerce, il est nécessaire de se tourner vers un type de quartier radicalement différent, c'est à dire une zone résidentielle. Les Sicap sont alors apparues comme le choix le plus judicieux, car elles présentent une diversité assez grande.

1. Thèse de Lat Soucabe Mbow, 1992
2. Il n'y aurait pas de Tcp clandestins au Plateau d'après la Sonatel, du moins en ayant pignon sur rue. Dans l'ensemble de Dakar, les Tcp non déclarés seraient très rares, voire inexistantes.
3. Le Tcp devant l'hôpital était bondé en permanence. Il a fallu s'y rendre à plusieurs reprises avant de trouver le gérant disponible.
4. Ces classifications sont anciennes (1970) et même si le Plateau a peu évolué, des travaux approfondis plus récents semblent nécessaires pour mettre en valeur les dynamiques actuelles.
5. Cf mémoire sur le commerce à la Médina.
6. Cf mastère sur l'aménagement de Niaye Tioker

Partie III.

Une autre approche des télécentres, à travers un quartier résidentiel, celui "des Sicap".

III.1. Un contexte différent, ce qui n'a pas empêché la colonisation par les Tcp.

Comment s'intègrent les télécentres dans les quartiers résidentiels ou populaires, et alors qu'ils sont à l'écart des grands sites commerciaux, ont-ils eu le même succès que dans le Plateau ? Pour répondre à ces questions, il faut s'attarder sur quelques quartiers représentatifs, notamment ceux des Sicap.

III.1.1. Les Sicap sont avant tout des quartiers résidentiels, loin de l'agitation du Plateau.

La Sicap, Société Immobilière du Cap Vert créée en 1951, est le résultat d'une volonté gouvernementale d'aménagement de Dakar¹. L'amélioration de l'habitat africain et de la circulation constituaient l'une des options majeures du Plan Directeur de l'Urbanisme de 1946. A cette époque déjà, il y avait une forte demande en lotissements résidentiels, pour accueillir notamment les couches moyennes de la population dakaroise. Le programme Sicap va ainsi entreprendre la réalisation d'un ensemble de lotissements. Les premiers sont achevés dès 1951, ils forment alors la première partie de la Sicap . Le programme se poursuit encore aujourd'hui, avec Sacré Coeur IV, les nouvelles réalisations se rapprochant de l'aéroport. La période euphorique de la Sicap va de 1951 à 1974, les constructions sont alors très diversifiées car l'on cherche à atteindre la clientèle la plus large possible. A partir de 1970, ce sont plutôt des constructions de standing ou de haut standing qui sont réalisées.

Tableau 6 Dates de réalisation des différentes Sicap étudiées

Dans l'ensemble, c'est la construction individuelle qui domine: villa, petit pavillon, etc... le petit collectif est très peu représenté. Cela entraîne une forte consommation de l'espace et une faible densité de construction, avec environ 20-30 logements/ha.

Le plan des Sicap est globalement identique, avec une trame plus ou moins rectangulaire (Liberté, Dieuppeul) ou concentrique (Liberté II). Les rues sont calmes et l'on est loin de l'encombrement du Plateau. Les Sicap sont avant tout des quartiers résidentiels, les commerces sont modestes et peu nombreux. La population travaille à l'extérieur du quartier, utilisant un réseau de transports en commun qui dessert bien la zone. Les achats se font aussi à l'extérieur, le marché Castor, au nord de la Sicap Dieuppeul, est la destination favorite des ménagères.

CARTE 11 REPARTITION DES TELECENTRES DANS LES SICAPS

CARTE 12 DENSITE EN TELECENTRES DANS LES SICAPS EN 1998

Comment s'intègrent les télécentres dans les Sicap ? L'étude de la totalité du secteur aurait été laborieuse et on a préféré s'intéresser à 8 Sicap représentatives: Baobabs, Liberté I, II, III et IV, Sacré Coeur I, II, III. Avec ces exemples, on a l'essentiel des dynamiques de cette zone.

Sur la carte 11, on a placé les télécentres repérés sur le terrain. Le premier constat qui s'impose: les Tcp ont eu du succès ici aussi. Sur l'ensemble des Sicap étudiées, leur présence est forte et à priori, on ne remarque pas de contrastes importants. Une partie de Sacré Coeur ne possède aucun Tcp, mais en mars 1998, elle était encore en chantier. La mise en place d'une grille de densité (carte 12) présente deux avantages, elle permet de comparer ce secteur avec celui du Plateau et de mettre en valeur les éventuelles zones de surconcentration.

Comme on peut le remarquer, les concentrations sont moins fortes qu'au Plateau, rares sont les zones où l'on trouve plus de 3 Tcp à l'hectare. La couverture est ici plus diffuse. En ce qui concerne le secteur à proprement parlé, c'est surtout vers Dieuppeul et Liberté que l'on note de forte concentrations, notamment aux positions de carrefour, toujours plus attractives.

Cette observation des cartes doit cependant être confrontée à l'analyse de données statistiques permettant des conclusions plus précises.

III.1.2 Une répartition relativement homogène en télécentres

Même si les paysages résidentiels semblent proches, les différentes Sicap présentent souvent de grandes différences quant au nombre de logements ou à la surface des parcelles. Pour mieux

comprendre les concentrations en télécentres, il semble utile de prendre en compte ces facteurs, et affiner ainsi les comparaisons:

Tableau sources

Si l'on regarde le taux Tcp/ Ha , il y a des différences notables, puisque l'on peut isoler 3 groupes.

Les Sicap avec un taux inférieur ou proche de 0.5, c'est le cas de Sacré Coeur et Liberté III. Dans ce cas, la couverture en télécentres est inférieure à ce qui était jugé souhaitable par la Sonatel. Ceux qui oscillent entre 0,5 et 1 comme Liberté I et Baobabs, ce taux n'est pas très élevé mais la couverture est cependant plus importante. Avec des taux supérieurs à 1, les télécentres commencent à se concurrencer fortement, comme à Liberté II (taux de 2). Ces résultats mettent donc en valeur des différences notamment entre Sacré Coeur, qui est d'un standing social plus élevé, et Liberté II, accueillant une population plus modeste².

On est alors tenté de faire, d'une part, un rapprochement entre le revenu des résidents et la densité en télécentres, mais aussi de constater des différences notables concernant la couverture en Tcp de l'ensemble du secteur étudié. Cette comparaison est cependant hâtive car le rapport $Tcp/Logement$ donne d'autres informations.

Extérieurement les Sicap sont semblables, mais il y a de nettes différences quant à la taille des logements, deux Sicap de taille identique n'accueillant pas forcément le même nombre de logements. Or le rapport Nombre de $Tcp/ Logement$ indique plutôt, contrairement au rapport Tcp/ Ha étudié précédemment, une grande similitude entre les Sicap. En général, on tourne autour de 40-55 logements pour un Tcp . Seules Liberté III, avec 88.1/1 et Liberté II avec 15.1/1 s'éloignent de cette moyenne.

Ces rapports, reposant sur le nombre de logements, sont beaucoup plus représentatifs de l'implantation des Tcp , car ils sont directement en rapport avec la population.

La conception des Sicap repose en effet sur un modèle culturel qui confond l'unité de résidence et

l'unité de la Famille. Que l'on soit à Sacré Coeur ou à Dieuppeul, c'est la maison familiale qui domine. La télédensité est très liée à cette notion de famille, une maison en général représentant un téléphone.

Plus que la densité de Tcp à l'Ha, c'est leur rapport au nombre de logements, c'est à dire au nombre de familles qui importe et qui permet d'établir des comparaisons.

Ces résultats permettent donc de tirer les conclusions suivantes:

- Les différentes Sicap sont finalement très homogènes en ce qui concerne le nombre de télécentres.
- Le standing du quartier n'a finalement qu'une influence marginale sur la densité en télécentres. Même s'il joue parfois un rôle, il n'a pas l'ampleur que l'on pouvait en attendre.
- Deux Sicaps s'écartent de cette moyenne, ce sont Liberté II et III.

Pourquoi autant de télécentres même dans les Sicaps les plus aisées, pourquoi n'observe t-on pas de différences plus marquées?

III.1.3. Le Tcp, une obligation pour les appels téléphoniques

Avant d'aller plus loin, il est nécessaire d'apporter deux autres informations. Même si la Sonatel n'a pas fait d'études, ni publié de chiffres précis, on a constaté lors des enquêtes de terrain que de nombreux logements dans les Sicap possèdent le téléphone. La situation est donc la suivante, les habitants ont souvent le téléphone chez eux, pourtant il y a des télécentres partout...

Cette apparente contradiction s'explique pour une raison bien simple, les habitants ont une ligne limitée à la réception des appels, ce choix étant fait pour des raisons financières. Lorsque l'on doit appeler, on se rend donc dans un télécentre. Les quartiers plus aisés ne devraient pas avoir ce problème, or là aussi, les gens téléphonent souvent des télécentres, ce qui explique les densités trouvées précédemment.

En fait cette façon de limiter le téléphone en réception a une portée beaucoup plus grande que le simple fait financier. Au Sénégal, comme nous l'a indiqué un responsable de la Sonatel, le téléphone ne peut être utilisé de façon rationnelle. Le contexte général au Sénégal est celui de la famille élargie. Dans ce cadre, il est impossible de gérer les dépenses en communication. Celui qui possède un téléphone va être obligé de céder aux doléances des membres de la famille, etc..., sans compter les appels non autorisés. Bref, tout le monde va user et abuser de son téléphone et à la fin du mois, la facture sera énorme. Au bout d'un certain temps le chef de famille n'aura plus d'autre solution que de fermer sa ligne, si la Sonatel ne l'a pas fait avant pour défaut de paiement.

En fait, le téléphone reste un outil de prestige au Sénégal. Même si son usage s'est considérablement démocratisé depuis 1992, le fait d'avoir un téléphone dans son salon reste un signe de réussite sociale. Bien souvent l'utilisateur fixe alors une somme limite pour les appels. En cas de dépassement, la Sonatel bloque sa ligne jusqu'au mois suivant. Dans ce cas de figure, la seule personne à utiliser le téléphone est en général le chef de famille.

Mais dans de nombreux cas, on trouve deux postes dans une maison. Un, bien visible au centre du salon, véritable "boîte aux lettres systématique"³, limitée à la réception des appels, et un autre, pouvant émettre celui là, fermé à clé dans la chambre du chef de famille.

Dans un tel contexte, l'essentiel des appels se fait dans les télécentres et cette habitude touche toutes les familles, y compris celles qui ont des revenus plus élevés, bien souvent les plus sollicitées pour l'entraide familiale.

Avant tout, le télécentre répond donc à un besoin fort de la population, ce qui n'empêche pas de s'interroger sur les problèmes de saturation éventuels dans les Sicap.

III.2. Gestion, utilisation et fréquentation des télécentres des Sicaps

Pour aborder cette partie, on va s'appuyer sur les enquêtes de terrain, et plus particulièrement sur 6 cartes qui illustrent quelques points importants des télécentres du secteur.

On essaiera aussi de faire, à chaque fois que cela s'avérera possible, la comparaison avec ce que l'on a pu constater au Plateau.

III.2.1 Une adaptation au milieu qui se concrétise par des Tcp très simples.

Les télécentres des Sicap sont différents de ceux rencontrés dans le centre des affaires. Les cartes 13 et 14 permettent de la constater rapidement. On n'a pas pris le soin de faire une différenciation sur la base des 6 types définis en I, car dans le cas des Sicaps, la majorité des Tcp sont de type II. La comparaison se fait plutôt entre ceux qui vendent des produits d'appoint et les autres.

Ceux qui sont dotés de Fax ou de photocopieuses sont rares et dans la moitié des cas, on les trouve le long des grands axes, seuls endroits où ils peuvent espérer trouver une clientèle recherchant de tels services.

La majorité des Tcp ne fournit donc que le téléphone, et dans le cas contraire, on vend au détail des produits cosmétiques, habits, etc...Et encore une fois, dans bien des cas (30 %) il s'agit d'un ou deux flacons de shampoing ou d'une unique chemise, on est en présence de micro-détail. Il semble d'ailleurs que les efforts entrepris pour élargir les gammes de produits offerts soient souvent infructueux. Un Tcp sur 10 proposant juste le téléphone avait une autre activité dans le passé (vente de boissons, etc...) abandonnée car elle n'était pas rentable.

Le nombre de lignes par télécentre est aussi révélateur de la simplicité des Tcp dans les Sicap. Seuls 2 Tcp possèdent 4 lignes, 65 % des télécentres de la zone étudiée ayant une seule ligne (dans le Plateau, ce taux était de 27 %...). Le marché est plus réduit que dans le Plateau et l'investissement dans une seconde ligne ne se justifie pas en général. Au Plateau les gens sont pressés, les télécentres ont plusieurs lignes pour éviter de perdre du monde en cas d'attente. Ici dans les Sicap, les clients sont des gens du quartier qui reviennent plus tard si le poste est déjà occupé par une autre personne. Comme le télécentre est au plus à une centaine de mètres de la maison, le dérangement n'est pas très important. Là aussi ceux qui possèdent 2 lignes sont situés préférentiellement le long des axes routiers ou à des carrefours, comme l'illustre la carte 14.

CARTE 13 DES TELECENTRES RELATIVEMENT SIMPLES

CARTE 14 NOMBRE DE LIGNES DANS LES TCP EN MARS 1998

Photo 17. Un télécentre de Sacré Coeur. Il est typique des Sicap, avec son unique porte d'entrée et une décoration extérieure sobre et peu originale. Les deux jeunes sont tout aussi représentatifs des Tcp, le gérant est étudiant, souvent entouré d'amis qui ne travaillent pas. Cette Sicap est plus ancienne que Sacré Coeur III, on le remarque notamment aux arbres plus grands, pourtant les maisons donnent la plupart du temps une impression d'inachevé.

Une autre caractéristique des télécentres de la zone, c'est l'emprise familiale. Sur la carte 15, les types d'entreprises sont localisés. Si l'on excepte les télécentres gérés par une seule personne, les Tcp sont dans 56 % des cas des entreprises familiales. C'est à dire que le Télécentre emploie les membres de la famille du propriétaire. Dans 90 % de ces cas le télécentre est intégré à la maison familiale et il constitue une source de revenus d'appoint pour la famille.

Ce phénomène avait déjà été observé précédemment dans les Sicap³, il concernait alors les secteurs de la petite production marchande: couture, boulangerie, etc... Il s'agissait là aussi d'une production destinée à une clientèle très localisée. Ces activités se développent en général sur la base étroite des relations de parenté. Les télécentres ne sont donc pas des cas particuliers de ce point de vue. Ils ont vite été adoptés par la population pour compléter ou remplacer dans certains cas ce dispositif. Leur originalité réside encore une fois dans l'ampleur de leur développement, jamais observé auparavant pour d'autres types de commerces.

Dans un certain nombre de cas, c'est toute la famille qui participe à la gestion du télécentre. Au cours de la matinée, une fillette de 12 ans peut avoir la charge du Tcp, l'après-midi, ce sera au tour de la grande soeur, et la soirée sera à la charge du frère, rentré alors de l'université par exemple.

CARTE 15 IMPORTANCE DES ENTREPRISES FAMILIALES

Dans 1/4 des télécentres, le local est en fait le garage de la maison. Son aménagement est très variable, parfois rien n'a été modifié, mais plusieurs fois il a été difficile de reconnaître l'ancienne fonction du local suite à des travaux intensifs (entrée bétonnée, etc...). Ces garages présentent l'avantage d'être bien souvent les seuls locaux facilement utilisables et donnant sur la rue. Leur utilisation a donc été privilégiée par les habitants.

Comme on l'a dit précédemment, la majorité des télécentres sont de type II, et ils sont moins diversifiés qu'au Plateau. On peut isoler deux sites un peu plus originaux dans les Sicaps.

Autour du grand stade, donnant sur le boulevard du Président Habib Bourguiba, il y a une rangée de "cantines" en dur vendant divers produits: électronique, quincaillerie, etc.... Naturellement, les télécentres se sont aussi implantés sur place, ils sont 3 pour l'instant. Même si leur implantation tranche avec le reste des Sicaps, les services qu'ils proposent sont tout à fait classiques.

Enfin, la Sicap Sacré Coeur possède un certain nombre de petits collectifs. Au rez de

chaussée, des locaux prévus pour le commerce accueillent aujourd'hui, à trois endroits, des télécentres. Une originalité qui illustre le fait suivant, les télécentres s'installent partout et s'adaptent aux contrastes du paysage urbain.

On a vu que dans les Sicap, de façon générale, un nombre important de maisons familiales possèdent le téléphone. Dans le cas contraire, environ 1/4 des Tcp pratiquent ce que l'on pourrait appeler de : " réception des appels pour le voisinage ". Le télécentre donne alors son numéro de téléphone à ses voisins. Toute personne cherchant à joindre une personne du secteur compose alors ce numéro. Le gérant du Tcp prend note de l'appel et va chercher son voisin pour lui faire parvenir le message ou lui annoncer que quelqu'un l'attend au bout de la ligne. Ce système fonctionne uniquement pour des voisins ou des commerces proches et ceci pour des raisons évidentes:

- limitation au maximum des déplacements et du temps perdu
- pratique peu rentable destinée surtout à rendre service, on le fait donc pour des gens proches avec qui on est (ou l'on veut être) en bonnes relations.

Certains télécentres (rares) chargent alors les communications dans ce cas là en demi-tarif.

La majorité des Tcp n'applique cependant pas ce système car le gérant doit laisser sa boutique et la ligne est utilisée sans que le télécentre en tire un bénéfice. De toutes façons même si le service rendu est gratuit, il y a toujours une contrepartie: cadeau, etc...

III.2.2 Des logiques de fréquentation particulières.

Le choix de l'utilisation de tel ou tel télécentre par la population de la Sicap relève de nombreux facteurs. La proximité joue bien sûr un rôle décisif, mais ce n'est pas le seul.

La famille a une place importante dans la vie de la Sicap et elle se complète par des relations d'amitié. Lorsque l'on interroge les clients, des réponses du genre "le gérant est l'ami de ma soeur" reviennent souvent. C'est pour cette raison que les gens n'hésitent pas à faire quelques centaines de mètres pour aller dans un télécentre tenu par un ami. Dans certains cas cela peut même poser quelques problèmes car il faut faire des détours pour ne pas passer devant un autre télécentre que l'on connaît et où on n'appellera pas. Un trait qui illustre l'importance en Afrique de ce que pense le voisin, de l'image que l'on donne dans la société.

Les Sicap regroupent un nombre assez important d'étrangers, notamment des étudiants qui trouvent dans ces quartiers des chambres à louer. Ces derniers appellent régulièrement à l'étranger ce qui explique parfois des chiffres d'affaires de 400 unités par jour, ce qui est très élevé et comparable alors à certains Tcp du Plateau. Dans les Sicap, les moyennes journalières tournent plutôt autour de 100 U par jour.

Photo 18. Le télécentre “ Chez Tonton “ dans la Sicap Sacré Coeur II. Il s’agit de Monsieur Ibrahima Diarra, le Vice Président de l’Association pour la Redynamisation des Télécentres au Sénégal. Les couleurs de son Tcp tranchent avec les tons fades de la Sicap et donnent un peu de vie à un quartier très tranquille. L’aspect extérieur reste un des facteurs essentiels pour attirer la clientèle, même s’il a un coût souvent lourd à supporter pour les exploitants.

Le télécentre est l’un des seuls commerces où le client peut s’asseoir. Souvent, les gérants placent des bancs ou des sièges à l’extérieur pour les clients ou simplement pour rendre l’endroit plus accueillant. Cette attitude commerçante est nécessaire mais elle illustre aussi un aspect important des Tcp: leur convivialité.

Les Sicap ont été la traduction, lors de leur réalisation, d’une volonté de changement des traditions de vie africaines⁵. La cour située dans le logement a été imaginée comme le lieu de convivialité familiale africaine, la placette au centre de la cité fut pensée comme le lieu d’accueil d’une future vie de quartier dans une grande ville en voie de modernisation. Or aujourd’hui, ces placettes sont à l’abandon, les arbres sont morts et il ne reste plus que quelques bancs en béton, en plein soleil. Ce modèle n’a pas fonctionné.

Par contre, le télécentre remplace par bien des aspects ces placettes. Il est au coeur de la vie de quartier, car c’est avant tout un instrument de communication, mais il offre aussi un lieu de rencontre. Ce degré de convivialité dépend de la volonté du gérant ou de l’exploitant mais plus le

Tcp est accueillant, plus la clientèle est nombreuse. Dans ce sens, les télécentres sont devenus indispensables à la vie de quartier.

Pour essayer de mieux comprendre le fonctionnement des télécentres, on s'est attardé sur 3 d'entre eux. Ils possèdent 1 ou 2 lignes et ils sont très représentatifs des télécentres du secteur. Une étude exhaustive de la zone se serait avérée trop longue dans le cadre de ce travail. A travers ces trois exemples, il s'agit de voir les évolutions suivies et le fonctionnement d'un télécentre sur une période donnée.

III.2.3 Quelques études de cas

Le premier exemple est un télécentre proche du rond point de la Sicap, possédant deux lignes de téléphone et une photocopieuse. Sur le graphe, on peut suivre l'évolution du bénéfice fait sur la vente d'unités, depuis sa création en août 1996. Que nous apprend-il ?

En fait, il y a une assez forte irrégularité mensuelle. Certains mois ne sont pas très productifs et il est difficile de dégager une logique dans cette fréquentation. C'est une constante dans les Tcp, l'irrégularité des chiffres d'affaires, une multitude de facteurs entrant en compte. Pendant les enquêtes, il a été souvent difficile d'obtenir des critères d'appréciation de l'état de santé des télécentres car d'un mois sur l'autre on peut noter de sensibles modifications: contexte économique du pays, événements particuliers, etc...

Ce télécentre a été créé récemment et il n'a pas trop souffert de la concurrence, comme cela a été le cas de ceux ouverts en 1993 ou 1994. Comme on peut le remarquer il n'y a pas eu de baisse sensible du nombre d'unités vendues. L'apport de la photocopieuse est peu important. Son utilisation par les gens du quartier n'est qu'occasionnelle, contrairement au Plateau.

Tableau 8 / Résultats du mois de décembre

Tableau 9 / Evolution du CA depuis l'ouverture

Le deuxième tableau présente le résultat d'un télécentre de Liberté III pour la période de la fin d'année 1997. On vient de voir que sur plusieurs mois le résultat peut être très irrégulier. Sur la période retenue, c'est à dire un peu plus d'un mois, il est plus facile d'expliquer certains chiffres et certaines tendances régulières.

Les week-ends ne sont pas des périodes où les gens téléphonent beaucoup, les dimanches notamment sont médiocres en chiffres d'affaires. Les Dakarais restent chez eux, téléphonent peu, etc...On observe des pics importants entre le 9 et le 11 du mois, ce qui correspond à l'arrivée des salaires pour une majorité de Sénégalais. Ce phénomène est général pendant l'année. L'argent arrivé, on en profite pour appeler la famille, ou passer divers appels d'affaires en retard. Il faut le faire rapidement avant que l'argent ne soit sollicité pour d'autres tâches. Jusqu'à la fin du mois, on

retrouve un rythme régulier, peu d'appels les week-ends, plutôt en début de semaine.

Le mois se termine d'une façon particulière puisque le nouvel an approche. Il y a donc une recrudescence des appels vers amis et famille. Le pic enregistré le 29 Décembre correspond au début du Ramadan, qui coïncidait cette année avec les fêtes de fin d'année. Le début de l'année 1998 marque un retour à une consommation normale. Il faudra attendre le 10 janvier pour, et les salaires, pour observer une recrudescence des appels

Comme on vient de le voir, sur un mois les accidents de consommation correspondent toujours à des réalités de la vie sociale: arrivée des salaires, fêtes, etc... Le téléphone est donc devenu un outil de consommation à part entière, et cela en quelques années. Sur le long terme, il est plus difficile d'expliquer les fluctuations, liées à la situation économique du moment, etc...

Pour obtenir encore plus de précisions, un troisième télécentre a fait l'objet d'une couverture pendant deux semaines pour déterminer les types d'appels. Situé au centre de Liberté II, il est d'installation récente, octobre 97, et il se trouve dans une zone déjà bien pourvue en télécentres. La période concernée est la première quinzaine de février. L'étude du Tableau 10, en dehors du fait que l'on retrouve le pic des appels entre le 7 et le 11, arrivée des salaires oblige, nous donne un aperçu des types d'appels internationaux. En général, les pays étrangers concernés sont toujours les mêmes. La plupart des appels internationaux sont à destination de l'Afrique, et notamment des pays frontaliers: Mali, Gambie et Guinée, ou plus éloignés: Côte d'ivoire ou Gabon. Vers l'Europe, on retrouve la France, et L'Italie qui est devenue une des destinations privilégiée des expatriés sénégalais⁶. Les appels touchent enfin, dans une moindre mesure les Etats-Unis⁷ et le Canada.

Ces données n'ont pas pour but de dresser la destination de tous les appels vers l'étranger, mais elles constituent plus une illustration des types d'appels dans les Sicap. la majorité des appels vers l'étranger est le fait de parents expatriés ou d'étudiants. Ces appels ne représentent qu'une infime part du nombre d'appels, mais à chaque fois ils concernent un nombre considérable d'unités.

Tableau 10 / Unités vendues et destinations

Un appel de 10 mn vers la France représente par exemple environ 80 unités. Un seul appel de ce genre et la journée du gérant est terminée ! On remarque aussi que presque tous les jours il y a un appel vers l'étranger, le téléphone a été très vite intégré comme moyen de communication. Il faut aussi rappeler que chaque famille possède au moins un membre dans un pays étranger, en France notamment. Le téléphone est essentiel pour les contacts urgents: problèmes familiaux, demandes financières, etc... Une dernière remarque, les appels vers l'Europe sont, le tableau 10 le montre bien, assez courts. En général, on appelle la personne pour lui dire de rappeler à tel ou tel numéro.

La population a donc adopté les téléc centres mais ce marché a cependant des limites et elles

apparaissent clairement aujourd'hui.

III.3. Dynamiques d'implantation, l'exemple des stratégies pionnières dans le cas de Sacré Coeur III.

III.3.1 Sur l'ensemble du secteur étudié, des logiques difficiles à cerner.

Le départ en 1993 est important, de nombreuses personnes se sont lancées dans l'aventure et ont ouvert des télécentres. L'année 1994 est moins fructueuse, peut être se trouve t-on dans une phase d'attentisme, l'activité est-elle rentable ou non ? Le choix semble s'être fait rapidement car en 1995, c'est une progression très importante des ouvertures. En 1996, on culmine avec 35 nouveaux télécentres. L'année 97 marque une stabilisation. On manque un peu de recul pour analyser ces chiffres mais la tendance actuelle semble être à la baisse. La seconde moitié de 1997 n'a enregistré que 2/5 des ouvertures de l'année.

Tableau 11 / Progression dans les SICAPS

CARTE 16 EVOLUTION DE L'IMPLANTATION DES TELECENTRES

SUITE CARTE 16 EVOLUTION

L'étude de ce tableau doit être complétée par l'analyse spatiale de l'évolution. Sur la carte 16, il est relativement difficile de déterminer une logique d'implantation. Les premiers Tcp ne privilégient pas, curieusement, les positions de carrefour ou de passage. En fait il s'agit bien souvent de familles qui ont décidé d'ouvrir un télécentre dans la maison. Le site n'a donc pas fait l'objet d'un choix particulier. En 1994, la majorité des Tcp va ouvrir le long d'axes fréquentés. Les années suivantes, on retrouve cette dynamique, bien que l'ensemble des Sicaps soit progressivement

quadrillé par des télécentres. La zone Sacré Coeur, relativement laissée pour compte jusqu'en 1995, voit l'installation de nombreux télécentres à partir de cette date. Pendant les 6 derniers mois de 1997, les télécentres vont surtout s'implanter le long des axes de passage. La saturation progressive du marché à l'intérieur des Sicap oblige en effet les nouveaux arrivants à privilégier une clientèle de passage. Les grands axes sont les seuls susceptibles de remplir ce critère.

Tout au long de cette période, de nombreux Tcp vont s'implanter à quelques dizaines de mètres de télécentres existants, cf carte, une pratique qui commence dès 1994.

La concurrence va alors s'exacerber. Pour compenser le fait d'être nouveau sur la place, certains Tcp pratiquent alors des tarifs à la baisse. Ce qui obligera les derniers arrivants, mais aussi les Tcp plus anciens à s'adapter à cette nouvelle situation. Dans l'ensemble, les tarifs dans les Sicap restent très homogènes autour de 100 Fcfa, mais dans certaines endroits, cf carte 18, on voit bien l'effet "boule de neige" créée par la baisse des prix. C'est une dynamique comparable à celle de la zone centrale du Plateau.

Dans l'ensemble donc, les gens ont souvent ouvert un télécentre chez eux, il n'y a donc pas eu de recherche de site favorable mais bien une volonté de commencer une affaire car le Tcp du voisin rapportait de l'argent. Les études de marché ont été souvent inexistantes (peut être un cas sur cinq) et aujourd'hui les télécentres rencontrent des problèmes de concurrence.

III.3.2 Sacré Coeur III, un espace encore intéressant pour les Tcp

Comme le montre la carte de l'implantation des Tcp, une partie de Sacré Coeur III est dépourvue de télécentres. En fait, sur ce site les logements sont encore en construction. Même la zone ouest où l'on comptait, en mars 1998, 8 télécentres, possède encore de nombreux logements vacants ou en construction. Les télécentres s'y sont implantés à partir de 1996, avant même que le quartier commence à se peupler véritablement. Pour l'instant les chiffres d'affaires ne sont pas excellents. La clientèle se fait rare car il y a très peu de passage, en dehors des personnes à la recherche d'une maison. L'essentiel des appels est le fait, en plus des résidents, des ouvriers du bâtiment et d'un nombre assez grand d'étudiants et de personnes qui louent des chambres dans la

CARTE 17 FORMES D'IMPLANTATION DANS LES QUARTIERS

CARTE 18 PRIX DE L'UNITE EN MARS 1998 , UNE CONCURRENCE LOCALE

Sicap. Le télécentre situé à l'extrême ouest de la Sicap compte aussi comme clients réguliers des militaires, venant du Camp militaire Dial Diop, situé à proximité.

Photo 19. Vue de la Sicap Sacré Coeur III, en regardant vers l'ouest. Cette Sicap est très récente et les constructions se poursuivent. Les habitations sont fermées autour d'une cour intérieure et les ruelles, désertes la plupart du temps, donnent un sentiment d'abandon.. On protège les plantations d'arbres comme l'on peut. Dans de tels secteurs un télécentre ne peut espérer capter une hypothétique clientèle de passage, il doit se contenter des résidents et des ouvriers du bâtiment.

Le pari de la majorité de ces Tcp, c'est celui d'occuper la place en attendant une clientèle plus nombreuse. Même si à court terme, ce n'est pas forcément un pari gagnant, de cette façon on espère éviter la concurrence. Pour l'instant, il semble déjà cependant y avoir trop de monde sur la place. En moyenne les Tcp vendent environ 50 unités par jour, presque moitié moins que ceux des Sicap plus anciennes. Dans 6 des tcp sur 7, le propriétaire du Tcp possédait la maison. Le prix élevé des locations, par rapport aux CA faibles, limitant en fait les ouvertures de Tcp aux gens du quartier.

Lors de l'enquête de terrain, on pouvait s'attendre à trouver déjà des télécentres dans la partie de Sacré Coeur en Phase IV, mais il était encore trop tôt. Plus au nord, dans des secteurs à l'écart de la gestion de la Sicap, il y a des télécentres implantés au milieu de maisons en construction.

Photo 20. Nouveau télécentre de Sacré Coeur III. Il est situé dans le garage, la pièce ayant été adaptée à ce nouvel usage. Il s'agit d'un télécentre original dans la Sicap, dans le sens où il propose des services de Fax, secrétariat et traitement de texte, ce qui est très rare dans ce secteur. On peut aussi apercevoir les produits cosmétiques à la vitrine. Ce Tc fait partie de la maison familiale et il a été ouvert en même temps que les propriétaires s'y installaient. Cette Sicap accueille des résidents aux revenus élevés, comme en témoigne l'importante villa en construction en arrière plan de la photo.

De façon générale, on peut affirmer que la progression des télécentres suit le front d'urbanisation, comme cela se constate très bien ici. Les zones anciennes étant de plus en plus saturées, une des solutions réside dans le choix d'un quartier en construction. L'installation doit se faire le plus tôt possible pour occuper la place et limiter ainsi la concurrence.

III.3.3 L'avenir, une poursuite des ouvertures ou un ralentissement brutal ?

Il suffit de regarder un certain temps la carte 11, pour se rendre compte que les espaces vides deviennent de plus en plus rares. Bien sûr, à Sacré Coeur comme à Liberté III, il y a des places éventuelles mais la concurrence commence à poser des problèmes. La direction de la Sonatel chargée des Sicaps a beau dire qu'aucun télécentre n'a encore résilié son contrat, l'enquête de terrain a montré que 4 Tc étaient bel et bien fermés. Dans l'attente d'un repreneur ou de façon

temporaire, cela n'a que peu d'importance, il y a des problèmes et 70 % des gérants interrogés ont émis des craintes importantes à propos de cette concurrence. Les nouveaux venus vont avoir de plus en plus de mal à se faire accepter et à se maintenir. La dégradation de l'ensemble des cabines téléphoniques à cartes dans le secteur, est d'ailleurs évocatrice de ce malaise. La pression de plus en plus importante exercée sur les exploitants oblige ces derniers à limiter au maximum les sources de concurrence.

Il reste les nouvelles Sicap. Mais de façon générale, elles sont d'un standard élevé et le coût des locations et le manque de clientèle ne sont pas faits pour encourager de nombreuses implantations.

Et pourtant, il faut se rappeler que dans les Sicap, ce sont en général les habitants eux-mêmes qui ouvrent les télécentres chez eux, pour fournir une source de revenus d'appoint. Tant que ces derniers trouveront cette solution rentable, et dans le cas où la Sonatel ne place pas de freins, il y aura d'autres ouvertures. Même si cela entraîne concurrence et défie une certaine logique, le système se poursuivra, néanmoins à une échelle nettement moindre de ce que l'on a connu ces deux dernières années.

Photo 21. Une vue de la Sicap Sacré Coeur III. Cette zone en friche est destinée à recevoir un cinéma et d'autres constructions à finalité culturelles. Tout du moins c'est ce qui était prévu au départ, aujourd'hui, le terrain reste dans l'état. Les nouvelles Sicap consomment ce type d'espace et il est très probable que dans moins de 2 ans, ce terrain

vague aura été envahi par de nouvelles constructions résidentielles.

En arrière plan, séparant les deux groupes d'habitations, on devine l'ancienne piste aérienne Mermoz, ceinturée aujourd'hui, à de nombreux endroits, par des baraques en tôles.

CROQUIS 3 LES SICAP
SATURATION DES ZONES CENTRALES
ATTRAIT POUR LES AXES PRINCIPAUX

Les Sicaps ne constituent pas l'unique zone résidentielle de Dakar, peut-on généraliser les résultats de leur étude à l'ensemble de la ville ? L'étude d'un dernier espace urbain dakarois, accueillant une population modeste, servira d'introduction pour établir un bilan plus général sur les dynamiques des télécentres à Dakar.

1. Cf Dakar: Croissance et mobilité urbaine-1992
2. Cf Etude géographique des lotissements Dieuppeul de la Sicap
3. Selon les propos du Directeur de l'Agence Sonatel de la Sicap
4. Cf Famille et résidence dans les villes africaines-1987
5. Idem 5. Analyse de A.Osmont.
6. Données de l'Observatoire des migrations internationales-1998
7. Cf Géographie du Sénégal, il y a environ 3500 sénégalais à New York, notamment dans des emplois comme chauffeurs de Taxi.

Chapitre IV.

**Les télécentres sont au
coeur d'enjeux économiques,
mais en 1998, quel est
finalement leur avenir ?**

Avant de s'interroger plus longtemps sur le réel caractère de cette expansion, il reste à s'assurer que les Tc_p sont bien omniprésents dans Dakar, et même dans les quartiers les plus modestes. C'est l'objectif du chapitre suivant.

IV.1. Les Parcelles, un quartier populaire où les Tc_p se sont bien implantés

Excentrées par rapport au Plateau et aux Sicap, les Parcelles Assainies, situées dans le nord de la presqu'île du Cap Vert, sont l'exemple d'un quartier accueillant des populations aux revenus modestes.

IV.1.1. Des populations modestes, pourtant, un nombre élevé de Tc_p.

Cet espace présente en effet une autre facette de la capitale sénégalaise. Il y a encore une vingtaine d'années, l'essentiel de la zone ne constituait qu'une vaste étendue dunaire, enclavée entre les villages de Yoff et de Guediawaye. Pour faire face à la crise du logement déjà forte à l'époque, un projet visant à urbaniser ces espaces a été mis en place. L'objectif était d'accueillir des populations à faibles revenus dans des habitats modernes. Cette opération a été un succès et au total elle concernait 25 unités (une unité équivalent à un îlot) totalisant 10 500 parcelles (une parcelle représentant une concession).

CARTE 19 LE SECTEUR DES PARCELLES ASSAINIES EN 1998

Aujourd'hui, l'urbanisation se poursuit à un rythme très élevé, à l'intérieur même des Parcelles, mais surtout dans la zone périphérique¹. Mois après mois, de nouveaux quartiers apparaissent, installés à même le sable.

Toutes ces unités (27 aujourd'hui) présentent une grande homogénéité, au niveau des habitants mais aussi des paysages urbains. Dans un tel contexte, l'étude exhaustive de tout le quartier n'est pas apparue nécessaire, et c'est pour cette raison que seulement 3 unités ont été retenues pour une analyse détaillée (parcelles 12, 16 et 19). Les résultats pourront ensuite être étendus au reste de la zone, avec une bonne marge de sécurité.

Avant de rentrer plus en détail sur les télécentres , on peut faire un rapide examen d'une parcelle type. Chaque unité est de forme approximativement carrée, avec un côté d'environ 400m. L'ensemble est ceinturé par une route principale, en théorie goudronnée, mais qui se trouve aujourd'hui bien souvent dans un état déplorable: ensablement, manque d'entretien, etc...

Photo 21. Un des grands axes séparant les différentes unités des parcelles. Une impression d'inachevé domine, dans un quartier où la marche à pied est le principal mode de locomotion.

Cet îlot est traversé par une série de ruelles sablonneuses qui rendent les trajets laborieux, on se rend compte alors que les parcelles sont vraiment installées sur une dune. Les habitations sont basses, le plus souvent à un ou deux étages. Ce sont des constructions simples, plus ou moins inachevées suivant les revenus des propriétaires. Ici, comme toujours en Afrique, on prend possession le plus vite possible du terrain, il sera toujours temps plus tard, lorsqu'il y aura de l'argent, de finir la construction. Ne pas affirmer son autorité, c'est laisser son terrain aux squatters et le perdre définitivement car il sera presque impossible plus tard de le récupérer. L'ensemble constitue malgré tout un cadre calme et agréable, ventilé par l'air marin (la plage est toute proche).

Les populations du quartier sont modestes et la vie de communauté, plus encore qu'aux Sicaps, y est très forte. Toute un réseau de relations s'est établi entre les différentes maisons. En témoignent notamment les nombreuses associations de femmes qui prennent en charge les problèmes de quartier, et qui s'organisent. Mais malgré un enclavement certain, les Parcelles ne constituent pas un ensemble fermé, et la majorité des actifs travaillent dans le centre de Dakar. Du Plateau aux Parcelles, il faut compter environ 45mn de bus Sotrac. Comme dans le reste de la ville, les trajets sont donc bien souvent une corvée, et on comprend que dans un tel contexte, les télécentres, en apportant le téléphone, se soient bien implantés dans la zone.

Dans Dakar, lorsque l'on interroge les gens sur les télécentres, les allusions aux Parcelles reviennent très souvent. Il s'agirait d'une zone saturée en Tcp, où régnerait une forte concurrence sauvage, etc... au total, sur la zone d'étude, on a relevé 31 Tcp fin mars 1998. Si l'on se base sur les données du recensement de 1988³, les trois unités concernées accueilleraient 9231 habitants (pour un taux de 8,35 personnes par ménage). Cela donne un taux de 298 personnes pour un télécentre. Dans les Sicaps, ce chiffre était de 1 Tcp pour 323 habitant (1 pour 131 au Plateau). Finalement les Parcelles ont, pour une population donnée, un peu plus de télécentres. Rien qui ne permet d'affirmer qu'il y ait plus de télécentres ici qu'ailleurs.

Une chose est sûre, ce qui avait déjà été constaté dans III, les Tcp s'implantent dans les quartiers sans véritable considération de niveau social, seuls les quartiers très aisés sont délaissés par les télécentres (cf Plateau administratif).

IV.1.2. Une évolution plus facile à cerner dans les cas des Parcelles

On peut détailler l'évolution des créations de Tcp dans les unités 12, 16 et 19, en travaillant notamment à partir du tableau 12 et de la carte 19.

Les Tcp ont mis un certain temps à atteindre réellement les parcelles. Le premier date de

1992² et il reste encore aujourd'hui le plus évolué (type III) du secteur étudié. Créé par un ancien cadre de banque qui avait vite compris le potentiel des télécentres, il est situé judicieusement à un carrefour.. Comme le propriétaire le dit lui-même, les affaires marchaient très bien au départ. En effet, il a eu le monopole pendant deux années avant que la concurrence ne s'installe. Mais, et jusqu'en 1996, l'augmentation du nombre de Tcp s'est faite très progressivement, avec 3 télécentres créés chaque année. C'est en 1996 qu'un véritable boom s'opère, pas moins de 9 Tcp ouvrant cette année-là. En 1997, c'est le même constat, le paysage des parcelles est marqué par l'empreinte des télécentres. Pour les 4 premiers mois de 1998, 2 télécentres de plus se sont installés, il y aurait donc un léger ralentissement du nombre d'ouvertures.

Tableau 12 Une accélération depuis deux ans

Sources: Enquêtes de terrain

L'année 1996 apparaît décisive, pourquoi cette année-là ? A priori, rien n'explique cet engouement. Il semble que ce soit le moment où les Tcp soient arrivés à maturité. Les années précédentes, les gens faisaient preuve d'un certain attentisme. Il y avait encore peu de télécentres et ils n'attiraient pas l'attention. Pourtant à cette époque, les chiffres d'affaires étaient bons. Cela a peu à peu fini par se savoir. On peut dire que vers la fin de 1995, il y a eu une prise de conscience générale de l'intérêt d'ouvrir un télécentre, et cette dynamique se poursuit encore aujourd'hui. A partir du moment où les habitants ont compris que le fait d'exploiter un télécentre était une activité rentable et même lucrative, les demandes d'ouverture de lignes ont fortement augmenté.

L'analyse de cette évolution ne peut cependant se faire sans consulter les différents choix

d'implantation suivant les époques, comme le présente la carte 19.

Alors que dans le cas du Plateau ou des Sicap, on avait pu voir que les logiques d'implantation étaient parfois déconcertantes, dans ce cas précis, il est plus facile de constater des dynamiques particulières suivant les années.

***CARTE 20 IMPLANTATION DES TCP DANS LES UNITES 12, 16, 19 DES
PARCELLES ASSAINIES***

Les premières installations se sont concentrées à proximité des carrefours principaux, et ensuite le long des axes bitumés. Ce sont en effet les emplacements qui semblent les plus propices pour capter le maximum de clientèle, notamment les personnes de passage.

Ensuite, de manière progressive, les télécentres vont se répartir tout autour des unités. A ce moment, les distances entre télécentres sont respectées, et les affaires marchent.

En 1996, en plus d'une densification des implantations près du site du premier télécentre de quartier, une autre logique apparaît. Alors qu'auparavant, l'intérieur des parcelles avait été délaissé, pas moins de 6 télécentres s'installent le long des petites ruelles sablonneuses des unités. S'agissait-il d'un bon choix ? En tout cas, en 1997, les nouvelles installations vont se concentrer sur l'axe principal. Aujourd'hui, la tendance est plutôt au remplissage des vides.

Il est évident que la mise en place de tels schémas relève beaucoup plus de facteurs psychologiques que d'une vision commerciale. Dans la majorité des cas, il n'y a pas eu d'étude de marché avant l'installation. Le choix de tel ou tel site relevant souvent de la logique: " Si les autres s'installent ici, c'est que cela marche, je m'y installe aussi ". On retrouve là la même logique qui domine dans le Plateau ou les Sicap. L'absence de tout contrôle de la Sonatel ne faisant que renforcer ce phénomène.

Proches des Sicap par leur densité et leur évolution, les télécentres du secteur sont aussi de petits commerces loin des business centers du Plateau.

IV.2. Des télécentres modestes, une stratégie de survie, les Parcelles sont finalement très proches des Sicap.

Les télécentres sont ici en tout point identiques aux Tcp que l'on trouve dans le reste de Dakar. Cependant, ce sont ceux de catégorie II qui dominent, des télécentres souvent très simples.

IV.2.1. La diversification, un moyen important pour conserver son activité

En effet, le plus souvent le Tcp se réduit à sa plus simple expression, c'est à dire à une seule

ligne de téléphone. On ne trouve qu'exceptionnellement des télécentres de type III comme au Plateau. Les télécentres sont bien le reflet de la pauvreté du quartier où l'on ne peut se permettre des investissements trop élevés. Cela n'a pourtant pas empêché leur développement.

Il faut d'abord rappeler que les apparences sont bien souvent trompeuses. La population des parcelles a des revenus modestes⁴, mais un certain nombre de maisons sont équipées du téléphone. Comme on a pu voir dans les Sicap, ici aussi les appels se font dans les télécentres. Mais d'une façon générale le quartier est ici plus pauvre, le téléphone reste moins utilisé que dans certaines Sicap. Les télécentres, moins sollicités, se contentent donc bien souvent d'une seule ligne .

Tableau 13 Des télécentres modestes

Sources: Enquêtes de terrain

On est donc souvent en présence de télécentre de type II, les économies se répercutant sur la décoration notamment, parfois bien minimaliste. Une fois encore, c'est la recherche de coûts minimums qui dirige la gestion.

Photo 22. Un télécentre de l'unité 19. Décoration classique sans travail particulier. Les télécentres s'adaptent aux conditions locales, cf le petit muret de protection contre les assauts du sable, une mesure que l'on retrouve très souvent. Comme bien souvent à Dakar, le piéton circule sur la chaussée, suite à l'encombrement des trottoirs.

La majorité des Tcp vend l'unité à 100 Fcfa mais dans l'unité 12, qui compte le plus grand nombre de Tcp, quelques uns vendent l'unité à 90 Fcfa. La concurrence, comme dans les quartiers étudiés précédemment, a donc conduit à une baisse des tarifs. Il faut ajouter que les Tcp concernés se trouvent au centre de l'unité et que la clientèle y est plus rare, cette baisse des prix peut aussi être interprétée comme la volonté d'accroître la clientèle.

Par contre sur l'axe principal, c'est une étonnante homogénéité à 100 FCFA. Les gérants ont compris qu'une vente à la baisse ne réglerait pas les problèmes, alors qu'il est déjà difficile de vivre avec une unité à 100 FCFA.

Dans ce contexte, on tente d'attirer le client par d'autres moyens, c'est ainsi que certains ont investi dans la décoration du télécentre, pour en faire un lieu agréable et convivial. C'est le cas notamment du télécentre présenté sur la photographie suivante.

Photo 23. Un télécentre récent qui compense ce handicap par une diversification et une décoration agréable, l'investissement a été cependant difficile à supporter.

Mais cette photographie est aussi l'occasion de mettre en valeur l'une des solutions retenue par 53 % des TcP de la zone, c'est la diversification des services offerts. Les fax et autres photocopieuses étant coûteux ou peu intéressants, les TcP se doublent souvent de boutiques de produits cosmétiques ou vestimentaires. Ce constat, on l'avait déjà fait dans les Sicap.

C'est l'un des moyens de multiplier les sources de revenus. Les ventes se font bien souvent au détail, une unique paire de chaussures au présentoir par exemple. Le tableau suivant présente quelques produits types que l'on trouve dans les tcp des parcelles.

Tableau 14 ***Parcelles assainies 12, 16 et 19***
Produits proposés par les tcp

Sources: Enquêtes de terrain

On le voit bien, il y a toutes sortes de services qui servent d'appoint. Ce sont surtout les produits cosmétiques et les vêtements qui sont les plus susceptibles d'être vendus, ce qui explique leur place de choix. Un seul télécentre propose des services de dactylographie, le marché reste à définir.

Les zonages de l'agglomération dakaroise ont fait des Parcelles une zone dortoir où il y a très peu de commerces. Pour leur achat, les habitants sont obligés très souvent de sortir du quartier.

Les télécentres comblent ainsi, même partiellement, un vide important.

Cette absence de commerces s'accompagne d'ailleurs d'un faible nombre d'emplois locaux, le télécentre représente, là encore une solution pour un certain nombre de personnes.

IV.2.2. Des créations d'emplois qui concernent surtout les jeunes

Les parcelles assainies ne fournissent que peu d'emplois à la population résidente, les gens vont surtout travailler vers le Plateau. Une bonne partie de la population jeune est donc inactive. Les télécentres représentent ici une des uniques sources d'emplois. Il y en général deux cas de figure, soit le propriétaire a d'autres activités et il délègue la gérance à d'autres, soit il s'agit de son activité principale, elle occupe alors une bonne partie de son temps. Voici les cas de figures qui ont été rencontrés dans le secteur étudié:

Tableau 15 Les ressources humaines des Tcp

Sources: Enquêtes personnelles

Avant de regarder ces chiffres plus en détail, il faut rappeler qu'il s'agit ici des employés réguliers, en effet, six personnes peuvent aider le seul employé officiel au cours d'une journée. C'est par exemple lorsque le gérant s'absente une dizaine de minutes ou pendant un dimanche.

Le remplaçant occasionnel peut être le petit frère, le voisin ou l'ami de passage. La rémunération de ces petits services se fait de façons diverses: repas, appels téléphoniques, etc...Les chiffres ci-dessus ne prennent en compte que les emplois réels, à temps plein ou partiel.

Il n'y a jamais plus de 3 personnes travaillant dans un télécentre, comme c'est le cas dans les

Sicap. En général, on trouve un gérant et un propriétaire. On peut cependant noter le nombre de cas élevé où le propriétaire gère seul son activité, même s'il est aidé le week-end ou lorsqu'il est absent. De toutes façons, on est loin des télécentres du quartier des affaires qui emploient parfois jusqu'à 7 personnes.

Le deuxième aspect intéressant, c'est l'importance des entreprises familiales. Dans la majorité des cas, c'est l'oncle (le "petit père") ou le grand frère (le "grand") qui fournit l'emploi, assumant ainsi le rôle définit par la société africaine. Pour ces jeunes, le chômage est bien souvent l'unique autre alternative, dans un marché de l'emploi saturé.

La plupart des gérants sont des jeunes hommes d'une vingtaine d'années. La majorité n'a pas été plus loin que la seconde, et ne possède aucune formation professionnelle: électricité, mécanique, etc.....

Il faut rappeler qu'au Sénégal 123 000 enfants terminent l'école primaire, sur ce total 23 000 sont admis au collège. Le reste est tout simplement déscolarisé. Et ces chiffres ne prennent pas en compte les enfants qui n'ont pas été scolarisés...

Bien que la plupart ne considère cet emploi que comme une étape avant de faire quelque chose d'autre, et surtout pas comme une finalité, dans l'état actuel des choses il s'agit en tout cas de quelque chose de concret qui permet de vivre. Sur le tableau suivant, on voit bien la faiblesse de la qualification des jeunes, il est vrai que la gérance d'un Tcpc ne demandant pas de formation particulière. Les résultats des Sicaps sont aussi présentés.

Tableau 16 De faibles qualifications

IV.2.3. Les télécentres sont-ils en crise dans les parcelles ?

La concurrence est devenue un problème sérieux pour de nombreux télécentres. Cette situation est criante sur l'avenue principale où l'on ne compte pas moins de 10 télécentres rien que du côté des unités 12,16 et 19. Des Tcp qui sont souvent des plus sommaires.

CARTE 21 FREQUENTATION DES TCP DANS LE SECTEUR ETUDIE

Malgré les implantations qui se poursuivent, il faut reconnaître qu'il y a un essoufflement au niveau des chiffres d'affaires. A travers l'exemple de la carte 21, on se rend compte du caractère modeste des Tc_p, les ventes d'unités tournent en moyenne autour de 60 par jour et par télécentre. Ce qui est plus faible que dans le Plateau ou dans les Sicaps. Certains télécentres situés à l'intérieur des unités ne vendent pas plus de 40 U par jour, ce qui prouve bien que le choix de ces sites n'est pas le plus judicieux, une telle implantation réduisant la clientèle aux voisins proches, les gens de passage se trouvant surtout sur les axes.

Certains télécentres ont vu leur chiffre d'affaire passer de 100 unités par jour à 25 U/J, en moins de 2 ans. Il y a donc un mécontentement fort de la part de nombreux gérants. Mais là, rien de bien original par rapport au reste de Dakar.

Certains télécentres sont plus touchés que d'autres par cette concurrence, beaucoup de facteurs entrant en jeu. Les télécentres les plus anciens peuvent compter en général sur une clientèle fidèle. Les plus récents doivent eux attirer le client: décoration soignée, gérant sympathique, prix de l'unité à la baisse, sont autant de recettes possibles.

La concurrence a surtout eu pour conséquence de détourner les flux de clients occasionnels des télécentres les plus anciens. Ces derniers ont alors assisté, impuissants, à une baisse de leur fréquentation, surtout celle de passage. Le schéma suivant tente de présenter un cas de figure qui est revenu régulièrement à l'échelle de l'ensemble des parcelles, mais que l'on peut généraliser à l'ensemble de Dakar.

CROQUIS 4 DYNAMIQUES ENGENDREES PAR LA CONCURRENCE

Cette situation où la majeure partie des gérants et des exploitants commence à s'inquiéter de la surconcentration en télécentres conduit à une critique de la Sonatel. Mais elle invite aussi à une réflexion plus profonde sur les enjeux des TcP à Dakar.

IV.3. Des rapports de plus en plus tendus entre la Sonatel et les exploitants.

IV.3.1. Une source de revenus formidable pour la Compagnie

Depuis l'ouverture des télécentres privés, le CA de la Sonatel sur les TcP ne fait qu'augmenter, on l'estimait à 10 milliards de Fcfa en 1997, il était de 500 millions en 1993....⁶

L'entreprise est en bonne santé et elle donne l'exemple, rare en Afrique, du succès complet d'une privatisation. En 1997, elle est entrée en bourse et la vente de ses actions a été très médiatisée au Sénégal. Au cours des dernières années, cette entreprise a fait de bons choix, elle a investi dans les technologies les plus modernes, notamment le numérique. Ces investissements en amont ont pu se réaliser car sur le terrain, une bonne partie du travail a été déléguée à des exploitants privés. Les économies sur ce type d'investissements ont été considérables, on l'a vu dans le I.

Au départ, tout un cadre avait été défini pour réglementer le développement des télécentres. Après avoir étudié plusieurs quartiers de Dakar, force est de constater que bien souvent, la proximité entre TcP est incroyable et on a du mal à imaginer que la Sonatel ait autorisé de telles implantations. Dans d'autres télécentres, comme les "cantines", il y a tout juste la place pour un siège et la téléphone, la limite des 16 m² semble inconnue. En fait la Sonatel fait preuve de beaucoup de largesse, il suffit bien souvent que le local soit suffisamment propre pour obtenir l'aval

de l'Entreprise⁷. Pourquoi une telle politique ?

En fait, pour l'instant, la Sonatel a tout intérêt à permettre l'ouverture de nouveaux télécentres.

D'abord, c'est d'une certaine façon l'image de la société qui est en jeu. Détenue à 40 % par France Telecom, la Sonatel s'est fait une réputation de société moderne et efficace, il lui faut conserver cette image. Lorsque les investisseurs étrangers se penchent sur un pays, ils observent des indicateurs comme par exemple l'évolution de la télédensité. C'était d'ailleurs un des objectifs de départ fixé, permettre l'accès au téléphone au plus grand nombre. Augmenter le nombre de télécentres, c'est donc augmenter la télédensité. Même si cela conduit à la saturation de certains sites et à des vides dans d'autres, seuls les chiffres comptent. D'ailleurs, qui ira faire un constat sur le terrain ? Personne n'a encore jugé utile de réaliser des cartes de concentration....

Les sénégalais, qu'il y ait 1000, 5000 ou 10000 télécentres, disposent d'un budget mensuel pour les appels téléphoniques. Si un résident de Dakar veut dépenser 100 unités dans le mois, il les dépensera dans un seul télécentre s'il n'y en a qu'un dans un rayon de 200m autour de chez lui. Mais il aura peut être plus tendance à répartir ces appels dans différents télécentres s'ils sont plusieurs à se concurrencer dans ce secteur. De toutes façons, la personne dépensera ces 100 unités.

C'est sur ce constat que s'appuie la politique de la Sonatel, même si ce n'est pas implicite. Qu'il y ait 1 ou 10 télécentres dans 100 m², a finalement peut d'importance car dans tous les cas la Sonatel recevra toujours la même somme d'argent à la fin du mois. Que gagne t-elle à ouvrir plus de télécentres, en dehors de l'augmentation de la télédensité ?

Les cautions d'une part. En 1997, sans consultations avec les exploitants, la Sonatel a augmenté les cautions à 500 000 FCFA (200 000 FCFA auparavant). Les raisons officielles d'un tel choix: limiter le nombre d'ouverture de télécentres "parasites" n'ayant pas les moyens financiers de maintenir une activité durable. C'est vrai qu'une telle mesure semble censée car elle élimine beaucoup de prétendants et permet de réguler ainsi les nouvelles ouvertures.

Mais on ne peut pas s'empêcher d'y voir un certain calcul. Les derniers chiffres montrent un ralentissement du nombre de télécentres ouverts chaque année. Il est probable que dans le futur, et dans un contexte de saturation, seuls des télécentres ayant fait des études de marché s'ouvriront, des télécentres où les exploitants seront à priori plus fortunés car ils espéreront faire des bénéfices plus intéressants. Pour compenser la baisse de rentrée des cautions, il suffisait donc d'augmenter leur niveau. Car ces cautions vont directement dans les caisses de la Sonatel. Les exploitants ne touchent aucuns intérêts sur ces sommes, la Sonatel est libre de les investir comme bon lui semble.

Même lors de la récente ouverture du capital, certaines actions n'ont pas été proposées à des tarifs préférentiels aux exploitants, ce qui aurait pu paraître logique, afin de compenser justement cette absence d'intérêt sur la caution.

Au total, il s'agit de sommes très importantes, 800 télécentres ont été ouverts en 1997 rien que pour Dakar, ce qui représente environ 400 millions de FCFA de cautions, ce qui n'est pas négligeable, surtout lorsqu'il n'y a pas de comptes à rendre sur cette somme. La Sonatel gagne donc beaucoup d'argent avec les télécentres et elle a intérêt à continuer à en ouvrir le plus possible.

Il faut aussi ajouter que, suite à la privatisation, un certain nombre d'agents ont été remerciés. Pour faciliter les départs, ceux qui le désiraient ont bénéficié d'avantages s'ils ouvraient un Tc: pas de frais de raccordement, etc...ce qui a provoqué un certain nombre d'ouvertures, malheureusement non chiffrées⁸. Certains dénoncent le fait qu'ils se soient installés dans les endroits les plus intéressants.

Mais si la Sonatel est une société privée qui a pour objectif de faire des bénéfices, elle dispose aussi d'un allié précieux pour soutenir sa politique.

IV.3.2 L'Etat sénégalais ne peut qu'encourager une telle initiative

L'"opération maîtres" lancée dans les années 80 proposait de promouvoir "une nouvelle race d'hommes d'affaires"⁹. Ce dernier projet a eu un succès mitigé mais il avait pour but de trouver des débouchés pour les jeunes diplômés dans un pays où l'Etat était le premier employeur de cadres. En 1991, sur les 17000 diplômés occupés dans la région de Dakar, seuls 14% étaient installés à leur compte, alors que la moitié émergeait à la fonction publique¹⁰. En 1993, le président Abdou Diouf avait mis en place un projet de création de 20.000 emplois par an, à une période où la crise se faisait durement ressentir. L'objectif clairement affiché était donc de créer des emplois dans le secteur privé, d'engendrer une dynamique de création d'entreprises..

En novembre 1997, le directeur de cabinet du ministre de la communication annonçait que les télécentres privés avaient créé plus de 10.000 emplois dans le pays, pour un chiffre d'affaires de 10 milliards de FCFA. En 5 ans, les Tc ont joué un rôle non négligeable dans la part d'emplois créés. On comprend alors le soutien dont ils peuvent bénéficier de la part de l'Etat, ils ont en effet parfaitement répondu aux attentes de l'Etat.

Les télécentres privés sont générateurs d'un nombre d'emplois élevés au Sénégal. En moyenne, deux personnes sont employées dans les télécentres, ce qui ne prend pas en compte les frais d'installation et d'aménagement des locaux, qui nécessitent le concours d'électriciens, menuisiers,... Bref, l'ouverture d'un nouveau télécentre est synonyme de travail pour un nombre élevé de personnes.

Aujourd'hui, au Sénégal, les emplois sont très rares, seul le secteur informel tire son épingle du jeu. Dans un tel contexte, toute activité créatrice d'emplois est soutenue par l'Etat. C'est notamment le cas de la Sonatel.

L'aide financière internationale est aujourd'hui prête à investir très fortement en Afrique, ce continent retrouvant la faveur des bailleurs de fonds internationaux, peut être à la faveur de la crise asiatique. Ces organismes guettent les signes de reprise dans les pays où des actions originales et efficaces sont entreprises. Le Sénégal a tout intérêt à montrer qu'il possède un secteur des télécommunications moderne, preuve qu'il investit dans son avenir (comme nous le présente bien l'affiche de la Sonatel, cf annexes).

Enfin il serait malvenu de critiquer une société qui a réussi sa privatisation et qui de ce fait ne fait plus partie de l'Etat.

IV.3.3 Des Sénégalais qui trouvent leur intérêt dans les télécentres.

Les clients d'abord, qui trouvent des tarifs compétitifs, et des télécentres à tous les coins de rue. Les déplacements sont réduits au maximum et ce côté pratique est apprécié par tous.

Le télécentre a changé les habitudes de vie, rendant plus facile les contacts professionnels ou amicaux, peut être au détriment des contacts traditionnels, bien que ce soit un peu trop tôt pour le dire. Que les télécentres soient plus nombreux, cela a peu d'importance et peut même s'avérer bénéfique car les tarifs à l'unité pourraient baisser, ce qui est dans l'intérêt du client.

Pour les exploitants, le télécentre reste une activité, dans la majeure partie des cas, très rentable. La majorité d'entre-eux se plaignent de la concurrence, mais lors des enquêtes de terrain, on a trouvé très peu de télécentres fermés. Dans la zone du Plateau, on a évalué leur nombre à 7, du moins ceux qui possédaient encore une devanture. Et encore ne s'agissait-il pas forcément d'une résiliation de contrat mais d'une cessation parfois temporaire, dans l'attente d'un repreneur¹¹. Le prix des loyers, pouvant atteindre 100 000 Fcfa par mois le long des axes principaux, explique les difficultés à maintenir l'activité lorsque le télécentre fait moins de 50 unités par jour.

L'exemple des Parcelles Assainies est aussi révélateur. Les prix de location payés par les télécentres sont les suivants¹²:

- sur axes principaux: entre 20 000 et 30 000 Fcfa

- sur axes secondaires: entre 15 000 et 25 000 Fcfa
- à l'intérieur des unités: environ 15 000 Fcfa

On prend l'exemple d'un télécentre situé sur un axe secondaire, en partant sur la base de 60 Unités/Jour (une moyenne convenable). A la fin du mois, on arrive à 1560 U, si le télécentre est ouvert 6 jours sur 7 (Pour chaque unité, soit 100 Fcfa, 60 vont à la Sonatel et à l'Etat, 40 reviennent au télécentre).

CHARGES

Location du local.....	20 000
Electricité.....	2 000
Factures Sonatel et charges.....	93 600
Total.....	115 600

RECETTES

montant des unités vendues.....**156 000**

BENEFICES

(salaires exclus).....**40 400**

A la fin du mois, si l'on considère que le télécentre est amorti et qu'il n'y a pas eu de frais supplémentaires, et dans le cas d'un télécentre sans revenus d'appoint, il y a un bénéfice de 40 400 Fcfa. C'est à peu près l'équivalent d'un salaire moyen au Sénégal. Suivant les cas, le télécentre peut alors faire vivre le petit veuve, constituer un revenu d'appoint pour la maison familiale qui l'a ouvert, où fournir l'activité principale du propriétaire avec une relative sécurité de l'emploi.

Donc, même en se plaçant dans des conditions peu favorables, si l'on possède la somme pour régler la caution et autres investissements de départ, le télécentre reste bien souvent un pari gagnant. Dans un pays où les emplois sont rares et où les commerces viables peu nombreux, les télécentres sont apparus comme une aubaine. Dans les quartiers résidentiels, on comprend alors facilement que de nombreuses familles se soient lancées dans cette activité. Elle présente l'avantage d'offrir une bonne sécurité de l'emploi puisqu'il suffit de régler ces factures à temps, et le système fonctionne.

Il est peut être nécessaire de rappeler que les chauffeurs de bus Sotrac (une société que l'on peut pourtant difficilement qualifier d'informelle) ont des salaires en retard de 6 mois, ce qui est loin d'être un cas particulier au Sénégal. Avec un télécentre, on a une rentrée d'argent sûre tous les mois, et c'est un point inestimable.

Photo 24. Tpc de l'axe principal des Parcelles, unité 16, un de plus à cet endroit. Ce télécentre rencontre aujourd'hui de sérieuses difficultés. La concurrence est devenue trop forte sur cet axe et remet en question la viabilité du commerce.

Mais une telle situation ne peut perdurer que si le nombre de télécentres se stabilise. Plus il y aura de nouvelles ouvertures, plus le CA des Tpc installés précédemment aura tendance à diminuer. Et cela, les exploitants en sont parfaitement conscients.

IV.4. Les télécentres de Dakar, une vocation de cantine, ou de Business center ?

Aujourd'hui, 5 ans après leur départ et alors que l'on observe une stabilisation du taux d'ouverture annuel, c'est l'occasion d'une réflexion sur leur vocation et sur le rôle qu'ils sont amenés à jouer dans les années qui viennent.

IV.4.1 L'action des associations d'exploitants, un problème de dialogue avec la Sonatel

Dès la création des télécentres, une première association s'était formée pour la défense des exploitants, il s'agissait de l'Anatel (Association Nationale des Télécentres). Cette dernière n'a pas vécu très longtemps et son action n'a pas forcément facilité le travail des exploitants aujourd'hui. Comme bien souvent au Sénégal, certains responsables ont disparu avec la caisse, ce qui n'a pas laissé une bonne image des associations. Aujourd'hui, il y a deux associations mais c'est surtout

l'Association pour la Redynamisation des Télécentres qui est la plus virulente.

Ses revendications concernent particulièrement la concurrence et les différences de prix à l'unité, autant de points qui, d'après elle, sont préjudiciables à toute l'activité. De nombreux télécentres se trouvent maintenant gênés par des implantations récentes qui pour attirer la clientèle baissent leur prix. Même si la clientèle des télécentres les plus anciens reste fidèle en général, ce type de concurrence a plutôt des aspects négatifs. C'est donc la volonté d'un grand nombre d'exploitants de fixer un prix à l'unité commun à tous les télécentres.

Les exploitants dénoncent notamment les implantations sauvages. Un télécentre va s'installer sur un site, dépourvu en Tcp au départ. Peu à peu, ce Tcp va être "espionné" et s'il s'avère rentable, rapidement de nouveaux télécentres vont s'installer juste à côté. Même si les exploitants de l'A.R.T.S. reconnaissent que le marché est ouvert à tous, ils revendiquent cependant un minimum de réglementation .

En effet, on l'a vu à travers l'étude des quartiers dakarois, beaucoup de Tcp sont en difficultés. Ce qui n'empêche pas de nouveaux arrivants de se lancer dans ce marché. L'évolution de la courbe de création de télécentres a subi un fléchissement en 1997 et il est très probable que 1998 va connaître une stabilisation. On arrive à un seuil et même si le ralentissement des ouvertures n'est pas marqué en 1998, il le sera en 1999, le milieu urbain arrivant à une certaine saturation.

CROQUIS 5 DES TCP A LA RECHERCHE DE NOUVEAUX ESPACES

Le constat de la partie I prenait en compte le schéma désiré au départ par la Sonatel, une répartition harmonieuse sur l'ensemble de Dakar, ou du moins la plus harmonieuse possible. Aujourd'hui, ce n'est évidemment pas le cas, mais il reste portant des espaces peu pourvus en Tcp. Sont-ils pour autant des sites intéressants ?

L'ensemble de l'espace dakarois est pratiquement urbanisé aujourd'hui. Seules les environs de l'aéroport comportent encore des terrains vagues. Progressivement colonisés par des habitats spontanés ou par les projets officiels (comme Sacré Coeur VI), il n'y a pas encore de télécentres dans ces zones, mais cela ne saurait tarder. En dehors de ces espaces pionniers, il paraît évident que les Tcp vont avoir beaucoup de mal à s'exprimer. L'ensemble de la corniche, de l'Université aux Almadies, est un secteur où l'habitat est souvent de standing, le marché pour les télécentres y reste limité. Une fois que la couverture en Tcp va se stabiliser, la Sonatel devrait avoir plus de temps à consacrer à la gestion de ce parc.

Or beaucoup de gérants critiquent l'attitude de la Sonatel qui ne considère pas les télécentres comme des partenaires. Il est clair en effet que la Sonatel n'a pas beaucoup intégré les Tcp dans ses orientations politiques, il n'y a en fait que très peu de concertation. Cette attitude est incomprise par les télécentres qui estiment travailler pour la Sonatel et apprécieraient un peu plus de considération

et un vrai partenariat. Tout se passe finalement comme si la Sonatel ne voyait dans les télécentres que des cabines téléphoniques améliorées. N'y a-t-il pas une autre approche ? Quelle est l'impression que dégagent les télécentres aujourd'hui ?

IV.4.2. Une activité qui ressemble finalement fortement à de l'informel

La définition du secteur informel est complexe, car chacun possède un peu la sienne. Pour de nombreuses personnes, ce secteur est tout de suite assimilé au secteur illégal et clandestin, source de tous les maux du secteur moderne. En fait, cette impression, que l'on retrouve souvent dans le grand public, s'explique notamment par la définition somme toute très récente du secteur informel. Ce terme apparaît au début des années 70 suite aux déclarations de Keith Bart, mais c'est surtout le rapport du BIT sur le Kenya en 1972 qui lance cette notion de secteur informel. On prenait alors conscience que l'exode rural et la croissance urbaine qui en résultait ne se traduisaient pas forcément par l'existence d'un taux de chômage ouvert élevé, mais bien par le développement de petites activités permettant aux migrants ruraux, et aux citadins n'ayant pu avoir accès aux emplois du secteur moderne, de vivre et de survivre.

Aujourd'hui, les dirigeants ont pris conscience de l'importance de ce secteur dans l'économie, mais les problèmes de définition demeurent.

Si l'on s'appuie sur une définition par utilisation de critères d'inclusion et de critères d'exclusion, comme le BIT les ont élaborés, on a les critères suivants, que l'on peut ou non appliquer aux télécentres

Critères de sélection	S'appliquant aux télécentres ?
Emploi de 10 personnes au plus	oui
Non-application des règles légales et adm.	non
Emploi d'aides familiaux	oui
Absence d'horaires et de jours fixes	régulièrement
Production destinée au consommateur final	oui
Formation scolaire des travailleurs inférieure à 6 ans	régulièrement
Caractère ambulatoire ou semi-permanent de l'activité	non

Les télécentres répondent totalement à la moitié de ces critères et bien souvent à leur presque totalité, ce qui peut paraître suffisant pour s'interroger sérieusement sur leur vraie nature: informel ou non ? Ce type d'analyse multicritère soulève bien des problèmes car à combien de critères peut-on considérer une activité comme formelle? Les auteurs ont multiplié les grilles d'analyse et il est bien souvent difficile de s'y retrouver.

Philippe Hugon donne sa définition du secteur informel: “ les activités à petite échelle où le salariat est limité, où le capital avancé est faible, mais où néanmoins il y a circulation monétaire, vente de biens et de services onéreux. Les agents en situation de forte concurrence peuvent se reproduire malgré une faible productivité du travail alors qu’il n’y a pas de surplus positif (différence entre le prix de vente et les coûts de production), y compris la rémunération des producteurs directs”.

On retrouve certaines caractéristiques de télécentres: salariat limité, reproduction des situations de forte concurrence, etc... mais cette définition économique ne permet pas non plus de trancher car elle reste très vague.

Il faut alors peut être retenir la définition de J.McKenzie qui explique qu’au Sénégal, la différence entre les secteurs formel et informel, n’est pas une différence de légalité, mais une différence de culture. Le secteur formel sénégalais est moderne et occidental, tandis que le secteur informel est traditionnel et africain.

C’est probablement celle qui nous éclaire le plus sur les télécentres. Par de nombreux aspects, ils sont proches de l’informel. Dans les Sicap, on a répertorié un nombre élevé de télécentre gérés par toute la famille, du chef de famille à la petite dernière âgée d’une douzaine d’années. Dès les années 80, on avait pu observer des reconversions de toutes sortes, mais aussi de nouvelles stratégies de survie de la part des ouvriers et de leur famille¹³. En engendrant une restructuration du ménage, la crise redéployait femmes et enfants. Au sein même de la famille, la responsabilité économique du père est redistribuée au sein des enfants. Différents groupes se constituent avec en tête l’ainé ayant en charge la satisfaction des besoins, pour ne pas dire la gestion des problèmes des plus jeunes de son groupe: petit déjeuner, transport, etc.... Le père se contentant d’assurer le logement et l’achat des denrées de première nécessité. La femme s’occupant souvent d’un petit commerce.

On trouve là une architecture traditionnelle. Dans ce type d’entreprise, il existe peu de différences entre l’Entreprise et la Famille ou entre la vie professionnelle et la vie privée. Les entreprises sont ouvertes tous les jours de la semaine, et les employés ou apprentis travaillent de longues heures pour des salaires minimes. Tout comme la famille peut constituer un actif, elle peut également être un handicap, étant donné que la caisse de l’entreprise et celle de la famille ne font souvent qu’un et que les besoins et les obligations de la famille (baptêmes, mariages, etc....) peuvent poser un problème de “ cash flow”. Toutefois, les obligations familiales ne peuvent pas être ignorées car la famille élargie est la première source d’influence de l’entrepreneur.

Combien de fois lors du travail de terrain ou lors de l’observation des comptes n’a-t-on pas remarqué des sommes sorties pour circonstances particulières: paiement du voyage du neveu dans

les régions, etc....Le nombre relativement faible de télécentres tenant une comptabilité ne fait que conforter cette impression de confusion entre les revenus. L'exploitation des gérants est une constante, elle atteint même parfois des sommets comme dans le cas de ce gérant de la Sicap rétribué au pourcentage et dont le salaire mensuel devait s'élever à 15 000 Fcfa par mois pour 40 h de travail par semaine.....

L'anarchie dans l'implantation des télécentres, typiquement africaine, fait aussi fortement penser à de l'informel. Il ne semble n'y avoir aucune réglementation et ce foisonnement d'ouvertures un peu partout ne donne pas l'image d'un secteur moderne et réglementé.

Pourtant, par d'autres aspects, ces télécentres entrent dans un cadre tout à fait formel. D'abord, ils ont des factures à régler tous les mois, le défaut de paiement entraînant une réaction rapide de la Sonatel, c'est à dire une suspension de la ligne jusqu'à l'acquittement des dettes. Les nouvelles implantations restent soumises à une inspection et à un contrôle de la Sonatel.

Enfin, et c'est un point aussi très important, les télécentres ont un visage souvent très différent des activités informelles traditionnelles: menuiseries, garages "mécaniques" (comme c'est souvent indiqué sur les pancartes), etc... Les télécentres portent toujours une attention particulière sur la décoration. Ce sont souvent des commerces modernes et c'est l'image qu'ils donnent dans la population. Lorsque l'on interroge les sénégalais sur les télécentres, on remarque que les Tcpc sales ou peu accueillants sont rejetés. Le télécentre est dans l'esprit des gens assimilé à un commerce moderne qui doit être agréable et convivial. De ce point de vue, il n'est pas représentatif d'une activité informelle.

Finalement, c'est l'image que l'on se fait du télécentre lui-même qui permet d'une certaine façon de trancher. Les contraintes (factures, etc...) vont être les mêmes pour une "cantine" du marché du port que pour un "business center" proche de la Place de l'Indépendance, pourtant l'impression dégagée dans chacun de ces lieux sera différente. A un endroit, "surfant sur le net" dans l'air conditionné, on aura l'impression d'être à des années lumière du Dakar quotidien, et d'être intégré complètement dans l'économie moderne. A 1000 m de là à vol d'oiseau, au milieu du brouhaha de la rue, coincé dans un cabanon en tôles entouré de personnes désœuvrées, il n'est pas évident que le télécentre apparaisse comme autre chose qu'une activité informelle. Cette perception des choses est peut être tout aussi importante que de strictes critères économiques, ce qui rejoint la thèse de Mc Kenzie pour qui l'informel est avant tout une représentation que l'on se fait des choses, du moins au Sénégal.

Or les télécentres bien équipés sont une fraction dans Dakar aujourd'hui. Au total, sur les 3000 Tcpc de Dakar, moins de 10 sont de type Business Center. Bien sûr ils existent, mais dans une zone réduite de la ville. La grande majorité des Tcpc est de type II, c'est à dire sous une forme très simple.

Le caractère moderne ne domine pas à l'évidence.

Que l'on soit ou non d'accord sur cette analyse, c'est un peu faire un choix sur l'avenir des Tsp. , soit on maintient le système actuel, soit on tente d'améliorer les choses

IV.4.3 L'amélioration des télécentres, une conception qui se heurte à l'inertie actuelle.

Pour l'instant la politique de la Sonatel est de poursuivre le travail accompli depuis plus de 5 ans sur les télécentres. Elle est consciente des problèmes de surconcentration de certains sites mais le marché n'est pas encore saturé et les ouvertures de télécentres se poursuivent.. Tout au plus, la Sonatel se contente de faire traîner les dossiers des demandes d'ouverture dans les secteurs vraiment trop occupés. Rien dans les décisions qu'elle a prise ou dans ses rapports avec les exploitants ne laisse entrevoir la volonté d'une concertation ou d'un projet pour ce que l'on pourrait qualifier de "télécentre de l'an 2000".

Il est vrai que ces derniers mois ont été difficiles pour l'entreprise, en pleine privatisation, et que dans un tel contexte d'attentisme, il était difficile de voir à long terme. Peut être que dans les mois qui viennent, de nouveaux efforts vont être entrepris dans cette direction.

Toujours est-il que beaucoup d'exploitants désireraient aller de l'avant et moderniser leur télécentre. Les sénégalais sont très au courant des dernières technologies de télécommunication et à plusieurs reprises des gérants ont évoqué une demande de la clientèle pour des accès internet, et pas forcément uniquement au Plateau. Bien sûr cela n'a rien à voir avec un engouement de toute la société. Il s'agit plutôt d'une minorité mais elle existe. De nombreuses petites entreprises, à faibles capitaux, ont besoin de services de secrétariat, d'un fax, etc... et à l'instar de certains télécentres de la zone du Plateau, des exploitants de Pikine ou des quartiers plus populaires voudraient bien développer de tels services dans leurs télécentres. Mais aujourd'hui les financements manquent. Mamadou Thiaye, qui tient le télécentre "Coca - Cola" de la photo 5, et en possède un autre vers Grand Dakar, voudrait innover et développer ses services, mais " il n'y a pas d'encouragements, pas de soutien de la part de l'Etat ou de la Sonatel ".

Ce type de discours se retrouve du Plateau jusqu'aux Parcelles assainies. Il est souvent le fait de personnes formées, ayant fait des études et connaissant bien leur domaine. Ils ont réalisé des études de marché et ils sentent qu'il y a un potentiel à exploiter. Mais dans le contexte de concurrence actuel, ils réalisent difficilement la vente de 200 à 400 unités par jour, limite nécessaire pour commencer à investir: achat d'ordinateur, de logiciels, etc... ou employer: secrétaire, comptable, etc....

Les télécentres qui se sont tournés vers ce type d'activités ont en général créé des emplois qualifiés, et ils fonctionnent. En fait il y a deux schémas qui s'opposent, deux conceptions qui présentent chacune des avantages et des inconvénients.

Soit l'on reste dans le schéma actuel, c'est à dire une concurrence permanente, chaque télécentre survivant avec 1 ou 2 employés, mais sans perspectives d'avenir, les marges réalisées étant trop faibles pour investir. A terme, un certain nombre d'entre-eux fermeront et des télécentres de type Telecom Plus, plus solides financièrement, les remplaceront.

Soit, en revenant à une organisation spatiale plus homogène, ce qui avait été prévu au départ, on permet aux télécentres installés sur la place de prospérer, de se développer et de créer des emplois qualifiés. Un certain nombre de télécentres sont déjà agréés par des radios comme Sud Fm Sen. Les Tcp servent alors de point d'envoi de communiqués: avis de décès, mariage, etc....Le télécentre se charge de transmettre l'appel, moyennant une commission.. Exemple de tarification: 250 FCFA un communiqué à caractère commercial, 1500 FCFA pour un décès forfait qui comprend un certain nombre de diffusion, etc....Ce moyen est très utilisé par la population car c'est efficace et économique. Plusieurs autres utilisations des Tcp sont envisageables dans ces optiques.

Sous quels critères doit-on choisir les télécentres ou attribuer des contrats, ce doit être le fait de discussion entre la Sonatel et les exploitants. Il est nécessaire de trouver des formules adaptées et progressives. Peut être notamment en encourageant financièrement les télécentres se lançant dans la voie du modernisme. La Sonatel a tout intérêt à une telle démarche car elle pourrait trouver dans les télécentres des alliés sérieux pour développer une seconde génération de technologies de communication. Dans le cas contraire, l'arrivée probable, dans les années qui viennent, de sociétés de télécommunications étrangères sur le sol africain pourrait permettre aux Tcp de signer d'autres types de contrats.

Mais si un tel projet est envisageable pour certains télécentres, il ne faut pas oublier qu'un nombre élevé d'entre-eux ne cherchent pas forcément à se développer et préfèrent continuer les affaires sans se soucier de développements ultérieurs. Le télécentre rapporte de l'argent, tant que cela reste ainsi, il n'y a pas de raisons de chercher à changer quoi que ce soit. La faible mobilisation des exploitants pour les réunions de l'ARTS (même si la jeunesse de l'association explique qu'elle reste encore peu connue) résume peut être ce manque d'intérêt pour l'innovation et la volonté de poursuivre un système qui "ne marche pas si mal" comme le résumait un gérant. Tout cela résume aussi l'attitude de la Sonatel et de l'Etat. C'est le cadre d'une économie de rente où l'objectif premier ne consiste pas à augmenter la productivité mais plutôt à s'organiser pour obtenir un revenu maximum. Il faut alors maintenir un équilibre entre un ensemble de préoccupations et d'intérêts économiques et sociaux, ce qui entraîne bien sûr un immobilisme important.

Mais au lieu de prendre des risques, on privilégie une attitude mimétique, handicapant par là l'émergence d'un véritable entrepreneuriat. Ces constats avaient déjà été effectués par E.Baumann¹⁴ en travaillant sur les mutations du marché de l'emploi à Dakar. L'expansion des télécentres s'inscrit finalement parfaitement dans cette logique, ils suivent et répondent aux mêmes logiques que les autres secteurs de l'économie sénégalaise.

1. Les photographies aériennes de 1992 montraient une zone déserte entre Yof et les Parcelles Assainies. En mars 1998, l'urbanisation de ce cordon littoral était presque complète.
2. Ces données, anciennes de 10 ans, restent valables pour les quartiers étudiés. Ils ont peu évolué démographiquement ces dernières années, comme cela a été confirmé par le ministère de l'urbanisme.
3. Chiffres de la Direction de la Prévision et de la Statistique, publiés en 1992. Comme pour les Sicaps, ce chiffre, qui correspond à une réalité ancienne de 10 ans, a très probablement peu évolué. La population de ces quartiers étant stable, comme on nous l'a confirmé au ministère de l'urbanisme
4. Cf Dakar: Croissance et mobilité urbaine-1992
5. Chiffres rappelés par le CRDI lors 'Afristech'97
6. Données de l'Observatoire des Télécommunicatoires, Dakar
7. Propos du chef d'Agence Sonatel du rond point de la Sicap.
8. La Sonatel est discrète sur ce point, c'est l'ARTS qui dénonce ces pratiques.
9. Article du Soleil du 8.8.84
10. DPS, analyse de l'enquête emploi de 1991
11. Suite au manque de coopération de la Sonatel, il a été impossible de déterminer les situations exactes.
12. Cf Enquêtes de terrain
13. Cf de " la ville à guichets fermés ?"- Ifan/Orstom-1995
14. Chercheur à l'Orstom

Conclusion générale

Dans un article du 25 mars 1997, journal Sud Quotidien, Alassane Elfecky Agne écrit:
“ Dakar s’auto-détruit, s’auto-asphyxie dans une logique absolument inébranlable et impitoyable “
après moi, le déluge “ “...

Par ces propos, le sociopsychologue entendait souligner, à travers notamment les problèmes de circulation automobile en ville, la démission des pouvoirs publics, confortée par une attitude résignée voire complice de la population. Mais ce constat pourrait aussi s’appliquer d’une certaine façon aux télécentres. Leur ouverture systématique, bien souvent sans réflexion , par des exploitants pressés de faire des bénéfices, pose aujourd’hui des problèmes. La Sonatel avait fait preuve d’initiative en lançant les Tcp mais cinq ans après, elle semble être à court d’idées. Peut-on

vraiment penser que les télécentres sont autre chose qu'une source de revenus à court terme lorsqu'il n'y a pas de dialogue avec les exploitants de télécentres et sans que la Sonatel propose des projets pour l'avenir ? L'objectif de départ était d'assurer une couverture harmonieuse de la ville mais en 1998, les quelques cartes de ce mémoire doivent être les seuls documents cartographiques réalisés permettant de mieux appréhender les densités. Comment alors la Sonatel peut-elle mieux gérer les Tcp alors qu'elle ne s'en est pas donnée les moyens ?.

Pourtant, il y a de nombreux exploitants volontaires et entrepreneurs qui tentent de moderniser et de développer leur Tcp. Avec succès parfois mais le plus souvent les moyens financiers ne suivent pas. L'absence de financement par les banques (5 à 10 projets sur 100 sont retenus par les banques d'après certains banquiers) oblige les entrepreneurs à se tourner vers la finance informelle. Or celle-ci, répondant plus à des logiques sociales qu'économiques, ne s'inscrit pas dans le long terme.

Et ces investissements à long terme, c'est ce qui manque aux Tcp!

Dans l'introduction, on se demandait si l'expansion des Tcp était le signe d'un renouveau africain ou simplement une énième stratégie de survie. Après 300 visites de télécentres, la réponse n'est pas forcément plus simple. Le fait qu'il s'agisse d'une technologie moderne frappe en effet les esprits. Mais les africains ont depuis longtemps démontré leur faculté à intégrer rapidement les innovations. Le téléphone, devenu facilement accessible, a été vite adopté. Mais le télécentre était, pour les exploitants, avant tout un moyen de survivre et de réussir des affaires. On vient de voir que sa gestion par les acteurs concernés: Etat, Sonatel, exploitants, se fait dans la même logique que dans les autres secteurs de l'économie. Le fait même d'avoir des difficultés à différencier le Tcp du secteur informel illustre bien les limites de son modernisme.

Même si le télécentre n'est pas l'illustration d'un pays réellement innovateur, l'apport des Tcp va être très important. On manque de recul pour en mesurer pleinement les effets, comme dans le reste du monde d'ailleurs, mais les Tcp ont permis au Sénégalais de rattraper un retard considérable sur les pays développés dans le domaine des télécommunications. Constatée de nombreuses fois lors des enquêtes de terrain, la facilité avec laquelle les personnes, notamment les commerçants, utilisent le fax, illustre l'importance de cet apport.

Pour en revenir à Afristech'97, les télécentres communautaires étaient à l'ordre du jour. Au Sénégal, leur étude et leur éventuelle mise en place a été confiée au CRDI à travers un projet appelé Acacia. Il sera peut être difficile de mettre en place des structures complexes au sein de populations disposant de peu de ressources et au niveau d'instruction basique. Or les télécentres ont été implantés depuis 5 ans, à la fois en milieu urbain et en milieu rural. Il n'ont pas été créés dans cette optique de télécentre communautaire, mais, en proposant le service le plus simple, ils ont réussi leur

implantation. Au lieu de partir sur des projets complexes et onéreux (comme celui réalisé au Mali), ne faudrait-il pas mieux commencer par étudier sérieusement les télécentres sénégalais et mettre au point des programmes de modernisation ou d'amélioration des Tcpc lorsque cela est possible, et financer les Tcpc les plus entreprenants ?

Et en commençant par le cadre urbain, le plus apte à offrir un marché et à assimiler rapidement ces changements!

Bibliographie et Annexes

Ouvrages généraux sur l'Afrique et le Sénégal

Sous la direction de Brunet R.-1994-Les Afriques au sud du Sahara- GU Belin Reclus-480p

Bris E., Osmont A., Maire A., Sinou A.-1987-Famille et résidence dans les villes africaines-

L'Harmattan- 268p

Coquery-Vidrovitch C.-1985- Afrique noire: Permanence et rupture-Payot- ?

Diallo M.-1996- Les Africains sauveront-ils l'Afrique ?-Karthala-149p

Vennetier P.-1991- Les villes d'Afrique tropicale- Masson- 168p

Boissy G.-1995- Géographie du Sénégal / -109p

Kassé M.-1990- Sénégal, crise économique et ajustement structurel- Editions nouvelles du sud-204p

Ouvrages généraux sur les Télécommunications

Kellerman A.-1992-Telecommunication and geography-Belhaven- ?

Maftoul M.-1993- Téléports et zones de télécommunications avancées- Masson-130p

Ouvrages sur Dakar

généraux

Coopération française-1991-Evaluation des politiques et programmes urbains au Sénégal-CFDU, Annexes techniques au 1er Oct.1991-80p

Direction de la Prévision et de la Statistique-1992- Rapport régional sur Dakar- / - 56p

Mbow L.S., sous la direction de Pelissier P.-1992- Thèse: Dakar: croissance et mobilité urbaine-UCAD- 383p

Seck A.-1970- Dakar, métropole ouest africaine- Ifan-Dakar-520p

urbanisme, étude de quartiers

Dauber J.P., Gintzburger N., Valle B.-1988- Mastère d'aménagement: La restructuration d'un quartier à Dakar: Niaye-Tiocker- Ecole Nat.des Ponts et Chaussées-202p

Fall M- 1987- Mémoire de maîtrise: Etude géographique des lotissements Dieuppeul de la Sicap- UCAD- 89 pages

Ministère de l'urbanisme et de l'habitat-1986- Croissance et gestion urbaines en Afrique, les équipements urbains à Dakar- CRDI Toronto- ?

Niane M.-1991- Mémoire de maîtrise: L'organisation spatiale du commerce de détail à Dakar, l'exemple de la Médina-UCAD- 97p

République du Sénégal/ Banque mondiale/ Coopération française-1994- Rapport sur la gestion partagée des services urbains- ?

socio-économique

Antoine P., Bara Diop A.-1995- La ville à guichets fermés ? Itinéraires, réseaux et insertion urbaine- Ifan/Orstom- 360p

Covéa A.C.-1996-Mémoire de maîtrise: L'insertion des diplômés dans les marchés de Dakar"- UCAD-?

1995-Les familles dakaroises face à la crise- Ifan/Orstom/Ceped-206p

Van Dijk M.- 1986- Sénégal, le secteur informel de Dakar- L'Harmattan-164p

Zarour C.-1989- Rapport final: étude du secteur informel de Dakar et de ses environs-USAID Sénégal- 200p

Télécommunications

Zongo G.-1996- Impact Socio-Economique des télécentres au Sénégal-Observatoire des Télécommunications-26p

Articles de journaux

Journal La nation

- " Les télécentres privés, dix milliards de chiffre d'affaires" - 17 novembre 1997

Journal Le soleil

- " Pour qui sonne le téléphone ?"- 18 Octobre 1984

- "La révolution des télécommunications est amorcée"-2 Octobre 1987

- ” Télécentres privés, un millier d’emplois sur le fil”- 20 Septembre 1993
- “Télécommunications- Tiercé gagnant: Botswana, Sénégal, Gabon”- 26 Décembre 1996
- “ J’abuse, moi non plus “- 25 Septembre 1997
- “ Le téléphone dans 2000 villages en 2005”- 7 Octobre 1997
- “Télécentres privés, les gérants en conclave”- 17 Novembre 1997

Articles de périodiques- Compte rendu de conférence

Bakis H.-”histoire de la géographie des télécommunications”-Bulletin de l’Idate, n°7, juillet 1982

Baumann E.-” Petites entreprises et réintermediation financière à Dakar”- Revue TFD, n°37, décembre 1995

Baumann E.- “ Les mutations du marché de l’emploi”-Le journal de l’économie, avril 1997.

Ernberg J.-” Universal Access through Multipurpose Community Telecentres- a business case ?- Global Knowledge Conference, Toronto, 22-25 June 1997

-Jeune Afrique économie

N°190-13 février 1995

N°240- 5 mai 1997

Cartes

IGN 1964, mise à jour Juillet 1997 par la DGTC-Plan 1/10 000: Ville de Dakar

Sites Internet

Pour des données générales sur les télécommunications et obtenir des liens pour d’autres sites, un arrêt à l’Union Internationale des Télécommunications s’impose (<http://www.ITU.com>). Les bases de données sont abondantes et il y a déjà quelques documents sur les télécentres africains. Le site du CRDI possède aussi une bonne documentation sur ses projets menés dans le monde et en Afrique notamment. Au fur et à mesure de l’avancée des programmes de télécentres communautaires, les informations disponibles devraient s’étouffer (<http://www.IRDC.com>).

Table des cartes

Carte 1. La ville de Dakar dans l’espace Sénégalais, p10.

Carte 2. La ville de Dakar, une urbanisation presque complète, p12.

Carte 3. Télécentres et paysages urbains, p15.

- Carte 4. Le Plateau: une forte concentration d'activités diverses, p34.
- Carte 5. Une inégale répartition, des zones saturées, p38.
- Carte 6. Typologie des télécentres, p42.
- Carte 7. Nombre de lignes dans les télécentres, p46.
- Carte 8. Facturation de l'unité dans les télécentres, p49.
- Carte 9. Ventes d'unités pour quelques Tcp du Plateau, p51.
- Carte 10. Evolution de l'implantation des Tcp depuis 1993, p53-54-55.
- Carte 11. Répartition des télécentres dans les Sicap, p62.
- Carte 12. Densité en télécentres dans les Sicap en mars 1998, p63.
- Carte 13. Des télécentres relativement simples, p68.
- Carte 14. Nombre de lignes dans les Tcp en mars 1998, p69.
- Carte 15. Importance des Entreprises familiales, p71.
- Carte 16. Evolution de l'implantation des télécentres, p79.
- Carte 17. Formes d'implantation dans les quartiers, p82.
- Carte 18. Prix de l'unité en mars 1998, une concurrence locale, p83.
- Carte 19. Le secteur des Parcelles Assainies en 1998, p90.
- Carte 20. Implantation des Tcp dans les unités 12,16 et 19 des Parcelles Assainies, p94.
- Carte 21. Fréquentation des Tcp dans le secteur étudié, p101.

Article du soleil

Annexe 1. Article du Soleil “ L’appareil du voisin, j’abuse, moi non plus “

Plan d'action issu de la journée de réflexion

Annexe 2. Quelques pistes de réflexion de l'ARTS.

Sonatel

Annexe 3. Sans commentaires

