

REPUBLIQUE DU SENEGAL
Un peuple – Un but – Une foi
MINISTERE DE L'ECONOMIE DES FINANCES ET DU PLAN



DIRECTION DES STATISTIQUES DEMOGRAPHIQUES ET SOCIALES

**NOTE SUR LA CONJONCTURE
SOCIOECONOMIQUE DU SENEGAL 2015**

Thématique : TELEPHONIE MOBILE

ANNEE : 2015

Cette note consacrée aux aspects liés à la téléphonie mobile ne vise pas à comparer les opérateurs pour des raisons concurrentielles mais tout simplement à appréhender le niveau de satisfaction des utilisateurs en l'occurrence les abonnés ***âgés de 18 ans et plus*** par rapport aux services proposés.

Elle est élaborée à partir des résultats issus de l'enquête « A l'écoute du Sénégal de 2014 » sur les conditions de vie des ménages réalisée entre novembre 2014 et janvier 2015 sur toute l'étendue du Sénégal par l'Agence nationale de la statistique et de la Démographie en collaboration avec le Groupe de la Banque Mondiale.

Pour tout renseignement concernant cette enquête, veuillez contacter l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD), BP 116, Dakar, Sénégal.
Tel: (221) 33 869 21 39. Fax: (221) 33 824 36 15, Internet: www.ansd.sn

Citation recommandée:

Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD)

COMITE DE DIRECTION

Directeur Général	Aboubacar Sédikh BEYE
Directeur Général Adjoint	Babacar NDIR
Directeur des Statistiques Démographiques et Sociales par intérim	Papa Ibrahima Sylmang SENE
Chef de la Division des Statistiques Sociales et du Suivi des Conditions de Vie et de la Pauvreté	Meïssa NDOUR
Chef du Bureau du Suivi des Conditions de Vie et de la Pauvreté	Macoumba DIOUF

REDACTEUR

Macoumba DIOUF, *Chef du Bureau du Suivi des Conditions de Vie et de la Pauvreté*

La téléphonie mobile joue un rôle très important dans le quotidien des sénégalais et son utilisation se développe de plus en plus avec un taux de pénétration dépassant la barre des 100 (109,70% au 30 juin 2015 selon l'ARTP).

Généralement, les abonnés s'appuient sur 4 critères: le contenu de l'offre, le prix, la qualité de service et la couverture de l'opérateur. A ce titre, les abonnés manifestent le besoin de bénéficier de tous les avantages des services qu'offrent les différents opérateurs. Etant donné que chaque opérateur cherche à fidéliser ses clients à travers un paquet de services assez large, le phénomène de la multi puce a pris un envol extraordinaire chez les adeptes de la téléphonie mobile.

L'on constate également que, malgré la diversité des services notamment avec l'Internet mobile via le téléphone, la majeure partie des sénégalais utilise surtout la fonction première de leur téléphone qui est d'émettre et de recevoir des appels.

Dans cette note, l'analyse de la téléphonie mobile ne vise pas à comparer les opérateurs pour des raisons concurrentielles. Elle cherche plutôt à appréhender le niveau de satisfaction des utilisateurs en l'occurrence les abonnés **âgés de 18 ans et plus** par rapport aux services proposés.

1- Utilisation du téléphone mobile

La téléphonie mobile est de plus en plus répandue au Sénégal. En effet, seul un peu moins de 14,0% des Sénégalais soutiennent ne jamais utiliser de téléphone mobile. En revanche, près de 75,0% de la population utilise le téléphone portable au moins une fois dans la journée. Certains l'utilisent même jusqu'à cinq fois ou plus durant la journée (36,4%).

Tableau 1 : Fréquence d'utilisation d'un téléphone mobile

Fréquence d'utilisation d'un téléphone mobile	Proportion
Jamais	13,91
Moins d'une fois par jour	10,31
Une ou deux fois par jour	15,67
Trois à quatre fois par jour	23,68
Cinq fois par jour ou plus	36,42
Total	100

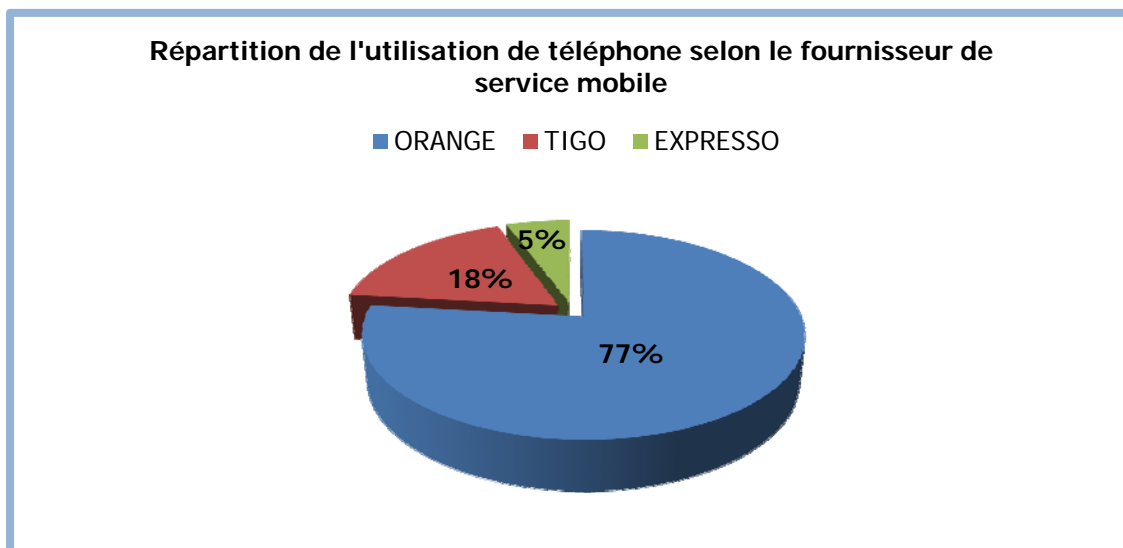
Source : ANSD, L2s, 2014

1.1- Utilisation du téléphone selon le fournisseur

Trois opérateurs Expresso, TIGO et Orange se partagent le marché de la téléphonie mobile au Sénégal. Ils couvrent l'essentiel du pays suivant la structure spatiale du territoire national, avec des offres de services et de tarifications différents.

D'après les résultats de l'enquête, le fournisseur mobile le plus souvent utilisé par les personnes interviewées reste Orange (76,7%), suivi de TIGO (17,7%) et enfin Expresso (5,5%).

Figure 1 : Utilisation du téléphone selon le fournisseur mobile



Source : ANSD, L2s, 2014

1.2- Qualité de réception du réseau téléphonique mobile selon l'opérateur

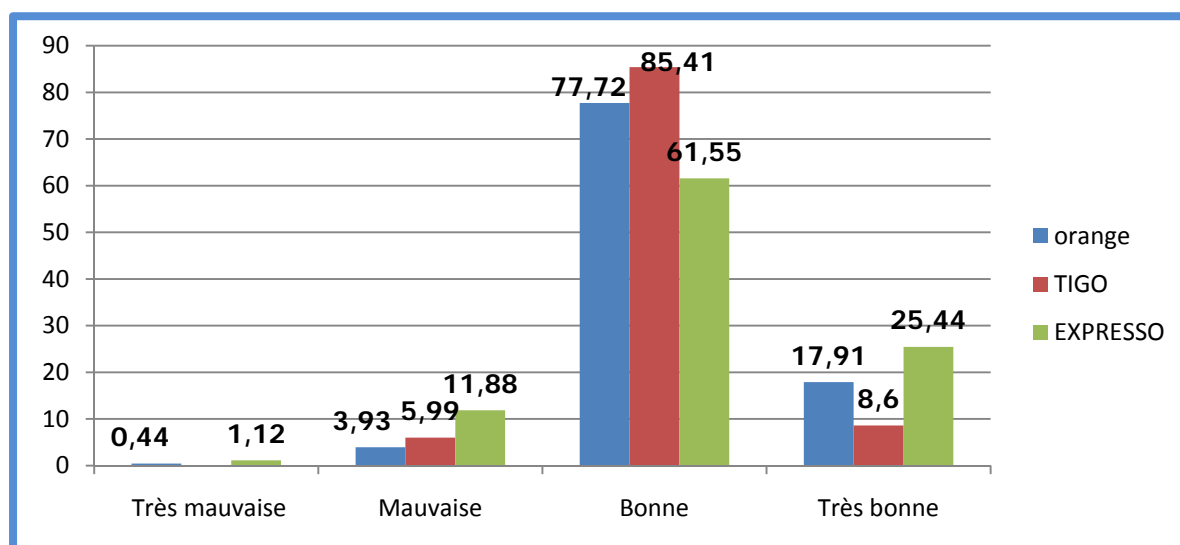
Ici, l'analyse porte sur l'appréciation des abonnés interrogés par rapport à la réception du réseau de leur fournisseur de service. D'une manière générale, l'essentiel des abonnés du réseau national de téléphone mobile (plus de 9 abonnés sur 10) déclarent être satisfaits de la couverture téléphonique, mais cette satisfaction varie d'un opérateur à un autre et d'une zone de résidence à une autre.

En effet, près de 96% des abonnés d'Orange soutiennent que la qualité du réseau est bonne à très bonne tandis que près de 4% seulement des personnes interrogées qualifient le réseau de mauvais et 0,4% de très mauvaise.

S'agissant de TIGO, 96% des clients pensent que le réseau est d'une bonne ou très bonne qualité. A contrario, 6% des abonnés ont une appréciation mauvaise de la qualité du réseau.

Enfin, concernant les clients d'EXPRESSO, près de 9 personnes sur 10 déclarent que la réception du réseau est bonne ou très bonne alors qu'un peu plus de 13% d'entre eux déclarent bénéficier d'un réseau de mauvaise ou très mauvaise qualité.

Figure 2 : Qualité de réception du réseau téléphonique selon l'opérateur



Source : ANSD, L2s, 2014

1.3- La qualité de réception du réseau téléphonique selon l'opérateur et la zone de résidence

La qualité de réception du réseau de téléphonie mobile dépend de plusieurs facteurs. Ici, l'analyse n'évalue pas ces facteurs mais se fie à la déclaration des clients des opérateurs par rapport à l'utilisation de leurs appareils téléphoniques.

A ce titre, même si plus de 95% des abonnés de la téléphonie mobile affirment que la qualité des réseaux téléphoniques présents au Sénégal est bonne ou très bonne, des efforts supplémentaires sont à faire, notamment en milieu rural, afin d'améliorer la qualité des réseaux.

Chez **Orange**, l'essentiel de ses abonnés résidant à Dakar (99,1%) et ceux vivant dans les autres centres urbains (98,0%) déclarent être satisfaits de la qualité de réception du réseau téléphonique qu'ils considèrent bonne à très bonne, de même que ceux vivant en milieu rural (90%). Comparés à la moyenne (95,6%), il apparaît que les clients citadins de l'opérateur Orange sont le plus souvent satisfaits de la qualité du réseau de leur opérateur préféré. En revanche, les abonnés qui pensent que la qualité de réception du réseau Orange est mauvaise sont concentrés en zone rurale (8,5% contre une moyenne 3,9%), même si le milieu rural constitue également au même titre que les centres urbains un lieu de concentration des abonnés qui jugent très bonne la qualité du réseau (18,7% contre une moyenne 17,9%) [Tableau 2].

Tableau 2 : Qualité de réception du réseau téléphonique ORANGE et la zone de résidence

Orange				
Qualité du réseau	Milieux de résidence			Total
	Dakar urbain	Autres villes	Rural	
Très mauvaise	0,28	0,33	0,66	0,44
Mauvaise	0,64	1,66	8,54	3,93
Bonne	82,09	80,07	72,07	77,72
Très bonne	16,99	17,94	18,73	17,91
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : ANSD, L2s, 2014

Chez **TIGO**, aucun abonné n'a soutenu que la réception du réseau de téléphone est d'une très mauvaise qualité. Cependant l'essentiel des abonnés qui jugent que le réseau est mauvais est concentré en milieu rural.

Alors que les clients qui pensent que le réseau de TIGO est très bon sont constitués essentiellement des abonnés de Dakar, ceux qui considèrent le réseau comme bon restent concentrés à Dakar et plus particulièrement dans les autres villes [Tableau 3].

Tableau 1 : Qualité de réception du réseau téléphonique TIGO et la zone de résidence

TIGO				
Qualité du réseau	Strate			Total
	Dakar urbain	Autres villes	Rural	
Très mauvaise	0,00	0,00	0,00	0,00
Mauvaise	0,80	0,00	9,42	5,99
Bonne	85,55	96,73	82,51	85,41
Très bonne	13,65	3,27	8,07	8,60
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

En ce qui concerne **EXPRESSO**, les résultats de l'enquête révèle une forte concentration de ses abonnés non satisfaits de la qualité de son réseau en zone rurale. Alors que les clients qui jugent bonne la qualité du réseau téléphonique vivent surtout dans les autres villes, les abonnés qui considèrent que le réseau est de très bonne qualité résident plutôt à Dakar [Tableau 4].

Tableau 4 : Qualité de réception du réseau téléphonique EXPRESSO et la zone de résidence

EXPRESSO				
Qualité du réseau	Strate			Total
	Dakar urbain	Autres villes	Rural	
Très mauvaise	2,71	0,00	0,00	1,12
Mauvaise	8,77	4,10	23,82	11,88
Bonne	57,12	79,59	50,10	61,55
Très bonne	31,41	16,31	26,08	25,44
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : ANSD, L2s, 2014

1.4- Les fonctions utilisées

Avec le développement du numérique, la multifonctionnalité du téléphone mobile s'est davantage élargie de la fonction simple d'appeler et de recevoir à l'accès à l'Internet, en passant par les envois de SMS, les prises de photos sans oublier la radio FM, les services bancaires mobile, etc.

Au Sénégal cependant, les usagers de la téléphonie mobile utilisent surtout leur téléphone portable pour passer (39,7%) et recevoir (55,7%) des appels. L'envoi de SMS vient en troisième position avec une fréquence de 2,3% suivi de la fonction « Ecouter la radio » (1,4%). Ceux qui utilisent plus leur portable pour naviguer dans Internet ne sont que 0,4% lorsque les services bancaires mobiles ne représentent que 0,1% [Tableau 5].

Tableau 2 : Fonction la plus utilisée avec le téléphone

Fonctions	%
Recevoir des appels	55,72
Passer des appels	39,71
Envoyer des textos (SMS)	2,26
Écouter la radio	1,42
Surfer sur Internet	0,40
Jouer à des jeux	0,17
Utiliser la fonction réveil	0,11
Envoyer et recevoir de l'argent (services bancaires mobiles)	0,10
Utiliser la calculatrice	0,07
Prendre des photos	0,05
Total	100,00

Source : ANSD, L2s, 2014

2- Les raisons de changement de téléphone mobile selon le milieu de résidence

Les utilisateurs de téléphone mobile renouvellent généralement leurs appareils sous prétexte de diverses raisons soit parce qu'il est assez usé, soit parce qu'il est endommagé, soit parce qu'ils ont envie d'un appareil plus performant, plus moderne ou même perdu le précédent, etc.

D'après les résultats de l'enquête, en moyenne, la majeure partie des utilisateurs ont changé de téléphone parce que celui qu'ils possédaient a été endommagé (65,4%) ou volé (15,7%). Toutefois, une minorité d'utilisateurs essaye de suivre la mode et les nouveautés intégrant des fonctionnalités de Smartphones pour changer leur mobile (8,5%) alors que 10,4% des personnes qui possèdent un téléphone portable ont changé leur appareil téléphonique par un téléphone qu'ils ont reçu en cadeau.

Ceux qui ont changé de téléphone pour des effets de mode, ou parce que le mobile qu'ils utilisaient a été volé ou l'ont remplacé par un autre qu'on leur a offert en cadeau résident le plus souvent à Dakar. En revanche, les utilisateurs qui ont changé de portable parce que celui qu'ils possédaient avant était endommagé sont concentrés dans les autres villes et le milieu rural [Tableau 6].

Tableau 6 : Raisons de changement de téléphone mobile selon le milieu de résidence

Raisons du changement de téléphone	Milieu de résidence			Sénégal
	Dakar urbain	Autres villes	Rural	
Suivre la mode (Smart Phone)	10,21	7,01	7,48	8,51
Précédent téléphone volé	18,59	14,99	12,59	15,65
Précédent téléphone endommagé	59,12	69,43	70,24	65,42
Dons/Cadeau	12,08	8,57	9,68	10,43
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : ANSD, L2s, 2014

3- La dépense moyenne effectuée lors du mois précédant l'enquête selon le milieu de résidence

Avoir un téléphone mobile est une chose mais émettre des appels reste une autre paire de manche qui nécessite de mettre la main à la poche afin de pouvoir recharger le crédit. Etant conscients de cet état de fait, les opérateurs mobiles s'enthousiasment à proposer aux consommateurs différentes promotions afin de fidéliser leurs clients et d'améliorer leur part de marché.

Les comportements de dépenses de crédits de téléphone épousent le cycle de vie active. Ainsi, au niveau national, la courbe des dépenses selon le groupe d'âge est

uni modale. Les jeunes (18-24 ans) dépensent le moins (3162 F CFA en moyenne). Les dépenses augmentent ensuite avec les 25-34 ans (adultes jeunes) avec une moyenne de 5984 F CFA. Les dépenses atteignent leur maximum (10.543 FCFA), avec le groupe d'âge 35-60 ans constitué par les adultes actifs, avant d'amorcer une baisse avec les plus de 60 ans (6414 F CFA). Ainsi avec une moyenne de 6526 F CFA, ce sont les adultes actifs, donc les détenteurs de revenus, qui concentrent les dépenses de crédits de téléphone.

Les consommateurs urbains, qu'ils soient à Dakar ou dans les autres villes, présentent le même profil de dépense de crédits de téléphone : les courbes d'achat de crédits de téléphone sont uni-modales et atteignent leur mode avec les adultes actifs (35-60 ans). En revanche, en milieu rural, la courbe uni-modale des dépenses culmine aux âges des adultes jeunes c'est-à-dire les 25-34 ans qui sont le plus des actifs. Ainsi en zone rurale, la concentration des dépenses de crédits de téléphone reste bifocale : les dépenses sont essentiellement le fait aussi bien des 25-34 ans que des 35-60 ans [Tableau 7]. Par conséquent, les comportements d'achat de crédits de téléphone des Sénégalais sont le reflet des réalités sociodémographiques.

Tableau 7 : Dépense moyenne en crédit de téléphone lors du mois précédant l'enquête selon le milieu de résidence

Groupe d'âge	Milieux de résidence			Sénégal
	Dakar urbain	Autres villes	Rural	
18-24	4034	2548	2616	3162
25-34	7865	4725	5124	5984
35-60	22199	5005	4940	10543
60 ou +	11315	4937	4004	6414
Total	12516	4937	4564	6526

Source : ANSD, L2s, 2014

4- Le phénomène de la multi puce

Le téléphone multi puce permet de jouer la concurrence entre les opérateurs mobiles. Etant donné que le marché sénégalais s'appuie pour l'essentiel sur des offres mobiles prépayées sans subvention du téléphone par l'opérateur, et compte tenu de l'hétérogénéité des tarifs et de la qualité des réseaux, les modèles multi puce connaissent un succès grandissant. Ils permettent ainsi aux clients de la téléphonie mobile de bénéficier des offres promotionnelles des différents opérateurs et par ricochet faire des économies d'argent lors de leur communication. Ainsi, on relève que près de 44% des sénégalais âgés de 18 ans ou plus ayant un téléphone mobile utilisent au moins deux puces.

Tableau 8: Nombre de puces selon la zone de résidence

Nombre de puces	Dakar urbain	Autres milieux urbains	rural	Sénégal
Une seule puce	53.75	55.76	56.90	55.57
Deux puces	17.32	14.29	11.56	14.16
Trois puces	28.92	29.95	31.55	30.28
Ensemble	100.00	100.00	100.00	100.00

Source : ANSD, L2s, 2014

C'est dans la zone rurale que les adeptes de la multi puce avec l'ensemble des trois opérateurs sont plus nombreux (31,6%), ils dépassent même la moyenne nationale qui est de 30,3%. En revanche, les doubles SIM sont plutôt répandus à Dakar.

A Dakar, les porteurs de la double puce mettent surtout en concurrence Orange et Tigo ou Orange et Expresso. Par contre dans les autres villes, les consommateurs qui ont deux puces portent en général leurs choix sur Orange et Expresso, alors qu'en zone rurale c'est plutôt les combinaisons Orange-Tigo et Tigo-Expresso qui dominent. Il est important de noter la double puce Tigo-Expresso est extrêmement rare chez les citadins du Sénégal [Tableau 9].

Tableau 9 : Nombre de puces selon la zone de résidence et l'opérateur

Nombre de puces	Dakar urbain	Autres milieux urbains	Rural	Sénégal
ORANGE	45.28	48.58	42.01	44.72
TIGO	6.34	6.30	13.86	9.49
EXPRESSO	2.13	0.88	1.03	1.36
Orange et Tigo	6.52	5.67	6.18	6.17
Orange et Expresso	10.33	8.62	4.07	7.28
Tigo et Expresso	0.48	0.00	1.31	0.71
Orange-Tigo-Expresso	28.92	29.95	31.55	30.28
Global	100.00	100.00	100.00	100.00

Source : ANSD, L2s, 2014

Conclusion

Avec la présence de trois opérateurs, le Sénégal est entrain d'optimiser le maillage de son réseau téléphonique mobile. Cependant des efforts sont encore nécessaires. Le niveau de satisfaction des services offerts varie d'un opérateur à un autre et d'une zone à une autre. Notons que l'analyse ne vise pas à comparer les opérateurs pour des raisons concurrentielles mais tout simplement pour appréhender le niveau de satisfaction des clients. D'après les résultats de l'enquête, le fournisseur mobile le plus souvent utilisé par les personnes interviewées reste Orange (76,7%), suivi de TIGO (17,7%) et enfin Expresso (5,5%).

Dans un souci pratique d'être joignable de partout et de profiter au mieux de toutes les offres promotionnelles des différents opérateurs dans le but de minimiser les dépenses liés aux appels, près de 9 clients sur 20 préfèrent disposer d'au moins deux puces.

En matière de dépenses, les comportements d'achat de crédits de téléphone des Sénégalais sont en ligne avec leur cycle de vie et restent déterminés par les réalités sociodémographiques actuelles.