

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



PROJET « A L'ECOUTE DU SENEGAL2014 »
Enquête mobile

Module 20 : TELEPHONIE MOBILE

Décembre 2018



COMITE DE DIRECTION	
Directeur Général	Babacar NDIR
Directeur Général Adjoint	Allé Nar DIOP
Directeur des Statistiques Démographiques et Sociales	Papa Ibrahima Sylmang SENE
Directeur du Management et de l'Information Statistique	Mamadou NIANG
Chef P.i de la Division des Statistiques Sociales et du Suivi des Conditions de Vie et de la Pauvreté	Macoumba DIOUF
Chef du Bureau du Suivi des Conditions de Vie et de la Pauvreté	Macoumba DIOUF

Ce rapport présente les principaux résultats du module 20 sur la « Téléphonie » du projet « A l'écoute du Sénégal », entièrement financé par la Banque Mondiale.

Une enquête de référence a été réalisée entre novembre 2014 et janvier 2015 par l'Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD). Elle est suivie d'enquêtes modulaires mensuelles sur le même échantillon.

Pour tout renseignement, 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

SOMMAIRE

Introduction	5
I. Fréquence d'utilisation du téléphone mobile	5
II. Utilisation du téléphone selon le fournisseur	6
III. Qualité de réception du réseau téléphonique mobile selon l'opérateur	6
1. Qualité du réseau téléphonique selon l'opérateur	6
2. La qualité de réception du réseau téléphonique selon l'opérateur et la zone de résidence	7
IV. Les raisons de changement de téléphone mobile selon le milieu de résidence	9
V. La dépense moyenne effectuée approximativement par mois selon le milieu de résidence	10
Conclusion	11

Tableau synoptique du module Téléphonie

Round	Période	Module	Taux de couverture	Ménages	DMC	Nombre Téléenquêteurs
20	Début : 13-mars-17 Fin : 31-mars-17	Téléphonie	86 %	1287/1500	09 mn	11

Alioune TAMBOURA

Introduction

La téléphonie mobile joue un rôle très important dans le quotidien des Sénégalais et son utilisation s'est développée de plus en plus avec un taux de pénétration dépassant la barre des 100 (Rapport trimestriel sur le marché des télécommunications, 2017 ARTP¹).

Généralement, les abonnés s'appuient sur 4 critères : le contenu de l'offre, le prix, la qualité du service et la couverture de l'opérateur. À cet égard, 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 satisfaire ses abonnés à travers une palette de services assez large, le phénomène de la multiplicité a pris un envol extraordinaire chez les clients 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 reste toujours collée à la basique qui est d'émettre et de recevoir des appels.

Ici, l'analyse de la téléphonie mobile ne vise pas à comparer les opérateurs pour des raisons concurrentielles mais tout simplement d'appréhender le niveau de satisfaction des utilisateurs, en l'occurrence les abonnés **âgés de 18 ans ou plus** par rapport aux services proposés. Ainsi, la majeure partie des questions posées lors de cette enquête fait appel à la perception des utilisateurs du mobile sur ces dits-services.

I. Fréquence d'utilisation du téléphone mobile

Le téléphone mobile constitue de plus en plus une dépendance due, peut-être, à son utilité et la fréquence de son utilisation quotidienne a connu un essor fulgurant. En effet, la proportion de personnes utilisant un téléphone mobile au moins cinq fois par jour a quasiment doublé, passant de 36,42% en 2014 à 73,46% en 2017.

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

Fréquence d'utilisation d'un téléphone mobile	2014	2017
Jamais	13,91	0,36
Moins d'une fois par jour	10,31	1,18
Une ou deux fois par jour	15,67	8,97
Trois à quatre fois par jour	23,68	16,03
Cinq fois par jour ou plus	36,42	73,46
Total	100,00	100,00

Source : ANSD. L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017

¹http://artpsenegal.net/sites/default/files/docs_actualites/rapport_observatoire_marches_telecoms_dec_2017.pdf

II. Utilisation du téléphone selon le fournisseur

Trois opérateurs mobiles Sudatel (Expresso), Sentel GSM (TIGO) et SONATEL (Orange) se partagent le service de la téléphonie au Sénégal et couvrent l'essentiel du pays avec des offres de services attrayants mais différents selon le fournisseur, à des prix variés avec un certain niveau de couverture de réseau mobile dépendant des localités.

D'après les résultats de l'enquête, le fournisseur mobile le plus souvent utilisé par les personnes interviewées reste Orange avec 76,69% et 73,24% respectivement en 2014 et 2017. Cependant, même si l'opérateur Orange demeure leader du marché de la téléphonie, sa part de marché ainsi que celle de l'opérateur Expresso ont baissé respectivement de 3,45 et de 0,07 points de pourcentage sur la période susmentionnée au profit de l'opérateur Tigo qui a ainsi enregistré une hausse de 3,52 points de pourcentage de sa part de marché.

Tableau 2:Utilisation du téléphone selon le fournisseur mobile

Quel fournisseur de service de téléphone mobile utilisez-vous le plus souvent ?	2014	2017	Variation en points de pourcentage
Orange	76,69	73,24	-3,45
Tigo	17,64	21,16	3,52
Expresso	5,67	5,60	-0,07
Total	100,00	100,00	

Source : ANSD. L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017

III. 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, bien que la proportion d'abonnés au réseau de la téléphonie satisfaits ait connu une baisse, passant de 94,87% en 2014 à 87,88% en 2017, l'essentiel des abonnés déclare être satisfait de la qualité du réseau téléphonique, mais cette satisfaction varie d'un opérateur à un autre et d'une zone de résidence à une autre.

1. Qualité du réseau téléphonique selon l'opérateur

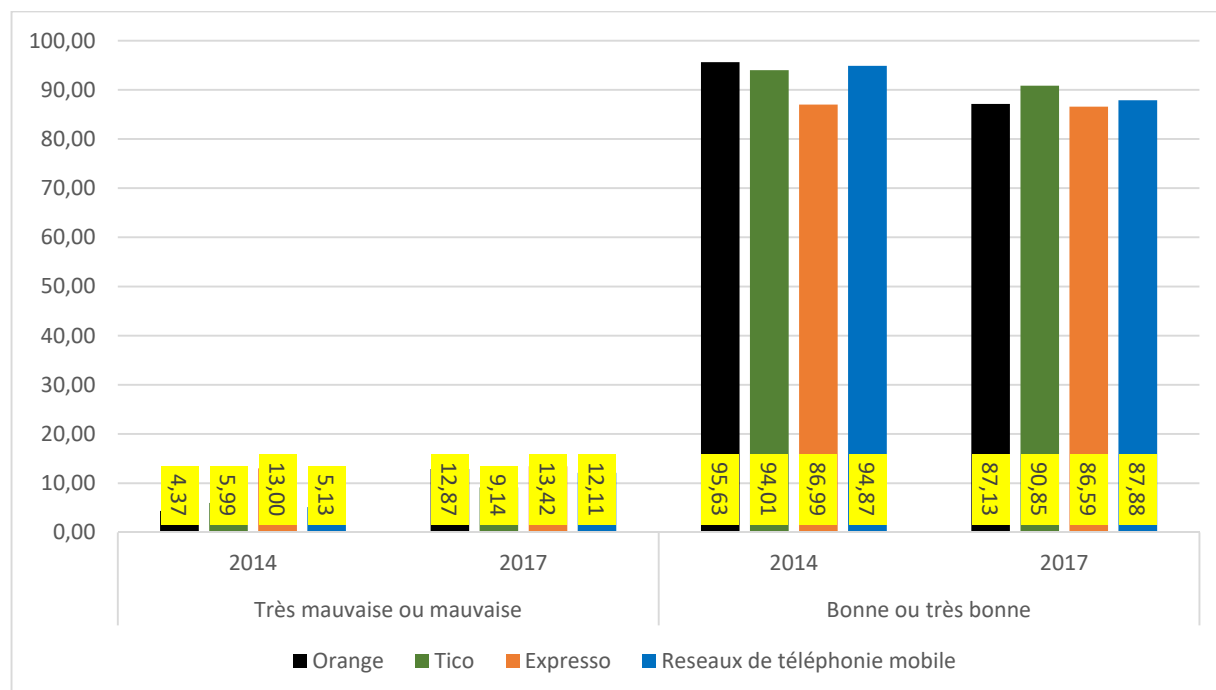
La qualité du réseau de l'opérateur Orange est moins appréciée en 2017 qu'en 2014. En effet, si en 2014, 95,63% des abonnés d'Orange soutiennent que la qualité du réseau est bonne à très bonne contre 4,37% qui qualifient le réseau de mauvais à de très mauvais, en 2017, ces proportions sont respectivement de 87,13% et 12,87% en 2017.

S'agissant de TIGO, la même situation est observée. En 2017, 90,85% abonnés

pensent que le réseau est d'une bonne ou très bonne qualité contre 94,01% en 2014. Contrairement à cette catégorie de clients, d'autres, peut-être plus exigeants, apprécient la qualité du réseau comme étant mauvaise ou très mauvaise, soit 9,14% et 5,99% respectivement en 2017 et 2014.

Enfin, concernant les clients d'EXPRESSO, en 2017, 86,59% déclarent que la réception du réseau est bonne ou très bonne contre 86,99% en 2014.

Graphique 1: Qualité de réception du réseau téléphonique selon l'opérateur



Source : ANSD. L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017

2. 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 principaux clients des opérateurs par rapport à l'utilisation de leurs appareils téléphoniques.

Chez **Orange**, même si toujours la grande majorité des abonnés de la téléphonie mobile affirme que la qualité des réseaux téléphoniques présents au Sénégal est bonne ou très bonne, la proportion d'abonnés d'Orange trouvant le réseau de mauvaise ou de très mauvaise qualité a augmenté dans tous les milieux de résidence. En effet, à Dakar urbain en 2017, 9,6% contre moins de 1% en 2014 des abonnés Orange, trouvent la qualité du réseau, mauvaise ou très mauvaise.

Tableau 3:Qualité de réception du réseau téléphonique ORANGE et la zone de résidence

Qualité du réseau Orange	Milieux de résidence					
	Dakar urbain		Autres villes		Rural	
	2014	2017	2014	2017	2014	2017
Très mauvaise ou mauvaise	0,92	9,60	1,99	8,82	8,90	17,12
Bonne ou très bonne	99,08	90,39	98,01	91,18	90,80	82,88
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Source :ANSD. L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017

Chez **TIGO**, à Dakar urbain en 2017, 2,94% des abonnés ont soutenu que la réception du réseau de téléphone serait d'une mauvaise ou d'une très mauvaise qualité contre 0,80% en 2014. Dans les autres centres urbains, si en 2014, aucun abonné n'a soutenu que le réseau Tigo soient de mauvaise ou de très de mauvaise qualité, en 2017, 14,09% des clients de Tigo ne sont pas satisfaits de la qualité du réseau. Cette considération est différente en milieu rural quant au jugement de la qualité de réception où 9,26% des abonnés le jugent comme telle en 2017 contre 9,24% en 2014.

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

Qualité du réseau TIGO	Milieux de résidence					
	Dakar urbain		Autres villes		Rural	
	2014	2017	2014	2017	2014	2017
Très mauvaise ou mauvaise	0,80	2,94	0,00	14,09	9,42	9,26
Bonne ou très bonne	99,20	97,07	100,00	85,91	90,58	90,74
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017, ANSD

Les résultats de l'enquête ont révélé qu'EXPRESSO, en 2014, s'est plus investi dans les autres villes qu'à Dakar et en milieu rural en termes de qualité de réseau téléphonique, alors qu'en 2017, c'est à Dakar urbain et en milieu rural qu'il s'est le plus investi. En effet, avec EXPRESSO, en 2017, 15,43% des abonnés du milieu rural et 10,08% de ceux de Dakar considèrent que la qualité de réception du réseau est mauvaise à très mauvaise contre 23,82% et 11,48% respectivement en 2014, alors que 18,91% en 2017 contre 4,10% en 2014 de ceux des autres villes le confirment.

Tableau 5: Qualité de réception du réseau téléphonique Expresso et la zone de résidence

Qualité du réseau EXPRESSO	Milieux de résidence					
	Dakar urbain		Autres villes		Rural	
	2014	2017	2014	2017	2014	2017
Très mauvaise ou mauvaise	11,48	10,08	4,10	18,91	23,82	15,43
Bonne ou très bonne	88,53	89,92	95,90	81,09	76,18	84,57
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017, ANSD

IV. Les raisons de changement de téléphone mobile selon le milieu de résidence

Les utilisateurs de téléphone mobile renouvellent généralement leur appareil pour 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 parce qu'ils ont perdu le précédent, etc.

D'après les résultats de l'enquête, en moyenne, la majeure partie des utilisateurs ont changé de téléphone, suite à un endommagement (70,18% en 2017 contre 65,42% en 2014) ou victime de vol (12,37% en 2017 contre 15,65% en 2014). Aussi, une autre catégorie d'utilisateurs essaye de suivre la mode et les nouveautés intégrant des fonctionnalités de Smartphones pour changer leur mobile (4,74% en 2017 contre 8,51% en 2014) sans oublier ceux qui bénéficient de la largesse des autres en recevant un téléphone comme cadeau (12,71% en 2017 contre 10,43% en 2014).

En analysant ces informations selon le milieu de résidence, l'on se rend compte qu'en termes de proportion, ceux qui changent leur téléphone suite à un vol, proviennent en majeure partie de Dakar (17,68% en 2017 contre 18,59% en 2014) et des autres centres urbains (17,49% en 2017 contre 14,99% en 2014). La ville de Dakar occupe aussi la première place en termes de proportions des abonnés qui changent de téléphone pour suivre la nouveauté.

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

Raisons du changement de téléphone	Milieux de résidence						Sénégal	
	Dakar urbain		Autres villes		Rural			
	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017
Suivre la mode (SmartPhone)	10,21	5,81	7,01	0,92	7,48	5,87	8,51	4,74
Précédent téléphone volé	18,59	17,68	14,99	17,49	12,59	5,58	15,65	12,37
Précédent téléphone endommagé	59,12	59,81	69,43	69,20	70,24	78,78	65,42	70,18

Dons/Cadeau	12,08	16,70	8,57	12,39	9,68	9,77	10,43	12,71
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : ANSD. L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017

V. La dépense moyenne effectuée approximativement par mois 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 à leurs abonnés différentes promotions incitatives pour qu'ils puissent jouir pleinement de leurs appareils. Ce qui explique en grande partie le phénomène de la multi puce pour profiter des offres de tout opérateur.

Habituellement, les abonnés au réseau de téléphonie mobile ont dépensé par mois et par personne en moyenne 5940 FCFA en 2017 contre 4559 FCFA en 2014, soit une hausse de 30% sur la période ou de 10% en moyenne par an. Une situation similaire est observée, quel que soit la tranche d'âge considérée avec une dépense moyenne mensuelle par abonné chez la catégorie jeune de 18-24 ans qui a plus que doublé, passant de 2469 FCFA en 2014 à 5159 FCFA en 2017.

D'une manière générale et en moyenne, même si les adultes (35-60 ans et +60 ans) restent les plus dépensiers, quel que soit le milieu de résidence, les dépenses des plus jeunes (18-24 ans) ont plus que doublé et ceux de la catégorie des moins jeunes (25-34 ans) a augmenté de 38,6% à Dakar urbain, 44,6% dans les autres villes et de 3,3% en milieu rural.

Tableau 7: Dépense moyenne en crédit approximativement par mois selon le milieu de résidence et la tranche d'âge

Crédit téléphonique par mois	Milieux de résidence						Sénégal	
	Dakar urbain		Autres villes		Rural		2014	2017
	2014	2017	2014	2017	2014	2017		
18-24 ans	2 806	5 968	2 562	5 827	2 119	4 395	2 469	5 159
25-34 ans	6 250	8 662	3 472	5 020	3 796	3 921	4 573	5 544
35-60 ans	7 347	9 024	4 035	6 434	3 593	4 638	4 913	6 295
+60 ans	7 986	10 251	3 799	6 053	6 222	3 390	5 739	6 227
Total	6 321	8 591	3 692	5 994	3 659	4 299	4 559	5 940

Source : ANSD. L2S, Enquête modulaire Téléphonie mobile, mars 2017

Conclusion

Pour conclure, nous constatons que le maillage du Sénégal par le réseau téléphonique s'est bien intensifié avec trois opérateurs à son compte. Cependant, on peut valablement relever, d'après l'analyse de ce chapitre, que le niveau de satisfaction des services 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, même si la proportion de ses clients a relativement baissé (73,24% en 2017 contre 76,69% en 2014), le fournisseur Orange reste le plus utilisé par les personnes interviewées.

En ce qui concerne la dépense liée à l'achat de rechargement de crédit, elle a augmenté en quatre ans de 30%, passant de 4559 FCFA par mois et par abonné en 2014 à 5940 FCFA en 2017. Les abonnés de Dakar, pour tous opérateurs confondus et tous âges, demeurent les plus dépensiers.

Même si la pénétration de la téléphonie a atteint un niveau extraordinaire, les abonnés deviennent de plus en plus exigeants sur la qualité des services. D'une manière générale, la proportion d'abonnés au mobile satisfaite a connu une baisse non négligeable, passant de 94,87% en 2014 à 87,88% en 2017.