



## TABLEAU DE BORD DES CENTRES PUBLICS D'ACCES A INTERNET



## Sommaire

Sommaire .....	2
Liste des sigles et abréviations .....	3
<b>1.1 Contexte général</b> .....	4
<b>1.2 Objectifs de la collecte</b> .....	4
<b>1.3 Méthodologie de collecte</b> .....	5
<b>2.1 Cartographie</b> .....	6
<b>2.2 Le personnel de centre</b> .....	7
<b>2.2.1 Les promoteurs</b> .....	7
<b>2.2.2 Les employés</b> .....	8
<b>3.1 Les ordinateurs</b> .....	8
<b>3.1.1 Les ordinateurs portables</b> .....	8
<b>3.1.2 Les ordinateurs de bureau</b> .....	9
<b>3.1.3 Les photocopieuses</b> .....	10
<b>3.1.4 Les scanners</b> .....	10
<b>3.1.5 Les imprimantes</b> .....	11
<b>3.1.6 Les onduleurs</b> .....	12
<b>3.2. Mode de connexion à internet</b> .....	13
<b>4.1 Un faible taux de location et un fort usage de logiciel de gestion</b> .....	14
<b>4.2 La tenue d'une comptabilité</b> .....	14
<b>4.3 Profil des gérants de centres</b> .....	14
<b>4.4 Chiffres d'affaires et investissements</b> .....	15
<b>4.4 Tarifs et type de clientèle</b> .....	16
<b>4.5 Type d'activité menée</b> .....	17
<b>4.6 Difficultés et perspectives</b> .....	17
<b>4.6.1 Difficultés des centres</b> .....	17
<b>4.6.2 Les perspectives des cybers centres dans les 3 prochaines années</b> .....	19
ANNEXES .....	21

## Liste des sigles et abréviations

**TIC** : Technologies de l'Information et de la Communication

**MDENP** : Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes

## **I. CONTEXTE GENERAL ET PRESENTATION DE L'ENQUETE**

### **1.1 Contexte général**

Depuis le début des années 2000, le Burkina Faso connaît une prolifération des entreprises évoluant dans le secteur des télécom/TIC et la création de groupements professionnels en lien avec ces dernières et ayant pour objectifs la défense de leurs intérêts. En mai 2015, La Chambre de Commerce et d'Industrie dénombrait 2980 entreprises légalement créées dans ce secteur, soit 4,34% de l'ensemble des entreprises légales. Ces dernières évoluent dans le domaine du conseil, des télécommunications, du génie logiciel, du multimédia,... Parmi les établissements de ce type figurent les centres d'accès communautaires communément appelés cyber centres.

Un centre public d'accès à internet est un espace qui propose des activités d'initiation ou de perfectionnement variées et encadrées dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication, ceci à des coûts abordables. Les autres activités pratiquées dans un centre incluent la navigation sur internet, les premiers usages de l'ordinateur, la bureautique (Word, Excel et équivalents),...

Au Burkina Faso, une fraction de la population, (surtout jeune) apprend à se familiariser avec certains outils TIC (ordinateurs, internet) via des centres communautaires. Une enquête conduite en 2014 sur l'usage et l'accès aux TIC dans les milieux scolaire, étudiantin et de l'administration publique des villes de Ouagadougou, Kaya et Pô a révélé que : 9,2% des 4237 élèves interrogés, 21,9% des 405 étudiants sondés et 13,4% des 291 agents enquêtés de l'administration publique ont essentiellement accédé à internet via les cybercafés durant les trois mois ayant précédé l'enquête. Selon les résultats de l'Enquête Multisectorielle Continue (enquête sur les conditions de vie des ménages) menée en 2014, 25,7% des individus de plus de 15 ans ont accédé à internet dans ces centres.

Malgré le rôle important joué par ces structures dans le dispositif de vulgarisation des TIC au Burkina Faso, des observations semblent montrer des défis énormes à les pérenniser car ces établissements sont caractérisés par des taux de mortalité élevés. Une meilleure connaissance de l'état des lieux des cybers centres permettra au ministère en charge des TIC de mieux exercer ses attributions qui concernent entre autres la promotion des usages des TIC et la gouvernance du secteur dont font partie les cybers centres.

### **1.2 Objectifs de la collecte**

L'objectif global du recensement des cybercafés et autres centres assimilés vise à établir une cartographie complète de ces structures. Plus précisément, il s'agira de :

- avoir une liste exhaustive des cybercafés présents sur le territoire ;
- dresser une cartographie des cybercafés recensés (infrastructures, usage des TIC, clientèle,..) ;

- Etablir un profil des emplois créés par ces cybercafés ;
- Evaluer les perspectives et défis de ces établissements.

### 1.3 Méthodologie de collecte

Les localités ciblées sont : Ouagadougou, Bobo Dioulasso, Koudougou, Tenkodogo, Ouahigouya, Dédougou, Fada N’Gourma et Banfora. Elles ont été choisies selon leur importance économique et démographique (chefs-lieux de régions) et selon le budget disponible pour l’enquête.

Pour la constitution de l’échantillon, la méthode boule de neige a été utilisée. A partir d’une liste initiale constituée avec des données fournies par le Secrétariat Permanent de la Semaine Nationale de l’Internet et des autres TIC, nous avons formé progressivement l’échantillon d’étude.

Le questionnaire a porté sur diverses rubriques comme les caractéristiques des centres enquêtés, des promoteurs, des infrastructures, des formations offertes aux clients, des autres activités. La collecte fut mobile, c’est-à-dire réalisée avec des appareils électroniques (IPAD, tablette,...). Le questionnaire de collecte a été déployé sur ces outils via l’application CsEntry. Le mode d’entretien utilisé est le face à face. Les données stockées sur les appareils ont été envoyées par voie électronique. Ce mode de collecte a permis de réaliser des gains de temps (pas de phase de saisie).

Le tableau ci-après dresse la répartition des 85 centres enquêtés :

Localités	Nombre de centres
<b>Ouagadougou</b>	40
<b>Bobo Dioulasso</b>	18
<b>Koudougou</b>	7
<b>Dedougou</b>	6
<b>Tenkodogo</b>	3
<b>Banfora</b>	3
<b>Fada N’Gourma</b>	5
<b>Ouahigouya</b>	3
<b>Total</b>	85

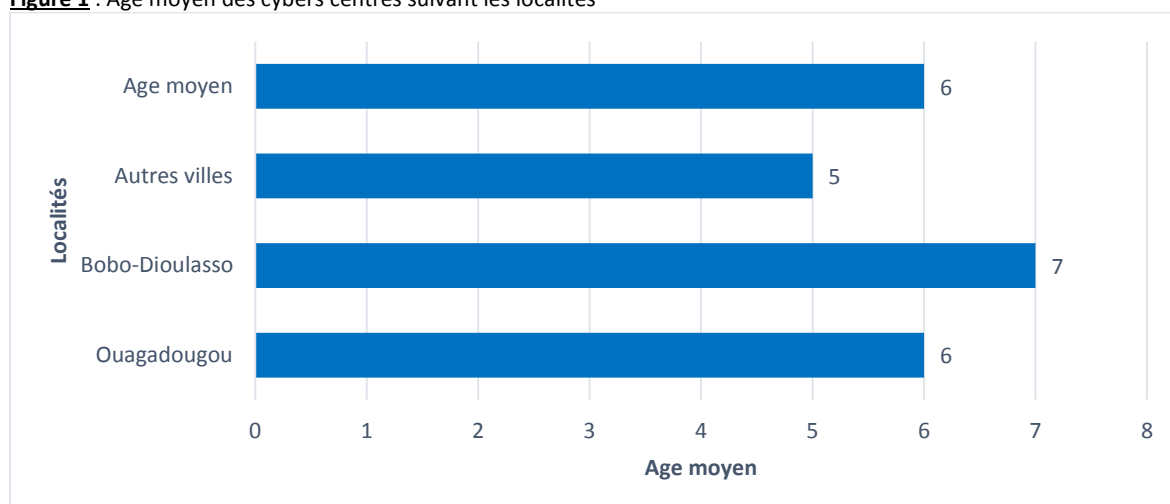
## II. PROFIL DES SONDÉS

### 2.1 Cartographie

Les cybers centres présentent différentes caractéristiques.

De façon générale, l'âge moyen des cybers centres est de six (6) ans. Cette moyenne varie d'une localité à une autre. Ainsi, à Bobo-Dioulasso cette moyenne est la plus élevée (07 ans), alors qu'elle est de six (6) ans et cinq (5) ans respectivement à Ouagadougou et dans les autres localités.

**Figure 1** : Age moyen des cybers centres suivant les localités



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Suivant le statut du centre, on note que l'initiative de leur création est d'abord venue du secteur public (2006), ensuite du monde associatif (2007) et enfin du secteur privé.

Par ailleurs, on observe dans le tableau ci-dessous que la majorité des cybers centres enquêtés sont d'initiative privée (88,20%), suivie de ceux d'initiative publique (07,10%) et enfin de ceux du monde associatif (04,70%). Les initiatives privées sont plus nombreuses dans les villes de Ouagadougou et Bobo-Dioulasso (plus de 90%) par rapport aux autres localités (environ 78%).

**Tableau 1** : Statut du centre à travers les localités

Localité	Statut du centre							
	Privé		Public		Associatif		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
<b>Ouagadougou</b>	37	92,50%	2	5%	1	2,50%	40	100%
<b>Bobo-Dioulasso</b>	17	94,40%	1	5,60%	0	0,00%	18	100%
<b>Autres villes</b>	21	77,80%	3	11,10%	3	11,10%	27	100%
<b>Total</b>	75	88,20%	5	7,10%	4	4,70%	85	100%

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

En somme, la cartographie des cybers centres révèle que leur âge moyen de création est de six (06) ans, et que la majorité des cybers centres sont d'initiative des privés.

## 2.2 Le personnel de centre

### 2.2.1 Les promoteurs

Il ressort qu'à Ouagadougou et dans les autres localités, environ  $\frac{3}{4}$  des promoteurs sont des personnes physiques ; et qu'à Bobo-Dioulasso, l'intégralité des promoteurs demeurent des personnes physiques.

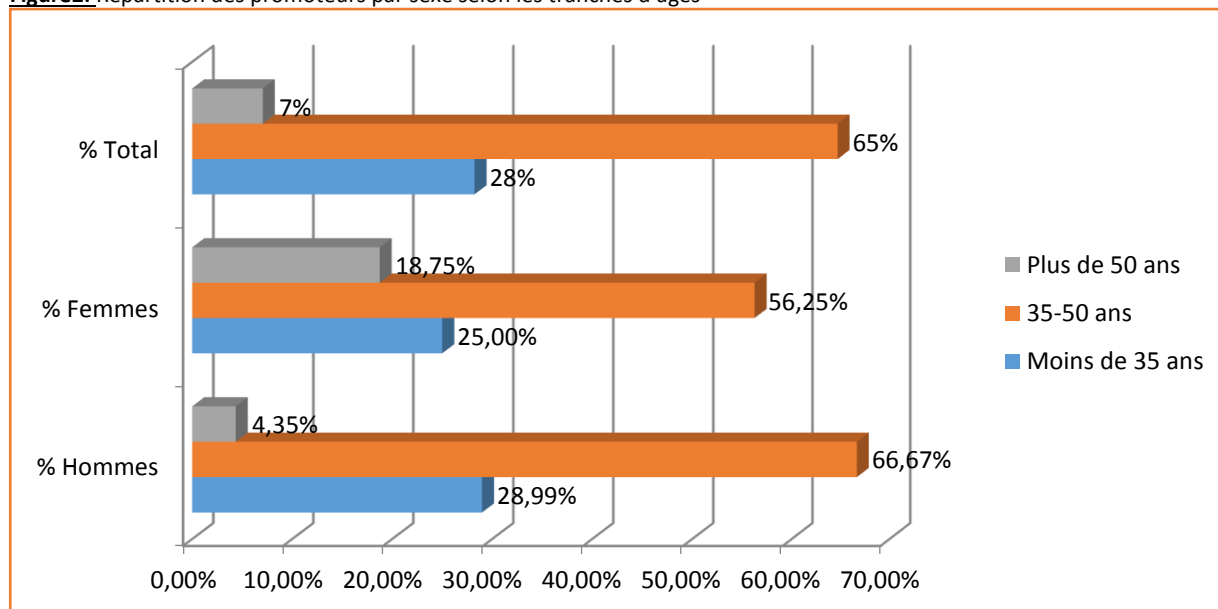
**Tableau 2** : Répartition des promoteurs des cybers centres par types selon les villes.

Localités	Type du promoteur		
	Personne physique	Personne morale	Total
	Fréquences(en %)	Fréquences(en %)	Fréquences(en %)
Ouagadougou	77,50	22,50	100
Bobo-Dioulasso	100,00	0,00	100
Autres villes	77,80	22,20	100

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Le diagramme ci-dessous montre que selon les tranches d'âges, les promoteurs de 35 à 50 ans sont les plus nombreux environ  $\frac{2}{3}$ , suivie des moins de 35 ans (environ  $\frac{1}{4}$ ) et des plus de 50 ans (moins de  $\frac{1}{10}$ ). Il apparaît que la classe d'âge des 35-50 ans est prédominante avec respectivement 56,25% pour les femmes et 66,67% pour les hommes ; suivie des moins de 35 ans dont la ventilation par sexe donne 28,99% pour les hommes et 25,00% pour les femmes. Enfin, avec 4,35% pour les hommes et 18,75% pour les femmes vient la classe des plus 50 ans.

**Figure2:** Répartition des promoteurs par sexe selon les tranches d'âges



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

## 2.2.2 Les employés

Le tableau croisé ci-après montre que la répartition entre employés et le chiffres d'affaires réalisé par les cybers centres est disparate. Ainsi 67% des cybers centres ont moins de 5 employés. L'effectif des employés tend à progresser lorsque le chiffre d'affaire s'accroît sauf dans les cybers centres dont le chiffre d'affaire dépasse 8 millions ; 11% de l'ensemble des cybers emploie un seul employé et ce dernier accomplit plusieurs tâches à la fois: la gérance, le secrétariat, la comptabilité, la maintenance du centre,...

**Tableau 3** : Répartition du nombre d'employé(en %) des cybers centres selon leur chiffre d'affaire.

Chiffre d'affaire des cybers	Moins de 5 employés (%)	6 à 10 employés (%)	de 11 à 20 employés (%)	plus 20 employés (%)	total
Moins de 1 million	75	17	8	0	100
[1 ; 5 millions [	63	19	12	6	100
[5 ; 8 millions [	62	0	25	13	100
Plus de 8 millions	100	0	0	0	100
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Hormis les gérants sur les 179 employés de l'ensemble des établissements enquêtés, 90% sont salariés. De plus, 59% ont un niveau secondaire, 34 % un niveau supérieur et 51% ont une compétence dans le domaine des TIC.

## III. LE MATERIEL DE TRAVAIL

Le matériel utilisé dans les cybers centres est constitué d'ordinateur, d'imprimante, d'onduleur, de photocopieuse et de scanner.

### 3.1 Les ordinateurs

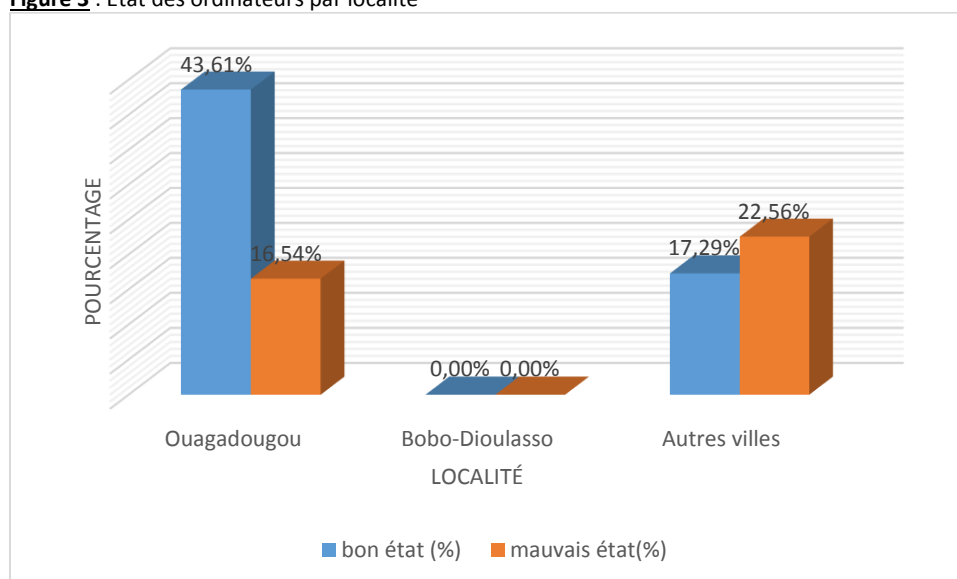
#### 3.1.1 Les ordinateurs portables

De façon générale, la répartition du parc d'ordinateurs portables se présente comme suit : Ouagadougou : 60,15% ; Bobo-Dioulasso : 0% ; et Autres villes : 39,85%.

Il apparaît dans le graphique ci-dessous que seule Ouagadougou (72,50%) a un taux d'ordinateurs portables en bon état supérieur à la moyenne tandis que c'est la tendance inverse dans les autres villes (43,39%).



**Figure 3** : Etat des ordinateurs par localité



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

### 3.1.2 Les ordinateurs de bureau

Dans l'ensemble, la répartition des ordinateurs fixes se présente comme suit : privé : 78,64% ; public : 10,85%; et Associatif : 10,50 %.

Il apparaît dans le graphique ci-dessous que selon le statut du cyber-centre, ceux relevant du privé (62,71%) et ceux du monde associatif (70,97%) ont un taux d'ordinateurs fixes en bon état supérieur à la moyenne tandis que c'est la tendance inverse du côté de ceux du public (47,66%).

**Tableau 4** : Etat des ordinateurs fixes suivant le statut du centre (a)

le statut du centre	Bon état		Etat moyen		total
	Effectif	%	Effectif	%	
Prive	582	62,72%	346	37,28%	928
Public	61	47,66%	67	52,34%	128
Associatif	88	70,97%	36	29,03%	124
<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>61,95%</b>	<b>449</b>	<b>38,05%</b>	<b>1180</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

De façon générale, plus de la moitié des ordinateurs de bureau (62%) sont en bon état. Par ailleurs, on note que parmi les ordinateurs jugés en bon état, environ 80% appartiennent à des cybers centres privés, contre environ 8% et 12% respectivement pour le public et le monde associatif.

**Tableau 5** : Etat des ordinateurs fixes suivant le statut du centre (b)

le statut du centre	Bon état		Etat moyen		total
	Effectif	%	Effectif	%	
Prive	582	79,62%	346	77,06%	928
Public	61	8,34%	67	5,68%	128
Associatif	88	12,04%	36	3,05%	124
<b>Total</b>	<b>731</b>	<b>100,00%</b>	<b>449</b>	<b>38,05%</b>	<b>1180</b>

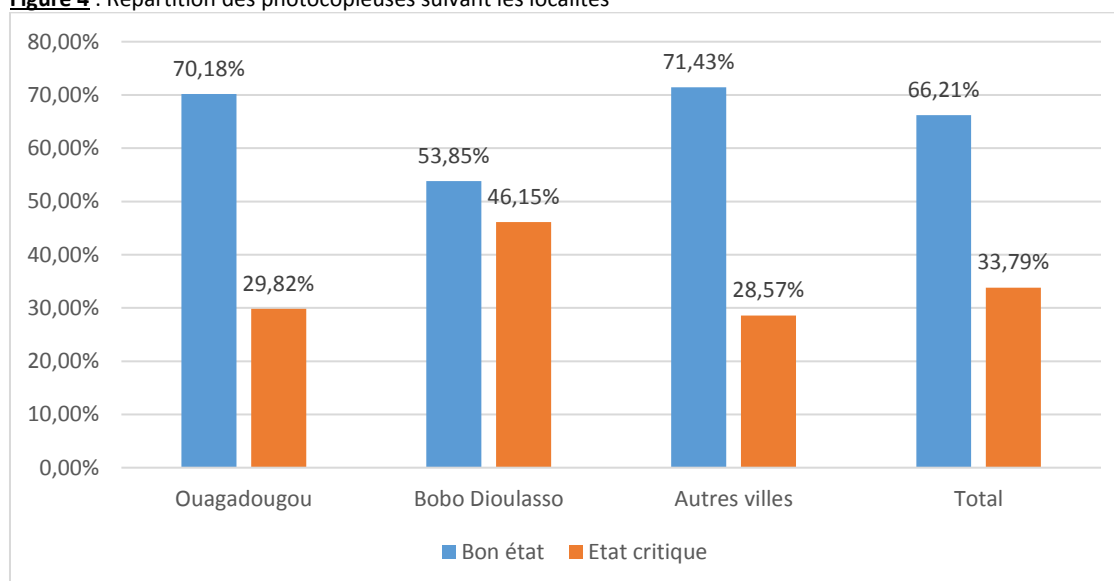
Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

De façon générale, la répartition du parc d'ordinateurs (fixe et portable) est de 44,4% à Ouagadougou contre 37,17% dans les autres villes et 18,43% à Bobo-Dioulasso. Par ailleurs, Ouagadougou (68,26%) et les autres villes (60,65%) ont un taux d'ordinateurs en bon état supérieur à la moyenne tandis que c'est la tendance inverse à Bobo-Dioulasso (48,76%).

### 3.1.3 Les photocopieuses

Dans l'ensemble, 2/3 des photocopieuses utilisées dans les cybers centres sont en bon état. Par ailleurs, on constate que dans le graphique ci-dessous, le parc de photocopieurs dans les établissements de Ouagadougou (70,18%) et des autres villes (71,43%) sont en bon état de fonctionnement, ce qui n'est pas le cas à Bobo-Dioulasso où seulement un photocopieur sur deux est fonctionnel.

**Figure 4** : Répartition des photocopieuses suivant les localités



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

### 3.1.4 Les scanners

Environ 60% des scanners des cybers centres sont en bon état de fonctionnement. On note une grande disparité entre les villes de Ouagadougou et Bobo-Dioulasso d'une part, et les autres villes d'autre part.

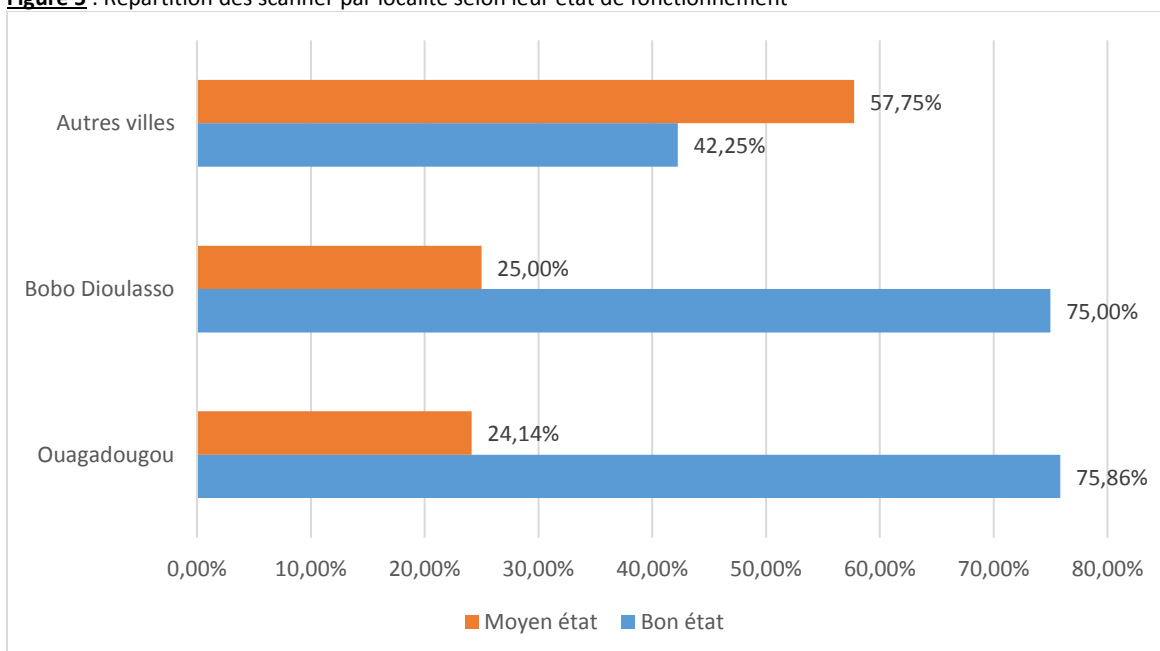
**Tableau 6** : Répartition des scanners selon leur état de fonctionnement par localité

Localité	Bon état	Moyen état	Total
<b>Ouagadougou</b>	29,53%	9,40%	38,93%
<b>Bobo Dioulasso</b>	10,07%	3,36%	13,42%
<b>Autres villes</b>	20,13%	27,52%	47,65%
<b>Total</b>	<b>59,73%</b>	<b>40,27%</b>	<b>100,00%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Par ailleurs, comme il apparaît dans la figure ci-après, trois quarts (¾) des scanners à Ouagadougou et Bobo-Dioulasso sont en état de fonctionner correctement contre environ un scanner sur deux dans les autres villes. Cela serait dû certainement à la forte demande de scannage dans les grandes villes par rapport aux autres localités.

**Figure 5** : Répartition des scanner par localité selon leur état de fonctionnement



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

### 3.1.5 Les imprimantes

De façon générale, on note que 7 imprimantes sur 10 sont en bon état de fonctionnement (cf. tableau ci-dessous), et environ 3/5 de celles-ci sont localisées à Ouagadougou et Bobo-Dioulasso.

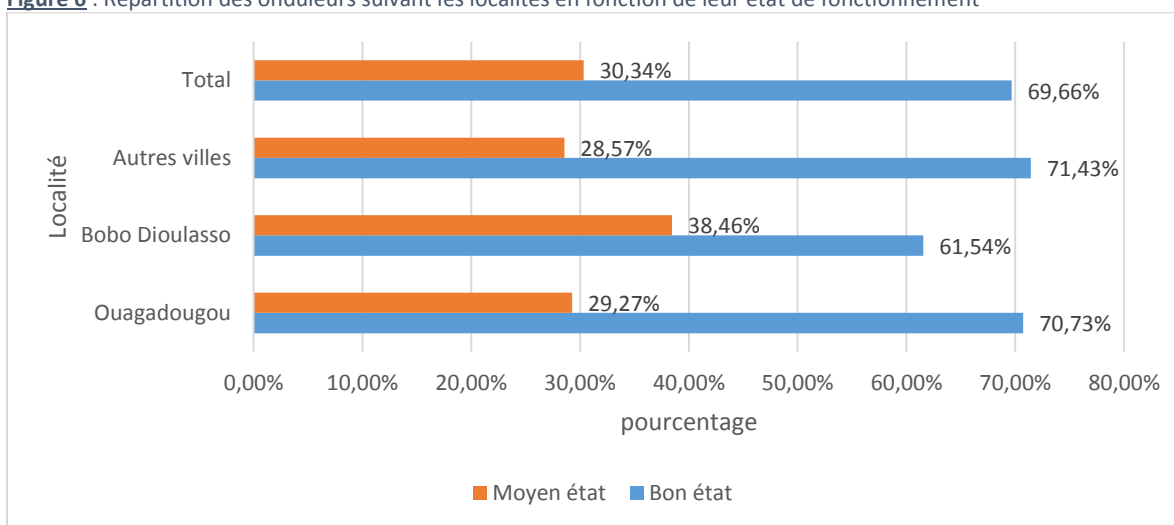
**Tableau 7** : Etat des imprimantes selon la localité

Localité	Bon état	Moyen état	Total
Ouagadougou	32,58%	13,48%	46,07%
Bobo Dioulasso	8,99%	5,62%	14,61%
Autres villes	28,09%	11,24%	39,33%
<b>Total</b>	<b>69,66%</b>	<b>30,34%</b>	<b>100,00%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Suivant les localités, on constate que le parc d'imprimantes à Ouagadougou et dans les autres villes est relativement semblable. On y constate qu'au moins 70% des imprimantes sont en bons état contre 61% à Bobo-Dioulasso.

**Figure 6** : Répartition des onduleurs suivant les localités en fonction de leur état de fonctionnement



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

### 3.1.6 Les onduleurs

Il apparaît que dans l'ensemble, la majorité des onduleurs sont dans un état critique (54,23%). Cet état de fait est particulièrement accru à Ouagadougou et dans les autres localités.

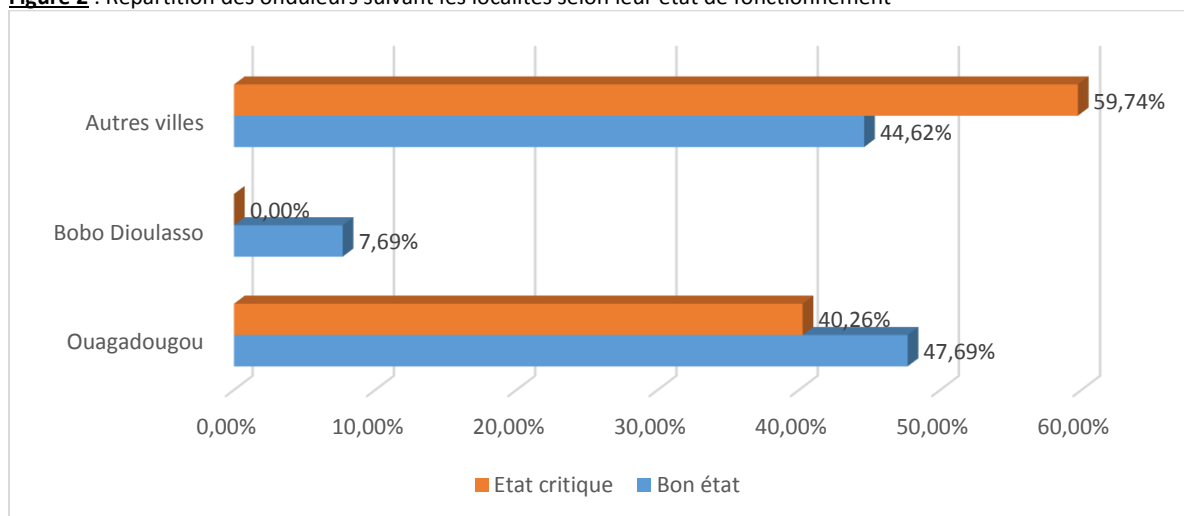
**Tableau 8** : Répartition des onduleurs suivant les localités selon leur état de fonctionnement (a)

Localité	Bon état	Etat critique	Total
Ouagadougou	21,83%	21,83%	43,66%
Bobo Dioulasso	3,52%	0,00%	3,52%
Autres villes	20,42%	32,39%	52,82%
<b>Total</b>	<b>45,77%</b>	<b>54,23%</b>	<b>100,00%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Dans les autres villes ainsi qu'à Ouagadougou, environ un onduleur sur deux est dans un état critique.

**Figure 2** : Répartition des onduleurs suivant les localités selon leur état de fonctionnement



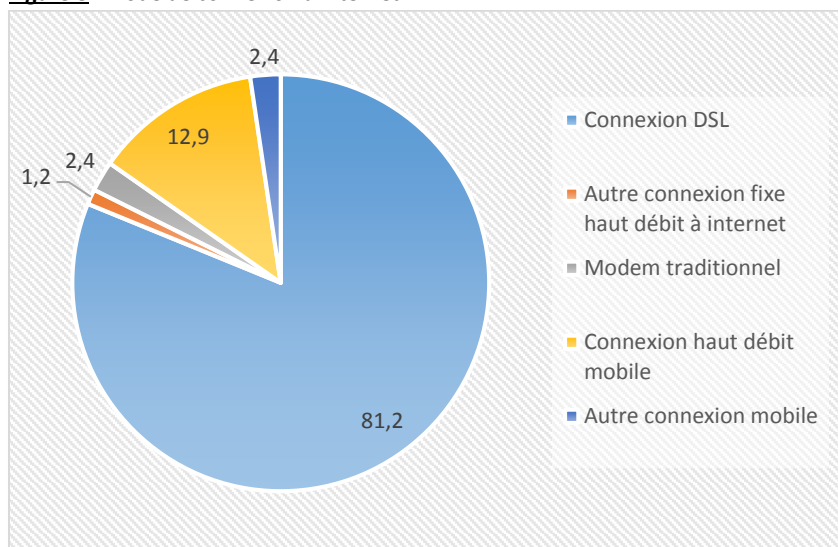
Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

### 3. 2. Mode de connexion à internet

L'accès à internet constitue le cœur de métier des cybers centres. Le mode de connexion le plus utilisé est le DSL ((XDSL, ADSL, SDSL), usité par 81,2% des centres suivi par la connexion haut débit mobile (12,9%). Les autres types de connexion comme le modem sont marginaux. Par ailleurs, les débits offerts dans les centres se répartissent comme suit : moins de 512 ko (25,88%), 512 ko (36,5%), plus de 512 ko (37,64%).

Pour ce qui concerne la vitesse de connexion, seule une minorité de gérants de cybers (16,5%) sont satisfaits par la qualité de la connexion offerte.

**Figure 8** : mode de connexion à internet



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

## IV. GESTION DES CYBERS CENTRES

### 4.1 Un faible taux de location et un fort usage de logiciel de gestion

Le tableau ci-dessous donne le statut d'occupation des locaux des cybers centres à travers les trois grandes localités. On constate que la plupart des promoteurs ne disposent pas de leur propre local seulement 3.5% en sont propriétaires.

Tableau 9 : Possession d'un logiciel de gestion selon la localité

		Disposez-vous d'un logiciel de gestion de cybercafé ?			
		Oui		non	
		Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne
Localité	Ouagadougou	37	92,5%	3	7,5%
	Bobo Dioulasso	15	83,3%	3	16,7%
	Autres villes	23	85,2%	4	14,8%
	Total	75	88,2%	10	11,8%

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Un logiciel de gestion est un ensemble d'applications informatiques destinée à aider les usagers à effectuer des tâches. Il permet une gestion centralisée à travers un suivi plus efficient, une maintenance accrue du système, une meilleure productivité, .....

Parmi les 85 entreprises qui se sont prêtées aux questionnaires, une grande partie de ces centres (88,2%) utilisent de façon régulière un logiciel de gestion. Dans la ville de Ouagadougou, la quasi-totalité des cybers utilise un logiciel de gestion.

### 4.2 La tenue d'une comptabilité

La tenue d'une comptabilité régulière permet une gestion plus efficace du portefeuille du centre afin de mesurer le seuil de rentabilité, faire face aux différentes dépenses, difficultés et remédier aux insuffisances. La majorité des centres soit 87,7% se prêtent à cet exercice ; ce taux est plus élevé à Bobo Dioulasso qu'ailleurs.

### 4.3 Profil des gérants de centres

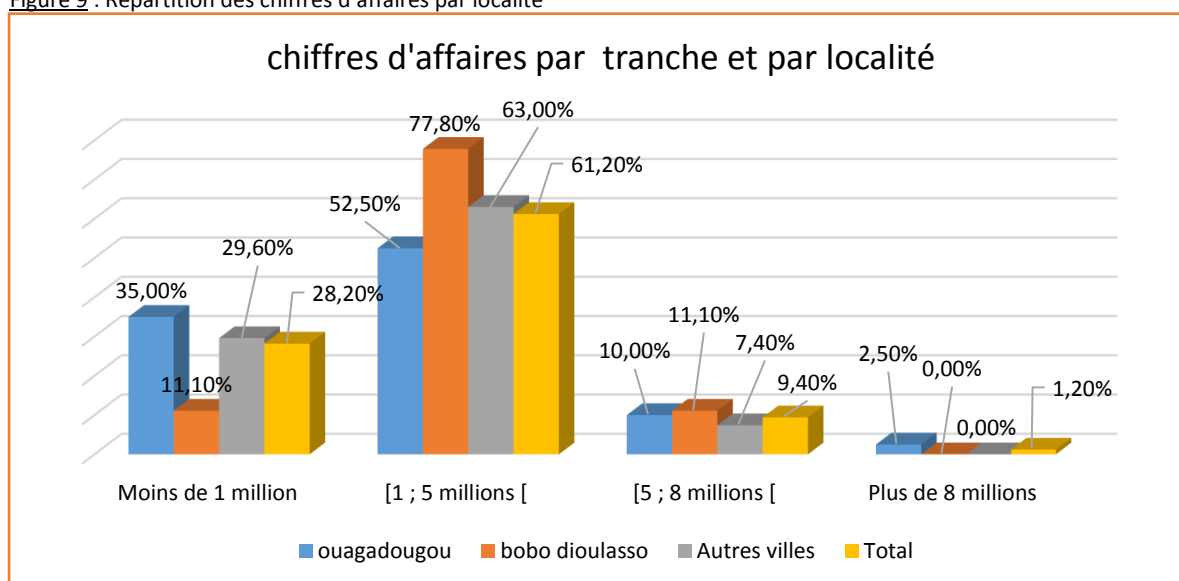
Pour ce qui concerne le profil des gérants, on constate que 65,5% des gérants des cybers sont des hommes et 34,5%, des femmes. Selon le niveau d'instruction, plus de la moitié des gérants de cyber ont un niveau secondaire et 37,6% un niveau supérieur. Parmi les gérants de sexe féminin 10,3% ont un niveau primaire contre 1,8% de sexe masculin.

#### 4.4 Chiffres d'affaires et investissements

L'étude révèle qu'environ 61% des cybers sondés ont un chiffre d'affaire compris entre 1 et 5 millions de FCFA, 28,20% ont un chiffre d'affaire inférieur à un million et environ 10% plus de 5 millions. Ces 10% sont concentrés dans les deux principaux pôles du Burkina que sont Ouagadougou et Bobo Dioulasso.

Par ailleurs, il faut noter que la tenue d'une comptabilité régulière et la possession d'un logiciel de gestion semblent liées au chiffre d'affaire. En effet, huit cybers centres sur 9 dont le chiffre d'affaire est supérieur à 5 millions disposent d'une comptabilité régulière ainsi qu'un logiciel de gestion.

Figure 9 : Répartition des chiffres d'affaires par localité



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Pour ce qui concerne les investissements, l'on note que pour 2015, les cybers ont investi en moyenne 1,14 millions dans l'acquisition de matériel informatique, la construction ou l'agrandissement de bâtiment,... Ces investissements sont plus élevés dans la capitale (1,5 millions) et plus faibles dans la seconde ville du pays (0,56 million). Selon le statut du centre, les centres de type associatifs ont plus investi que les autres types.

Tableau 10 : Investissements en fonction de la localité

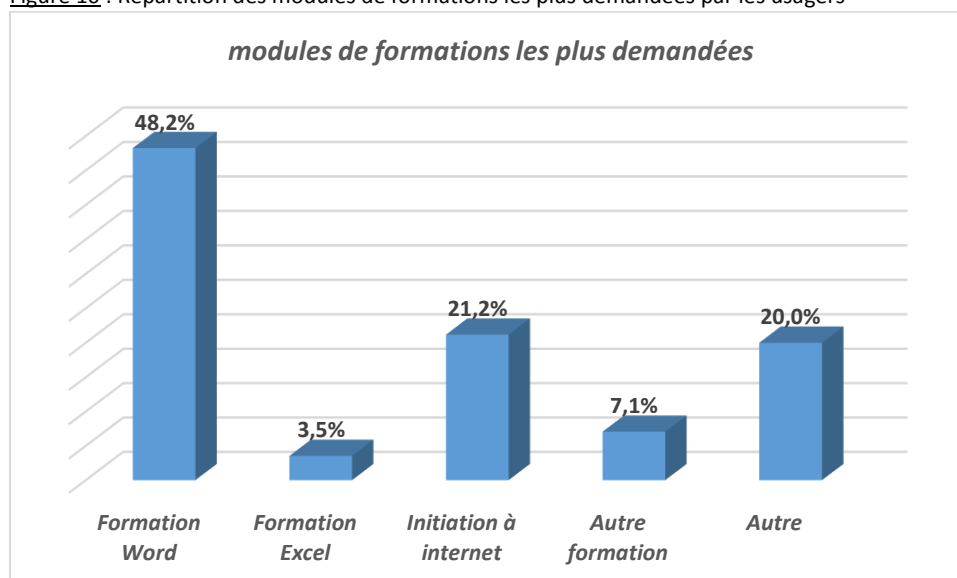
Localité	montant moyen consacré aux investissements en TIC en million
Ouagadougou	1,5
Bobo Dioulasso	0,56
Autres villes	0,88
Total	1,14

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

#### 4.4 Tarifs et type de clientèle

Les tarifs varient d'un centre à un autre selon la durée de connexion. La plupart des cybers dispose d'une tarification dégressive selon cette durée. Les tarifs moyens de 30, 60 et 120 mn de navigation à internet dans les cybers café sont respectivement de 160 FCFA, 267 FCFA et 506 FCFA. Ces tarifs moyens sont inférieurs aux tarifs moyens du Bénin car une étude similaire réalisée en 2010 au Bénin fait ressortir que l'indicateur du tarif moyen d'une heure de navigation dans un cyber café au Bénin est de 332 FCFA. Par ailleurs, il est à noter que plus de 60% des cybers fonctionnent sept jours sur sept et 36% des cybers six jours sur sept.

Figure 10 : Répartition des modules de formations les plus demandées par les usagers



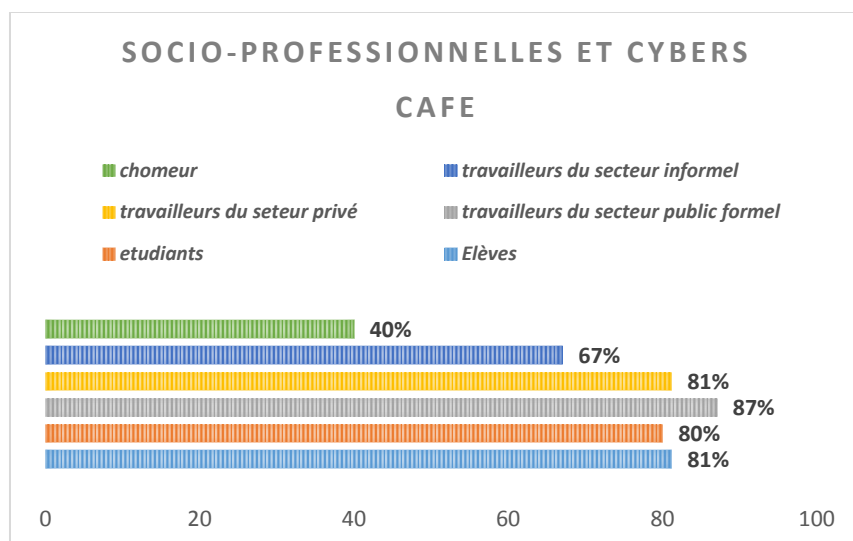
Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Les cybers centres dont l'activité principale est l'accès à internet est aussi le lieu d'apprentissage à l'usage des TIC (internet, rudiments d'informatique,...). Ainsi, les centres sont sollicités dans l'initiation des modules ci-après :

- 48,2% pour la formation Word ;
- 21,2% pour l'initiation à internet ;
- 3,5% pour la formation Excel ;
- 7,1% pour les autres initiations (Access, ordinateur,...) ;
- 20% pour d'autres types de formation



Figure 11 : Type de clientèle des centres



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Plusieurs couches socio professionnelles fréquentent ces points. Ainsi, 67% de ces derniers sont pris d'assaut par les travailleurs du secteur informel, 80% par ceux des secteurs publics et privés formels et 87% par les élèves et les étudiants.

#### 4.5 Type d'activité menée

Tableau 11 : Activité menée selon la localité

	Précisez la première activité qui mobilise le plus votre centre				
	Secrétariat/Photocopie/ Impression	Navigation internet	Vente de matériels	Formation	Autres
	Effectif	Effectif	Effectif	Effectif	Effectif
<b>Ouagadougou</b>	12	22	2	3	1
<b>Bobo Dioulasso</b>	11	6	1	0	0
<b>Autres villes</b>	5	14	1	7	0
<b>Total</b>	28	42	4	10	1

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

#### 4.6 Difficultés et perspectives

##### 4.6.1 Difficultés des centres

La pérennisation des centres d'accès à internet dépendant de leur rentabilité, cela a conduit plusieurs établissements à une diversification des activités qu'ils entreprennent. Plusieurs facteurs (la mauvaise qualité de la connexion, la vétusté des équipements, les délestages, les problèmes de maintenance) impactant négativement la rentabilité des services de connexion à internet conduisent à un résultat plutôt surprenant : 49,4% des cybers ont comme activité première la connexion internet, 32,9%, le secrétariat, 4% la vente de matériel informatique

et 10% la formation aux modules informatique. Pour ce qui concerne la seconde activité qui mobilise le plus les centres, l'on retiendra :

- 42,4% pour les services de secrétariat /photocopie/impression à la clientèle
- 37,6% pour la connexion internet aux usagers
- 4,7 % seulement pour la vente du matériel informatique et/ou article de fournitures et accessoires
- 10,6 % pour les modules de formation à l'utilisation des outils informatiques.

Tableau 11 : Statut de centre et financement

Statut du centre	cybers enquêtés	cybers en difficulté de financement de leurs activités	cybers ayant accès aux crédits	Cybers soutenus par les établissements financiers	Cybers soutenus par les personnes physiques
<b>Prive</b>	75	55	15	3	12
<b>Publique</b>	6	4	0	0	0
<b>Associatif</b>	4	2	0	0	0
<b>Total</b>	85	61	15	3	12

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Le tableau ci-dessus fait cas des difficultés de financement des activités rencontrées par les promoteurs selon le statut des centres. 71,8% des promoteurs des cybers enquêtés éprouvent des difficultés liées aux financements de leur activité. Selon le statut des cybers, on constate que les cybers qui éprouvent plus de difficultés financières sont les cybers privés soit 73,3%. Cela pourrait s'expliquer par les faibles taux d'accès aux crédits. Seulement 15 cybers sur les 75 ont accès aux crédits. Cette étude révèle que les établissements financiers tels que les banques et les structures de microfinance n'accompagnent pas les promoteurs des cybers centres.

Les autres difficultés que rencontrent les centres sont entre autres les délestages, la mauvaise qualité de connexion et les problèmes de maintenance. Le délestage est une menace au développement de l'activité des cybers. On constate à travers ce graphique que plus de trois quart (3/4) des cybers enregistrent une forte baisse de fréquentation des usagers à cause de ce mal car la plupart ne dispose pas de relais. Le manque à gagner induit par ce mal est estimé à 124 869 frs par cyber et par an.

La qualité de connexion est aussi l'une des causes majeures qui freine les activités des cybers centres. Le graphique révèle que 67,10% des promoteurs affirment être victimes d'une forte baisse de sa clientèle due à l'instabilité et à la mauvaise qualité de la connexion internet : l'impact financier moyen se chiffrerait à 119 000 frs par an et par cyber.

Tableau 12 : Effet sur la clientèle des problèmes conjoncturels

	Effet sur la clientèle							
	Forte baisse		Baisse moyenne		Faible baisse		Total	
	Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne
<b>Délestage</b>	66	77,6%	13	15,3%	6	7,1%	85	100,0%
<b>Problèmes de connexion</b>	57	67,1%	17	20,0%	11	12,9%	85	100,0%
<b>Problèmes de maintenance</b>	23	27,1%	19	22,4%	43	50,6%	85	100,0%

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

#### 4.6.2 Les perspectives des cybers centres dans les 3 prochaines années

L'enquête s'étant penchée sur les intentions des entreprises en matière d'équipement TIC pour les 3 prochaines années, il en ressort que :

- 46% des promoteurs de cyber ambitionnent renouveler leur parc informatique actuel;
- 23,5% veulent acquérir de nouveaux ordinateurs ; et
- 11,7% souhaitent la maintenance de leur parc informatique.

En termes de perspectives sur la connexion internet :

- 87,1% souhaitent augmenter leur débit ; et
- 9,4% projettent changer de mode de connexion.

En ce qui concerne la gestion des ressources humaines:

- 58,8% des promoteurs désirent renforcer les capacités des employés ; et
- 41,2% veulent augmenter l'effectif des employés.

Le sentiment des promoteurs enquêtés sur l'évolution de la clientèle dans les trois années à venir semble mitigé. En effet, les deux cinquième (44,7%) de ces derniers estiment que le nombre de clients subira une hausse contre environ 37% qui estiment qu'il connaîtra une baisse.

Au regard de l'évolution actuelle de l'environnement des cybers, 83,5% des promoteurs comptent certainement poursuivre l'exploitation des centres d'accès à internet dans les trois années à venir contre 2,4% pessimistes.

## V. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

La présente étude révèle les enseignements suivants :

- les cybers sont un lieu de passage de plusieurs catégories socio-professionnelles ;
- la rentabilité de ces établissements est sujette à caution : très peu de centres (3/85) ont des chiffres d'affaires excédant 8 millions ; en fait, l'activité est plombée par de nombreux problèmes (mauvaise qualité de la connexion internet, difficultés de financement, délestages récurrents,...) ;
- la stratégie de survie des cybers consiste en la diversification des activités : outre la navigation sur internet, des activités comme le secrétariat, la maintenance informatique, le commerce de matériel informatique et la formation des usagers y sont aussi pratiquées ;
- l'optimisme affiché de 83,5% des responsables de cyber centres semblent indiquer qu'il existe une majorité qui croit en l'avenir du cyber café ;

Dans une perspective de la mise en œuvre prochaine de la stratégie de service universel (2016-2020) qui concerne entre autres la mise en place de centres communautaires, il serait opportun qu'une réflexion soit engagée pour trouver des solutions idoines aux problèmes des centres. En effet, ces derniers peuvent permettre la mise en œuvre du service universel qui vise à faire en sorte que les services de télécommunications soient accessibles au plus grand nombre de personnes et de communautés à des prix abordables

# ANNEXES

Figure 12 : Effet des délestages

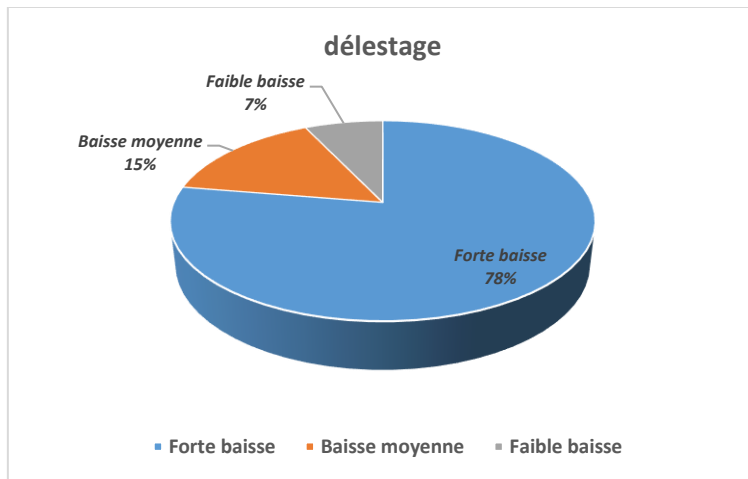


Figure 13 : Effet des délestages

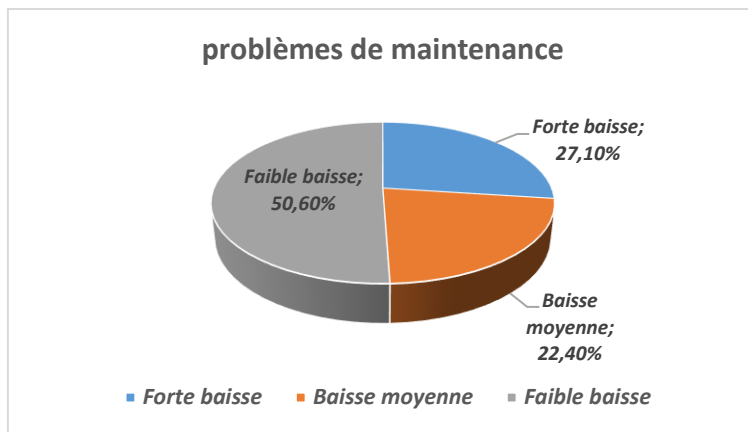


Figure 14 : Effet des délestages

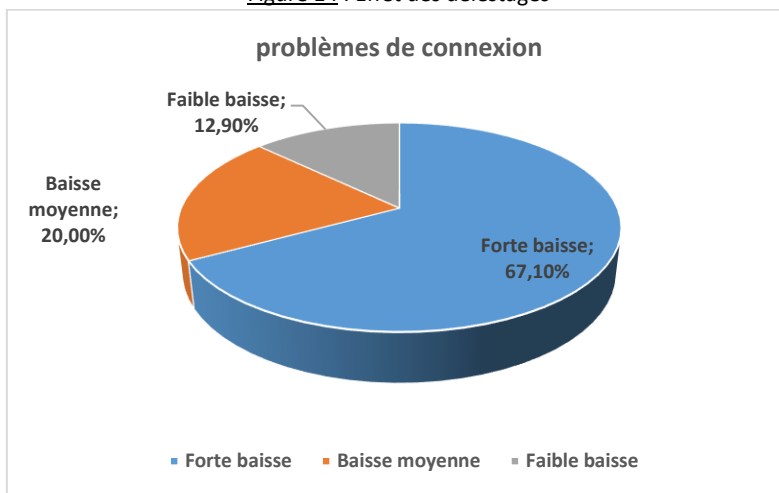
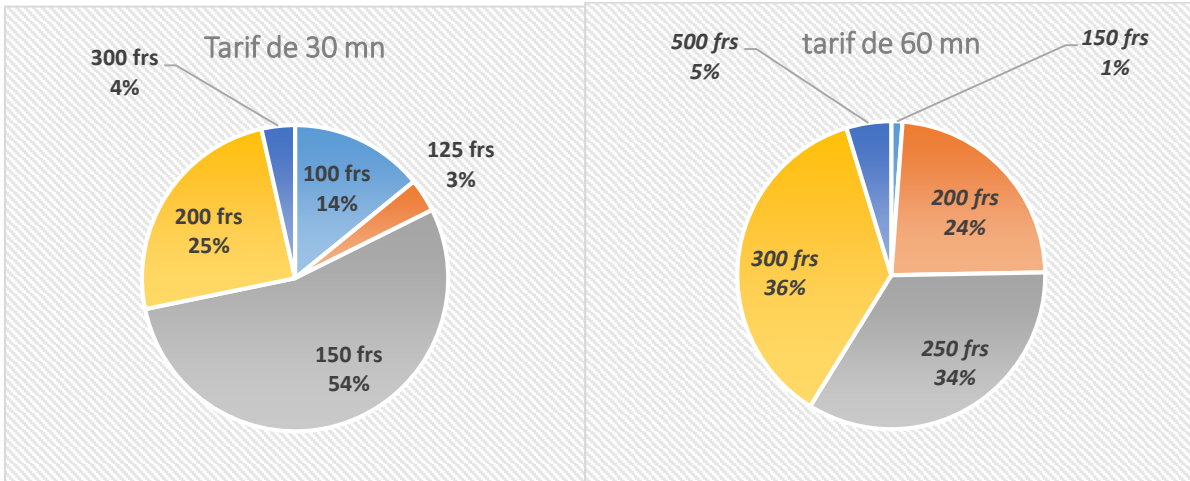


Tableau 13 : Investissement selon le statut de centre

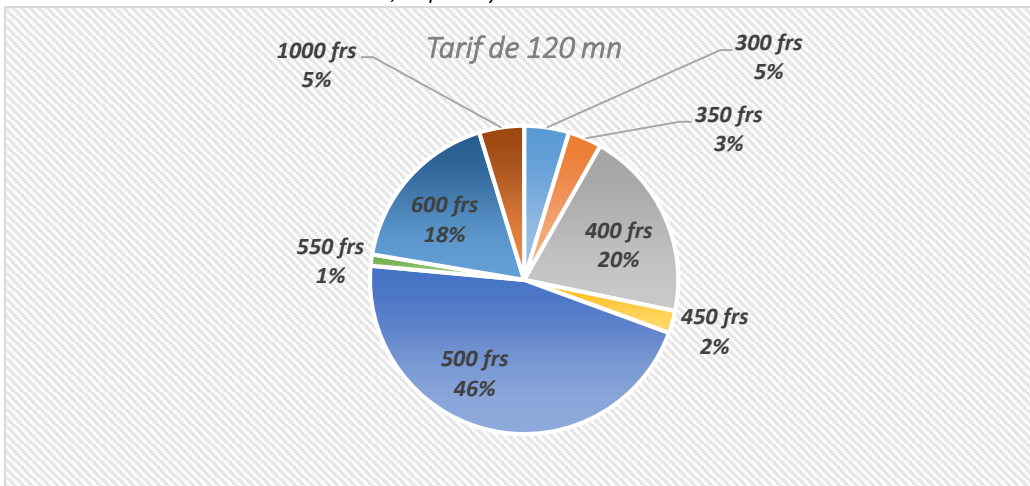
statut	montant moyen consacré aux investissements en TIC en million
prive	1,11
publique	0,05
associatif	3,41
<b>Total</b>	<b>1,14</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Graphie 15 : Répartition des cybers en fonction des tarifs et du temps



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016



Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Tableau 14 : Statut du local du centre en fonction de la localité

		Précisez le statut d'occupation du local							
		loué		acheté		Hérité		Autre	
		Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne
Localité	Ouagadougou	32	80,0%	0	0,0%	3	7,5%	5	12,5%
	Bobo Dioulasso	17	94,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,6%
	Autres villes	15	55,6%	3	11,1%	2	7,4%	7	25,9%
	Total	64	75,3%	3	3,5%	5	5,9%	13	15,3%

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Tableau 15 : Possession d'une comptabilité régulière

		le centre dispose-t-il d'une tenue de comptabilité régulière ?					
		Oui		non		Total	
		Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne	Effectif	N % ligne
Localité	Ouagadougou	34	85,0%	6	15,0%	40	100,0%
	Bobo Dioulasso	17	94,4%	1	5,6%	18	100,0%
	Autres villes	23	85,2%	4	14,8%	27	100,0%
	Total	74	87,1%	11	12,9%	85	100,0%

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016

Tableau 16 : Niveau d'éducation des gérants de cybers

Gérant des cybers				
	Niveau primaire	Niveau secondaire	Niveau supérieur	Total
	%	%	%	EFFECTIF
masculin	1,80%	55,40%	42,90%	56
féminin	10,30%	62,10%	27,60%	29
<b>Total</b>	4,70%	57,60%	37,60%	85

Source : DGESS MDENP, Enquête Cyber 2016