

Télécentre Helpdesk

UNESCO, Paris, 22 au 24 Avril 2002

Typologie des Télécentres publics au Burkina Faso

Par

Ouédraogo Sylvestre
Président Yam Pukri



<http://yam-pukri.org>

Le Burkina Faso, est situé au cœur de l'Afrique Occidentale subsaharienne. Comme les autres pays actuellement à l'heure des libéralisations et des grands changements, on dénote une expansion foudroyante du secteur des télécommunications dans les grandes villes et dans les villes moyennes du pays.

Beaucoup reste cependant à faire si nous savons que le PNUD considère une télédensité d'une ligne pour 100 habitants comme acceptable, le Burkina Faso a une télédensité de 0.38 contre 0.6 dans l'ensemble de l'Afrique de l'Ouest. (données de l'Office National des Télécommunications 1999).

C'est pour cela que les accès collectifs tels les télé centres permettent à une grande partie de la population urbaine et rural d'avoir accès à un moyen de communication fiable et moins onéreuse.

Je vais tenter ici de classifier les différents types de télé centres que l'on peut trouver et aussi, expliquer comment les télé centres opèrent.

En terme de conclusion, je préciserai les besoins ressentis par ce secteur en matière de formation et d'équipement.

On trouve en général 4 principaux types d'accès en matière de communication :

- 1- Les télé centres urbains et villageois exclusifs
- 2- les télé centres combinés à des secrétariats publics
- 3- Les centres multiservices avec accès à Internet
- 4- Les cybercentres

1 :Les télécentres urbains et villageois exclusifs

Les accès exclusivement téléphoniques que l'on appelle généralement télécentre public. Ce type d'accès se rencontre tant en ville que dans les campagnes. Ces accès procurent à la population un moyen fiable pour communiquer, sans cet équipement, disent certains usagers, il aurait fallu se déplacer sur des distances de 5 à 35 kms pour transmettre son message.

Les distances sont donc raccourcis grâce au télécentre.

Dans les grandes villes comme Ouagadougou où d'un point à un autre on peut parcourir 15 à 17 Km, l'usage du téléphone permet d'économiser du temps et de l'énergie : on ne rend plus visite à chaque fois, on se téléphone.

Télé centre à
Ouagadougou
(maisonnette en bleu)



2- les télé centres combinés à des secrétariats publics

Le tableau suivant résume les différents types de télé centres combinés à d'autres services mais sans accès Internet.

Situé dans la capitale et dans les villes moyennes, Ces télé centres pas possèdent en général une machine mécanique et parfois, un fax en plus.

On y fait aussi de la domiciliation postale, c'est à dire qu'un client peut utiliser l'adresse postale de la maison pour envoyer et recevoir son courrier.

Tableau 2 : typologie des télé centres combinés à des secrétariats publics

Type d'accès	Equipements	Services fournis	Lieux d'implantation
Secrétariat public simple	<ul style="list-style-type: none"> • Machine mécanique • Boite postale 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique • Service courrier(domiciliation de courrier) 	Village et petites villes au Burkina Faso
Secrétariat public/télé centre semi-moderne	<ul style="list-style-type: none"> • Machine mécanique • Boite postale téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique • Service courrier(domiciliation de courrier) • Téléphone public 	Villes moyennes
Secrétariat public/télé centre semi-moderne	<ul style="list-style-type: none"> • Machine mécanique • Boite postale • Téléphone • Photocopie • fax 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique • Service courrier(domiciliation de courrier) • Téléphone public • Envoi réception fax 	Grandes villes

Télécentre simple



3- Les centres multiservices avec accès à Internet

La particularité de ce type d'accès est l'usage de l'ordinateur au lieu de la machine mécanique classique. On y fait du traitement de texte, envoi, réception de fax et aussi le service de courrier électronique. Très rarement, le client a accès à l'ordinateur ici : on y dénombre 1 à 2 ordinateurs en moyenne qui sont occupés alternativement pour le service email et pour les traitements de texte.

Tableau N° 3 : typologie des centres multiservices avec accès à Internet

Type d'accès	Equipements	Services fournis	Lieux d'implantation
Secrétariat public moderne avec accès Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Boite postale • Téléphone • Fax • Internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique avec logiciel de traitement de texte • Service courrier (domiciliation de courrier) • Téléphone public • Envoi réception fax • photocopie • Envoi - réception emails 	Villes et villes moyennes
Secrétariat public moderne avec possibilité de faire la navigation sur Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Boite postale • Téléphone • Fax 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique avec logiciel de traitement de texte • Service courrier (domiciliation de courrier) • Téléphone public • photocopie • Envoi réception fax • Envoi - réception emails • Navigation Internet • Formation en bureautique et Internet 	

4- Les cybercentres

Appelés aussi cybercafés, bien que l'on y vende rarement ce genre de boisson, ils servent en général à la navigation sur Internet et sont équipés de 5 à 15 ordinateurs. La facturation se fait par abonnement ou par décompte du temps utilisée.

Dans les cyber associatifs comme ceux de Yam Pukri, on y fait de la formation, et de l'assistance sur Internet en plus.

Tableau N° 4 : Typologie des cybercentres

Type d'accès	Equipements	Services fournis	Lieux d'implantation
Cybercentre	<ul style="list-style-type: none"> • Micro-Ordinateurs • Fax • téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Navigation, courrier électronique • Téléphonie 	
Cybercentre associatif	<ul style="list-style-type: none"> • Micro-Ordinateurs • Fax 	<ul style="list-style-type: none"> • Navigation Internet • Aide et information sur l'Internet • Formation à l'usage d'Internet et à la bureautique 	



Cybercentre de l'association Yam Pukri

5. Quelques observations.

Le fort développement des cybercentres et télé centres appelle à une analyse profonde pour comprendre les mécanismes de son expansion ainsi que les voies et moyens pour pérenniser cet essor.

On constate en général que le secteur informel y occupe une grande place et peu de gérants ont une formation conséquente tant en gestion qu'en technique de maintenance des équipements. Des efforts devront être développés pour renforcer la formation des animateurs des télé centres en Afrique et aussi leur donner un autre rôle qui est celui d'informateur et d'animateur de développement. En effet, par leur canal, beaucoup de messages pourront circuler plus facilement.

La mise en place de centres d'appui aux télécentres (formation conseils, aide en maintenance) est donc nécessaire.

Soulignons aussi que la rentabilité financière fait que les villages ne sont pas concernés par la téléphonie au Burkina. Seul l'effort des Ong tel CSDPPT en France tente cette expérience au Burkina par la mise en place de télé centres ruraux.

Annexes

Fiche synthétique d'appropriation sociale des NTICS au Burkina Faso : cas du télé centre à Boulsa province du Namentenga.

Titre	Le télécentre privé de Boulsa et son apport au désenclavement de la province.
Résumé Ou Sous Titre	Le télécentre de Boulsa est un service de communication téléphonique. Il est muni d'une seule ligne de téléphone et ne dispose pas d'ordinateur, pour satisfaire cette approche de la technologie nouvelle.
Mots clés	Télé Centre privé, désenclavement, téléphone rurale, accès collectifs au téléphone, cabine téléphonique
Lieu 1	Boulsa (Burkina - Faso)
Catégorie	Accès collectif, communication.
Thème :	accès public au téléphone à l'intérieur du Burkina Faso.
E-mail	Néant
Adresse	Télécentre privé de Boulsa : tél : 70-96-28
Informations recueillies par	Ouédraogo Hamadé
Auprès de :	Mme Kormodo et Monsieur
Date de création	Février 2000
Texte	<p>Le télécentre privé de Boulsa a un caractère commercial et social.</p> <p>Son caractère commercial se repose sur le fait que chaque appel téléphonique est payé en fonction du nombre de temps mis au cours de l'appel et de la destination du message.</p> <p>Ce télécentre privé étant l'unique dans la province du Namentenga se veut d'être considéré comme une entité à caractère social. Il permet aux habitants de boulsa de pouvoir appeler à n'importe quelle heure, en vue de résoudre leurs problèmes pressants. Quoi qu'on dise sur le coût onéreux de ce service, il faut reconnaître qu'il constitue un élément qui a participé au désenclavement de la communication difficile de Boulsa. Avant, il fallait effectuer 50 Km pour avoir accès à un téléphone public ou se référer au service provincial de l'ONATEL pour appeler. En cas d'urgence ou en cas de fermeture du service, il fallait se déplacer à 50 Km.</p>
Commentaire	Bien qu'étant un élément très important, il faut signaler que son utilisation n'est pas très intensif : quelques appels par jour. La ville n'étant pas très grande, on a besoin du téléphone surtout pour les appels extérieurs. Malgré la baisse des coûts du téléphone, il faut encore des efforts pour rendre le téléphone accessible et populaire.

Fiche d'enquête individuelle sur l'utilisation des Nouvelles Technologies : Cas de l'usage du téléphone par Monsieur BENBAMBA Boukary Chauffeur au Projet de Sécurité Alimentaire et Nutritionnel de Boulsa

Titre	Accès au télé centre privé de Boulsa
Résumé ou sous titre	Le télécentre privé de Boulsa constitue une fin de nos problèmes en matière de communication à l'extérieur. Hormis le côté lucratif pour le propriétaire, il joue un grand rôle de désenclavement de l'information par la communication.
Mots-Clefs	Amélioration du système de communication en province (Namentenga).
Lieu	Boulsa (Burkina-Faso)
Catégorie	Accès collectifs, télécentre communautaire
Mots clefs	télécentre
Thème	Thème : Améliorer le comportement social en matière de communication.
E-mail	Néant
Adresse	Tél 70-96-34 Boulsa
Informations recueillies par	Ouédraogo Hamadé
Auprès de	Monsieur BEMBAMBA Boukary Chauffeur au PSAN
texte	<p>Le télécentre privé de Boulsa est un joyau pour la population . Il a permis à qui que se soit de pouvoir appeler à l'extérieur comme à l'intérieur à tout moment.</p> <p>Cela permet au propriétaire de gagner en argent mais permet également aux citoyens de satisfaire un besoin, qui dans le temps se devait être satisfait à 50km de Boulsa (Pouytenga). S'il y a une possibilité d'améliorer les services de ce télécentre elle est la bienvenue.</p> <p>Nous suggérons d'ailleurs que d'autres personnes ou le propriétaire réagissent en ce sens.</p> <p>J'utilise en moyenne le téléphone 2 fois par semaine pour appeler à Ouagadougou chez des parents. Si je dois faire une visite à Ouagadougou, je me renseigne d'abord avant d'aller par téléphone pour ne pas rater mes rendez vous.</p>
Commentaires	<p>L'Etat a diminué les coûts de communication téléphoniques mais il est encore cher pour la plupart de la population. Il faut encore des efforts pour rendre le téléphone accessible ;</p> <p>Si on peut appeler facilement, il est difficile de pouvoir recevoir un coup de fil à l'extérieur au télé centre et c'est là tout le problème.</p>