

Que font des TIC les PME de Ouagadougou (Burkina-Faso) ?

Michel Durampart, Brigitte Guyot

Nombre de discours récurrents, tant du Nord ou des ONG que du Sud, émanant des ministères et d'organismes locaux, insistent sur la relation entre TIC et développement en Afrique. Sur place, l'évolution de l'environnement économique et réglementaire se traduit, notamment, par une amplification des procédures et des normes dont on peut penser qu'elles entraînent une diversification des modes de fonctionnement et de relations des entreprises. L'ouverture de nouveaux espaces de sociabilité électronique et réglementaire semblerait influencer le mode d'insertion d'une PME, voire son développement.

Une corrélation entre TIC et développement au Sud en débat

Toute recherche sur les TIC comme facteur de développement économique se trouve alors confrontée à plusieurs présupposés : les TIC peuvent aider les pays en développement à renforcer leur compétitivité, leur intégration à de nouveaux espaces d'exportation, une rationalisation des activités, un renforcement des liens avec les partenaires. Un rapport [2003] indique également que les TIC, du fait qu'elles demandent une certaine compétence, sont génératrices de formation et de qualification intellectuelle. A suivre cette piste, on pourrait dire qu'un lien s'établirait entre l'utilisation des TIC et le développement de l'activité d'une PME, tant dans la rationalisation de sa gestion que d'une formalisation de ses échanges. S'il semble admis que les TIC jouent un rôle dans les transformations de leur propre mode d'organisation et de leurs relations économiques et sociales (influence de leur environnement économique, réglementaire, culturel et social), qu'elles constituent des outils organisationnels porteurs de modernisation (rationalisation de l'organisation du travail, de la visibilité de son fonctionnement), cela reste à démontrer dans la réalité quotidienne. Il faudrait aussi considérer qu'elles peuvent également être vecteurs d'une forte composante sociale, cette dynamique sociale étant elle-même un facteur favorisant leur utilisation.

Une approche contextuelle des pratiques professionnelles liées aux TIC au Burkina Faso

Nous voulions alors comprendre en quoi l'informatique introduit un premier degré de formalisme dans les relations (modèle écrit), en quoi le développement des moyens d'échanges à distance re-configurent et transforment les modes d'organisation antérieurs, la proximité se doublant alors d'une proximité à distance dont il s'agit d'étudier l'articulation. D'où notre souhait de nous attacher aux pratiques professionnelles et à l'organisation du travail pour comprendre en quoi l'informatique simplifie certaines tâches, oblige à avoir une vision surplombante de ses activités, comment tel ou tel outil est mobilisé selon la situation : (recours au télécentre, au cyber-café, au téléphone portable, pour vendre, acheter, gérer les stocks, facturer, informer ses clients, etc). C'est en écoutant ce qu'en disent les acteurs eux-mêmes qu'on peut percevoir leur réalité quotidienne de travail.

Pour cela, nous avons suivi plusieurs problématiques : organisationnelle ; pour saisir comment s'effectue l'appropriation des dispositifs (d'écriture, d'échanges, de recherche d'information, de gestion interne) dans l'organisation même du travail et dans la façon de s'informer ; communicationnelle ; pour étudier le rôle des outils dans la création de nouvelles relations commerciales ou administratives, dans la transformation ou la pérennisation des modes de communication antérieurs ; culturelle ; dans la mesure où les références et habitudes propres à

un pays, à un métier ou encore au fonctionnement d'un secteur d'activité constituent des facteurs d'influence sur ces réorganisations. En matière d'innovation, enfin, l'essaimage tant technique que normatif s'appuie sur des relais qui diffusent ces nouvelles normes alors que les distributeurs de matériels, les cybercentres, les organismes consulaires ou ministères définissent eux aussi de nouveaux usages, modes de communication et d'accès aux informations publiques.

L'articulation de ces problématiques sous semblait pouvoir montrer des hybridations d'usages, de relations sociales ou professionnelles et de modes d'organisation. L'approche communicationnelle, dans la mesure où elle se focalise sur les pratiques et modes d'échanges, est attentive aux usages des technologies au travers du prisme l'activité sociale, des réseaux de relations et tient compte des multiples focales qui renvoient à la position des utilisateurs en situation (mixité des lieux, relations espace/temps, environnement de travail, médiations).

L'enquête que nous avons menée et dont nous présentons ici les résultats visait précisément à prendre la mesure de la place qu'occupent les TIC (informatique, internet, téléphone mobile) dans l'activité des petites entreprises (du secteur commerce / services) de Ouagadougou (Burkina Faso) pour voir si, et comment, elles concourent à transformer leurs relations économiques et sociales ainsi que leur mode d'organisation. C'était vérifier sur le terrain les affirmations récurrentes (Forum du commerce mondial, discours sur l'économie numérique) sur la réduction de la fracture numérique qui positionnent les TIC comme facteur de modernisation et comme outils organisationnels porteurs de rationalisation et de développement économique. De ce fait nous aborderons en premier lieu l'ancrage de notre programme de recherche vis-à-vis d'un questionnement sur l'apport des TIC et d'Internet envers une maturation de l'activité économique en Afrique en montrant en quoi notre approche se positionne face à une investigation théorique ou une expertise sur ces délicates questions.

1 – quelques points de repères entre des visions normatives ou rationalisantes

Un certain nombre d'études et de sources générales ont déjà été réalisées en la matière. Le panorama présenté ci-après n'est pas exhaustif d'une liste des présupposés qui fixent un rôle déterminé aux TIC envers l'évolution des activités professionnelles et leur maturation mais il est représentatif des représentations en jeu et des points de vue exprimés. Les orientations évoquées appellent, plusieurs remarques. Premièrement, elles se focalisent essentiellement sur Internet, et secondement elles s'attachent majoritairement à l'internationalisation des échanges, considérant qu'internet offre une surface de déploiement des marchés, tant pour trouver de nouveaux fournisseurs ou de nouveaux produits (recherche d'information) que pour montrer ses propres services. Il s'agit de s'insérer dans un monde concurrentiel mondial (CCA, 2002 ; Conte 2001 ; Abanda 2005, OCDE 2004 ; Madanmohan 2003) ce qui n'est pas le cas des PME que nous avons interrogées car elles ont comme activité le commerce local. Nous les avons appréhendées sous l'angle de leur informatisation (et pas seulement celui de la communication en réseau) et de leur localisation (à côté ou en marge de la globalisation).

Certaines études s'intéressent aux usages d'Internet, essentiellement sous l'angle de la recherche d'information plus que de son insertion dans les pratiques de travail. Citons par exemple celle qui concerne les journalistes burkinabé (Lacroix 2002), ou ce mémoire réalisé sur la veille de

PME sénégalaise, qui indique : « ces dernières manifestent des besoins en terme d'informations commerciales (70%), d'informations financières (60%), d'information économiques (50%) et d'information scientifiques (50%) ». A coté de ces besoins que l'on peut caractériser de fondamentaux, émergent d'autres types de besoins plus ou moins accessoires notamment en « information concurrentielle (20%), en information technologique (10%) et en information marketing (10%). ». Les principales sources d'information utilisées sont alors : la Radio 40%, la TV 40% ; les journaux 40%, les revues spécialisées 50%, les centres de documentation 10%, conférences, séminaires 20%, les relations interprofessionnelles 20%, les Salons et foires 40%, ministères 20%, Ambassades et consulats 10% , organismes internationaux 10%. Concernant le recours à Internet, les données montrent une fréquentation des sites web à hauteur de 30%, et de la presse en ligne (Internet) pour 20%, (Diakhate 2005, [tabl 13 référence à supprimer ?](#)), ce qui montre la place encore mineure qu'il occupe dans l'ensemble des sources mobilisées (mais c'est en 2005). Il semblait alors pertinent de prendre en compte l'insertion des TIC dans l'activité au sens du rapport au travail, de l'évolution et de la transformation des tâches ou des applications.

S'il on en vient plus précisément au secteur économique des PME, il nous semblait intéressant de comparer ce qui se passe en France dans la mesure où cela constitue, au niveau des discours et des difficultés, un horizon toujours évoqué pour l'Afrique. Tout d'abord, les études en la matière traitent cette question sous deux aspects : la concurrence (Amabile 2003; Polge 2008). Ensuite, lorsqu'il est question de gestion, celle-ci est ramenée à la nécessité de faciliter l'entrée des TPE dans l'économie numérique ; le rapport «*objectif, économie numérique* » (Mission 2006) relève un certain nombre de difficultés dont il sera intéressant de vérifier la validité dans le contexte africain : un faible taux d'équipement du fait des coûts et d'une perception faible des apports des nouvelles fonctionnalités, une formation insuffisante pour suivre toutes les évolutions très rapides (web 02, matériels et logiciels) ; un manque de temps pour choisir puis implémenter ces fonctionnalités, pour utiliser au mieux Internet et surtout pour réaliser son propre site institutionnel : Globalement ce sont donc le manque de moyens, de formation et de financement qui sont soulignés mais aussi le manque de réflexion marketing sur les contenus pouvant rendre visibles les spécificités des offres de produits ou de services.

Nous sommes bien en présence d'une visée normative de ces petites entreprises destinée à les conduire, ou les inciter, à fonctionner selon les nouvelles règles en vigueur compatibles avec de nouveaux modes de gestion adaptés au commerce numérique. Il s'agit de les insérer dans un cadre réglementaire et technique développé en dehors d'elles et qui fonctionne déjà pour les grandes entreprises. Il est alors intéressant de voir comment les choses se passent pour des PME africaines en s'abstenant de toute visée normative ou inductive présupposant le rôle des TIC en la matière. De fait, certaines études montrent que la « désorganisation » peut être un facteur de flexibilité et d'adaptation rapide devant un changement rapide (Holcman 2008)

Le troisième volet que nous voudrions souligner concerne la culture entrepreneuriale africaine mise en regard avec les perspectives de développement dont il est dit qu'elles doivent, de façon inéluctable, être stimulées par l'usage des TIC. Ainsi, le propos du séminaire *Afrique 2025* intitulé « un espoir de décollage » s'attache à montrer les spécificités culturelles pouvant expliquer quelques modèles de développement possibles dans la menée des affaires qui se détacheraient du modèle dominant occidental en cours de diffusion / imposition (Sall 2004). Alioune Sall propose à cette occasion plusieurs scénarios, en insistant notamment sur « la collusion comme facteur d'isolement qui reste importante dans la sphère privée, alors qu'elle

régresse dans la sphère publique ». On voit alors apparaître une nouvelle génération d'entrepreneurs, et aussi une nouvelle génération d'hommes et de femmes politiques qui disposent d'une plus grande légitimité, acquise par des élections ou par d'autres méthodes, et qui sont prêts à forger des alliances avec les entrepreneurs pour accroître la productivité économique ». ... Un autre scénario relève que : « La dichotomie entre logique relationnelle et logique économique pourrait céder la place à un équilibre harmonieux. Les pouvoirs politiques se montreraient alors capables de s'allier non seulement avec les entrepreneurs, mais aussi avec les pouvoirs symboliques que constituent notamment les créateurs culturels et les autorités religieuses et traditionnelles ».

Philippe d'Iribarne constate pour sa part, deux paradoxes. Tout d'abord, le contraste entre le caractère très dynamique de l'économie populaire africaine, ou du moins de certains entrepreneurs individuels, créatifs et débrouillards, et la difficulté à construire collectivement un vrai développement économique. Ensuite, l'importance accordée en Afrique au lien social semble constituer un obstacle au développement, alors qu'au Japon, par exemple, tout le monde s'accorde à reconnaître le caractère extrêmement positif, pour le développement des entreprises, de la force du sentiment communautaire. La question est alors de comprendre pourquoi ce qui fonctionne au Japon ne fonctionne-t-il pas en Afrique ? « Dans les cultures de ces pays, le sens du devoir n'est pas fondé sur des règles impersonnelles, mais sur les relations personnelles que l'on entretient avec les membres de sa famille, avec ses amis, son environnement ; si les procédures mises en oeuvre au sein de l'entreprise ne s'appuient que sur des règles impersonnelles, il y a fort à parier que les salariés de l'entreprise feront passer ce qu'ils doivent à leur environnement personnel avant ce qu'ils doivent à l'entreprise. » (Sall 2004)

On voit bien alors les paramètres qui sont en jeu. D'une part la dimension techniciste et normative qui peut introduire un biais, nous nous garderons donc d'épouser ce biais en privilégiant l'observation sur l'induction, la référence plutôt que l'inférence. Il s'agit de constater ce qui se passe et se produit et, donc, de rapporter le lien imbriqué, localisé, diffus, entre l'utilisation des technologies et une possible formalisation des activités, des tâches plutôt que de l'activité en général. D'autre part, c'est un milieu social, culturel, qui fait et produit sous la pression et les contraintes de productivité, d'efficacité mais qui apparente aussi les usages des TIC à leur manière, à leur façon, en fonction de leurs propres contingences. Cela s'applique particulièrement bien au secteur des PME.

II – le contexte économique et technologique burkinabé :

Il a été souligné l'importance que prennent les questions de normalisation et de formalisation dans un secteur économique mouvant, dynamique que les institutions peinent à cerner et à maîtriser tant il est à la fois instable et prolifique. Il nous a semblé légitime de porter attention à cette problématique d'une ouverture de nouveaux espaces de sociabilité électronique et réglementaire qui seraient censés influencer le mode d'insertion d'une PME, voire sa maturation, alors abordée sous l'angle de la formalisation.

Une économie fragile et néanmoins libéralisée

Cette question recouvre plusieurs aspects : d'une part, les politiques publiques en matière d'équipement de réseaux (téléphonie, Internet), et, parallèlement, une normalisation des modes de gestion administrative et de relations avec les PME : déclarations en ligne, sites d'information

des ministères, politique d'incitation à développer l'équipement,

Dans ce pays de 14 millions d'habitants, le secteur primaire domine, alors que le secondaire (retraitement, transformation) ne représenterait encore que 20% du PIB, le tertiaire étant en plein essor, participant pour près de 40% à la formation du PIB (Maison de l'Entreprise, 2007).

La privatisation préconisée par la Banque mondiale est largement entamée, facteur de dynamisations mais aussi de déséquilibre. En effet, une campagne de privatisation à grande échelle se fait alors que les organisations du secteur privé (industrielles et financières) ne sont pas encore à même de prendre en charge le transfert de telles opérations. Par ailleurs, cette réalité a entraîné ces dernières années la création intensive d'activités de bureau d'études, agences de conseil, etc. qui n'ont pas toujours toutes les compétences requises au niveau de tels enjeux. Une action de consolidation est menée en ce sens par le gouvernement, relayé par des institutions, des agences, et dans laquelle les organismes d'aides internationaux, de financement ou de coopération jouent un rôle de soutien ou de prescripteur.

Le Secteur des communications et de la nouvelle économie

En émergence, il représente un enjeu de dynamisation et de soutien de l'activité économique. Le gouvernement a lancé un programme opérationnel qui inclut les NTIC dans le cadre d'une rationalisation de la gestion du développement, piloté par le Ministère des Postes et des TIC (MPTIC). La politique de privatisation s'exerce sur l'opérateur historique ONATEL, les trois opérateurs de téléphonie mobile étant soumis à une concurrence réglementée. Quant au secteur de l'informatique, longtemps régi par une direction DELGI, il est maintenant rattaché au Ministère MPTIC qui a notamment en charge la délivrance des noms de domaines .bf (518 fin 2006).

En 2005, il y avait 90 000 abonnés au téléphone fixe, et 633 000 abonnés au réseau de téléphone mobile abonnés chez un opérateur ; de fait il y aurait 1 111 000 utilisateurs de téléphonie mobile. La vulgarisation des TIC est considérée comme un créneau porteur qui a justifié un soutien au développement de cybercentres et surtout de télécentres ainsi que des interventions visant à établir un forfait d'abonnement à Internet plus accessible (dans le cadre du projet « renforcement et réseautage des télécentres du Burkina Faso »). Des centres polyvalents multimédia sont désormais installés dans les communes urbaines, dont 6 à Ouagadougou ; quant aux télécentres, leur nombre est passé de 4 101 en 2002 à 9 425 fin 2006, et l'on dénombre 113 cybercafés fin 2007 (CCI 2007 ; Ouedraogo 2001).

Fin 2006, on dénombre 9 fournisseurs d'accès, et 1715 abonnés ADSL avec une progression de 130 % en 3 ans. Les frais de raccordement étaient de 25 000 cfa. Les seize Ministères ont leur site internet (16), les douanes participent à l'espace international depuis 2005. Enfin, L'Ecole de Télécommunication ENT et l'ISGE (institut supérieur de génie électrique forment des techniciens et ingénieurs télécommunication. Deux universités et 9 écoles et instituts supérieurs privés proposent une filière informatique depuis le niveau Bac + 2 jusqu'au bac + 5, auxquels il convient d'ajouter environ 200 bureaux d'études (fin 2006) assurant des formations courtes, notamment en matière de maintenance et de sécurité informatique.

Contexte économique et structure des PME TPE

D'après une enquête de la Chambre de Commerce et d'industrie de Ouagadougou, 75 % des

entreprises du Burkina sont des entreprises individuelles, et parmi elles 75 % ont un statut de SARL (CCI, 2007).

Ce qui est appelé « secteur informel » c'est-à-dire des organisations qui ne relèvent pas de critères officiels de définition d'une activité d'entreprise en marge des textes et statuts réglementaires, représenterait 90 000 structures, 32% du PIB et 70% de l'emploi non agricole (idem). Concernant cet enjeu du passage du formel à l'économie formelle (notamment sous l'influence des TIC), il faut se méfier des critères utilisés ; le recours permanent à la notion de secteur informel cache en fait de multiples situations : ainsi l'activité artisanale est souvent abusivement classée comme informelle. Dans les représentations courantes chez un grand nombre d'acteurs économiques, le marché est encore un lieu physique (ou se rencontrent des acheteurs et vendeurs) et non une dynamique d'offre et de demande.

De plus, on peut associer à ces définitions les caractéristiques d'une entreprise familiale (Allouche 1999), caractérisée par une croissance plus rapide que les firmes managériales du fait des motivations des propriétaires, avec une convergence d'intérêts entre le gérant et le propriétaire. La stratégie de croissance y est plus active avec une appréhension rapide de la performance financière et une vision plus étendue et à plus long terme. Il y a une stratégie de défense pour maintenir la pérennité de l'entreprise reposant sur la confiance et la sociabilité spontanée (id).

Dans le secteur informel co-existent deux types d'entreprises, non déclarées et déclarées. Mais même non déclarées officiellement, les premières sont malgré tout connues, voire répertoriées, notamment par les services municipaux. En effet, elles louent un emplacement (kiosque) mensuellement à la mairie ou sont propriétaires d'un emplacement tout en louant alors un droit d'occupation de la voirie, toujours auprès de la Mairie. Le fait de mettre une enseigne ou une banderole a également un prix. De l'avis du directeur du CEFORE (centre d'enregistrement des entreprises), c'est le manque d'argent qui retient de se déclarer. D'un autre côté, cette situation conduit de fait les entreprises déclarées à payer une "contribution au secteur informel" chaque semestre.

Quant aux entreprises du secteur formel, en se déclarant, elles obtiennent plusieurs numéros : numéro du registre du commerce et d'affiliation à la sécurité sociale. Le responsable d'une *entreprise individuelle* obtient une carte professionnelle. Si l'on soulève la question de l'intérêt qu'il peut y avoir à se déclarer, nos interlocuteurs de la CCI ou de la Maison de l'entreprise répondent que cela permet de bénéficier de certaines aides et de faciliter les relations avec les partenaires auxquels une PME a affaire lorsqu'elle s'intéresse aux marchés publics notamment (douanes, URSSAF, impôts). Il y a donc une formalisation de cette distinction formel / informel, ce dernier statut étant reconnu et pris en compte dans des démarches administratives. Quant au micro-crédit, son emploi est encore balbutiant, en tout cas réalisé par les ONG pour le moment, un programme est en cours d'installation venant des banques, du PNUD. Ces quelques éléments d'analyse expliquent que nous centrons notre étude vers ces questions récurrentes d'un mouvement de rationalisation qui pousserait les entrepreneurs à établir plus formellement leur activité et dont les TIC, seraient, pourraient être, un vecteur, tout en portant attention au mouvement de sociabilité, d'intégration de ces technologies dans un milieu culturel lié à des pratiques que ce passage implique, suscite ou contredit.

III - Une mosaïque tissée dans la proximité, et une diversité des appropriations

Notre méthodologie a été plurielle. Tout d'abord, une pré-étude (qualitative, empirique et exploratoire) menée en février 2008 à Ouagadougou a consisté à rencontrer des petits entrepreneurs, sur les stands et boutiques dans un quartier défini comme propice. Cela a permis de remonter une piste (comme un effet de maraude et de sérendipité) en rencontrant d'autres interlocuteurs qui leur étaient liés. Pour donner un exemple de cette conduite de l'observation nous prenons le cas d'un cyber-centre, où nous avons observé les clients et, ainsi, la genèse même de son implantation. Ainsi son propriétaire, jeune entrepreneur, gère son centre le soir tout en exerçant lui-même une activité salariée dans une agence de communication. Cela a permis de constater que c'est le coût des connexions dans le cyber-centre qui décide un entrepreneur individuel à s'équiper afin de rationaliser ses dépenses et de devenir plus autonome. Il profite à chaque fois de l'aide d'un environnement proche, son comptable une autre personne exerçant une fonction de conseil, le gérant du cyber et sans doute le prestataire informatique.

A l'automne 2008, 135 questionnaires ont été remplis en présentiel par des enquêteurs étudiants en sociologie auprès de TPE et PME de différents quartiers de Ouagadougou. 117 d'entre eux ont été exploités. Les questions portaient, en sus de leur équipement informatique et de leur accès à Internet, sur l'utilisation de ces outils dans leurs relations commerciales et administratives ainsi que sur leur degré de formation et de familiarité avec ces outils. A côté de questions fermées, plusieurs questions ouvertes visaient à saisir ce qu'ils font concrètement avec les TIC ainsi que les avantages qu'ils y voient. Les secteurs d'activité représentés concernent le commerce de détail (23), hôtels restaurants (13), la réparation mécanique, les garages (11), l'informatique et télécom (10) ; les bureaux d'étude (12), la production et la transformation bois métaux (12), les transports (6). 49 d'entre elles ont 5 salariés ou moins, 30 de 6 à 9 ; 16 en ont plus de 10, et 7 entre 50 et 100.

L'Équipement : une volonté de facilitation et de maîtrise

Il est également intéressant de souligner qu'une structure dispose de plus de téléphone mobiles que de fixes (en général un). 69 PME se sont équipées d'un ordinateur fixe, 25 d'un portable, et 30 d'un fax. Celles qui ne sont pas équipées considèrent ces matériels comme inutiles pour leur activité, avançant un coût trop élevé ou un manque de personnel qualifié. L'étude des motivations pour s'être équipé fait apparaître avant tout : la facilitation (25%), le gain de temps revient très souvent (25%) ainsi que les facilités et la praticité de gestion (16%) suivies par le gain d'efficacité (8,5%), l'amélioration de la gestion des comptes, la formation interne, le professionnalisme. Une dizaine d'interviewés évoquent la réduction des coûts et un accroissement de la compétitivité ainsi que la gestion plus sûre et garantie du traitement des informations et des documents administratifs en interne (8%). Dans un grand nombre de cas, l'indépendance vis-à-vis des prestataires externes, l'autonomie, le meilleur contrôle en interne, reviennent comme une motivation sous-jacente liée à la facilitation, au gain de temps et d'économie. On ne peut négliger quelques motivations dans les entreprises qui se sont équipées depuis plus de 3 ans (au moins une dizaine) qui expriment le gain de transparence (vis-à-vis des salariés et du contrôle de leur activités), la confidentialité et la sécurisation des données (entre 3 et 5) et un accroissement de la qualité du travail dans le traitement des informations plus spécialisées (gestion, relations administrations, documents comptables et financiers). Antérieurement, les ressources internes pour traiter manuellement les informations étaient dominantes, et dans quelques cas où l'activité était plus spécialisée on avait recours à des prestataires extérieurs. On ne peut pas dire que l'usage des cybers-centres soit préexistant à

l'usage de l'informatique, en tout cas c'est loin d'être un chemin de passage et de maturation vers l'équipement déterminant. C'est donc bien une normalisation de documents de contrôle et de suivi de l'activité qui se manifeste. La formalisation repose sur des motifs de sécurité, de protection, de maintenance, qui poussent à contractualiser avec des prestataires.

Concernant un équipement complémentaire à ce matériel technologique, 40 structures ont une photocopieuse et 21 font des photocopies à l'extérieur (en général au cyber ou au télécentre), 48 utilisent une clé usb pour sauvegarder leurs données. L'ordinateur sert essentiellement à faire des factures (45 / 69) et la comptabilité (45), les salaires (38), la préparation des documents administratifs (33) l'état des stocks (27) et la gestion clients (30) et la réponse aux appels d'offres (27) ; le traitement de courrier n'est précisé que dans 29 réponses. Les logiciels sont standards (Office), peu de programmes libres circulent.

Concernant Internet, 68 entreprises n'y ont pas accès directement, 36 l'ont, 5 vont au cyber pour se connecter. A la question : « que faites vous avec Internet », les réponses sont multiples : courrier (35), recherche d'information (26), informer sur ses activités (16), se renseigner sur les appels d'offres, gérer des Relations avec les partenaires

Les Relations avec les clients

Ce sont des relations de proximité géographique : tout d'abord, la clientèle est constituée de particuliers (102), de PME (62), de grandes entreprises ((43), d'associations (46), administrations (4). Pour une large part, elle est située dans le quartier où est située l'entreprise (97), ou dans un autre quartier de la ville (103), ou une autre ville du Burkina (57), dans la sous région (35), et enfin, à l'étranger (28). Le mode de relation privilégié est la rencontre directe (86): « *les clients viennent pour voir, se renseigner, pour consommer* ». Le téléphone (73) est utilisé « *pour payer, pour commander, réserver* ». Quant au courrier écrit (25), il est souvent corrélé avec le courrier électronique (24). Le fax est peu utilisé (12) mais aussi peu souvent présent. Concernant ce mode oral, les interlocuteurs disent qu'il est « *le plus direct* », « *efficace* » pour « *fidéliser* » et « *entretenir* » le client, « *répondre à ses questions* », « *expliquer* » « *convaincre* », « *rassurer* », « *échanger* », le « *satisfaire* » et « *répondre à ses attentes* » ; c'est « *une garantie de confiance* » « *plus d'assurance dans la réception du message* ». Plusieurs soulignent un fait culturel : « *c'est l'habitude ici* », « *ce sont les clients qui préfèrent ainsi* » ou encore « *ce sont les seuls moyens dont nous disposons* ».

Les Relations avec les fournisseurs et l'administration

Ils sont situés : dans le même quartier (42) ; dans autre quartier de Ouagadougou (78), dans une autre ville (27), en Afrique de l'Ouest (20) ; à l'étranger (30). Les échanges s'établissent par une rencontre (89) et par le téléphone (77), le courrier classique (20), le courrier électronique (20) qui peut être administré directement sur site (13) ; le fax vient en dernier (8). En ce qui concerne les relations avec l'administration (impôts, URSSAF, douanes, chambre de commerce (23), Mairie (35), le déplacement est la règle pour le patron (96), pour « *contrôler la situation* », « *éviter les malentendus* », certains indiquant : « *quand ils se déplacent (les représentants des administrations), ce n'est pas bon signe* ». viennent ensuite le téléphone (45) puis le courrier (32). L'oralité est dominante : mais si le déplacement est le moyen privilégié auprès des clients et de l'administration, ou avec les fournisseurs (qui sont plus éloignés géographiquement), avec

ou en plus du téléphone, le recours aux moyens écrits augmentent, notamment à des fins de preuve et de validation.

Les Représentations d'Internet et de l'informatique

A la question « *Pour développer l'activité de l'entreprise diriez-vous que l'informatique est ?* »

inutile	7
souhaitable	18
important	42
indispensable	46

Et que l'internet est :

inutile	9
souhaitable	26
important	42
indispensable	35

On constate des ordres de grandeur et de proportion dans la hiérarchisation assez comparables pour les deux niveaux d'équipement qui ne mettent pas nettement en lumière la moins grande consistance des utilisations d'Internet en fonction du suivi et du contrôle de l'activité face à l'informatique. Ces outils sont majoritairement décrits comme : « *indispensables, importants, souhaitables* » (4 disent qu'ils n'en ont pas besoin (ce sont des restaurants de proximité). Cela rend les choses « *faciles* » (23), *rapides* (16) et « *pratiques* », cela fait gagner du temps » (4), c'est « *fiable* » (7). L'informatique est utile pour « *sauvegarder* (10) et *enregistrer les données, pour* « *présenter ses services* (10), *s'informer sur ceux des autres* (14), et même *vendre* (2). Elle permet de « *mieux travailler* », « *mieux organiser son travail* » (23) *gestion* (12). L'outil est bien un facteur d'ouverture afin d'établir « *des communications* » (22) *avec des partenaires* (3) ou *clients* (13), *d'être en relation avec* « *le monde* », *l'étranger* », « *l'extérieur* » (20). Il y a ainsi une forte conscience que l'informatique est un moyen d'organisation interne. Quant à Internet, il sert autant pour s'informer que se faire voir, mais encore très peu à faire du commerce. Les sites que nous avons par ailleurs visités consistent en une ou quelques pages statiques rarement mises à jour (coordonnées mél inexactes) qui présentent les produits. Plusieurs interviewés disent vouloir se doter d'un site.

La formation : du lien et du liant

51 des répondants disent avoir un bon niveau car ils ont suivi une formation (dont 10 dans une filière informatique. 12 ont eu une formation au cours de leur formation professionnelle, ou dans un centre de formation. 37 se disent non formés (pas le temps), certains se débrouillent et 19 se sont formés seuls (dont 5 avec un ami, au cybercafé). A la question : « *Qui serait le plus à même d'assurer une formation* », sont cités en premier les amis (30), puis les partenaires (31), notamment commerciaux ; ainsi que l'Etat (24), puis les associations (12). L'état semble le plus légitime (notamment en abaissant les coûts de communication et en faisant baisser les taxes des ordinateurs), les amis (« *pas de complexe* », « *pas de gêne* » « *plus facile* » mais aussi « *aide financière* »). Il est intéressant de noter que l'informatique est la porte d'entrée pour

Internet mais, si l'on peut dire, plus par effet de suscitation que d'impulsion ou de propagation.

Une mise en discussion de l'étude et de ses prolongements

Ces résultats partiels peuvent être comparés à l'étude de la Chambre de Commerce réalisée en 2007 auprès de 160 PME de plus de 5 personnes à Ouagadougou et 300 sur les principales villes du Burkina Faso. Ses objectifs visaient à mesurer le processus d'adoption des TIC. Elle conclut à un bon taux d'équipement informatique (8 sur 10) mais à des usages encore faibles, notamment pour Internet, avec un début timide de pratique du e-commerce et conclut : « *les actions devront être orientées vers les PME qui ont atteint un certain niveau de développement qui pourrait leur permettre d'acquérir et d'utiliser de façon efficiente les outils TIC* » (CCI, p 60). Le rapport issu de ces études préconise un accompagnement par les instances comme la CCI ou la Maison des Entreprises (qui connaissent bien le terrain), les conseillers en gestion, la création d'associations professionnelles, un site portail de ressources pour les affaires ou encore un observatoire des usages, sans compter le développement de formulaires de références en ligne délivrés par l'Etat ou les collectivités locales. Cela n'est pas sans rappeler certaines conclusions du rapport *Midière* sur les PME françaises.

Notre étude qui portait davantage sur les petites entreprises et sur leur activité nous renseigne sur plusieurs points : tout d'abord, que les personnes adaptent leurs moyens à la finalité. Il n'est pas certain, par exemple, que la relation à l'Administration, puisse passer par Internet, tant il importe de faire valoir son point de vue, voire de négocier avec elle. C'est là que se note la différence entre un discours rationaliste exprimé dans la citation ci-dessus et l'aspect culturel et microsocial qui se décline sur le terrain.

Par rapport à nos hypothèses de départ, plusieurs éléments ont été validés : le rôle des *relais* est important : l'informatisation comme l'accès au Net s'appuie sur les réseaux de proximité (compétence dans la famille, incitation des réseaux professionnels...). Le fait de s'équiper est encouragé par le discours des médias et des acteurs du développement sur la société de l'information et motivé par l'espoir de gains de productivité dans un meilleur contrôle et suivi de l'activité renforçant une vision surplombante de celle-ci ou l'inscrivant plus fortement dans un principe de réalité (ce qui conduit à une réduction des coûts de gestion). Les économies de déplacements réalisées grâce à la généralisation des téléphones mobiles pourraient encourager les entreprises à poursuivre leur équipement en TIC. En tout cas, la perception positive des entrepreneurs le laisse penser. Il faudrait vérifier le poids respectif que tiennent les discours officiels et les réalisations concrètes dont ils ont connaissances pour voir en quoi cette perception positive est motrice pour l'avenir. Il est certain que l'informatique leur paraît incontournable, ce qui est moins vrai d'Internet, en tout cas pour ceux qui restent ancrés dans un environnement proprement local. Il resterait alors à analyser plus finement un secteur d'activité particulier.

La question des sociabilités que nous posions au début de notre étude se trouve donc à la fois centrale, mais moins que nous ne le pensions. De fait, avant tout, c'est la décision de l'entrepreneur qui prime à l'issue de ses propres tâtonnements, familiarisation, expériences. L'entraide, l'avis éclairé, le soutien ou l'incitation, viennent comme des adjuvants à une prise de conscience tout en pouvant aussi être une voie de passage dans la prise de sa décision finale. Par contre, ce facteur de sociabilité pèse plus que le rôle de l'Etat en la matière, à qui on délègue

plutôt un pouvoir qui consiste à faciliter financièrement l'acquisition de matériels ou l'établissement d'une connexion, c'est-à-dire à jouer sur le contexte.

Par contre, plusieurs hypothèses ne sont guère validées. La première concerne une sociabilité qui s'établirait dans une hybridation entre des lieux d'activité professionnelle et des espaces privilégiant les relations sociales, amicales ou assimilables à des relations familiales. Certaines observations laissent penser que c'est un facteur qui existe mais les enquêtes systématiques n'ont rien révélé de probant en la matière. De même, le transfert de modes comportementaux, culturels, traditionnels, infra-sociétaux, dans des attitudes et pratiques qui formeraient des vecteurs locaux et originellement appropriés de mise en contexte de l'informatisation et des relations en réseaux électroniques, ne se manifeste que par des exemples trop spécifiques ou isolés pour faire sens globalement. Là encore, nous constatons bien des résistances et des méfiances, privilégiant le mode oral ou l'échange direct, cantonnant l'informatique dans des aspects de rationalisation et de contrôle (moins axés sur la recherche de développement ou de formes nouvelles de croissance) ou cantonnant Internet à des fonctions d'échanges, de mise en visibilité de l'activité mais ne cherchant pas à greffer l'outil dans le suivi, l'évolution ou la transformation de la communication et des relations commerciales liées à l'activité. S'agit-il d'une étape dans la maturation et l'acclimatation des techniques somme toute comparables à la situation de tout autre pays où existe-t-il des ferments à une appropriation plus spécifique, plus africaine, il est sans doute trop tôt ou complexe de répondre avec certitude à cette question.

D'autres hypothèses, enfin, demandent à être confirmées, nuancées. Notamment, l'idée que les démarches d'appropriation révèlent un monde social à la fois foisonnant, mais aussi en voie d'organisation, que la question de la formation mobilise entraide formelle et informelle. Il nous apparaît, en effet, que d'une part, des relations sociales (amicales, familiales, d'empathie ou d'intérêts) agissent dans ce cheminement entre une autoformation empirique, par tâtonnements, une formation assistée, un apprentissage progressif par expérimentation personnelle, collective ou liée à un appui prescriptif et bienveillant. Ce fameux recoupage entre la sociabilité personnalisant les modes relationnels et celle bénéficiant à l'esprit d'entreprise semble s'effectuer de façon positive dans ce vecteur que sont la formation, l'apprentissage et la maturation de l'appropriation des outils. Cela nous est d'ailleurs confirmé lorsqu'il est question de prévention, de maintenance, de sécurité, une fois les outils vraiment intégrés dans l'activité. Là encore, pour établir statistiquement et de façon probante ce prédictat, il faudrait réaliser une étude sérieuse au niveau de groupes homogènes et hétérogènes, suivre la piste de la maturation et la familiarisation par la formation et l'apprentissage. Il est possible qu'une telle enquête révèle le passage de relations interpersonnelles, relevant de l'inter-culturalité, de l'invisible en voie d'évolution vers une solidification des liens sociaux dans un contexte socioéconomique donné. A ce niveau, des formes de métissage entre un construit sociotechnique et des pratiques socioculturelles pourrait se signaler plus nettement. Il est en tout cas probant que des prescripteurs, des facilitateurs (échappant au cadre d'action étatique ou institutionnel), s'organisent et, pour une part, se spécialisent et se spécifient en anticipant ou en répondant aux demandes et attentes des clients/partenaires dans une forme de communauté d'intérêts qui consolide des usages et les ancrent dans une meilleure maîtrise des outils. C'est pourquoi la dernière partie de l'étude sera consacrée à rencontrer des interlocuteurs de chaque groupe d'activité pour obtenir une monographie précise de leur activité quotidienne, des logiciels utilisés, des personnes qui manipulent l'informatique, de leurs relations avec les prestataires. Et interroger de manière approfondie prestataires, formateurs et partenaires institutionnels afin de

suivre l'évolution du contexte.

Références

- Abanda Armand-Claude (2005) « Les TIC comme instrument d'intégration et de développement : une analyse à la lumière de l'expérience de l'IAI-Cameroun » disponible sur 2005 <http://www.revue-tice.info/document.php?id=560>
- Afrique 2025 : un espoir de décollage ? compte rendu de colloque 2004, école du management, notamment Philippe d'Iribane
- Allouche J, Amann B (2000), « L'entreprise familiale : un état de l'art, revue finance, contrôle, stratégie », Finance Contrôle Stratégie, vol. 3, n 1.
- Amabile S., Gadille M., Les NTIC dans les PME : stratégies, capacités organisationnelles et avantages concurrentiels, Revue française de gestion, 2003/3 - n° 144, p 43 - 63
- Benghozi JP, 200, Internet en entreprise, Réseaux, vol 18 n°104.
- CCI-BF 2008, usage des TIC par les PME Rapport d'enquête
- Commission économique pour l'Afrique : Renforcer la compétitivité des PME africaines 60 p
- Conte Bernard (2001), "Internet et l'Afrique : une aide au développement ? 2001, revue Terminal, n°84, L'Harmattan
- D'Iribarne ph, 2003, le tiers monde qui réussit, nouveaux modèles, Odile Jacob
- DIAKHATE Djibril, 2005, Mise en place d'un dispositif veille informationnelle pour les PME et PMI de pêche et de conserverie de produits aliéutiques au Sénégal, Mémoire EBAD, Dakar
- Durampart M., Guyot B., Renaud P. (2007), Transmettre à l'heure du numérique : l'usage d'internet par les étudiants au Sud
- Durampart, M., (2007), « Les TICE dans une perspective comparative Nord-Sud, Une mise à l'épreuve des modalités communicationnelles et de l'apprentissage dans la formation à distance », revue Hermès-CNRS, n° 49, Traduction et mondialisation, décembre, pp 221-229.
- Fête Internet 2007, 2008 <http://www.burkina-ntic.net/IMG/pdf/SpecialFeteInternet-9.pdf>
- Forum du commerce mondial <http://www.forumducommerce.org>
- Guyot B, (2007) Incidences des technologies sur l'évolution organisationnelle des PME, communication au colloque de Biskra, Les impacts de la fracture numérique Nord/Sud sur la gestion des PME/PMI « Métiers, sous-traitance, externalisation », 15 avr
- Guyot B, Renaud P (2007), usages de l'Internet par les étudiants burkinabés. Paris, IRD, site tic et dév
- Holcman R., (2008), La « dysorganisation », un fonctionnement sous-optimal recherché par ses acteurs, Revue française de gestion n° 184, p. 35-50.
- Iribarne (d') P., 2008 Culture et développement, questions de management, Afrique contemporaine, n° 226
- Iribarne A d', Gadille M, 2000, La diffusion d'Internet dans les PME. Motifs d'adoption dans les réseaux et ressources mobilisées, Réseaux. Communication – Technologie – Société, 2000, Volume 18, n° 104, p. 59 - 92
- Iribarne. (d') P, 2007, Culture et développement : questions de management, 5ème conférence AFD/EUDN, 5 décembre 2007.
- Lacroix Emmanuel, L'internet au Burkina Faso en 2002 : situation, enjeux et perspectives
- Lacroix, E., 2003, l'informatique au Burkina Faso en 2002, Comprendre et traiter la société de l'information, Institut Panos Afrique de l'Ouest, <http://www.girafe-info.net/spip.php?article11>

Madanmohan Rao (2003) Forum du commerce international n°3 http://www.forumducommerce.org/news/fullstory.php/aid/541/La_preparation_electronique_de_votre_pays.html

Mission TIC & TPE, Ministère des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions libérales, Midière, Rapporteur, objectif : économie numérique, 2006, 108 p

Objectif économie numérique (2006), rapport Mission TIC et TPE dirigée par Olivier Mildière, documentation française, <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/064000244/0000.pdf>

OCDE (2004), 2ème conférence des Ministres en charge des PME : Promouvoir l'entrepreneuriat des PME innovantes dans une économie mondiale : vers une mondialisation plus responsable et mieux partagée. Istanbul, Turquie 3-5 juin 2004.

Ouedraogo M., Tankoano J. (2001), Internet au Burkina Faso : réalités et utopies, éditions l'Harmattan

Sall Alioune, Debrat Jean-Michel, Iribarne Philippe d', « AFRIQUE 2025 : un espoir de décollage? », Ecole de Paris du Management, Séance du 29 mars 2004

<http://www.uneca.org/dpmd/strategie%20framework%20francais%20corrige.pdf>