Programme sénégalo-allemand d'Appui à la Compétitivité et à la Croissance des PME et à la Performance du secteur de la Micro Finance

PACC-PME/PMF

giz

Cartographie du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication au Sénégal

Etude réalisée par Karim SY, Chief catalyst - Jokkolabs

Avec l'assistance de :

- Mr Eugène Niox, Secrétaire Permanent OPTIC
- Mr Algor Bocoum, TRG Group
- Mr Cheikh Tidiane Kane, Askane

Mars 2012

OPTIC
organisation des professionnels des technologies de l'information et de la communication

jokkolabs
social change hub

Page volontairement laissé blanche intentionnellement

REMERCIEMENTS

L'auteur de ce rapport tient à exprimer ses plus vifs remerciements à :

- Monsieur Antoine NGOM, président d'OPTIC, qui n'a ménagé aucun effort pour la réussite de cette étude,
- Monsieur Ibrahima DIOUF, Directeur des PME, pour sa parfaite connaissance du monde de la petite et moyenne entreprise qu'il partage avec passion,
- Madame Petra MUELLER - GLODDE, Chef de mission du Programme PACC PME ainsi qu'à son équipe pour leur soutien actif, particulièrement Madame Oumou DIOP SY.

Ces remerciements s'adressent également à toutes celles et ceux qui, à différents niveaux, ont, par leur disponibilité et leur compétence, permis la réalisation de cette étude. Il s'agit, en particulier, de Mr Eugène NIOX - secrétaire permanent d'OPTIC -, de Mr Algor BOCOUM - Directeur de TRG Group Sénégal-, de MrCheikh Tidiane KANE - Directeur de la société ASKANE- et enfin de MM Malick NDIAYE et Ame THIAM de l'unité de coordination de la Stratégie de Croissance Accélérée.

Enfin, nous ne saurions terminer sans exprimer notre profonde gratitude aux 116 chefs d'entreprise qui, en dépit des trop fréquents soucis quotidiens auxquels ils sont confrontés, ont bien voulu accepter de consacrer aux équipes d'enquêteurs quelques heures de leur temps et de se soumettre à leurs questions. Sans cette étroite collaboration, ce travail n'aurait pu être accompli.

Karim SY

TABLE DES MATIERES

1 – Présentation de l'étude: 5
1.1 - Méthodologie :..... 5
1.2 – Réserves..... 8

2 – Contexte et éléments d'orientation de l'étude 10
2.1 - Etat et perspective du secteur des TIC au Sénégal 10
2.2 - Définition des TIC..... 14

3 - Présentation du secteur TIC au Sénégal – Principaux résultats..... 16
3.1 – Les entreprises du secteur des TIC au Sénégal..... 16
3.2 - Focus sur l'accès aux marchés publics..... 20

4 - Conclusion et recommandations 24

ANNEXES 26
APPENDIX 29

1 – Présentation de l'étude:

Le projet de cartographie du secteur des technologies de l'information du Sénégal fait partie du Programme sénégalo-allemand d'Appui à la Compétitivité et à la Croissance des PME et à la Performance du Secteur de la Micro finance (PACC-PME/PMF) ; et s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques de la LPS/PME et de la LPS/Micro finance ainsi que de la Stratégie de Croissance Accélérée (SCA) et du Document Stratégique de Réduction de la Pauvreté (DRSP). Il s'insère dans le pôle prioritaire d'intervention de la coopération sénégalo-allemande « Développement économique durable ». Le programme vise à promouvoir un environnement favorable, un secteur de la micro finance performant et des services non financiers efficaces favorisant une orientation de l'action des PME vers la compétitivité et la croissance.

Dans le cadre de la composante PME, et à travers l'axe Renforcement des capacités des prestataires publics et privés en vue de la compétitivité des PME, le programme a retenu en accord avec la Direction des Petites et Moyennes Entreprises (DPME) et la SCA deux sous secteurs prioritaires porteurs de croissance à accompagner : l'horticulture et les TIC.

Le secteur des TIC malgré son dynamisme reconnu au Sénégal souffre de l'absence de données économiques et techniques fiables (sous-secteurs/sous catégories, caractérisation, chiffre d'affaires, potentiel d'exportation, part dans le PIB, etc.). Dans ces conditions, il est difficile d'élaborer une stratégie de développement pertinente adaptée aux PME TIC.

C'est pourquoi, il est apparu important pour l'ensemble des acteurs réunis à l'initiative de l'Organisation des Professionnels sur secteur des TIC (OPTIC), avec le soutien de la GIZ, de **disposer d'une cartographie du secteur des TIC comme instrument d'orientation et de pilotage stratégique**. OPTIC a complété les moyens nécessaires à la réalisation de cette recherche et remercie particulièrement ses membres qui ont contribué à son aboutissement: TRG Group, Jokkolabs et Askane[1].

Le projet de cartographie a été mené sur 2 mois (novembre à décembre 2011) et vise l'ensemble des acteurs potentiels, toutes tailles confondues. Ce projet qui constitue une première en la matière, permet de préciser « ce qui se fait » et quelle est la typologie des acteurs du secteur afin de mieux cerner les interventions à mener pour rendre le secteur des TIC plus compétitif.

1.1 - Méthodologie :

L'étude s'articule en 4 phases : (1) la constitution de la base de données des acteurs, (2) la validation et l'administration du questionnaire, (3) l'analyse des données recueillies et (4) la rédaction des recommandations.

1 - Constitution de la base de données des acteurs:

La première phase, dite de constitution de la base de données des acteurs, visait essentiellement à détecter le maximum d'acteurs, puis à qualifier et recueillir les informations sur les entreprises du secteur.

1 Membre du collectif Jokkolabs

Pour identifier le maximum d'acteurs, nous nous sommes basés sur 3 principales sources d'information :

- Demande à des référents: SCA, Ministère des TIC, OPTIC, DPME;
- Recherche documentaire (annuaires, études sectorielles, etc.);
- Campagne médias sociaux et ouverture d'un questionnaire en ligne (principalement pour les acteurs de l'open source)[2];
- Identification sur Internet.

N'ayant pas pu obtenir la base de données statistiques sur les entreprises de l'ANSD[3], nous avons bénéficié de l'assistance précieuse de:

- la société spécialisée dans le traitement de données & veille internet : Askane – membre de Jokkolabs - ;
- le centre de contact TRG Group – membre d'OPTIC – a offert une campagne téléphonique et aidé à l'analyse des résultats.

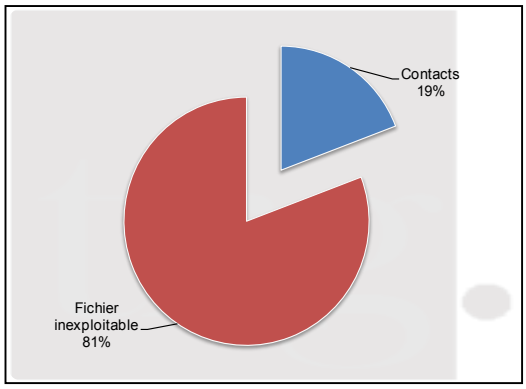
2 - Validation de la base de données & Administration du questionnaire :

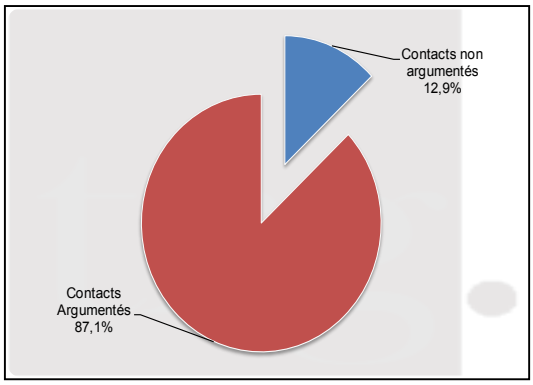
Cette première enquête a été réalisée via un questionnaire volontairement limité à 1 page qui a été retravaillé par les équipes spécialisée de TRG group pour pouvoir l'administrer en interview téléphonique suivant une procédure précise et professionnel afin d'avoir le meilleur retour.

Ce questionnaire a ensuite été rempli par entretiens téléphoniques avec le chef d'entreprise ou une personne autorisée. L'opération s'est faite avec des téléopérateurs du centre de contact TRG Group. Sur un lot de 116 contacts finalement exploitables, le taux de participation volontaire à l'enquête a été de 87,1%, nous pouvons donc considérer que l'opération a été un succès.

Qualification de la base de données originale :

- 100% de la base de données exploitées (603 contacts)
- 81% des contacts inexploitables (487 contacts vs 603 contacts)
- 19% des contacts (116 contacts vs 603 contacts)
- 15,9% de contacts argumentés (96 contacts argumentés – soit 87,1% - vs 116 contacts)





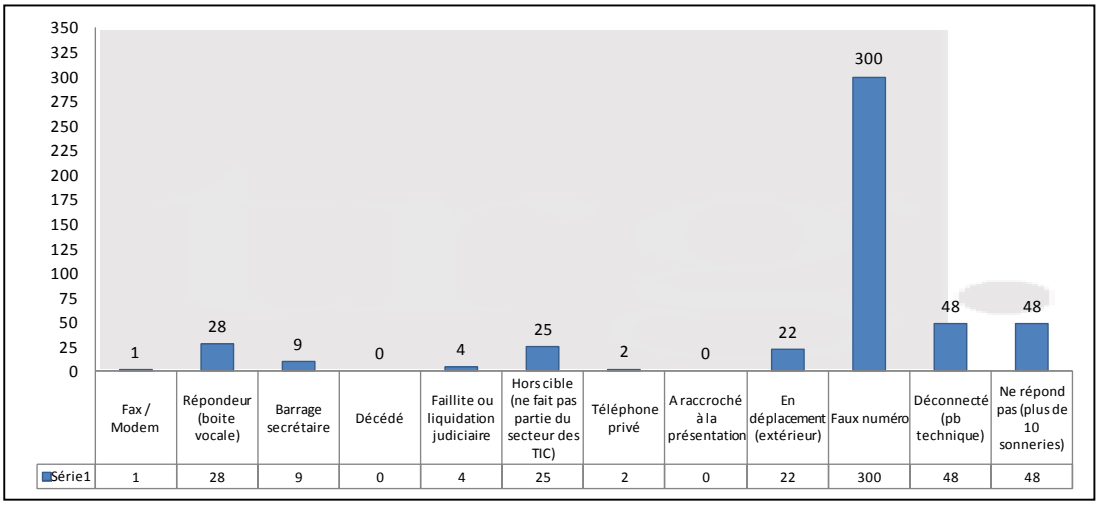
2 Le questionnaire est visible à l'adresse suivante :
https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?hl=en_US&formkey=dEV5dldLYlRDYkVjaFVwR2hGZmQ3QVE6MQ#gid=0

3 Une demande officielle a été adressée à l'ANSD par le Secrétaire Permanent de la SCA. Toutefois, les délais de réalisation de l'étude n'ont pas permis d'attendre la réponse.

Les contacts inexploitables :

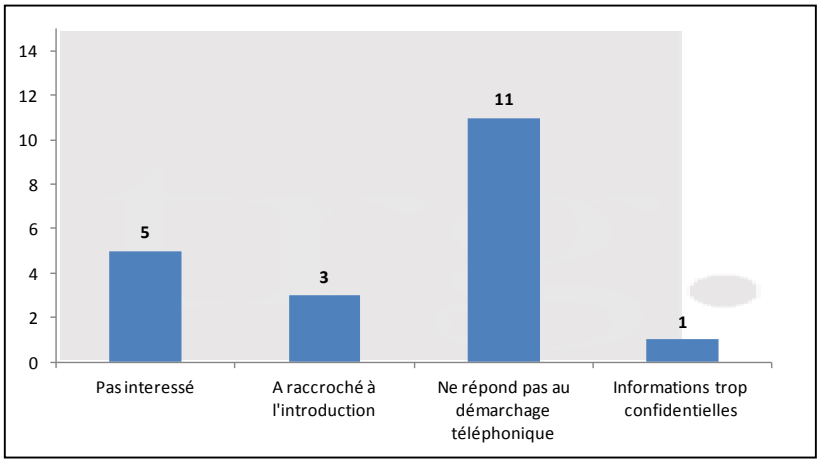
La base de données primaire constituée s'est avérée principalement composée de faux numéros et en grande partie inexploitable :

- 61,6% soit 300 « faux numéros » sur 487 contacts inexploitables
- 25,4% soit 124 contacts « sans réponse, déconnectés et répondeur » (boîte vocale)
- 5,1% soit 25 contacts « hors cible » (hors du secteur des TIC)
- 4,5% soit 22 contacts en « déplacement extérieur »
- 3,3% soit 16 contacts ne souhaitant pas répondre à l'enquête.



Les motifs de refus (hors cible inclus) :

- 11 interlocuteurs (55% des motifs de refus) ne répondent pas au démarchage téléphonique (approche),
- 5 interlocuteurs (25% des motifs de refus) ne sont pas intéressés par l'étude.



Des recherches plus approfondies sont nécessaires pour augmenter de façon significative le volume d'entreprises « interviewées » et améliorer ainsi la base de données originelle. Dans ce sens, une démarche

d'enquête terrain, bien que coûteuse, peut également s'avérer appropriée pour disposer d'une étude fiable et exhaustive.

En effet, avec 81% de la base de données primaire inexploitable (faux numéros) nous pouvons soutenir 2 hypothèses à ce stade :

- *Un fort turnover des entreprises du secteur d'une année à l'autre ;*
- *Des petites entreprises et des auto-entrepreneurs « mobiles » (nécessité de collecter les numéros de cellulaire) avec une utilisation restreinte des lignes fixes à la limite d'une structuration formelle.*

Toutefois, les chiffres obtenus semblent se recouper avec d'autres enquêtes :

- En 2009, l'enquête nationale sur les TIC menée par l'ARTP comptait 51 entreprises,
- En 2012, l'enquête nationale du secteur des TIC menée dans le cadre du projet LICOM par le CRES avait porté sur environ 100 entreprises.

3 - Analyse des données recueillies pour établir la cartographie du secteur TIC

L'analyse a porté, dans un premier temps, sur les données des questionnaires soumis à 96 entreprises ayant accepté de participer volontairement à l'enquête. Ainsi, nous avons pu dégager une première caractérisation des entreprises du secteur des TIC.

Dans un second temps, le traitement et l'analyse des données de l'ARMP a permis de faire un focus sur l'accès aux marchés publics des entreprises du secteur.

4 – Rédaction des conclusions et des recommandations

Cette quatrième phase, a consisté en :

- l'animation d'un atelier de restitution national auprès du secteur privé et des partenaires réunis par l'organisation patronale OPTIC le mardi 7 février,

- la rédaction des conclusions et recommandations découlant des échanges de l'atelier.

1.2 – Réserves

C'est la première tentative de cartographie du secteur des TIC initiée depuis longue date (2000, étude GRCC). A cela s'ajoute un début de caractérisation du secteur des TIC issue de l'enquête nationale du secteur des TIC par le CRES dans le cadre du projet « Libéralisation internationale du commerce des services TIC : enjeux pour le secteur privé et implications pour la mise en oeuvre de politiques publiques en Afrique de l'Ouest (LICOM) ». Cette enquête menée en 2010 auprès d'une centaine d'entreprises a permis de recueillir quelques informations sur le secteur mais restait un élément marginal du projet LICOM et n'est pas disponible pour le grand public.
De plus, la plupart des analyses du secteur TIC se limitent au secteur des télécommunications et de fait deviennent très restrictives.

Le présent projet de cartographie a été mené sur 2 mois (novembre à décembre 2011) et vise l'ensemble des acteurs potentiels, toutes tailles confondues. Ce projet constitue une première en la matière ; il permet

de cerner « qui fait quoi » et quelle est la typologie des acteurs du secteur afin de mieux appréhender les interventions à mener pour le rendre plus compétitif.

Les entreprises sont très méfiantes et hésitent à fournir des informations internes. Dès lors, cette première enquête a été réalisée via un questionnaire volontairement limité sur les caractéristiques principales des entreprises du secteur. Finalement, seules 96 entreprises ont participé et l'objectif recherché est de donner des premiers éléments d'orientation et de compréhension du secteur. Cette première étude n'a pas de valeur scientifique et devra être complétée par des études complémentaires pour en confirmer les résultats.

Enfin, concernant les activités des entreprises, il n'existe pas de définition communément admise par les acteurs institutionnels du secteur des TIC au Sénégal (Ministère, ARTP, SCA, OPTIC), ce qui ne permet pas de définir un périmètre précis d'enquête et complique les éventuelles analyses qui auraient pu être menées.

2 – Contexte et éléments d'orientation de l'étude

L'étude sur la cartographie du secteur des TIC au Sénégal s'inscrit dans une finalité plus large et doit permettre de mieux cerner les phénomènes en action au Sénégal dans le secteur des TIC afin de disposer d'instrument d'orientation et de pilotage stratégique. Une cartographie ne peut pas être faite sans établir clairement le champ d'intervention de l'étude, par exemple, les radios ou les médias en général sont ils considérés comme faisant partie du secteur TIC?

Il importe donc de clarifier l'évolution du secteur vu par les différentes parties prenantes pour cerner un secteur au contour mouvant et de se donner une définition « sénégalisée » du secteur s'articulant avec les politiques et pratiques locales en action, base d'une nouvelle dynamique de compétitivité internationale.

2.1 - Etat et perspective du secteur des TIC au Sénégal

En continuité avec les travaux du GRCC[4] et le Conseil Supérieur de l'Industrie (Présidence du Sénégal) de la fin des années 1990, depuis le début des années 2000, le Gouvernement du Sénégal a pris de nombreuses dispositions pour promouvoir le développement économique et social. En ce sens, le Gouvernement s'est résolument engagé sur le chemin vertueux de l'atteinte des objectifs du millénaire pour le développement (OMD) et d'un niveau élevé de compétitivité et de croissance économique soutenable et mieux répartie, grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie de croissance accélérée (SCA) avec le secteur privé national. La finalité recherchée est résolument le bien être durable et équitable des citoyens dans leur ensemble à travers une prospérité partagée.

La SCA Grappe TIC/Téléservices ambitionne de jouer un rôle de catalyseur dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), afin de pleinement tirer parti de leur énorme potentiel de croissance et de bien-être pour tous. En effet, il est aujourd'hui généralement admis que les TIC ont un triple impact complémentaire: économique, social et environnemental. Ils peuvent conduire, s'ils sont anticipés et gérés, à une amélioration sociétale au sens large et, partant, à une transformation radicale de la société sénégalaise.

Depuis 2004, l'Organisation des Professionnels des Technologies de l'information et de la Communication (OPTIC) regroupe les entreprises évoluant dans le secteur des TIC.
OPTIC assure la Vice-présidence de la Grappe TIC et Téléservices de la SCA et constitue l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics dans toutes les initiatives touchant le secteur des TIC. En tant qu'organisation professionnelle sectorielle représentative, elle ambitionne de renforcer son rôle de force de proposition dans le cadre du Dialogue Public-Privé pour contribuer à faire du secteur des TIC un levier essentiel du développement économique du Sénégal.

4 Groupe de réflexion pour compétitivité et la croissance. Bien que créé en mai 1995 (décret 95-414), le GRCC a démarré ses activités de façon expérimentale en mars 1994 avec la mise en place des premières commissions de travail. Par la suite, les travaux du Groupe ont concerné tous les aspects de la politique économique ou de la compétitivité des entreprises.

Le secteur TIC au Sénégal porteur de croissance

A l'instar du continent Africain, le taux de pénétration des TIC reste très faible par rapport au reste du monde. Cependant, le taux de pénétration des TIC au Sénégal est plus élevé que dans la plupart des pays de la CEDEAO et des pays d'Afrique subsaharienne à revenu moyen inférieur (IUT, 2010).

Une faible connectivité Internet…

Le taux de pénétration sur le continent atteint aujourd'hui les 10,8 % (IUT, 2010), à comparer avec un taux de 30 % pour l'ensemble du monde (l'Amérique du Nord approchant les 80 %, tandis que l'Europe avoisine les 60 %). Au Sénégal, en 2010, le parc global d'Internet au Sénégal s'élevait à 188 258 connexions, correspondant à un taux de pénétration de 1,5% et un ratio d'utilisateurs de 16 pour 100 habitants (ARTP). Internet demeure un moyen de communication inégalement partagé qui reste l'apanage des classes moyennes et supérieures en milieu urbain. De plus, on note que l'accès est de bas débit comparativement au besoin de l'économie numérique avec 97,9 % des abonnées ADSL qui bénéficient de moins de 512 Kbps de débit, le reste étant en majorité connecté à 2 Mbps (ARTP, juin 2011).

Une nouvelle tendance se dessine avec une augmentation continue de l'accès par internet mobile 3 G qui représente 28,5 % du parc internet total (ARTP, juin 2011).

Ce constat montre que le réseau internet du Sénégal est d'une qualité toute relative et doit faire face à 4 défis :

1) Améliorer la couverture du réseau aujourd'hui insuffisante qui privilégie le plus souvent les collectivités fortement densifiées et urbanisées ;

2) Augmenter la vitesse des connexions internet (aujourd'hui régulièrement trop faible, l'usage du haut débit demeure très limité) pour supporter les besoins des populations et de l'économie numérique;

3) Réduire le coût la connexion trop élevé pour un accès pour tous de qualité. La cherté s'explique principalement par la charge des liaisons longue distance et l'étroitesse du marché, qui rend difficile la réalisation d'économies d'échelle significatives et impacte sur l'émergence d'un secteur de l'offshoring fort et compétitif ;

4) Réinstaurer un rapport de force équilibré entre les grands opérateurs privés et l'Etat régulateur afin de favoriser le développement socio-économique du Sénégal qui ne peut s'accorder avec une optique de rentabilité à court terme. En ce sens, le réseau intranet que l'Etat du Sénégal a réalisé peut jouer un rôle de catalyseur en plus du FDSU.

En dépit des nombreux défis à relever, l'Afrique est aujourd'hui le continent enregistrant la plus forte croissance au monde du réseau internet. En effet, entre 2000 et 2010, le taux de pénétration du continent Africain - passant de 0,5% à 10,8% - a été multiplié par plus 20.

Avec trois opérateurs privés aujourd'hui, l'utilisation du téléphone mobile s'est également répandue considérablement pendant les dernières années, avec près de 1,1 million d'abonnés en 2004 et environ 9,38 millions en juin 2011 (ARTP). Ainsi, le taux de pénétration de la téléphonie mobile est de 77,10% et de 2,94% pour la téléphonie fixe.

Aussi, il est important de prendre en compte dans une stratégie de rupture un phénomène de convergence technologique que l'on observe sur le continent: l'Internet mobile. Avec près d'un demi-milliard d'utilisateurs de mobiles en Afrique, l'usage de la téléphonie mobile est désormais entièrement entré dans les usages. Avec toutes les possibilités que cela implique, notamment l'usage d'une connexion internet

mobile. Au Kenya, la solution de « mobile banking » M-Pesa représente près de 20% du PIB avec 31% de la population abonnée au service (2010), et montre que l'Afrique peut être un foyer d'innovation mondiale dans les usages et la technologie.

De tout temps, le Sénégal est positionné pour être leader dans les télécommunications en Afrique de l'Ouest, particulièrement dans l'accès à internet. Ainsi, le pays dispose d'infrastructures de télécommunications de pointe, avec des liaisons sous-marines en fibre optique le reliant au reste du continent africain, l'Europe, l'Amérique et l'Asie, ainsi qu'un développement rapide d'IP (Internet Protocol) et de l'ADSL. Fort de ces atouts notamment, l'industrie des centres d'appel s'est développée à Dakar au cours de la décennie, faisant du Sénégal une destination attractive de délocalisation particulièrement pour la France et la Belgique. Ainsi, en 2009, le rapport A.T. Kearney « Global Service Location Index » positionnait le Sénégal comme 26^{ième} pays le plus attractif au monde pour l'offshoring.

Enfin, le Rapport sur la Compétitivité du Sénégal 2011 fait ressortir que malgré un environnement des affaires peu favorable au secteur, les TIC ont enregistré un rythme de croissance des exportations deux fois plus élevé que la moyenne mondiale entre 2004 et 2008.

Situation économique du Sénégal

En 2010, le Sénégal a passé un cap important en étant classé par la Banque Mondiale comme pays à revenu moyen inférieur.

Toutefois, au regard de la conjoncture économique actuelle, il apparaît que notre avenir économique reste tributaire d'importants investissements dans l'innovation et les TIC pour consolider une insertion dans la nouvelle économie basée sur les TIC. En ayant une stratégie solide sur l'économie numérique et créative (notamment sur le plan réglementaire) le gouvernement doit fournir la souplesse requise pour que le secteur privé puisse prospérer et entrainer le Sénégal dans un cycle vertueux d'une prospérité partagée ayant pour moteur : la croissance, l'innovation et la création d'emplois. Pour ce faire, les secteurs public et privé doivent travailler ensemble pour créer un environnement favorable à l'innovation et à l'adoption des nouvelles technologies dans l'ensemble de l'économie pour influer positivement dans tous les aspects de la société : famille, école, santé, etc.. On cerne alors toute l'importance :

- du cadre de concertation que fournit la Stratégie de Croissance Accélérée, et
- de l'appui de la GIZ à OPTIC sur le volet assistance au dialogue des parties prenantes.

Vers une économie Créative

Il est généralement admis que nous faisons face depuis les années 70 à un changement de paradigme économique dont les impacts sur l'organisation des sociétés sont nombreux. L'avènement d'une économie et d'une société dominée par l'information et la connaissance comme éléments porteurs de valeur ajoutée se doublent d'un passage d'une organisation de la production fordiste à postfordiste (Tremblay, 2010) pour constituer une économie de l'information, de la connaissance, voire du savoir.

En résumé, il apparait que l'émergence de la notion « économie créative » s'inscrit dans un contexte de convergence entre des innovations technologiques (numérique), le travail créateur, et les logiques industrielles (d'organisation de filières/chaines de valeur, de structures entrepreneuriales, et de financement). Par exemple, le numérique permet d'inventer de nouvelles manières de faire du cinéma et impose de s'adapter à de nouvelles pratiques de diffusion (problème du téléchargement et du streaming) auquel les modes de financements et d'organisation de la production doivent s'adapter. De nouveaux

acteurs ou de nouvelles configurations d'acteurs apparaissent avec, par exemple, les diffuseurs /opérateurs télécom devenant fabricants de contenu culturel.

Le concept d'économie créative est nouveau et devient très répandu principalement dans le monde anglophone. Concept en évolution, il n'existe pas de définition unique de l'économie créative ni de consensus quant à la gamme d'activités économiques fondées sur le savoir sur lesquelles reposent les industries créatives. Ainsi, par exemple, le gouvernement anglais - premier à avoir développé une stratégie spécifique – les a définies comme: "*celles qui sont basées sur la créativité, la compétence et le talent individuel. Elles sont aussi celles qui ont le potentiel de créer* de la richesse et des emplois à travers des droits d'auteurs."

Les contours peuvent différer selon les pays ; aussi, on retient généralement 13 secteurs dits créatif: publicité, architecture, arts et antiquité, artisanat, design, mode, film/cinéma, musique, arts de la scène, édition, logiciels et services informatiques, TV & Radio, vidéo & jeux informatique.

Depuis plusieurs années, la CNUCED, le Groupe spécial pour la coopération Sud-Sud du PNUD, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) et le Centre du commerce international (ITC) mènent des travaux sur l'économie créative.
Dans le rapport 2008 sur l'économie créative, il ressort que « la convergence entre créativité, culture, économie et technologie, qui se traduit par la capacité de créer et de faire circuler un capital intellectuel, est potentiellement un moyen de générer des revenus, des emplois et des recettes d'exportation tout en favorisant l'inclusion sociale, la diversité culturelle et le développement humain. C'est ce que l'économie créative a déjà commencé à faire en tant qu'élément déterminant de la croissance économique, de l'emploi, du commerce, de l'innovation et de la cohésion sociale dans la plupart des pays développés. L'économie créative semble aussi constituer une option possible pour les pays en développement. (…) Elle favorise ainsi une dimension du développement qui offre aux pays en développement de nouvelles possibilités de brûler les étapes pour accéder à des secteurs en forte expansion dans l'économie mondiale. »

A titre d'exemple, l'industrie cinématographique du Nigéria, avec son chiffre d'affaires de 2,75 milliards de dollars, se classe au troisième rang mondial, après les États-Unis et l'Inde. Avec plus d'un millier de films produits chaque année, l'industrie « Nollywood » a créé des milliers d'emplois et représente aujourd'hui le deuxième secteur d'activité du pays après celui des hydrocarbures.
De même, nous considérons que le Sénégal dispose d'atouts pour s'insérer dans l'économie créative et ses villes comme pôle d'attraction de la « creative class » mondiale, nouvelle source de croissance et d'amélioration de la qualité de vie. Cette démarche devient un enjeu important pour participer pleinement à la nouvelle économie.

Pour une transformation sociale du Sénégal
Cependant, l'un des enjeux majeurs du Sénégal reste de permettre à la technologie de se tourner vers les plus démunis, pas seulement dans un but d'assistanat, mais parce que l'Internet mobile est certainement l'outil qui permet d'ouvrir une fenêtre d'opportunités propices à la création demain d'emplois et services par l'adoption de nouveaux usages.

Les technologies numériques sont porteuses par nature d'un potentiel pour endiguer la pauvreté Il s'agit donc, à travers une Stratégie Nationale sur l'économie numérique et créative ambitieuse, d'apporter une solution aux problèmes des populations sénégalaises et d'impulser une prospérité partagée.

Pour se positionner comme chefs de file de l'économie numérique et créative, plusieurs pays occidentaux (dont la Grande–Bretagne, l'Australie, le Canada, la Nouvelle–Zélande et plus récemment la France) ont élaborés des stratégies nationales visant à analyser leurs forces et leurs faiblesses et à préciser ce que les pouvoirs publics, le secteur privé, les citoyens et le secteur éducatif doivent faire pour leur permettre d'atteindre leur potentiel au sein de ce nouveau paradigme économique.

Initiée à la demande d'OPTIC, en collaboration avec la SCA Grappe TIC/Téléservice, cette étude à la vocation d'impulser un débat national pour aboutir à l'élaboration d'une stratégie nationale sur l'économie numérique et créative.

Les défis à relever pour élaborer une stratégie Nationale sur l'économie numérique et créative :

- une infrastructure numérique de niveau mondial (passage au haut débit voir au très haut débit[5]),
- une industrie des technologies de l'information et des communications sénégalaise forte et compétitive, notamment par l'édification d'un avantage du Sénégal en matière de produits et services pour la « Base de la Pyramide[6] » et de contenu numérique,
- la valorisation des talents et des industries créatives,
- l'acquisition (et la requalification continue) de compétences numériques pour tous les sénégalais.

2.2 - Définition des TIC

Dans un contexte mouvant au niveau international, il devient complexe de déterminer une définition du secteur des TIC et nous voyons plusieurs pays commencer à établir des cadres statistiques alignés à leur politique économique.

Au Sénégal, il n'existe pas de définition communément admise par les acteurs institutionnels publics comme privés hormis les références statistiques internationales. En élargissant la recherche au niveau international, il apparaît que le définition du concept de "Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)" varie sensiblement selon l'organisation, le pays, voire les acteurs du secteur.

Pour les besoins de l'enquête, nous avons retenu les options suivantes:

- Une caractérisation limitée pour ne pas trop complexifier le choix pour un questionnaire administré au téléphone,
- Une définition qui prenne en compte les évolutions récentes du secteur (web, technologies mobiles, etc.),

5 Le volume de données consommées par un foyer connecté à l'Internet et à la télévision haute définition est estimé à 1 Terabyte (soit 1 000 Gbps). La vidéo représentera l'élément dominant du trafic Internet. Ainsi, la bande passante devient un élément stratégique de la compétitivité d'un pays et la disponibilité d'infrastructures fixes et mobiles haut débit (LTE) constitue donc un enjeu majeur que le Président de la République du Sénégal a bien évalué en créant la CNC.

6 The fortune at the Bottom of Pyramid, C.K. Prahalad, 2006.

- Une définition qui anticipe un passage de l'économie du savoir à l'économie créative pour une pleine participation à la nouvelle économie !

Nous avons donc retenu les 8 sous-secteurs suivants dans la définition des TIC pour cette étude :

1. Télécommunications : opérateurs mobile et fixe, Fournisseurs accès Internet (ISP), Conseil en télécommunication,
2. Activités informatiques pures dont: Conseil en informatique, Réalisation de logiciels, Intégration de système d'information, Traitement de données, Base de données, Applications mobiles,
3. Vente, entretien et réparation de matériel informatique,
4. Prestation de services web,
5. Prestation de services mobile,
6. Pure player web (activités en ligne uniquement),
7. Activités de téléservices (ITO/BPO),
8. Activités créatives : Media (radio, Télévision, Agence de presse), Musique, Cinéma.

Les activités de téléservices sont généralement considérées comme faisant partie des services aux entreprises et non du secteur TIC. Cependant, au regard des opportunités que ce sous-secteur représente pour le Sénégal, nous l'avons intégré au périmètre de l'étude.

3 - Présentation du secteur TIC au Sénégal – Principaux résultats

Dans un premier temps, nous avons extrait les principaux résultats de l'analyse des données recueillies auprès des entreprises du secteur des TIC qui ont répondu au questionnaire.

Dans un second temps, nous avons analysé les données de l'ARMP pour voir l'influence des marchés public sur les entreprises du secteur des TIC.

3.1 – Les entreprises du secteur des TIC au Sénégal

L'analyse des données recueillies sur un échantillon de 96 entreprises volontaires a permis de caractériser le secteur des TIC au Sénégal en décembre 2011.

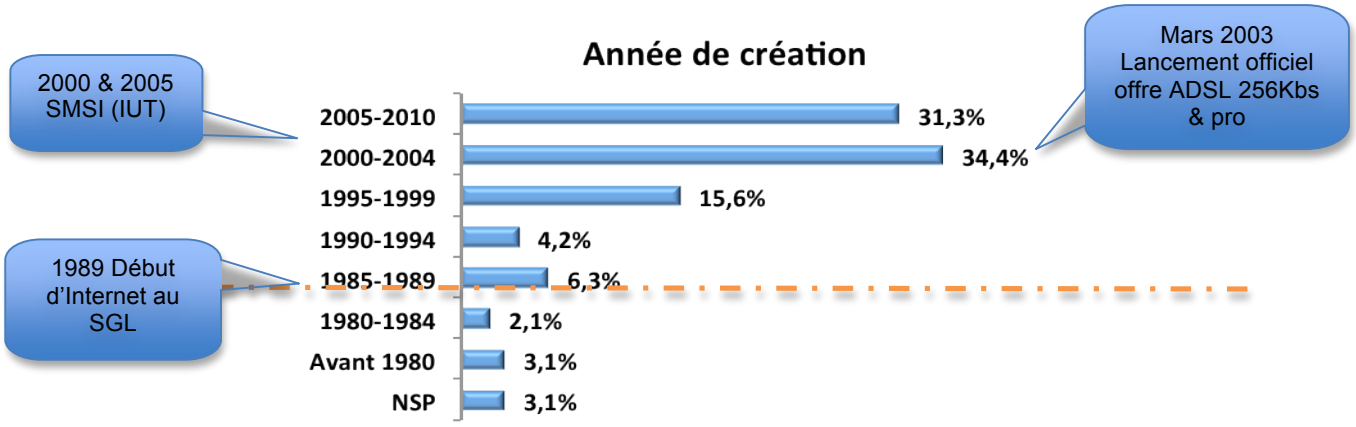
Constat 1 - Le secteur des TIC a émergé récemment avec l'arrivée d'Internet au Sénégal et en faveur du SMSI

Depuis le premier programme d'accès pour tous au Etats Unis en septembre 1993, les pays africains sont restés largement marginalisés. Le Sénégal via Dakar concrétise les prémices de l'aventure Internet en Afrique francophone en 1989 avec l'installation du premier serveur au Centre de Recherche océanographique et la mise en place d'un réseau informatique baptisé « RIOnet » (Réseau Intertropical d'Ordinateurs) qui a rapidement gagné les autres pays francophones du continent.

Le premier usage des entreprises en matière de TIC concerne les échanges mails, la recherche d'informations et le partage de documents. Ainsi, c'est un usage peu mature des TIC pour améliorer les performances et la compétitivité des organisations qui ne crée pas un marché pour les entreprises TIC. En 2009 on peut constater en moyenne[7] que:

- 90% des entreprises sont connectées à Internet avec 80% des postes de travail connectés,
- 98% des entreprises disposent d'une connexion ADSL,
- 57,7% ont un réseau local,
- 28% disposent d'un site Internet qui est sous-traité dans 52% des cas,
- seules 20% des entreprises disposent d'un département informatique,
- seulement 20% des employés utilisent régulièrement Internet et 11,6% disposent d'un mail professionnel,
- 17,7% ont mis en place un intranet,
- 8,4% disposent d'un extranet.

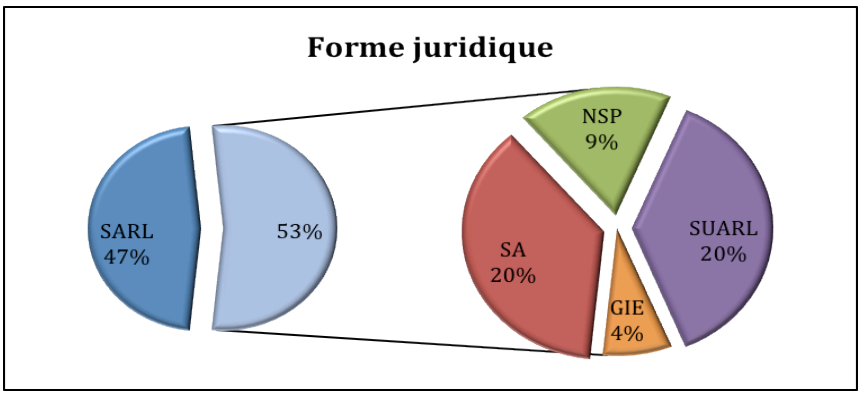
7 Source : ARTP, Enquête Nationale sur les TIC 2009 réalisée par l'ANSD sur le territoire national avec 1 014 entreprises réparties en neuf secteurs d'activités. TIC, Industrie, BTP, Commerce hors TIC, Autres services, Hôtellerie, Transport, Education, Santé et action sociale.



Le secteur privé TIC est un secteur jeune, qui semble émerger avec l'arrivée d'Internet[8] au Sénégal depuis la fin des années 1990 : plus de 90% des entreprises sont crées après 1990.
De plus, plus de 65% des entreprises interviewées ont été constituées après l'année 2000. Le secteur a semble-t-il bénéficié d'une promotion particulière due à la médiatisation et la mobilisation créée par l'organisation des deux Sommets Mondiaux sur la Société de l'Information (SMSI) en 2000 et 005. Le Sénégal y a joué un rôle important au plan politique et au plan de la société civile africaine.

Constat 2 – Le secteur est généralement formalisé sous forme de SARL mais reste principalement dominé par le commerce

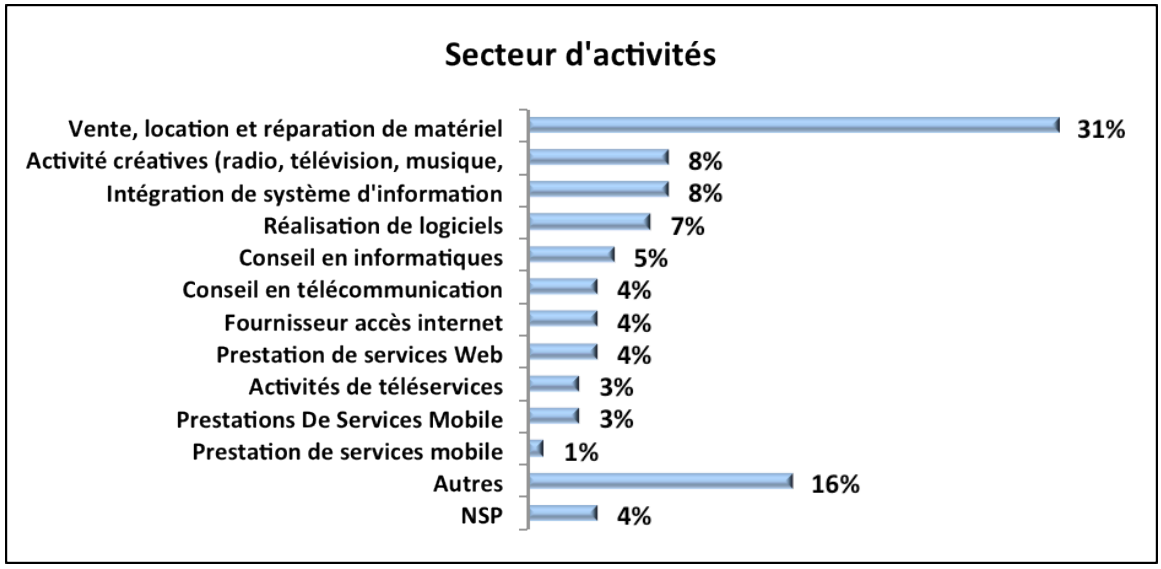
Les sociétés TIC font généralement parties des entreprises formelles sous le modèle à responsabilité limitée (SARL & SA représente 57,6%).



C'est une tendance haussière si nous comparons avec les résultats de l'étude LICOM (CRES, 2010) ou seulement 24% des sociétés étaient sous la forme juridique SARL et 11% S.A. avec 44% d'entreprises de type individuel ou familial, 21% ayant un statut différent.

8 Internet est un ensemble de réseaux informatiques privés et publics interconnectés grâce à un protocole de communication commun. Son principe a été imaginé par les milieux américains de la défense et de la recherche, à la fin des années 1960, puis il s'est progressivement généralisé au domaine civil et commercial. Limité à un millier environ en 1985, le nombre d'utilisateurs d'internet est passé à plus de 2 millions en 1994 et à près de 1,250 milliard en 2007. En 2011, l'UIT a annoncé que le nombre d'internautes a dépassé les 2 milliards en 2010.

Un secteur encore largement dominé par le commerce…et peu par les activités à valeur ajoutée



De la même manière, l'étude LICOM (2010) avait fait ressortir que la plupart des entreprises exerçant dans le secteur des TIC sont plus orientées matériel informatique et ne sont donc pas engagées dans toutes les branches de ce secteur (ingénierie, conseil, etc.) qui accompagne les entreprises pour améliorer leur performance et leur compétitivité.

Certaines entreprises ont du mal à définir leurs activités (Cf. réponses données par 11 entreprises interviewées et reprises ci-dessous).

Raison Sociale	Secteur activité	Types activités
BIT SENEGAL (BITS)	Autres	Services de telephonie, bureautique et énergie
CELLULAR SYSTEMS INTERNATIONAL SARL	Autres	Ingénierie télécommunication
CONNECTEO	Autres	Installation et maintenance réseau TIGO
REPRO-SYSTEMS	Autres	Reprographie, bureautique, support de communication et Informatique
SATEL/SOCIETE AFRICAINE DE TELECOMMUNICATIONS	Autres	Installations de réseaux téléphoniques
SITA (DIRECTION RÉGIONALE AFRIQUE DE L'OUEST)	Autres	Réseaux de télécommunication aéronautique
SMS / SOCIÉTÉ DE MAINTENANCE ET DE SERVICES	Autres	Installations de réseaux téléphoniques
SOYERE CONSULTING SARL	Autres	Solutions Informatiques
LYNK 4DEV	Autres	Conseil en TIC
WEBFORCE SA (TRADE POINT SA)	Autres	E-Commerce
GOLDEN EYES	Autres	Conception ,exploitation et réalisation de programme de fidelisation pour les grandes surfaces

Constat 3 – Le secteur des TIC est composé principalement de petites et moyenne entreprises (PME)

Au Sénégal, la loi d'orientation n°2008-29 du 28 juillet 2008 relative à la Promotion et au Développement des Petites et Moyennes Entreprises définit la PME – toute entité physique ou morale – comme productrice de biens et ou de services marchands qui crée des emplois et de la valeur sur le territoire national.

On distingue les Petites Entreprises (PE) des Moyennes Entreprises (ME) principalement par le chiffre d'affaires et la taille des effectifs.

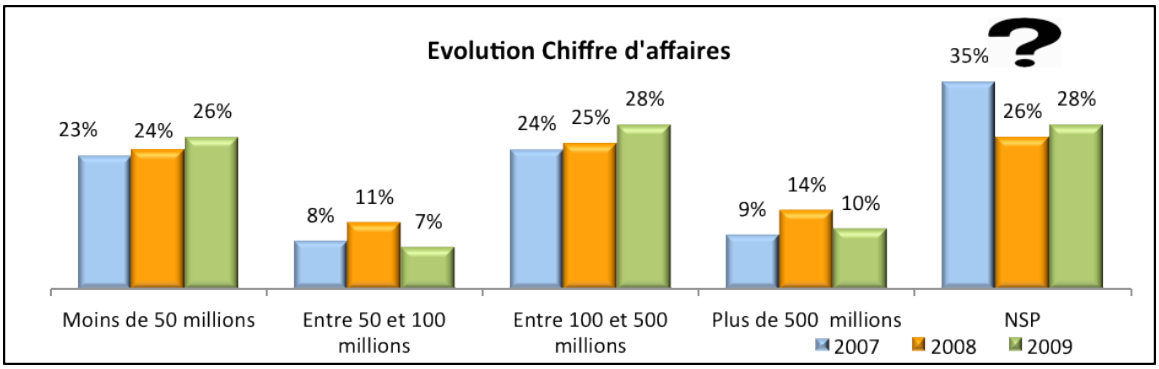
Par le chiffre d'affaires :

- Loi d'orientation PE < CA > 25 MF (prestation) < 5 000 MF
- Définition de la SGBS CA[9] > 500 MF < 10 000 MF
- Définition de la BICIS CA > 250 MF < 5 000 MF

Par la taille des effectifs :

- Petite Entreprise 1 < Effectif < 20 employés
- PME 21 < Effectif < 250 employés

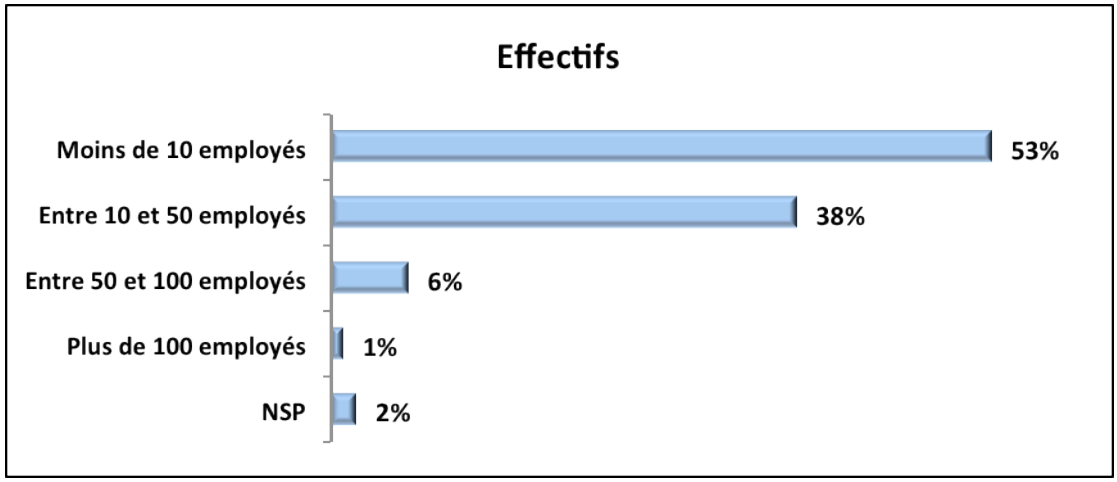
Par le chiffre d'affaires, les entreprises du secteur des TIC sont principalement de taille moyenne (plus de 75% en général).
On doit cependant noter que plus du quart des entreprises ne veulent pas communiquer leur chiffre d'affaires.



On constate que la répartition des entreprises reste la même durant les trois années 2007, 2008, et 2009.

Par la taille des effectifs, les entreprises du secteur sont en majorité des petites entreprises.

9 Source : Etude sur la participation des petites et moyennes entreprises aux marchés publics dans l'UEMOA, 25/11/2011, par Maimouna Savané



Constat 4 – Les entreprises TIC sont majoritairement présentes sur les marchés internationaux

Les entreprises du secteur des TIC s'internationalisent malgré le fait qu'elles sont principalement composées de PME. Elles sont plus présentes au **niveau régional (53%)** qu'au **niveau international (36,6%)**.

Le marché sénégalais semble être étroit et amène les entreprises du secteur des TIC à s'ouvrir à d'autres marchés à l'export.

3.2 - Focus sur l'accès aux marchés publics

Source : ARMP

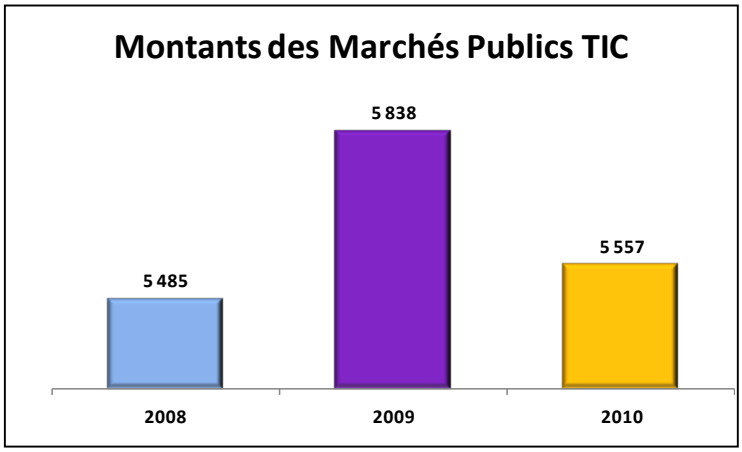
Les marchés publics représentent d'importantes opportunités de marché pour les entreprises, en particulier les entreprises locales. C'est pourquoi il a souvent été énoncé que l'Etat devait être la locomotive du secteur des TIC depuis la fin des années 90.

Comme l'a relevé l'étude de faisabilité de « Renforcement des PME TIC au Sénégal et promotion de l'interopérabilité des systèmes TIC du secteur public » élaborée dans le cadre d'un projet de la GIZ PACC PME/PMF : « *actuellement, il n'existe pas de catégorie propre aux (développements de) logiciels, aux services informatiques (et de communication) ou aux acquisitions de matériel informatique (et de communication), de sorte que les (développements de) logiciels relèvent de la catégorie « prestations intellectuelles » et les matériels informatiques (et de communication) de la catégorie « équipements* ». Ce qui complique l'analyse et peut avoir une incidence sur le traitement qui a été réalisé.

De plus, certains projets ne passent pas par l'ARMP comme cela a été souligné lors de l'atelier de validation par certaines entreprises. Par exemple, la société 2SI qui exécute deux importants projets[10] avec l'Etat n'apparaît pas dans notre analyse.

10 « Système de gestion des marchés publics ; suivi de la procédure, de l'annonce des acquisitions publiques prévues à l'attribution de contrats » (ARMP) et la « Banque de données pour la gestion des ressources humaines » (MFPS – DGFP).

Les marchés publics contractés entre 2008 et 2010 s'élèvent à près de 17 milliards F CFA cumulés. Soit une moyenne de 5,6 milliards par an.



Toutefois, cinq organismes (sur 92) ont contractés à eux seuls plus de la moitié du budget TIC, à savoir:

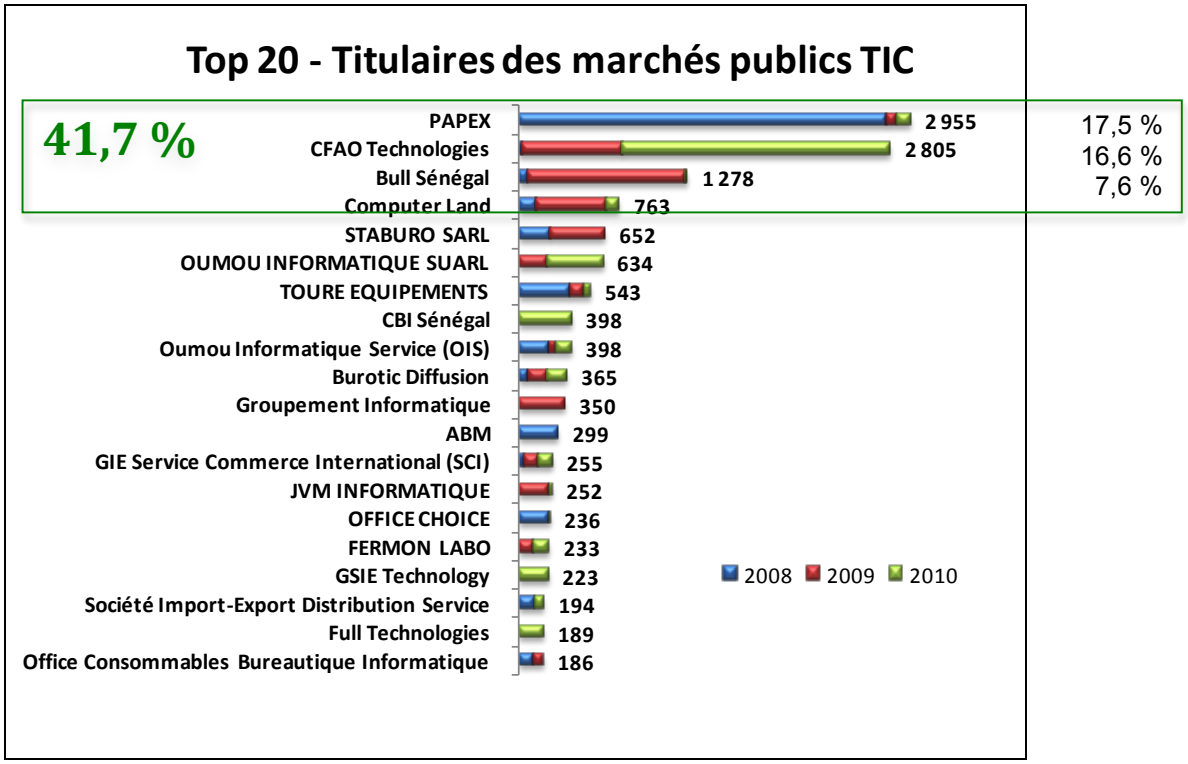
- Ministère de l'Economie et des Finances: DGID (3 514 M FCFA) & DTAI (1 170 M FCFA) & DGF (891 M FCFA),
- Ministère de l'Urbanisme de l'Assainissement et de l'Hygiène public (1 999 M FCFA),
- Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (1 076 M FCFA).

L'Agence De l'Informatique de l'Etat (ADIE) est une structure administrative autonome rattachée au Secrétariat Général de la Présidence de la République. Elle a pour mission de mettre en œuvre la politique d'informatisation définie par le Président de la République. Pourtant elle n'affiche que 354 millions FCFA de commandes publiques en 2008 et rien en 2009, 2010.

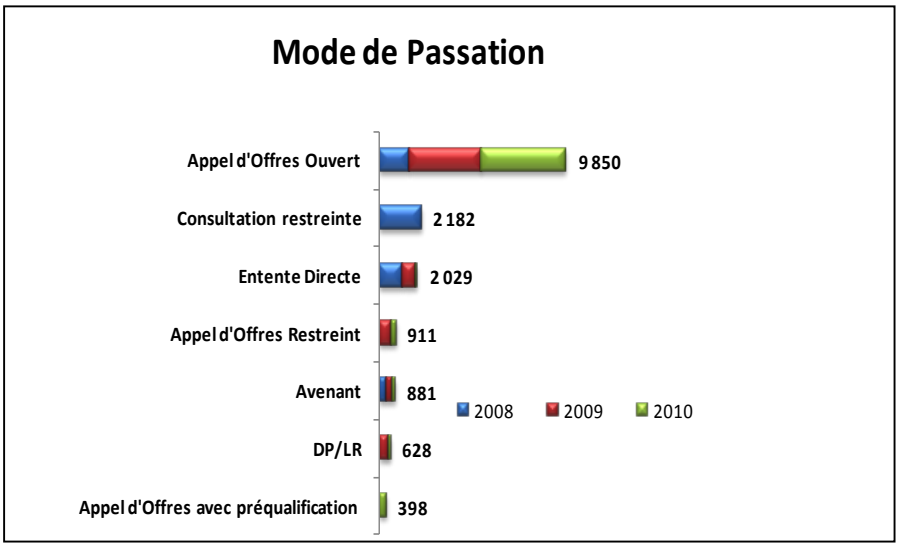
Tableau : Ministère de l'Economie et des Finances, principal contractant

	2008	2009	2010	Total
Ministère de l'Economie et des Finances / DGID	183	1 177	2 155	**3 514**
Ministère de l'Urbanisme et de l'Assainissement et de l'Hygiène publique / MUHH	1 999	0	0	**1 999**
Ministère de l'Economie et des Finances / DTAI	416	360	394	**1 170**
Ministére de l'Enseignement Technique et de la Formation professionnelle /	0	806	270	**1 076**
Ministère de l'Economie et des Finances / DGF	99	326	467	**891**
Ministère de l'Economie et des Finances / DGD	610	0	0	**610**
Ministère de l'Economie et des Finances / DAGE	0	402	0	**402**
Ministère de l'Economie et des Finances / DGD/DPL	0	0	401	**401**
Ministère de l'Economie et des Finances / DGD/DPL/BSB	0	389	0	**389**
Agence de l'Informatique de l'Etat /	354	0	0	**354**
Ministère de l'Economie et des Finances / dsprv	0	350	0	**350**
Ministère de l'Economie et des Finances / CEPDPS	316	0	0	**316**
Ministère de l'Education chargé de l'Enseignement Préscolaire, de l'Elémentaire et du Moyen	74	40	171	**285**
Ministère des Forces Armées / Ministère des Forces Armées	236	0	0	**236**
Ministère de l'Economie et des Finances / PCRBF	50	178	0	**227**
Ministère de la Santé, de la Prévention et de l'Hygiène publique /	0	227	0	**227**
Primature/Secrétariat Général du Gouvernement / SAGE	112	112	0	**223**
Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation professionnelle / DAGE	0	164	52	**216**
Caisse de Dépôt et de Consignation / CDC	0	187	0	**187**
Ministère de l'Intérieur / DBM	85	47	50	**182**
Total général	**5 485**	**5 838**	**5 557**	**16 881**

Malgré l'importance de la commande publique dans le secteur des TIC, elle a un impact faible pour le secteur. Sur les 75 sociétés qui se sont partagées les marchés de l'Etat, seules trois d'entre elles concentrent 41,7% de la commande publique entre 2008 et 2010. La plupart sont des fournisseurs de matériels et de consommables informatiques.



Par ailleurs, la participation aux appels d'offres constitue peut être un frein. On peut s'interroger en effet sur le mode de passation de marchés.



Mais la liste des infrastructures informatiques et des procédures techniques des pouvoirs publics[11] fait ressortir qu'une grande partie des projets sont exécutés par des entreprises étrangères et ne sont pas identifiés dans le cadre des procédures contrôlées par l'ARMP.

[11] Cf. Annexes 2. Compilés dans le cadre de l'étude sur le « Renforcement des PME TIC au Sénégal et promotion de l'interopérabilité des systèmes TIC du secteur public » (Projet GIZ PACC PME/PMF).

4 - Conclusion et recommandations

Il ressort de la cartographie du secteur des TIC que les entreprises ont du mal à se développer. De plus, l'Etat ne semble pas avoir une politique de soutien active malgré les effets d'annonce depuis une dizaine d'années qui avaient atteint leur paroxysme pendant la période du SMSI.

Ceci peut expliquer partiellement le fait que les politiques publiques ont été plus favorablement orientées ICT4D (TIC pour le développement) que pour l'émergence d'un secteur privé fort hors du sous secteur Télécommunications avec les opérateurs de téléphonie. La dernière stratégie du secteur remonte d'ailleurs à 2000.
Déjà en 2005, une étude du secteur privé TIC relevait que « le dynamisme qu'affiche le Sénégal, loin d'être le résultat d'une politique volontariste, serait donc davantage le produit d'une « alchimie savante » entre une infrastructure performante et des individualités alliant dynamisme et compétences mobilisées au sein de réseaux informels aux niveaux national, régional et international. Ainsi, les acteurs du secteur des TIC s'organiseraient pour performer dans un environnement qui n'apparaît pas favorable à l'investissement privé[12] et la somme des initiatives individuelles, comme mues par la « main invisible » d'Adam SMITH[13], concourrait au dynamisme général »[14].

Enfin, les enjeux d'un changement de paradigme économique n'ont eu que récemment un écho auprès des autorités – principalement à travers la SCA/Grappe TIC – pour penser l'entrée du Sénégal dans la nouvelle économie et participer pleinement au «grand rendez vous du donner et du recevoir ».

Les constats issus de l'enquête et de l'analyse des entreprises du secteur des TIC conduisent aux recommandations suivantes :

1. Accompagner un programme de promotion de l'usage des TIC au niveau du secteur privé pour stimuler la compétitivité des entreprises des différents secteurs (hors TIC) et créer un marché pour les acteurs du secteur,

2. Approfondir la recherche avec les études de cartographie qui vont être lancéee en 2012 par la SCA et la DPME;

3. Harmoniser une définition des TIC avec l'ensemble des parties prenantes en phase avec la vision prospective du Sénégal sur la base des propositions d'OPTIC;

12 Selon le rapport « Doing Business 2012 » publié par la Banque Mondiale, le Sénégal se classe au 154e rang sur 183 économies. Cette étude annuelle mesure le « climat d'investissement » selon dix critères relatifs à la création, au fonctionnement et à la liquidation des entreprises. Première conclusion des auteurs du rapport, les contraintes administratives réfrènent encore trop souvent les initiatives entrepreneuriales.

13 « La richesse des nations », Adam SMITH, 1776

14 in « Enjeux de gouvernance : Evaluation de la participation de l'Afrique et de son secteur privé au SMSI », Karim SY et Sylvie Javelot, ed. Institut Panos Afrique de l'Ouest, Août 2006 ISBN 2-915627-24-X

4. Mettre en place un outil pour la mise à jour et la consultation en ligne de la base de données (éventuellement avec auto-inscription en ligne),

5. Renforcer la génération d'informations statistiques pour le suivi de la participation des entreprises locales à la commande publique (avec l'ARMP),

6. Utiliser la base d'information comme élément de base pour la mise en place de l'observatoire des TIC,

7. Accompagner OPTIC dans l'élaboration d'une proposition de stratégie de l'économie du savoir et de la créativité.

ANNEXES

- Annexe 1 – Questionnaire
- Annexe 2 - Liste des infrastructures informatiques et des procédures techniques des pouvoirs publics

ANNEXE 1 – Questionnaire TRG Group / Fait le 30 novembre 2011 - Version 1.0
Le questionnaire a pour vocation d'être traité en moins de 5mn au téléphone par un téléopérateur.

Société (xxxxxx)

Q-1 : Nom du **PDG** ou **DG** de xxxxxx ?
Q-2 : Parmi les secteurs d'activité que je vais énoncer, dans quel secteur votre entreprise intervient-elle ?
LISTE DES SECTEURS (menu déroulant)

- Opérateur fixe et/ou mobile (Télécommunication)
- Fournisseur accès internet - ISP (Télécommunication)
- Conseil en télécommunication (Télécommunication)
- Conseil en informatiques
- Réalisation de logiciels
- Intégration de système d'information
- Traitement des données
- Base de données
- Vente, location et réparation de matériel informatique
- Prestation de services Web
- Prestation de services mobile
- Développement d'application mobile
- Pure player web (activité de l'entreprise en ligne uniquement)
- Activités de téléservices (centre d'appels),ITO/BPO
- Activité créatives (radio, télévision, musique, cinéma, agence de presse, etc.)
- Autres

Q-3 : Quel a été votre chiffre d'affaires approximatif pour 2007 (de xxxx à xxxx) pour 2008 (de xxxx à xxxx) et pour 2009 (de xxxx à xxxx) parmi les données suivantes ?
CHIFFRE D'AFFAIRES (menu déroulant)

- Inférieur à 50 millions
- de 50 à 100 millions
- de 100 à 500 millions
- supérieur à 500 millions

Q-4 : Etes-vous présent au niveau International ?
PRESENCE INTERNATIONAL (menu déroulant) Oui / Non
Q-5 : Etes-vous présent dans la sous-région ?
PRESENCE REGIONALE (menu déroulant) Oui/Non

Q-6 : Combien d'employés composent aujourd'hui votre entreprise ?
NOMBRE D'EMPLOYES (menu déroulant)

- Moins de 10 employés
- de 10 à 50 employés
- de 50 à 100 employés
- supérieur à 100 employés

>> INEXPLOITABLE (HORS CIBLE ENTREPRISES TIC)

ANNEXE 2 –

Extrait de l'étude sur le « Renforcement des PME TIC au Sénégal et promotion de l'interopérabilité des systèmes TIC du secteur public » (Projet GIZ PACC PME/PMF).

Liste des infrastructures informatiques et des procédures techniques des pouvoirs publics

Ministère/ Administration	Systèmes informatiques/ procédures techniques existants		Forme de financement/ appel d'offres
	Nom	***Description***	***Pays participants***
ADIE	SAFI	Structure de communication du gouvernement ; sites Internet du gouvernement ; portail (SAFI)	Chine/ Corée
ARMP	SYGMAP	Système de gestion des marchés publics ; suivi de la procédure, de l'annonce des acquisitions publiques prévues à l'attribution de contrats	Sénégal
MEF - ANSD	…	Logiciel de statistique	
MEF - DTAI	…	Solution logicielle pour les traitements/salaires	Tunisie
MEF - DGCPT	ASTER :	Système financier et comptable des pouvoirs publics	France
MEF - DGD	Gaïnde ORBUS	Système de dédouanement intégré. Géré par les DSID (systèmes informatiques de la Direction générale des Douanes) pour l'intervention dans les ports, les aéroports et les gares. ORBUS est une interface/ passerelle de communication développée et gérée par une entreprise distincte.	Sénégal
MEF - DGF	SIGFIP	Système intégré de gestion des finances publiques	République de Côte d'Ivoire
MEF - DGID - BIMS	SIGTAS	Logiciel interne de gestion fiscale	Canada
MFPS - DGFP	GRH	Banque de données pour la gestion des ressources humaines	Sénégal
MInt - DAF	…	Fabrication des cartes nationales d'identité numériques / des listes électorales / des passeports	Sénégal et Malaisie
MJ - CEDAF	…	a) projets de mise en réseau informatique des tribunaux en coopération avec l'ADIE ; b) élaboration d'une application pour les administrations judiciaires en coopération avec la section informatique de l'université	Sénégal : UCAD/ADIE

APPENDIX

- Présentation Programme PACC PME / GIZ
- Présentation OPTIC
- Présentation JOKKOLABS
- Présentation TRG GROUP
- Présentation ASKANE

Présentation PACC PME / GIZ

Le programme sénégalo-allemand d'Appui à la Compétitivité et à la Croissance des PME et de la Performance du secteur de la Micro Finance (PACC-PME/PMF) cofinancé par l'Union Européenne et mis en œuvre depuis 2010, s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques de la Lettre de Politique Sectorielle des PME (LPS/PME) et de la Lettre de Politique Sectorielle de la Micro Finance (LPS/Micro Finance) ainsi que de la Stratégie de Croissance Accélérée (SCA) et du Document de Politique Economique et Sociale (DPES) 2011-2015.

Le PACC-PME/PMF a pour objectif « **Un environnement favorable, un secteur de la micro finance performant et des services non financiers efficaces** favorisent une orientation de l'action des PME vers la compétitivité et la croissance »

Le programme se structure autour de deux composantes : la Composante 1 „Compétitivité des PME" et la Composante 2 „Performance du secteur de la Micro-Finance". La composante 1 a pour objectif « **La performance des structures d'appui aux PME axée sur la compétitivité et la croissance sont améliorées** » et celui de la composante 2 est « **La Performance de l'infrastructure institutionnelle, les capacités de supervision et le potentiel de prestation de services du secteur de la Micro Finance sont améliorés** ».

Ces deux composantes sont axées sur le renforcement des capacités des structures d'appui aux PME qui permettent aux PME d'investir de manière ciblée et ce dans le cadre d'un environnement favorable, en recourant de façon complémentaire aux services financiers et non financiers afin de rendre leurs entreprises plus compétitives et ainsi générer de la croissance.

Pour plus d'information : www.pacc-pme-pmf.sn

PRESENTATION D'OPTIC

L'Organisation des Professionnels des Technologies de l'Information et de la Communication au Sénégal (OPTIC) existe depuis Juin 2003 et est le seul syndicat professionnel légalement constitué de son secteur. Elle est un syndicat patronal au sens de la législation sénégalaise.

OPTIC est membre du Conseil National du Patronat (CNP) et regroupe les principales entreprises évoluant dans les TIC mais aussi les opérateurs de Télécommunication. Son ancrage dans le CNP lui permet de bénéficier de toute la force et de tous les leviers de la première confédération patronale du Sénégal.

OPTIC a déjà à son actif avec le soutien des partenaires au développement l'organisation d'évènements d'envergure régionale dans les domaines :

- du Dialogue Public Privé (Ouagadougou 2004, Dakar 2009)
- de la promotion des investissements et des partenariats (WEST AFRICA 2005 à Dakar)
- la promotion des investissements : Novatech (Bamako 2006) en tant que partenaire.

Ces évènements ont eu comme résultats concrets la signature de partenariats Nord-Sud, Sud-Sud, l'attrait de beaucoup d'investissements dans le secteur et le développement des affaires.

Ils ont également permis de faire d'OPTIC un interlocuteur privilégié des pouvoir publics pour la majorité des initiatives touchant notre secteur. OPTIC est Vice-président de la Grappe « TIC et Téléservices » de la Stratégie de Croissance Accélérée (SCA) du Gouvernement du Sénégal.

Le président d'OPTIC préside la Fondation des Incubateurs des TIC du Sénégal (FICTIS) qui a permis l'ouverture de l'incubateur CTIC de Dakar en 2011 en collaboration avec le programme Infodev de la Banque Mondiale.

Pour plus d'information : www.optic.sn

Présentation de JOKKOLABS

Issue de l'univers de l'open source et de la culture libre, inspirée par une alchimie mêlant "techlabs", "innovation hub", espace de coworking, incubateur et "think tank"...

Initiative privée à but non lucratif, Jokkolabs est un "action tank" indépendant qui identifie et supporte les idées innovantes des entrepreneurs de l'économie numérique & créative pour accélérer la compétitivité des nations et la prospérité pour tous.

"Jokko" est un terme wolof qui exprime les concepts de communication, de partage et d'intégration à une communauté. L'initiative Jokkolabs est porteuse de valeurs issues de la tradition africaine : c'est avant tout une aventure humaine.

Laboratoire d'idées tournées vers l'action, l'animation s'articule autour de plateformes virtuelles et d'espaces de coworking qui agissent comme centre d'innovation sociale et technologique. Première étape de cette initiative, Jokkolabs Sénégal a ouvert officiellement le premier espace de coworking d'Afrique de l'Ouest le 10/10/10 à Dakar.

L'initiative JOKKOLABS a pour vocation de :

- Donner la possibilité à tout type de professionnels de bénéficier d'un cadre de travail flexible qui favorise la créativité et l'innovation,
- Expérimenter et favoriser de nouvelles formes de partenariat, de collaboration et de travail dans l'esprit de la culture libre,
- Favoriser les échanges et la collaboration entre les Jokkoworkers, professionnels qualifiés et entreprenants, afin de générer des projets innovants;
- Vitrine des logiciels libres ouverte vers les acteurs de l'innovation et de l'industrie en général,
- Organiser des événements liés à la culture libre (open-source, open-innovation, open-économie, etc.) et à l'économie du savoir et de la créativité en direction de la communauté en vue d'être porteur de l'innovation technologique et sociale sur le territoire ;
- Stimuler une économie en réseau d'acteurs et l'internationalisation des membres de la communauté, notamment à travers le réseau mondial membre de la plateforme « visa coworking passeport » (plus de 200 espaces dans le monde).

Au Sénégal, Jokkolabs soutien notamment les communautés Mozilla, Drupal, Mobile Monday, Wiser Earth (développement durable), FALSE (gamers), Google Tech User Group, etc.

Jokkolabs est membre d'OPTIC / CNP Sénégal.

Pour plus d'information : www.jokkolabs.net

Présentation de TRG Group

The Ressource Group International LLC est un leader mondial présent dans le domaine de la Gestion de la Relation Client (GRC) et du BPO et dont le siège social se trouve à Washington DC.

Le Group développe ses activités aux Etats-Unis, au Canada, en Europe et en Asie, pour un bénéfice global de plus de 170 millions de dollars. Ses services incluent le conseil et l'assistance de la clientèle, les ventes, le marketing et la commercialisation des nouveaux produits.

The Resource Group International Holdings Ltd

+5000 employés | US$ +250M de chiffre d'affaires | +120 clients et 40% de croissance annuelle moyenne | Plus de 25 années d'experiences dans la gestion de la Relation Client à distance et l'outsourcing (Business Process Outsourcing)

Implantation géographique

Amérique du Nord | Philippines | Sénégal | Angleterre | Pakistan | Pérou |+20 centres de contacts | 8 pays | 6 langues parlées

Domaines d'expertise

- Avant-vente : Qualification base clients, détection de marchés / projets
- Vente : Acquisition et commercialisation
- Accroissement de Valeur : Service Clients, Support technique, Fidélisation…
- Anti-Churn : Rétention
- Support : Recouvrement ou relance

TRG GROUP SENEGAL est membre d'OPTIC

Pour plus d'information : www.trgcs.com

Présentation d'ASKANE

L'agence *Askane*, spécialiste des Etudes Webmarketing et de la Stratégie Web, accompagne les marques, les agences et les professionnels du tourisme dans la prise de décision et l'élaboration de leurs stratégies marketing & communication sur internet.

Notre équipe est composée de passionnés du web et des statistiques qui vous propose de vous aider à tirer profit des nouveaux usages liés au Web 2.0 par l'écoute de votre environnement, la prise de parole et l'évaluation de vos actions sur internet.

L'Agence Askane est membre de l'initiative Jokkolabs.

Pour plus d'information : http://agenceaskane.com/