

LES TÉLÉCENTRES OU LE PARTAGE DES OUTILS DE COMMUNICATION

♦ Richard Fuchs

Parce qu'ils contribuent largement à désenclaver les communautés rurales, les télécentres sont à considérer comme des investissements sociaux en faveur des pays en développement.

Durant des années, Christopher Senono a parcouru 16 km à bicyclette pour aller téléphoner, et autant pour revenir. A 30 ans, cet homme d'affaires de Nakaseke (Ouganda) gérait sa petite entreprise de vente de bois et de briques au détail en négociant au téléphone avec ses fournisseurs de Kampala. Ses trajets à vélo semblaient tout naturel dans un pays qui n'a qu'environ trois lignes téléphoniques pour mille habitants. Plus maintenant! La vie de ce village situé à 60 km de Kampala a bien changé depuis la création, en 1999, d'un télécentre communautaire.

Inaugurés en 1985 dans la communauté agricole de Velmdalen (Suède), les télécentres visent à introduire les nouvelles technologies de la communication dans des régions isolées, et à apprendre aux habitants à s'en servir. Implantés d'abord dans les zones rurales du Nord, ils font désormais leur apparition en Afrique, en Amérique latine et en Asie, souvent avec le soutien d'agences internationales pour le développement. Plusieurs centaines de ces centres devraient bientôt ouvrir leurs portes.

Quelques exigences

Dans les pays où peu de particuliers peuvent accéder aux nouvelles technologies de l'information, ces télécentres pourraient être le meilleur moyen de les démocratiser, à condition de respecter certaines exigences.

Souvent, il faut d'abord montrer concrètement en quoi un télécentre peut être utile à la collectivité. Ensuite, il est indispensable d'expliquer aux agriculteurs,

aux enseignants ou aux chefs d'entreprise locaux la valeur de l'information et de leur présenter les outils utilisés pour y accéder. En troisième lieu, le personnel de ces centres doit être qualifié pour suivre l'évolution technologique des logiciels et des réseaux informatiques. Pour ce faire, le plus efficace est de créer un forum de rencontres, virtuelles et physiques, où les intervenants peuvent nouer des contacts entre eux. Enfin, une fois que le télécentre est opérationnel, son personnel doit

Un investissement social est requis pour que le monde en développement se dote de télécentres et en tire pleinement parti

sensibiliser de nouveaux cercles d'adeptes afin d'attirer l'ensemble de la communauté, l'initier à l'informatique et identifier les avantages que présentent pour elle les installations et les services du télécentre.

La réussite d'un tel projet repose sur la capacité de ses promoteurs à repérer et à former des talents locaux. Il est essentiel que l'opération soit supervisée par des partenaires locaux, issus des cliniques, des municipalités, des écoles primaires et des centres de formation des enseignants. Ce sont eux qui ont le plus de chances d'en devenir les premiers utilisateurs, et qui en seront des agents de diffusion.

En Ouganda, un candidat qui brigait un mandat dans le district de Nakaseke a fait du télécentre l'un des thèmes de sa campagne électorale, allant jusqu'à promettre à ses partisans un voyage d'étude gratuit dans un télécentre européen ou nord-américain. Sans aller forcément aussi loin, susciter l'intérêt de la communauté dès les premières phases du projet

est un atout à long terme. Dans les pays en développement, les collectivités s'impliquent souvent dans le projet en participant à la construction des locaux qui accueilleront le télécentre.

Réaction en chaîne

Pour lancer un télécentre, il faut investir entre 50 000 et 75 000 dollars, mais les phases préliminaires de planification, d'organisation et de mobilisation peuvent augmenter ces coûts (le budget de plusieurs projets en cours varie entre 450 000 et 850 000 dollars.) Les frais annuels d'exploitation sont bien plus modestes et incluent généralement les salaires de deux ou trois employés.

Pour assurer leur viabilité à long terme, les télécentres s'intègrent parfois, au bout de trois à cinq ans, à un service hospitalier, à une école ou à une municipalité. Ils peuvent aussi s'autofinancer en proposant des services payants, tels que le téléphone, la télécopie, la reprographie, la rédaction de CV, la formation au traitement de texte et à la mise en page assistée par ordinateur. Et même s'ils n'y parviennent pas, ils laissent dans leur sillage du personnel qualifié, formé sur place.

A l'heure où les agences internationales reconnaissent de plus en plus volontiers le lien entre les nouvelles technologies de la communication et le développement économique, un investissement social est requis pour que le monde en développement se dote de télécentres et en tire pleinement parti. On devrait en effet considérer les télécentres comme un investissement social, susceptible de paver la voie d'une information qui soit interactive et non pas exclusive. A Nakaseke comme dans bien d'autres télécentres communautaires des pays en développement, de plus en plus de gens mettent tout en œuvre pour y parvenir. ■

♦ Sociologue, président de la société Future Works, basée dans la communauté rurale canadienne de Torbay à Terre Neuve (www.futureworks.ca). R. Fuchs a participé à la création des premiers télécentres ruraux d'Amérique du Nord et contribué à lancer la formule en Afrique ainsi qu'en Indonésie.

www.tombouctou.org.ml

♦ Sophie Boukhari

La ville malienne de Tombouctou compte sur le virtuel pour re-dynamiser son économie moribonde. Et vendre du rêve au reste du monde, via Internet.

«Internet, Internet!» Un gamin se précipite sur une journaliste fraîchement débarquée à Tombouctou. «Regarde, c'est un reporter français qui me l'a donnée, fanfaronne-t-il devant ses copains, en montrant une adresse électronique griffonnée sur un petit calepin. Cet après-midi, je vais aller au TCP pour lui écrire.»

Depuis l'inauguration du télécentre communautaire polyvalent (TCP) en mai 1998, Tombouctou se sent moins prisonnière du désert. Avec les incontournables «grains», ces lieux de rendez-vous où les hommes se retrouvent le soir pour discuter le coup (et les bons coups...), le TCP est devenu le principal endroit «branché» de la ville. Des pères de famille en grands boubous, des femmes et des jeunes piqués par la curiosité s'encadrent régulièrement dans la porte des locaux provisoires, situés dans une annexe de la mairie. «Ils viennent voir», lâche en riant Birama Diallo, le très dynamique coordonnateur du centre.

La ville des 333 saints

Comme la plupart de ses administrés, Ibrahim Mohamed, le maire de Tombouctou (30 000 habitants), voit d'abord dans le TCP un formidable réservoir de connaissances, nécessaires pour re-dynamiser le tissu socio-économique moribond de la région. Les projets les plus prometteurs se dessinent dans les domaines de la médecine, de l'enseignement, des médias, de la culture, de l'agriculture et du tourisme. «Un groupe de médecins est formé à la recherche d'information sur le Web», explique la Canadienne France Henri, consultante pour l'UNESCO. «Ils ont déjà trouvé des pages géniales sur des problèmes gynécologiques. Ils les ont imprimées, photocopiées et distribuées à l'hôpital. Ils voudraient aussi pouvoir recevoir des «téléconseils» de leurs collègues de Bamako et d'ailleurs.»

«Pour nous, le plus urgent est de connaître l'expérience des autres, renchérit un enseignant. Certains pays ont été confrontés aux mêmes problèmes que nous, pour scolariser les petites filles par exemple¹. On voudrait savoir quelles solutions ils ont trouvées.» Il suggère

1. Au Mali, le taux de scolarisation des filles est très bas (41%), et plus encore dans la région de Tombouctou (23,7%).

♦ Journaliste au *Courrier de l'UNESCO*.



Des écrans ouverts sur le monde offrent à tous des espoirs infinis. Le télécentre de Tombouctou a enregistré plus de 2000 visites depuis son ouverture en mai 1998.

aussi d'utiliser le Net pour fabriquer de bons manuels scolaires, une denrée rare.

Le réseau peut aussi être utile aux quatre radios locales, ajoute Birama Diallo. «Elles pourraient par exemple y chercher comment utiliser au mieux les nouvelles variétés de riz flottant, récemment introduites dans la région, et diffuser les informations dans les émissions consacrées à l'agriculture.» Le directeur régional de la culture voudrait quant à lui passer contrat avec le TCP pour créer des pages web sur l'histoire et le patrimoine de Tombouctou. Les opérateurs du secteur touristique – encore embryonnaire – souhaitent faire de même pour attirer des clients.

Grâce à son site Internet, actuellement en construction, le TCP représente une alléchante vitrine de la «ville des 333 saints». Les Tombouctouciens ne veulent pas être de simples consommateurs d'idées et d'images, explique Birama Diallo. «Ils ont aussi soif de se faire connaître.» Il rappelle qu'au Moyen Âge, «Tombouctou la sainte» rayonnait dans toute l'Afrique de l'Ouest et à travers le monde islamique. Elle abritait 180 médersas

(écoles coraniques) et la célèbre Université Sankoré, qui accueillit jusqu'à 25 000 étudiants. Des mosquées et plusieurs dizaines de milliers de manuscrits anciens, conservés par des familles ou au centre culturel Ahmed Baba, témoignent encore de cette intense activité intellectuelle.

Mais plus encore que sur son patrimoine réel, Tombouctou mise sur sa richesse immatérielle: le désir d'évasion, d'inconnu, d'inaccessible, qu'elle éveille dans l'imaginaire occidental. «Notre vrai capital, c'est notre nom», résume Ibrahim Mohamed. «Tombouctou dit quelque chose à tout le monde, même à ceux qui ne savent pas situer le Mali sur une carte, renchérit la ministre de la Culture et du Tourisme, Aminata Traore. Aujourd'hui, les Occidentaux ressentent un profond besoin de partir, et le plus loin possible. Tombouctou n'a pas grand-chose à vendre, mais elle peut vendre du rêve.»

Le principe de fonctionnement du TCP est simple. Pour dégager de quoi financer des projets de développement communautaire, le centre commercialise des services en tous genres: télécommunications (téléphone

public, fax, courrier électronique et accès à Internet), production d'informations, de bases de données et de pages web, saisie et traitement de texte, etc. Envoyer un courrier électronique coûte 500 F CFA (moins d'un dollar) et naviguer une heure sur la Toile 1 500 F CFA (2,5 dollars).

Internet: «l'affaire des pauvres»

Le centre propose également des stages de formation – initiation à l'informatique, aux nouvelles technologies et à la recherche d'informations en ligne, bibliothéconomie, etc. «Des étudiants, entre autres, viennent se faire former car les universités maliennes ne leur fournissent pas les compétences nécessaires en informatique», explique Birama Diallo. «S'ils veulent trouver du travail à Bamako, il faut qu'ils s'y connaissent un minimum.»

Dans un pays qui compte moins de 2 000 internautes pour plus de 10 millions d'habitants, le TCP est le seul fournisseur d'accès «décentralisé» et de service public. Les cinq autres sont privés et installés à Bamako, la capitale. Pour l'heure, la capacité des liaisons à Internet ne permet d'abonner que 20 personnes (17 ont à ce jour souscrit un abonnement, pour un coût mensuel de 17 500 F CFA, soit 28 dollars). «De plus, la connexion avec le nœud Internet à Bamako n'est pas bonne», explique Birama Diallo. «Il suffit que 30 personnes téléphonent en même temps à Bamako pour que les lignes soient saturées», reconnaît Zourkoufili Maïga, le directeur régional de la SOTELMA, la compagnie nationale des télécommunications. Et depuis l'installation du téléphone dans les zones rurales en 1999, cela arrive



Taper, couper, coller et imprimer au télécentre de Tombouctou.

© Télécentre de Tombouctou

souvent.» Birama Diallo attend avec impatience de voir la capacité des liaisons augmenter et l'arrivée du VSAT, promis par l'Union internationale des télécommunications (UIT). Cette petite antenne satellite permettra bientôt au TCP de s'affranchir des liaisons téléphoniques terrestres.

L'installation et le lancement du centre sont évalués à 850 000 dollars, dont la moitié est fournie par les bailleurs de fonds internationaux². Il emploie six personnes et fonctionne avec 11 ordinateurs. Mais plusieurs dizaines d'autres seront installés quand il migrera dans ses locaux définitifs. La construction du bâtiment, en cours d'achèvement, est financée par les habitants de la ville. Pour réunir les 50 000 dollars nécessaires, la mairie a organisé diverses manifestations (gala de l'Association des ressortissants et sympathisants de Tombouctou, semaine culturelle) et demandé à la population de mettre la main à la poche. Dans le courant de l'année 1999, elle a aussi instauré une redevance touristique prélevée à l'aéroport, dont les revenus sont entièrement consacrés au financement du chantier.

Malgré les problèmes techniques, le TCP semble déjà avoir un impact sur la communauté. «Depuis qu'il existe, les gens qui en ont les moyens commencent à acheter des ordinateurs», affirme Birama Diallo. Jusqu'ici, le centre a enregistré quelque 2 000 visites. Membres d'organisations professionnelles et d'ONG, touristes, guides, bibliothécaires, secrétaires et étudiants,

entre autres, sont venus s'informer ou acheter un service.

Pourtant, la partie n'est pas gagnée. Si le centre veut perdurer, il doit parvenir à s'autofinancer avant 2001, quand les subventions extérieures seront tarées. Cette autonomie est d'autant plus vitale que le maître d'œuvre national du projet, la SOTELMA, est en voie de privatisation. «Ce sera dans la poche avec 200 abonnés à Internet», estime Birama Diallo. Le chiffre est considérable dans la région du Nord, qui enregistre seulement 570 abonnés au téléphone (400 à Tombouctou et 170 dans les zones rurales) et un taux record d'analphabétisme (plus de 80%).

Mais B. Diallo compte sur la future qualité du service offert (notamment grâce au VSAT) pour gagner des clients en dehors de la région. «Les fournisseurs d'accès privés crient à la concurrence déloyale», reconnaît-il, «mais que font-ils pour développer leurs services et installer des cybercafés en dehors de la capitale?». Il explique que seul un service public pouvait donner le coup de pouce initial permettant aux «provinciaux» d'entrer dans le cyberspace. Installer une ligne téléphonique en brousse revient cinq à dix fois plus cher qu'en ville.

«Assurer la viabilité commerciale du TCP ne suffira pas», ajoute France Henri. Il faudra que l'argent gagné continue à financer les projets de développement des communautés.» Pour ces exclus du «village planétaire», le centre n'est pas seulement une super-téléboutique. Il fait naître l'espoir d'un nouveau départ. «Internet n'est pas un luxe de riches», estime Ibrahim Mohamed. Au contraire, c'est plutôt l'affaire des pauvres qui disposent de très peu d'information.»

Aux portes du Sahara, les livres sont rarissimes et coûteux, et la moitié de la population n'a jamais regardé la télévision. ■

LE SITE DU MOIS

<http://www.worldwaterforum.org>

Le manque d'eau douce est un des problèmes les plus inquiétants de notre époque. Les chiffres sont alarmants: pour nourrir les trois milliards d'humains supplémentaires que devrait compter notre planète en 2025, il faudrait 20% d'eau en plus. Le Forum mondial sur l'eau qui se tient à La Haye en mars 2000 est consacré à ce problème. Des spécialistes, des hommes politiques et des citoyens finaliseront une Vision mondiale de l'eau, axée sur des objectifs communs et des actions précises, afin d'assurer à chacun un accès à une eau non polluée. Ce Forum doit être l'occasion de lancer de nouvelles opérations destinées à sensibiliser le public et de nouvelles stratégies vers un engagement politique, afin que cette Vision prenne corps. ■

2. Dans l'ordre: le Centre de recherches pour le développement international, l'Union internationale des télécommunications, l'UNESCO, l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture ainsi que l'Organisation mondiale de la santé.