



OSIRIS

BATIK

Observatoire sur les Systèmes d'Information les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal

Bulletin d'Analyse sur les Technologies de l'Information et de la Communication

Lettre d'information électronique mensuelle publiée par OSIRIS

l'Observatoire sur les Systèmes d'Information, les Réseaux et les Inforoutes au Sénégal

n° 63 octobre 2004

Sommaire

Editorial

Chaude alerte sur le secteur des centres d'appel

Actualités

Menaces sur les centres d'appel

Remous sociaux à la Sonatel

Témoin FM disparaît au profit de Top FM

L'AFP inaugure son espace TIC

Protestations contre la non réception des radios privées à Podor et Dagana

La France met un logiciel de comptabilité publique à la disposition du Sénégal

DFI appuie les PME et les télécentres de la région de Saint-Louis

La radio sans nom des Parcelles assainies devient Jappo FM

La Francophonie contribuera au Fonds de solidarité numérique

Lancement d'un programme visant à faciliter l'accès des entreprises à Internet

Appui de la Fondation Sonatel et de l'USAID au système éducatif

Création de l'Association africaine des utilisateurs de logiciels libres

Politique

Les TIC à l'honneur dans le discours de politique générale du Premier ministre

Lancement du projet de création de 50 centres multimédias communautaires

Signature d'un accord de partenariat entre Microsoft et le Ministère de l'Education

Infrastructures et services

Sonatel Multimédia lance une nouvelle numérotation pour la connexion à Internet

Promotion de Sentoo sur les frais d'accès à l'ADSL

Projets

La télévision bientôt accessible via l'ADSL

Microsoft devrait traduire ses logiciels en Wolof

Rendez-vous

Lancement du Fonds de Solidarité numérique le 17 novembre 2004 à Genève (Suisse)

Chaudes alertes sur le secteur des centres d'appel

La compétition dans les conditions de la mondialisation édictées par l'OMC et son fameux Accord général sur le commerce des services (AGCS) est un leurre pour les pays faibles. Elle permet, sans frais, d'ouvrir les marchés de ces derniers aux produits et services des pays développés tout en donnant à ceux-ci la liberté et les instruments juridiques pour se protéger d'un éventuel retour de bâton. Le cas des centres d'appel est un exemple édifiant à cet égard. Parce que les technologies de l'information et les réseaux de télécommunication leur permettent à présent de se battre « à armes égales » sur de nombreux créneaux, avec souvent de meilleurs avantages comparatifs (coût de main d'œuvre par exemple), nombre de pays en développement ont investi le secteur des téléservices. Les délocalisations qui en résultent constituent dès lors un sujet de préoccupation majeure dans la plupart des pays du nord qui voient ainsi un secteur à forte valeur ajoutée s'installer dans des pays jusqu'ici confinés à l'exportation de produits primaires. La révélation par le quotidien français Libération, dans son édition du 27 septembre 2004, que le ministre français de l'Economie et des Finances, M. Nicolas Sarkozy, préparait un projet d'arrêté visant à obliger les fournisseurs de biens et de services utilisant un centre d'appel à faire figurer dans leurs documents publicitaires le nom du pays à partir duquel le service est rendu, et à le décliner au moment du contact téléphonique, a fait trembler bon nombre de responsables des « call center » sénégalais. Certes, suite au tollé suscité par ce projet, en France comme dans les principaux autres pays concernés, le Maroc et la Tunisie notamment, le Premier Ministre français Jean-Louis Raffarin a décidé de reporter l'examen de cet arrêté en 2005. Cependant, tous les analystes sont convaincus que la question n'est que momentanément différée, et que de toute évidence le problème de fond qui concerne la viabilité de certains secteurs de nos économies se pose plus que jamais. Cette alerte montre qu'il est devenu très risqué d'investir massivement dans des créneaux qui sont totalement dépendants des marchés émetteurs et dont l'existence peut être remise en question du jour au lendemain sur la base d'un simple arrêté ministériel. En vérité, la preuve vient encore de nous être administrée que tant que nos efforts de développement reposeront sur des économies extraverties, exclusivement ou presque tournées vers la satisfaction des marchés extérieurs, elles seront à la merci des moindres soubresauts se produisant dans les pays dont elles dépendront. Il ne s'agit pas, bien entendu, de renoncer à exploiter les opportunités offertes par les marchés extérieurs, mais de bien garder à l'esprit qu'il est essentiel de développer et de consolider des produits et des services pour le marché national et le marché sous-régional. D'ailleurs certaines entreprises l'avaient bien compris et se sont positionnées dès le départ sur une offre destinée principalement au marché national et sous-régional, de ce fait elles ont regardé passer l'orage avec sérénité. En vérité, ce n'est qu'en assurant une forte implantation sur leur marché domestique que les entreprises africaines pourront s'attaquer aux marchés extérieurs avec des chances de succès à long terme. Cette responsabilité, incombe bien entendu au secteur privé mais également et avant tout aux dirigeants politiques qui, au-delà des déclarations de bonnes intentions, doivent créer les conditions d'une véritable intégration politique, économique, sociale et culturelle en Afrique pour que le potentiel constitué par l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), la Communauté des états de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) et un jour celui de l'Union africaine (UA), bénéficie pleinement au secteur privé africain. En attendant, la leçon devrait être apprise et les conséquences tirées, car si une bataille tactique semble avoir été gagnée sur ce dossier des centres d'appel, il faut faire preuve de beaucoup de vigilance et se préparer à des attaques encore plus foudroyantes destinées à nous ôter toute capacité de tirer profit durablement des immenses potentialités liés aux téléservices.

Amadou Top
Président d'OSIRIS

Actualités

* Sonatel Multimédia confronté à un problème de nom de domaine

Sonatel Multimédia, filiale de la Sonatel, a actuellement un contentieux avec la société Universal Computer Associates (UCA) qui a réservé les noms de domaine « sonatelmultimedia.com » et « sonatelmultimédia.net ». La société UCA propriétaire des noms de domaines en question depuis le 26 juillet 2004 a fait constater par huissier leur utilisation abusive par la Sonatel Multimédia et réclame 250.000.000 millions de francs CFA par nom de domaine utilisé à titre de préjudice commercial. Du côté de la Sonatel Multimédia, on affirme que les deux noms de domaines lui appartiennent depuis l'année 2000 et qu'ils ont du être acquis au moment ou arrivait à expiration leur période de réservation. Par le passé la Sonatel avait accepté sans sourciller, en avril 2001, de racheter le nom de domaine « sonatel.com » et « sonatel.org », pour une somme de 500 millions de francs CFA selon certains et de 15 millions de francs CFA pour d'autres (Cf Batik n° 21, avril 2001), à leur propriétaire qui, il est vrai, n'était rien d'autre que l'ex tout puissant Premier ministre Idrissa Seck qui les avait réservés sous le nom de Paul Stewart.

Sonatel Multimédia : <http://www.sentoo.sn/>

* Menaces sur les centres d'appel

Dans son édition du 27 septembre 2004, le quotidien français Libération a annoncé que le Ministre français de l'Economie et des Finances, Nicolas Sarkozy, préparait un projet d'arrêté visant à obliger les fournisseurs de biens et de services utilisant les services d'un centre d'appel à faire figurer dans leurs documents publicitaires ainsi qu'au moment du contact téléphonique, le nom du pays à partir duquel le service est rendu. Ce projet d'arrêté vise à endiguer la délocalisation des centres d'appel vers des pays comme le Maroc, la Tunisie ou le Sénégal qui a entraîné la perte de 77.000 emplois en France. La nouvelle a fait l'effet d'une bombe au Sénégal qui compte plusieurs centres d'appel (Africatel AVS, Groupe Chaka, PCCI, Center Value, etc.). Cela étant, face aux protestations soulevées par ce projet dans les pays d'accueils des centres d'appel mais également en France chez les professionnels du secteur, le Premier Ministre français Jean-Louis Raffarin a décidé de reporter l'examen de cet arrêté en 2005.

* Remous sociaux à la SONATEL

Depuis le 1^{er} octobre 2004, l'intersyndicale des travailleurs de la SONATEL a déclenchée une procédure de conflit collectif auprès de la Direction du travail et de la sécurité sociale avec le dépôt d'un préavis de grève couvrant le reste de l'année 2004. L'intersyndicale a présenté un mémorandum contenant une plate-forme comportant 11 points de revendication portant notamment sur l'augmentation des salaires et des primes, l'éligibilité de tous les emplois à la retraite à 60 ans, etc.

* Témoin FM disparaît au profit de Top FM

La radio Témoin FM, créée par le journal Le Témoin et émettant sur la fréquence 107.0 Fm depuis le 10 novembre 2001, n'ayant pas eu un auditoire suffisamment important, ces promoteurs ont décidé d'en changer le nom et le format. En lieu et place les auditeurs pourront désormais écouter Top FM. Désormais dirigée par Fatou Kandé Senghor, Top FM, qui prévoit de travailler avec de grands noms du paysage radiophonique sénégalais comme Jacqueline Fatima Bocoum et Marie Avril, devrait notamment voir le caractère musical de la radio nettement affirmé.

* L'AFP inaugure son espace TIC

L'Alliance des Forces du (AFP) a inauguré le 14 octobre 2004 un espace TIC au sein de sa permanence nationale. L'AFP dispose notamment d'un site Web hébergé à Miami (Floride) destiné à lui donner une visibilité au plan national et international et mieux faire connaître ses prises de position sur les questions d'actualité. Grâce à cet outil, les militants de l'AFP pourront disposer d'une adresse électronique, organiser des discussions à travers des forums, réaliser des sondages électroniques, etc. L'AFP envisage même la création d'un réseau de cyber-espaces sur l'ensemble du territoire.

AFP : <http://www.afp-senegal.org/>

* Protestations contre la non réception des radios privées à Podor et Dagana

Les auditeurs du département de Podor et de Dagana protestent contre le fait qu'ils sont dans l'incapacité de recevoir les radios privées émettant depuis Dakar, notamment Walf Fm, Sud Fm et Nostalgie. La RTS est bien captée dans la région mais cela ne permet pas de garantir le pluralisme de l'information et de plus les jeunes la considèrent comme « une radio de vieilles personnes ». Dans le passé, Walf FM était captée par ceux qui détenaient des récepteurs Worldspace mais depuis le cryptage de cette station plus aucune radios privée n'est captable dans la région.

* La France met un logiciel de comptabilité publique à la disposition du Sénégal

Par le biais de son ambassadeur au Sénégal, Jean-Didier Roisin, la France a mis à la disposition du ministère de l'économie et des finances un logiciel de comptabilité publique dénommé ASTER. Cet outil a été conçu pour permettre au service du trésor de suivre la gestion de la loi de finances et du budget dans son intégralité. Des dotations de crédits votées par l'Assemblée nationale jusqu'à leur exécution par les paiements ou par les recettes recouverts par les comptables du trésor, pourront ainsi être comptabilisées. ASTER sera implanté au sein de la Direction générale de la comptabilité et du Trésor et devrait être opérationnel d'ici deux ans. Cette action s'inscrit dans le cadre d'un Fonds de solidarité prioritaire (FSP) du ministère français des Affaires étrangères d'un montant de 915 000 euros faisant partie d'un programme d'aide budgétaire global de deux millions d'euros pour l'appui au programme de réformes budgétaires et financières dans la mise en œuvre du Document de stratégie de réduction de la pauvreté (DSRP).

* DFI appuie les PME et les télécentres de la région de Saint-Louis

Digital Freedom Initiative (DFI), projet financé par l'USAID, a organisé une journée de partage et de réflexion au profit des gérants de télécentres et cybercafés de la région de Saint-Louis en vue de les aider à améliorer la gestion de leurs structures. Les travaux se sont déroulés à la chambre de commerce en présence des groupements d'intérêts économiques de la commune, des mouvements de jeunes et des organisations féminines sous la présence du Directeur général de la Société du domaine industriel de Saint-Louis (SODISA) et du responsable de la chambre de commerce, d'agriculture et d'industrie de Saint-Louis. L'objectif de cette journée était d'accroître les capacités de gestion des exploitants de télécentres et de leur présenter des modèles de télécentres alternatifs capables d'étendre la gamme des services proposés en vue d'une rentabilité et d'une durabilité plus importante de ce type d'entreprise.

DFI : <http://www.dfi.sn/>

* La radio sans nom des Parcelles assainies devient Jappo FM

La radio « sans nom » lancée en juillet 2004 dans le cadre d'un partenariat entre l'ONG Connexion sans frontières (CSF) et la commune d'arrondissement des Parcelles Assainies a été baptisée Jappo FM par les auditeurs à l'issue d'un processus démocratique. Emettant sur la fréquence 90 Fm, cette radio communautaire, gérée par une équipe composée de bénévoles et de professionnels de la communication, se veut apolitique et indépendante de la municipalité de Parcelles Assainies. L'ONG CSF, en partenariat avec les collectivités locales, a déjà mis en place quatre autres radios communautaires à Fatick, Louga, Matam et Saint-Louis.

* La Francophonie contribuera au Fonds de solidarité numérique

L'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) a annoncé par la voix de Pietro Sicuro, Directeur de l'Institut francophone des nouvelles technologies de l'information et de la formation (INTIF), que la Francophonie apporterait une contribution de 300.000 euros au Fonds de la Solidarité Numérique. Cette décision entre dans la suite logique de la Conférence ministérielle sur la Société de l'information, tenue à Rabat (Maroc) les 4 et 5 septembre 2003 et qui avait décidé de contribuer à l'avènement d'une Société de l'Information n'excluant aucune couche sociale.

INTIF : <http://www.intif.francophonie.org/>

* Lancement d'un programme visant à faciliter l'accès des entreprises à Internet

L'Ong Connexion sans Frontières (CSF) vient de lancer un programme visant à faciliter l'accès des entreprises sénégalaises à Internet, et plus particulièrement au Web, dans le cadre de son plan d'action pour la réduction de la fracture numérique. Cette initiative, qui s'adresse aux PME, aux associations, aux établissements de formation et autres établissements, vise à leur permettre de disposer d'un nom de domaine pour 6 000 francs CFA par an, et de bénéficier d'un hébergement sur Internet et de comptes de courrier électronique.

CSF : <http://www.ongcsf.org/>

* Appui de la Fondation SONATEL et de l'USAID au système éducatif sénégalais

A l'occasion de la rentrée scolaire 2004-2005, la Fondation SONATEL, en partenariat avec l'USAID, va contribuer à quatre opérations majeures à savoir :

- Le maintien des jeunes filles dans les lycées publics par l'octroi de 900 bourses sur 5 ans dans les régions de Kolda, Tambacounda et Fatick pour un financement global de 100 millions de francs CFA ;
- Le don de 35 000 cahiers à des élèves des écoles situées dans des zones défavorisées du Sénégal ;
- Le don de 70 ordinateurs réformés des services de la SONATEL à des écoles nécessiteuses, choisies en accord avec le ministère de l'Education ;
- La subvention d'équipement aux trente meilleurs élèves (15 filles et 15 garçons) du concours d'entrée en 6^{ème} 2004 à raison de 100 000 francs CFA par élève.

Fondation SONATEL : <http://www.sonatel.sn/fondation/fondation.htm>

* Création de l'Association africaine des utilisateurs de logiciels libres

Les Rencontres africaines des logiciels libres (RALL) se sont tenues comme prévues du 4 au 7 octobre 2004 à Ouagadougou (Burkina Faso) et ont été précédées par des ateliers de formation à l'utilisation des logiciels libres. A cette occasion, l'Assemblée générale constitutive de l'Association africaine des utilisateurs de logiciels libres (AAUL) a été organisée en collaboration avec l'INTIF.

AAUL : <http://aaul.logiciels-libres.org/>

Politique

* Les TIC à l'honneur dans le discours de politique générale du Premier ministre

Dans son discours de politique générale prononcé devant l'Assemblée nationale le 20 octobre 2004, le Premier ministre Macky Sall a affirmé que « Le Gouvernement entend faire des Technologies de l'Information et de la Communication un puissant vecteur d'accélération de la croissance économique et de modernisation de notre administration ». Rappelant, la décision d'octroyer le statut d'Entreprise franche d'exportation aux sociétés de téléservices qui destinent la totalité de leur production à l'étranger et la mise en place d'un intranet gouvernemental, il a indiqué qu'une réflexion serait lancée, en 2005, pour la mise en place d'une loi d'orientation et de programmation sur l'informatique et les libertés afin d'arrimer à l'arsenal juridique existant, les préoccupations liées aux nouvelles technologies. À ce titre, trois chantiers sont déjà prévus à savoir la question de la validité des documents et des signatures électroniques, la protection des données personnelles et enfin la lutte contre la cybercriminalité.

Gouvernement du Sénégal : <http://www.gouv.sn/>

* Lancement du projet de création de 50 centres multimédias communautaires

Le 12 octobre 2004, Mamadou Diop Decroix, Ministre de l'Information, de l'Intégration économique africaine et de la Promotion des Technologies de l'Information et de la Communication, a signé, avec Pascal Decosterd, Chargé d'affaires de l'ambassade de Suisse au Sénégal, un plan d'opération d'un montant de 400 millions de francs CFA relatif à la création de cinquante Centres multimédias communautaires (CMC). Ce projet qui s'inscrit dans la lutte contre la fracture numérique dans les zones rurales, urbaines et périurbaines devrait concerner en priorité l'arc de pauvreté qui va de Podor à Kolda en passant par Matam, Bakel, Kédougou et Tambacounda. Associant radio de proximité, Internet et les technologies associées, les CMC devraient contribuer à encourager la conception de contenus d'intérêt local.

* Signature d'un accord de partenariat entre Microsoft et le Ministère de l'Education

Le 25 octobre 2004, Microsoft et le Ministère de l'Education ont signé un accord de partenariat dénommé "Partners In Learning" (PIL). Dans ce cadre, quatre objectifs sont visés à savoir : (1) la formation des enseignants, (2) la gestion du système éducatif par le biais de logiciels adaptés, (3) la mise en commun des ressources et des savoirs grâce à un portail pour les enseignants et (4) la création de « IT Academies ». L'engagement, établi sur cinq ans entre le Sénégal, des ONG et Microsoft représente une valeur de 500 000 dollars d'investissements et devrait permettre l'acquisition d'ordinateurs ainsi que la formation de plus de 2000 enseignants.

~~Infrastructures et services~~

* Sonatel Multimédia lance une nouvelle numérotation pour la connexion à Internet

Depuis le 1^{er} octobre 2004, les numéros 3000 et 3011 jadis attribués aux clients de la Sonatel Multimédia pour les connexions Internet via le réseau téléphonique commuté (RTC) ou le réseau numérique à intégration de services (RNIS) ne sont plus valables. Désormais il faut passer par le 810 30 00.

Sonatel Multimédia : <http://www.sentoo.sn/>

* Promotion de Sentoo sur les frais d'accès à l'ADSL

Depuis le 11 octobre et jusqu'au 31 décembre 2004, Sentoo propose des tarifs promotionnels pour l'accès à l'ADSL qui font passer les frais d'accès et la fourniture du modem ADSL pour les formules à 256 et 512 Kbps 75.000 F CFA à 28.000 F CFA et de 150.000 FCFA à 71.000 F CFA pour la formule à 1024 Kbps. Cela étant comme le note Cheikh Alioune Jaw, dans un article du Nouvel Horizon, pour une liaison ADSL d'un débit de 1 Mégabit il faut payer au Sénégal, dont le PIB annuel par habitant est de 1500 dollars, la somme de 400.316 francs CFA par bimestre alors qu'il en coûte 19.650 francs CFA en France dont le PIB annuel par habitant est de 23.990 dollars. Ainsi au Sénégal, avec un PIB par habitant seize fois inférieur à celui de la France, la liaison ADSL à 1 mégabit revient elle vingt fois plus cher au consommateur.

Sonatel Multimédia : <http://www.sentoo.sn/>

Projets

* La télévision bientôt accessible via l'ADSL

Le 12 octobre 2004, à l'occasion d'une visite, organisée à l'intention de la presse, des installations de la Sonatel situées à l'Agence République, au Technopole et à la Médina, il a été annoncé le prochain lancement de la télévision sur ADSL. Ce nouveau service permettant d'obtenir de la télévision numérique et de la vidéo à la demande sur un téléviseur via une ligne téléphonique et un modem à haut débit est actuellement en cours d'expérimentation avant son lancement commercial. Parallèlement des discussions sont menées afin de nouer des partenariats avec des fournisseurs de contenu vidéo et programmes TV.

* Microsoft devrait traduire ses logiciels en Wolof

A l'occasion de la venue au Sénégal de Jean-Philippe Courtois, Président de Microsoft pour l'Europe, la multinationale américaine s'est engagée à traduire ses logiciels en Wolof, faisant de cette langue nationale la deuxième langue africaine disponible sur ses logiciels après le Swahili. Le projet devrait associer des linguistes et des spécialistes du Wolof.

Microsoft : <http://www.microsoft.com/>

Rendez-vous

* Lancement du Fonds de Solidarité numérique le 17 novembre 2004 à Genève (Suisse)

Le lancement officiel du Fonds de solidarité numérique (FSN) se déroulera le 17 novembre 2004 à Genève (Suisse).

FSN : <http://www.dsf-fsn.org/>

Envoyez-nous vos informations : osiris@osiris.sn

Dossiers spéciaux, abonnement et archives : <http://www.osiris.sn/>

Copyright © Osiris, octobre 2004
