

Sauvons les télécentres

Depuis deux années nous constatons dans le secteur des télécoms au Sénégal à un phénomène allant à contre courant des tendances générales d'évolution du secteur des télécommunications.

Ce phénomène fortement marqué à Dakar mais aussi dans les régions est la disparition des télécentres avec son corollaire de destruction de dizaine de milliers d'emplois.

Cette véritable catastrophe sociale et économique qui s'accompagne d'une tragédie humaine se déroule en silence sous nos yeux.

Elle a déjà plongé plusieurs dizaines de milliers de sénégalais aux revenus déjà précaires dans une situation de dénuement total et de désespérance encore plus grand.

Cette catastrophe alimente quotidiennement le lot de candidats au suicide maritime migratoire via les pirogues de la mort, désespérés face à la perte de leur emploi, ne trouvant pour eux d'autres issue que "Mbeuck Mi", qui vont ainsi rassembler leur maigres économies ou pour les plus "chanceux" récupérer une caution Sonatel pour aller affronter leur tragique destin.

Pour comprendre l'utilité sociale des télécentres il faut réaliser qu'ils ont permis à des personnes sans qualifications professionnelles, sans formation, ni instruction dont les chances de pouvoir trouver un métier sont minimales, de pouvoir exercer un "métier" socialement reconnu de gérant de télécentres.

Ces caractéristiques ont permis à beaucoup de personnes, jeunes et moins jeunes de pouvoir trouver dans le métier de gérant de télécentre l'opportunité d'avoir une activité rémunérée qu'il n'aurait pas pu ou qu'ils auraient difficilement pu trouver ailleurs.

Ils ont également permis à beaucoup d'heureux sénégalais qui ont la chance de posséder un télécentre de gagner de l'argent ou du moins d'arrondir conséquemment leurs fins de mois grâce aux revenus du télécentre.

Nous comprenons alors toute l'importance et l'utilité qu'ont revêtus les télécentres et l'importance d'essayer de trouver des solutions pertinentes aux problèmes auxquels ils sont actuellement confrontés.

Introduction.

Est t-on bien est-on en présence de la mort 'marketing' quotidiennement annoncée des télécentres sous leur forme actuelle correspondant à la fin du cycle de vie du produit télécentre tel que nous l'annoncent les grands gourous marketeurs des télécoms ?

Ou bien existe-t-il des solutions originales permettant de les préserver.

Autant de question sur lesquelles il convient de se pencher et de réfléchir.

Il nous semble utile cependant important d'analyser les causes de ces problèmes qui nous permettront de mieux comprendre ce phénomène et d'aider à l'identification des solutions.

Les télécentres concept de boutique téléphonique originale a prospéré grâce à une infrastructure téléphonique de qualité au Sénégal.

Les télécentres ont fortement contribués à la création de richesse et d'emplois de masse de façon continue et soutenue au Sénégal pendant près d'une quinzaine d'années.

Le modèle a eu un tel succès qu'il s'est exporté dans beaucoup d'autres pays du tiers monde africains et sud américains où il a également fait preuve de son efficacité en terme de création d'emplois.

Le succès du télécentre pendant et après la période 'pré téléphones portables' s'explique par plusieurs facteurs bien connus qui sont : la demande de la clientèle, la proximité de la clientèle, la confidentialité, l'assistance au client, et la vente au détail des communications pour le grand public.

Il a cohabité avec les téléphones portables pendant quelques années et a même continué son développement pour décliner brutalement à partir de l'année 2007.

Quels sont les causes qui sont à l'origine de ce déclin

Les causes peuvent faire l'objet d'appréciations différentes selon les positions et les des uns et des autres mais tout le monde s'accorde sur les causes suivantes.

- **2L'introduction de la vente de crédit téléphonique au microdétail IZI et puis SEDDO,**
- **Le développement et la généralisation des téléphones portables pour le grand public,**
- **Le développement "anarchique" de réseaux de revente informels de produits téléphoniques au grand public,**
- **Nous y ajouterons personnellement un déficit de régulation de l'état qui aurait pu permettre grâce à des mesures préventives d'anticiper et d'éviter la situation actuelle.**

L'introduction de la vente de crédit téléphonique au microdétail IZI et SEDDO.

L'introduction de IZI

Le développement des téléc centres a atteint son apogée en 2006 avec un chiffre d'affaires de plus de 50.000.000 000 FCFA.

Ce développement a aiguisé les "appétits marketing" du second opérateur du marché SENTEL.

SENTEL a clairement annoncées ses ambitions "marketing", légitimes par ailleurs, qui consistait à s'approprier d'une partie de ce marché.

SENTEL a clairement et publiquement annoncé ses objectifs et s'est attaqué à ce marché en introduisant la vente de crédit transférable au micro détail avec le produit IZI.

Nous notons que SENTEL avait la possibilité de développer son propre réseau de téléc centres sur le GSM.

IZI permet de vendre du crédit au grand public à partir de 100 FCFA avec une facturation à la seconde lui permettant de s'affranchir du télécentre.

Cette mesure a permis à SENTEL de cannibaliser une part du marché des télécentres.

Ce fut le premier coup de boutoir asséné aux télécentres.

L'introduction de SEDDO

Le SEDDO reprenant les ingrédients de IZI a été introduit par ORANGE en réaction par rapport au produit IZI à partir de 2007.

L'introduction de SEDDO de part la taille du parc de lignes ORANGE plus de 60% du marché a accéléré le déclin des télécentres.

Le développement et la généralisation des téléphones portables pour le grand public,

La généralisation des portables pour le grand public a apporté une autonomie, un confort et une commodité d'utilisation très appréciable et a permis au grand public d'appeler à partir de son portable.

Elle fait partie également des causes naturelles du déclin des télécentres.

Le développement de réseaux de revente "anarchique" de produits téléphoniques au grand public

Nous assistons depuis près d'une année à une prolifération à tous les coins de rue de nos villes, de vendeurs de cartes à la sauvette généralement issus des pays limitrophes du Sénégal.

Ces vendeurs de rue improvisés, profitant des failles de l'organisation de la Distribution des cartes téléphoniques s'approvisionnent directement auprès des grossistes, court circuitant les télécentres pour inonder la rue de produits mettant ainsi à la disposition du consommateur, à l'instant T ou il en a besoin, les produits téléphoniques, sims et cartes de recharges au grand bonheur du l'opérateur et du client.

Ces vendeurs improvisés ont fini par cannibaliser le peu de part de marché qui restait aux télécentres.

Un déficit de régulation de l'état,

Nous pensons également que parmi les causes non moins importantes du déclin des télécentres figure un déficit de régulation.

En effet de nombreux efforts ont été fait par le Régulateur et plusieurs tentatives ont été menées pour réguler et organiser le secteur.

Ces efforts ont cependant très souvent portés sur les aspects règlementaires et organisationnels des télécentres.

Ils n'ont pas ou en tout état de cause insuffisamment pris en compte les menaces immédiates et directes liées à l'environnement immédiat des télécentres qui auraient permis d'anticiper et de ne pas autoriser certains tarifs dangereux pour l'existence même de ces télécentres.

Nous pensons en effet que devant la menace pour les télécentres que représentaient la vente de crédit au micro détail aux portables le Régulateur aurait du imposer une valeur limite minimale de vente de crédit permettant de conserver une segmentation de fait du marché et de préserver la vente du micro crédit au bénéfique des télécentres et par là les emplois télécentres.

Cette démarche peut sembler certes relever plus d'une démarche stratégique en direction des télécentres et peut nous amener à nous poser la question de savoir si elle est relève du rôle du Régulateur.

On peut penser que non.

De notre point de vue nous pensons qu'elle serait très compréhensible oui et nous pourrions appelons cela de la **Régulation à but sociale**.

Le débat est ouvert.

Les solutions

La réalité est aujourd'hui présente et cruelle à nos yeux des milliers d'emplois perdus de milliers de personnes sans revenus avec le lot de drames quotidien qui en découle.

Que peut on faire aujourd'hui ?

Est t'il trop tard pour faire quelque chose ?

Existe t'il des solutions miracles permettant de résoudre ce problème ou plutôt des solutions réalistes qui permettent de résoudre ou d'atténuer ce phénomène ?

Autant de questions pertinentes à se poser et pour lesquelles plusieurs points de vue et théories s'affrontent.

Les théoriciens de l'inévitable

Pour certains les télécentres sont "ringards", obsolètes et appartiennent au passé.

Ils ont déjà remplis leur mission en leur temps et méritent juste de mourir de leur belle mort.

Ils correspondaient à une époque 'pré téléphone portable' et sont à la fin de leur cycle de vie "marketing".

Pour ceux là il faut résolument tourner la page télécentre et se projeter vers l'avenir.

Souvent pour ces personnes l'avenir signifie, GPRS, Internet, WIFI etc.

Nous appelons ceux là les partisans de "la théorie de l'inévitable" qui consiste à dire que l'on ne peut pas arrêter la mer avec ses bras.

Ils ont de solides arguments à faire valoir :

La convivialité du portable et son utilité qui est de loin supérieure au télécentre.

La bonne disponibilité et l'accessibilité des produits et services télécoms malgré les fermetures de télécentres etc.

Les théoriciens de l'immobile

Ils existent également les adeptes de la théorie inverse, opposants portables et télécentres, qui critiquent le développement anarchique des produits IZI et SEDDO avantages liés au portable et dénoncent les problèmes occasionnés aux télécentres par la vente de ces produits.

Chaque point de vue a sa pertinence et mérite d'être entendu.

Nous pensons cependant qu'au-delà de ces considérations techniques, commerciales et marketing, il existe des considérations sociales qui méritent également d'être posées.

Nous avons tous assistés au formidable développement des télécoms et la richesse considérable qu'elle a créée au Sénégal et nous nous en félicitons.

Parallèlement à ce développement nous assistons simultanément à la plus grande destruction d'emplois jamais rencontrée dans un période aussi courte de toute l'histoire du Sénégal.

L'ironie est que les télécentres ont peut être le plus contribué à ce succès en sont aujourd'hui les premières et les plus grandes victimes.

Nous sommes en droit de nous poser cette question d'ordre morale très simple qui est la suivante ?

Doit on laisser mourir les télécentres et détruire autant d'emplois ?

Nous pensons bien sur que non.

Notre point de vue ne consiste pas à proposer des solutions irréalistes et utopiques consistant à salarier ou à verser des rentes aux gérants de télécentre au prétexte qu'ils ont contribué au succès des télécoms donc ils y auraient leur part de droit, attitude fréquente de nos jours.

Elle ne consiste également pas à cautionner un '**libéralisme tarifaire sauvage**' et irresponsable avec lequel personne ne serait gagnant.

Il est à ce titre très instructif cependant d'étudier les chiffres de progression sur l'année 2007 presque rectiligne de l'Opérateur TIGO, qui est sans aucun doute à l'initiative du mouvement de "mise à mort des télécentres avec l'introduction du produit IZI", pour se demander si une telle progression justifiait d'enclencher une dynamique qui aboutirait inéluctablement à la destruction d'autant d'emplois et la mise au chômage d'autant de sénégalais.

Nous pouvant également légitimement nous poser la question de savoir si de telles politiques marketing destructrice d'emplois et socialement discutables, mise en œuvre par un opérateur ayant payé sa licence à 50.000.000 FCFA ,(une misère), au profit de gains marketing incertains est socialement acceptable.

La question est posée et chacun fera son appréciation car nous ne sommes pas là pour juger mais juste pour proposer.

Nous poserons également la question de la Responsabilité Sociale de Entreprise mais également la question de la redistribution de revenus du secteur notamment à travers la rémunération du réseau de distribution qui ne permet pas redistribution efficiente des revenus et entraîne une désorganisation et un désordre permanent dans ce secteur.

Notre proposition

Notre proposition contrairement à d'autres n'est pas liée uniquement à une approche produit consistant à apporter de nouveaux produits et services pour créer un "supertélécentre" et cela pour une raison bien simple.

Cette approche est intéressante mais pas suffisante.

Elle nécessite des qualifications et des moyens dont ne disposeraient pas forcément les gérants de télécentres qui rappelons le sont pour beaucoup d'entre eux sans formation.

Notre proposition s'inspire de la modeste connaissance que nous avons du marché et des constats que nous avons effectués.

Elle repose sur les postulats suivants :

- Les télécentres ont cohabités pendant plusieurs années avec les portables au Sénégal en continuant leur croissance chaque année jusqu'à l'introduction du IZI puis de SEDDO,
- Quand nous regardons autour de nous, nous rendons compte que les télécentres ou des produits similaires existent toujours dans des pays disposant de beaucoup plus de lignes de portables, et continuent pourtant à prospérer nous citerons le cas du Maroc et de l'Afrique du Sud,

Cela nous démontre que le modèle des télécentres est viable et qu'il faut réfléchir et trouver des solutions adaptées aux nouvelles contraintes de notre nouvel environnement.

Notre solution se propose de rééquilibrer le secteur de sorte à garantir une redistribution des rôles permettant de repositionner les télécentres sur ce marché des télécoms.

A cet égard nous proposons de jouer sur différents leviers qui sont les suivants :

.

- La Régulation,
- La Distribution,
- Les tarifs,
- L'accès universel

Ce plan englobe les différents points suivants :

- **L'acceptation au niveau du Régulateur du concept de Régulation Sociale,**
- **La réorganisation de la distribution,**
- **La segmentation tarifaire du marché,**
- **La reconnaissance des téléc centres au titre de l'accès universel,**

Le premier axe de notre solution

L'acceptation au niveau du Régulateur du concept de Régulation Sociale ou de Responsabilité sociale du Régulateur

La mise en place de cette proposition nécessite à notre avis une implication forte du Régulateur non pas à titre technique, juridique ou d'arbitrage mais à titre sociale et sociétale.

Le Code des télécoms confère t-il au Régulateur de telles prérogatives ?

D'autres personnes sont peut être plus autorisées que nous à d'en juger c'est pourquoi nous ne nous étendons pas sur cette question.

Mais nous pensons et nous disons que l'urgence sociale doit pouvoir justifier que le Régulateur s'implique dans une démarche consensuelle avec tous les acteurs que nous qualifierons de Régulation sociale ou **Responsabilité sociale du Régulateur** afin de stopper la destruction des emplois et de relancer le secteur.

Cet aspect constitue l'élément clé de notre proposition.

Le deuxième axe de notre solution

La réorganisation de la Distribution.

La structuration actuelle de la Distribution des produits de télécommunications cartes, et crédit transférable est responsable de la prolifération des vendeurs de rue et du développement de cette concurrence sauvage aux télécentres.

Cette Distribution doit être restructurée afin de réorienter les clients vers les télécentres ou **les points légaux agréés** par les opérateurs pour l'achat de produits.

Le schéma de commissionnement de la Distribution est actuellement le suivant :
De 1 à 2% pour le grossiste,
1% pour le demi grossiste ou le télécentre,
8 à 9% pour le revendeur.

Comme nous le voyons ce schéma favorise très largement le revendeur qui dispose de la marge la plus importante.

Cette situation est normale en matière de Distribution sauf que dans ce schéma le revendeur est totalement informel et volatile et concurrence de façon déloyale le télécentre.

Pour remédier à ce problème nous pensons qu'il faut restructurer le schéma de Distribution des opérateurs avec bien entendu leur accord.

Cette restructuration consisterai à réduire d'office de trois à quatre point le taux de commissionnement du grossiste qui se limiterai à 6% pour tous les opérateurs et serai le suivant :

De 2% prélevé d'office pour le grossiste et qui lui seraient reversés plus tard,
4% pour le demi grossiste et les télécentres,
2% pour le revendeur.

Avantages de ce schéma

Les avantages de ce schéma sont les suivants :

- 40% d'économies réalisés par les opérateurs pour le commissionnement de la Distribution,
- Plus de commissions reversées aux grossistes qui sont le moteur du réseau et qui pourront gagner de l'argent et investir dans le réseau,
- Dissuader les vendeurs de rues avec uniquement 2% de commissions reversés

Le troisième axe de notre solution

La segmentation du marché

Nous pensons qu'à ce niveau le Régulateur doit intervenir et effectuer une segmentation du marché.

Cette segmentation se fera par les prix et réservera les ventes de crédit au microdétail uniquement aux télécentres fixes ou mobiles.

Elle limitera également les valeurs faciales des cartes et du crédit transférable à un **minimum légal** fixé par le Régulateur (500 FCFA par exemple ou 1000 FCFA) qui permettra aux télécentres de conserver leur clientèle.

Le quatrième axe de notre la solution

L'intégration des télécentres au titre de l'accès universel,

La politique **d'accès universel est trop restrictive** et ne concerne actuellement que les zones isolées et éloignées non couvertes par les infrastructures de télécommunications.

Nous pensons que les populations pauvres vivants dans des zones urbaines utilisant les télécentres méritent de bénéficier de l'accès universel au même titre que celles se situant dans des zones éloignées et ou peu accessibles.

Cette approche est déjà en vigueur dans certains pays notamment en Afrique du Sud dans les Community phones.

Cette accessibilité à l'accès Universel permettrait d'offrir aux télécentres des tarifs plus compétitifs leur permettant de conserver un tarif attractif et compétitif leur permettant d'assurer la pérennité de leur activité.

Conclusion

Voici en quelques mots notre modeste contribution aux problèmes rencontrés actuellement par les télécentres au Sénégal.

Malgré leur complexité nous pensons que ces difficultés ne sont pas une fatalité et qu'il existe des solutions à notre portée.

Nous pensons que les difficultés et les problèmes d'emplois sont tels au Sénégal que l'on se doit de trouver des solutions et de les mettre en œuvre rapidement avant qu'il ne soit trop tard.

Il n'existe certes pas de solution miracle mais il existe des mesures qui si elles sont prises permettront de stabiliser et de sécuriser le peu de télécentres qui subsistent à l'heure actuelle.

Nous en appelons à tous les citoyens sénégalais de bonne volonté, soucieux de préserver l'emploi au Sénégal.

Nous en appelons aux acteurs du secteur, au Régulateur qu'il mette en œuvre sa **Responsabilité sociale de Régulateur** mais surtout aux opérateurs et à leur **Responsabilité Sociale d'Entreprise**, afin qu'il jouent le jeu et apportent leur soutien aux solutions possibles.

La mode est certes aux fondations d'entreprise qui donnent plus d'impact, de visibilité et de clinquant aux "actes de bienfaisance" de nos nouvelles entreprises présumées citoyennes mais nous espérons que les opérateurs jouerons le jeu en aidant à la résolution de ce problème de survie qui est posé aujourd'hui aux télécentres et au-delà à tous les sénégalais de bonne volonté.

Ces opérateurs trouveront là les moyens de jouer un vrai rôle d'entreprises citoyennes en aidant à conserver de façon **durable** les emplois de leurs **partenaires** que sont les gérants de télécentres.

A défaut elles porteront devant l'histoire et devant les sénégalais cette lourde responsabilité d'avoir activement contribué à la destruction d'autant d'emplois et d'avoir jeté plusieurs dizaines de milliers de sénégalais dans la misère.

Souleymane NDAO : souleymane.ndao@gmail.com