



***Observatoire sur les systèmes d'information
les réseaux et les inforoutes au Sénégal***

BATIK

**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°90 janvier 2007

Sommaire

Editorial

A quand la mondialisation de la qualité de service ?

Actualités

Excuses tardives de la Sonatel pour les perturbations survenues sur le réseau Orange

Lancement du site Web de Mamadou Lamine Diallo, candidat à la présidentielle

Le projet PIL de Microsoft soutient le développement d'applications scolaires

L'ADPME lance son site web

Inauguration d'un cyber doté de 500 ordinateurs au COUD

La gendarmerie nationale désormais sur le Web

Abdoulaye Bathily, candidat de la coalition Jubbanti Sénégal sur le Web

La Sonatel obtient une licence de téléphonie mobile en Guinée Bissau

Meissa Ngom, DG du Groupe Chaka désigné lauréat du Sédar de l'année 2006

Politique

La Sonatel sanctionnée par l'ARTP pour interruption du service de téléphonie mobile

Examen de quatre projets de lois relatifs au cadre juridique des TIC

Infrastructures et services

La qualité de service des réseaux de téléphonie mobile toujours inférieure aux standards

Projets

Projet de création d'un centre d'enseignement à distance à l'UCAD

Rendez-vous

3GSM World Congress (12-15 février 2007, Barcelone)

Editorial

A quand la mondialisation de la qualité de service ?

Dans le secteur des technologies de l'information et de la communication, les impératifs de la mondialisation, dont l'agenda est pour l'essentiel dicté par les pays dominants et les grandes firmes multinationales, sont régulièrement appelés à la rescousse pour tenter de nous faire accepter telles ou telles politiques dont les effets sont néfastes pour nos pays et nos économies. C'est au nom de la mondialisation et de la globalisation que l'on a procédé à la privatisation de la Sonatel, à l'ouverture du marché à la concurrence, à la mise en place d'un organe de régulation indépendant de l'Etat ou encore tout récemment au remplacement de toutes les marques commerciales de la Sonatel par le label Orange du groupe France Télécom auquel elle appartient. Il semble cependant exister un domaine dans lequel les exigences de la mondialisation ne devraient pas s'appliquer à savoir celui de la qualité des services fournis par les opérateurs de télécommunications. En effet dans le courant de l'année 2005, lorsque l'Agence de régulation des télécommunications fit procéder pour la première fois par la société Directique à une étude visant à évaluer la qualité auditive des services de téléphonie mobile, la qualité des services de SMS, la qualité de l'interconnexion entre les opérateurs et le taux de couverture des réseaux existants. Une des principales conclusions de cette enquête fut le fait que les deux opérateurs de téléphonie mobile offraient une qualité de service inférieure aux standards internationaux. En matière de voix, le taux de qualité parfaite de la Sonatel était de 55% alors que celui de Sentel était de 41% et s'agissant de l'interconnexion, de gros problèmes avaient été notés d'une part entre les opérateurs de téléphonie mobile et d'autre part entre la téléphonie mobile et la téléphonie fixe. A l'occasion de la séance de restitution organisée par l'ART et à laquelle seule la Sonatel avait participé, son Directeur général avait déclaré que sa société réglerait tous les problèmes constatés et atteindrait les standards de qualité internationaux dans le courant de l'année 2006. L'enquête menée à la fin de l'année 2006 par la même société Directique a montré que les promesses faites n'ont pas été tenues. En effet, si elle a permis d'enregistrer des progrès tant dans le domaine de la qualité auditive que de l'interconnexion, globalement le constat est toujours le même : les deux opérateurs offrent des services de qualité inférieure aux standards internationaux tels qu'enregistrés dans des pays comme la France mais aussi le Maroc. La réponse des opérateurs consistant à dire que la comparaison devrait être faite avec les pays de la sous région et non avec les pays pris en référence est par ailleurs particulièrement scandaleuse pour des entreprises qui font tout un tapage médiatique lorsqu'elles obtiennent le moindre certificat ISO 9000 ! Au regard des principes, du respect dû aux trois millions cinq cent mille Sénégalais qui utilisent un téléphone portable et aux énormes bénéfices réalisés par les deux opérateurs de téléphonie mobile, il serait grand temps que l'ARTP défende les intérêts des consommateurs, et au-delà l'intérêt général avec un peu plus de vigueur en sommant Orange et Tigo de s'aligner sur les standards de qualité internationaux dans les meilleurs délais avec des pénalités financières à la clé pour ceux qui n'atteindraient pas les objectifs fixés. Il n'est en effet pas acceptable que le consommateur soit lésé sur la qualité du service qu'il achète tout simplement parce que les opérateurs de téléphonie mobile ne font pas les investissements nécessaires en matière d'infrastructures pour faire face à l'accroissement considérable de leur base d'abonnés. La question est donc posée de savoir quand est ce que les utilisateurs sénégalais de la téléphonie mobile pourront-ils espérer bénéficier des standards de qualité internationaux !

**Amadou Top
Président d'Osiris**

Actualités

* Excuses tardives de la Sonatel pour les perturbations survenues sur le réseau Orange

Dans la presse du 31 janvier 2007, et après avoir été sanctionné par l'Agence de régulation des télécommunications et des postes (ARTP), la Sonatel a publié un communiqué présentant ses excuses à sa clientèle pour la perturbation survenue sur le réseau Orange le mardi 23 janvier 2007. Selon ce communiqué, cet incident dû à une erreur humaine aurait touché 15% des clients durant une période de 7H50 mn. Sur la base des données publiées par l'ARTP en juin 2006 et attribuant 1.468.459 abonnés à la Sonatel, c'est donc près de 220.000 personnes qui auraient été touchées par cette perturbation tout en sachant que ce chiffre est bien inférieure à la réalité puisque le nombre d'abonnés a fortement progressé depuis cette date et que par ailleurs il ne tient pas compte des personnes ayant cherché en vain à joindre un abonné Orange à partir du réseau de téléphonie fixe ou du réseau Tigo.

Sonatel : <http://www.sonatel.sn/>

* Lancement du site Web de Mamadou Lamine Diallo, candidat à la présidentielle

Mamadou Lamine Diallo, conseiller de Alpha Konaré, Président de la Commission de l'Union africaine dans le projet des Etats-Unis d'Afrique et candidat à l'élection présidentielle de février 2007, est désormais présent sur le web. Sur le site du candidat, on peut lire et écouter son « Appel à un sursaut citoyen » adressé aux Sénégalais et aux Sénégalaises.

Site de Mamadou Lamine Diallo : <http://www.mamadoulamediallo.com/>

* Le projet PIL de Microsoft soutient le développement d'applications scolaires

Dans le cadre des activités appuyées par le programme Partnership in learning (PIL) de Microsoft, plusieurs applications destinées à la communauté scolaire ont été conçues par des enseignants sénégalais spécialisés dans les technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (TICE). Parmi ceux-ci, on peut citer le logiciel de gestion scolaire « MS Daara » permettant à un chef d'établissement de gérer les fichiers des personnels administratifs et enseignants, les inscriptions des élèves, les emplois du temps, les matières, les notes, etc., un cédérom présentant en format PDF les programmes scientifiques des collèges et lycées ainsi que des conseils sur les démarches pédagogiques à mettre en œuvre et enfin un support Internet d'aide à l'utilisation des TICE dans les établissements scolaires à travers un Help Center accessible via le Web et par téléphone.

Help Center : <http://www.helpcenter.education.sn/>

* L'ADPME lance son site web

L'Agence de développement et d'encadrement des petites et moyennes entreprises (ADPME) a procédé au lancement de son site web le 26 janvier 2007. Dénommé Sénégal-Entreprise, ce portail d'appui au développement des entreprises permet à tout entrepreneur d'entrer en possession d'informations relatives à l'environnement des entreprises, aux stratégies de développement du secteur privé ainsi qu'à des outils pratiques

d'orientation et d'aide à la prise de décision destinés aux jeunes créateurs d'entreprises et aux femmes entrepreneurs.

Sénégal-Entreprise : <http://www.senegal-entreprise.net/>

* Inauguration d'un cyber doté de 500 ordinateurs au COUD

Un cyber comportant 500 ordinateurs de type Pentium 4 dotés d'écrans plats et connectés à Internet via une liaison VSAT a été récemment ouvert dans l'enceinte du Centre des œuvres universitaires de Dakar (COUD). Ce complexe dénommé « Cyber campus Sinkou » a été réalisé grâce à un investissement d'un montant d'un milliard deux cent millions de FCFA. Les étudiants peuvent choisir de s'abonner au prix de 5.000 FCFA par mois (80 FCFA de l'heure) ou de 30.000 FCFA pour l'année (20 FCFA de l'heure) tandis que ceux qui se connectent sans abonnement doivent payer 150 FCFA de l'heure.

* Abdoulaye Bathily, candidat de la coalition Jubbanti Sénégal sur le Web

Abdoulaye Bathily, Secrétaire général de la Ligue démocratique/Mouvement pour le parti du travail (LD/MPT) et candidat de la coalition Jubbanti Sénégal à l'élection présidentielle de février 2007, dispose depuis la mi-janvier d'un site Web intitulé « Bathily Président 2007 ».

Bathily Président 2007 : <http://www.bathilypresident2007.org/>

* La gendarmerie nationale désormais sur le Web

La gendarmerie nationale s'est récemment dotée d'un site Web présentant son historique, son organisation, ses missions et ses moyens, ses publications, ses métiers et ses perspectives.

Gendarmerie nationale : <http://www.gendarmerie.sn/>

* La Sonatel obtient une licence de téléphonie mobile en Guinée Bissau

Suite à un appel d'offres international, la Sontael s'est vu attribuer une licence de téléphonie mobile en Guinée Bissau. La Sonatel est déjà présente au Mali à travers sa filiale Orange Mali jadis dénommée Ikatel.

Sonatel : <http://www.sonatel.com/>

* Meïssa Ngom, DG du Groupe Chaka désigné lauréat du Sédar de l'année 2006

Le Directeur général du groupe « Chaka », Meïssa Déguène Ngom, a été désigné lauréat du Sédar de l'année 2006 par l'hebdomadaire *Nouvel Horizon* lors de la soirée des Sédars, récompensant le Sénégalais qui s'est le mieux distingué pendant l'année. Le Sédar des NTIC a quant à lui été attribué à Antoine Ngom, patron de la société GSIE Technology et Président de l'Organisation des professionnels des TIC (OPTIC).

Chaka computer : <http://www.groupechaka.com/>

GSIE Technology : <http://www.gsie.sn/>

Politique

* La Sonatel sanctionnée par l'ARTP pour interruption du service de téléphonie mobile

Conformément aux dispositions de l'article 4 de la convention de concession signée entre l'Etat du Sénégal et la Sonatel, le Directeur général de l'Agence de régulation des télécommunications et des postes (ARTP) a décidé d'infliger une pénalité de 3 196 800 millions de Francs CFA correspondant à 1% de son chiffre d'affaires à la Sonatel. Cette sanction prise le 26 janvier 2007 est liée aux manquements graves et répétés en matière de qualité de service du réseau de téléphonie mobile, notamment en ce qui concerne la permanence du service, imputables à la Sonatel ainsi qu'à l'absence d'informations diffusées en direction du public comme de l'ARTP. Estimant la sanction disproportionnée, la Sonatel envisage de saisir le Conseil d'Etat si l'ARTP ne revient pas sur sa décision.

ARTP : <http://www.artp-senegal.org/>

* Examen de quatre projets de lois relatifs au cadre juridique des TIC

Lors de sa séance du 18 Janvier 2007, le Conseil des ministres a examiné et adopté :

- Un projet de loi d'orientation sur la société de l'Information ;
- Un projet de loi sur la protection des données à caractère personnel ;
- Un projet de loi sur la cybercriminalité ;
- Un projet de loi sur les transactions électroniques.

Ces textes avaient fait l'objet d'une présentation publique en août 2005 à l'occasion du séminaire sur le cadre juridique des TIC au Sénégal organisé par l'Agence de l'informatique de l'Etat (ADIE).

ADIE : <http://www.adie.sn/>

Infrastructures et services

* La qualité de service des réseaux de téléphonie mobile toujours inférieure aux standards

Une étude visant à évaluer la qualité des services voix et SMS des fournisseurs de téléphonie mobile, telle que perçue par les clients et à déterminer sur certaines localités, le niveau de couverture assuré par chacun des opérateurs a été réalisée par la société Directique en octobre-novembre 2006. Cette enquête, qui est la deuxième du genre après celle réalisée en 2005, montre que des progrès ont été opérés mais que globalement la qualité de service fournie par Orange et Tigo est toujours inférieure aux standards internationaux.

ARTP : <http://www.artp-senegal.org/>
Directique : <http://www.directique.com/>

Projets

* Projet de création d'un centre d'enseignement à distance à l'UCAD

L'Université Cheikh Anta Diop de Dakar (UCAD) sera bientôt dotée d'un centre de formation à distance. Ce projet dont le coût d'investissement est estimé à 175.000 dollars (environ 87,5 millions de FCFA) bénéficie d'un financement de la Banque africaine de développement (BAD) et devrait être fonctionnel dans le courant de l'année universitaire 2006-2007.

UCAD : <http://www.ucad.sn/>

Rendez-vous

* 3GSM World Congress (12-15 février 2007, Barcelone)

La GSM Association (GSMA), association professionnelle mondiale représentant plus de 700 opérateurs de téléphonie mobile GSM présents dans 217 pays et territoires, organisera son prochain congrès mondial « 3GSM » du 12 au 15 février 2007 à Barcelone (Espagne).

GSMA : <http://www.gsmworld.com/>

Envoyez-nous vos informations : osiris@osiris.sn

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



Cette création est mise à disposition sous un contrat Creative Commons
(Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 2.0)
Osiris, janvier 2007.
