



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

**BUREAU DE DÉVELOPPEMENT
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**Document 026-F
5 mars 2009
Original: français**

7^{ÈME} REUNION SUR LES INDICATEURS DES TELECOMMUNICATIONS/TIC MONDIALES, LE CAIRE, EGYPTE, 3-5 MARS 2009

ORIGINE: Agence de régulation des télécommunications et des postes, Sénégal

TITRE: Incidence des télécoms/TIC sur la création d'emploi au Sénégal

INCIDENCE DES TELECOMS/TIC SUR LA CRATION D'EMPLOI AU SENEGAL



AGENCE DE RÉGULATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
ET DES POSTES

M. AMAR



SOMMAIRE

- ❑ I/ INTRODUCTION

- ❑ II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU
SENEGAL
 - Télécentres privés au Sénégal
 - Les centres d'appels au Sénégal
 - Opérateurs
 - Autres sources d'emplois

- ❑ III/ CONCLUSION



I. INTRODUCTION :

- ❑ . L'impact des télécommunications/Tic sur la création d'emplois demeure jusqu'à présent difficile à documenter. Certains disent que la révolution actuelle est différente des précédentes en ce qu'elle affecte l'ensemble des secteurs de l'économie. Dans le cas de la Révolution Industrielle, les destructions d'emplois dans l'agriculture étaient compensées par le développement de l'industrie puis, plus récemment par celui des services. Ici, on sait que ces gains de productivité vont affecter l'ensemble des secteurs. On peut donc se demander vers quel secteur se fera le déversement d'emplois.
- ❑ . On a très mal posé le problème dans cette relation entre les technologies de l'information et l'emploi. On s'est totalement focalisé sur le problème quantitatif de l'emploi : est-ce que l'on va créer de l'emploi et combien ? Il faut davantage aborder ces transformations d'un point de vue qualitatif et se poser la question de l'adaptation nécessaire des individus et des entreprises, afin qu'émergent de nouvelles activités et de nouveaux métiers

3



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

- ❑ En effet, le Sénégal dispose de ressources humaines de qualité et relativement abondante ainsi que d'un potentiel scientifique et technique appréciable, aptes à asseoir un développement durable fondé sur une bonne valorisation de l'information numérique.

4



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

II.1 Télécentres privés au Sénégal

- ❑ Le succès extraordinaire de ces télécentres privés est une source importante d'enseignements dont l'exploitation pourrait être utile dans la stratégie de dissémination des services. Outre le service téléphonique qui y est prépondérant, certains de ces centres de communication disposent aussi de télécopieurs, de photocopieurs et de micro-ordinateurs équipés de logiciels de traitement de texte.

- ❑ Les télécentres ont permis de créer plus de 10 000 emplois entre 1992 et 1998 et sont très largement disponibles en milieu rural ; leur contribution au PIB du Sénégal passe de 0.24% en 1994 à 0.37% en 1995 pendant que leur chiffre d'affaires passait de 5.523 millions FCFA à 9.226 millions FCFA.

5



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

- ❑ Mais, depuis 2005, le développement fulgurant du mobile et l'agressivité de la politique commerciale de la Sonatel ont entraîné la fermeture de nombreux télécentres et téléservices. Cette situation a été créée par le lancement de nouveaux produits de la Sonatel avec l'acquisition de la puce à 1000 FCFA (avec 1000 FCFA de crédit), le seddo (un client peut transférer du crédit à un autre client) et izi (on peut recharger avec 100 FCFA de crédit pour passer un appel ou sms).

- ❑ Près de 130 télécentres cessent leurs activités tous les 30 jours et près de 3000 emplois perdus par an.

6



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

II.2 Les centres d'appels au Sénégal

- Le Sénégal compte aujourd'hui 12 opérateurs de centres d'appel et de métiers liés aux téléservices. Ces entreprises représentent 1.245 postes de travail pour près de 2.200 employés. La plus célèbre d'entre elle, **PCCI**, fait figure de mastodonte avec ses 800 postes déclarés pour 1.200 employés. Un record, même en comparaison avec ce qui se fait dans les pays développés. En général, les centres d'appel installés au Sénégal comptent 50 à 100 postes, à l'exemple de **Africatel** (100 postes pour 150 salariés), **Call Me** et **Center Value** (50 postes et 100 employés chacun).

7



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

- Mais selon une récente étude réalisée dans 26 pays d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique, l'avenir des centres d'appel est aux structures composées de 10 à 30 positions de travail. C'est à cette norme que semble se fier **Quality Center**, l'unique centre d'appel installé hors de Dakar, à Saint-Louis, avec un équipement limité à 20 positions pour 40 employés. **Senetel**, la dernière-née, est également dans cette limite : 10 postes et 20 salariés. L'activité des autres opérateurs porte sur l'édition électronique pour le compte de clients établis à l'étranger. On y relèvera **Global Outsourcing** (366 employés), **Sesi** (76 agents), **Jouve Sénégal** (39 salariés) et **Senescan** (40 employés). Dans d'autres domaines, **Saan** (15 salariés) pratique l'archivage numérique tandis que **Sinti Sénégal** (50 employés) s'est spécialisée dans le développement de logiciels offshore.

8



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

❑ MENACE :

La menace vient d'un projet d'arrêté préparé par le Ministre français de l'Economie et des Finances.

L'arrêté qui a été signé juste après le bouclage de la consultation stipule que tout fournisseur de biens et de services qui utilise les services d'un centre d'appel est visé. Ensuite, l'information sur le lieu d'appel, au minimum, le pays, doit être délivrée au début de la communication et figurer sur tous les documents, publicitaires et commerciaux. Dans cet ordre d'idées, tous les appels sont concernés. Aussi bien celui passé à l'initiative de la forme pour vendre ses services que l'appel de détresse du client. Si l'argument du ministre est basé sur le principe du respect du « droit du consommateur à l'information », pour plusieurs observateurs, il s'agit d'une tentative protectionniste qui vise à stopper l'accélération de la tendance à la délocalisation des sociétés françaises vers des marchés qui offrent des coûts de main d'œuvre moins chers par rapport à l'Hexagone.

9



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

- ❑ Avec cet arrêté, ce sont des milliers d'emplois qui sont menacés au Sénégal et dans les pays cités ci-dessus. Pour cause, des entrepreneurs, notamment au Sénégal et au Maroc, savent que leurs clients, de grosses sociétés de vente par correspondance françaises, exigent le secret total sur les contrats qu'elles passent avec des centres d'appels situés en Afrique. A présent, les voilà victimes, en quelque sorte, de discrimination géographique.

10



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

II.3 Opérateurs :

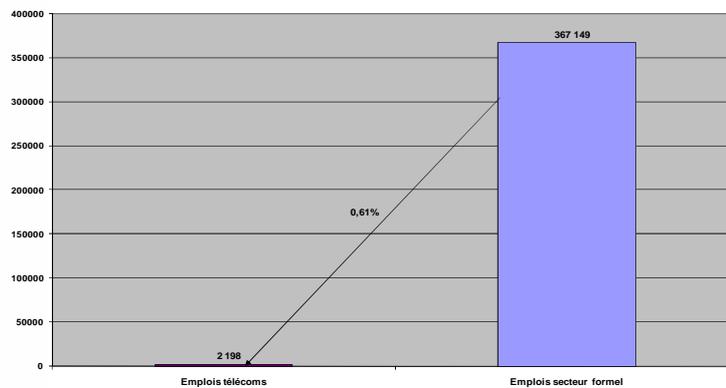
- Les opérateurs de téléphonie fixe et mobile contribuent de manière significative à la création d'emplois. Au 31 décembre 2007, près de 2.100 emplois sont recensés chez les opérateurs. En effet, on compte 1.683 salariés chez l'opérateur fixe, en hausse de 9,27% par rapport à 2006 et 415 salariés chez les opérateurs mobiles, en hausse de 36% par rapport à l'année précédente. A côté de ces emplois permanents, les opérateurs ont recours à 458 intérimaires.

11



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

Poids direct du secteur des télécoms sur le marché de l'emploi (Fin 2007)



12



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

- ❑ Ainsi, l'exploitation des réseaux de télécommunications ouverts au public associé à la fourniture de services Internet représentent à peu près 0,61% des emplois formels au Sénégal.
- ❑ A côté des opérateurs, les autres acteurs du secteur participent eux aussi pleinement au processus de création d'emplois. La fourniture de services ADSL produit une centaine d'emplois et l'exploitation des télécentres et cybercafés, la revente de cartes de recharge engendrent la création de quelques 15.000 à 20.000 emplois ainsi que d'autres emplois induits par le développement des services à valeur ajoutée. Les centres d'appels et de contacts qui se développent de plus en plus au Sénégal engendrent la création de deux à trois milliers d'emplois.
- ❑ Ainsi, de manière directe et indirecte, le secteur des télécommunications occupe une frange importante de la population et, de ce fait, constitue un acteur important du processus de redistribution de richesses.

13



II/IMPACT DES TELECOMS/TIC SUR L'EMPLOI AU SENEGAL

II.4 Autres sources d'emplois

- ❑ PME 1000 emplois dans la récupération des déchets informatiques
- ❑ L'Agence nationale pour l'emploi des jeunes (l'ANEJ)
Projet TIC 90 emplois directs, formation de 54 000 jeunes pour maîtrise informatique,
- ❑ La Stratégie de croissance accélérée (SCA)
La Stratégie de croissance accélérée (SCA) censée porter le Sénégal sur les rails de l'émergence économique a défini une liste prioritaire de 5 grappes et son ambition pour les Tics, est la création de 250 000 emplois d'ici 2015. Avec aujourd'hui à 50 000 emplois créés. Il y a donc une importante marge de progression. En termes de part du PIB, de 4 % entre 2004 et 2008, on vise les 15 % à l'horizon 2015. Pour dire qu'il y a beaucoup d'espoirs.
- ❑ AUDIOVISUEL reconversion des postes de travail

14



CONCLUSION

- Le marché mondial des téléseices est assez large et riche pour absorber toute la production compétitive dans beaucoup de secteurs existants et potentiels. Dans ce processus, l'Etat a un rôle important à jouer pour asseoir le développement des industries de services et développer l'emploi.