

**THÈSE DE DOCTORAT DE L'ÉTABLISSEMENT UNIVERSITÉ BOURGOGNE
FRANCHE-COMTE**

PRÉPARÉE AU LABORATOIRE ELLIADD – EA 4661

École doctorale n°592

Lettres, Communication, Langues, Arts

Doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication

Par

Ibrahim MAIDAKOUALE GOUBE

Usages et potentialités des dispositifs socio-techniques d'information et de communication (DISTIC) mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

Volume 2

ANNEXES

Thèse présentée et soutenue à Montbéliard, le 02 décembre 2021

Composition du Jury :

M. KIYINDOU, Alain	Professeur à l'Université Bordeaux Montaigne	Rapporteur	
M ^{me} PINEDE, Nathalie	Maître de Conférences-HDR à l'Université Bordeaux Montaigne	Rapporteur	
M. ABBA, Hachimi	Maître de conférences à l'Université Polytechnique Hauts-de-France	Examinateur	
M. DOMENGET, Jean-Claude	Maître de conférences-HDR à l'Université de Franche-Comté	Examinateur	
M. BARRY, Alpha	Professeur à l'Université Bordeaux Montaigne	Examinateur	
M. LAMBOUX-DURAND, Alain	Professeur à l'Université de Franche-Comté	Directeur de thèse	
M ^{me} ÉQUOY-HUTIN	Séverine	Professeure à l'Université de Franche-Comté	Examinatrice
M ^{me} BIGEY, Magali	Maître de conférences à l'Université de Franche-Comté	Codirectrice de thèse	

2 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

Table des matières des annexes

Introduction.....	10
Annexe 1 : Les personnes en situation d'analphabétisme.....	15
1.1 Interview avec ana-1.....	18
1.2 Interview avec ana-2.....	22
1.3 Interview avec ana-3.....	26
1.4 Interview avec ana-4.....	32
1.5 Interview avec ana-5.....	36
1.6 Interview avec ana-6.....	41
1.7 Interview avec ana-7.....	45
1.8 Interview avec ana-8.....	49
1.9 Interview avec ana-9.....	53
1.10 Interview avec ana-10.....	57
1.11 Interview avec ana-11.....	61
1.12 Interview avec ana-12.....	65
1.13 Interview avec ana-13.....	69
1.14 Interview avec ana-14.....	74
1.15 Interview avec ana-15.....	78
1.16 Interview avec ana-16.....	81
1.17 Interview avec ana-17.....	86
1.18 Interview avec ana-18 et ana-19.....	90
1.19 Interview avec ana-20.....	97
1.20 Interview avec ana-21.....	102
1.21 Interview avec ana-22.....	105
1.22 Interview avec ana-23.....	109
1.23 Interview avec ana-24.....	113
1.24 Interview avec ana-25.....	116
1.25 Interview avec ana-26.....	120
1.26 Interview avec ana-27.....	123

4 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

1.27 Interview avec ana-28.....	128
1.28 Interview avec ana-29.....	131

Annexe 2 : Transcription des interviews des étudiants.....139

2.1 Interview avec Etu-1.....	142
2.2 Interview avec Etu-2.....	148
2.3 Interview avec Etu-3.....	154
2.4 Interview avec Etu-4.....	159
2.5 Interview avec Etu-5.....	165
2.6 Interview avec Etu-6.....	170
2.7 Interview avec Etu-7.....	175
2.8 Interview avec Etu-8.....	181
2.9 Interview avec Etu-9.....	187
2.10 Interview avec Etu-10.....	192
2.11 Interview avec Etu-11.....	198
2.12 Interview avec Etu-12.....	203
2.13 Interview avec Etu-13.....	209
2.14 Interview avec Etu-14.....	215
2.15 Interview avec Etu-15.....	221
2.16 Interview avec Etu-16 et Etu-17.....	227
2.17 Interview de groupe avec Etu-18, Etu-19, Etu-20, Etu-21, Etu-22.....	239
2.18 Interview de groupe avec Etu-23.....	254
2.19 Interview avec Etu-24.....	263
2.20 Interview avec Etu-25.....	271
2.21 Interview avec Etu-26.....	279
2.22 Interview avec Etu-27, Etu-28 et Etu-29.....	287
2.23 Interview avec Etu-30.....	300
2.24 Interview avec Etu-31.....	308
2.25 Interview avec Etu-32.....	316

Annexe 3 : Transcription des interviews des entrepreneurs.....321

3.1 Interview avec Ent-1.....	323
3.2 Interview avec Ent-2.....	333

3.3 Interview avec Ent-3.....	343
3.4 Interview avec Ent-4.....	351
3.5 Interview avec Ent-5.....	358
3.6 Interview avec Ent-6.....	370
3.7 Interview avec Ent-7.....	379
3.8 Interview avec Ent-8.....	385
3.9 Interview avec Ent-9.....	392
3.10 Interview avec Ent-10.....	403

Annexe 4 : Transcription des interviews des opérateurs des télécommunications.....415

4.1 Interview avec opérateur-1.....	417
4.2 Interview avec opérateur-2.....	431
4.3 Interview avec opérateur-3.....	445

Annexe 5 : Les grilles d'entretien.....461

5.1 Introduction.....	462
5.2 La grille d'interview des analphabètes.....	462
5.3 La grille d'interview des étudiants.....	465
5.4 La grille d'interview des entrepreneurs.....	469
5.4.1 Équipement et accès.....	469
5.4.2 Gestion de l'entreprise/ Start-up.....	470
5.4.3 La technologie comme moyen de communication.....	471
5.4.4 Recherche et fidélisation des clients.....	471
5.4.5 L'utilisation des technologies de la communication.....	472
5.4.6 Réseaux sociaux.....	473
5.4.7 Comportements, attitudes, représentations et support d'information.....	474
5.4.8 Globalement comment vous évaluez l'utilisation des technologies numériques dans votre entreprise/ start-up ?.....	475
5.5 Grille d'interview des opérateurs des télécommunications.....	476

Annexe 6 : Extrait des images et vidéos réalisées.....483

Information importante.....	484
-----------------------------	-----

6 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

- 10 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

Introduction

Dans cette section consacrée aux annexes de la thèse, seront présentées les interviews de tous les participants à l'étude. Les analphabètes, étudiants, entrepreneurs et opérateurs des télécommunications. À noter aussi, comme cela a été précisé dans la thèse, une quarantaine d'interviews qui ont une durée d'une heure ou plus a été transcrite intégralement, ce qui a nécessité un énorme travail.

Annexe 1 : Les personnes en situation d'analphabétisme

*« Peut-on écrire une thèse sans mourir d'ennui ou devenir à moitié fou ? Oui,
et mieux encore »*

Umberto Eco (1977)

16 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

Cette partie exposera les interviews des personnes en situation d'analphabétisme. Cette couche qui constitue le cœur de la recherche a été sensiblement étudiée. Ils sont au nombre de 30 à avoir accepté de participer à l'étude. Leurs entretiens seront transcrits littéralement afin de donner un panorama exhaustif au lecteur. Ainsi, afin de garantir leurs anonymats, leurs vraies identités ont été changées en « ana » : donc ana-1 à ana-30 signifient les 30 participants.

- 18 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.1 Interview avec ana-1

Date : 10/10/218

Format d'enregistrement (ou type de support d'enregistrement) : vidéo

Lieu : dans sa boutique

Durée : 55 :25mn

Notes : l'interview s'est déroulée dans des très bonnes conditions. Images et sons sans bruit et exploitables. L'interview a été intégralement filmée

P.S : **IM** signifie Ibrahim Maïdakouale

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

ALO : Moi c'est Abdoul L. O. j'ai 28 ans je fais du commerce en ligne je vends des Bazins (Habits traditionnels africains) et des tissus pour homme.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette numérique, téléphone portable) ?

ALO : J'ai un seul téléphone portable smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette numérique

IM : Pourquoi utilisez-vous un seul téléphone ?

ALO : Parce que je vois que c'est plus simple au lieu de mettre deux téléphones en poche.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

ALO : J'ai un téléphone qui a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux SIM ?

ALO : Parce que si le réseau Airtel ne fonctionne pas j'utilise l'orange. Ça me permet de ne pas rester injoignable. Dès qu'une SIM a un souci j'utilise donc l'autre, c'est très pratique. Aussi souvent j'ai des correspondants qui utilisent l'une ou l'autre carte SIM, donc je les appelle avec la carte SIM qu'ils ont pour éviter les coûts d'appels.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

ALO : Le téléphone que j'utilise a provoqué un changement du fait qu'il apporte une grande amélioration dans ma vie quotidienne et dans mes activités

commerciales, je prends la photo de mes marchandises j'envoie à mes clients on discute sur le prix et si tout est bon en ce moment je fais la livraison. Aujourd'hui le téléphone portable est devenu indispensable pour moi, les clients n'ont plus besoin de venir dans ma boutique, car j'ai un service de livraison. Tout se fait sur WhatsApp en fait.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

ALO : J'utilise un téléphone Samsung, donc je peux déterminer l'heure exacte d'usage par exemple hier j'ai fait quatre heures 46 minutes.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

ALO : Vu que mon commerce c'est en ligne donc la question ne doit même pas se poser. Je vends mes marchandises c'est pour cela. Tout mon commerce est basé essentiellement sur WhatsApp, c'est vrai que les gens viennent dans ma boutique pour voir les BAZIN (habit traditionnel africain) mais dès qu'ils ont mon numéro je les ajoute dans mon groupe WhatsApp là où je publie régulièrement les photos des nouveaux arrivages.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

ALO : Non j'ai vraiment appris à utiliser les smartphones par curiosité. Mais il n'empêche que souvent je fais appel à des amis si j'ai des difficultés.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable ?

ALO : oui, moi je préfère les téléphones portables Android (Samsung).

IM : Quelles sont les choses concrète que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

ALO : D'abord sans la connexion (Internet) j'écoute des émissions religieuses et je me distrais à travers des jeux ; ensuite via WhatsApp j'achète et je vends mes produits puisque maintenant je n'ai pas besoin de prendre mes marchandises pour aller vendre je publie seulement sur mon statut et si y a des intéressés on discute sur le prix si tout est OK je fais la livraison.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

20 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ALO : Euh...vraiment les changements sont nombreux. J'ai parlé tout à l'heure de la vente de mes produits sur WhatsApp. Mes fournisseurs sont presque tous dans les pays étrangers, c'est par téléphone portable que j'échange régulièrement avec eux. Le rapprochement avec ma famille. Aujourd'hui je ne peux même pas rester une seule journée sans échanger avec ma famille via WhatsApp. Surtout mes proches qui sont dans les pays étrangers, je cause régulièrement avec eux sur WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

ALO : Oui parfois, surtout les week-ends je me repose à la maison. Donc pour un peu me reposer je désactive la connexion (Internet)

IM : quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

ALO : Bon ça dépend des urgences, quand c'est très urgent c'est un appel normal que je fais mais si ça peut attendre je préfère utiliser WhatsApp.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

ALO : D'abord une mauvaise connexion (Internet) qui est récurrente au Niger, la cherté de la connexion (Internet) l'instabilité du réseau qui fait en sorte que si on appelle la personne on dit qu'elle est indisponible alors qu'elle ne l'est pas. Des clients m'appellent parfois pour acheter des produits mais on leur dit que je suis indisponible alors que c'est faux je suis disponible c'est juste le réseau qui est mauvais.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à l'internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

ALO : Franchement mon téléphone me satisfait parce que quand je veux une chose je me donne les moyens pour satisfaire mes besoins mon téléphone c'est pour vendre et quand mes clients veulent quelque chose je mets assez des mégaoctets pour les satisfaire. J'aimerais peut-être de temps en temps faire des appels vidéos avec mes proches mais la connexion (Internet) n'est pas fiable du coup j'en fais très rarement tant bien que mal. Mais généralement ça ne marche pas hein, je me contente avec les appels audios ou des messages vocaux.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

ALO : Les avantages que je tire de mon téléphone portable sont beaucoup, c'est d'abord l'accès à mes clients et à ma famille mais aussi la facilité de vendre mes produits.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

ALO : Bon ça répond des besoins puisque je me donne les moyens qu'il faut pour satisfaire mes besoins mais franchement mes attentes sont loin d'être satisfaites. Donc les forfaits, je dirai que ça va aujourd'hui puisqu'il y a pour toutes les sommes même pour 100 FCFA (0,15 €), le problème c'est juste la connexion (Internet) qui n'est toujours pas bon au Niger.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

ALO : Franchement je ne sais pas, pour moi je dois toujours être en ligne. Je ne compte pas le budget, mais je sais que je suis presque tout le temps connecté sur Internet. Bon je dirai 15 000 FCFA (22,90 €)

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

ALO : Oui j'ai un compte Facebook

IM : Qui vous a appris à l'utiliser ?

ALO : Bon c'est un ami qui m'a appris comment l'utiliser en fait.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

ALO : je publie mes marchandises, je fais des « j'aime » et je cherche des nouveautés aussi. J'échange aussi souvent avec des amis que j'ai connus sur Facebook.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

ALO : Oui une question peut être, à quelles fins faites-vous ses études ?

IM : C'est pour avoir une idée de ce que les gens font avec leurs téléphones portables avec ou sans la connexion Internet, y compris les difficultés qu'ils rencontrent afin de voir dans quelle optique améliorer le système.

22 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.2 Interview avec ana-2

Date : 10/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 47 minutes

Format d'enregistrement (ou type de support d'enregistrement) : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

AS : Je m'appelle Asahid S. j'ai 31 ans je vends des parfums

IM : combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette numérique, téléphone portable) ?

AS : J'utilise deux téléphones portables smartphone (les deux sont des smartphones). Je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette numérique

IM : Pourquoi utilisez-vous deux téléphones au lieu d'un seul ?

AS : Parce que l'un c'est pour les appels et SMS normaux et l'autre pour la connexion Internet en fait.

IM : Et votre téléphone portable a-t-il une ou deux cartes SIM ?

AS : En fait, j'ai quatre cartes SIM. Je sais que c'est beaucoup moi-même.

IM : Pourquoi utilisez-vous quatre cartes SIM ?

AS : J'utilise quatre cartes SIM parce que j'ai plusieurs contacts en fait. Comme vous le savez, au Niger on a quatre réseaux, donc j'appelle mes correspondants en fonction du réseau qu'ils utilisent. Par exemple, si un correspondant à Airtel, alors je l'appelle avec ma carte SIM Airtel, si c'est Orange, je l'appelle avec ma carte SIM Orange.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

AS : Oui vraiment. Avec le téléphone les choses sont très faciles avec une économie de frais de déplacement j'ai un monde qui est devenu un « village planétaire ». Déjà ça permet de joindre facilement sa famille et ses proches, mais aussi cela facilité les transactions et la vente de mes parfums. Aujourd'hui, j'ai un groupe WhatsApp dans lequel je publie régulièrement les photos des parfums et les gens interagissent. Mais le grand changement c'est surtout le gain de temps et la réduction des déplacements. Grace à mon smartphone

aujourd'hui, je ne voyage plus dans les pays étrangers pour acheter des parfums, on m'envoie tout via les transports inter-régionaux. J'envoie les photos des parfums que je veux via WhatsApp à mes fournisseurs et ils se chargent de me les envoyer

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

AS : Presque toute la journée, car je suis très accro à mon téléphone portable. Je me déconnecte seulement quand je dors. Donc je dirai à peu près quinze heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

AS : C'est vraiment lié à mon commerce, notamment WhatsApp qui est devenu indispensable pour moi. Il y a tout le temps des clients qui appellent pour demander les prix des parfums et la plupart du temps c'est sur WhatsApp. Aussi, c'est parce que ça me permet d'avoir les choses que je veux et que les tâches sont faciles avec le téléphone mobile.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

AS : Non je me suis débrouillée seul vraiment.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

AS : Je préfère les téléphones de la marque iPhone parce que ça prend des belles photos. Et les photos c'est très important pour la publicité de mes produits.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

AS : Je me connecte sur WhatsApp qui me permet de publier mes produits ou envoyé dans notre groupe des commerçants, aussi il est important de souligner que mon téléphone me permet d'échanger avec ma famille. Je vends facilement mes produits aujourd'hui grâce à l'utilisation de WhatsApp. Aujourd'hui, WhatsApp est un véritable canal pour vendre ses produits et de maintien des liens sociaux. De même, j'ai de la famille qui est à l'étranger avec laquelle j'échange régulièrement via WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

24 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

AS : Non impossible vraiment. Sauf en cas de force majeure, sinon je suis connecté tout le temps.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

AS : C'est essentiellement WhatsApp du fait que c'est une application qui me permet de faire des appels vidéo malgré la distance. C'est aussi une application très intuitive qui ne demande beaucoup d'effort pour son utilisation.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

AS : Le problème que je rencontre est lié à la mauvaise connexion (Internet). Elle est mauvaise, elle est chère et non fiable aussi. De même, la couverture du réseau est aussi mauvais, parfois même un appel normal (sans Internet) ne passe pas en fait. Donc tout mon problème moi c'est vraiment la connexion (Internet). Les forfaits sont aujourd'hui accessibles à presque tout le monde, mais la connexion (Internet), elle, est toujours défaillante. Donc il faut qu'ils (les opérateurs) l'améliorent vraiment.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

AS : Personnellement mon téléphone me permet de faire tout ce dont j'ai besoin, donc je n'ai pas des besoins il suffit juste que je mette assez des mégaoctets (Connexion Internet). Peut-être ce seulement les appels vidéo que je n'arrive pas à faire à cause de la connexion (Internet) qui est médiocre.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

AS : Les avantages sont beaucoup. Par exemple, aujourd'hui grâce à WhatsApp les choses se font en ligne. Je lance une commande toujours par WhatsApp chez mes fournisseurs qui sont à l'étranger et une fois que je reçois les produits, je leur envoie l'argent, donc je n'ai pas besoin de me déplacer. Alors qu'avant, je devais me déplacer physiquement dans ces pays lointains (Burkina Faso et Dubaï) pour acheter mes produits et cela me coûtait énormément cher sincèrement.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

AS : Vraiment je dirai que les forfaits proposés par les opérateurs couvrent mes besoins bien que je reconnais que c'est cher par rapport aux autres pays de la sous-région.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

AS : Oui je prends le forfait mensuel de 5000 FCFA (7,5 €).

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

AS : Non je n'ai pas de compte Facebook.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

AS : Non je suis désolé mais je n'ai rien à dire.

- 26 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.3 Interview avec ana-3

Date : 10/2018

Lieu : sur son lieu de travail

Durée : 40 minutes

Format d'enregistrement : Vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

Nassirou : Je m'appelle Nassirou vendeur des pneus automobiles

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

Nassirou : Bon j'utilise deux téléphones smartphones. Je n'ai ni d'ordinateur ou de tablette

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

Nassirou : Mes téléphones smartphones ont quatre cartes SIM, chacun a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux téléphones smartphones avec quatre cartes SIM ?

Nassirou : Parce que tu peux appeler un correspondant sur une première carte SIM et tu constates que la communication est mauvaise à cause du réseau. Donc tu changes automatiquement de ligne pour espérer que sur la deuxième ligne la communication serait bonne. Aussi comme j'ai des correspondants qui utilisent tous les opérateurs téléphoniques, alors chaque correspondant par l'opérateur qu'il utilise. C'est-à-dire si mon fournisseur a une ligne Airtel (réseau de l'opérateur téléphonique) alors je l'appelle avec ma carte SIM Airtel, donc tu vois ça revient moins cher que de l'appeler avec Orange (l'autre opérateur téléphonique). Donc c'est pour vraiment jouer sur les prix et la couverture réseau.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

Nassirou : Vraiment les changements qu'ils m'ont apportés sont beaucoup. D'abord je me connecte avec sur WhatsApp pour échanger avec mes proches partout où ils sont, aussi bien au Niger qu'à l'étranger. Avant quand j'appelais mes proches qui sont dans les pays étrangers je dois mettre beaucoup d'argent

pour les avoir avec des appels normaux avec moins de minutes. Mais aujourd'hui avec l'arrivée de l'Internet et WhatsApp tout est moins cher et très accessible. Par exemple avant j'appelais mes proches une fois par semaine ou une fois toutes les deux semaines, mais aujourd'hui on s'appelle presque tous les jours et n'importe quels moments. Donc c'est vraiment l'avantage qu'on a eu avec WhatsApp.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone mobile vous prend par jours ?

Nassirou : Bon tu sais comme je te l'ai dit je suis vendeur des pneus donc le téléphone est important dans notre activité. Souvent le matin même avant que je me réveille des clients m'appellent pour me dire qu'ils ont besoin des pneus urgemment. Donc je dirai approximativement par jour sept à huit heures comme ça.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant de longues heures ?

Nassirou : Bon moi c'est vraiment mon commerce, je ne peux plus travailler aujourd'hui sans mon téléphone mobile. Imaginez quelqu'un vient me demande un type de pneus que je n'ai pas donc je dois appeler automatiquement mon fournisseur pour lui dire de m'envoyer ce type de pneus. Ou souvent des clients me demandent de leur envoyer des images des pneus que j'ai avant qu'ils ne viennent ici dans ma boutique. Ou plus concrètement, avant j'étais obligé de me déplacer chez mon fournisseur, mais aujourd'hui avec WhatsApp je n'ai pas besoin de me déplacer, il suffit que je l'appelle pour lui dire de m'envoyer les photos des pneus qu'il a pour voir si cela me convient. Donc toutes ces choses-là me poussent à utiliser régulièrement mes téléphones. Aussi j'ai mes parents qui sont au village et je dois les appeler presque tout le temps sur WhatsApp.

IM : En tant que commerçant, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile ?

Nassirou : Oui comme je n'ai pas étudié donc au début j'ai mes petits frères qui me montreraient comment utiliser un smartphone, comment émettre un appel audio ou vidéo sur WhatsApp, comment faire des réglages, etc. Mais aujourd'hui je maîtrise l'usage de mes smartphones. Je sais me connecter moi-même sur Internet sans l'aide de personne. Donc je dirai vraiment ma connaissance a beaucoup évolué. Au début quand j'avais commencé à utiliser les smartphones je faisais des appels à ma connaissance sans connaître comment arrêter les appels une fois lancés, il fallait vite solliciter quelqu'un pour m'arrêter l'appel lancé.

28 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone) ?

Nassirou : Oui moi j'utilise principalement les appareils Android, car les iPhones sont très chers et compliqués à utiliser vraiment.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

Nassirou : Bon je fais beaucoup de choses avec mes smartphones. D'abord avec mes clients et fournisseurs, on fait des appels WhatsApp. Et avec les amis qui sont sur Facebook on fait des appels audio, on se salue aussi par des messages tels que « salut » ou « ça va ». Avec mes proches on fait des appels audio et vidéos sur WhatsApp aussi. Je fais aussi des téléchargements sur Internet et je regarde des films aussi. Si je vois quelques choses qui m'intéressent je les télécharge directement sur mon smartphone. Donc je fais beaucoup de choses avec mes smartphones.

IM : Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

Nassirou : Oui comme je t'ai dit, aujourd'hui je ne peux plus me passer de mes smartphones. Je fais quasiment tout avec. J'ai même créé un groupe WhatsApp avec mes clients dans lequel je publie des photos de mes marchandises et à travers ces photos ils réagissent et interagissent. Avec mes fournisseurs aussi aujourd'hui je me déplace plus ils m'envoient des photos des nouveaux arrivages des pneus, je fais mes choix toujours sur WhatsApp je leur envoie et ils viennent me les livrer. Ou un client au lieu de venir dans ma boutique, il m'appelle sur WhatsApp pour me demande si j'ai ce type de pneus, si je l'ai, je lui envoie les images par WhatsApp. Donc ça a complètement changé mon commerce de manière positive.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

Nassirou : Bon j'ai pris vraiment l'habitude. Je me connecte tous les jours, et comme je suis commerçant je dois rester toujours connecté sur WhatsApp. Donc non je ne peux pas

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches ou famille à l'étranger à travers des applications mobiles (telles que WhatsApp ou autres) ?

Nassirou : Oui comme je l'ai dit, moi toutes mes communications se passent par WhatsApp vraiment. Avec mes proches qui sont ici à Niamey ou à l'étranger, c'est toujours sur WhatsApp.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp) ?

Nassirou : Mon moyen de communication privilégié c'est WhatsApp vraiment. Aujourd'hui avec WhatsApp je ne fais quasiment pas d'appel normal.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

Nassirou : Bon vraiment c'est ça tout notre problème ici. Parfois on t'envoie des images, des messages audio que tu veux ouvrir mais tu n'arrives pas à les ouvrir. Quand tu appelles l'opérateur pour te plaindre ils te disent que c'est ton téléphone qui n'a pas une grande capacité mais c'est faux, le problème c'est la mauvaise couverture de réseau qui fait ça. Imagine souvent même un simple message de dix secondes tu as du mal à l'ouvrir et pourtant tu as des Mégaoctets qui te permettent d'ouvrir ce message. Donc les problèmes que je rencontre moi c'est l'envoi et la réception des fichiers, des images, des messages audio et vidéos.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

Nassirou : Bon ce que j'aimerais faire avec mes smartphones et Internet c'est avoir plus des Mégaoctets. Parfois j'ai envie de télécharger des films, mais j'ai peur, car mes Mégaoctets peuvent s'épuiser avant même que je lance le téléchargement. Ou souvent j'ai envie de passer des appels vidéos avec mes proches, mais je ne pourrais pas le faire pour longtemps car si tu fais un appel vidéo avec un forfait d'une semaine ça finira sur le champ en quelques minutes. Donc le problème c'est surtout les Mégaoctets qui sont insuffisants ici et qui ne nous permettent pas de faire ce qu'on veut.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

Nassirou : Les principaux avantages que je tire de mes smartphones et Internet c'est la facilité d'échange avec mes proches, clients et fournisseurs. Aussi le gain de temps, aujourd'hui à cause de WhatsApp je me déplace très rarement, et j'ai tout le temps les nouvelles de ma famille qui est au village.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire

30 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

Nassirou : Bon concernant les forfaits téléphoniques que les opérateurs nous vendent vraiment ils sont insuffisants et insatisfaisants. Le problème c'est surtout les Mégaoctets, quand tu recharges ton téléphone avec un forfait d'une semaine à peine il atteint quatre jours, donc ce n'est pas vrai ce qu'ils nous disent. Il faut qu'ils revoient ça vraiment. Souvent tu ne fais même pas grand-chose et on t'envoie un message pour te dire que tes Mégaoctets sont épuisés. C'est ce que je n'arrive toujours pas à comprendre moi. Donc même s'ils ne peuvent réduire les prix des forfaits ils peuvent au moins respecter leur engagement en laissant durer les forfaits à leur date d'épuisement. Si tu achètes un forfait d'un mois ils doivent vraiment laisser ça jusqu'à un mois avant de te dire qu'il est épuisé. Ce n'est pas normal. Pour te dire la vérité, moi mon forfait téléphonique d'une semaine ne dépasse pas deux jours alors qu'il est censé atteindre une semaine.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? c'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

Nassirou : Oui je dirai par mois 4000 FCFA (6,12 €) pour mes appels normaux sans WhatsApp et 8000 FCFA (12,21 €) pour ma connexion Internet, donc l'ensemble 12000fcfa (18,32 €)

IM : Vous avez un compte Facebook ?

Nassirou : Oui j'ai un compte Facebook ?

IM : a – Si oui, qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

Nassirou : Au début c'est mon petit frère qui m'a ouvert mon compte et m'a appris comment on utilise Facebook. C'était compliqué car je ne sais pas saisir l'alphabet français, donc à chaque fois je dois l'appeler si je voulais me connecter sur Facebook. Mais aujourd'hui je me connecte de moi-même car il m'a enregistré mes identifiants sur mon smartphone pour m'éviter de les saisir moi-même.

IM : b – Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

Nassirou : Je me connecte sur Facebook pour voir l'actualité du Niger et de l'étranger mais aussi inviter des amis. Aujourd'hui je sais même inviter des amis sur mon profil Facebook, je poste mes photos souvent, je clique « j'aime » sur les photos de mes amis sans pour autant comprendre le français. Je regarde la

photo dès qu'elle est jolie je clique « j'aime ». Je ne maîtrise pas trop Facebook car c'est en français et comme je n'ai pas étudié c'est compliqué. Mais ça va j'arrive à me connecter moi-même sur Facebook sans l'aide de quelqu'un et je fais aussi des messages audio sur Messenger.

IM : merci de m'avoir accordé votre temps.

- 32 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.4 Interview avec ana-4

Date : 15/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 50 minutes

Format d'enregistrement : Vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

BA : Je m'appelle Balkissa A. j'ai 24 ans je vends des Bijoux (chaînes, bagues, boucle d'oreille) pour les femmes.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

BA : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai ni ordinateur ni tablette

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

BA : Mon téléphone mobile à deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone qui a deux cartes SIM ?

BA : En fait, les cartes SIM sont réparties en fonction de mes usages. Par exemple, la première carte SIM pour mon commerce et la seconde pour mon usage personnel et privé.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

BA : L'usage de téléphone mobile me permet de me rapprocher de ma famille et d'accroître mon revenu commercial. Grâce à lui je gagne aujourd'hui très bien ma famille.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

BA : Je ne peux de déterminer l'heure exacte d'usage mais je l'utilise pendant des heures. Bon je peux dire huit à neuf heures par jours.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

BA : Bon c'est vraiment pour ne pas faire attendre mes clients qui m'appellent tout le temps. C'est la raison principale qui me pousse à utiliser mon téléphone mobile pendant des heures.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

BA : Oui j'ai eu l'aide d'une cousine. C'est elle qui m'a montré à utiliser un smartphone et les réseaux sociaux.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

BA : Oui je préfère les téléphones Android, ils sont très fiables et faciles à utiliser. Ils sont aussi moins chers.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

BA : D'abord avec mon téléphone connecté à Internet je lance des commandes ici au Niger et à l'étranger. Aussi, je fais la promotion de mes bijoux sur mon statut WhatsApp et dans les groupes WhatsApp des amis. Enfin, j'échange régulièrement avec ma famille et proches.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

BA : Non pas du tout. Sauf si je suis malade vraiment ou quand je dors.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

BA : Je privilégie comme moyens de communication l'application WhatsApp car son usage est très facile pour nous qui ne sommes pas lettrés. Ce n'est pas comme Facebook que je trouve un peu difficile à utiliser.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

BA : Les difficultés que je rencontre, c'est généralement la mauvaise qualité des réseaux de communication qui, souvent si on appelle on nous dit que le correspondant est soit indisponible soit en communication alors qu'il ne l'est pas. Ou quand on t'envoie des messages audio tu mets trop d'heures avant de les ouvrir car le réseau n'est pas bon. Aussi les mégaoctets qui finissent très vite sans atteindre les échéances prévues par les opérateurs de la téléphonie.

34 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

BA : J'aimerais suivre une formation en ligne me permettant d'améliorer mon commerce en ligne afin d'accroître mon revenu. J'aimerais aussi appeler mes clients avec l'appel vidéo pour leur montrer mes produits. J'aimerais aussi échanger avec mes proches qui sont à l'étranger avec l'appel vidéo, mais tout ça c'est compliqué avec la connexion Internet au Niger.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

BA : L'avantage que je tire de l'usage de mon téléphone mobile c'est qu'il me rend la vie facile et ça me permet d'économiser les frais de transport. Il me permet aussi, comme je l'ai dit, de rester en contact avec ma famille et mes proches. Mais le gros avantage c'est surtout le développement de mon commerce surtout grâce à WhatsApp.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

BA : Les forfaits sont chers et qui finissent très vite car je ne peux pas comprendre un forfait qui est censé faire une semaine mais qui finit en deux jours maximum donc partant sur cette logique je dirai que mes attentes sont loin d'être satisfaites. Il faut qu'ils revoient vraiment leur forfait, pas forcément le prix mais la durée, aujourd'hui au Niger tout le monde se plaint de la durée des forfaits.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone mobile ?

BA : Oui, chaque semaine je dépense 1500 FCFA pour la connexion Internet sans compter les appels simples. Donc en gros je dirai à peu près 10.000 FCFA (15€).

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

BA : Non Je n'ai pas un compte Facebook.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

BA : Je lance un appel aux opérateurs de la téléphonie à une bonne prestation de service. Il faut vraiment qu'ils améliorent leurs réseaux, car il n'est pas du tout bon

36 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.5 Interview avec ana-5

Date : 22/10/2018

Lieu : dans sa boutique

Durée : 38 minutes

Format d'enregistrement : Vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

BB : Je m'appelle Boubacar B., j'ai 27 ans, je suis vendeur des téléphones portables, des accessoires téléphoniques, des ordinateurs et des tablettes.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

BB : Moi j'utilise un seul téléphone portable smartphone, je vends des ordinateurs portables mais je n'en utilise pas en fait. J'ai des ordinateurs et des tablettes mais je ne les utilise pas

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

BB : Mon téléphone mobile deux cartes SIM en fait.

IM : Alors pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux cartes SIM ?

BB : Bon comme vous le savez ici (au Niger) presque tout le monde a au moins deux cartes SIM pour pouvoir jouer sur les tarifs des opérateurs de la téléphonie. Si vous avez une seule carte SIM alors les communications vous reviendront beaucoup très cher surtout quand vous appelez quelqu'un qui n'a pas le même réseau téléphonique que vous. Mais comme parmi les quatre opérateurs que nous avons au Niger, les gens utilisent au moins les deux premiers réseaux (Airtel et Orange) donc ça permet d'avoir des réductions quand vous appelez vos amis.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone mobile vous prend par jours ?

BB : Euh... moi j'utilise trop mon portable je l'ai presque dans ma main tout le temps. Par jour je l'utilise vraiment toutes les heures sauf quand je dors. Donc je dirai à peu près neuf à dix heures par jours

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant de longues heures ?

BB : Bon c'est vraiment la connexion Internet qui me motive à l'utiliser davantage et plus précisément WhatsApp et Facebook. Surtout les appels très importants que je fais dans le cadre de mon commerce. En plus le téléphone portable est devenu aujourd'hui un « virus » que vous ne pouvez plus vous en passer vraiment.

IM : En tant que commerçant, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

BB : Au début vraiment c'était un peu compliqué en fait. Quand je voulais faire quelque chose avec mon portable au début je devais l'amener chez un ami pour me montrer comment faire les installations des applications, les configurations et l'activation de la connexion Internet, mais aujourd'hui je peux faire tout faire moi-même sans demander l'aide de quelqu'un vraiment. Des gens viennent même ici, après avoir acheté mes portables, dans ma boutique pour que je leur fasse des mises à jours sur leur téléphone mobile, de l'ouverture de compte Facebook et l'installation de l'application WhatsApp

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone) ?

BB : Oui moi j'ai toujours utilisé les portables Android comme (Samsung et Huawei) et j'ai pris l'habitude avec. J'ai essayé d'utiliser les portables iPhones mais leur utilisation est un peu compliquée surtout quand vous voulez transférer des fichiers, des photos à des amis ça demande beaucoup de protocole.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

BB : Les choses concrètes que je fais avec mon téléphone c'est vraiment la connexion Internet sur Facebook et WhatsApp. Sans la connexion Internet, mon téléphone n'a pas trop d'importance, mais ce que je fais vraiment ce sont les appels et messages WhatsApp. Je fais des appels et SMS normaux mais très rarement, je préfère vraiment WhatsApp.

IM : Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

BB : Oui vraiment mon téléphone smartphone m'aide beaucoup dans mon commerce surtout que comme vous le voyez toute ma boutique est remplie des téléphones portables ; toutes mes activités sont liées en fait au téléphone portable moi. Certes je vends des ordinateurs et des appareils photos mais ils se vendent beaucoup moins eux par rapport aux téléphones portables qui est fortement demandé par les clients, j'en vends tous les jours. Par exemple,

38 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

aujourd'hui si un client a besoin d'un téléphone portable d'une grande gamme, il n'a pas besoin de se déplacer il m'appelle et je prends des photos du portable et je les lui envoie par WhatsApp. J'ai aussi créé des groupes WhatsApp et Facebook dans lesquels je publie régulièrement les photos des nouveaux arrivages de mes produits (téléphones, ordinateurs et appareils photo) et les gens viennent acheter en regardant ces photos.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

BB : vraiment ça a apporté beaucoup de changement dans ma vie. Surtout sur la connexion Internet qui a complètement modifié mon rapport avec mes clients, mes fournisseurs et mes proches. Pour appeler mes proches qui sont un peu partout au Niger et à l'étranger il suffit seulement que je me connecte sur WhatsApp pour les avoir et échanger avec eux pendant des longues heures. Aussi mes amis d'enfance avec qui j'ai fait des nombreuses années sans les voir, aujourd'hui grâce à Facebook et WhatsApp je les ai retrouvés presque tous et on échange régulièrement et on s'envoie aussi nos photos. Donc je dirai que WhatsApp et Facebook m'ont apporté une grande modification dans ma vie.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

BB : Euh... oui je peux rester une seule journée sans Internet mais c'est très rare vraiment, sinon je suis tout le temps connecté à Internet.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec votre proche et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

BB : Bon comme je l'ai dit moi j'utilise vraiment WhatsApp pour mes communications. Et c'est logique car aujourd'hui appeler quelqu'un avec un appel normal et parler longtemps (20 ou 30 minutes) coûte extrêmement cher alors que sur WhatsApp vous pouvez le faire et parler des heures et des heures. Et comme moi je suis commerçant je fais trop d'appels, donc je suis obligé d'utiliser WhatsApp. Par exemple quelqu'un peut venir acheter un téléphone mobile et deux jours après il m'appelle pour me dire que le téléphone a un souci particulier, du coup les clients appellent eux juste une ou deux minutes et moi je dois donc les rappeler par WhatsApp pour leur expliquer longtemps que le téléphone n'a pas de problème mais que c'est juste qu'il n'a pas été bien configuré. Ces genres d'appels ne peuvent pas se faire avec des appels normaux ça me reviendrait très cher vraiment

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

BB : Mes difficultés c'est vraiment le réseau. Quand vous appelez le réseau n'est pas toujours bon à cause de la mauvaise couverture. Des fois vous appelez quelqu'un ici à Niamey, un appel normal sans WhatsApp, mais vous ne pouvez pas vous entendre tellement le réseau est médiocre. Donc vraiment le réseau, il faut le revoir. Maintenant côté connexion Internet, là aussi on a un souci. Mais je pense que c'est lié si je ne me trompe pas tant que le réseau n'est pas bon alors la connexion Internet le serait aussi. Sinon à part ça je n'ai pas d'autres problèmes particuliers.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers (connexion mauvaise ou elle est très chère) ?

BB : Bon vraiment j'arrive à faire tous ce que je veux aujourd'hui avec mon téléphone mobile et ma connexion Internet. Peut-être c'est parce que je suis dans le commerce, en tous cas jusqu'ici je n'ai pas de blocage et si j'ai envie de télécharger des films je mets des Mégaoctets un peu plus chers. Donc je dirai que pour le moment je peux faire toutes mes activités avec mon téléphone et je n'ai pas de contraintes financières.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

BB : Euh les avantages que je tire de l'usage de mon téléphone portable ils sont beaucoup vraiment. Surtout avec la connexion Internet, il y a le gain de temps dans mes activités, la facilité des échanges avec mes proches, clients et fournisseurs. Il y a aussi la promotion et la vente de mes produits sur les réseaux sociaux comme Facebook et la sociabilité et l'interactivité avec mes amis sur ces réseaux sociaux. Moi, aujourd'hui, je fais presque tous avec mon portable.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

BB : Bon personnellement je trouve les forfaits téléphoniques très abordables car j'arrive à faire ma semaine avec. Si j'achète par exemple les forfaits Internet d'une semaine, 500 FCFA (moins d'1 €) vraiment ça atteint la semaine si je fais juste des appels WhatsApp. J'utilise l'opérateur téléphonique (Moov Niger) et son forfait me va bien vraiment. Souvent la semaine finit même avant que je

40 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

n'épuise mes Mégaoctets. Mais quand je me connecte sur Facebook ou je fais des téléchargements vidéos sur YouTube alors je dois mettre 2000 FCFA (3,05 €) par semaine car ça bouffe des Mégaoctets. Mais globalement je suis satisfait moi par les offres de mon opérateur (Moov Niger).

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? c'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

BB : Bon ça dépend de l'usage que je fais en fait dans la semaine. Quand je ne fais que des appels sur WhatsApp je ne mettrai pas beaucoup d'argent, mais quand j'ai envie de me connecter sur Facebook, faire des téléchargements ou faire des appels vidéos sur WhatsApp alors là ça bouffe de l'argent vraiment. Mais je dirai en gros que je mets plus de 10 000FCFA (15 €) par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

BB : Oui j'ai un compte Facebook depuis longtemps

IM : a – Qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

BB : C'était un ami qui m'a installé l'application Facebook sur mon téléphone et par la même occasion m'a montré comme se connecter. C'était lui qui m'a créé mon profil et mes identifiants, mais au bout de deux jours j'ai mémorisé son usage tout seul. Aujourd'hui je me connecte tout seul sur Facebook

IM : b – Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

BB : Bon je vends mes appareils sur Facebook, je regarde et je « like » les photos de mes amis. Je publie aussi souvent mes photos. Je commente aussi les photos de mes amis en écrivant « jolie photo » par exemple, car je sais un peu lire et écrire, j'ai un niveau primaire en fait. J'ai quitté l'école en classe de Certificat.

IM : Monsieur Boubacar merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps

1.6 Interview avec ana-6

Date : 15/10/218

Lieu : dans son magasin

Durée : 50 minutes

Format d'enregistrement : Vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

EIM : Je me présente Elhaj Issoufou M., j'ai 57 ans et je vends des rideaux et moquettes pour les chambres.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

EIM : J'ai deux téléphones portables. Les deux sont des téléphones smartphones. Et je n'ai ni ordinateur ni tablette

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

EIM : J'utilise deux téléphones car je préfère être toujours joignable par mes clients.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils une ou deux cartes SIM ?

EIM : Non, en fait, j'ai trois cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous trois cartes SIM ?

EIM : J'utilise trois cartes SIM parce que j'ai plusieurs contacts qui ont plusieurs réseaux. Donc ça me permet de jouer sur les prix des forfaits quand je les appelle

IM : Est-ce que les téléphones mobiles que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

EIM : Bien sûr ça a considérablement provoqué un changement positif dans ma vie du moment dans la mesure où ça me facilite la vie tout en renforçant mon lien avec mes proches. Aujourd'hui grâce aux téléphones mobiles je suis tout le temps en contact avec ma famille et mes amis.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones vous prend par jours ?

42 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

EIM : Alors moi j'utilise trop mon téléphone mobile, donc je dirais seize à dix-sept heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage vos téléphones mobiles pendant des heures ?

EIM : Ce qui me pousse à utiliser davantage mon téléphone c'est la recherche d'une facilité et l'efficacité de ce dispositif. La facilité d'échanger avec mes clients sans qu'ils ne se déplacent par exemple. La facilité d'avoir les nouvelles de ma famille qui est au village aussi.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos téléphones mobiles ?

EIM : Oui, mes proches. Ils m'ont beaucoup aidé à comprendre comment on utilise un smartphone et les réseaux sociaux.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphones mobiles ?

EIM : Oui je préfère les téléphones Android. Ils sont moins chers et faciles à utiliser.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que vos téléphones vous aident dans votre commerce ? Vous aident-ils à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

EIM : J'échange avec mes clients à qui j'envoie mes marchandises et de même je publie mes produits sur mon statut WhatsApp. J'échange aussi avec mes proches qui sont au Gabon et Nigeria, toujours via WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

EIM : Oui mais très rarement. Davantage je suis connecté tout le temps.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

EIM : C'est essentiellement WhatsApp puisque c'est l'application la plus fluide et la plus rapide. J'utilise aussi les appels normaux mais rarement.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones connectés à Internet ?

EIM : Les difficultés que je rencontre c'est le manque de la connexion Internet et la cherté des forfaits. Je suis dans un quartier où généralement il n'y a même pas de réseau pour pouvoir passer ou recevoir des appels. Et quand tu as la couverture du réseau tu as la connexion Internet qui est mauvaise. Autre chose

aussi, moi je trouve les forfaits qu'ils (les opérateurs) nous vendent trop cher vraiment.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à l'internet mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens financiers ?

EIM : Bon déjà avoir une bonne connexion Internet dans le quartier, c'est la base. Ensuite, réduire les prix des forfaits qui sont extrêmement chers. Si on arrive à avoir ces deux choses, ce sera l'idéal pour moi. J'aimerais faire des appels vidéos avec mes clients pour leur montrer mes rideaux et moquettes, mais je ne pourrais pas le faire à cause du réseau qui n'est pas bon, tu vois ? J'aimerais aussi faire des appels avec mes proches qui sont à l'étranger sans interruption toutes les trente secondes.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles ?

EIM : L'avantage que je tire de l'usage de mes téléphones mobiles c'est le renforcement de relation entre client et vendeur. Avant si un client rencontre un problème avec un produit il doit se déplacer pour venir ici dans ma boutique pour que je lui explique bien les choses, sans compter les frais de taxi ; mais aujourd'hui tout ça c'est fini, je fais tout directement par WhatsApp. Je leur explique comment installer son rideau ou sa moquette par WhatsApp. Ensuite, ça me permet de rester en contact avec ma famille comme je viens de le dire.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

EIM : Les forfaits ne répondent pas à mes besoins comme je l'ai dit. Ils sont très chers. Il faut que les opérateurs revoient leur politique sinon c'est décourageant vraiment. Si seulement tous les usagers pouvaient boycotter leurs services je suis sûr qu'ils changeraient leur politique, mais comme ils savent qu'on est obligés d'utiliser leur service alors ils ne diminueront pas les prix des forfaits.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de vos téléphones mobiles ?

EIM : Franchement je ne peux pas te le dire précisément, mais je peux te donner une estimation, je mets à peu près 15 000 FCFA (22,90 €).

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

EIM : Non je n'en ai pas.

44 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

EIM : Je lance un appel au niveau des usagers financièrement indépendants de passer par les voies et moyens pour qu'on ait au Niger plusieurs réseaux de communication qui offrent les mêmes prestations de service car s'il n'y a pas trop de concurrence dans ce secteur les problèmes ne finiraient jamais.

1.7 Interview avec ana-7

Date : 13/10/218

Lieu : dans son magasin

Durée : 51 minutes

Format d'enregistrement : Vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

FAS : Oui je m'appelle Fati A. S. J'ai 42 ans et je vends des friperies.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette numérique, téléphone mobile) ?

FAS : Je possède de deux téléphones portables (un téléphone basique et un smartphone). Je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette, je me connecte uniquement avec mon téléphone portable smartphone

IM : Pourquoi utilisez-vous deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

FAS : j'utilise deux téléphones pour des raisons différentes en fait. Le premier c'est un pour mon business et l'autre pour l'usage personnel.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

FAS : Chacun de téléphone contient une seule carte SIM, donc ça fait deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

FAS : Euh... parce que la première SIM c'est pour mon commerce et l'autre pour correspondre avec ma famille et mes proches.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

FAS : Oui bien sûr. Déjà, j'échange régulièrement avec mes clients pour répondre à leur besoin, mais aussi je cause avec ma famille qui est un peu éparpillée à Niamey et à l'intérieur du Niger. Mais le plus important, c'est surtout son usage pour vendre mes produits vraiment, ça m'aide beaucoup dans mon commerce.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

46 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

FAS : Euh... je me connecte presque tout le temps, donc je peux rester connecter dix-huit heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

FAS : Mon business se fait essentiellement en ligne via WhatsApp c'est pour cette raison que j'utilise mon téléphone pendant des heures pour ne pas rater l'appel des clients.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

FAS : Non, je suis curieuse de nature et c'est petit à petit que je suis parvenue à comprendre le fonctionnement d'un téléphone portable. Mais souvent, je demande aussi l'aide des amis qui maîtrisent très bien l'outil plus que moi.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

FAS : Oui je préfère les téléphones portables Android (Huawei) car ils résistent mieux et faciles à manipuler aussi. J'aime aussi les téléphones iPhones mais ils sont très chers ici (au Niger)

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

FAS : Avec mon téléphone portable je me connecte sur WhatsApp pour correspondre avec ma famille et mes proches. Je prends les photos de mes marchandises que j'envoie à mes clients ou si j'ai besoin de me ravitailler je prends les photos de ce dont j'ai besoin pour envoyer aux fournisseurs qui me les livrent sans me déplacer. Tout ça grâce à l'usage du téléphone portable et de WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

FAS : Non je suis toujours en ligne car à tout moment mes clients peuvent m'appeler pour lancer des commandes.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

FAS : Je privilégie comme moyens de communication l'application WhatsApp, car elle ne consomme pas trop de mégaoctets comme les autres applications. De plus, elle me permet d'être en contact avec ma famille et mes proches.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

FAS : Le problème que je rencontre c'est surtout la connexion qui n'est pas bonne en fait. Elle est aussi très lente et dans certains quartiers inaccessibles même, car la couverture est indisponible.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à l'internet mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens financiers ?

FAS : J'aimerais télécharger des différents articles qui me permettraient de renforcer mon business et passer des appels vidéos avec mes proches et mes clients ; mais cela est impossible à cause de la mauvaise connexion (Internet) au Niger. Certes, il y a des réseaux qui sont un peu bons mais généralement, chez l'ensemble des opérateurs, la connexion (Internet) est mauvaise vraiment.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

FAS : Les avantages que je tire de mon téléphone portable sont énormes : il me permet de faire de la publicité pour mes articles et de les vendre aussi. Il me permet de maintenir le contact avec ma famille et proches. Mais le grand avantage que je tire sur l'usage de mon téléphone c'est surtout qu'il est efficace à tout moment.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

FAS : À mes besoins oui, mais les attentes, elles, non du fait vraiment. J'ai beaucoup d'attente vis-à-vis des opérateurs mais ces attentes elles ne seront pas satisfaites maintenant, peut-être dans quelques années ? par exemple, j'aimerais avoir une bonne connexion (Internet) tout le temps sans la désactiver pour économiser des mégaoctets, passer des appels vidéos avec ma famille et mes fournisseurs, etc.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

FAS : Oui je peux dépenser jusqu'à 15 000 FCFA (22,90 €) par mois voire 20 000 FCFA (30 €).

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

FAS : Oui j'en ai

IM : Qui vous a appris à l'utiliser ?

48 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

FAS : Un ami proche m'a appris à utiliser Facebook

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

FAS : Je me fais des amis et je fais la publicité de mes produits auprès de mes amis Facebook. Certains m'envoient des messages audio sur Messenger pour me dire qu'ils veulent un tel article et je leur fais le plan de la boutique pour venir les chercher. Donc Facebook aussi m'aide à vendre mes articles.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

FAS : Mon message va à l'endroit des opérateurs de la téléphonie mobile, je souhaite à ce qu'ils cherchent les voies et moyens afin que la connexion (Internet) soit fiable et rapide.

1.8 Interview avec ana-8

Date : 14/10/218

Lieu : dans son magasin

Durée : 52 : 00 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

FK : Je me présente Foureratou K., j'ai 39 ans et je vends des tasses et des casseroles.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

FK : J'ai cinq téléphones mobiles de communication. Deux téléphones smartphones et trois petits téléphones basiques. Je n'ai pas d'ordinateur et de tablette

IM : Pourquoi vous utilisez cinq téléphones portables au lieu d'un seul ?

FK : Parce que ce sont des téléphones qui prennent uniquement une seule carte SIM en fait.

IM : Et vos téléphones ont donc cinq cartes SIM ?

FK : Oui exactement, j'ai cinq cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous des téléphones à cinq cartes SIM ?

FK : Euh...j'utilise cinq cartes SIM car j'ai plusieurs contacts et les réseaux qu'ils utilisent sont différents, donc pour me faciliter la tâche j'utilise la carte SIM en fonction du réseau de mon correspondant.

IM : Est-ce que les téléphones que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

FK : Bien sûr que oui, le grand changement et qu'avec l'avènement du téléphone portable je n'ai plus besoin de me déplacer, je fais mon commerce via WhatsApp alors qu'au début même le frais de transport c'est une grande dépense. Mais maintenant je ne peux que recharger mon téléphone pour mener à bien mon commerce.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones mobiles vous prend par jours ?

50 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

FK : Oui je dirai à peu près quatre à six heures par jours.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage vos téléphones mobiles pendant des heures ?

FK : Euh...c'est pour répondre à mes clients car la plupart d'entre eux c'est en ligne qu'ils me contactent. Souvent je mets aussi des mégaoctets pour appeler ma famille qui vit dans les villages et à l'étranger.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos téléphones mobiles smartphones ?

FK : Non je me suis formée moi-même.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

FK : Oui je préfère les téléphones iPhones (IOS), car ils font des très belles photos.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que vos téléphones vous aident dans votre commerce ? Vous aident-ils à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

FK : D'abord avec la connexion Internet, je fais la publicité de mes tasses et casseroles sur mon statut WhatsApp et les groupes dans lesquels je suis membre ; je fais la même chose aussi sur Facebook en y publiant les photos de mes produits. Je regarde après les informations d'actualité et j'échange avec mes proches dans tout Niger et à l'étranger aussi notamment au Nigeria, France et aux États-Unis.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

FK : Non c'est impossible vraiment. Je suis tout le temps connectée en fait.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

FK : Je privilégie comme moyens de communication l'application WhatsApp, elle est très simple à utiliser et ça ne demande pas beaucoup d'effort en fait. Je fais des appels normaux aussi mais pas tout le temps, de temps en temps je dirai si la connexion Internet n'est pas bonne

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones mobiles connectés à l'internet ?

FK : Les difficultés que je rencontre c'est surtout la connexion Internet qui n'est pas fiable et souvent j'envoie des messages audio mais ça ne passe pas. Ou

quand on m'en envoie ça met trop du temps avant d'ouvrir. C'est seulement ça que j'ai comme difficulté en fait.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec vos téléphones connectés à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

FK : J'aimerais faire des appels vidéos avec mes proches qui sont à l'étranger. Et faire des appels audio ici au Niger sans interruption.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles ?

FK : Pour l'avantage que je tire de l'usage de mes téléphones mobiles, je dirais que grâce à ces derniers je suis parvenue à faire mon commerce sans me déplacer, j'achète et je vends en ligne. Et sur le plan personnel, mes téléphones m'ont permis de garder le contact avec ma famille qui est ici et celle qui vit à l'étranger.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

FK : Les forfaits téléphoniques répondent en partie à mes besoins. En fait, pour moi les forfaits ne sont pas chers c'est juste l'état de la connexion Internet que je déplore.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

FK : Oui moi je dépense beaucoup vraiment. Par mois je peux consacrer entre 20 000 FCFA à 25 000 FCFA (38,16 €), ce qui est énorme. Mais je n'ai pas le choix c'est dû à mon commerce.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

FK : Oui j'ai un compte Facebook.

IM : Qui vous a appris à utiliser Facebook ?

FK : C'est mon frère qui m'a ouvert le compte et après je me suis débrouillée toute seule.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

FK : D'abord je fais la promotion de mes tasses et casseroles et je regarde les informations et je me fais des amis aussi.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

52 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

FK : Je souhaiterais qu'il ait des compétitions sur le marché des télécommunications puisque s'il n'y a pas plusieurs offres et services qui offrent les mêmes prestations les choses ne bougeront pas comme on le souhaite.

1.9 Interview avec ana-9

Date : 14/10/218

Lieu : dans son magasin

Durée : 48 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

HA : Moi c'est Hadjara A., j'ai 35 ans et je vends des chaussures et sacs pour les belles Dames.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

HA : J'ai deux téléphones mobiles. Je n'ai pas d'ordinateur et ni de tablette.

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

HA : En fait, si j'utilise deux téléphones mobiles c'est pour être toujours joignable à tout temps, c'est la raison principale.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils une ou une ou deux cartes SIM ?

HA : J'ai trois cartes SIM. Un petit téléphone basique qui a une carte SIM et un smartphone avec deux cartes SIM

IM : Pourquoi utilisez-vous des téléphones mobiles à trois SIM ?

HA : C'est dû au fait que les réseaux au Niger ne sont pas fiables donc avec des SIM différentes ça permet de rester toujours disponible en fait. Avec trois SIM je suis sûr et certain que si tu ne me trouves pas sur l'un tu me trouveras forcément sur l'autre.

IM : Est-ce que les téléphones mobiles que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

HA : L'usage de téléphone m'a procuré un grand changement par le fait qu'il me facilite la communication et il me permet de rester en contact en permanence avec mes proches. Il m'a aussi permis de développer mon commerce par l'usage des réseaux sociaux.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone mobile vous prend par jours ?

54 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

HA : Oui je dirai à peu près neuf heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone mobile pendant des heures ?

HA : Bon c'est pour ne pas rater l'appel de mes clients car les clients n'aiment pas trop attendre donc si je me déconnecte ou que je ne réponds pas à temps je peux toute fois perdre mes clients.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

HA : Oui c'est mon frère qui m'a appris comment utiliser les smartphones et les réseaux sociaux.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

HA : Bon moi j'ai toujours utilisé les téléphones Android, car ils sont moins chers en fait. J'aime aussi les iPhones mais ils sont très chers.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

HA : Concrètement sans la connexion Internet je passe des appels simples, mais rarement, pas tout le temps. Et avec la connexion Internet, j'utilise WhatsApp qui me permet de publier mes produits sur mon statut et dans des différents groupes. Parfois j'envoie à mes connaissances les photos de mes marchandises que je leur demande de me les publier afin d'avoir plus de clients dans leur entourage. J'utilise aussi Facebook à travers lequel je fais la publicité de mes produits. Enfin, je cause régulièrement avec une partie de ma famille qui vit aux États-Unis, toujours sur WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

HA : Non c'est vraiment difficile. Aujourd'hui on ne peut plus rester sans connexion Internet car c'est devenu indispensable vraiment pour nous. Imagine tu te déconnectes juste une seule journée, c'est des dizaines de clients que je perdrais.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

HA : Je privilégie comme moyens de communication l'application WhatsApp du fait que ça me permet d'envoyer des photos et faire des appels vidéo avec ma famille ici au Niger et aux États-Unis. Facebook c'est surtout pour la publicité.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

HA : Euh... les difficultés que je rencontre personnellement c'est surtout la lenteur de la connexion Internet et la non fiabilité du réseau. Les forfaits sont aujourd'hui accessibles mais la connexion, elle, est toujours mauvaise, donc ça ralenti aussi souvent nos activités. Voilà mon problème moi : la mauvaise connexion Internet

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mobile connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

HA : Bon c'est vraiment les appels vidéos longs que j'aimerais faire avec mes proches qui sont à l'étranger. Souvent j'arrive à le faire mais ce n'est jamais long, ça ne dure généralement que quelques minutes en fait à cause de la mauvaise connexion Internet. J'aimerais aussi faire des appels vidéos avec mes clients pour leur montrer les produits en direct que de leur envoyer des photos.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

HA : L'avantage que je tire de mon téléphone je dirais que ça me crée beaucoup des relations, des contacts importants et ça me rapporte beaucoup d'argent aussi dans mon commerce évidemment. Sans oublier les maintiens des liens sociaux qu'il permet entre les gens.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

HA : Franchement ça ne répond pas à mes besoins à 100 % mais j'arrive quand même à faire mes activités avec. Les forfaits en soi ne sont pas très chers en fait, c'est surtout la connexion Internet qui est mauvaise, et les mégaoctets qu'ils (opérateurs) nous vendent finissent vite beaucoup plus vite même. S'ils veulent ils peuvent garder les prix actuels mais de grâce qu'ils améliorent le réseau

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

HA : Oui par mois je peux dépenser jusqu'à 10 000FCFA (15 €) par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

HA : Oui j'ai un compte Facebook.

56 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qui vous a appris à utiliser Facebook ?

HA : Personne ne m'a appris je me suis débrouillée toute seule.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

HA : Je publie mes produits comme je t'ai dit et je me fais des amis. Aussi je regarde les photos de mes amis et je les « like » parfois.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

HA : Au nom de tous les utilisateurs de téléphonie mobile, j'appelle à une bonne prestation de service.

1.10 Interview avec ana-10

Date : 10/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 50 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

HI : Moi c'est Halimatou I. j'ai 23 ans je vends des parfums, des pommades et de l'encens.

IM : combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette numérique, téléphone mobile) ?

HI : J'ai deux téléphones portables (un téléphone basique et un smartphone), mais je n'ai ni ordinateur ni tablette.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux téléphones au lieu d'un seul ?

HI : bah parce que le petit téléphone basique c'est pour les appels avec ma famille et proche et l'Android smartphone c'est uniquement pour le commerce via les réseaux sociaux.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

HI : Mes téléphones ont deux cartes SIM : chacun avec une carte SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

HI: En fait, la première carte SIM c'est pour mes appels personnels et l'autre pour mes activités commerciales, même sur les étiquettes de mes produits c'est le deuxième numéro que je mentionne.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

HI : Avec le téléphone je ne peux que remercier le bon Dieu car je me déplace pas je fais tout via les réseaux sociaux vraiment. Par exemple, si je fabrique du savon ou du gel de douche je n'ai pas besoin de faire du porte-à-porte pour les vendre, non. Nous avons un site Internet et des groupes du commerce WhatsApp et Facebook, donc je prends des photos et j'envoie, s'il y a des personnes intéressées c'est à partir du site qu'ils m'appellent pour réserver leur

58 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

produit. Donc vous avez vu ça a complètement changé mon commerce aujourd'hui.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

HI : Je suis très accro au téléphone souvent même si je ne travaille pas avec j'ai du mal à le déposer, mais je ne peux déterminer l'heure exacte d'usage. Bon je dirai à peu près dix-sept à dix-huit heures par jours.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

HI : C'est parce qu'il rend les choses faciles pour moi. Le site Internet est régulièrement alimenté par les articles et on échange aussi avec les clients en ligne donc je ne peux pas rester sans connexion (Internet).

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

HI : Oui mon grand frère m'a beaucoup aidé. C'est lui-même qui m'a ouvert le site Internet et les groupes WhatsApp et Facebook

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

HI : Non pour le modèle je n'ai pas un choix ! Je préfère un téléphone qui a beaucoup d'autonomie et une bonne camera puisque je prends tout le temps des photos de mes marchandises pour poster sur Internet. Mais celui que j'utilise actuellement c'est un appareil Android.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

HI : Comme je l'ai dit, avec mon téléphone connecté à Internet je fais très bien mes activités commerciales. Je vends mes produits de la manière la plus facile, il suffit juste que je poste les photos sur le site Internet ou bien les envoyer dans des groupes de commerce WhatsApp et WhatsApp c'est de là que les gens lancent leurs commandes.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

HI : Non je suis toujours en ligne ma connexion est 24H/24 parce que mes clients peuvent chercher un produit à tout moment et pour les satisfaire je reste en ligne en fait. Je reste connectée tout le temps, pas pour moi mais pour mes clients qui me sollicitent ou sollicitent mes services.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

HI : C'est essentiellement WhatsApp parce que je vois que c'est facile et ça répond à mes besoins. C'est aussi par le biais de WhatsApp que j'échange avec mes fournisseurs qui sont à l'étranger. Mes fournisseurs sont au Mali, Cotonou et Nigeria, et imaginez si WhatsApp n'existait pas, je serais obligé de me déplacer dans ces trois pays pour acheter mes produits. Mais Dieu merci aujourd'hui grâce à WhatsApp et Facebook, on me livre mes produits sans me déplacer

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

HI : Bon moi je n'ai pas trop de difficultés, les seules difficultés que je rencontre c'est surtout la cherté et le non fiabilité de la connexion (Internet). La connexion (Internet) est, pour moi, un peu chère mais grave encore le réseau est mauvais souvent.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

HI : J'aimerais former les gens en ligne ou bien faire une vidéo pour leur montrer comment je fabrique mes produits mais à cause de la mauvaise connexion (Internet) je ne pourrais jamais le faire.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

HI : Avec mon commerce en ligne ou disais-je l'usage de téléphone portable avec WhatsApp et Facebook, les choses sont très faciles pour moi et grâce à ces outils je gagne bien ma vie commerciale.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

HI : Les forfaits sont chers et la connexion (Internet) est mauvaise franchement ça ne répond pas à nos attentes.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

HI : Oui je dirai 6000 FCFA (9,16 €) par mois voire plus même.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

60 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

HI : oui j'en ai un

IM : Qui vous a appris à l'utiliser ?

HI : C'est mon frère qui me l'a apprise.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

HI : Ah je me connecte pour vendre mes marchandises en publiant des photos.
Je regarde aussi les photos de mes amis et je les « like » et souvent je partage
leur photo.

**IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier
mot ?**

HI : Non je n'ai rien à dire je vous souhaite une bonne chance sur vos études.

1.11 Interview avec ana-11

Date : 14/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 45 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

HA : Je m'appelle Hassana A., j'ai 40 ans et je vends de pagnes et des lèches uniquement en ligne.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

HA : Je dispose deux téléphones mobiles de communication. Mais je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

HA : J'utilise deux téléphones mobiles pour deux principales raisons : la première c'est pour commerce en ligne et la seconde pour l'usage personnel.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils une ou deux cartes SIM ?

HA : En fait j'utilise deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

HA : J'utilise deux cartes SIM car la première comme je l'ai dit c'est pour passer des appels et envoyer des messages normaux (hors ligne) avec ma famille et mes proches ; et la seconde carte SIM c'est pour me connecter sur Internet et vendre mes produits mais aussi échanger avec mes clients

IM : Est-ce que les téléphones que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

HA : Bien sûr que oui, cela s'explique par le fait que ça me rapproche de mes clients et ça me facilite la communication. Le téléphone mobile a provoqué plus que le changement dans ma vie. Moi imagine je n'ai pas de boutique pour vendre mes produits, tout mon commerce est géré à 100 % en ligne. Donc pour moi il n'y aura pas de commerce sans téléphone mobile. D'un autre côté, il me permet de rester en contact avec ma famille et proches

62 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

HA : Je dirai seize à dix-sept heures par exemple ou plus car c'est 100 % en ligne donc je suis tout le temps connectée

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

HA : C'est pour répondre à mes clients car comme je l'ai dit mon commerce c'est uniquement en ligne, donc les clients me contactent soit par Facebook ou par WhatsApp. Et c'est à tout moment il n'y a pas d'heures fixes en fait. Voilà pourquoi je suis tout le temps connectée sur Internet.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile ?

HA : Oui j'ai suivi une formation au niveau de studio Kalangou sur comment créer un compte en ligne et comment le commerce en ligne se fait.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

HA : Oui je préfère les téléphones Android, car ils ont une bonne autonomie.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

HA : Avec la connexion Internet, mon téléphone m'aide à promouvoir mes produits sur mon statut WhatsApp et dans les différents groupes WhatsApp et Facebook, lui, me permet également de vendre mes produits et de me ravitailler chez les grossistes qui me fournissent. Et côté usage personnel, je passe régulièrement des appels WhatsApp avec ma famille et mes amis qui sont dans les pays étrangers. Par exemple, j'ai de la famille au Cameroun, Dubaï et Nigeria et par WhatsApp qu'on échange.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

HA : Bon c'est vraiment WhatsApp puisque c'est plus fluide et fiable, et ça ne « bouffe » pas trop de mégaoctets comme Facebook. Et presque tout le monde aujourd'hui au Niger jusqu'à dans les villages les plus reculés, tu vois donc !

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

HA : Les difficultés que je rencontre sont étroitement liées à la lenteur de la connexion Internet qui bloque souvent mes activités. Mon commerce étant essentiellement en ligne, Internet est indispensable pour moi. Souvent j'ai envie de publier des photos sur Facebook mais je n'y arrive pas à cause de la mauvaise connexion Internet.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

HA : C'est de faire une vidéo conférence avec mes clients et de faire la vente aux enchères en ligne de mes produits. J'aimerais aussi faire des appels vidéos avec ma famille qui est à l'étranger, les voir me ferait énormément plaisir vraiment. J'aimerais aussi faire des téléchargements des films pour me divertir mais je ne pourrais pas le faire car la connexion Internet est mauvaise et les mégaoctets finissent très vite quand vous faites des téléchargements.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

HA : L'avantage que je tire de mon téléphone je dirais que ça crée beaucoup des relations pour moi, ça m'a permis d'avoir plus de visibilité pour mon commerce. Il m'a permis aussi d'avoir un emploi et de gagner ma vie aussi. Dieu merci. Sans compter aussi ce que je viens de dire, le fait d'avoir à tout moment les nouvelles de sa famille et de ses proches. Les téléphones mobiles sont devenus comme une sorte de deuxième vie pour moi.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

HA : Franchement ça ne répond pas à mes besoins à 100 % mais est-ce qu'on a d'autres choix ? Non je crois. On fait tout simplement avec. Certes les forfaits ne sont pas très chers, mais c'est juste qu'ils finissent très vite avant même que tu commences à faire tes activités. Souvent tu achètes les forfaits d'une semaine, et à peine les utiliser deux jours on te dit que c'est fini, donc c'est un gros problème ça.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

HA : Oui par mois je peux mettre jusqu'à 8000 voire 12 000 FCFA (18,32 €) par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

64 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

HA : Oui j'ai un compte Facebook. Je l'ai dit avant

IM : Qui vous a appris à utiliser Facebook ?

HA : Personne ne m'a appris je me suis débrouillée toute seule.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

HA : Je publie mes marchandises et je m'informe. Je découvre des nouveaux amis aussi ; mais c'est généralement pour faire la promotion de mes chaussures et lèches

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

HA : Oui j'aimerais adresser un message aux opérateurs de la téléphonie, il faut qu'ils améliorent vraiment leurs réseaux car, pour l'instant, il n'est pas satisfaisant.

1.12 Interview avec ana-12

Date : 10/10/2018

Lieu : Dans sa boutique

Durée : 45 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

IA : Moi c'est Ibrahim A. je vends du piment sec.

IM : combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

IA : J'ai deux téléphones portables : un petit téléphone basique et un smartphone. Mais je n'ai ni ordinateur et ni tablette

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones mobiles au lieu d'un seul ?

IA : Parce qu'avec le petit téléphone basique (non smartphone) je capte très bien la couverture du réseau tandis que le smartphone, lui, me permet de me connecter sur les réseaux sociaux.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils une ou deux cartes SIM ?

IA : J'ai trois cartes SIM. Le petit téléphone basique à une seule carte SIM et le smartphone lui a deux cartes SIM

IM : Pourquoi utilisez-vous trois cartes SIM ?

IA : Parce que tout simplement les clients que j'appelle sont nombreux et ont des réseaux différents. Donc pour me faciliter les frais d'appel j'utilise les cartes SIM en fonction du réseau de mon correspondant. S'il a le réseau Airtel je l'appelle avec mon Airtel, par exemple.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

IA : Oui le téléphone que j'utilise a provoqué beaucoup de changement dans ma vie commerciale et personnelle car au début pour transférer un message petit soit-il, il faudrait que je me déplace physiquement. Alors qu'aujourd'hui je le fais via WhatsApp depuis mon local sans me déplacer. Donc ça a beaucoup modifié mes rapports avec mes proches et amis mais aussi mon commerce.

66 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

IA : Oui je peux dire six à huit heures de temps par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant de longues heures ?

IA : Euh... en fait ce qui me pousse à utiliser mon téléphone pendant des longues heures c'est pour le bon fonctionnement de mon business. Je l'utilise pour échanger ma famille et mes amis mais la plupart du temps c'est vraiment pour mon commerce.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

IA : Oui c'est mon fils me l'a appris.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

IA : j'ai un modèle préféré. Je préfère les téléphones Android ils sont très faciles à utiliser.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

IA : Concrètement sans la connexion Internet je fais des appels normaux avec mes connaissances et avec la connexion Internet, je publie mes produits dans les groupes WhatsApp et je les vends en ligne aussi.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

IA : Ce n'est pas facile puisque 60 % de mon commerce c'est en ligne sauf si la connexion Internet est mauvaise ou si le réseau est n'est pas bon.

IM : quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

IA : Comme je n'ai pas été à l'école, je préfère les appels et les messages vocaux sur WhatsApp. Les messages je ne sais pas utiliser

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

IA : les grandes difficultés que je rencontre c'est le problème de connexion Internet et souvent elle est très lente. Par exemple, souvent j'ai envie d'envoyer un message vocal via WhatsApp a un client mais la connexion Internet ne me le

permet pas et donc je suis obligé de faire un appel normal qui est relativement un peu cher. Donc tout mon problème c'est surtout la connexion Internet. Ou souvent on t'envoie un message vocal mais tu ne peux même pas l'ouvrir car la connexion est mauvaise.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à l'Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

IA : Bon souvent si on fait une vidéo des produits pour renvoyer au client ça ne passe pas surtout si c'est lourd. J'aimerais pouvoir faire des appels vidéos avec mes clients pour leur montrer ma marchandise mais ça ne passera jamais tellement le réseau est mauvais.

IM : quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

IA : Franchement beaucoup d'avantage. Mais le plus grand que je peux dire ce que j'arrive à faire bien mon commerce sans me déplacer. Et tout ça c'est grâce à WhatsApp qui est devenu presque indispensable pour mon commerce. Je n'oserais même pas imaginer mon commerce sans WhatsApp aujourd'hui. Aussi, aujourd'hui je peux à tout moment joindre ma famille partout sans aller les voir physiquement.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

IA : Oui des fois j'arrive à subvenir à mes besoins, bien que tantôt j'envoie des messages qui ne passent pas et souvent les mégaoctets finissent très vite. En général, je dirai ça va j'arrive à faire mes activités. Mais si les opérateurs pourraient augmenter les mégaoctets ça nous ferait énormément plaisir vraiment. Car les forfaits ne durent pas longtemps surtout quand vous faites un appel WhatsApp, ils finissent vite. Quand vous faites des messages vocaux ça va ça peut tenir jusqu'à une semaine, mais dès que vous faites un appel, là ça ne tiendra pas la semaine même si vous avez acheté un forfait de la semaine.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

IA : Cela dépend du marché ou disais-je de ce que je gagne, si ça donne bien je dépense beaucoup mais je ne sais pas combien au juste. Bon je peux dire 7000 à 8000 FCFA (12,21 €) par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

68 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IA : Non je n'utilise que Facebook car je ne sais pas comment ça marche et je n'ai jamais demandé comment cela marche

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

IA : Mon message va à l'endroit des opérateurs, si la mauvaise connexion Internet est due au non performance des agents alors qu'ils recrutent des personnels qualifiés afin d'avoir une bonne connexion Internet.

1.13 Interview avec ana-13

Date : 22/10/2018

Lieu : dans un local réquisitionné

Durée : 40 minutes

Format d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

IS : Je m'appelle Idrissa S., j'ai 35 ans, je suis taximan.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

IS : J'ai un seul téléphone portable smartphone, je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette

IM : Pourquoi vous n'utilisez pas deux téléphones portables comme la majorité de personnes au Niger.

IS : Sincèrement je n'ai pas acheté deux téléphones portables car non seulement c'est encombrant mais aussi en utilisant un portable à deux SIM ça revient à la même chose que celui qui utilise deux téléphones. Et c'est plus pratique aussi un téléphone à deux SIM

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

IS : Mon portable a deux cartes SIM (Airtel et Orange) en fait.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux cartes SIM ?

IS : Bon c'est pour jouer sur les tarifs des opérateurs de la téléphonie. Vous savez très bien qu'au Niger quand vous appelez quelqu'un qui n'a pas le même réseau téléphonique que vous coûte trop cher vraiment, donc pour éviter ça on utilise les deux premiers opérateurs de la téléphonie au Niger, comme ça vous êtes sûrs que vos correspondants en ont au moins un.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

IS : Par jours je ne dépasserai pas deux heures car comme je suis taximan, je conduis ma voiture toute la journée et donc je n'ai pas trop de temps pour mon portable. La plupart du temps je l'utilise que quand je suis en pause en fait.

70 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone ?

IS : Moi je suis obligé de l'utiliser car j'ai des patrons qui ont toujours besoins de mes services pour les transporter dans mon taxi. Ces derniers m'appellent tout le temps pour me dire de venir les chercher soit chez eux ou à leurs services pour leur faire des courses (les transporter d'un point A à un point B) ou pour leurs familles. Par exemple, je dois emmener tous les matins leurs enfants à l'école et à la descente les enfants m'appellent sur mon téléphone pour venir les chercher et les ramener à la maison.

IM : En tant que taximan, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile ?

IS : Oui au début je ne savais pas comment utiliser un smartphone, j'ai donc sollicité mon petit frère qui est étudiant pour m'apprendre son usage. Par la suite j'ai mémorisé de moi-même l'utilisation. Aujourd'hui je sais faire les configurations, les installations et tous les réglages aussi.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone) ?

IS : Oui j'utilise les appareils Android car ils sont faciles à utiliser vraiment. Ils sont aussi moins chers surtout avec les téléphones portables "chinois", vous pouvez même en avoir pour 25 000 FCFA (39 €).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

IS : Euh la première chose que je fais c'est WhatsApp, après Facebook. Je regarde et télécharge des vidéos sur YouTube, j'utilise aussi Messenger (la messagerie Facebook). Et enfin les appels normaux mais pas beaucoup.

IM : Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre activité de Taximan ? vous aide-t-il à faire vos activités via WhatsApp et Facebook ?

IS : Franchement ça m'aide beaucoup dans mon activité de taximan. Souvent pour vous dire la vérité, il y a des El Haj (personnes richissimes) qui m'appellent pour me demander de venir leur faire des courses dans leurs propres voitures, dans ce cas je dépose ma voiture et je prends leur voiture pour les courses. Cela je le fais très régulièrement, faire des courses pour les El Haj avec leurs voitures et c'est toujours via le téléphone portable qu'ils m'appellent pour venir.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

IS : Bon vraiment mon portable m'a amené beaucoup de changement. Par exemple, j'ai des amis qui sont dans les pays étrangers je les appelle à tout moment, on échange sur WhatsApp et sur Facebook. Et les autres amis dont je n'ai pas les numéros on correspond sur Facebook et sur Messenger ; après quand on échange sur Facebook je demande à mes amis de m'envoyer leur numéro pour que je puisse les appeler sur WhatsApp car je préfère utiliser WhatsApp que Facebook. Mais le plus important c'est surtout côté de ma famille, il y a des membres de ma famille que je ne pourrais jamais voir physiquement car ils sont dans les villages reculés et dans les pays étrangers et donc on cause que sur WhatsApp et Facebook uniquement. Donc sans WhatsApp je n'aurais jamais les nouvelles de ma famille au village.

12) Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

IS : Ah non cela n'est pas possible. Je suis tout le temps connecté vraiment sur Internet. C'est vrai que je n'ai pas trop le temps en journée mais dès que je suis en pause j'utilise mon téléphone portable pour échanger avec mes amis et proches par Facebook et WhatsApp.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec votre proche et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

IS : Mon moyen de communication c'est surtout WhatsApp et Facebook. Mais j'utilise beaucoup plus WhatsApp. J'ai des amis qui sont un peu partout en Afrique, en Europe et aux États-Unis avec lesquels j'échange sur WhatsApp et Facebook. En fait, j'appelle mes proches et amis qui sont au Niger, généralement, avec appel normal (et souvent avec WhatsApp) et ceux qui sont à l'étranger, eux, je les appelle avec WhatsApp et Facebook.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

IS : Bon les difficultés, j'en rencontre vraiment. Souvent quand je fais des appels normaux ça ne passe pas car le réseau n'est pas bon, le réseau disparaît complètement sur votre téléphone. Même maintenant je viens de faire un appel et je vous jure je n'entends rien, que des bruits et du vent. Donc le plus gros problème c'est surtout la couverture réseau. Et le deuxième problème c'est la connexion Internet aussi qui n'est pas bonne. Pour ouvrir par exemple un message audio de 30 secondes souvent vous êtes obligé d'attendre des longues minutes, voire des heures, tellement la connexion (Internet) est mauvaise.

72 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers (connexion mauvaise ou elle est très chère) ?

IS : Euh...j'aimerais faire beaucoup de choses mais par manque de moyen je n'arrive pas à le faire. Par exemple, j'aimerais avoir un bon débit de connexion Internet pour pouvoir télécharger des vidéos et films sur Internet mais c'est impossible car le réseau ne me le permet pas. Souvent quand vous téléchargez des vidéos ça marche pas et en même temps on vous retire vos Mégaoctets complètement sans que vous n'ayez téléchargé quoique ce soit. Donc ceci est un problème sérieux. Moi vraiment tout mon souci c'est le réseau et la connexion Internet. Par exemple aussi, souvent j'aimerais regarder les matchs de football « en live » sur YouTube mais je ne pourrais pas le faire ce malgré mes Mégaoctets parce que le réseau est mauvais.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

IS : Vraiment les avantages sont énormes comme je l'ai dit tantôt. Il y a le gain de temps, la facilité de communication avec mes proches et amis, etc. Il y a aussi la contribution que les smartphones apportent dans ma vie professionnelle en tant que Taximan. Je ne saurai dire tous les avantages mais je dirai que l'usage de mon portable smartphone a changé ma vie.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

IS : Bon en général, oui. Les forfaits sont abordables je dirai mais il faut juste revoir la couverture réseau vraiment et la connexion Internet. Car moi par exemple si je mets 500Fcfa (mois d'1 €) j'arrive à faire toutes mes activités. Mais le problème c'est surtout le réseau qui est très médiocre. Imaginez, vous avez des Mégaoctets (Internet) dans votre téléphone mais vous ne pouvez ni émettre ni recevoir des appels normaux et WhatsApp à cause du réseau qui ne marche pas bien.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? c'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

IS : Euh... par mois je peux mettre dans mon téléphone jusqu'à 8000 FCFA (13 €)

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

IS : Oui j'ai un compte Facebook

IM : a- Qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

IS : En fait je ne suis pas 100 % analphabète, j'ai un niveau primaire qui me permet de lire et écrire le français moyen. Mais tout de même c'est mon petit frère qui m'a installé Facebook et m'a montré comment on l'utilise. Aujourd'hui je l'utilise très bien sans l'aide de quelqu'un. Par exemple aujourd'hui, j'envoie des demandes d'amitiés à des gens et j'en reçois aussi.

IM : b- Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

IS : Je regarde les photos de mes amis, je « like » leurs photos, je publie aussi mes photos et je commente aussi les photos de mes amis. J'échange aussi avec mes amis sur Messenger avec des amis qui sont en Europe, en Asie et aux Etats-Unis. Comme avec eux on n'a pas les mêmes heures dont je leur envoie des messages sur Facebook.

IM : Regardez-vous la météo avec votre téléphone ?

IS : Oui pour moi c'est obligé comme je suis taximan je dois regarder la météo chaque jour. Pourquoi ? Parce que les routes ne sont pas bonnes et certaines sont même impraticables, donc on doit regarder la météo pour éviter d'aller avec les clients dans ces zones compliquées. Par exemple, s'il pleut, il y a des zones dans lesquelles on n'ira pas même si le client nous le demande, car ces zones sont inondées en fait.

IM : Avez-vous un dernier mot à rajouter avant de conclure ?

IS : Bon tout ce que je peux dire c'est vraiment l'amélioration de la couverture réseau et la connexion Internet. Aujourd'hui les forfaits des opérateurs sont de plus en plus abordables mais le problème qui ne change pas depuis toutes ces années c'est la mauvaise couverture du réseau et de la connexion Internet. Je le déplore vraiment

IM : merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps

74 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.14 Interview avec ana-14

Date : 10/10 /2018

Lieu : dans sa boutique

Durée : 40 minutes

Format d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

IN : Je m'appelle Idrissou N. je vends des épices et des légumes J'ai 45 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

IN : J'ai deux téléphones en fait : un petit téléphone basique et un smartphone. Mais je n'ai ni ordinateur et ni tablette.

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones au lieu d'un seul ?

IN : En fait, j'utilise deux téléphones parce que le petit téléphone c'est pour les appels personnels et l'autre, le smartphone, c'est pour mon commerce.

IM : Et vos téléphones ont-ils une ou deux cartes SIM ?

IN : J'utilise trois cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous trois cartes SIM ?

IN : Parce que ça a beaucoup d'importance pour moi et cela me facilite les appels avec mes clients et fournisseurs. Et ça me permet de jouer sur les forfaits des opérateurs. Et si, un réseau n'est pas bon je pourrais utiliser les deux autres réseaux.

IM : Est-ce que les téléphones mobiles que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

IN : Bien sûr que oui, j'ai eu beaucoup de faciliter puisqu'avec cet appareil, je n'ai pas besoin de me déplacer pour vendre mes produits et souvent je lance mes commandes chez le grossiste via WhatsApp.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones vous prend par jours ?

IN : Presque toute la journée j'ai mon téléphone en mains donc disons douze à quinze heures par jours.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone smartphone pendant des heures ?

IN : Je suis commerçant, et les commerçants cherchent toujours à livrer leurs produits à l'heure, on espère avoir des commandes à tout moment, donc je ne peux déposer mon téléphone par crainte de ne pas rater les appels d'un client.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

IN : J'ai appris ça tout seul juste par curiosité souvent si je n'y arrive pas je demande auprès des enfants instruits

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

IN : Oui je préfère les téléphones Android qui ont plus d'autonomie quelle que soit la marque.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

IN : D'abord, avec mon téléphone connecté à Internet je cause avec mes proches. Ensuite, je prends les photos de mes marchandises pour publier sur mon statut et enfin pour me ravitailler je prends la photo j'envoie au grossiste pour savoir si le produit est disponible avant de me déplacer. Alors qu'avant je me déplaçais pour aller vérifier sur place.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

IN : Ah non sauf en cas de force majeure, c'est-à-dire quand je suis malade. Sinon je suis tout le temps connecté à Internet.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

IN : Euh... j'utilise essentiellement WhatsApp puisque je ne sais pas lire comme je te l'avais dit.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

IN : Bon moi je n'ai trop de difficultés vraiment. Généralement c'est dû à la mauvaise connexion Internet, j'envoie des messages vocaux par WhatsApp mais qui ne partent pas à temps voulu et cela freine le commerce surtout si on

76 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

est pressé. Donc tout mon souci c'est la connexion Internet, ils (les opérateurs) faut qu'ils l'arrangent vraiment sinon ce n'est pas bon pour mon commerce.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à l'internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

IN : J'aimerais envoyer des photos et vidéos de mes marchandises aux clients à tout moment quand ils le souhaitent. Mais le problème c'est que les messages vidéos ne partent pas généralement à cause de la connexion Internet qui est n'est pas bon. Donc ça ralenti souvent mon commerce

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

IN : L'avantage est qu'on arrive à s'informer à la minute et tantôt je fais des appels vidéos qui me permettent de voir l'image de mes proches malgré la distance qui nous sépare. Aussi, je peux faire aujourd'hui des mois sans aller au village pour voir mes proches je me contente simplement de les appeler sur WhatsApp, avec souvent l'appel vidéo bien que le réseau n'est pas toujours bon. C'est comme si je suis à côté d'eux alors que je suis à des centaines de kilomètres d'eux.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

IN : Bon personnellement J'ai du mal à comprendre leur affaire ou disais-je leur manière de faire, on nous propose des forfaits qui sont censés faire une semaine mais dès fois deux jours après ils disent que c'est fini et si on réclame c'est un problème, donc nous pouvons dire que c'est un problème auquel il faut chercher des solutions vraiment. En gros je peux affirmer que les forfaits ne répondent pas aux attentes des consommateurs. Il faut qu'ils les revoient les forfaits, car ils finissent vite

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

IN : Oui je dirai à peu près 7000 à 10 000FCFA (15 €) par mois

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

IN : Non je n'en ai pas

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

IN : Ce que j'ai à dire c'est concernant l'organisation de la gestion de l'Internet, j'aimerais à ce qu'ils respectent les normes c'est-à-dire si la personne a mis ses mégaoctets de grâce qu'ils laissent la personne envoyer ses messages en toute tranquillité nous sommes des pauvres donc qu'ils nous laissent débrouiller et échanger avec nos proches comme on le souhaite. On n'a pas tout le temps de l'argent pour recharger nos téléphones, donc s'ils peuvent laisser les mégaoctets arriver à échéance ça nous aiderait vraiment.

78 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.15 Interview avec ana-15

Date : /10/2018

Lieu : Dans sa boutique

Durée : 45 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

Ilb : Je me présente Iliassou I., j'ai 29 ans et je vends des téléphones portables.

Ilb : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

Ilb : J'ai un seul téléphone portable. Mais je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

Ilb : J'ai une seule SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone a une seule cartes SIM ?

Ilb : J'utilise un téléphone à une seule cartes SIM car c'est largement suffisant pour mes activités.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

Ilb : L'usage de téléphone portable me permet de me rapprocher de ma famille qui vit loin de moi et à travers ce dispositif j'arrive à effectuer mes ventes en ligne.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone mobile vous prend par jours ?

Ilb : Je ne peux déterminer l'heure exacte d'usage mais je l'utilise pendant des heures et des heures. Euh... je peux dire quinze à seize heures par jours. En fait, je me sépare de mon téléphone portable que quand je dors.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone mobile pendant des heures ?

Ilb : Bah c'est essentiellement parce qu'une grande partie de mon commerce se fait en ligne. Généralement sur WhatsApp et Facebook

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

Ilb : Oui j'ai eu l'aide d'un ami, c'est lui qui m'a appris à utiliser les smartphones et les réseaux sociaux

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

Ilb : Oui bien sûr, mon modèle préféré c'est le téléphone iPhone car ils ont une bonne caméra photo et c'est important pour moi, car c'est à travers les photos que je publie en ligne que les gens me contactent pour en acheter.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone mobile vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

Ilb : Avec mon téléphone connecté à Internet je publie mes produits et en même temps j'échange avec mes proches. Voilà les choses que je fais généralement avec mon téléphone portable.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

Ilb : Non vraiment pas. Sauf si je suis malade sinon impossible de rester sans connexion Internet.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

Ilb : Je privilégie comme moyens de communication l'application WhatsApp parce que ça me permet d'envoyer des photos de mes marchandises à mes clients. Et Facebook aussi, je fais la publicité de mes téléphones sur ce réseau.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

Ilb : Bon moi je n'ai pas trop de difficulté vraiment. Les seules difficultés que je rencontre c'est surtout le problème de la connexion Internet et souvent la défaillance du réseau qui fait que les appels ne passent pas. À part cela, ça va

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mobile connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

Ilb : J'aimerais suivre une formation en ligne me permettant d'améliorer mon commerce en ligne. J'aimerais aussi passer des appels vidéos avec mes proches et amis, mais la connexion Internet me le permet pas vraiment.

80 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

Ilb : Ah les avantages sont nombreux vraiment. Je dirais en premier que ça me crée beaucoup des relations avec les gens, des contacts importants et ça m'aide aussi à bien gagner ma vie à travers les réseaux sociaux

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

Ilb : Les forfaits sont chers et qui finissent très vite comme tu le sais mais je me donne les moyens qu'il faut pour satisfaire mes clients.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone mobile ?

Ilb : Oui, chaque semaine je dépense 1000 FCFA pour la connexion Internet sans compter les appels simples, donc par mois ça fera à peu près 8000 FCFA (12,21 €) par mois

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

Ilb : Oui j'ai un compte Facebook.

IM : Qui vous a appris à utiliser Facebook ?

Ilb : C'est une connaissance qui m'a montré comment l'utiliser et publier ses produits sur ce réseau.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

Ilb : Comme je l'ai dit, c'est essentiellement la promotion de mes téléphones mobiles. Je réponds aux gens qui demandent les prix de mes produits. Souvent je regarde aussi les photos de mes amis et je les « like »

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

Ilb : Oui je lance un appel à travers toi aux opérateurs de la téléphonie à une bonne prestation de service vraiment. Il faut qu'ils améliorent le réseau et baisser aussi les prix des forfaits.

1.16 Interview avec ana-16

Date : 23/10/2018

Lieu : dans sa boutique

Durée : 42 minutes

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

IsMo : Je m'appelle Ismaël Mo., je suis commerçant des matériels électriques, des téléphones et des équipements téléphoniques. Je vends aussi des forfaits téléphoniques par transfert mobile. J'ai 35 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

IsMo : Euh aujourd'hui je travaille avec tous les quatre réseaux téléphoniques avec deux téléphones mobiles smartphones. Mais je n'ai ni ordinateur et tablette.

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

IsMo : Bon c'est pour jouer sur les prix des opérateurs de la téléphonie. Et comme j'ai des correspondants qui utilisent les autres réseaux téléphoniques donc ça me revient beaucoup moins cher. Par exemple, si je voudrai appeler un parent, je regarde d'abord le réseau qu'il a, s'il a Airtel alors je l'appelle avec ma SIM Airtel et s'il a Orange alors je l'appelle avec ma SIM Orange.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils chacun une ou deux cartes SIM ?

IsMo : En fait, mes téléphones smartphones ont chacun deux cartes SIM. Donc j'ai quatre cartes SIM en clair.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones mobiles vous prennent par jours ?

IsMo : Euh... je dirai cinq à six heures par jours. Je passe trop d'appel en fait, des appels liés à mon commerce.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage vos téléphones pendant de longues heures ?

IsMo : Je dirai c'est vraiment à cause de la connexion Internet et du WhatsApp qui font que je suis tout le temps connecté. Il y a aussi ma famille, je ne peux pas rester deux jours sans les appeler par WhatsApp. Mes fournisseurs aussi

82 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

communiquent tout le temps avec moi donc je dois rester tout le temps connecté à Internet. Pour te dire la vérité, souvent tu as faim mais au lieu de manger, tu préfères acheter des forfaits téléphoniques tellement c'est devenu une habitude.

IM : En tant que commerçant, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos téléphones mobiles ?

IsMo : Non je n'ai pas suivi une formation particulière, mais j'ai eu l'aide d'un ami lettré qui me montrait comment ça marchait, comment on activait la connexion Internet, etc. Mais aujourd'hui je maîtrise tout moi seul. Je sais tout faire sans que je ne sollicite de l'aide. Mais je dois dire qu'au début ça été très compliqué. Même les applications WhatsApp et Facebook c'était mon ami qui les a installées, après je les ai désactivées pour les réinstaller à nouveau.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou IOS) ?

IsMo : oui je préfère les téléphones Android car ils sont moins chers et faciles à utiliser aussi.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables avec ou sans connexion Internet ?

IsMo : Vraiment je fais presque tout avec mon téléphone portable. Je fais WhatsApp avec c'est-à-dire j'appelle ma famille et mes amis, je vends des forfaits téléphoniques pour les quatre opérateurs de la téléphonie, je fais aussi des appels normaux (mais rarement à cause de WhatsApp). Voilà ce que je fais avec, mais je ne joue pas avec car je n'ai pas trop le temps.

IM : Est-ce que vos téléphones mobiles vous aident dans votre commerce ? vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

IsMo : Vraiment les téléphones portables m'aident beaucoup dans mes activités. D'abord c'est avec eux que je vends des forfaits téléphoniques (en partenariat avec les opérateurs de la téléphonie). C'est grâce à mes téléphones portables aussi que je me déplace très rarement aujourd'hui, quand j'ai une commande auprès de mon fournisseur, au lieu d'aller là-bas pour lui montrer la liste des matériels à me fournir, je prends les photos des matériels manquants et je le lui envoie par WhatsApp en fait. Donc c'est un gain de temps pour moi. Ou parfois des clients m'appellent pour me demander si j'ai tel ou tel matériel

électrique ? Si je n'en ai pas alors je prends des photos des matériels que j'ai et je leur dis « voilà ce que j'ai si ça vous convient » ?

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de vos téléphones portables ?

IsMo : Vraiment les changements que j'ai ressentis aujourd'hui c'est d'abord le type de téléphone mobile. Parce qu'avant j'utilisais que les petits téléphones basiques (non smartphones) pour passer des appels seulement. Mais aujourd'hui j'utilise que les téléphones smartphones qui m'aident beaucoup dans mon commerce et dans le maintien de liens sociaux avec ma famille et mes proches. Mais le principal changement que je peux dire c'est l'arrivée du WhatsApp pour nous qui ne sommes pas des personnes lettrées. Avec WhatsApp aujourd'hui je peux appeler mes proches partout où ils sont.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

IsMo : Non vraiment je ne peux pas aujourd'hui car comme je t'ai dit mes activités sont basées même sur l'utilisation des téléphones portables.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches ou famille à l'étranger à travers des applications mobiles (telles que WhatsApp, Facebook ou autres) ?

IsMo : Oui j'échange avec mes proches et mes fournisseurs sur WhatsApp essentiellement. J'ai de la famille aussi au village avec laquelle on échange sur WhatsApp. C'est mon application préférée en fait, car les gens que j'appelle n'ont pas Facebook tu vois. Donc tous mes appels se font aujourd'hui sur WhatsApp quand il n'y a pas de problème de réseau.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp) ?

IsMo : Bon comme je l'ai dit mon moyen de communication préférée c'est WhatsApp. Aujourd'hui presque tout le monde l'a, même ma famille qui se trouve au fin fond des villages.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones mobiles connectés à Internet ?

IsMo : Concernant les difficultés, il y a d'abord le problème lié au téléphone même. Par exemple, avec les petits téléphones je peux faire une semaine sans le mettre en charge, mais aujourd'hui avec les téléphones smartphones, qui

sont très souples, l'autonomie est très réduite. À peine je peux faire une journée sans les mettre en charge tellement ils se déchargent très vite. Parfois quand tu communique trop avec ta famille pendant plus d'une heure ça ne tiendra même pas une demi-journée. Et pour nous qui sommes des commerçants c'est un problème sérieux l'autonomie des portables. Souvent des gens viennent acheter des forfaits téléphoniques (par transfert mobile) mais je ne peux pas le faire car mes portables sont déchargés et il n'y a pas toujours d'électricité ici (au Niger).

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec vos téléphones mobiles connectés à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers (connexion mauvaise ou elle est très chère) ?

IsMo : Vraiment mon problème c'est juste la connexion Internet qui n'est pas bonne. Parfois tu actives la connexion (Internet) et elle se déconnecte elle seule, tu tentes et retentes mais en vain ça ne marchera pas. Souvent aussi tu as des appels urgents à passer sur WhatsApp mais la couverture réseau n'est pas bonne même à l'intérieur de Niamey alors n'en parlons même pas des villages. Et enfin les téléchargements, j'aimerais vraiment télécharger des vidéos sur YouTube pour les regarder sur mon téléphone mais je ne pourrais pas car ça demande beaucoup de Mégaoctets et beaucoup d'argent aussi. J'aimerais aussi réutiliser Facebook mais je ne pourrais pas car ça bouffe des Mégaoctets par rapport à WhatsApp

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles ?

IsMo : les avantages ils sont énormes. J'ai dit tout à l'heure les échanges réguliers avec ma famille qui est au village. La facilité de collaboration avec mes clients et fournisseurs aussi. Et enfin le gain de temps dans mes activités.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

IsMo : Franchement non pour te dire la vérité. Surtout côté forfait téléphoniques, les opérateurs téléphoniques ont apporté d'énormes modifications négatives je te jure. Avec ces modifications je te jure les forfaits téléphoniques d'une semaine tu peux les bouffer, les épuiser en une seule journée. C'est devenu presque du vol vraiment. Avant quand je mettais mes Mégaoctets (forfaits téléphoniques) d'une semaine, je te jure tu ne pouvais pas les épuiser tellement ils étaient solides, des fois la semaine d'échéance arrive

sans que tu ne puisses utiliser tous tes Mégaoctets. Concrètement, ça veut dire qu'avant si tu achètes 500 Mégaoctets pour la semaine, avec tout ce que je faisais comme appels et téléchargements je ne pouvais utiliser les 400 Megaoctets. Souvent les forfaits arrivaient même à échéance avec plus de 150 Mégaoctets dans mon téléphone mobile. Mais aujourd'hui vraiment tout a changé, si je mets des forfaits téléphoniques pour 500 FCFA (moins d'1 €), censés atteindre une semaine, je te jure ils ne dépasseront pas une seule journée. Donc vraiment les forfaits ne répondent pas à mes attentes. En clair, les forfaits téléphoniques ne sont pas très chers mais c'est les Mégaoctets qui ne durent pas longtemps. Donc vraiment ils n'ont qu'à revoir leur forfait téléphonique.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de vos téléphones portables ?

IsMo : Oui je mets vraiment beaucoup d'argent dans mes téléphones smartphones. Du coup, je dirai, par mois, je mets plus 10 000 FCFA (15 €)

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

IsMo : Avant j'utilisais Facebook et Viber et je les maîtrise très bien mais aujourd'hui je n'utilise que WhatsApp.

IM : a- Si oui, qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

IsMo : c'était un ami qui m'avait appris cela. Par la suite j'ai mémorisé le mode d'emploi

IM : b- Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

IsMo : Ce que je faisais sur Facebook c'est juste pour voir les photos de mes amis et « liker » leur photo. Mais je ne publiais pas mes photos moi

IM : Avez-vous un dernier mot à ajouter pour finir ?

IsMo : Bon j'aimerais dire aux opérateurs de la téléphonie de revoir la durée de leurs forfaits. Ça finit très vite vraiment et ça nous fatigue économiquement

IM : Merci Ismaël de m'avoir accordé un peu de votre temps

86 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.17 Interview avec ana-17

Date : 10/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 50 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

KL : Je me présente Koubra L., j'ai 26 ans et je vends de la galette traditionnelle.

IM : Combien d'appareils de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

KL : J'ai un seul téléphone mobile. Je n'ai pas d'ordinateur et de tablette.

IM : Pourquoi utilisez-vous un seul téléphone mobile ?

KL : Parce que c'est largement suffisant pour moi et c'est moins encombrant que d'utiliser deux téléphones portables.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

KL : Voilà, en fait, mon téléphone portable a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

KL : En fait, je n'ai pas le choix, comme vous le savez au Niger presque tout le monde utilise deux réseaux de communication. Donc ça permet de jouer sur les tarifs des forfaits des opérateurs de la téléphonie. Mais aussi ça permet, si l'un des réseaux est mauvais, d'utiliser automatiquement l'autre réseau, vous voyez non ?

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

KL : Oui bien sûr. Avec le téléphone tout est facile aujourd'hui, j'arrive à joindre ma famille qui est au village à tout moment avec WhatsApp. Et concernant mon commerce, ça me facilite également la tâche car mes clients m'appellent pour réserver la galette avant qu'ils ne soient là. Aujourd'hui je fais rarement la vente sur place, car l'essentielle de ma galette est vendue sur commande par le biais de WhatsApp. Donc c'est un véritable changement dans mon commerce vraiment.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

KL : Sincèrement je ne peux pas te dire exactement le nombre d'heure d'usage mais cas même je l'utilise pendant des heures. Euh... si je ne me trompe pas je dirai huit à neuf heures.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des longues heures ?

KL : C'est pour avoir la facilité et renforcer notre lien avec les gens qui sont au village. À part mon commerce, tous mes appels sont dirigés vers le village car j'ai ma famille qui est restée là-bas. Avant je devais me déplacer toutes les vacances pour aller les voir mais aujourd'hui je me contente de les appeler par WhatsApp presque tous les jours.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

KL : Non je n'ai pas suivi de formation mais c'est mon neveu qui m'a appris comment utiliser les smartphones et WhatsApp.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

KL : Oui je préfère les téléphones Android, ils sont moins chers.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

KL : Avec la connexion Internet je me connecte sur WhatsApp, je regarde les photos et vidéos sur les statuts des gens. J'échange aussi comme je l'ai dit tantôt avec mes proches et pour ce qui est de mes clients on échange via appel simple.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

KL : Oui surtout si je n'ai pas mis des mégaoctets. Il arrive souvent que je reste sans mégaoctets (forfaits Internet).

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

KL : Bon je fais des appels normaux (hors Internet) et j'utilise WhatsApp comme réseau social pour les appels longs.

88 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

KL : Bon le plus grand problème que je rencontre c'est surtout le manque de la connexion Internet qui freine souvent toute mon activité. Il m'arrive aussi de faire deux à trois jours sans joindre ma famille qui est au village car le réseau n'est pas bon.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

KL : Euh... c'est échanger avec mes proches mais à cause de la cherté des mégaoctets souvent je n'arrive pas à les acheter. Tu sais avec mon commerce de galette je ne gagne pas beaucoup d'argent pour me permettre d'acheter des forfaits. Donc s'ils (les opérateurs de la téléphonie) pourraient revoir leur prix de forfait ça allait nous arranger nous les pauvres. J'aimerais rester tout le temps connectée mais malheureusement je ne pourrais pas le faire, les forfaits sont vraiment chers pour moi.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

KL : Le grand avantage c'est vraiment l'échange avec la famille qui est au village comme je t'ai dit, parce que ce n'est pas à chaque fois je peux rendre visite mais avec le téléphone on échange sans cesse. Cet avantage m'a rendue même fainéante si je peux le dire, parce qu'aujourd'hui je peux faire plusieurs mois sans aller visiter ma famille alors qu'avant l'arrivée de WhatsApp je partais toutes les vacances.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

KL : Non vraiment. Comme je te l'ai dit tout à l'heure, les forfaits sont trop chers. Et cela ne me permet pas de faire tout ce que je veux. Certes j'arrive à joindre ma famille mais ça ne répond pas à mes attentes sincèrement.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

KL : Oui, je dirai à peu près 4000 à 5000 FCFA (7,5 €) le mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

KL : Non je n'ai pas un compte Facebook. Je ne suis pas lettrée en fait donc je ne veux pas aller sur ce réseau social, bien que j'aie des amies illettrées qui l'utilisent.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

KL : Oui j'aimerais juste adresser un message aux opérateurs de la téléphonie, il faut qu'ils arrangent leurs réseaux et diminuent aussi les prix des forfaits en tenant compte de notre faible revenu.

90 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.18 Interview avec ana-18 et ana-19

Date : 21/10/2018

Lieu : dans un local réquisitionné

Durée : 45 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

MBD : Je m'appelle Mahamadou B. D., je suis boutiquier, j'ai 25 ans.

ID : Je m'appelle Illiassou D., sans emploi et j'ai 23 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MBD : Moi j'utilise un seul téléphone portable smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette

ID : Moi aussi j'ai un seul téléphone smartphone, mais sans ordinateur et tablette

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils chacun une ou deux cartes SIM ?

MBD : Moi mon portable a une seule cartes SIM

ID : Moi mon portable a trois cartes SIM

IM : Alors pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à trois SIM Illiassou ?

ID : Bon j'avais au début une seule carte SIM mais comme j'ai des amis et certains membres de ma famille qui utilisent l'autre réseau (Orange), les appels me revenaient trop cher, donc j'étais obligé d'acheter une deuxième carte SIM pour pouvoir diversifier mes appels. J'appelle avec mon Orange (deuxième opérateur téléphonique) mes amis qui ont Orange et j'appelle avec Airtel (premier opérateur téléphonique) ceux qui ont Airtel.

MBD : Bon moi avec une seule S IM j'arrive à faire mes activités donc ça va, pas la peine de prendre une deuxième SIM

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones vous prennent par jours ?

MBD : Euh... moi j'utilise vraiment mon téléphone tout le temps. En fait, je me sépare de mon téléphone que quand je dors. Donc je dirai vingt heures sur 24

ID : Bon moi ça dépend en fait. Quand je suis occupé je ne l'utilise pas, mais quand je ne fais rien je peux rester connecté à Internet sur WhatsApp pendant plus de dix heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage vos téléphones mobiles pendant de longues heures ?

MBD : Bon c'est vraiment WhatsApp. Je ne peux plus me passer de WhatsApp, je me sens souvent malade quand je ne me connecte pas pour vous dire la vérité. Il est indispensable pour moi.

ID : Je dirai aussi presque la même chose. C'est WhatsApp qui me pousse vraiment à utiliser beaucoup mon portable. On a des groupes WhatsApp par exemple dans lesquels on interagit avec des amis tout le temps. Et dans ce groupe on partage des informations régulièrement, du coup si vous n'êtes pas connecté sur WhatsApp vous n'aurez pas ces informations-là

IM : En tant que boutiquier Mahamadou Bachir et non travailleur Illiassou, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos téléphones mobiles ?

MBD : Bon je n'ai pas suivi une formation, mais on m'a montré au début comment on utilise un portable smartphone. Les configurations, les installations des applications, tout ça je ne savais pas comment on le fait. Mais aujourd'hui Dieu merci je sais tout faire moi seul sans l'aide de quelqu'un, souvent il y a des gens qui viennent me demander de leur installer des applications dans leur téléphone.

ID : Non vraiment moi je n'ai pas été formé à l'usage des téléphones smartphones. C'est moi seul avec mon niveau d'école primaire que j'ai appris à utiliser les téléphones portables vraiment. Mais on m'a certes installé les applications WhatsApp et Facebook mais leur utilisation je l'ai appris tout seul sincèrement parlé. Je dirai que c'est ma curiosité qui m'a bien aidé dans l'appropriation des téléphones portables.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone) ?

MBD : Oui moi j'ai toujours utilisé les portables Android car ils sont moins chers. Les iPhones sont très chers même les occasions vraiment

ID : Moi j'ai toujours utilisé les appareils Android.

92 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables avec ou sans connexion Internet ?

MBD : Bon j'utilise WhatsApp pour appeler ma famille et mes proches. Je fais des appels normaux mais très rarement. Je joue avec et j'utilise Facebook aussi

ID : Moi aussi j'utilise WhatsApp, j'utilise Facebook et Messenger, et les appels normaux mais rarement car aujourd'hui tout le monde utilise WhatsApp.

IM : Est-ce que vos téléphones mobiles vous aident dans votre commerce ? vous aident-ils à vendre vos produits via WhatsApp et Facebook ?

MBD : Si ça m'aide beaucoup. Par exemple, aujourd'hui quand mon stock s'épuise, je ne me déplace plus, je prends des photos des articles épuisés et je les envoie à mon fournisseur par WhatsApp pour qu'il me ravitaille en fait. S'il les a il me dit les prix, et s'il n'a pas les articles que je veux moi il m'envoie des produits similaires et me demande si je peux les prendre. Souvent j'en prends, et souvent je n'en prends pas car j'ai un besoin précis des articles.

ID : Moi je n'ai pas de commerce et je ne travaille pas. Mais je l'utilise juste avec des amis et ma famille et faire des jeux en longueur des journées. Je fais beaucoup de téléchargement avec aussi.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de vos téléphones portables ?

MBD : Bon moi c'est la connexion Internet qui me rend heureux. Quand j'utilise mon smartphone je suis tout content, j'appelle ma famille qui est restée au village et on me passe mes frères et sœurs pour entendre leur voix et les voir aussi avec l'appel vidéo WhatsApp. Le fait que je sois tout le temps en contact avec ma famille me satisfait vraiment. Il y a aussi mes amis qui sont dans les pays étrangers que j'arrive à joindre sur WhatsApp. Franchement la connexion Internet (par WhatsApp) a apporté beaucoup de chose dans ma vie. Par exemple, avant l'arrivée des smartphones et de la connexion Internet, je partais chaque fin du mois au village pour voir ma famille avec tout le budget qui va avec (frais de transport, la fatigue du voyage plus de 300 km à parcourir en voiture, frais de séjour au village, etc.), mais aujourd'hui je peux faire jusqu'à une année sans aller au village à cause de WhatsApp (appel audio et vidéo), car j'ai ma famille tout le temps.

ID : Bon c'est comme l'a dit Mahamadou, aujourd'hui on fait presque tout avec les téléphones portables. Je fais aussi beaucoup de téléchargement sur Internet, ou chercher des informations sur Facebook et WhatsApp. Je suis

pratiquement en contact avec ma famille qui est au village avec WhatsApp. Et j'échange aussi sur Facebook avec des amis que je n'ai jamais vus mais qu'on se connaît juste à travers Facebook.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MBD : Bon je dirai vraiment très rarement et pas à ma connaissance, sinon je me connecte tous les jours. Je ne peux pas rester une seule journée sans WhatsApp et Facebook

ID : Oui moi il m'arrive de faire une journée sans connexion Internet, mais ça ne dépasse jamais une seule journée en fait.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec votre proche et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

MBD : Euh...moi je dirai WhatsApp vraiment car c'est plus pratique et ça ne bouffe pas de Mégaoctets contrairement à Facebook.

ID : Moi aussi je dirai WhatsApp franchement. Moi presque tous mes correspondants ont WhatsApp donc ça facilite les échanges et la communication.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones mobiles connectés à Internet ?

MBD : Souvent c'est la connexion Internet qui me bloque, elle est très lente et cela vous empêche de faire ce que vous voulez. C'est juste ça le problème que je rencontre moi : la mauvaise couverture du réseau et la lenteur de la connexion Internet. Surtout quand ils font (les opérateurs) des promotions des Mégaoctets, c'est-à-dire tous les vendredis quand vous mettez 500 FCFA (moins d'1 €) ils vous donnent 600 Mégaoctets, du coup le vendredi il y a trop du monde sur le réseau et ça le ralenti en fait.

ID : Euh...je pense que le problème il est identique vraiment. Nous notre problème c'est vraiment le réseau qui n'est pas bon. Souvent je peux rester pendant plus de deux heures sans ouvrir un simple message audio WhatsApp tellement le réseau est mauvais.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec vos téléphones connectés à Internet mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens financiers (connexion mauvaise ou elle est très chère) ?

MBD : Bon c'est comme je l'ai dit, tout ce que je veux moi c'est qu'ils (opérateurs) améliorent le réseau et le débit de la connexion Internet pour qu'on

puisse faire nos activités. Moi je suis d'accord qu'on laisse les prix des forfaits tels qu'ils sont à condition qu'ils améliorent la couverture réseau et la vitesse du réseau. Généralement j'aimerais appeler ma famille au village par WhatsApp mais on a du mal à le faire tous les jours, on est obligé de se faire des messages audio pendant des heures (je leur envoie des audio et ils m'en renvoient aussi) parce que le réseau ne permet pas de faire des appels.

ID : Moi aussi je n'ai pas un gros problème. Tout mon problème c'est la connexion Internet aussi. C'est vrai que les forfaits ne sont pas chers, mais la connexion Internet, elle, est vraiment médiocre. Si vous remarquez ici (au Niger), les gens se plaignent beaucoup plus de la connexion Internet que des prix des forfaits. Souvent quand je parle avec mon père, ça s'arrête subitement et on doit s'envoyer des messages audio WhatsApp de manière instantanée. Par exemple, il y a des documentaires sur YouTube que je voudrais regarder souvent avec mon portable mais je ne peux pas le faire car avec mon forfait hebdomadaire si je le fais ça ne tiendra même pas trente minutes.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles ?

MBD : Euh... vraiment je tire beaucoup d'avantage dans l'utilisation de mon portable notamment dans le maintien des liens sociaux avec ma famille. Par exemple, j'ai des frères qui sont dans les pays étrangers et c'est grâce à WhatsApp qu'on arrive à échanger tous les jours. Souvent j'ai besoin de l'argent c'est par WhatsApp que je leur sollicite

ID : Bon moi vraiment sans le téléphone portable je dirai que je serai démuné, pourquoi ? Parce que mon propre père vit à l'étranger et sans le téléphone mobile je n'aurais pas de ses nouvelles. Avant que les smartphones arrivent on pouvait faire un mois sans parler à mon père, mais aujourd'hui grâce à WhatsApp je ne peux pas faire deux jours sans l'appeler. De surcroît, c'est via le téléphone qu'il m'envoie de l'argent pour mes activités. Et même quand ma mère veut communiquer avec mon père c'est toujours avec mon téléphone, car ma mère, elle, vit ici à Niamey avec moi.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

MBD : Moi sincèrement je trouve les forfaits téléphoniques très chers. Parfois quand j'achète des forfaits de 500 FCFA (moins d'1 €) pour une semaine, je vous jure à peine j'arrive à faire trois jours avec. Et pourtant on vous dit que

c'est un forfait d'une semaine, donc il y a un problème vraiment. Pour vous dire la vérité, moi mes forfaits d'une semaine n'ont jamais atteint une semaine, ça s'épuise maximum au bout de trois jours. Donc on a vraiment un sérieux problème de Mégaoctets je vous jure. Il faut que les opérateurs revoient leur forfait téléphonique.

ID : Vraiment les forfaits téléphoniques ne répondent pas à mes besoins et attentes pour vous dire la vérité. D'abord la durée des Mégaoctets (Internet) qui n'est pas vrai. Ils (les opérateurs) vous disent que c'est pour une semaine mais en réalité c'est un forfait pour deux à trois jours vraiment. Et le problème ce que moi j'utilise trois réseaux différents et je constate le même problème avec ces trois réseaux. Donc il y a un souci vraiment au Niger concernant la connexion Internet et les Mégaoctets. Pire, souvent ils volent même vos Mégaoctets, vous mettez un forfait d'une semaine sans l'utiliser on vous envoie un message pour vous dire que vos forfaits sont épuisés alors que vous ne les avez même pas utilisés. Il y a aussi un problème que je voudrais soulever, ce sont les forfaits Internet "mode nuit" que les opérateurs vendent. Je trouve ça sincèrement insultant même. Imaginez, on vous donne 500 Mégaoctets d'Internet utilisables de vingt-trois heures à sept heures du matin uniquement, mais pendant ces heures-là les gens dorment vous ne pouvez rien faire. Vous ne pouvez pas appeler des gens, des pères de famille à cette heure-là, et le problème ils (opérateurs) ne proposent pas la même offre dans la journée, c'est une offre uniquement de nuit. Ce n'est pas normal cette politique.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de vos téléphones portables (forfaits téléphoniques et Internet) ?

MBD : Euh...moi je peux dire 8000 à 9000 FCFA (14 €) par mois

ID : Bon moi comme je vous l'avais dit je fais beaucoup de téléchargement donc ça bouffe mes Mégaoctets. Du coup, je peux mettre par mois jusqu'à 12 000 FCFA (19 € environ)

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

MBD : Oui j'ai un compte Facebook

ID : J'ai aussi un compte Facebook

IM : a- Qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

MBD : Oui c'est vrai moi je n'ai jamais été à l'école mais comme je suis entouré avec des écoliers, c'est eux qui m'apprennent la signification des mots et moi je les mémorise. Au début je ne savais pas utiliser Facebook car je ne sais pas lire

96 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

et écrire, mais mon petit frère m'a installé l'application, créer mes identifiants et l'écriture des petits textes tels que « salut, bonjour, ça va, comment vas-tu, etc. ? » C'est lui aussi qui m'a appris comment publier, « liker » et commenter les photos par des phrases : « jolie photo »

ID : Bon moi j'ai un niveau primaire, j'ai quitté l'école en classe de CM1 donc je sais lire et écrire un peu le français. Il n'empêche qu'au début on m'a aussi installé l'application WhatsApp et la création des identifiants. Par la suite c'était devenu très facile pour moi comme j'ai déjà une base

IM : b- Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

MBD : Bon moi je publie mes photos, je regarde des photos de mes amis et je les « like » aussi. J'appelle aussi sur Messenger. J'écris des messages courts aussi « salut, comment tu vas ».

ID : Moi je me connecte beaucoup sur Facebook pour chercher des nouveaux amis, je commente les photos de mes amis garçons et filles. Je publie aussi mes photos et j'échange aussi beaucoup avec des amis virtuels sur Messenger.

IM : Regardez-vous la météo avec vos téléphones mobiles ?

MBD : Non je ne le fais pas

ID : Pareillement. Je n'ai jamais regardé la météo sur mon portable mais par contre je regarde ça dans la télé

IM : Avez-vous un dernier mot pour finir ?

MBD : Oui je lance un appel à l'endroit des opérateurs pour qu'ils diminuent les prix des forfaits encore et améliorent le réseau.

ID : Non, je pense Mahamadou a déjà dit ce que je voulais dire.

IM : merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de vos temps

1.19 Interview avec ana-20

Date : 24/10/2018

Lieu : dans sa boutique

Durée : 47 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

MG : je m'appelle Mahamadou G. je suis menuisier-tapissier, j'ai 24 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MG : J'utilise un seul téléphone portable smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

MG : Mon téléphone mobile a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux cartes SIM ?

MG : Bon parce que c'est plus pratique que d'utiliser deux téléphones mobiles. Transporter tout le temps deux téléphones c'est vraiment gênant pour moi. Après aussi, en ayant deux SIM, ça me permet de jouer sur les prix des forfaits téléphoniques des opérateurs.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

MG : Euh... je ne compte pas les heures passées sur mon portable, mais je dirai que ça peut atteindre deux à trois heures. En fait, comme je travaille presque tout le temps en tant que menuisier-tapissier je n'ai pas trop le temps d'utiliser mon portable. Je l'utilise que quand je suis en pause.

IM : En tant que menuisier-tapissier, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile ?

MG : Non pas du tout. En fait, je suis lettré j'ai quitté l'école en classe de cinquième, donc je sais un peu lire et un peu écrire. Sinon personne ne m'a appris à utiliser mon portable

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone) ?

98 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MG : Oui je préfère les téléphones Android (comme Samsung) ils sont très souples et faciles à utiliser. Ils sont aussi moins chers.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

MG : Euh... les choses que je fais avec sont : la navigation Internet sur WhatsApp, je joue avec quand je suis en pause, je fais des appels audio et vidéos sur WhatsApp. Et enfin, vendre mes salons et meubles sur Facebook et WhatsApp. Je télécharge aussi des vidéos, des films et des chansons.

IM : Est-ce que votre téléphone mobile vous aide dans votre commerce ? vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

MG : Oui comme je l'ai dit tantôt, mon téléphone portable est devenu indispensable pour mes activités. Dès que je finis de fabriquer un nouveau modèle des salons, la première de choses que je fais c'est de prendre des photos et de les envoyer dans les groupes WhatsApp et à mes clients. Et quand je suis en rupture de tissus particuliers, je n'ai pas besoin d'aller au marché pour en acheter, il suffit juste que je prenne des photos avec mon portable et les envoyer à mon fournisseur pour qu'il me les livre. Je publie aussi des photos de mes salons et meubles sur mon profil Facebook et les gens me **contactent pour venir les voir chez moi**

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

MG : Bon pour les changements je peux dire que mon téléphone m'a apporté beaucoup de choses. Déjà ça me permet de prendre des modèles des salons et d'envoyer à mes clients. Avant, quand je termine les modèles, je dois appeler les clients pour qu'ils viennent sur place voir de leurs propres yeux, alors qu'aujourd'hui mes clients n'ont plus besoin de se déplacer. J'ai créé un groupe dans lequel je publie régulièrement des modèles pour mes clients. Le plus grand changement c'est WhatsApp vraiment. Aujourd'hui je peux joindre mes proches et amis partout où ils sont dans le monde alors que dans le passé je ne pouvais pas le faire car les appels normaux coûtent extrêmement cher.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MG : Oui il m'arrive de faire une journée sans me connecter sur WhatsApp mais pas plus. Surtout quand j'ai trop de commande des clients je n'ai pas le temps de l'utiliser

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches ou famille à l'étranger à travers des applications mobiles (telles que WhatsApp, Facebook ou autres) ?

MG : Oui je discute avec les membres de ma famille qui sont au village du Niger et les amis qui vivent dans les pays étrangers. Mais tous ces échanges-là se font uniquement sur WhatsApp.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec votre proche et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

MG : Mes moyens de communications privilégiés sont WhatsApp et Facebook. Je fais des appels normaux aussi souvent mais très très rarement vraiment. Ou quand le client qui a acheté un meuble n'a pas de WhatsApp donc je l'appelle sur son numéro pour lui dire de venir récupérer ses affaires.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

MG : Bon personnellement moi je n'ai pas un problème particulier avec ma connexion Internet. J'arrive à faire mes appels WhatsApp sans problème, mes téléchargements, mes activités sur Facebook, etc. tout ça sans difficultés. Moi je suis satisfait avec le réseau vraiment je n'ai pas de difficultés.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens financiers ?

MG : Aujourd'hui vraiment moi j'arrive à faire tout ce que je veux avec mon téléphone et ma connexion Internet. C'est vrai que la connexion bague un peu mais ça va bien vraiment ça ne m'empêche pas de faire mes activités. Mes appels normaux passent très bien ainsi que les appels WhatsApp.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

MG : Les avantages ils sont énormes. Mais le plus important c'est surtout le gain de temps et l'économie d'argent aussi. Par exemple avant l'arrivée du WhatsApp je devais me déplacer pour aller montrer les modèles des salons et meubles à mes clients, prendre un taxi aller-retour (souvent un peu cher) ; mais aujourd'hui tout ça est fini, je prends juste des photos et envoyer par WhatsApp ou par Facebook sans me délacer.

100 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

MG : Bon les forfaits téléphoniques pour passer des appels normaux, je le fais rarement. C'est surtout les forfaits pour la connexion Internet que je fais presque tout le temps. Et quand je mets 500 FCFA (moins d'1 €) ça me suffit, ça atteint même des fois toute la semaine. En fait, j'active la connexion Internet quand je suis en pause et quand je finis de naviguer sur Internet je la désactive, voilà pourquoi ça dure ma connexion Internet. Je l'active que quand j'en ai besoin en fait.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

MG : Oui je dirai par mois 5000 FCFA (7,5 €). Mais c'est essentiellement pour la connexion Internet sur WhatsApp et Facebook car je ne fais pas beaucoup d'appel normal hors connexion Internet.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

MG : Oui j'ai un compte Facebook depuis quelques années déjà.

IM : a- Qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

MG : Bon on m'a juste montré comment créer un profil, mes identifiants et mon mot de passe, après comme je sais un peu lire et écrire le reste a été très facile. Je pense que c'était même un seul jour qu'un ami m'a tout montré vite fait quoi. Et depuis lors, je maîtrise l'usage tout seul

IM : b- Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

MG : Euh... je publie des photos de mes salons et de mes meubles, je regarde les photos de mes amis et je les « like » aussi. Je cause aussi avec des amis qui sont dans les pays étrangers, j'écris en français mais mon français n'est pas bon c'est un niveau bas en fait. La plupart du temps quand je suis sur Facebook c'est juste pour faire la publicité de mes produits.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

MG : Non je dirai juste que les téléphones portables nous ont apporté beaucoup de changement dans notre vie et personnellement moi. Et bon courage pour vos recherches.

IM : merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps

102 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.20 Interview avec ana-21

Date : 24/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 41 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

MT : Je m'appelle Moussa T., j'ai 49 ans et je vends des pochettes et des anti-choques pour les téléphones portables.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MT : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai ni ordinateur ni tablette

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

MT : Mon téléphone mobile a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux cartes SIM ?

MT : J'utilise un téléphone à deux SIM car c'est plus pratique et en province il faut plusieurs réseaux, comme tu le sais les réseaux ne sont fiables. Donc en ayant plusieurs SIM ça te permet de passer des appels au cas où un réseau est perturbé.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

MT : Oui bien sûr. Mon téléphone a provoqué un changement dans ma vie personnelle car il m'a permis de rester en contact avec mes proches qui sont loin de moi. Mes proches vivent en provinces et c'est grâce au téléphone que j'arrive à les joindre.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

MT : Je suis quelqu'un qui joue un rôle important dans mon entourage du coup je reçois beaucoup des appels, donc je peux dire la moitié de ma journée. Je dois venir en aide à ma famille qui vit en province, donc on me sollicite tout le temps par téléphone. Donc je peux dire huit à neuf heures par jours.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant de longues heures ?

MT : Bah comme je t'ai dit, pour ne pas rater des appels et messages venant de mes proches d'abord qui sont en province, mais aussi les appels de mes clients qui m'appellent pour demander des informations.

IM : En tant que commerçant avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

MT : Oui souvent je demande l'aide de mes enfants qui sont eux lettrés, c'est eux qui me montrent certaines fonctionnalités de mon téléphone.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

MT : Non pas du tout, je n'ai pas de préférence, mais j'utilise actuellement un téléphone Android.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

MT : D'abord avec mon téléphone connecté à Internet, j'échange avec mes proches et mes clients comme je t'ai dit tout à l'heure. Après je regarde des films sur YouTube et je passe des appels vidéo.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

MT : Oui les week-ends par exemple je ne me connecte pas, je me repose.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

MT : Je privilégie comme moyens de communication l'application WhatsApp et les appels simples (hors Internet).

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

MT : Moi ma grande difficulté c'est vraiment la connexion qui n'est pas stable et la cherté des forfaits. Il y a aussi, j'allais oublier, le fait que les forfaits finissent très vite avant même la date de finition. On te dit un forfait d'une semaine mais il n'atteindra jamais la semaine, il fait à peine trois jours maximum.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

104 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MT : J'aimerais passer des appels vidéo avec mes proches sans interruption et regarder des films sur YouTube sans coupure permanente des séquences liée à la mauvaise connexion Internet. J'aimerais aussi appeler avec la vidéo WhatsApp mes proches qui sont par exemple en Arabie Saoudite.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

MT : Le plus gros avantage que je tire et que j'arrive à faire mon commerce aujourd'hui sans me déplacer trop et je reste en contact permanent avec mes proches qui sont loin

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

MT : Oui ils répondent plus ou moins à mes besoins et attentes mais on attend mieux des opérateurs. Si on arrive à avoir une amélioration ça irait beaucoup mieux, on peut oublier la cherté des forfaits.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

MT : Oui je dirai entre 10 000FCFA (15 €) et plus par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

MT : Non je n'utilise que WhatsApp en fait

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

MT : Au nom des utilisateurs, je lance un appel à l'endroit des opérateurs de la téléphonie mobile à ce qu'il ait une réduction des frais de communication.

1.21 Interview avec ana-22

Date : 24/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 45 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

NO : Moi c'est Nafissa O., j'ai 51 ans je vends des prêts-à-porter pour homme et Femme.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette numérique, téléphone portable ?

NO : J'ai un seul téléphone smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette numérique

IM : Pourquoi vous utilisez un seul téléphone portable ?

NO : Bon j'utilise un seul téléphone portable pour ne pas être encombré. J'aimerais utiliser un deuxième téléphone mais c'est encombrant en fait.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

NO : Mon téléphone portable smartphone a une seule carte SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone à une carte SIM ?

NO : Bah parce que ça couvre largement mes besoins. Je n'ai pas besoin d'une deuxième carte SIM

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

NO : Oui vraiment l'usage de mon téléphone m'a procuré beaucoup de changement car ça me rapproche de mes clients et partenaires en même temps.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

NO : Oui je dirai à peu près 13 heures de temps par jours. Je l'utilise presque tout le temps en fait.

106 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures comme ça ?

NO : C'est pour pouvoir répondre à mes clients et aussi faire la promotion de mes produits.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ?

NO : Non je n'ai suivi aucune formation, c'est une passion je l'ai apprise toute seule. Mais souvent si je ne comprends pas un truc j'appelle une amie pour me l'expliquer. Sinon ça va j'arrive à tout faire toute seule.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable ?

NO : Oui bien sûr, mon modèle préféré c'est iPhone. Je me sens bien avec les téléphones iPhones bien qu'ils soient très chers.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

NO : Avec la connexion Internet, je me connecte sur WhatsApp qui me permet de faire la promotion de mes articles, d'envoyer les photos de mes marchandises dans des groupes des commerçants et sans cette dernière je passe des appels avec mes proches. Franchement aujourd'hui WhatsApp est indispensable pour mes activités.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

NO : Ah vraiment le téléphone portable smartphone m'a apporté beaucoup de changement dans ma vie personnelle que commerciale. Aujourd'hui grâce à WhatsApp je n'ai même pas besoin d'aller dans les pays voisins (Togo, Bénin) pour renouveler mon stock d'habit, il suffit tout simplement que j'appelle mes fournisseurs via WhatsApp et je leur envoie les photos des produits manquants et eux ils se chargent de me les envoyer par les bus qui font la navette entre ces pays en payant trois fois moins cher que mon déplacement physique. Cela fait maintenant près de deux ans que je n'ai pas voyagé pour aller acheter des produits, je fais tout via WhatsApp. Donc je dirai que le téléphone mobile a considérablement amélioré ma vie. Côté famille aussi, ça a facilité les échanges sans nous déplacer, surtout les proches qui sont dans les villages.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

NO : Non pas du tout. Je me connecte toujours vraiment.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

NO : Je privilégie l'application WhatsApp comme moyens de communication du fait que ça me permet d'envoyer des photos à mes clients et faire des appels vidéos aussi avec ma famille et proches.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à l'internet ?

NO : Bon moi je n'ai pas des grandes difficultés. Les seules difficultés que je rencontre c'est surtout la lenteur de la connexion Internet. Parfois vous ne pouvez pas ouvrir un message audio WhatsApp tellement le réseau est mauvais.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à l'internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

NO : J'aimerais faire un salon vocal avec mes clients pour connaître leurs attentes face à mes produits mais faute des moyens financiers je n'arrive pas à le faire.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

NO : Les avantages sont vraiment énormes, mais je dirai principalement que ça m'a permis d'avoir de la visibilité pour mes produits d'une part ; d'autre part, ça m'a permis d'être indépendante financièrement.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

NO : Oui ça répond à mes besoins mais si les opérateurs de la téléphonie pourraient encore diminuer les prix cela nous arrangerait vraiment. Surtout la connexion Internet, c'est ça qu'il faut améliorer d'abord. Les prix sont de plus en plus abordables mais la connexion Internet, elle, est toujours mauvaise.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

NO : Oui par mois je peux dépenser jusqu'à 10 000 FCFA (soit 15 €) voire plus.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

NO : Oui j'ai un compte Facebook.

108 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qui vous a appris à utiliser Facebook ?

NO : C'est mon amie qui me l'a apprise et depuis lors j'ai gardé mon compte Facebook.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

NO : Je publie mes articles et je suis des informations qui sont en rapport avec mon commerce. Je change aussi avec des amis parfois

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

NO : En tant que commerçante et usagère de service de téléphone mobile, je lance un appel à ses opérateurs de la téléphonie à une bonne prestation de service.

1.22 Interview avec ana-23

Date : 12/10/218

Lieu : dans son magasin

Durée : 57 minutes

support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

RG : je m'appelle Ramatou G., je vends des nuisettes, j'ai 35 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

RG : J'ai un seul téléphone mobile. Je n'ai ni ordinateur et ni tablette, j'utilise que e téléphone portable.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

RG : Mon téléphone a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

RG : En fait, j'utilise deux SIM parce que l'une c'est pour le commerce et l'autre, c'est privé.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

RG : Oui vraiment, je dirai même un grand changement. Mais le plus grand changement qu'il m'a apporté c'est dans le maintien des liens sociaux. Aujourd'hui avec WhatsApp je suis presque tout le temps proche de ma famille. Et concernant mon commerce, là c'est encore plus important. Aujourd'hui mes clientes m'appellent sur WhatsApp avant de venir dans ma boutique pour demander si j'ai un tel ou tel modèle, souvent les filles m'envoient des photos de ce qu'elles veulent avant de venir et si je n'en ai pas alors je leur dirai et elles ne viennent pas jusqu'à ce que je ramène le modèle. J'ai aussi un groupe WhatsApp à travers lequel je publie régulièrement les différents modèles des nuisettes avec leur prix.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

RG : Oui je peux dire quatorze heures par jour.

110 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

RG : Parce que 70 % de mon commerce se fait en ligne, sur WhatsApp et Facebook. Donc je suis obligée de l'utiliser tout le temps.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

RG : Oui au début on m'a un peu montré comment ça marche mais par la suite je me suis débrouillée toute seule, et par curiosité je suis parvenue à maîtriser l'usage de smartphone et des réseaux sociaux.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

RG : Oui je préfère les téléphones Android parce qu'ils ont une grande autonomie et ils résistent plus.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp et Facebook ?

RG : Avec la connexion Internet je me connecte sur WhatsApp qui me permet de publier mes produits aussi il est important de souligner que mon téléphone me permet d'échanger avec ma famille comme je l'ai dit. La principale chose que je fais c'est vraiment la vente de mes produits en ligne. J'allais oublier, c'est sur WhatsApp aussi que j'échange avec mes fournisseurs qui sont au Burkina Faso et Cotonou et c'est grâce à la même messagerie que je passe mes commandes auprès d'eux.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

RG : Non je suis toujours en ligne car à tout moment mes clients peuvent m'appeler pour lancer des commandes ou m'envoyer leur choix de nuisettes.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

RG : Je privilégie comme moyens de communication les applications WhatsApp et Facebook du fait qu'elles me permettent d'envoyer et de recevoir des photos de mes marchandises. J'utilise aussi les appels normaux (hors Internet) mais très rarement en fait.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à l'internet ?

RG : Les difficultés sont liées à une mauvaise connexion Internet, qui fait en sorte que j'envoie des messages qui ne passent pas et souvent si j'appelle on me dit que mon correspondant est indisponible bien qu'il ne l'est pas. Donc c'est ça le problème que je rencontre aujourd'hui et souvent ça ralentit mon commerce. Imagine souvent j'ai des clientes qui m'envoient des photos sur WhatsApp ou Facebook pour connaître les prix mais ça met trop du temps, voire des heures et des heures avant que ça ne s'ouvre.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

RG : D'abord j'aimerais avoir une bonne connexion Internet qui me permettra de faire mes activités sans interruption. J'aimerais aussi envoyer des vidéos de mes produits à mes clientes au lieu des simples photos. J'aimerais encore télécharger des films Haoussa pour regarder sur mon téléphone. Mais toutes ces choses-là me sont presque impossibles avec la connexion Internet que nous avons aujourd'hui.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

RG : Le grand avantage c'est surtout l'échange avec ma famille qui m'est très chère, mais aussi le développement de mon commerce avec WhatsApp et Facebook. Cette application est devenue indispensable pour mon commerce.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

RG : Ça répond à mes besoins partiellement bien que c'est très cher mais mes attentes sont loin d'être atteintes. Les forfaits sont moins chers aujourd'hui mais la connexion Internet demeure mauvaise au Niger pour tous les réseaux. Moi vraiment même si les forfaits sont chers il n'y a pas de souci à partir du moment où la connexion Internet est bonne.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

RG : Bon disons 4000 FCFA (6,10 €) à plus par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

RG : Oui j'ai un compte Facebook.

IM : Qui vous a appris à l'utiliser ?

RG : C'est mon frère qui m'a appris comment utiliser Facebook.

112 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

RG : Je me fais des amis et je publie mes articles régulièrement sur Facebook.
Je regarde aussi les photos de mes amis et je les « like » aussi

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

RG : Mon message va à l'endroit des opérateurs de la téléphonie mobile, je souhaite à ce qu'ils cherchent les voies et moyens afin que la connexion soit fiable.

1.23 Interview avec ana-24

Date : 10/10/218

Lieu : dans sa boutique

Durée : 48 :00mn

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

RA : Je me présente Rosalie A. âgé de 25 ans, j'ai un salon de coiffure.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone) ?

RA : J'ai deux téléphones mobiles. Les deux téléphones sont des smartphones. Je n'ai ni ordinateur ni tablette.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux téléphones mobiles au lieu d'un seul ?

RA : Parce que j'ai plusieurs contacts en fait et je voulais tout mettre dans un seul téléphone. De plus, mes contacts ont plusieurs réseaux donc ça me permet d'appeler chacun avec le réseau qu'il utilise

IM : Et vos téléphones ont-ils une ou deux cartes SIM ?

RA : Mes deux téléphones ont quatre SIM. Chacun a deux cartes SIM

IM : Pourquoi utilisez-vous quatre cartes SIM ?

RA : Pour pouvoir appeler mes correspondants avec moins de frais. J'ai les quatre réseaux du Niger donc si je dois appeler un correspondant je regarde d'abord le réseau qu'il utilise, et en fonction de ceci je l'appelle. En gros, c'est juste pour jouer sur les tarifs des forfaits, car quand tu appelles un correspondant en dehors de son réseau ça te coûte très cher.

IM : Est-ce que les téléphones que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

RA : Disons du moment où il y a eu beaucoup d'amélioration tant sur la vie personnelle que commerciale, je dirai oui. Il y a le fait que je sois tout le temps en contact avec mes proches et le développement de mon commerce par l'usage de WhatsApp.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones vous prend par jours ?

114 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RA : Oui à peu près trois à cinq heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage vos téléphones pendant des heures ?

RA : C'est surtout l'échange avec mes amies et un peu de publicité de mes prestations. Par exemple, quand je finis de coiffer une cliente je fais une petite vidéo de sa tête et de sa coiffure et je la publie sur WhatsApp.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos téléphones mobiles ?

RA : Oui j'ai eu l'aide de mes amies qui m'ont appris comment utiliser un smartphone et WhatsApp. Et depuis lors je fais tout, toute seule

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

RA : Oui je préfère les téléphones Android.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que vos téléphones vous aident dans votre commerce ? Vous aident-ils à vendre vos produits via WhatsApp et Facebook ?

RA : Sans la connexion Internet je me distrais à travers des jeux, et avec la connexion Internet j'échange avec mes parents, amis et connaissances. Il est aussi important de dire que, la connexion Internet me permet de publier sur mon statut les différents modèles de la coiffure que je sais faire, donc si la personne est intéressée, elle vient directement me trouver au salon.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

RA : Oui bien sûr. Surtout quand j'ai beaucoup de cliente à coiffer, je n'ai pas le temps d'utiliser mon téléphone pour me connecter sur Internet. Mais dès que je finis, je me connecte aussitôt.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

RA : Je privilégie WhatsApp car ça me permet de faire des appels vidéos. J'utilise aussi les appels normaux mais très rarement.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones connectés à Internet ?

RA : Généralement le problème que je rencontre avec mon téléphone c'est la connexion Internet qui est mauvaise. Et les publicités à caractère sexuel que je

reçois aussi souvent sur mon téléphone et je ne sais pas comment les supprimer.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec vos téléphones connectés à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

RA : J'aimerais passer des longs appels vidéo avec ma famille et mes proches. Ça me ferait énormément plaisir de voir ma famille en vidéo tout le temps, mais tu connais très bien la connexion Internet du Niger elle est très mauvaise, elle ne te permet pas de faire cela. J'ai de la famille au Togo et on fait que des appels audio ou des messages vocaux car la connexion n'est pas bonne.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles ?

RA : L'avantage que je tire de mes téléphones est que j'arrive à échanger avec mes proches et ma famille qui vivent au Togo. Je n'ai plus besoin d'aller jusqu'au Togo pour les voir, avec mon WhatsApp c'est comme si je suis à côté d'eux en fait.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

RA : Bien sûr, car ça répond à mes besoins bien que les forfaits sont cher, un forfait qui est censé faire une semaine s'épuise en deux jours ou trois maximums. Peut-être le seul problème ce que les forfaits ne durent pas longtemps, rarement ils atteignent l'échéance.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de vos téléphones ?

RA : Oui à peu près 3000F à 5000 FCFA (7,5 €) par mois.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

RA : Non je n'en ai pas.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

RA : Mon message va à l'endroit des opérateurs de la téléphonie, j'aimerais bien qu'ils améliorent leur réseau de communication. Aujourd'hui il est défaillant vraiment

116 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.24 Interview avec ana-25

Date : /10/218

Lieu : sur son lieu de vente

Durée : 42 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

SM : Je me présente Salamatou M., j'ai 28 ans je vends de la viande filet marinée pour les brochettes et de poulets grillés.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette numérique, téléphone portable) ?

SM : Je dispose d'un seul téléphone portable smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette numérique.

IM : Pourquoi vous utilisez un seul téléphone ?

SM : C'est juste pour éviter de transporter deux téléphones en fait. Je ne me vois pas transporter tout le temps deux téléphones, c'est encombrant vraiment pour moi.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

SM : Mon téléphone portable a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux SIM ?

SM : j'utilise un téléphone à deux SIM car la première c'est pour passer des appels et envoyer des messages normaux (sans Internet) et la seconde SIM pour me connecter sur Internet.

IM : Est-ce que le téléphone portable que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

SM : Bien sûr que oui, cela s'explique par le fait que ça me rapproche de mes clients. Aujourd'hui mes clients n'ont plus besoin de venir dans mon local et attendre des minutes et des minutes pour réserver leurs plats, ils m'appellent juste pour me demander de leur réserver des plats avant leur arrivée. En faisant cela, ils gagnent un temps précieux en fait.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

SM : Je dirai à peu près dix à quinze heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

SM : C'est pour répondre aux besoins de mes clients car la plupart c'est en ligne par le biais de WhatsApp qu'ils me contactent. Surtout en ce moment de chaleur les gens sont toujours en Pic Nic (au bord de lac) et beaucoup préfèrent faire de brochettes pour emmener avec eux donc je reste connecter tout le temps.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone portable smartphone ?

SM : Oui j'ai suivi une formation au niveau de studio kalangou sur comment créer un compte en ligne et comment le commerce se fait. Ça m'a beaucoup aidé à m'approprier le téléphone smartphone.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone ?

SM : Oui je préfère les téléphones iPhone. Ils sont très pratiques en fait.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? Vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

SM : Avec la connexion (Internet), mon téléphone m'aide à promouvoir mes produits sur mon statut WhatsApp et Facebook car ce sont sur ces deux réseaux sociaux où y a plus de monde et les clients sont là. Il est aussi important de dire que je fais de l'offre, je baisse le prix, et je fais de jour de bonus pour mes clients. Sans la connexion (Internet) je fais des appels et des messages simples. WhatsApp et Facebook sont au cœur de mes activités vraiment. Aujourd'hui je ne peux pas rester sans ces deux réseaux sociaux.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

SM : Vraiment le téléphone portable a changé ma vie sans vous mentir. Sur le plan personnel déjà, aujourd'hui je peux joindre ma famille partout y compris celle qui réside au village. Sur le plan commercial aussi, ça a changé beaucoup de chose. Aujourd'hui, grâce au téléphone portable, des clients m'appellent de partout pour réserver des brochettes et des pouls grillés ou pour demander des prix sans pour autant venir d'eux-mêmes pour demander les prix. Donc je peux

118 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

dire que le téléphone a apporté beaucoup de chose dans mes activités vraiment.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion internet ?

SM : Non si je fais une journée sans me connecter (à Internet) c'est vraiment la catastrophe pour moi. Tout mon commerce, comme je l'ai dit, est basé sur l'usage de la connexion (Internet), donc c'est possible de rester une seule journée sans connexion (Internet).

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

SM : C'est WhatsApp puisque c'est plus le fluide et rapide.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

SM : Les difficultés que je rencontre sont étroitement liées à la lenteur de la connexion qui me bloque les activités des fois. La connexion est vraiment mauvaise au Niger, souvent vous avez envie de faire des choses simples mais a connexion vous en empêche. Tout mon problème c'est la connexion, il arrive souvent même un simple message vocal vous ne pouvez pas ouvrir ou émettre à cause de la lenteur de ma connexion

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

SM : C'est de faire une vidéo conférence avec mes clients et de faire la vente aux enchères de mes produits. Mais je n'oserai pas le faire car déjà ça coûte extrêmement cher mais que la connexion (Internet) ne me le permettra jamais.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

SM : L'avantage que je tire de mon téléphone portable, je dirais que ça me permet de créer beaucoup des relations, des contacts important et ça me procure des revenus aussi.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attente ?

SM : Franchement ça ne répond pas à mes besoins à 100 % mais cas même j'arrive à faire le nécessaire. Les forfaits en soi ne sont pas très chers, c'est surtout la connexion qui est problématique au Niger. Car je fais moins des

appels normaux aujourd'hui, je préfère utiliser WhatsApp qui requiert une connexion (Internet) plus ou moins bonne.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

SM : Euh... je dirai par mois je peux dépenser jusqu'à 10 000FCFA (15 €) par exemple.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

SM : Oui j'ai un compte Facebook.

IM : Qui vous a appris à utiliser Facebook ?

SM : Personne ne m'a appris je me suis débrouillée toute seule.

IM : Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

SM : Je publie essentiellement mes produits sur Facebook et je me fais des amis. J'échange aussi avec mes proches et les clients.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

SM : Non je n'ai rien à ajouter merci pour les questions.

120 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.25 Interview avec ana-26

Date : 16/10/218

Lieu : dans son alimentation générale

Durée : 40 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

SS : Je m'appelle Sani S. j'ai une alimentation générale de vente des boissons fraîches, je suis âgé de 28 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

SS : J'ai deux téléphones mobiles de communication. Les deux sont des téléphones smartphones. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette. J'utilise que les téléphones mobiles.

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones au lieu d'un seul ?

SS : J'utilise deux téléphones parce que l'un est pour les appels personnels et l'autre pour mon commerce.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils une ou deux cartes SIM chacun ?

SS : Mes téléphones mobiles ont chacun une carte SIM donc deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

SS : J'utilise deux cartes SIM car nous faisons face à des réseaux qui sont très défectueux au Niger. Souvent même pour passer un simple appel c'est tout un problème, donc si par exemple le réseau Airtel a un problème je me rabats automatiquement sur l'autre réseau : Orange. En gros, ça me permet de pallier le problème de réseau mais aussi de jouer sur les prix des forfaits.

IM : Est-ce que les téléphones que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

SS : Oui bien sûr. Le téléphone mobile participe aujourd'hui à une grande amélioration sur le plan commercial. Et sur le plan personnel, il me permet de garder le contact avec ma famille et mes amis.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones vous prennent par jours ?

SS : Je ne peux pas te le dire exactement, mais je dirai par exemple, quatre à cinq heures par jours.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

SS : C'est pour essentiellement échanger avec mes proches et les amis.

IM : En tant que commerçant dans l'alimentation avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos smartphones ?

SS : J'ai appris l'usage des smartphones tout seul, juste par curiosité. Mais souvent si j'ai des difficultés je demande auprès des amis instruits.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

SS : Oui je préfère les téléphones Android, ils ont une plus grande autonomie quelle que soit la marque.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables avec ou sans connexion Internet ? Est-ce que vos téléphones vous aident dans votre commerce ? Vous aident-ils à vendre vos produits via WhatsApp ou Facebook ?

SS : D'abord, avec mon téléphone connecté à Internet j'échange avec mes proches et les amis comme je l'ai dit. Ensuite je prends les photos de mes produits pour envoyer à mes ravitailleurs qui me fournissent. Aussi, j'appelle mes amis qui sont au Nigeria, Libye et Cameroun, toujours sur WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

SS : Oui bien sûr, surtout le week-end je me repose à la maison sans ouvrir mon alimentation.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

SS : Bon généralement c'est WhatsApp, mais souvent j'utilise aussi les appels normaux.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones connectés à Internet ?

SS : Bon moi je ne rencontre pas trop de problème, la seule difficulté que j'ai c'est la mauvaise connexion Internet qui n'est pas bonne souvent. Ou souvent quand j'appelle mes proches ça s'arrête soudainement ou le réseau se coupe.

122 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec vos téléphones connectés à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

SS : J'aimerais juste faire des appels vidéos vraiment avec mes proches et mes amis. Les voir en face me fera énormément plaisir vraiment. Mais moi ce n'est pas les moyens qui me manquent c'est le réseau qui me le permet pas en fait. Même si tu achètes des forfaits de 20 000 FCFA (30 €) si le réseau n'est pas bon alors ça ne sera rien, tu ne peux pas faire des appels vidéos.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles ?

SS : Le gros avantage que je retiens c'est qu'ils me permettent d'être informé et de rester en contact avec ma famille et mes proches.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

SS : Bon les forfaits ne sont pas chers pour moi comme je t'ai dit, moi mon seul souci que je rencontre c'est le réseau et la connexion Internet qui ne sont bons. Les forfaits tu as même pour 100 FCFA (0,15 €) aujourd'hui donc c'est accessible, mais si la connexion Internet n'est pas bonne alors ils ne servent à rien. Donc je dirai que je ne suis pas satisfait des offres des opérateurs.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

SS : Oui je consacre 7000 à 10 000FCFA (15 €) le mois par exemple.

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

SS : Non je n'en ai pas.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

SS : Mon message il est adressé aux opérateurs, il faut qu'ils améliorent le réseau, dites-leur que le réseau n'est pas bon vraiment.

1.26 Interview avec ana-27

Date : 19/09/2018

Lieu : dans son quartier

Durée : 1 heure 10 minutes

support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

SK : Je me nomme Seybou K., informaticien en réseau et puis encore en maintenance informatique. J'ai 34 ans

IM : Combien d'appareils de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

SK : Euh...j'ai un téléphone portable smartphone et un ordinateur portable. Mais je n'ai pas de tablette

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

SK : Mon téléphone a deux cartes SIM en fait pour jouer sur les tarifs des opérateurs

IM : Avant de parler du téléphone, quels usages faites-vous de votre ordinateur portable ?

SK : Bon mon ordinateur je l'utilise vraiment très rarement. La plupart du temps si j'utilise mon ordinateur c'est pour uniquement envoyer un e-mail.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

SK : Bon... je dirai globalement toute la journée. Bon disons sept à huit heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone mobile pendant de longues heures ?

SK : Bon personnellement je dirai ce sont les réseaux sociaux qui m'incitent à utiliser mon smartphone, surtout WhatsApp, je fais des appels audio et vidéos aussi avec. Je fais presque tous mes appels sur WhatsApp c'est très économique. Les appels normaux sans Internet, je le fais très rarement. Vous savez aujourd'hui tout le monde utilise WhatsApp au Niger donc ça facilite les choses.

124 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : En tant qu'informaticien de formation (sans emploi), avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone et votre ordinateur ?

SK : Oui à l'institut on nous a appris comment utiliser les ordinateurs plutôt que les téléphones et comment installer des logiciels et autres. Les téléphones mobiles ça je l'ai appris tout seul.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone) ?

SK : Oui moi j'utilise les téléphones Android (Teckno) en fait, car ils sont très faciles à utiliser et moins cher aussi. Vous pouvez même avoir aujourd'hui des smartphones Android à 25 000 FCFA (45 €).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ? Et votre ordinateur ?

SK : Bon les choses fondamentales que je fais avec mon smartphone, c'est d'abord des recherches d'informations sur Internet. Après j'envoie des e-mails souvent pour chercher un emploi et j'utilise beaucoup de sites de rencontre et d'emploi. Je consulte aussi les sites commerciaux et enfin les réseaux sociaux WhatsApp et Facebook.

IM : Est-ce que votre téléphone mobile vous aide dans votre activité de recherche d'emploi ?

SK : Bon vraiment ça me serre beaucoup de choses. À travers le téléphone portable j'ai découvert beaucoup de choses. J'ai découvert des choses par exemple, les rencontres avec des personnes que l'on ne connaît pas. Des nouveaux amis qu'on a presque tous les jours à travers les sites de rencontres. Et quand je dépose mon dossier pour emploi c'est toujours à travers le téléphone qu'on vous appelle pour vous donner la réponse si votre dossier est retenu ou pas. En plus ça améliore beaucoup de choses vraiment.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable avec ou sans Internet ?

SK : Bon mon smartphone m'a apporté beaucoup de choses importantes. Je l'utilise quasiment tout le temps vraiment dans ma vie quotidienne. D'ailleurs à travers le téléphone et les réseaux sociaux j'ai fait beaucoup de connaissance. J'ai connu des gens que je ne connaissais pas avant, on a fait des rencontres,

on a pris du thé ensemble avec ces gens-là. C'est une grande contribution pour moi. Imaginez par exemple, moi je suis à Niamey et que quelqu'un est à Cotonou (pays voisin) si j'ai besoin de quelque chose, d'un produit je n'aurais pas besoin d'aller jusqu'à chez lui avec les coûts du déplacement et la fatigue du voyage, il suffira juste qu'il prenne des photos et me les envoie par WhatsApp ou Facebook pour vérifier ça me va ou pas. Si c'est OK je lui demande de me l'envoyer sans me déplacer. Ou souvent j'ai envie de vendre un produit je n'ai pas besoin d'aller au marché pour le vendre, je prends juste des photos du produit et je le poste sur Facebook avec le prix et mon numéro de téléphone et les gens m'appellent pour négocier sur le prix, si c'est un bon prix je leur dis de venir chez moi récupérer le produit.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans vous connecter à Internet ?

SK : Non très rarement. Si je ne suis pas connecté c'est seulement quand je suis malade, sinon je ne peux pas rester sans la connexion Internet. Surtout aujourd'hui avec les réseaux sociaux, moi j'utilise beaucoup WhatsApp et Facebook. Même quand je n'ai pas de forfaits aujourd'hui les opérateurs ont mis en place un service de prêt de forfaits gratuitement. Genre quand vous êtes à court de Mégaoctets (connexion Internet), vous tapez un code (*324*SOS*montant#) et vous envoyez gratuitement SMS à l'opérateur, et ce dernier vous envoie les forfaits et quand vous rechargez votre compte automatiquement il prélève son prêt.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

SK : Bon pour moi c'est WhatsApp et Facebook. Je fais presque tous sur les deux-là. Les appels et SMS normaux je les utilise très rarement.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

SK : Les difficultés ça vient de temps en temps. Parfois c'est le réseau qui n'est pas bon ou en panne, parfois ils (les opérateurs) disent que c'est la fibre optique qui est coupée, tout ça ce sont des choses qui viennent perturber le bon fonctionnement. Donc moi les difficultés que je rencontre c'est vraiment le réseau qui n'est pas bon, il faut que les opérateurs améliorent leur réseau vraiment. C'est vrai que les prix ont baissé aujourd'hui mais la qualité du réseau, elle, est très mauvaise.

126 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qu'este-que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mobile connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

SK : D'abord c'est le problème de la connexion Internet comme je viens juste de l'évoquer. Au Niger la vitesse de la connexion est très lente, souvent vous ne pouvez même pas ouvrir un message vocal WhatsApp tellement la connexion est mauvaise. Les tarifs ça va aujourd'hui, ça à en train de baisser, on a juste besoin d'amélioration de la couverture du réseau. Peut-être aussi avec l'arrivée de la 4G les choses vont changer. La 3G n'est pas du tout bonne au Niger, donc on espère que la 4G sera meilleure. C'est ça mes besoins essentiels. Un dernier mot, il y a le vol des Mégaoctets par les opérateurs. Souvent vous mettez des forfaits sans rien faire et on vous envoie un SMS pour vous dire vos forfaits sont épuisés. Donc il faut vraiment arrêter ça.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile et de l'ordinateur ?

SK : Bon les avantages sont beaucoup hein. La première chose, ce sont les échanges interpersonnels. On n'a plus besoin de se déplacer par exemple au village pour voir sa famille, on active les forfaits téléphoniques seulement et on les appelle pour prendre leur nouvelle. Tu vois à l'époque par exemple, quand tu vas chez un ami, avant l'arrivée des téléphones mobiles, tu ne le trouves pas parce qu'il est absent et toi tu ne pouvais pas le savoir avant de te déplacer ; mais aujourd'hui avant de rendre visite à un ami tu peux l'appeler pour savoir s'il est chez lui, donc maintenant c'est très facile et c'est grâce au téléphone. La deuxième chose, ce sont les réseaux sociaux qui ont aussi beaucoup changé nos relations vraiment. Moi j'ai des amis aujourd'hui partout en Europe et aux États-Unis et on échange uniquement que sur Facebook et WhatsApp, car je n'oserai pas les appeler avec un appel normal tellement c'est hyper cher.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

SK : Oui comme je l'ai dit aujourd'hui les tarifs des forfaits ont baissé vraiment. Vous ne pouvez même pas avoir un forfait de 100 FCFA (0,15 centimes d'€) pour quelques Mégaoctets. Donc les prix sont abordables, c'est plutôt le réseau qui reste mauvais vraiment. Parfois tu achètes des Mégaoctets ils s'épuisent sans que nous n'ayez fait quelque chose avec car le réseau est très mauvais. Parfois j'ai envie de faire des appels vidéos avec WhatsApp, mais je n'oserai

pas, car le réseau ne te permet pas de faire des appels vidéos. D'ailleurs ça fait presque une année que je n'ai pas tenté les appels vidéo. La couverture réseau est mauvaise et la connexion Internet aussi puisqu'elles sont liées les deux. Souvent tu ne peux même pas ouvrir une page Web. Donc les forfaits ça va je dirai, il faut juste améliorer le réseau.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

SK : Bon moi je mets par semaine 1000 FCFA de forfaits donc le mois ça fait 8000 FCFA (12,21 €)

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

SK : Oui bien sûr je l'ai dit au tout début

IM : a- Si oui, qui vous a appris à utiliser Facebook ?

SK : Bon moi j'ai le bac et j'ai suivi des formations en informatique, donc je n'ai pas eu besoin qu'on m'apprenne à utiliser Facebook.

IM : b – Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

SK : Bon je fais tout sur Facebook. Je parlais des rencontres avec des amis que je ne connaissais pas, j'échange avec des amis un peu partout au Niger et à l'étranger. Je publie mes photos souvent sur ma page, je regarde les annonces d'emploi qui sont publiées sur Facebook. Je fais des appels aussi sur Messenger. Vraiment je fais tout avec.

IM : Regardez-vous la météo avec vos téléphones ?

SK : Bon la météo c'est de temps en temps, ce n'est pas régulier.

128 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

1.27 Interview avec ana-28

Date : 14/10/218

Lieu : dans son magasin

Durée : 48 minutes

Support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

SDM : Je m'appelle Soumayya D. M., j'ai 28 ans et je vends des produits cosmétiques.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

SDM : Je dispose d'un seul téléphone mobile smartphone. Mais je n'ai pas d'ordinateur et de tablette

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

SDM : Mon téléphone portable a deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux cartes SIM ?

SDM : Euh... en fait, j'utilise l'une pour échanger avec la famille et les proches et l'autre pour mes activités commerciales.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie personnelle ou commerciale ?

SDM : Si, si, il permet de me divertir et de m'emmener où je veux. Sérieusement, il me permet de rester en contact avec ma famille, surtout celle qui est au village ; il me permet aussi de gagner ma vie grâce aux réseaux sociaux tels que WhatsApp

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

SDM : Oui je peux dire neuf heures par jour.

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant des heures ?

SDM : Bah parce que mon téléphone me permet d'avoir beaucoup de la clientèle en faisant de la publicité sur les réseaux sociaux.

IM : En tant que commerçante avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

SDM : Non, je n'ai suivi aucune formation je l'ai apprise toute seule. De nature je suis une fille curieuse donc ça m'a aidé à comprendre le fonctionnement des smartphones et des réseaux sociaux.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

SDM : Oui je préfère les téléphones Android car ils résistent beaucoup plus et qu'ils ont une bonne autonomie.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

SDM : Avec mon téléphone portable je me connecte sur WhatsApp pour correspondre avec mes proches et échanger avec mes clients mais aussi je me diverts à travers des jeux sur mon téléphone portable.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

SDM : Non, pas du tout. La raison : ce qu'on pourrait me contacter à tout moment pour les besoins d'un produit.

IM : Quel type de moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches ?

SDM : Je privilégie, comme moyens de communication, l'application WhatsApp du fait qu'elle me permet d'être en contact avec mes proches et à faire des appels vidéos quand j'ai envie de les voir. Je fais des appels normaux aussi mais très rarement. Avec l'arrivée de WhatsApp, aujourd'hui ont fait presque tout avec cette application.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

SDM : Les difficultés que je rencontre personnellement c'est la connexion Internet qui est très lente parfois. Il m'arrive de rester une journée sans Internet et ce malgré mes forfaits achetés tellement le réseau est mauvais. Ou souvent pour passer un coup de fil avec WhatsApp tu es obligé d'essayer plusieurs fois avant d'avoir le réseau. C'est juste ça mon problème sinon tout va bien.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mobile connecté à Internet mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens financiers ?

130 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

SDM : J'aimerais faire des appels vidéo ou former des personnes à fabriquer certains de mes produits que je fabrique à l'aide des feuilles naturelles mais avec la connexion Internet qui est lente et mauvaise j'ai du mal à le faire. Tu sais, certes je vends des produits cosmétiques des blancs mais j'en fabrique aussi des traditionnels, donc j'aimerais apprendre aux gens comment les fabriquer en ligne sans se déplacer pour venir chez moi.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

SDM : Les avantages sont nombreux vraiment. D'abord, mon téléphone portable me facilite la vie en correspondant régulièrement avec ma famille et mes proches y compris ceux qui sont dans les pays étrangers. Il me permet aussi de promouvoir mes produits partout au Niger. Il y a des gens qui sont dans les autres régions du Niger et qui commandent mes produits via WhatsApp. Et enfin, je dirai l'usage de WhatsApp est très efficace pour mon commerce.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

SDM : les forfaits téléphoniques sont chers vraiment et tu le sais aussi. Mais on n'y peut rien pour ça, j'essaie de me donner les moyens qu'il faut pour satisfaire ma clientèle.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

SDM : Oui je peux dépenser jusqu'à 7000f par mois voire 10 000FCFA (15 €).

IM : Avez-vous un compte Facebook ?

SDM : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions vous voulez ajouter un dernier mot ?

SDM : Non je n'ai à dire je vous souhaite une bonne chance.

1.28 Interview avec ana-29

Date : 14/10/2018

Lieu : sur son lieu de travail

Durée : 40 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

MM : Je m'appelle Moussa M., j'ai 25 ans. Et je n'ai pas d'emploi

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MM : J'utilise un seul téléphone smartphone. Mais je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette

IM : Pourquoi vous utilisez un seul téléphone portable au lieu de deux comme c'est généralement le cas au Niger ?

MM : En fait, j'ai vu qu'avec deux téléphones mobiles ça me dérangerait vraiment le transport. Ce n'est pas facile de trimballer deux téléphones à la fois. C'est pour ça j'ai opté pour le choix d'un

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

MM : Mon téléphone smartphone a une seule carte SIM.

IM : Et Pourquoi utilisez-vous un téléphone à une seule carte SIM ?

132 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MM : Bon comme je vous ai dit je n'ai pas un travail stable qui me permettra d'utiliser deux cartes SIM. Je prévois d'acheter une deuxième carte SIM mais pas maintenant en fait.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone mobile vous prend par jours ?

MM : Bon je ne travaille pas pour l'instant, donc je passe plus de temps sur mon téléphone en fait. Donc en clair je dirai par jour ça me prend quatre à cinq heures d'utilisation

IM : Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone mobile pendant de longues heures ?

MM : Ce qui me pousse à utiliser mon téléphone c'est surtout la recherche des informations sur le Niger et l'étranger. Dès que je ne fais rien je me connecte sur WhatsApp et j'ai des informations qui sont partagées dans des groupes en fait. Souvent je joue aussi avec pour « tuer » le temps.

IM : En tant qu'utilisateur (sans travail), avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ?

MM : Oui c'est vrai au début je ne savais pas comment utiliser un smartphone car je n'ai pas étudié donc y avait un élève chez moi qui m'apprenais comment l'utiliser. C'était un peu difficile vraiment au début mais aujourd'hui je dirai que je peux tout faire avec mon téléphone sans l'intervention de quelqu'un. Au début, même activer la connexion Internet je ne savais pas faire ou faire un message audio par WhatsApp mais aujourd'hui tout ça je les maîtrise moi-même.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou iPhone.) ?

MM : Oui je préfère les téléphones portables Android car ils sont moins chers. J'aime les téléphones iPhones mais ils sont chers et compliqués à utiliser.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

MM : Ce que je fais avec le téléphone portable, c'est de me connecter sur Internet, télécharger des vidéos, des films et passer des appels aussi avec WhatsApp. Je joue aussi parfois avec mon portable.

IM : Quels sont les changements apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

MM : Vraiment il m'a apporté beaucoup de changement. Par exemple auparavant, je ne connaissais rien de l'utilisation du téléphone portable, mais aujourd'hui je le maîtrise très bien. Aussi moi je viens du village donc j'ai laissé ma famille au village pour venir ici à Niamey ; avec le téléphone j'arrive à rester en contact avec ma famille. J'ai aussi de la famille qui est au Nigeria qui me sont injoignables auparavant car les appels téléphoniques normaux sont très chers à l'étranger, mais aujourd'hui avec WhatsApp je peux les appeler à tout moment sans restriction. Donc vraiment le téléphone portable et Internet connecté à WhatsApp m'ont apporté beaucoup de changement dans ma vie familiale.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MM : Oui je ne me connecte pas tous les jours. Mais je me connecte très souvent. Il m'arrive de faire deux ou trois jours sans me connecter mais pas plus.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches ou famille à l'étranger à travers des applications mobiles (telles que WhatsApp ou Facebook ou autres) ?

134 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MM : Oui je discute avec mes frères qui sont au Nigeria et au Ghana presque tout le temps sur WhatsApp. Donc c'est essentiellement sur WhatsApp qu'on échange

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

MM : Bon moi je préfère WhatsApp vraiment car à travers lui j'arrive à joindre toute ma famille qui est au village au Niger mais aussi mes frères qui sont dans les pays étrangers. Après je n'ai pas aussi le choix un appel normal sans WhatsApp au Nigeria ou au Ghana est extrêmement cher, même avec un forfait de 5000 FCFA (7,5 €) tu ne dépasseras pas 20 minutes.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

MM : Bon les difficultés que je rencontre c'est vraiment la connexion Internet. Parce que si tu achètes les Mégaoctets (forfaits téléphoniques) qui sont censés rester pendant toute la semaine ils finissent vite avant même deux ou trois jours. Et si ça ne finit pas, tu as parfois toute la journée sans couverture réseau quand bien même que tu aies tes Mégaoctets. Tu as des Mégaoctets tu veux appeler ta famille mais le réseau est très mauvais, les appels ne passent même pas en fait. Et quand tu fais aussi des téléchargements ce n'est pas rapide ça bouffe vite tes Mégaoctets sans que tu ne télécharges quoique ce soit. Pour télécharger des vidéos, je suis obligé d'attendre jusqu'à zéro heure quand les gens dorment, en ce temps-là le réseau est un peu bon. Sinon les journées c'est quasiment impossible.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ?

MM : Bon je l'ai dit moi tout mon problème c'est la connexion Internet qui n'est pas bonne et très chère aussi pour moi qui ne travaille pas encore. Donc il faut revoir la couverture du réseau. Souvent j'appelle mes parents au village, mais j'ai du mal à les entendre à cause du réseau qui n'est pas bon. Parfois aussi j'ai

envie de passer des appels vidéos pour voir mes parents qui sont au village, mais je ne peux pas le faire car non seulement le réseau n'est pas bon mais aussi ça demande beaucoup de Mégaoctets (forfaits téléphonique Internet).

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

MM : Les avantages pour moi c'est vraiment le fait que je puisse échanger à tout moment avec ma famille surtout mes parents. J'aime beaucoup échanger avec ma famille vraiment et ça me donne envie d'utiliser mon téléphone portable. C'est très important d'avoir les nouvelles de ma famille.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

MM : Bon pour moi la connexion est très cher vraiment. C'est vrai qu'il y a même des Mégaoctets de 100 FCFA (0,15 centimes) mais tu ne peux rien faire avec en réalité. Tu fais à peine deux ou trois messages audio sur WhatsApp et on t'envoie un message pour te dire ton forfait téléphonique est épuisé. Et quand tu mets des Mégaoctets pour une semaine ça ne dure que trois jours maximum, donc la connexion Internet et la couverture réseau sont mauvaises et les prix ne baissent pas aussi. Ce que je déplore aussi c'est le fait que les forfaits n'atteignent jamais leur échéance. Donc même si les opérateurs de la téléphonie ne peuvent pas réduire les coûts ils peuvent au moins garantir une bonne couverture de réseau et des Mégaoctets solides.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

MM : Si je fais le compte par mois, je dirai plus de 15 000 FCFA (23 €).

136 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Pour quelqu'un qui ne travaille pas 15 000 FCFA (23 €) dans les forfaits téléphoniques c'est beaucoup vous ne trouverez pas ?

MM : oui j'avoue que c'est beaucoup, mais tu sais c'est à cause de WhatsApp c'est devenu une sorte de « drogue » quand tu commences à l'utiliser tu ne peux plus t'en passer vraiment. Il m'arrive de me sentir mal à l'aise quand je n'ai pas des Mégaoctets (connexion Internet) pour me connecter sur WhatsApp et Facebook tellement j'ai pris l'habitude.

IM : Vous avez un compte Facebook ?

MM : Oui j'ai un compte Facebook que j'utilise régulièrement

IM : a- Si oui, qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas fait des études ?

MM : Comme je t'ai dit je n'ai pas étudié, donc c'était quelqu'un de mon quartier qui m'a installé Facebook sur mon téléphone portable et après il m'a appris comment utiliser Facebook. Facebook est un peu compliqué par rapport à WhatsApp.

IM : b- Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

MM : Je me connecte sur Facebook pour regarder les photos de mes amis garçons et filles. Je publie aussi mes photos et le « liker » les photos de mes amis. Je regarde aussi les annonces et la vente des produits sur Facebook. Voilà ce que je fais généralement sur Facebook

IM : Merci beaucoup Moussa de m'avoir accordé de votre temps

Annexe 2 : Transcription des interviews des étudiants

*« Quand on est sur le dos d'un éléphant, la traversée du marigot se fait
sans crainte »*

Adage biseau guinéen

140 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

Dans cette partie, seront transcrits les entretiens avec les étudiants. À noter aussi que une grande partie de ces entretiens a été transcrite intégralement.

142 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.1 Interview avec Etu-1

Date : 05/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 50 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

SD : Je me présente Salif D. étudiant en LAC 3 (Lettres, Arts et Communication). J'ai 26 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (Ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

SD : J'ai un seul téléphone portable, un smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur, ni de tablettes numériques.

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

SD : Mon téléphone à deux cartes SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux cartes SIM ?

SD : C'est pour ne pas avoir de problème dans la communication. Si un réseau à un problème je peux automatiquement utiliser l'autre.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez à provoquer un changement dans votre vie ?

SD : Franchement oui. Déjà avec ça, les recherches d'informations sont plus faciles. Aussi, dans le cadre de mes études, je l'utilise quasiment tous les jours pour mon apprentissage.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jour ?

SD : Non je ne passe pas beaucoup de temps sur mon portable. Je l'utilise quand je suis en pause ou les week-ends, donc je dirai à peu près cinq heures par jours.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ?

SD : Non pas du tout. Étant étudiant on est censé connaître toutes les fonctionnalités d'un appareil. Les études, ça facilite beaucoup de choses en fait.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

SD : Oui, je préfère les téléphones mobiles Android, ils sont moins chers et pratiques. J'aime les iPhones, mais ils sont très chers en fait.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable, avec ou sans connexion Internet ?

SD : Avec la connexion Internet, je cherche des informations et des cours dans mon domaine de communication. Côté personnel, je fais des appels sur WhatsApp et Facebook, notamment ma famille et mes amis. Et sans connexion Internet, je joue essentiellement avec.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

144 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

SD : Oui surtout quand on a une semaine chargée de cours, on n'a pas le temps de se connecter.

IM : Discutez-vous avec des amis ou des proches qui sont à l'étranger à travers des applications telles que WhatsApp, Snapchat, Facebook, etc. ?

SD : Non, je n'ai pas de connaissances à l'étranger.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

SD : C'est essentiellement WhatsApp et SMS simple.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone mobile a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

SD : Oui vraiment, surtout avec Internet. Avant que je commence à utiliser les téléphones, j'avais des problèmes pour faire mes exposés, comme vous le savez nos bibliothèques ne sont pas bien équipées par des documents ; donc ça réduit notre niveau. Mais aujourd'hui avec Internet, même si on n'a pas de des documents dans les bibliothèques on peut faire des recherches et télécharger des documents en ligne. Ce qui fait qu'aujourd'hui, je fais tous mes exposés et mes devoirs en faisant des recherches sur Internet. Aussi, on a des groupes d'étudiants sur Facebook et WhatsApp au travers desquels on partage des informations diverses sur les cours.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

SD : Les principales difficultés c'est surtout le gaspillage d'argent. Comme vous le savez à l'université de Niamey, on n'a pas accès à Internet Wifi donc on doit nous-même acheter les forfaits téléphoniques dans nos économies, et c'est très cher les forfaits pour faire des recherches.

IM : Vous me parlez de situations financières que vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute de moyens ?

SD : J'aimerais vraiment pouvoir naviguer sur Internet sans penser que mes mégaoctets peuvent finir à tout moment surtout que je n'ai pas les moyens de renouveler ça. Si j'arrive à avoir la connexion Wifi au sein de l'université, je crois que tout mon problème est résolu vraiment.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de votre téléphone mobile ?

SD : Ah... beaucoup d'avantages vraiment. Comme je l'ai dit tout à l'heure, je fais des recherches et télécharger des cours, des PDF et regarder des vidéos sur YouTube. Je peux conserver des souvenirs et des documents aussi.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

SD : Oui des fois.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

SD : Euh... pas vraiment. Les forfaits sont un peu chers je trouve par rapport à mes moyens. Mais peut-être avec la connexion 4G qui vient d'être déployée on aura des forfaits beaucoup plus abordables surtout pour les étudiants.

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs des forfaits mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

SD : Je suis du même avis. C'est une très bonne chose

146 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préférez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

SD : Moi personnellement je préfère les forfaits téléphoniques. Car il faut compter les frais de déplacement si tu dois te déplacer pour aller dans un lieu pour te connecter au Wifi

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

SD : Oui je dirai à peu près 2000 FCFA (3,53 €) par mois comme je n'ai pas trop les moyens financiers.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

SD : Faciliter l'accès à l'internet surtout aux étudiants. Vous le savez tous les étudiants ne sont pas boursiers et même ceux qui sont boursiers, la bourse n'est pas conséquente ; donc on a tous besoin d'Internet pour nous améliorer et pour avoir des informations

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

SD : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

SD : Je veux juste qu'on nous facilite l'accès à l'internet, et mon dernier mot.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

SD : Je vous en prie

148 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.2 Interview avec Etu-2

Date : 05/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 40 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

MK : Je suis Mahamadou A. K., étudiant à la fac de lettre au département de Lettres Art et Communication, L2. J'ai 24 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

Mk : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou tablette

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

MK : Mon téléphone mobile deux cartes SIM

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux cartes SIM ?

MK : Parce que, quand un réseau à un problème, je peux utiliser l'autre donc c'est plus pratique comme ça.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

MK : Oui plus que le mot même. Avec le téléphone mobile je peux facilement communiquer et même faire du commerce. Sans compter les recherches académiques, le téléchargement des documents en ligne, la rédaction des exposés et devoirs des maisons, etc. Vraiment ça a beaucoup changé ma vie personnelle et académique.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jour ?

MK : Oui je dirai environ dix heures par jour.

MA : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à l'utiliser pendant de longues heures ?

MK : Quand je n'ai rien à faire, il occupe tout mon temps en fait. Surtout quand on n'a pas cours, je passe mon temps sur mon téléphone.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ?

MK : Non pas du tout j'ai appris par curiosité. Et mon niveau d'étude a joué beaucoup dans l'usage de mon téléphone mobile. Plus on est lettré, plus on maîtrise l'usage du téléphone.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

MK : Oui je préfère les téléphones Android.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

150 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MK : Quand j'ai la connexion Internet je communique avec mes proches sur WhatsApp et Facebook. Je fais aussi des recherches académiques, je télécharge des documents en ligne et je regarde des tutoriels sur YouTube. Et si je n'ai pas de connexion Internet, j'écoute de la musique ou jouer.

MA : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MK : Oui, surtout que ce n'est pas tous les jours que la connexion Internet marche. Ou quand j'ai trop des cours à la fac je n'utilise pas Internet.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proche à l'étranger au travers des applications mobiles (telles que WhatsApp, Snapchat, Facebook, Skype, etc.) ?

MK : Oui, j'échange avec mes proches qui sont à l'étranger sur WhatsApp et Facebook, ce sont les deux réseaux sociaux que j'utilise.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

KM : Les appels normaux (hors ligne). Surtout si la personne n'est pas à côté de son portable, c'est mieux de l'appeler que de lui écrire. En termes d'équipement, j'utilise essentiellement WhatsApp et Facebook pour communiquer avec les camarades.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone, a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

KM : Oui bien-sûr avec le téléphone mobile, on n'a plus besoin de se déplacer pour aller faire des recherches dans des cybercafés. Aussi, avec les téléphones smartphone, on peut désormais télécharger des livres, des articles, et rédiger des exposés et mémoire de Licence. Franchement avec mon smartphone, c'est comme si j'ai un ordinateur portable puisque je fais tout avec

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à l'internet ?

KM : Des fois la connexion Internet n'est pas stable. On peut faire une journée sans pouvoir ouvrir une page web. J'ai aussi des difficultés financières, la connexion coûte relativement cher, on veut se connecter tout le temps sur Internet pour faire des recherches mais malheureusement on n'a pas les moyens de le faire.

MA : Vous me parlez de situation financière que vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez faire avec votre téléphone mais que vous n'arrivez pas à faire faute de moyens ?

KM : Euh... c'est comme je viens de le dire tantôt, j'aimerais pouvoir me connecter tout le temps sur Internet pour faire mes recherches et télécharger des documents ou regarder des tutoriels sur YouTube. Souvent je suis obligé de faire du commerce pour financer mes études et acheter les mégaoctets.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

KM : Il a beaucoup d'avantages vraiment pour nous les étudiants, par exemple la communication avec les camarades, regarder la météo et l'heure. La facilité de faire des recherches, d'avoir des informations diverses.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone mobile ?

KM : Oui parfois.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

152 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

KM : Pas vraiment parce qu'avant, les opérateurs donnaient plus de mégaoctets avec moins d'argent ; en plus de ça quand il n'y a pas assez de méga, la connexion devienne lente. Donc les forfaits finissent très vite aujourd'hui, ça ne répond pas du tout à mes besoins vraiment

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

KM : S'ils gardent le tarif, au moins qu'ils améliorent la connexion Internet mais s'ils ajoutent le nombre de mégaoctets, ça aussi c'est bien.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

KM : Moi personnellement je préfère les forfaits téléphoniques. Je crois que c'est mieux que de se déplacer.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter à Internet.

KM : Non je n'ai pas une idée exacte de combien je dépense sur ça. Mais je peux dire jusqu'à 10 000 FCFA (15 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

KM : Que le gouvernement investisse dans ce domaine pour qu'il ait une amélioration du réseau. Et les opérateurs, qu'ils revoient leurs forfaits téléphoniques, ils sont un peu chers et finissent très vite quand on fait des

téléchargements, et les téléchargements des documents sont indispensables pour nous étudiants.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

KM : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

KM : Je vais juste dire que le téléphone est un mal nécessaire et ils doivent améliorer la connexion Internet pour les étudiants on en a besoin sincèrement

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

KM : Je vous en prie.

154 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.3 Interview avec Etu-3

Date : 05/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 37 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

SR : Je m'appelle Samri R. étudiante à l'université Abdou Moumouni de Niamey, Licence 3 au département de Lettres, Arts et Communication (LAC). J'ai 25 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile ?

SR : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette, je fais tout avec mon smartphone en fait.

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux SIM ?

SR : Mon téléphone à une seule SIM.

IM : Est-ce que le téléphone smartphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

SR : Oui vraiment ça a complètement changé ma vie. Aujourd'hui avec le téléphone mobile, je peux facilement communiquer avec mes proches qui ne sont pas ici. Je peux communiquer avec les camarades de fac, etc.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

SR : Pas beaucoup juste pour regarder mes messages de temps en temps ; et faire mes recherches académiques. Donc je dirai à peu près six heures par jours

IM : En tant qu'étudiante en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile smartphone ?

SR : Non, j'ai appris à utiliser mon téléphone toute seule. En tant qu'étudiante je suis assez instruite pour maîtriser l'usage d'un smartphone.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

SR : Oui le modèle les téléphones Android comme Samsung.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

SR : Sans la connexion Internet je fais des appels et messages simples. Et avec la connexion Internet je fais des messages sur WhatsApp, je fais des recherches académiques, je consulte des sites en ligne, je télécharge des documents en ligne, etc.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

SR : Oui surtout quand j'ai trop des cours à la fac, on n'a pas le temps de se connecter

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles ?

156 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

SR : Oui, j'échange avec mes proches toujours sur WhatsApp et Facebook

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

SR : Je préfère les appels simples et WhatsApp.

IM : En tant qu'étudiante en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

SR : Oui très sincèrement. Aujourd'hui avec mon téléphone je peux faire des recherches sur Google et sur d'autres sites pour préparer mon examen ou pour faire mes exposés. Aussi, l'accès aux cours en ligne via mon téléphone a considérablement amélioré mon niveau vraiment. Et comme je suis en année de Licence, même mon mémoire de Licence je le rédige sur mon smartphone.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

SR : Des fois la connexion Internet est lente et dans certaines zones de la fac il n'y a même pas de couverture réseau. Donc tout mon problème c'est la connexion Internet, car ça nous facilite beaucoup de choses en fait. Vous imaginez une étudiante sans connexion Internet aujourd'hui, c'est problématique vraiment. Cela veut dire qu'on doit acheter avec nos maigres moyens les forfaits pour effectuer nos propres recherches.

IM : Vous me parlez de situation financière que vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez à faire faute des moyens ?

SR : Quand les mégaoctets finissent, des fois je n'ai pas les moyens de faire le renouvellement à temps. Donc j'aimerais utiliser Internet sans interruption. Il

m'arrive souvent en pleine recherche académique que mes mégaoctets finissent et je dois de fait interrompre tout car je n'ai pas les moyens d'acheter encore des forfaits. Franchement, on doit nous mettre une connexion Internet à l'université pour nous améliorer. Ce n'est pas normal qu'au Niger, dans la plus grande université du pays, il n'y ait pas d'Internet.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

SR : Les avantages sont énormes comme je l'ai dit tantôt. Avec le téléphone mobile aujourd'hui je peux me déplacer avec ça partout et faire mes recherches partout aussi. Auparavant je partais au cybercafé pour faire des recherches, mais aujourd'hui c'est à ma portée.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone mobile ?

SR : Non.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

SR : Non.

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

SR : Je suis du même avis qu'eux.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

158 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

SR : Je préfère les forfaits téléphoniques moi, c'est plus pratique.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone mobile ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

SR : Je n'ai pas une idée précise, mais je peux vous dire que ça tourne autour de 7 000 FCFA (10,68 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

SR : Juste que le gouvernement trouve une solution pour qu'on puisse communiquer avec ceux qui sont dans des zones éloignées. Et aussi faire nos recherches sans interruption.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

SR : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

SR : Non.

2.4 Interview avec Etu-4

Date : 05/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 45 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

RH : Je suis Ramatou H. étudiante en 3^e année Lettres, Art et Communication. J'ai 26 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

RH : J'ai un téléphone mobile smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

RH : Mon téléphone à deux cartes SIM.

IM : Pourquoi vous utilisez un téléphone à deux cartes SIM ?

RH : Parce que c'est plus pratique, et ça permet de jouer sur les tarifs des forfaits.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

160 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RH : Oui bien sûr. Avec ça je peux facilement faire des recherches, télécharger des documents et communiquer avec mes camarades dans le cadre de notre formation universitaire.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jour ?

RH : Je ne peux pas vous dire exactement combien, mais c'est beaucoup d'heure vraiment, je dirai huit à neuf heures par jours.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant des longues heures ?

RH : Je navigue sur les sites pour faire des recherches universitaires, je vais sur WhatsApp, sur Facebook et je joue à des jeux. J'appelle mes proches et mes amis aussi sur Facebook et WhatsApp

IM : En tant qu'étudiante en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

RH : Non, j'ai appris à utiliser mon téléphone moi-même. Je pense qu'on n'a pas besoin de formation pour utiliser un smartphone si on est étudiant.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

RH : Oui j'aime les modèles Android comme Samsung.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

RH : Avec la connexion Internet comme je l'ai dit, je vais sur Google pour faire des recherches, sur WhatsApp et sur Facebook pour échanger avec la famille

et les amis. Sans la connexion Internet, je joue à des jeux et je regarde ma galerie de photo.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

RH : Oui, quand j'ai des cours à la fac toute la semaine on n'a pas le temps de se connecter vraiment.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles telles que WhatsApp, Facebook, Snapchat, etc. ?

RH : Oui bien sûr, j'ai des proches qui sont à l'étranger avec lesquels on échange essentiellement sur WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

RH : Pour les moyens privilégiés de ma communication, j'utilise les appels normaux et WhatsApp

IM : En tant qu'étudiante en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone amélioré votre performance dans votre activité professionnelle ou universitaire ?

RH : Oui ça m'a beaucoup aidé vraiment. C'est facile de faire des recherches sur Google, je peux utiliser le dictionnaire en ligne. En plus aujourd'hui il y a des applications qui vous pouvez installer gratuitement sur votre téléphone pour améliorer votre apprentissage. Les documents PDF sont aussi accessibles gratuitement. Donc sincèrement l'usage des téléphones a amélioré mon niveau d'étude

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

162 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RH : C'est surtout la connexion Internet qui est lente c'est ça le principal problème. Je parle de la connexion Internet qu'on achète, car on n'a pas de Wifi à l'université ici. À côté de ça il y a le problème financier, car qui dit connexion Internet dit aussi achat des forfaits et nous les étudiants on n'a pas toujours les moyens d'acheter ces forfaits.

IM : Vous me parlez de situation financière que vous avez souvent, qu'est-ce vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

RH : Je voudrais me connecter sur l'internet et faire mes recherches sans penser au fait que ma connexion Internet peut finir à tout instant.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

RH : Avec ça je peux facilement prendre les nouvelles de mes proches, faire mes recherches partout où je suis.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

RH : Non, pas du tout.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

RH : Non pas du tout vraiment. 300 Mégaoctets par semaine c'est vraiment insuffisant, tu peux même les consommer à moins d'une journée. Donc je dirai que ça ne répond absolument pas à mes besoins. Les forfaits sont certes moins chers mais les mégaoctets eux sont très insuffisants et cela limite nos recherches universitaires.

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

RH : Oui je suis du même avis. Cela nous ferait énormément plaisir et nous permettra de faire nos recherches sans problèmes.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

RH : Moi personnellement je préfère les forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter

RH : Franchement je n'ai pas une idée précise, mais je peux vous dire à peu près 8 000 FCFA (12,21 €)

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou piste que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

RH : Pour moi la solution c'est d'installer la connexion Internet partout. Et pour nous étudiants, installer la connexion Internet dans toutes les universités.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

RH : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

164 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RH : Bon je dirais qu'au Niger ça reste beaucoup en ce qui concerne le domaine de la communication. On est très en retard par rapport aux pays de la sous-région. Le gouvernement doit donner la priorité aux étudiants, ce sont eux les élites de demain.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.5 Interview avec Etu-5

Date : 07/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 30 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

MS : Je suis Adam Mahmoudan S. étudiant au département de Lettres Art et Communication L3. J'ai 27 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MS : J'ai un seul appareil, un smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

MS : Mon téléphone à une seule carte SIM.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

MS : Oui parce que ça me facilite la communication avec mes proches. Ça m'aide aussi dans mes études à l'université.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

166 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MS : Oui je dirai environ six heures de temps par jour.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone mobile et du coup qu'est-ce qui vous pousse à l'utiliser pendant de longues heures ?

MS : Je passe mon temps à naviguer sur l'internet pour casser la routine. Mais la plupart du temps c'est pour faire des recherches universitaires et échanger avec des amis qui sont ici et à l'étranger.

IM : En tant qu'étudiant en communication avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile smartphone ?

MS : Non

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

MS : Oui je préfère les marques Android comme les Samsung.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion internet ?

MS : Sans la connexion Internet, j'écoute de la musique et je regarde des vidéos. Avec la connexion Internet je fais des recherches en rapport avec mes cours. Je télécharge des documents en ligne, je consulte aussi des sites d'apprentissage. Et enfin je communique avec mes amis et mes camarades de fac. Je rédige mes exposés et mon mémoire de Licence sur mon téléphone mobile.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MS : Oui bien sûr, quand je n'ai pas le temps à la fac je ne me connecte pas. Ou quand je suis en examen, je ne me connecte pas.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles telles que WhatsApp, Facebook, Snapchat, etc. ?

MS : Oui, comme je viens de le dire, je cause avec mes proches qui sont à l'étranger via essentiellement WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

MS : Euh... pour moi c'est vraiment WhatsApp plus que Facebook, comme vous le savez aujourd'hui presque tout le monde à WhatsApp au Niger.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

MS : Oui parce que maintenant avec mon téléphone, j'ai même une bibliothèque numérique. J'ai un dossier dans mon téléphone spécialement rempli de documents numériques, sans aller dans un cybercafé ; tout ça à partir de mon lit souvent.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

MS : C'est surtout le problème de la connexion Internet qui est souvent très lente et pas fiable. Il y a aussi le manque de couverture dans certaines zones de la fac.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mobile mais que vous n'arrivez pas à faire faute des moyens ?

168 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MS : J'aimerais avoir une connexion Internet Wifi dans l'université pour nous permettre de bien faire nos recherches sans acheter des forfaits dans nos poches. J'aimerais aussi avoir un ordinateur pour rédiger mes documents.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

MS : C'est pratique, je peux aller où je veux avec mon téléphone. Je peux faire mes recherches à partir de mon lit sans me déplacer. J'ai accès à des quantités d'informations et des documents en ligne qui me permettent d'améliorer mes études.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

MS : Non, pas du tout.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

MS : Non pas vraiment. Vous savez nous les étudiants on n'a pas les moyens d'acheter tout le temps des forfaits téléphoniques. Le problème ce n'est même pas les forfaits c'est surtout l'argent pour les acheter. Mais tout de même ils sont chers ces forfaits vraiment pour les étudiants. Donc s'ils pouvaient (opérateurs) faire des forfaits spéciaux étudiants ça allait beaucoup nous aider.

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

MS : Je suis du même avis et d'ailleurs ce sont les opérateurs peuvent même réduire le tari ça sera bien

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se

déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préférez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

MS : Moi je préfère mes forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est à die les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

MS : Non je n'ai pas une idée précise, mais je peux dire 5 à 6 000 FCFA (9,16 €)

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

MS : Que l'État du Niger investisse dans ce domaine.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans u autre pays ?

MS : Non

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

MS : Non, je vous remercie

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

170 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.6 Interview avec Etu-6

Date : 07/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 32 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

RI : Je suis Ramilatou I., j'ai 22 ans et je suis étudiante en L3 Lettres Arts et Communication.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

RI : J'ai un téléphone mobile smartphone. J'ai un ordinateur aussi mais pas de tablette.

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux cartes SIM ?

RI : Mon téléphone à deux carte SIM

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

RI : Oui bien sûr, parce qu'aujourd'hui avec mon téléphone mobile je peux facilement communiquer avec mes proches, et faire des recherches académiques.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jour ?

RI : Bon pas plus de deux heures par jour.

IM : En tant qu'étudiante en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou d'un ami pour utiliser votre téléphone mobile smartphone et votre ordinateur ?

RI : Non pas du tout. Une étudiante est censée maîtriser l'usage du téléphone et de l'ordinateur toute seule.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

RI : Oui je préfère les modèles Android (comme Tecno).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable et ordinateur avec ou sans connexion Internet ?

RI : Avec la connexion Internet je vais sur WhatsApp, sur Facebook et je fais aussi des recherches académiques et je télécharge des documents en ligne. Et sans connexion Internet je fais des SMS et appels simples. Avec mon ordinateur, je rédige mon mémoire de Licence, mes exposés et mes devoirs de maisons.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

RI : Oui, quand je suis occupée à la fac ou quand je n'ai pas d'argent pour acheter des forfaits. Mais si j'ai de l'argent je suis toujours connectée

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles ?

RI : Oui, avec mes proches et amis qui sont à l'étranger, on cause sur WhatsApp.

172 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

RI : Mes moyens de communication privilégiés sont WhatsApp et les appels simples.

IM : En tant qu'étudiante en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone mobile et de l'ordinateur a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

RI : Oui surtout avec les recherches qu'on peut faire maintenant. Je l'ai dit, aujourd'hui on peut faire toutes nos recherches directement sur nos téléphones sans nous déplacer. Quand on a un mot qu'on ne comprend pas on n'a plus besoin d'aller à la bibliothèque pour consulter un dictionnaire, il suffit juste d'aller sur Google et vous avez des milliers de définitions que vous pouvez prendre. Mon ordinateur, lui, je l'utilise juste pour la rédaction des documents.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

RI : C'est surtout la connexion Internet qui très souvent mauvaise ici à l'université. Souvent on a envie de faire des recherches mais la connexion vous ne le permet pas de les faire.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez faire avec votre téléphone mobile mais que vous n'arrivez pas à faire faute de moyens ?

RI : Bon... je dirai c'est le fait qu'on doit tout le temps renouveler nos forfaits, car ils finissent très vite et ce n'est pas tous les jours qu'on a de l'argent pour renouveler les forfaits. J'aimerais aussi pouvoir regarder des tutoriels mais les forfaits sont chers et ne vous permettent pas de regarder des vidéos en ligne.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

RI : Plusieurs avantages vraiment. D'abord son aspect portable, ce qui fait que je peux l'avoir sur moi où que je sois et faire mes recherches à tout moment. Je peux joindre aussi ma famille partout avec mon téléphone mobile sur WhatsApp et Facebook

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

RI : Non. Je regarde la météo à la télé

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

RI : Non. Je l'ai dit dans les difficultés. Les forfaits sont très chers, il faut que les opérateurs fassent des forfaits spécialement pour les étudiants car nous on n'a pas de l'argent pour faire nos recherches tout le temps ; et pourtant la connexion est indispensable pour nous aujourd'hui

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

RI : Je rejoins leur point de vue sur ce point. Les forfaits c'est mieux si ce n'est pas cher.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

RI : Bon moi franchement je préfère les forfaits téléphoniques.

174 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

RI : Oui c'est 500f par semaine donc 2000 FCFA (3, 05 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

RI : Il faut faire des installations partout surtout dans les zones éloignées.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

RI : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

RI : Non.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.7 Interview avec Etu-7

Date : 07/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 38 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

SM : Je suis Saadiya M. étudiante en Licence 3 Histoire. J'ai 23 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

SM : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette.

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux SIM ?

SM : Mon téléphone à deux SIM.

IM : Et pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux SIM ?

SM : Parce que c'est plus pratique et par exemple si un réseau à un problème, je peux utiliser l'autre. Aussi, ça me permet de jouer sur les tarifs des forfaits des opérateurs.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

176 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

SM : Oui évidemment, parce que je peux facilement communiquer avec mes proches à tout moment sans aller les voir et faire des recherches académiques.

IM : Avez-vous idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

SM : Je n'ai pas une idée précise, mais je passe toute la journée dessus vraiment. Je peux vous faire quasiment dix heures par jour sur mon téléphone.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à l'utiliser pendant de longues heures ?

SM : C'est parce que je suis tout le temps sur les réseaux sociaux en train de naviguer.

IM : En tant qu'étudiante en histoire, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone mobile smartphone ?

SM : Non, pas du tout. Les étudiants n'ont pas besoin de formation pour utiliser un téléphone je crois.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

SM : Oui j'ai toujours utilisé les téléphones Android.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

SM : Avec la connexion Internet je fais WhatsApp et Facebook et je vais aussi sur Google pour faire des recherches académiques. Je télécharge des documents en ligne ; et sans la connexion Internet, c'est juste des SMS et

appels simples. Je rédige mon mémoire de Licence et mes exposés sur mon téléphone mobile.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

SM : Oui je peux quand je suis occupée. Ou quand je n'ai pas d'argent pour acheter des forfaits téléphoniques.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles ?

SM : Oui bien sûr, surtout sur WhatsApp ? Facebook et Snapchat

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

SM : Euh... Je dirai les SMS simples, les appels normaux, WhatsApp et Facebook.

IM : En tant qu'étudiante en Histoire, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

SM : Oui bien sûr, parce que je peux faire mes recherches académiques sans me déplacer. Et que je n'ai plus besoin d'aller au cyber pour me connecter sur Internet. J'ai aussi toute sortes d'informations en ligne que je peux consulter à tout moment. Si par exemple, un professeur un cours et que je n'ai pas bien compris son cours alors je vais sur Internet pour chercher des informations complémentaires. Donc ça a amélioré beaucoup mes performances vraiment.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

178 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

SM : Moi je n'ai pas trop de difficultés, mon seul problème c'est surtout le problème de la connexion Internet qui est souvent très mauvaise ici à l'université. Souvent t'as envie de faire des recherches pour comprendre un cours ou préparer un examen mais la connexion est très lente, même pour ouvrir une page souvent tu peux attendre jusqu'à une heure ou plus.

IM : Vous me parlez de situation financière que vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

SM : Bon souvent les mégaoctets finissent avant le délai et on n'a pas les moyens de faire le renouvellement. Pour le dire simplement on n'a pas toujours d'argent pour acheter des forfaits même si on en a besoin pour nos recherches.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

SM : Les avantages sont énormes vraiment. Je l'ai déjà dit en haut. Le téléchargement des cours en ligne, des documents PDF, des vidéos d'apprentissage, etc. du téléphone mobile, c'est que je peux l'avoir avec moi à tout moment.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

SM : Non, non.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

SM : Non, pas vraiment. Certes la connexion est lente et mauvaise mais les forfaits sont aussi très chers vraiment, en tout cas pour nous étudiants qui n'ont pas les moyens nécessaires pour se connecter tout le temps. Donc il faut que les opérateurs diminuent leur forfait pour les étudiants.

IM : Certains usagers de la téléphonie veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

SM : Je partage leur avis.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

SM : Bon moi je préfère les forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

SM : Exactement je ne sais pas, mais je sais que ça dépasse les 8000 FCFA (12,21 €) par mois

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

SM : Que le gouvernement nigérien revoie le secteur des TIC, surtout pour les étudiants qui n'ont pas les moyens de se connecter. Internet est indispensable pour nos activités et si le gouvernement pouvait nous mettre une connexion wifi on sera vraiment au paradis (rire).

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

SM : Non.

180 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

SM : Non.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.8 Interview avec Etu-8

Date : 07/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 30 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

MA : Je m'appelle Mamoudou A., étudiant en Licence 3 Lettres, Art et Communication. J'ai 24 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MA : J'ai deux appareils de communication un téléphone mobile smartphone et un ordinateur. Mais je n'ai pas de tablette numérique

IM : Et votre téléphone mobile smartphone a-t-il une ou deux SIM ?

MA : Mon portable smartphone à deux SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux SIM ?

MA : Parce que c'est pratique, et comme les offres des différents opérateurs téléphoniques ne sont pas les mêmes, on essaye de profiter de chaque côté. Moi par exemple j'ai une puce Moov et une puce Orange, donc ça me permet de jouer sur les tarifs des forfaits.

IM : Est-ce que le téléphone et l'ordinateur que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie ?

182 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MA : Oui parce que je communique facilement avec mes proches qui sont hors du pays, je peux faire des transactions dans le cadre de mon commerce, parce que je suis étudiant mais je vends aussi des portables.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone et de votre ordinateur vous prend par jours ?

MA : Je passe toute la journée avec mon téléphone, donc je dirai plus de dix heures par jour.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone et votre ordinateur, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant de longues heures ?

MA : Comme je le disais tout à l'heure, c'est à cause du commerce en ligne que je fais, parce qu'on peut m'appeler à tout moment.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone et votre ordinateur ?

MA : Pour le téléphone mobile, non pas du tout. Mais pour l'ordinateur j'ai suivi des cours d'informatique.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ou d'ordinateur ?

MA : Pour le téléphone mobile, j'aime le modèle Android (comme Ifinix) et pour l'ordinateur le modèle HP

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone et votre ordinateur avec ou sans connexion Internet ?

MA : Bon c'est toujours mon commerce en ligne et ça c'est quand j'ai la connexion Internet. Comme je suis aussi étudiant, je télécharge des documents et des cours en ligne. Et sans connexion Internet c'est des appels simples que je passe. Avec mon ordinateur, je rédige mon mémoire de Licence, mes exposés, et j'envoie des e-mails

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MA : Non impossible. Je suis tout le temps connecté sauf que je dors

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger aux travers des applications mobiles ?

MA : Oui bien sûr sur WhatsApp, Facebook et Snapchat.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

MA : Euh... je dirai WhatsApp et Snapchat.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'usage du téléphone et de l'ordinateur a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

MA : Oui parce que avec le téléphone mobile je peux facilement faire des recherches académiques partout je suis, et avec l'ordinateur, je peux faire la saisie quand nous avons des exposés à faire ou des travaux de maisons.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

MA : Je crois que c'est le même problème que tous les Nigériens rencontrent, celui de la connexion Internet : qui est lente voire mauvaise même je peux dire.

184 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

Elle nous empêche souvent de faire nos recherches et aucune solution n'est envisagée pour l'améliorer, c'est dommage.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

MA : Je dirai le visionnage des vidéos en ligne, le téléchargement des documents payant en ligne, j'aimerais aussi être connecté tout le temps sans interruption si on pouvait avoir une connexion wifi à l'université.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile et de votre ordinateur ?

MA : Bon je peux les avoir avec moi partout où je vais est ça c'est vraiment bien, et je peux communiquer avec ma famille et mes proches.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

MA : Oui tous les jours.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

MA : Non, vraiment. On aimerait avoir des forfaits spéciaux pour les étudiants. Surtout nous on est obligés d'utiliser Internet pour nos recherches. Imaginez souvent un professeur vient vous dispenser son cours et à la fin il vous dit « allez-y faire des recherches approfondies sur ça » et si vous n'avez pas les moyens pour acheter les forfaits comment vous allez faire ? donc il faut vraiment revoir les forfaits pour les étudiants, on souffre vraiment.

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

MA : Oui c'est le souhait de tout le monde je crois ici au Niger.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

MA : Mois je préfère les forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

MA : Oui c'est 1 000 FCFA par semaine, donc 4 000 FCFA (6,10 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

MA : Moi je pense qu'on doit augmenter les volumes des mégaoctets et que le gouvernement crée plus d'espace wifi où on peut rester pour se connecter. Ou bien installer le Wifi dans tous les espaces publics.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

MA : Oui en côte d'ivoire.

IM : Est-ce que vous avez ressenti ou observé un changement sur l'usage du téléphone portable, de la connexion Internet par rapport au Niger ? Quel regard faites-vous sur l'état de la connexion au Niger par rapport aux pays voisins ?

186 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MA : En côte d'ivoire où j'ai vécu, la connexion Internet est plus efficace qu'ici
au Niger.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

MA : Non.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.9 Interview avec Etu-9

Date : 09/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 32 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

MH : Je suis Maazou H., étudiant en Licence 3 au département de Lettres, Art et Communication. J'ai 25 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MH : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette numérique.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux SIM ?

MH : Mon téléphone portable à une seule SIM

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

MH : Oui parce que je peux facilement communiquer avec ma famille, mes proches et mes camarades et faire des recherches aussi.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jour ?

188 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MH : Je passe pratiquement toute la journée sur mon téléphone. Donc je dirai à peu près huit à neuf heures par jour.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone et du coup qu'est-ce qui vous pousse à l'utiliser pendant des longues heures ?

MH : Euh...la plupart du temps pour me divertir. Les recherches j'en fais pas trop.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

MH : Non, je pense qu'un étudiant n'a pas besoin de formation pour apprendre comment utiliser un smartphone.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

MH : Oui je préfère les modèles Android, ils ont beaucoup plus d'autonomie.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion internet ?

MH : Avec la connexion Internet je fais WhatsApp et Facebook. Sans connexion Internet je fais des appels simples et SMS normaux. Et je rédige mon mémoire de Licence, mes exposés et mes devoirs sur mon téléphone mobile. Il est comme un ordinateur pour moi en fait.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MH : Oui bien sûr, surtout quand on a trop de cours ou bien quand je n'ai pas d'argent pour acheter des forfaits.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles ?

MH : Oui principalement sur WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

MH : Je dirai WhatsApp, Facebook, SMS et appel simples.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

MH : Oui parce que avec ça je peux faire des recherches (académiques) et augmenter mes connaissances en téléchargeant des documents et des cours en ligne.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à internet ?

MH : C'est surtout celles de la lenteur de la connexion Internet comme vous le savez. La connexion Internet est vraiment très mauvaise à l'université et elle nous empêche souvent de pouvoir faire nos recherches. Même pour ouvrir une page web parfois ça prend des minutes et des minutes

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens ?

MH : Franchement, ça tourne toujours autour de la connexion Internet. J'aimerais pouvoir faire mes recherches sans interruption d'Internet, j'aimerais aussi avoir un ordinateur portable, mais je n'ai pas les moyens de l'acheter.

190 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

MH : Le téléphone mobile est très pratique parce que je peux l'amener avec moi partout où je veux. Il me permet de rester en contact avec ma famille et mes amis sans oublier les recherches académiques qu'on fait pour améliorer notre niveau.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

MH : Non je ne regarde pas.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

MH : Non pas vraiment. Les forfaits moi je les trouve un peu chers par rapport à mes moyens financiers. Je trouve que ce n'est pas adapté à la situation des étudiants. Moi j'aimerais me connecter sur Internet pour faire mes recherches mais je ne peux pas rester connecter tout le temps car ça coûte extrêmement cher vraiment. On est obligé de se connecter pour la recherche et dès qu'on finit on la désactive.

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

MH : Je suis du même avis.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

MH : Bon moi je préfère les forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

MH : Oui je peux faire jusqu'à quatre à cinq heures par jour, mais en discontinu en fait pour des raisons financières.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

MH : Nous voulons à ce que le gouvernement nigérien s'intéresse à ce domaine pour pouvoir aider les étudiants vraiment, car on souffre pour vous dire la vérité. La connexion Internet nous bouffe beaucoup d'argent vraiment

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

MH : Non

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

MH : Non

IM : Merci de m'avoir accordé un peu de votre temps.

192 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.10 Interview avec Etu-10

Date : 09/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 28 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

HA : Je suis Hassan G. A., étudiant en Licence 3 au département de Lettres, Art et Communication. J'ai 24 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

HA : J'ai un seul téléphone mobile smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette numérique je n'ai que mon smartphone.

IM : Et votre téléphone mobile il a une ou deux SIM ?

HA : Mon téléphone mobile à deux SIM en fait.

IM : Et pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux SIM ?

HA : Parce que c'est plus simple et très pratique que de transporter tout le temps deux téléphones mobiles dans mes poches. Et ça me permet aussi d'appeler mes correspondants en fonction de leurs réseaux.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

HA : Oui bien sûr. Mon téléphone a provoqué un grand changement dans ma vie parce qu'il me facilite la communication avec mes amis et surtout mes camarades de fac. Aujourd'hui quand on a un travail de groupe à faire, on coordonne ça sur les groupes WhatsApp ou Facebook sans se déplacer. Donc c'est un grand changement pour moi

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

HA : Bon je passe toute la journée sur mon téléphone. Quasiment toutes les heures sauf l'heure de dormir. Je peux dire onze à douze heures par jour.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à l'utiliser pendant de longues heures ?

HA : Bon... c'est vraiment les réseaux sociaux Facebook et WhatsApp qui me poussent à rester connecter tout le temps.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou d'un ami pour utiliser votre téléphone smartphone ?

HA : Non, non j'ai appris à l'utiliser tout seul.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

HA : Oui j'aime les modèles Android (comme Tecno).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

HA : Sans connexion Internet je fais des appels simples et avec la connexion Internet je fais WhatsApp et Facebook, je télécharge des documents et des

194 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

cours en ligne. Je rédige mon mémoire de Licence, mes exposés et mes devoirs de maisons toujours sur mon téléphone portable.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

HA : Oui bien sûr quand je suis occupé ou quand je n'ai pas de mégaoctets

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles ?

HA : Oui via WhatsApp et Facebook et aussi Instagram.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

HA : Je préfère WhatsApp que toutes les autres applications.

IM : En tant d'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

HA : Oui bien sûr. J'imagine si aujourd'hui on n'a pas des téléphones portables et la connexion Internet comment seraient nos recherches et notre niveau ? vous vous imaginez ? c'est bien révolutionnaire comme innovation technologique. Aujourd'hui grâce à mon portable et Internet parce que je peux faire des recherches partout où je suis et je peux joindre ma famille qui est à l'étranger à tout moment.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

HA : Oui c'est le problème de la connexion Internet parce que souvent elle est lente et même mauvaise. Presque tous les étudiants se plaignent de ça ici à l'université car ça nous bloque vraiment.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens ?

HA : J'aimerais avoir la connexion Internet tout le temps sans interruption, j'aimerais aussi avoir un ordinateur pour pouvoir faire mes recherches ; je pense que l'université peut mettre à notre disposition des ordinateurs pour faciliter notre apprentissage. J'aimerais aussi avoir accès à des cours ou des documents payant en ligne.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

HA : Les avantages sont vraiment énormes. Déjà c'est un téléphone portable donc ça veut dire que je peux l'emporter avec moi partout. Encore il est facilement transportable pour moi. Aujourd'hui moi je fais tous avec mon portable.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

HA : Oui je regarde la météo tous les jours sur mon portable.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

HA : Non sincèrement. Les forfaits sont chers et nous on n'a pas trop d'argent pour renouveler chaque fois les forfaits. Souvent j'ai envie de faire recherches mais par manque de forfaits je suis obligé d'attendre jusqu'à ce que j'aie de l'argent.

196 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

HA : Je suis tout à fait d'accord. Nous notre problème c'est vraiment deux choses : la connexion Internet et les forfaits.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

HA : Moi aussi je préfère les forfaits téléphoniques, c'est plus pratique je crois.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

HA : Oui c'est dans les 3 000 FCFA (4,58 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

HA : À mon niveau je dirai investir dans ce secteur et donner la priorité aux étudiants

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

HA : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

HA : Non

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

198 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.11 Interview avec Etu-11

Date : 09/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 36 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

GN : Je suis Gagara N., étudiant en Licence 3 Lettres Art et Communication, j'ai 24 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

GN : J'ai un seul un téléphone portable smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur et de tablette numérique.

IM : Votre téléphone mobile a-t-il une ou deux SIM ?

GN : Mon portable smartphone a une seule SIM.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

GN : Oui bien sûr parce que je peux communiquer avec mes proches, et je peux aussi faire des recherches à tout moment.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone mobile vous prend par jour ?

GN : Je passe minimum douze heures sur mon téléphone.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez sur votre téléphone, du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant des longues heures ?

GN : C'est parce que je fais beaucoup de recherches et je discute avec des amis qui sont à l'étranger.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

GN : Non, je sais utiliser les smartphones depuis l'école primaire.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

GN : Oui je préfère les modèles Android (comme Tecno), ils sont moins chers.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone avec ou sans connexion internet ?

GN : Sans connexion Internet, c'est juste des SMS et appels simples, mais avec la connexion Internet, je passe tout mon temps sur WhatsApp et Facebook. C'est sur mon portable aussi que je rédige mon mémoire de Licence, mes exposés et mes devoirs.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

GN : Oui, oui quand je suis occupé je ne me connecte pas en fait.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger aux travers des applications mobiles ?

200 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

GN : Oui comme je l'ai dit, j'ai des amis qui sont à l'étranger et on échange uniquement sur WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

GN : c'est vraiment WhatsApp mon moyen de communication privilégié.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

GN : Oui parce que je fais des recherches et je me suis auto-formé avec ça.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

GN : La seule difficulté que je rencontre vraiment c'est la connexion Internet qui est souvent mauvaise. Et quand elle est disponible elle est très lente encore. Dans certaines zones d'université quand vous partez vous ne captez même le réseau.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

GN : C'est vraiment avoir une bonne connexion Internet pour pouvoir bien faire mes recherches. J'aimerais aussi avoir les mégaoctets pour télécharger des documents et des cours en ligne. On aimerait aussi avoir une connexion wifi dans l'université pour aider les étudiants qui n'ont pas d'argent pour acheter des forfaits

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

GN : Le portable est très pratique, je peux partir où je veux avec ça. Je peux faire mes recherches, mes téléchargements et communiquer avec la famille et les amis. Mais c'est surtout les recherches le plus important pour moi.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

GN : Oui je regarde la météo tous les jours sur mon portable.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

GN : Non pas pour les étudiants. Je pense que vous ne trouverez pas un étudiant dans cette université qui vous dira qu'il est satisfait des forfaits d'aujourd'hui. Peut-être c'est abordable pour les commerçants, mais vous savez nous on est des étudiants on n'a pas d'argent tout le temps donc c'est un peu cher pour nous. Mais la meilleure solution de résoudre c'est d'avoir une connexion wifi à l'université.

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

GN : Je partage leur avis.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

GN : Bon moi je préfère les forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

202 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

GN : Oui c'est 2000 FCFA (3,54 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

GN : Que la connexion soit opérationnelle dans tous les endroits même au village.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

GN : Non

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

GN : Non.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.12 Interview avec Etu-12

Date : 09/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 34 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

MH : Je suis Maazou H., étudiant en Licence 3 Histoire. J'ai 25 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

MH : J'ai deux téléphones portables : un portable smartphone et un petit téléphone basique (non smartphone). Je n'ai pas d'ordinateur et de tablette.

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

MH : Parce que avec le smartphone c'est pour me connecter sur Internet et le petit téléphone je l'utilise pour passer des appels par exemples quand le smartphone est déchargé.

IM : Et vos téléphones mobiles ont-ils une ou deux cartes SIM ?

MH : Le smartphone à deux cartes SIM et le petit téléphone une seule carte SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous trois cartes SIM ?

204 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MH : Parce que si un réseau à un problème, je peux utiliser l'autre. Et aussi ça permet de jouer sur les tarifs des opérateurs, si j'ai un ami qui a Airtel alors je l'appelle avec ma SIM Airtel par exemple.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

MH : Oui parce que je peux facilement communiquer, et faire des recherches avec.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

MH : Moi mon portable smartphone je n'utilise pas trop donc ça ne dépasse pas trois heures par jour en fait.

IM : En tant qu'étudiant en Histoire, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

MH : Non pas du tout. Quand on est étudiant l'usage du smartphone est très facile

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

MH : Oui j'aime les modèles Android (comme SAMSUNG).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones avec ou sans connexion Internet ?

MH : Avec la connexion (Internet) je fais des recherches, je fais des téléchargements des documents et des cours en ligne. Je consulte aussi des sites. Et sans connexion c'est des appels et SMS normaux que je fais. On fait

aussi des partages d'informations dans les groupes WhatsApp et Facebook avec les camarades (affichage des cours, décalage d'une date d'examen, etc.). J'appelle aussi ma famille qui est au village sur WhatsApp.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MH : Oui bien sûr quand je suis occupé à la fac je n'utilise pas, ou quand on est examen on n'a pas le temps de se connecter sur Internet.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles ?

MH : Oui j'ai des proches qui sont dans les pays étrangers, et on échange sur WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

MH : Euh... moi je préfère les appels normaux que ceux de WhatsApp ou Facebook.

IM : En tant qu'étudiant en Histoire, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

MH : Oui parce que je peux faire des recherches. Aujourd'hui quand un professeur nous donne des cours, on a la possibilité d'aller sur Internet pour chercher des informations complémentaires et approfondir nos connaissances.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

206 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MH : C'est surtout la connexion (Internet) qui est lente et ça ralenti nos recherches. C'est ça le plus grand problème que je rencontre. La connexion (Internet) n'est pas fiable ou stable je veux dire.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers ou techniques ?

MH : J'aimerais avoir une bonne connexion (Internet) pour pouvoir faire mes recherches. C'est tout ce que je demande moi. Aussi pourquoi ne pas nous mettre une connexion wifi à l'université ?

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

MH : Bon les avantages je l'ai dit je crois. C'est surtout la recherche, le téléchargement des cours en ligne, la consultation des sites pour approfondir nos connaissances. Il y a aussi la rédaction du mémoire, des exposés et autres. Les avantages sont vraiment beaucoup.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone mobile ?

MH : Non.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

MH : Non vraiment. Moi je trouve les forfaits très chers vraiment. Bon je dirai pas trop cher mais qui finissent très vite. Donc c'est la durée qu'il faut revoir, s'ils (opérateurs) ne peuvent pas baisser les tarifs des forfaits alors de grâce qu'ils laissent ces forfaits durer jusqu'à leur échéance.

IM : Certains usagers de la téléphonie veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

MH : Je suis du même avis pour vue qu'ils augmentent les mégaoctets.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les Wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

MH : Bon moi je préfère les forfaits téléphoniques.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

MH : Oui je peux dépenser par mois jusqu'à 2000 FCFA (3, 05 €).

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

MH : C'est élargir la connexion (Internet) un peu partout au Niger.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

MH : Oui j'ai visité le Nigeria.

IM : Est-ce que vous avez ressenti ou observé un changement sur l'usage du téléphone portable, de la connexion internet par rapport au Niger ? Quel regard faites-vous sur l'état de la connexion au Niger par rapport aux pays voisins ?

MH : Bon j'ai constaté que la connexion (Internet) est plus efficace au Nigeria qu'au Niger.

208 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

MH : Non.

IM : Merci de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.13 Interview avec Etu-13

Date : 11/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 35 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

ZA : Je suis Zouera A., étudiante en Licence 3 LAC. J'ai 25 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

ZA : J'ai un téléphone portable smartphone. Mais je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux SIM ?

ZA : Mon portable a deux SIM.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux SIM ?

ZA : Parce que c'est très simple que de trimballer deux portables en même temps. Et ça me permet aussi d'appeler mes correspondants dans leur réseau qu'ils utilisent sans que ça me coûte trop cher si je le ferai dans un réseau qui n'est pas le leur.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

210 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ZA : Oui bien sûr parce que avec ça je peux communiquer facilement avec mes amis et avec ma famille, sans oublier les recherches que je fais dans le cadre universitaire.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

ZA : Je passe pratiquement la journée sur mon portable. Donc je dirai plus de dix heures d'utilisation vraiment.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez à utiliser votre téléphone, du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant des longues heures ?

ZA : Oui je le sais mais c'est pour me distraire sur les réseaux sociaux et les jeux.

IM : En tant qu'étudiante en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un ami ou proche pour utiliser votre téléphone ?

ZA : Non, non je sais utiliser les smartphones depuis le lycée je crois.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

ZA : Oui j'aime beaucoup les marques Android (comme SAMSUNG).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone avec ou sans connexion Internet ?

ZA : Avec la connexion Internet je fais WhatsApp et Facebook, je télécharge des documents et des cours en ligne, je télécharge même parfois des livres numériques. Je consulte des sites Internet des universités françaises pour télécharger des cours en rapport avec mon domaine d'étude. Et sans

connexion (Internet) je joue avec et je fais des SMS simples. Sans oublier la rédaction de mon mémoire et de mes exposés sur mon portable.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

ZA : Oui bien sûr quand je suis occupée je ne me connecte pas. Je me connecte quand j'ai le temps en fait.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles telles que WhatsApp, Facebook, Snapchat, TikTok, etc. ?

ZA : Oui notamment sur WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

ZA : Pour moi c'est vraiment WhatsApp mon application favorite, car elle est très simple à utiliser en fait.

IM : En tant qu'étudiante en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

ZA : Oui parce que je peux faire des recherches et des nombreuses choses en même temps. Et j'ai beaucoup appris sur en consultant les sites Internet qui proposent des cours gratuits.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à Internet ?

ZA : C'est le problème de la connexion qui est souvent lente. C'est juste ça mon problème : la connexion qui n'est pas stable.

212 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute de moyens financiers ou techniques ?

ZA : J'aimerais pouvoir me connecter tout le temps pour faire mes recherches et télécharger des documents en ligne avec une bonne connexion (Internet). J'aimerais aussi qu'on ait une salle informatique à l'université pour nous apprendre comment utiliser un ordinateur, surtout ceux qui n'ont pas l'ordinateur.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

ZA : Les avantages sont beaucoup, je l'ai déjà dit je crois. D'abord, il est très pratique parce que je peux l'avoir sur moi partout où je suis. Je peux joindre ma famille partout surtout celle qui est village alors qu'avant je dois me déplacer pour aller les voir. Mais les grands avantages c'est vraiment dans le domaine de la recherche, aujourd'hui on ne se contente plus de ce que les professeurs nous donnent, on part tout le temps sur Internet pour faire des recherches nous-même.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

ZA : Non pas du tout.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

ZA : Personnellement ça ne répond pas à mes besoins. Déjà ils sont chers et finissent très vite sans pour autant faire mes recherches. Souvent je télécharge juste deux ou trois documents en ligne on m'envoie un message pour me dire que mes forfaits sont épuisés.

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

ZA : Je suis du même avis.

IM : Pour la connexion, certains opérateurs veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

ZA : Bon moi je préfère les forfaits téléphoniques

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

ZA : Précisément je ne le sais pas mais je sais je peux dépenser jusqu'à 8 000 FCFA à 10 000FCFA (15 €).

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

ZA : Que le gouvernement nigérien donne la priorité aux réseaux de télécommunications, et qu'il installe la connexion wifi dans les universités pour aider les étudiants dans leurs recherches.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

ZA : Non

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

214 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ZA : Non.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.14 Interview avec Etu-14

Date : 11/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 38 minutes

Type de support : audio

IM : Pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

DI : Je suis Dogo I., je suis étudiant en Licence 3 LAC. J'ai 24 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

DI : J'ai un seul téléphone portable smartphone. Je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette.

IM : Et votre téléphone a-t-il une ou deux SIM ?

DI : J'utilise deux SIM en fait.

IM : Pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux SIM ?

DI : Parce que ça revient à la même chose : c'est comme si j'ai deux portables. Parce que aussi j'utilise une des SIM pour me connecter sur Internet, et l'autre pour faire des appels et SMS normaux.

IM : Est-ce que le téléphone mobile que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

216 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

DI : Oui parce que je peux communiquer facilement avec mes proches et mes amis. Et je fais mes recherches avec ça.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

DI : Bon je passe pratiquement toute la journée sur mon téléphone portable. Donc je peux dire dix à onze heures par jour.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone, du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant des longues heures ?

DI : Oui je l'avoue mais c'est essentiellement pour naviguer sur les réseaux sociaux.

IM : En tant qu'étudiant en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un ami ou proche pour utiliser votre téléphone. ?

DI : Non, non je sais utiliser un smartphone depuis le lycée et je n'ai jamais demandé l'aide de quelqu'un pour m'apprendre comme on l'utilise vraiment.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

DI : Oui je préfère les téléphones IOS (comme les iPhone). C'est ça j'utilise moi

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion internet ?

DI : Avec la connexion Internet je vais sur WhatsApp et Facebook, je télécharge des cours et des documents en ligne. Je regarde des vidéos sur YouTube aussi. Et sans connexion (Internet) je joue avec. C'est avec mon portable aussi que je rédige mon mémoire et mes exposés et tous mes devoirs et on partage des

informations diverses dans les groupes WhatsApp et Facebook (affichage des notes, des résultats d'examen, annulation ou décalage d'examen).

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

DI : Non je ne peux pas vraiment. Je suis tout le temps connectée sauf quand je dors.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles telles que WhatsApp, Facebook, Snapchat ou TikTok ?

DI : Oui je cause avec mes proches à l'étranger par le biais de WhatsApp, Facebook et Instagram.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

DI : Mon moyen préféré de communication c'est vraiment WhatsApp. J'aime bien

IM : En tant qu'étudiant en communication est-ce que l'utilisation du téléphone portable a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

DI : Oui vraiment je l'ai dit. Ça a considérablement amélioré mes connaissances et mon savoir. Aujourd'hui grâce à Google on peut tout savoir facilement sans aller à la bibliothèque (qui n'a pas généralement d'ouvrage). Vraiment Internet et les smartphones sont une révolution pour nous étudiants. On n'a plus besoin d'aller dans les cybers pour faire des recherches, on peut les faire partout et à tout moment

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone connecté à internet ?

218 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

DI : Moi tout mon problème c'est vraiment la connexion (Internet) qui n'est jamais stable à l'université. Et cela impacte nos recherches. Souvent quand vous êtes dans certaines salles vous n'aurez même la couverture du réseau.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

DI : J'aimerais faire du commerce parallèlement avec mes études pour avoir de l'argent et financer mes études. Moi je ne suis pas boursière donc les recherches me coûtent trop cher, mais avec un petit commerce à côté ça peut m'aider vraiment. Faire du commerce.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

DI : Son avantage, c'est que je peux l'avoir à tout moment avec moi.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone mobile ?

DI : Oui je regarde la météo tous les jours sur mon portable.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

DI : Non pas vraiment. Ils sont chers et pour les étudiants qui ne sont pas boursiers c'est compliqué de faire des recherches. Pour moi la connexion (Internet) est indispensable pour mon apprentissage mais je n'ai pas toujours l'argent pour acheter les forfaits de connexion. Et souvent même si vous achetez les forfaits ils finissent très vite.

IM : Certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

DI : Je partage leur point de vue. Mais je ne pense que les opérateurs puissent augmenter leur forfait téléphonique

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter les wifi publics à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préférez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

DI : Bon moi les deux me vont. Je n'ai pas de choix, peu importe. Si ce n'est pas loin de chez moi je pourrais alors y aller pour me connecter

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? C'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

DI : Bon je n'ai pas une idée précise du budget mais je dirai par exemple 8 000 FCFA (12,21 €)

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

DI : Que le gouvernement nigérien revoie sa politique du réseau de communication. On a besoin de connexion wifi vraiment à l'université. Ce n'est pas normal qu'il n'y ait pas la connexion (Internet) dans la plus grande université du Niger.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

DI : Non.

220 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot.

DI : Non.

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.15 Interview avec Etu-15

Date : 27/10/2018

Lieu : dans son quartier

Durée : 42 minutes

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

ASS : Tout d'abord, moi c'est Abdoul S. S., je suis étudiant en communication d'entreprise.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

ASS : Moi j'utilise un seul téléphone mobile smartphone. Mais je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette numérique. Je fais tout avec mon portable.

IM : Et votre téléphone mobile a-t-il une ou deux SIM ?

ASS : Non mon téléphone à deux SIM.

IM : Et pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux SIM ?

ASS : Je vois que c'est plus commode, c'est facile d'utiliser un téléphone à deux SIM que de trimballer deux téléphones en poches.

IM : Est-ce que le téléphone que vous utilisez a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

222 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ASS : Oui on peut dire ça, déjà je suis quelqu'un qui n'aime pas trop être en compagnie des gens et là avec le téléphone portable ça m'isole encore plus, mais j'essaie de me détacher de ça de temps en temps.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jours ?

ASS : Bah disons, je dirais six à sept heures par jours.

IM : Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec votre téléphone mobile, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant de longues heures ?

ASS : Je dirai c'est vraiment la connexion (Internet) qui me motive, je me connecte je vais sur des pages je cherche de vidéos qui parlent de communication d'entreprise dans mon domaine, en tous cas ça m'apprend beaucoup de choses dans ma vie.

IM : En tant qu'étudiant en com, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

ASS : Moi je n'ai pas suivi une formation, mais souvent sur YouTube je télécharge des vidéos qui montrent comment utiliser mieux les smartphones, comment installer les applications pour mettre tout ça en pratique. Mais souvent je demande l'aide des amis qui savent mieux que moi.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

ASS : oui comme vous l'avez constaté ici au Niger presque tout le monde utilise les Android (smartphones ayant système d'exploration Android et non Apple). Car ils sont moins chers par rapport aux téléphones IOS (iPhones).

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable, avec ou sans connexion Internet ?

ASS : Bon je me connecte là-dessus, et surtout sur YouTube et l'application WhatsApp et Facebook que j'utilise trop sur mon téléphone sans oublier mes recherches universitaires.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

ASS : Oui mais rarement. Souvent c'est aussi à cause des difficultés financières. J'ai envie de me connecter mais je ne peux pas car je n'ai pas d'argent pour le faire, donc je suis obligé d'attendre jusqu'à ce que j'aie d'argent.

IM : Revenons cette fois-ci à la connexion Internet au Niger, vous qui avez voyagé un peu dans la sous-région, quel regard faites-vous sur l'état de la connexion Internet au Niger ?

ASS : Bon je dirai que c'est un peu bon par rapport à d'autres pays, au Niger on a aussi quelques réseaux qui sont moyennement bons, donc c'est un peu satisfaisant je dirai.

IM : Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications sociales ? si oui lesquelles ?

ASS : Oui J'échange beaucoup avec des gens à l'étranger, et j'utilise pratiquement WhatsApp car c'est plus simple et pratique, mais j'utilise aussi souvent Facebook mais WhatsApp est mieux.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

224 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ASS : Moi j'utilise et je préfère vraiment WhatsApp. C'est mon moyen privilégié que Facebook. Et surtout comme vous le savez ici au Niger presque tout le monde a aujourd'hui WhatsApp même ceux qui n'ont pas été à l'école.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone a amélioré votre performance dans votre activité professionnelle ou universitaires ?

ASS : Ça m'aide beaucoup vraiment, je fais des recherches et j'obtiens des résultats satisfaisants. Ça m'apporte beaucoup de choses positives.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile ?

ASS : Non pas vraiment, le seul souci c'est surtout la connexion Internet et les coûts de communications qui sont très chères au Niger comme vous le savez, et en tant qu'étudiant, nous on n'a pas trop de sous vraiment.

IM : Vous me parlez de situation financière qui vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

ASS : En tout cas j'aimerais être par exemple un « youtubeur » pour sensibiliser mes compatriotes, mais je ne pourrais pas le faire car je n'ai pas la bonne connexion Internet, elle est lente et beaucoup trop chère ce qui me permettra pas de réaliser mon rêve.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile ?

ASS : Déjà il me permet de communiquer tout le temps, l'accès à l'information, le gain de temps aussi. Je suis connecté presque tout le temps vous voyez.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

ASS : Oui, oui souvent.

IM : Quelles sont les applications installées dans votre téléphone mobile ?

ASS : Il y a WhatsApp, Facebook, Yahoo, YouTube,

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs répondent à vos besoins ? certains usagers de la téléphonie mobile veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de mégaoctet ? qu'en pensez-vous ?

ASS : Pour vous dire la vérité, sincèrement les forfaits ne répondent à mes besoins. Vraiment les forfaits sont très chers au Niger, mais si on peut avoir une amélioration du réseau on peut garder le même prix 500 FCFA (0,76 €), moi ça ne me dérange pas du tout. Mais le problème ce que le réseau n'est pas bon, les forfaits sont chers et les mégaoctets finissent très vite, vous voyez.

IM : Pour la connexion wifi, certains opérateurs téléphoniques veulent expérimenter le wifi public à moindre coût à conditions que les usagers se déplacent pour aller dans ces lieux, vous, vous préféreriez cela ou bien les forfaits téléphoniques ?

ASS : ça dépend de l'endroit où ils vont les déployer ces réseaux wifi, si c'est à côté de chez moi oui il n'y a pas de souci, mais si c'est loin je préfère activer les forfaits téléphoniques et rester chez moi, car pour se déplacer il vous faut un moyen de transport ou prendre un taxi et donc c'est un peu compliqué si on n'a pas d'argent. Donc je pense que le mieux c'est de revoir les forfaits téléphoniques pour que tout le monde puisse se connecter. Mais par exemple, si j'ai des films ou des vidéos YouTube à télécharger souvent je vais dans ces endroits-là car la connexion (Internet) est plus rapide que nos forfaits.

226 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous une idée du budget mensuel que vous consacrez à l'usage de votre téléphone ?

ASS : En tous cas je dirai 10 000 FCFA (15 €) par mois.

IM : Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication ?

ASS : Je pense que la première de choses c'est améliorer le réseau revoir aussi les forfaits qui sont très chers. Et par rapport aux pays de la sous-région, par exemple quand je suis au Ghana je regarde tout avec mon téléphone, les films en direct et les émissions télévisées, car la connexion (Internet) est très bonne là-bas. J'ai même installé Netflix qui me permet de regarder en ligne sans interruption, mais une fois rentrer au Niger j'ai tout désinstallé car je savais que je n'aurais pas de bonne connexion (Internet) pour le faire et que ça coûte très cher aussi.

IM : Entre votre voyage au Ghana et ici (Niger) est-ce que vous avez ressenti ou observé un changement sur l'usage du téléphone ?

ASS : Bon eux ils sont plus technologiques que nous, ils font presque tous avec leur téléphone portable, les transactions bancaires, le paiement des factures tous ce fait sur le téléphone mobile ce qui n'est pas le cas ici au Niger. Par exemple ici au Niger souvent tu paies une facture sur le téléphone et deux ou trois jours après les gens de la NIGELEC (Nigérienne d'électricité en charge de la vente de l'électricité) reviennent vous couper, car ce n'est pas bien développé, tu vois (il me tutoie ici).

IM : Oui j'y vois

IM : Merci Abdoul salami de m'avoir accordé un peu de votre temps

ASS : non je vous en prie et je vous souhaite bonne chance

2.16 Interview avec Etu-16 et Etu-17

Date : 10/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'université, dans mon bureau

Durée : 52 minutes

Note : l'entretien s'est, dans un premier temps, déroulé dans une atmosphère tendue. Les étudiants ayant peur du dispositif d'enregistrement se mettaient dans un silence assourdissant, répondant aux questions avec une certaine gêne. Ils me confient que ce fut leur première expérience en ce genre, ils n'ont jamais été interviewés et donc c'est normal qu'ils soient un peu effrayés. Après les premières minutes, l'atmosphère s'est bien redescendue et ils ont commencé à parler librement. Enfin l'entretien s'est finalement bien déroulé.

IM : Pourriez-vous vous présenter tous les deux avant de commencer ?

Moi c'est Yacouba I. étudiant 2^{em} année de licence département Linguistique et Mme Beidou H. aussi étudiante en deuxième année de licence département Linguistique.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous ?

YI : Moi j'en ai un seul téléphone portable smartphone qui a deux SIM pour jouer entre les prix des forfaits des opérateurs téléphoniques.

BH : Excusez-moi monsieur qu'est-ce que vous voulez dire par téléphone mobile ?

IM : Juste un téléphone que vous utilisez pour communiquer ?

BH : Ah d'accord, moi j'en ai deux : un smartphone et un petit téléphone basique (non smartphone).

228 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Et vous Mme Beidou, pourquoi vous utilisez deux téléphones mobiles au lieu d'un seul ?

BH : Bon pour moi honnêtement c'est à cause des enfants qui me dérangent, parce qu'à chaque moment je me suis rendu compte qu'ils prennent l'autre pour jouer avec ça, et donc j'étais dans l'obligation d'acheter un deuxième téléphone.

IM : Et du coup, quel rôle occupe votre téléphone mobile ?

YI : D'abord pour la communication mais aussi pour mes recherches universitaires. Voilà, quand je dis communication, il y a les appels, messagerie, réseaux sociaux il y a WhatsApp et Facebook et les recherches universitaires.

BH : Moi le mien c'est juste pour communiquer et faire des recherches sur Google en général, un peu de WhatsApp aussi, c'est plus les recherches que la communication.

IM : Que vous apporte votre téléphone mobile comme bénéfice quand vous l'utilisez ?

YI : Bon ça nous permet de nous orienter dans la vie parce que sans les smartphones on est coupé du monde et pour se mettre dans le bain on est obligé de les utiliser.

BH : En tous cas moi je dirai le temps des smartphones, le monde peut arriver à sa fin si tu n'en as pas tu ne sauras rien. Toutes les informations y passent et en même temps c'est un gain de temps pour la communication, au lieu de se déplacer pour aller voir quelqu'un on préfère utiliser les smartphones sur le plan économique et temps.

IM : Avez-vous un ordinateur portable ?

YI : Oui j'ai un ordinateur portable

BH : oui j'ai un ordinateur portable aussi

IM : Et vous en faites quels usages avec régulièrement ?

YI : Bon moi je l'utilise de temps en temps, parce que j'utilise mon smartphone tout le temps. Moi je peux faire presque une semaine sans toucher mon ordinateur je l'ai remplacé avec mon smartphone car j'ai toutes les applications sur mon téléphone, donc en gros mon smartphone c'est comme un ordinateur portable. Si je l'utilise c'est pour uniquement rédiger un document et ça aussi c'est rare, car même mes devoirs et mes exposés je les rédige sur mon smartphone.

BH : Bon moi aussi je l'utilise souvent, je préfère utiliser mon smartphone car je me sens plus à l'aise avec. Le PC je l'utilise juste pour saisir ou rédiger un document en fait.

IM : Votre smartphone a-t-il provoqué un changement dans votre vie sur le plan personnel ou professionnel ?

YI : Oui forcément ça a provoqué un changement parce qu'aujourd'hui ça nous facilite les choses. Avec ces téléphones smartphones on n'a pas besoin d'aller au cybercafé pour se connecter et faire des recherches, avant l'arrivée des smartphones on est obligé d'aller au cybercafé pour faire des recherches. Mais maintenant on peut les faire partout à la fac ou à la maison. Donc ça a provoqué un grand changement même.

BH : Oui je dirai oui. En tout cas beaucoup de changement, parce qu'avant la personne ne pouvait pas faire les recherches, alors que maintenant en un rien de temps vous avez toutes les informations. Tu as tout le temps de synthétiser pour prendre ce qui t'intéresse. Vraiment y a beaucoup de changement.

IM : Ont-ils modifié vos rapports avec vos proches ? sachant que les sociétés africaines sont construites sur les rapports physiques entre les gens, mais aujourd'hui l'apparition de ces appareils a modifié ces rapports-là.

230 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

YI : Bon vous savez, les visites de courtoisies c'est important dans toute société. Et les smartphones sont en train de remettre en cause ces visites-là. Je vais vous raconter une petite histoire qui s'est passée la semaine dernière dans ma famille. Il y a mon frère qui vit en France et qui s'est marié semaine dernière en étant en France mais sa femme est au Niger, du coup comme il n'a pu être présent on a filmé toute la cérémonie en direct avec lui il voyait tout ce qui s'y passait comme s'il y était. Vous voyez un peu l'évolution de la technologie ?

IM : Oui oui j'y vois bien.

BH : Oui et non à la fois, parce que comme il vient de le dire les smartphones ont beaucoup d'avantage, parce qu'au lieu de se déplacer la personne fait juste un coup d'appel. Mais je pense que c'est l'excès de cela qui n'est pas bon. Donc on peut faire les deux. Il y a des gens ici au Niger le smartphone devient leur deuxième famille ou deuxième mari tellement ils s'y sont accrochés.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure vous prend l'utilisation de vos téléphones par jour ?

YI : Vraiment moi je suis tout le temps connecté sur Internet. Donc je dirai dans la journée, treize à quinze heures environ.

BH : Bon moi je me connecte la plupart du temps que quand j'ai des recherches à faire ou pour appeler la famille, donc je ne fais pas beaucoup d'heure. A peu près trois ou quatre heures je crois par jour.

IM : Qu'est-ce que vous pousse à utiliser, de manière fréquente, vos téléphones portables ?

YI : Pour moi c'est impératif on ne peut pas vivre de nos jours sans les smartphones, en tout cas c'est ma conception à moi c'est impossible. Surtout pour nous étudiants.

BH : Bah pour moi c'est juste un ajout qui est incontournable. On est vraiment obligé de les utiliser. Imaginez, aujourd'hui les professeurs nous donnent plus les cours au complet, ils nous donnent un peu et ils nous disent d'aller faire des recherches sur Internet.

IM : Avez-vous suivi une formation avant de commencer à utiliser votre smartphone ?

BH : Non pas du tout, moi je n'ai suivi aucune formation mais je suis une personne curieuse donc au fil de temps j'ai appris à l'utiliser. Mais j'ai suivi une formation en informatique et peut-être ça m'a aidé à mieux comprendre l'utilisation de ces smartphones.

YI : Moi non plus, je n'ai pas suivi une formation, je dirai c'est les études qui m'ont aidé à maîtriser l'utilisation des smartphones

IM : Est-ce que vos études universitaires vous ont-elles aidé à vous passer de cette formation préalable à l'usage des smartphones ?

BH : Oui on peut le dire ainsi, car tout est en français dont on lit on exécute.

YI : Oui bien sûr, sans les études on ne saurait pas comment utiliser facilement, la preuve en est les illettrés sont eux obligés de nous demander comment faire ceci comment faire cela, vous voyez ?

IM : oui j'y vois bien

IM : Avez-vous un modèle préféré de smartphone ?

YI : Oui moi je préfère utiliser les smartphones Android, car ils sont moins chers que les iPhones

232 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

BH : Bon moi je n'ai pas de modèle préféré, l'essentiel que ça réponde à mes besoins, et que ça coûte aussi moins cher. Et ce sont les Android qui sont moins chers ici au Niger.

IM : Quelles sont les choses fondamentales que vous faites avec votre téléphone ?

BH : Communication, passer des appels, surfer sur les réseaux sociaux et surtout les recherches.

YI : Communiquer, les réseaux sociaux et les recherches universitaires, et souvent je télécharge des vidéos sur YouTube.

IM : Avez-vous une chose qui vous gêne dans l'usage de votre téléphone ?

YI : Non pas du tout, peut-être que comment protéger ses comptes sur les réseaux contre les piratages. Ou bien les publicités qui inondent vos pages quand vous êtes en train de vous connecter.

BH : Bah je dirai pareil que lui, sinon je n'ai pas en particulier quelque chose de gênant et surtout les publicités qui apparaissent tout le temps vous voyez.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans vous connecter sur Internet ?

YI : Oui mais rarement surtout quand je suis occupé, ou quand je suis en examen ou en classe, sinon à part ça je suis tout le temps connecté surtout quand j'ai un examen je fais des recherches avec mon téléphone. Déjà ma connexion (Internet) est tout le temps activée je la désactive que quand je suis occupé.

BH : Moi avant je pouvais faire des jours sans me connecter sur Internet mais ces derniers temps je vois la nécessité de se connecter, je vois beaucoup de choses, et souvent même les cours des universités sont programmés dans les groupes WhatsApp et Facebook de l'université, donc si vous n'êtes pas connecté tout le temps vous pouvez rater même un examen.

YI : En fait pour compléter ce qu'elle dit, on a un groupe si y a un examen ou bien un cours on fait un communiqué et tout le monde est informé et c'est moins cher que d'appeler les étudiants un par un pour les informer, vous voyez.

IM : oui je vois très bien et c'est très pratique je crois

IM : Quels sont vos attentes et besoins en termes d'usage de ces appareils de communication ?

YI : Franchement mes attentes c'est surtout la réduction des coûts de communication au Niger, augmenter les forfaits téléphoniques et surtout avoir un bon réseau qui nous permettra de bien communiquer sans interférence, ou coupure de communication.

BH : Bon j'ai les mêmes attentes que Y.I, au Niger la communication est trop chère, donc si les opérateurs de la téléphonie pouvaient réduire ces coûts-là ça nous ferait bien vraiment. Et le réseau qui est mauvais souvent en pleine communication vous êtes coupés car le réseau n'est pas bon. Donc c'est réduire les coûts et avoir un bon réseau.

MI : Comment voyez-vous le réseau de communication du Niger par rapport à celui des pays de la sous-région ? surtout par rapport à la connexion Internet

YI : Par rapport à la connexion (Internet), si on prend un exemple du Burkina Faso, la communication est bonne mais chère. Mais au Niger je me demande est-ce que réellement c'est la 3G qu'ils nous vendent ? pourquoi elle n'est pas efficace ? je me pose toujours ces questions-là, avez-vous une réponse vous ?

BH : Euh...moi je n'ai pas voyagé dans ces pays donc je ne sais pas comment ça marche là-bas.

IM : concrètement je n'en ai pas Mr Yacouba, mais je demanderai aux responsables des opérateurs que je verrais bientôt pour des entretiens.

234 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quels moyens de communication privilégiez-vous pour communiquer (WhatsApp, Facebook, Snapchat, Appels et SMS normaux, etc.) ?

YI : Moi pour la communication j'utilise essentiellement mon smartphone mais quand j'ai un document à la fac je le fais sur mon PC. Pour les applications, j'utilise WhatsApp c'est la plus pratique et tout le monde l'a presque au Niger. Les SMS et appels normaux je les fais mais rarement.

BH : Moi pareillement, je fais tout avec mon smartphone. J'utilise aussi WhatsApp que toutes les autres applications car c'est la plus facile et la plus utilisée au Niger

IM : Est-ce que l'utilisation de vos smartphones améliore votre performance dans votre activité universitaire ?

BH : Oui ça améliore vraiment car on a accès à toutes les informations et quand on n'a pas compris une leçon en classe en même temps on peut lancer des recherches sur les smartphones et on a toutes les explications qu'il faut donc ça améliore vraiment.

YI : Oui, oui ça a beaucoup amélioré dans la mesure où toutes mes activités se font sur mes smartphones, mes recherches, mes communications et presque toutes mes activités.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de vos téléphones mobiles ?

YI : En tout cas pour moi je n'ai pas de difficultés particulières par rapport au téléphone, le seul problème c'est la connexion Internet et la communication qui nous causent des soucis, elles sont très chères et le réseau très mauvais.

BH : En tout cas les difficultés sont souvent liées à la mauvaise qualité des téléphones. Par exemple mon téléphone souvent il est très lent mais je me dis c'est à cause peut-être des applications qui sont nombreuses dans le

téléphone, je ne sais pas trop, à part ça je n'ai pas d'autre difficulté. Sinon les autres problèmes c'est juste la connexion (Internet) qui n'est pas fiable.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez faire avec votre smartphone mais que vous ne pouvez pas le faire faute de moyens financiers ou autres ?

YI : Vous savez aujourd'hui au Niger il y a l'insécurité notamment les vols des motos, pourquoi ne pas trouver un appareil qu'on peut mettre sur la moto et relier sur ton appareil, comme ça même si on vole ta moto tu peux la suivre, la localiser et la trouver. Vous voyez ça c'est important, alors je pense qu'on peut développer et expérimenter ces genres d'application dans la lutte contre l'insécurité. Mais dans le cadre de mes études, on a surtout besoin d'une bonne connexion Internet pour faire bien nos recherches. Et pourquoi l'université ne peut pas nous mettre une connexion wifi dans l'université ?

IM : oui c'est une très bonne proposition.

BH : Euh... moi j'aimerais vraiment faire mes recherches sans arrêt des mégaoctets. Souvent je suis en pleine navigation sur Internet et on m'envoie un message pour me dire que mon forfait est épuisé et moi je n'ai pas tout le temps de l'argent pour renouveler mon forfait. Donc il faut que l'État nous mette une connexion Wifi à l'université sinon on est vraiment limité, et vous savez monsieur qu'aujourd'hui la connexion (Internet) est indispensable pour les étudiants.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de l'utilisation de vos smartphones ?

YI : D'abord, nous avons la mobilité, la sécurité à travers les comptes bancaires, et aussi c'est qui m'a trop plu, un jour j'ai fait presque quarante-huit heures sans payer la facture de l'électricité de la maison, et j'étais venu à la fada (lieu de causerie collective entre amis autour d'un thé) et moins quelques heures avant la coupure d'électricité pour faute de non-paiement, un ami à côté m'informait en me disant : « Yacouba au lieu d'aller faire la queue pendant 5H à la NIGELEC (société de vente d'électricité) pourquoi ne pas payer ta facture

236 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

avec ton téléphone » ?. Au début je ne croyais pas je pensais qu'il blaguait, alors que non, il s'est connecté sur son téléphone et m'a montré comment payer ma facture sans me déplacer. Et voilà comment depuis ce jour-là j'ai cessé d'aller faire la queue à la NIGELEC. Je paie tout sur mon smartphone. Donc ça c'est un grand avantage vraiment.

BH : Il y a aussi la rapidité, je me rappelle il y a quelques années avec le système de poste, si vous avez un ami qui est en Europe ou dans la sous-région, tu dois t'asseoir écrire une lettre en main et payer à la poste pour l'envoi, mais de nos jours tout est révolutionné, on envoie un email ou un message vocal via Facebook et WhatsApp.

YI : Je vais vous raconter une autre anecdote, un jour j'ai eu une crevaison avec ma moto et je n'avais aucun franc pour réparer ma roue, et qu'est-ce que j'ai fait ? J'ai appelé mon frère pour lui dire que j'ai fait crevaison, il m'a demandé est-ce que j'ai une agence d'envoi d'argent à côté ? Je lui ai répondu oui et en un rien de temps il a envoyé l'argent sur mon téléphone que je suis allé retirer dans une agence de retrait d'argent. Vous voyez comment les téléphones nous sauvent, et sans mon smartphone je serais obligé d'aller chez lui pour récupérer cet argent.

IM : Regardez-vous la météo avec vos smartphones ?

YI : Oui souvent

BH : Non pour moi ce n'est pas régulier mais je le fais aussi souvent.

IM : Quelles sont les applications installées sur vos téléphones mobiles ?

YI : Moi j'ai Facebook, Google, WhatsApp, YouTube et tant d'autres.

BH : Moi j'ai WhatsApp, Yahoo et YouTube.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

YI : Non parfois, parce qu'on peut activer pour 500 FCFA (0,76 €) pour la semaine, tu ne fais même pas deux jours sans utiliser tes mégaoctets et on te dit que tes mégas (mégaoctets) sont épuisés, vous voyez donc ça ne répond pas vraiment à nos besoins. Je dirai que c'est de l'escroquerie des opérateurs de la téléphonie, parce que activer un forfait d'une semaine et au bout de deux jours on vous dit que c'est épuisé donc vous êtes obligés d'activer deux à trois fois par semaine.

BH : Oui vraiment c'est du vol, les forfaits téléphoniques finissent très vite, souvent ça n'atteint même pas un jour alors que ce sont des forfaits hebdomadaires.

IM : Et pour vous on doit revoir les mégaoctets et garder les mêmes prix ou vice versa ?

YI : selon moi c'est la qualité qui compte beaucoup pour moi. Même si on augmente les mégaoctets s'il n'y a pas de qualité c'est zéro. Donc l'important c'est vraiment mettre l'accent sur la qualité du réseau.

BH : Je crois que mon camarade a parfaitement raison, l'important c'est la qualité, on peut garder les mêmes tarifs mais à condition que la qualité du réseau soit bonne.

IM : Combien consacrez-vous comme budget mensuel pour votre communication ?

YI : Moi je mets par mois à peu près 6000 FCFA (9,16 €)

BH : Moi je mets 5000 FCFA (7,5 €)

IM : Pour clore cet entretien, quelles sont les pistes que l'on peut adapter au réseau de communication du Niger pour avoir un bon réseau ?

238 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

YI : Pour moi il n'y a pas une bonne politique, et la gestion même, à travers même le ministère. Euh... l'ARCEP (autorité de régulation des télécoms au Niger) sous la tutelle du ministère des Télécoms non ? déjà il y a une alliance, elle, elle est là pour contrôler ce qui se passe, pourquoi ne pas appliquer les textes. Il y a les textes pourquoi ne pas les appliquer, si on applique les textes je crois qu'il y aura forcément un changement. Et cela doit passer par une bonne politique, qui est l'application stricte des textes par l'ARCEP pour qu'il y ait une bonne qualité de communication au Niger. Tout ce problème c'est l'ARCEP.

BH : Oui je crois l'ARCEP doit prendre en considération l'aspiration de la population d'où la nécessité d'investir largement pour pouvoir avoir une bonne communication.

YI : Aussi les opérateurs de la téléphonie doivent aussi investir parce que euh... y a des endroits jusque-là même à Niamey la capitale le réseau n'est pas bon sans parler même des autres régions ou village.

BH : Je me suis souvenu aussi de quelque chose, non seulement il y a des places où il n'y a pas de réseau, ou bien même s'il y a le réseau il est très mauvais par rapport à Niamey, même pour passer un simple message vous avez tous les problèmes du monde. Dans les villages pour passer un appel téléphonique normal il faut que vous montiez sur les montagnes sinon ça ne passera pas.

IM : Merci d'avoir répondu à mes questions.

YI et BH : merci à vous aussi de nous avoir donné la parole monsieur, bonne chance dans votre recherche.

2.17 Interview de groupe avec Etu-18, Etu-19, Etu-20, Etu-21, Etu-22

Date : 31/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'IUT de Maradi

Durée : 2 heures 40 minutes

IM : Pourriez-vous vous présenter tous les cinq ?

Je me présente Mahamadou I. section génie mécanique université Dan Dicko Dankoulodo de Maradi à l'IUT (anonymisé MI)

Moi Mohamed S. M. étudiant en génie mécanique 2^e année à université Dan Dicko Dankoulodo de Maradi (Anonymisé MM)

Moi Mahamadou B., étudiant en 2^{em} année génie civile à l'université Dan Dicko Dankoulodo de Maradi (Anonymisé MB)

Moi Illa T., étudiant en première année génie civile à l'université Dan Dicko Dankoulodo (anonymisé IT)

Moi Halidou A., étudiant électromécanique, 3^e année à l'université Dan Dicko Dankoulodo (anonymisé HA)

IM : Combien de téléphones mobiles avez-vous ?

MI : J'en ai deux, moi. Le premier à deux cartes SIM et le second une seule carte SIM. Mon premier portable est un smartphone mais le deuxième est un petit téléphone

MSM : J'en ai deux aussi. Chacun a une seule carte SIM donc deux cartes SIM en gros. Et mes deux portables sont des smartphones

MB : Moi j'ai un seul téléphone mobile smartphone contenant deux SIM.

IT : Moi j'ai deux téléphones portables. Le premier, c'est un smartphone qui contient deux cartes SIM et le second, un petit téléphone, une seule carte SIM

240 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

HA : J'ai deux téléphones portables moi. Chacun contient une carte SIM, donc deux cartes SIM. Moi aussi mon premier

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones au lieu d'un seul ?

MI : Le choix d'utiliser les deux téléphones s'explique parce qu'avec la téléphonie mobile smartphone, certains n'ont pas une grande autonomie qui peut durer jusqu'à 24 h, donc parfois nous sommes obligés d'en utiliser deux pour pouvoir faire nos activités à l'université. On fait tout le temps des recherches universitaires avec le téléphone portable connecté à Internet et partager des informations diverses avec le téléphone. Le premier téléphone est un smartphone avec lequel je fais mes activités et l'autre un appareil simple juste pour passer des appels et autres.

MSM : Moi avant j'utilise un seul téléphone portable, compte tenu de certaines contraintes universitaires j'ai été obligé d'utiliser les deux téléphones. Les deux sont des smartphones et je me connecte avec tous les deux.

MB : Moi j'utilise un seul téléphone portable car c'est largement suffisant pour faire mes activités avec deux SIM. Il me permet d'activer les connexions Internet pour faire mes activités académiques, d'accéder à toutes sortes d'information et ça me satisfait. J'arrive à faire toutes mes recherches et tout.

IT : Moi auparavant j'utilise un seul appareil avant de venir à l'université. Mais quand je suis arrivé à l'université, compte tenu des contraintes universitaires, j'ai dû acheter un deuxième téléphone portable smartphone pour faire mes recherches sur Internet. En plus le premier téléphone est un smartphone donc si je l'utilise trop avec Internet il se décharge vite, donc j'utilise le petit téléphone basique (non smartphone) pour passer des appels et le smartphone pour faire des recherches universitaires et me connecter sur les réseaux sociaux.

HA : Moi mes téléphones portables, le smartphone c'est pour faire des recherches à l'université, faire des exercices, connecter sur Facebook et WhatsApp. Et l'autre, le petit téléphone basique (non smartphone) c'est surtout pour passer des appels simples.

IM : Disposez-vous d'un ordinateur dans le cadre de votre apprentissage à l'université ? et pour quels usages ?

MB : Oui moi j'ai un ordinateur portable mais c'est juste pour rédiger mon mémoire ou mes exposés. Après tout ce qui reste je le fais avec mon smartphone vraiment.

IT : J'en ai aussi un que j'utilise pour essentiellement rédiger mes cours et exposés, c'est tout. À part ça, je fais tout avec mon smartphone

MSM : J'ai aussi un ordinateur portable. Bon moi aussi je ne fais pas grand-chose avec mon ordinateur, j'utilise beaucoup plus mon smartphone. Le PC c'est généralement pour rédiger des documents en fait.

MI : Bon je n'ai pas d'ordinateur pour l'instant

HA : Moi aussi je ne dispose pas d'ordinateur, mais je prévois d'en acheter quand j'aurai de l'argent

IM : Est-ce que l'utilisation de vos téléphones mobiles a-t-il modifié votre activité universitaire ? quels sont les changements qu'il a apportés pour vous ?

HA : Vraiment ça m'aide beaucoup dans le cadre de mes études. Avant on était obligé d'aller dans les cybercafés pour faire des recherches et souvent c'est très loin de la maison, mais aujourd'hui avec les smartphones on peut faire nos recherches partout sans se déplacer, donc je dirai qu'il a beaucoup changé ma manière d'étudier.

IT : Vraiment ces appareils sont indispensables pour moi. Ils m'ont amené beaucoup de changement, parce qu'à travers ça j'ai découvert plein de choses. J'ai aussi appris comment faire des recherches sur les téléphones portables, j'ai découvert des sites pour mes cours, mais mieux, je fais des saisis même avec mon appareil, je rédige aussi tous mes documents (devoirs de maison, exposés, etc.) sur mon téléphone parce que j'ai installé les trois logiciels : Word, Excel et PowerPoint. Et encore je me prépare pour ma soutenance avec mon appareil, donc je fais quasiment tout avec

MB : Vraiment le téléphone, et plus précisément le smartphone, moi j'ai vu un changement dans ma vie. Pratiquement ici à l'université, je suis le délégué de notre promotion donc à plusieurs reprises quand un enseignant me sollicite pour passer des informations, l'emploi du temps de la semaine et autres j'informe mes collègues par le biais des groupes WhatsApp ou Facebook de la promotion. Ou souvent c'est concernant c'est le déplacement d'une date d'examen ou d'évaluation, je passe ces informations par mon téléphone. Et

242 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

aussi quand je rencontre mon encadreur dans le cadre de mon mémoire comme je ne peux pas tout retenir donc j'enregistre nos échanges avec mon téléphone portable. Même pendant les TD et cours magistraux aujourd'hui on enregistre pour pouvoir les réviser après. Moi j'ai mon frère par exemple qui est à Niamey qui fait des cours qu'on n'a pas ici à Maradi, il les enregistre et il nous les envoie. Vraiment les téléphones ils ont beaucoup d'avantage pour nous étudiant.

MSM : Je suis délégué aussi de la promotion et pour passer certaines informations, j'utilise mon téléphone pour informer mes collègues dans les groupes WhatsApp. Par rapport à la soutenance, je fais des recherches sur Internet les mémoires soutenus pour voir comment on fait, quelles sont les références bibliographiques utilisées, etc. pour pouvoir enrichir mon mémoire. Donc le téléphone portable a complètement changé notre rapport au savoir, à l'information et à la connaissance.

MI : Moi j'ai deux smartphones comme je l'ai dit et ils n'ont que de côté positif. J'utilise tous les deux pour faire des recherches. Ils permettent de faciliter les choses. Aujourd'hui avec les téléphones vous n'avez pas besoin de déranger les gens pour leur demander de cours, des informations, vous avez tout sur votre appareil sur Internet. Et pour améliorer certaines connaissances il suffit juste de « cliquer » sur son appareil et vous avez toutes les connaissances. Aujourd'hui à l'université, les professeurs nous dispensent plus les cours comme auparavant d'A et B, ils viennent et ils nous donnent des photocopies (des cours imprimés) et ils nous disent d'aller faire des recherches sur Internet. Donc ça facilite aussi la tâche aux professeurs.

IM : **Avez-vous une idée de combien d'heure vous prend l'utilisation de vos téléphones par jour ?**

MI : Sincèrement je n'ai pas les heures exactes, mais une fois que j'ai des recherches à faire je me connecte et quand je finis je désactive la connexion Internet. Je préfère sinon les SMS ordinaires pour communiquer, les WhatsApp et Facebook je ne les utilise pas trop. Donc je dirai par jour entre une heure et deux heures comme ça

MSM : Bon moi j'utilise trop mes appareils et la connexion Internet, donc je dirai par jour cinq heures de temps comme ça. J'utilise trop aussi les réseaux sociaux pour échanger avec mes amis qui sont dans les autres régions du Niger.

MB : Vraiment je n'ai pas de l'heure précise, parce que ici concernant la vie de l'université l'utilisation des téléphones dépend des rythmes d'étude. Pendant les périodes d'examen et de devoirs on peut faire une semaine sans activer son forfait Internet parce qu'on n'a pas le temps. Donc ça dépend vraiment des rythmes des activités. Mais quand j'ai des recherches à faire par jours ou me connecter sur les réseaux sociaux je peux faire trois heures de temps à peu près

IT : Moi ça dépend des rythmes d'étude, parce que à l'UIT les emplois du temps c'est toujours chargé, de huit heures à dix-huit heures on est en cours, donc du coup tu n'auras pas le temps de te connecter tout le temps. Des fois on se connecte que les week-ends pour faire tes communications. Donc je dirai mois de trois heures par jours

HA : Moi parfois je peux faire deux à trois jours sans l'utiliser quand je suis pris à l'université, donc ça dépend vraiment du temps qu'on a. Donc je peux dire deux heures d'utilisation par jour.

IM : **Qu'est-ce que vous pousse à utiliser, de manière fréquente, vos téléphones portables ?**

MI : Je le disais aujourd'hui nous sommes dans la mondialisation technologique, tout le monde utilise ces technologies-là pour communiquer avec sa famille et les proches, etc. Donc elles sont vraiment indispensables pour communiquer mais aussi pour nous étudiants pour bien étudier et faire nos recherches et améliorer nos connaissances. Mais aussi je n'ai pas les moyens d'acheter un ordinateur portable, donc je suis obligé d'utiliser mon smartphone à la place de l'ordinateur pour faire tout ce qu'un ordinateur peut faire.

MSM : Bon vraiment ce qui me motive à utiliser les appareils de communication parce qu'on a besoin d'avoir des nouvelles de la famille, ça c'est important, faire des recherches chaque fois qu'on nous donne des projets, des exercices on est obligé de faire recours à ces appareils-là surtout Internet. Et même dans le cadre de mémoire de fin d'année on a besoin d'utiliser les appareils chaque fois en fait.

244 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MB : Je dirai les activités académiques. Plus on a des évaluations plus on utilise les smartphones connectés à Internet pour réviser nos cours et faire des recherches.

IT : Vraiment les appareils ils sont devenus incontournables on ne peut plus s'en passer. Déjà à travers les appareils smartphones, tu peux découvrir le monde, et encore avec eux le monde est devenu un « monde planétaire ». Une petite information se passe actuellement dans un pays étranger et en une seconde vous l'avez sur votre smartphone. Donc l'envie d'être toujours connecté nous pousse tout le temps à les utiliser. Moi un moment donné quand je n'avais pas un appareil smartphone à chaque fois que l'on fasse cours, on donne des cours électroniques et moi je n'en avais pas et ça me faisait toujours mal, au final cette contrainte m'a obligé à acheter un appareil smartphone, ils sont devenus une nécessité et non plus un luxe aujourd'hui.

HA : Moi les choses qui me poussent à utiliser trop les appareils smartphones ce sont la famille. Je dois appeler mes frères et sœurs qui sont à Niamey (capitale du Niger) et dans d'autres régions du Niger.

IM : **En tant qu'étudiants avez-vous suivi une formation pour manipuler vos smartphones ? ou bien vos connaissances estudiantines vous ont aidé à maîtriser l'usage de ces appareils de communication ?**

MI : Un adage dit qui cherche trouve. Moi je n'ai suivi aucune formation pour utiliser mon smartphone. C'est vrai qu'au début c'était un peu compliqué, il y a des petites choses que je ne maîtrise pas donc je demandais de l'aide auprès de mes camarades étudiants. Mais dans l'ensemble je dirai que nos connaissances d'étudiants nous aident à bien maîtriser nos smartphones.

MSM : Bon moi aussi je dirai précisément pareil. Quand j'étais en classe de cinquième j'avais des difficultés à utiliser mon smartphone, mais plus on grandit plus on connaît davantage c'est quoi un appareil de communication, c'est quoi son utilité, quelle est son importance, etc. ? Donc on peut dire que vraiment plus à l'université plus l'utilisation de ces appareils devient facile

MB : Moi dans les années antérieures, on était focalisé seulement sur les messages, les photos, les WhatsApp et autres. Quand on avait embarrassé l'université, l'utilisation a évolué obligatoirement, car on a appris des choses, des connaissances qui ont facilité la maîtrise de ces appareils de communication. Mais à partir du Bac j'ai commencé à utiliser mon smartphone

pour rédiger mes exposés, mes devoirs et en 1^{er} et 2^e année à faire des recherches et autres. Y a eu un changement radical vraiment entre les années antérieures et aujourd'hui dans l'utilisation de mon smartphone.

IT : Ma manière d'utiliser mon smartphone a vraiment évolué. Je ne sais pas utiliser les grands appareils qui sont un peu compliqués (comme Apple), mais je maîtrise les appareils Android (tel que Samsung, Nokia, Intel, etc.). Ces téléphones-là je connais leur utilisation dès le lycée. Je me rappelle que des gens venaient chez moi pour leur apprendre comment on utilise télécharger des applications, des logiciels, etc. Aujourd'hui je peux dire que j'utilise parfaitement les appareils Android. Je fais le maximum de mes travaux avec ces appareils-là.

HA : Moi au début je n'arrivais pas à faire beaucoup de choses quand j'étais au Lycée. Mais à partir de la 1^{ère} année, j'ai commencé à maîtriser les appareils de communication. Car on a commencé à faire des recherches, des évaluations, des travaux de maison, à avoir des informations dans les groupes WhatsApp de la promotion, etc. Donc plus on les utilise plus on les maîtrise mieux.

IM : Quelles sont les choses fondamentales que vous faites avec vos appareils de communication ?

HA : Vraiment moi je dirai c'est surtout pour faire des recherches et souvent aussi pour aller sur les réseaux sociaux comme WhatsApp. WhatsApp c'est obligé de l'utiliser car c'est à travers lui que toutes les informations de l'université transitent (date d'examen, annulation d'examen, affiches des notes, programmation des évaluations, etc.). J'échange aussi avec la famille et les amis sur WhatsApp et Facebook.

IT : D'abord, euh je dirai la connexion Internet, parce que tout le temps, je ne peux même pas rester sans me connecter à Internet. À chaque fois télécharger des documents, lire mes documents, euh... communiquer avec mes amis qui sont à l'extérieur, et encore avec eux (mes amis étudiants) des fois les cours, on fait un cours par exemple s'ils n'ont pas compris, ils me l'envoient par téléphone et automatiquement je regarde si je peux faire quelques choses je le fais et je le renvoie. Moi aussi souvent quand on fait un cours que je n'ai pas compris je prends des photos du cours, des exercices et je les envoie aux camarades qui l'ont compris pour les corriger et me renvoyer les réponses. Encore y a la communication, je communique avec mes parents car ils ne sont

246 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

pas ici avec moi ils sont dans une autre ville donc je dois les appeler chaque week-end avec mes frères aussi. Mais ce que je fais beaucoup avec le téléphone c'est surtout les recherches universitaires.

MB : Moi les choses fondamentales que je fais avec mon appareil de communication c'est la connexion Internet. Puisque maintenant avec Internet on peut faire des appels et envoyer des SMS avec WhatsApp qui durent souvent trente à quarante minutes ce qui est impossible sans Internet, car les appels normaux (sans Internet) coûtent trop cher. Souvent ici quand on n'a pas Internet on est démuni, car on ne peut pas faire nos exposés sans aller sur Internet faire des recherches. Parce que sans la connexion Internet mieux vaut prendre un téléphone basique. Donc l'élément clé du smartphone c'est la connexion Internet, c'est indispensable pour nous. Donc ce sont les recherches et les réseaux sociaux WhatsApp et Facebook que je fais généralement avec mon smartphone

MSM : Moi les choses fondamentales que je fais avec mon appareil sont : d'abord les recherches, les réseaux sociaux (Facebook et WhatsApp), regarder l'actualité, on fait quasiment tout avec ces appareils.

MI : C'est comme si le smartphone a résumé notre vie. On dit par exemple la machine a remplacé l'Homme, le smartphone a remplacé notre esprit, notre cerveau, etc. Sincèrement on n'arrive plus à faire grand-chose sans ces appareils, c'est comme si c'est notre cerveau qui est là. Mais principalement je fais d'abord les recherches, les réseaux sociaux (WhatsApp et Facebook), échanger avec la famille et les amis et s'informer sur l'actualité du monde.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connecter sur Internet ?

MI : Moi il m'arrive de faire un ou deux jours sans me connecter sur Internet, mais pas plus, surtout quand je suis occupé. Aussi comme je suis délégué de la promotion je dois rester presque tout le temps connecté à Internet pour pouvoir passer des informations aux camarades.

MSM : Bon ! moi vraiment si j'ai l'argent je ne peux pas rester sans me connecter à internet. Si vous me voyez sans connexion Internet ce que je n'ai pas d'argent ; parce que chaque fois je dois communiquer avec les amis et chercher des informations.

MB : Moi je peux passer des jours sans me connecter à Internet. En fait, je me connecte à Internet en fonction de mes besoins, si on n'a pas besoin de quelques choses ou bien de faire de recherche ou bien de communiquer avec la famille, je ne vois l'utilité d'activer sa connexion Internet. Surtout que vous savez que la connexion Internet est trop chère, celle de 500 FCFA (0,76 €) qui ne dépasse pas deux à trois jours sans pour autant faire des choses intéressantes. Donc vraiment moi l'Internet c'est en fonction de mes besoins.

IT : Moi euh... je ne peux pas passer une journée sans me connecter à Internet parce que comme je l'ai dit je suis délégué de la promotion et y a toujours des informations à faire passer aux étudiants. Et comme je ne peux pas aller les voir un à un, ou les appeler un à un ça me coûterait cher, je transmets ces informations dans les groupes WhatsApp de la promotion. Et même si un professeur m'envoie un document PDF par exemple je dois le partager dans le groupe WhatsApp

HA : Moi je me connecte à Internet quand j'en ai besoin. En fait, j'active la connexion Internet dès que j'ai envie de faire des recherches universitaires ou chercher des informations ou communiquer avec la famille ; mais dès que je finis je la désactive. Donc je ne suis pas trop connecté comme ça

IM : **Comment voyez-vous la connexion Internet du Niger par rapport aux pays voisins ?**

MI : Vraiment la connexion Internet est très mauvaise au Niger et pire elle est très chère. Imaginez, vous achetez un forfait Internet de 500 FCFA (0,76 €) on vous dit qu'il durera une semaine mais à peine il fait deux jours quand vous faites des recherches ou communiquer avec des amis. Donc elle est vraiment médiocre et très chère la connexion Internet au Niger

MSM : Bon moi aussi je dirai aussi la même chose. La connexion (Internet) est très mauvaise et trop chère, donc je pense qu'il faut la revoir, la couverture réseaux, les prix et autres.

248 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MB : Moi je dirai vraiment qu'elle est vraiment mauvaise. Moi je ne peux pas indexer tel ou tel acteur. Aujourd'hui on peut avoir deux à trois connexions Internet dans son appareil mais dès fois toutes les trois sont mauvaises. Souvent on a du mal même à faire nos recherches tellement elle est mauvaise. Souvent aussi on a même du mal à télécharger un fichier audio de trente secondes, ou une seule image pour la télécharger c'est tout un problème. Donc la connexion (Internet) est vraiment mauvaise au Niger.

IT : Bon je pense que mes collègues ont tout dit. La connexion Internet vraiment elle n'est pas bonne. La connexion de Moov et Orange est un peu bonne par rapport à la connexion Airtel (qui est très mauvaise). Moi je trouve la connexion Moov intéressante, à chaque fois vraiment euh...je suis un peu satisfait ; j'arrive à faire toutes mes recherches. Nous sommes au Niger, la connexion Internet est négligée, combien de personne utilise la connexion Internet dans tout le Niger ? C'est quelques-uns on peut les compter. Donc je pense comme on est pas beaucoup à l'utiliser on peut l'améliorer avant qu'elle ne soit saturée. Mais pour moi je la trouve un peu bonne, en tout cas pour moi j'arrive à satisfaire mes besoins, mais d'une manière générale ce n'est pas bon

HA : Bon je dirai aussi la connexion Internet est mauvaise au Niger, mais j'arrive quand même à satisfaire mes besoins avec. Donc il faut vraiment l'améliorer sinon actuellement elle n'est pas bonne.

IM : **Qu'est-ce que vous aimeriez faire avec la connexion Internet mais que vous n'arrivez pas à faire à cause, peut-être de la mauvaise connexion ou des forfaits téléphoniques très chers ou faute des moyens financiers ?**

MI : Bon je dirai c'est surtout la mauvaise couverture du réseau et la cherté des forfaits. On aimerait faire des recherches tout le temps, télécharger des vidéos, des tutoriels des documents pour bien nous améliorer mais la connexion fait défaut. Souvent même si vous avez la connexion Internet vous ne pouvez pas télécharger des documents sur Internet tellement la connexion est mauvaise. Donc ce sont les deux choses-là : la connexion Internet et le prix des forfaits.

MSM : Bon vraiment plein de choses que j'aimerais faire avec mon portable mais les moyens manquent. Parfois on fait un cours à l'université et on n'a pas compris l'explication du professeur donc tu peux télécharger des documents sur Internet qui vont te permettre de mieux saisir le cours mais la connexion (Internet) ne te permet pas de le faire car elle est très mauvaise. Souvent aussi la connexion (Internet) est un peu bonne mais on n'a pas d'argent pour acheter les forfaits ; donc vraiment ce n'est pas facile c'est dérangement ça.

MB : Moi ce que j'aimerais faire vraiment ce sont des activités académiques, puisque nous sommes à l'université pourquoi l'institution universitaire ne peut pas mettre à notre disposition un « espace de travail personnel » pour qu'on puisse avoir accès aux cours et interagir avec les collègues et les professeurs via des outils collaboratifs ? J'échange avec des étudiants qui sont en Tunisie et qui me disent qu'eux ils ont ça, ce n'est pas parce que nous sommes un pays sous développé qu'on ne peut pas faire le minimum pour les étudiants. Mais on vous dit que c'est toujours par faute des moyens (financiers). Aussi pourquoi ne peut-on pas transmettre les cours directement par mails à tous les étudiants comme ça dès qu'on arrive en classe on a déjà une idée du cours et le professeur gagnera du temps dans l'explication puisque nous avons déjà le cours avec nous, ce sont des choses qu'on peut faire pour aider les étudiants mais faute des moyens financiers ce n'est jamais fait. Nous sommes toujours obligés de recourir à nos moyens personnels, par exemple les professeurs nous donnent des cours en PDF ou en Word et moi je me charge de les partager dans les groupes WhatsApp et chacun a accès

IT : Bon vraiment ce qui bloque des fois quand je suis sur Internet je prends un truc, j'essaie de télécharger un truc qui me concerne et on me demande un compte ? si j'ai un compte bancaire pour télécharger un document qui nécessite un financement, donc je laisse la chose bien qu'elle m'intéresse. Je me dis est-ce que l'université ne peut pas collaborer avec des plateformes pour qu'on ait un accès gratuitement aux documents numériques payants ? Moi c'est ça qui m'intéresse vraiment, l'accès aux documents en ligne.

IM : Regardez-vous la météo sur vos ordinateurs ou téléphones mobiles ?

250 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : Oui bien sûr, moi j'ai téléchargé une application qui m'informe quand il va pleuvoir ou là où il a plu. C'est vraiment très intéressant.

MSM : Moi je regarde la météo à la télé pas avec mon téléphone portable.

MB : Moi oui je regarde. Au début je ne regarde pas ça avec le téléphone mais vu mon domaine d'étude (Génie civil, option : hydraulique), l'élément clé c'est la température, donc je suis obligé de regarder tous les jours la météo sur mon téléphone pour pouvoir voir la pluviométrie et déterminer le besoin en eaux des cultures des plantes qui sont dans le périmètre irrigué. Et pour aboutir à tous ces résultats-là on a besoin des données climatiques, des données pluviométriques de la zone concernée. Donc regarder la météo est une obligation pour moi.

IT : Bon moi je n'utilise pas la météo car je ne crois pas aux prévisions pluviométriques. Pour moi c'est Dieu seul qui sait quand il va pleuvoir. Mais je vois ça dans la télé et je néglige. Je sais c'est la science, mais je n'y crois pas.

HA : Moi je regarde la météo à la télé, mais je n'ai pas l'application sur mon téléphone mobile.

IM : **Quelles sont les applications que vous utilisez sur vos téléphones mobiles ou ordinateur ?**

MI : Bon j'utilise des logiciels comme Word, Excel et Powerpoint. J'utilise aussi WhatsApp, Facebook euh... je pense que c'est tout.

MSM : J'utilise presque la même chose qu'Idriss, les logiciels Word, Excel et Powerpoint et WhatsApp et Facebook

MB : Moi j'utilise essentiellement WhatsApp et Facebook et souvent Imo. Et sur mon ordinateur j'utilise Skype et les logiciels Word, Excel et Powerpoint, on les utilise pour la rédaction de nos exposés, de nos mémoires, etc.

IT : Euh comme application j'utilise WhatsApp, Facebook, Instagram et Imo. Et enfin les trois logiciels Word, Excel et Powerpoint que j'utilise sur mon ordinateur

HA : Bon j'utilise aussi WhatsApp et Facebook sur mon téléphone smartphone et les logiciels Word, Excel et Powerpoint aussi.

IM : **En tant qu'étudiant, quelles sont vos attentes en termes d'usage d'outil de communication (le réseau Internet) vis-à-vis de l'université ? la mise en place par exemple de la connexion Wifi pour vous, la création des espaces de travail personnel, l'accès à des documents numériques, des imprimantes, des scanners, etc. ?**

MI : Moi je dirai sincèrement la première des choses c'est la connexion Internet. Il nous faut un bon débit même si on doit payer cher à défaut d'avoir une connexion Wifi à l'université. Sinon il n'y a aucune politique au niveau de l'université pour aider les étudiants. Aujourd'hui de plus en plus la connexion (Internet) devient moins chère, mais le problème c'est la mauvaise couverture de réseau. Avec Airtel (premier opérateur) c'est compliqué, leur connexion est très mauvaise, ce sont des escrocs. Avec orange (filiale d'orange France) eux ça va ils vendent même 1 Gigaoctet à 500 FCFA (0,76 €) donc globalement ça va, mais nous on aimerait avoir vraiment une connexion Wifi à l'université et des espaces de travail personnel pour les étudiants.

MSM : Bon l'attente que j'ai à l'endroit de l'État du Niger c'est d'abord l'accès aux ordinateurs, c'est-à-dire au niveau de chaque département il doit y avoir une salle informatique avec des ordinateurs, au moins chaque étudiant pour un TP (travail pratique) il doit avoir accès à un ordinateur. Et mon attente que j'ai à l'endroit de l'université, c'est d'équiper ces ordinateurs des logiciels de dernières générations pour qu'on soit à jour. Et par rapport aux opérateurs de la téléphonie il faut réduire encore les prix des forfaits et améliorer aussi la couverture réseau.

252 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MB : Bon moi mes attentes que j'ai c'est vis-à-vis de l'État, puisque c'est à l'État du Niger d'inciter les opérateurs de la téléphonie sur la couverture des réseaux, c'est à l'État du Niger d'équiper les universités des ordinateurs, des salles informatiques avec une très bonne connexion Internet. Par exemple ici à l'université de Maradi, on a une salle informatique avec des ordinateurs mais les enseignants empêchent les étudiants d'accéder à cette salle en dehors des séances, et pourtant il y a des étudiants qui ne maîtrisent pas du tout l'ordinateur donc vous voyez... or que ça ce n'est pas juste, les ordinateurs là sont ici pour les étudiants et on continue à les empêcher de les utiliser. Donc il faut mettre ces salles informatiques à la disposition des étudiants surtout ceux qui n'ont pas un ordinateur quitte à limiter les sites de recherches (afin d'éviter aux étudiants de télécharger des vidéos pornographiques ou autres). Actuellement j'ai des textes à saisir dans la salle informatique, mais ils ne vont pas me laisser faire or j'en ai besoin donc vous voyez ce n'est pas normal. Nous sommes des étudiants conscients on ne va pas utiliser ces outils à d'autres fins ou les utiliser comme des enfants.

IT : Bon mon avis c'est pas possible mais je le propose quand même, j'aimerais que notre université ait une très grande salle informatique équipée des ordinateurs accessibles encore à tous les étudiants, même si c'est pour programmer les étudiants pour que chaque jour certains puissent y aller pour apprendre comme on les utilise. Et encore les étudiants font leur recherche avec leur propre moyen alors que l'université pourrait nous mettre une connexion Wifi pour nous faciliter les tâches. Aussi les documents numériques qui sont payants et très important pour nous, il faut qu'il y ait une politique pour nous aider dans ce sens. Et enfin que les ordinateurs soient accessibles à tous les étudiants sans exception, et les enseignants soient bien formés pour nous enseigner comment on les utilise. Donc il nous faut des enseignants qualifiés qui maîtrisent bien ces outils technologiques.

HA : Moi mes attentes sont presque la même chose. Il nous faut une connexion Wifi au sein de l'université, mettre la salle informatique à notre disposition. Et pour les opérateurs téléphoniques, il faut qu'ils diminuent encore les prix des forfaits téléphoniques et améliorent la couverture réseau pour qu'on puisse bien faire nos recherches.

IM : Avez-vous une idée du budget que vous consacrez à l'usage de vos appareils de communication par mois ?

MI : Moi je dirai à peu près 1000 FCFA (15 €)

MSM : Euh...moi je dirai quasiment 15 000 FCFA (22,90 €)

MB : Bon moi je ne dépasserai pas par mois 8000 FCFA (12,21)

IT : Moi j'essaie de ne pas dépasser les 10 000FCFA (15 €)

HA : Enfin c'est autour de moi, bon je dirai un peu comme MB, 8000 FCFA (12,21 €)

IM : Je tiens à vous remercier pour m'avoir accordé votre temps et je vous souhaite bon courage pour vos études

254 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.18 Interview de groupe avec Etu-23

Date : 10/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 1 heure 15 minutes

IM : Pourriez-vous vous présenter avant de commencer ?

ML : Je me présente au nom de Mahamadou L., étudiant en 1^{ere} année LAC (linguistique, arts et communication), et j'ai 23 ans.

IM : Combien de téléphone mobile disposez-vous ?

ML : J'en ai deux : un portable smartphone et un autre simple GSM (téléphone basique non smartphone).

IM : Avez-vous un ordinateur portable ?

ML : Non, pour l'instant je n'ai pas d'ordinateur portable.

IM : Vous utilisez deux téléphones mobiles, pourquoi les deux et non un seul ?

ML : Parce que j'ai plusieurs cartes SIM et donc je dois avoir un second téléphone portable. Surtout maintenant, quand je veux appeler un numéro (Sahelcom : troisième opérateur) si j'ai une carte SIM Sahelcom alors j'appelle avec, et pareil aussi si je veux appeler un numéro Airtel (premier opérateur) je prends ma SIM Airtel pour pouvoir passer l'appel. Donc ça permet de ne pas avoir trop de frais quand j'appelle en dehors d'un autre réseau.

IM : Vous disiez que vous avez un smartphone et un petit téléphone, pourquoi vous utilisez le petit téléphone ?

ML : Euh... oui ça c'est pour la question d'autonomie, car les smartphones là la durée de leur activité ne dépasse pas les 24H, alors que les petits téléphones là des fois ils ont jusqu'à dix jours sans le mettre en charge. C'est pour émettre des appels et SMS classique. Et le smartphone c'est juste pour utiliser les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp) et les recherches aussi.

IM : Quel rôle occupe les appareils de communication dans votre vie ?

ML : Bon c'est très important surtout avec la rapidité de l'information. Aussi avec les réseaux sociaux Facebook et WhatsApp ça constitue un lieu où on peut regrouper beaucoup des gens. Par exemple aujourd'hui avec WhatsApp à l'université, toute une section on peut créer un groupe qui réunit tous les étudiants comme ça dès qu'il y a une formation je la passe et tout le monde aura l'information. Il y a aussi les comptes e-mails qui nous permettent d'envoyer et de recevoir des messages.

IM : Vos téléphones mobiles ont-ils provoqué un changement dans votre vie ?

ML : Oui surtout par rapport aux informations, on est informé à la minute, on peut faire des recherches dans la mesure où tu n'as pas besoin de te déplacer pour faire des recherches. Je fais mes recherches universitaires depuis chez moi.

IM : Ont-ils modifié votre rapport avec vos amis ou proches ?

ML : Oui avec mes portables, je peux avoir des nouvelles des amis, de mes proches sans pour autant me déplacer, donc ça a modifié forcément.

IM : Combien de temps vos appareils de communication vous occupent par jour par exemple ?

256 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ML : Moi je dirai plutôt trois heures par jour. En fait je me connecte pour passer une information aux étudiants dans le groupe WhatsApp de la promo et dès que je finis je désactive ma connexion (Internet).

IM : Qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre smartphone ?

ML : Moi c'est vraiment les réseaux sociaux, et surtout WhatsApp. Je m'intéresse trop à WhatsApp, il me permet de rester en contact avec mes proches, et de partager les informations de la promo avec les camarades étudiants.

IM : Comment à évoluer votre manière de manipuler votre smartphone entre l'année d'acquisition et aujourd'hui ?

ML : avant je n'avais pas trop d'expérience pour utiliser mon smartphone, souvent je faisais appel à d'autres personnes pour me montrer comment faire quelques réglages, mais aujourd'hui je peux faire tout moi-même.

IM : Comment jugez-vous vos compétences par rapport à l'utilisation de ces appareils ? sont-elles bonnes, très bonnes, faibles ou très faibles ?

ML : Selon moi je dirai bonnes.

IM : Vos études ont-elles contribué à rendre vos compétences bonnes dans l'usage de votre smartphone ?

ML : Oui avec la chance qu'on a d'étudier ça a contribué bien sûr. Surtout avec certaines options qui demandent forcément de lire avant de rentrer, donc celui qui n'a pas étudié aura du mal à aborder ces options-là qui sont intégrées dans les smartphones.

IM : En tant qu'étudiant en Linguistique et communication, avez-vous suivi une formation ou bien êtes-vous documenté sur l'utilisation d'un smartphone ?

ML : Moi perso non, j'ai demandé juste de l'aide aux amis et j'étais très curieux je rentrais partout dans les réglages, les options jusqu'à ce que je comprenne tout. Donc au début les amis m'ont un peu montré les configurations mais par la suite j'ai tout maîtrisé seul.

IM : Avez-vous une marque ou un modèle préféré-e des téléphones mobiles ?

ML : Oui je préfère les smartphones Android car ils sont moins chers que les smartphones Apple.

IM : Quelles sont les choses fondamentales/concrètes que vous faites avec vos appareils de communication ?

ML : Bon je dirai trois choses d'abord, les réseaux sociaux, Facebook et WhatsApp et les recherches universitaires et la famille. Je télécharge des cours et des documents en ligne. Et comme je suis le délégué de la promotion je dois tout le temps partager des informations dans le groupe WhatsApp de la promotion, des informations d'examen, d'affichage des résultats, de décalage de date d'examen, etc. tout ça je fais ça sur mon smartphone. Dès qu'un professeur m'appelle pour me dire « informe les étudiants qu'il y aura une évaluation un tel jour » je poste cette information dans le groupe, car je ne peux pas appeler 600 étudiants un par un.

IM : Qu'est-ce qui vous gêne quand vous utilisez vos appareils ?

ML : Le téléphone gêne vraiment notamment dans les rapports avec les gens. Par exemple quand vous partez rendre visite à des amis, vous êtes avec eux et personne t'adresse la parole car tout le monde est connecté à son smartphone. Le smartphone a gâté vraiment les rapports avec les gens. Souvent vous êtes avec des amis vous leur parlez et personne ne vous répond, car ils sont tous connectés avec leur smartphone et je trouve cela très grave.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans vous connecter sur Internet ?

258 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ML : Moi avant oui, mais comme je suis le délégué de la formation c'est difficile de rester sans me connecter car c'est par moi que passent toutes les informations de la promotion. Donc aujourd'hui ce n'est plus possible pour moi de rester une journée sans connexion (Internet).

IM : Avez-vous des amis avec qui vous échangez à travers les réseaux sociaux ? si oui par le biais de quel moyen de communication ?

ML : Oui bien sûr beaucoup même, j'ai des amis au Maroc en France et un peu partout. Et c'est surtout sur WhatsApp et Facebook qu'on échange.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

ML : C'est essentiellement WhatsApp et Facebook le plus souvent. J'utilise les SMS simples aussi quand je n'ai pas de forfaits Internet.

IM : Pour revenir au cadre universitaire, estimez-vous que l'usage des appareils de communication a amélioré votre performance ?

ML : Oui je dirai ça contribue, puisque des fois il y a des recherches quand un enseignant nous donne des recherches, on n'a pas le temps d'aller à la bibliothèque, donc pour être un peu rapide il faudrait aller obligatoirement sur Internet et qui dit aller sur Internet dit utiliser un appareil et un appareil smartphone. Surtout les bibliothèques d'ici ne sont pas bien ravitaillées, il n'y a quasiment rien, donc c'est Internet comble ce vide-là.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à internet ?

ML : Oui oui euh... ma difficulté c'est vraiment la connexion (Internet), elle est très très mauvaise. Des fois ça disparaît carrément quand vous naviguez. Et il y a un autre problème c'est celui des opérateurs de la téléphonie qui vendent les

forfaits très chers et nous nous sommes des étudiants on n'a pas trop d'argent, vous voyez.

IM : Qu'est-ce-que vous aimeriez faire avec votre téléphone mais que vous n'arriveriez pas à faire faute de moyens ?

ML : Bon je n'ai pas trop d'idée là-dessus, mais je pense qu'il faut améliorer le réseau et réduire les coûts de la communication. Et si possible que les opérateurs fassent des forfaits spéciaux pour les étudiants qui n'ont pas les moyens. Aussi j'aimerais avoir aujourd'hui un ordinateur portable pour pouvoir rédiger mes exposés et mes documents mais ça coûte cher je ne peux pas me l'offrir.

IM : Et du coup, quels sont les avantages que vous tirez de l'utilisation de vos appareils de communication ?

ML : Euh bon on peut retenir comme avantage, les appels, SMS, les réseaux sociaux et les recherches, tout ça sont des avantages pour moi. Surtout les recherches, vraiment les smartphones ont facilité les recherches pour nous. Au lieu d'aller dans les cybers pour se connecter avant l'arrivée des smartphones, aujourd'hui tout ça est révolu, on fait nos recherches partout où on est sans nous déplacer. Et pour nous qui n'avons pas d'ordinateur on fait tout ce que peut faire quelqu'un qui a un ordinateur.

IM : Regardez-vous souvent la météo sur votre téléphone mobile ?

ML : Oui mais pas régulièrement.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

ML : Les forfaits téléphoniques ne répondent pas vraiment à nos besoins car ils sont très chers. Par exemple quand vous activez le forfait de 100 FCFA (0,15 €)

260 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

on vous donne que dix à vingt mégaoctets ce qui n'est pas énorme. En dix minutes vous l'épuisez. Et quand vous mettez pour 500 FCFA (0,76 €) vous avez 200 mégaoctets mais là aussi le réseau est mauvais. Et pour les appels souvent quand vous passez des appels on vous dit que votre correspondant est indisponible alors qu'il est vraiment disponible. Vous voyez l'état du réseau comment il est mauvais au Niger. Souvent la personne est juste à côté de vous vous l'appellez et on vous dit qu'elle est disponible.

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs des forfaits mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

ML : Bon moi je préfère me connecter au forfait téléphonique à cause de la distance.

IM : Quel regard portez-vous sur la connexion Internet au Niger ?

ML : Je crois qu'elle doit être revue, parce que vraiment on a un sérieux problème. Je me demande même souvent la connexion Internet que les opérateurs de la téléphonie nous vendent si elle est bien 3G ou 1G (rire...). Parce que souvent même étant en ville il y a des endroits où vous ne captez pas la connexion (Internet). Donc je dirai vraiment la 3G qu'ils nous vendent elle ne l'est pas vraiment. Comment comprendre qu'avec une connexion 3G tu ne peux même pas ouvrir un message audio sur WhatsApp, c'est vraiment lamentable. Et je vous parle de la ville en pleine capitale alors imaginez ceux qui sont dans les villages eux ils sont obligés de monter sur des montagnes pour passer un coup de fil. Et c'est avec tous les opérateurs de la téléphonie ils sont presque pareils.

IM : Quelles sont vos attentes vis-à-vis des opérateurs de la téléphonie ?

ML : Oui il faut qu'ils arrivent à répondre à leurs clients. Et je dirai aussi de revoir les coûts et le réseau de communication. Surtout avec les appels qui ne sont pas bons et qui coupent souvent en pleine communication. Ils savent qu'on est des étudiants qui n'ont pas d'argent alors pourquoi ne pas faire pour nous des tarifs « spécial étudiant » ?

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

ML : Oui je dirai plus de 10 000FCFA (15 €) par mois, à cause du fait que je suis délégué donc je dois tout le temps renouveler mon forfait. C'est beaucoup comme budget mais je n'ai pas le choix.

IM : Justement certains sinon la majorité des étudiants nigériens pense que la communication coûte trop cher au Niger, quel est votre regard là-dessus ?

ML : Oui oui je la trouve trop chère, puisque d'une part il n'y a pas un contrôle de l'État sur leur gestion et donc ils (opérateurs) font ce qu'ils veulent, surtout avec les opérateurs privés qui taxent trop les communications.

IM : Et pour y remédier, quelles sont les solutions ou les pistes envisageables selon vous ?

ML : oui je pense qu'il faut implanter plus les réseaux un peu partout sur les territoires. Et aussi au niveau des coûts, il faut que les opérateurs reviennent ça, même s'il faudra leur imposer des règles pour que tous les Nigériens puissent en bénéficier.

IM : Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

ML : Non.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

ML : Je voudrais simplement que l'État nous mette une connexion wifi pour nous faciliter les recherches académiques. Ou bien que les opérateurs diminuent les prix de leurs forfaits.

262 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Merci beaucoup de m'avoir accordé un peu de votre temps.

2.19 Interview avec Etu-24

Date : 11/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 44 minutes

Note : l'étudiante a été très coopérative et a répondu toutes les questions. Elle fait partie des étudiants qui ont été recrutés par l'équipe de recherche.

IM : Avant de commencer pourriez-vous vous présenter avant de commencer ?

HZM : Je me présente Haoua Z. M., étudiant en 1ere année LAC (Linguistique, Arts et Communication) et j'ai 21 ans.

IM : Combien de téléphone mobile disposez-vous ?

HZM : J'utilise deux téléphones mobiles. Et tous les portables sont des smartphones.

IM : Pourquoi vous utilisez deux téléphones mobiles au lieu d'un seul ?

HZM : En fait, j'utilise le premier pour mes recherches universitaires, et l'autre pour communiquer avec ma famille et mes proches.

IM : Avez-vous un ordinateur ou une tablette numérique ?

HZM : Non je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette numérique mais j'ai l'intention d'en acheter.

IM : Donc vous ne savez pas comment utiliser un ordinateur ?

HZM : Oui je ne sais pas trop comment l'utiliser vraiment.

264 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Et vos téléphones mobiles que vous utilisez ont-ils combien de SIM ?

HZM : Le premier smartphone a deux SIM et l'autre a une seule SIM. Celui qui
à une SIM a plus d'autonomie en fait.

IM : Depuis quand avez-vous commencé à utiliser un smartphone ?

HZM : On va dire plus de cinq ans et demi si j'ai bonne mémoire.

IM : Qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage vos smartphones ?

HZM : En premier lieu, je dirai c'était pour mes recherches universitaires,
puisque à cette époque des enseignants nous donne des travaux à faire quand
on n'a pas un outil pour faire des recherches, il faut qu'on coure dans les cybers
et c'est très fatigant. Moi je n'avais pas un cyber à côté de chez moi donc je
devais faire plusieurs kilomètres pour trouver un cyber. Mais aujourd'hui avec
les smartphones tout ça c'est fini, je me connecte directement sur mes
smartphones sans me déplacer. Et en deuxième position c'est pour
communiquer avec ma famille et mes proches sur les réseaux sociaux comme
WhatsApp et Facebook. Et monsieur vous savez aujourd'hui il y a des
informations de la promotion qui passent que sur WhatsApp donc si on n'a pas
WhatsApp on peut même rater un examen.

IM : Est-ce que l'utilisation de votre téléphone a-t-elle provoqué un changement
dans votre vie ?

HZM : Oui bien sûr, ils ont provoqué un changement, puisque grâce à eux j'ai
découvert pleines de choses et j'ai amélioré mon niveau d'étude aussi en
utilisant les cours et les documents en ligne. Quand un professeur dispense un
cours que je n'ai pas compris je vais directement sur Internet pour faire des
recherches.

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre téléphone vous prend par jour ?

HZM : Parfois toute la journée je dirai. Moi j'utilise trop les réseaux sociaux vraiment, donc je dirai par jours, j'utilise mes smartphones plus de dix heures.

IM : Comment à évoluer votre manière de manipuler vos smartphones entre auparavant et aujourd'hui ?

HZM : Avant comme vous l'avez dit c'était le petit téléphone on ne peut se connecter avec, mais aujourd'hui avec les smartphones on peut faire des recherches et communiquer avec les gens donc ça a évolué. Je dirai même que ça a augmenté.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

HZM : Oui je préfère les androïdes, ils sont très pratiques et ils ont une grande autonomie que les iPhones (IOS). Aussi ici au Niger, les iPhones sont très chers, tu ne peux même pas avoir pour 50 000 FCFA (75 €) alors qu'avec ce prix tu peux avoir deux smartphones Android.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables smartphones, avec ou sans connexion Internet ?

HZM : Je fais des recherches universitaires, je télécharge des films, je me distrais, je communique avec mes proches, réviser les cours, parfois j'ai tous mes cours dans mon portable. En termes de recherches, je télécharge des cours et des documents en ligne. Je partage des informations aussi avec les camarades et je rédige mes exposés sur mon smartphone. Et enfin j'utilise les réseaux sociaux WhatsApp et Facebook pour communiquer avec les amis et la famille.

IM : Pouvez-vous rester une journée sans vous connecter à Internet ?

266 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

HZM : Si puisque à chaque semaine plus précisément le vendredi il faut que je mette du crédit 1000 FCFA (1,52 €), même maintenant je n'ai pas de connexion (Internet) j'ai mis 1000 FCFA et j'ai tout bouffé et il faut le vendredi pour que je recharge car je ne peux pas activer maintenant le forfait. En fait j'active tous les vendredis car le vendredi il y a des bonus quand vous activez votre forfait.

IM : Quand vous finissez votre forfait Internet avant le vendredi comment vous faites ?

HZM : Je fais des SMS ordinaires sans connexion pour avoir des informations.

IM : Discutez-vous avec des amis ou des proches qui sont à l'étranger à travers des applications telles que WhatsApp, Snapchat, Facebook, etc. ?

HZM : Oui j'ai des amies qui sont partout ici au Niger, Algérie, Libye, Côte d'Ivoire, France et aux États-Unis et on échange uniquement sur WhatsApp et Facebook.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

HZM : C'est essentiellement WhatsApp et Facebook et parfois les SMS simples. Mais celui que j'utilise beaucoup c'est WhatsApp vraiment parce que tout le monde l'a aujourd'hui.

IM : En tant qu'étudiante en Linguistique et communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos téléphones smartphones ?

HZM : Non je n'ai pas suivi de formation. Mais une fois que j'ai acheté les smartphones j'ai commencé à m'entraîner avec les amis, des fois je les gâte mais par curiosité j'ai appris tout.

IM : Vos études vous ont aidé à apprendre comment utiliser un smartphone ou bien c'est juste de la curiosité ?

HZM : oui d'une part elles ont contribué, et je me débrouille aussi. Avant d'être étudiante j'avais déjà un smartphone.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones mobiles connectés à internet ?

HZM : Oui bien sûr, surtout les crédits pour activer les forfaits. C'est ça le problème que je rencontre, je fais beaucoup de recherches sur Internet et ça bouffe des mégaoctets c'est pour ça que finisse vite même je crois. Et quand ça finit je n'ai pas tout le temps d'argent pour renouveler mon forfait. Il y a aussi le réseau qui n'est pas stable comme vous le savez au Niger ; il y a des endroits dans lesquels vous ne pouvez même pas capter le réseau tellement il est mauvais.

IM : Qu'est-ce-que vous aimeriez faire avec votre téléphone mais que vous n'arriveriez pas à faire faute de moyens ?

HZM : Vraiment je dirai les recherches, c'est très important. Par exemple le Professeur Diallo nous a donné juste le plan de son cours et c'est à nous de faire les recherches. Il a juste expliqué un tout petit peu, il nous a donné des bibliographies, des noms des auteurs et c'est à nous de faire le reste. Mais tout ça on ne peut pas les faire car ça demande beaucoup d'argent et on n'a pas ses moyens vraiment. Donc si on peut avoir une connexion wifi à l'université ça allait nous faciliter beaucoup la tâche sinon on ne s'en sortira pas vraiment. Moi actuellement j'ai des recherches à faire mais comme je n'ai pas de forfaits je ne peux pas les faire je dois attendre jusqu'à vendredi pour acheter des forfaits.

268 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de vos deux téléphones mobiles ?

HZM : Pour moi le premier avantage je communique, j'ai les nouvelles à chaque fois de ma famille et aussi des amies, peut être des amis qu'on s'est séparé depuis la troisième ou la seconde. Et aussi j'étudie bien avec les téléphones. Même la fois passée l'enseignant nous a donné une liste des livres à lire pendant les vacances, moi je n'ai pas acheté ces livres j'ai juste fait des recherches sur Internet donc c'est un grand avantage vraiment.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

HZM : Oui parfois je regarde la météo sur mon portable.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

HZM : Non pas du tout je l'ai déjà dit au début, la connexion Internet coûte trop cher, le réseau n'est pas bon et en plus les opérateurs de la téléphonie volent nos mégaoctets et nos crédits. Donc je ne suis pas du tout contente avec les forfaits et le réseau. Mais est-ce qu'on a d'autres choix ? non je ne crois pas. Certains trouvent les forfaits adaptés mais sauf que nous nous sommes des étudiants on n'est pas de commerçants, on n'a pas d'argent donc c'est très cher pour nous et ça limite vraiment notre apprentissage. Je me rappelle un jour j'ai mis 800 FCFA (1,22 €) j'ai fait un appel Airtel vers Airtel j'ai fait seulement trois minutes et on me dit que mes unités sont finies vous voyez le vol ?

IM : Justement sur la cherté de la connexion Internet, quand vous activez vos forfaits est-ce que ça vous permet de faire vos recherches ?

HZM : Non pas du tout, rien que le vendredi dernier j'ai mis 1000f (1,52 €) maintenant je n'ai plus de mégaoctets, donc je suis obligé d'attendre le vendredi pour activer mon forfait. Et pourtant j'ai des recherches à faire actuellement. Vous voyez comment on souffre ?

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs des forfaits mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

HZM : Oui je suis entièrement d'accord avec ça. C'est une très bonne idée. Vous savez le problème au Niger, ce que non seulement les forfaits sont chers mais aussi les mégaoctets finissent vite comme du vent.

IM : Certains opérateurs de la téléphonie ont installé des wifi gratuits dans les espaces publics, vous vous préféreriez aller dans ces espaces pour vous connecter ou bien vous préféreriez vous restez à la maison pour utiliser vos forfaits téléphoniques ?

HZM : Moi je crois que mon portable a un souci, il ne capte pas les wifi donc même si je me déplace je ne pourrais pas me connecter au wifi, donc je reste chez moi pour utiliser mon forfait.

IM : Et si votre téléphone portable captait le wifi est-ce que vous seriez allée dans ces espaces ?

HZM : Oui bien sûr j'y serai allée

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

HZM : Je peux dire 10 000 FCFA (15 €) par mois rien que pour le forfait Internet sans compter le forfait des appels et SMS normaux.

IM : Comment voyez-vous la connexion Internet au Niger ?

HZM : Pour ça chacun à sa réponse, mais pour moi je peux dire que c'est un peu bon, parfois quand on se connecte avec certain opérateur (comme Moov) il y a un problème de réseau mais avec les autres (Airtel et Orange) ça va vite. Il

270 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

faut qu'on apporte du changement, car la connexion Internet coûte trop cher au Niger.

IM : Que pensez-vous du numérique au Niger par rapport à la sous-région africaine ?

HZM : On doit revoir les choses au Niger vraiment, nous sommes trop en retard par rapport aux autres pays et que l'État et les opérateurs de la téléphonie doivent trouver des solutions pour mettre notre pays au diapason des autres pays de la sous-région.

IM : Selon vous quelles sont les solutions que l'on peut adapter au Niger pour qu'on puisse avoir un bon réseau de communication au Niger et se « mettre au diapason » comme vous dites ?

HZM : Dans un premier temps il faut que les opérateurs téléphoniques diminuent le coût, le réseau doit être bon. Même les simples SMS souvent on n'arrive pas à envoyer ici dans la capitale à cause du réseau, alors imaginez les gens qui vivent dans les villages ?

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

HZM : Non, j'ai tout dit je crois.

2.20 Interview avec Etu-25

Date : 10/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 38 :55 mn

Note : l'étudiante a été très coopérative et a répondu toutes les questions. Elle fait partie des étudiants qui ont été recrutés par l'équipe de recherche.

IM : pourriez-vous vous présenter avant de commencer ?

NM : Je m'appelle Nana M., étudiante en première année Communication à l'université Abdou Moumouni de Niamey. J'ai 21 ans.

IM : Combien de téléphone mobile disposez-vous ?

NM : J'ai un seul téléphone mobile smartphone.

IM : Et votre téléphone mobile a combien de carte SIM ?

NM : Il a deux SIM.

IM : Et pourquoi vous utilisez un téléphone mobile à deux SIM au lieu d'une seule ?

NM : Parce que des fois si l'autre réseau a un problème de connexion (Internet) ou de réseau, je peux faire mes appels avec la deuxième SIM (deuxième réseau), c'est pourquoi je fais l'usage de deux cartes SIM.

IM : Avez-vous un ordinateur ?

272 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

NM : Oui j'ai un ordinateur portable.

IM : Quel rôle occupe votre téléphone mobile smartphone ?

NM : Avec mon smartphone, je me connecte sur Internet pour avoir des nouvelles de mes proches qui sont loin de moi, et aussi ça me permet de me connecter avec ma famille.

IM : Est-ce que l'usage de votre smartphone a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

NM : Oui si je peux le dire dans la mesure où avec mon smartphone je n'ai pas besoin de me déplacer pour faire certains besoins. Par exemple, sur un même endroit j'appelle ou bien je fais des recherches sans pour autant me déplacer.

IM : A-t-il modifié votre rapport avec vos proches ?

NM : Oui il a modifié mon rapport avec mes proches parce qu'avec mon téléphone smartphone, je me connecte avec des amis ou des camarades qui sont à l'extérieur via WhatsApp. Donc c'est comme si je suis avec eux à travers l'appel vidéo ou bien des messages vocaux.

IM : Avez-vous une idée de temps que l'usage de votre téléphone vous prend dans une journée ?

NM : Oui je dirai plus de cinq heures comme ça par jour.

IM : Qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre smartphone ?

NM : C'est le fait d'avoir des informations à temps réels sans pour autant prendre du temps. Et en plus ça me permet aussi de savoir ce qui se passe dans le monde entier. Mais aussi en tant qu'étudiante, l'utilisation d'Internet est

indispensable pour moi pour mes recherches. Et en dernière position les réseaux sociaux WhatsApp et Facebook.

IM : Comment à évoluer votre manière de manipuler un smartphone entre vos débuts et aujourd'hui ?

NM : Oui au début je n'arrivais pas à le manipuler très bien. Même pour me connecter sur Internet c'était tout un problème, mais maintenant que je me suis habituée à faire cela, c'est devenu plus pratique et j'arrive à faire des recherches sans faire recours à d'autres personnes.

IM : En tant qu'étudiante en communication, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ?

NM : Non je n'ai pas suivi de formation parce que avec les smartphones, tu rentres tout est écrit, ça va te permettre de voir là où tu peux rentrer et là où si tu rentres ça va gêner ton téléphone. Donc si la personne sait lire c'est facile. Au début je faisais recours auprès de mes voisins parce que moi je ne le maîtrisais pas, je ne savais pas comment créer un compte Google et Facebook ou ouvrir WhatsApp. Mais aujourd'hui tout ça est derrière moi, je maîtrise parfaitement l'usage des smartphones.

IM : Avez-vous un modèle ou une marque préférée des téléphones mobiles ?

NM : Oui bien sûr je préfère les iPhones mais ils sont très chers je ne peux pas les acheter donc j'utilise les Android à la place en fait.

IM : Quelles sont les choses concrètes ou fondamentales que vous faites avec votre smartphone et votre ordinateur ?

NM : D'abord avec l'ordinateur, je rédige mes exposés et mes devoirs de maisons. C'est tout ce que je fais avec le PC. Après, avec mon smartphone je me connecte sur Internet pour faire des recherches universitaires. Je fais de

274 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

téléchargements des cours et des documents PDF en ligne et j'utilise les réseaux sociaux comme WhatsApp et Facebook pour échanger avec mes amies et camarades de la fac. Sur Facebook aussi je fais des recherches parfois.

IM : En tant qu'étudiante en communication, pourriez-vous rester une seule journée sans vous connecter ?

NM : Non je ne peux pas rester une seule journée sans me connecter sur Internet, parce que c'est là où j'accède à beaucoup d'informations sans me déplacer aussi c'est dans notre groupe WhatsApp de département que le délégué nous passe des informations, si où on doit prendre cours ou non. C'est pour cela je ne peux pas faire une journée sans me connecter sur Internet sinon je peux rater une évaluation même.

IM : Discutez-vous avec des amis ou des proches qui sont à l'étranger à travers des applications telles que WhatsApp, Snapchat, Facebook, etc. ?

NM : Oui bien sûr, j'ai des amies qui sont dans les autres régions du Niger et j'en ai aussi celles qui sont dans les pays étrangers comme la France et la Belgique. Et c'est uniquement sur WhatsApp et Facebook qu'on échange.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

NM : C'est WhatsApp et Facebook vraiment que j'utilise généralement pour mes communications. J'utilise aussi les SMS simples parfois.

IM : En tant qu'étudiant en communication, est-ce que l'utilisation du téléphone mobile a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

NM : Oui ça améliore un peu mes performances et mes connaissances à l'université. Prenons un exemple, moi qui sais manipuler un smartphone euh je

pense que c'est facile aussi de faire des recherches avec un ordinateur portable, genre si on m'engage en tant que stagiaire dans une entreprise pour travailler je serai apte. Coté formation aussi, avant je partais dans les cybers pour me connecter sur Internet et faire des recherches sur un cours, mais aujourd'hui je fais mes recherches à partir de chez moi sans me déplacer. Et avant c'était au cyber aussi qu'on rédigeait nos exposés mais aujourd'hui je rédige mes cours sur mon smartphone ou sur mon ordinateur portable. Avec les smartphones parfois on n'a même pas besoin des ouvrages de la bibliothèque, on a accès aux ouvrages et articles en ligne gratuitement.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

NM : Le problème c'est vraiment la connexion (Internet) qui nous bloquent ici à l'université. Des fois avec la connexion (Internet) même si on a des travaux à faire avec les camarades si la connexion (Internet) est mauvaise on ne peut pas les faire, et ça nous retarde aussi dans les rendus qu'on a. Souvent tu as envie de télécharger des cours mais tu n'y arrives pas à cause de la connexion qui déconne en fait. Donc il faut que les opérateurs revoient leurs réseaux vraiment.

IM : Donc pour vous les seules difficultés que vous rencontrez c'est surtout la connexion Internet qui est mauvaise ?

NM : Oui bien sûr et la cherté des forfaits téléphoniques. Les forfaits sont très chers et les mégaoctets finissent très vite aussi parce que des fois on n'a pas d'argent pour prendre les forfaits adéquats. Avec un forfait de 100 FCFA (0,76 €) ça ne peut même pas te faire deux heures si tu fais des recherches.

IM : Qu'est-ce-que vous aimeriez faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute de moyens financiers ou techniques ?

NM : Moi j'aimerais avoir vraiment une bonne connexion (internet) et un forfait qui n'est pas cher, car souvent on a envie de faire des recherches mais la connexion est très mauvaise et le forfait coûte cher aussi. Donc on veut avoir

276 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

un forfait moins cher avec la bonne connexion qui va avec. Mais ce qu'on aime plus c'est surtout avoir une connexion wifi à l'université à la disposition des étudiants. Ce n'est pas normal que dans la plus grande université du Niger il n'y ait pas de wifi.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de votre téléphone mobile ?

NM : Euh... les avantages ils sont vraiment énormes. On peut citer la rapidité, c'est aussi efficace parce euh... euh... pour faire tes besoins si tu appelles quelqu'un pour te rendre service, il peut te le faire sans que tu te déplaces. Ça permet aussi d'avoir des nouvelles de nos proches qui ne sont pas avec nous. J'ai parlé des avantages liés aux recherches universitaires, on a accès à toutes sortes d'informations aujourd'hui sur Internet via notre smartphone sans aller à la bibliothèque et au cyber. Et les appels WhatsApp ont changé la communication aujourd'hui, presque tout le monde a WhatsApp au Niger donc ça facilité les échanges entre les gens.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone mobile ?

NM : Non pas du tout.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

NM : Bon ça répond un peu à mes besoins. Par exemple si tu fais un forfait Internet de 500 FCFA (0,76 €) et que tu ne fais d'appel WhatsApp ou Facebook ça peut durer quelques jours en fait. Mais si tu passes des appels WhatsApp ou faire des recherches sur Internet, là les mégaoctets ne durent que deux jours maximum. Et pour nous les étudiants on est obligé de se connecter sur Internet pour faire des recherches, c'est la raison pour laquelle nos forfaits Internet finissent très vite. Mais je trouve les forfaits très chers aussi pour nous les étudiants.

IM : Pour vous les forfaits téléphoniques sont très chers alors vous préféreriez qu'on garde les mêmes forfaits et augmenter le nombre de débit ou de mégaoctets ?

NM : Moi personnellement, je crois qu'ils ont fait beaucoup de choses, parce qu'avec 100 FCFA (0,76 €) la personne peut avoir jusqu'à 12 mégaoctets, s'ils peuvent garder ça ainsi et augmenter la connexion Internet ça serait mieux.

IM : Certains opérateurs de la téléphonie ont installé une connexion wifi dans les espaces publics pour que les gens se connectent gratuitement, vous en tant qu'étudiante, préféreriez-vous cela ou bien les forfaits téléphoniques payants ?

NM : Moi vraiment je préfère les forfaits téléphoniques, parce que même le déplacement pour aller dans ces lieux c'est tout un problème, le temps de prendre taxi pour aller revenir ça coûte cher aussi. Et donc je préfère rester à la maison et utiliser cet argent pour activer les forfaits Internet.

IM : Certains étudiants y vont pour télécharger des cours et vidéos ou faire des mises à jour qui consomment énormément des mégaoctets, vous vous ne voyez pas l'utilité d'y aller ?

NM : Oui c'est très utile d'y aller, mais le problème c'est le fait de se déplacer, c'est pour cela de préférence moi euh je reste à la maison pour me connecter. Mais je ne sais pas dans l'avenir si je peux aller là-bas pour faire des recherches. Parce que dans la vie il faut toujours tenter voir.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

NM : Oui je dirai plus 5000 FCFA (7,50 €) par mois.

278 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Que pensez-vous des réseaux de télécommunications au Niger ? Que doivent faire les opérateurs de la téléphonie pour avoir une bonne connexion Internet au Niger ?

NM : Je crois qu'on est en retard par rapport aux autres pays de la sous-région en termes de connexion Internet. Et la solution doit passer une réduction des coûts de communication et l'amélioration du réseau. C'est mon avis

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

NM : Non, merci

2.21 Interview avec Etu-26

Entretien avec Rakia Idrissa

Date : 24/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 1 heure minutes

Type d'entretien : audio-visuel

IM : Bonjour Rakia pourriez-vous vous présenter ?

RI : Euh... je me présente au nom de Rakia I., étudiante troisième année de communication et stratégies commerciale à la ESCAE (école privée de communication) et deuxième année de droit à l'université Abdou Moumouni de Niamey. J'ai 23 ans.

IM : Combien d'appareils de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

RI : Je dispose de deux téléphones portables smartphones et d'un ordinateur portable.

IM : Pourquoi utilisez-vous deux téléphones mobiles au lieu d'un seul ?

RI : Bah j'utilise deux téléphones portables car j'ai trois SIM, et aussi le premier appareil n'a pas trop d'autonomie, donc tu vois il fallait en avoir un deuxième comme ça même si le premier se décharge je le remplace avec le deuxième.

IM : Moi je pensais que c'était pour jouer sur les coûts de la communication ou pour la connexion Internet, vu que ça coûte trop cher ?

280 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RI : Oui d'une part, mais moi je me connecte sur (Internet) avec un seul appareil donc l'autre je ne l'utilise pas pour la connexion (Internet), et si je l'utilise c'est quand je suis dans un endroit où il y a la connexion wifi gratuite.

IM : Quel rôle occupe vos appareils de communication dans votre vie ?

RI : Ils jouent un rôle important dans ma vie, c'est avec ça je travaille, c'est avec ça aussi que genre... euh je travaille bon !!! je fais tout avec. J'utilise aussi l'ordinateur que les smartphones. Je suis en stage actuellement et au boulot j'utilise beaucoup plus le PC (ordinateur portable).

IM : Est-ce que les téléphones mobiles que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie ?

RI : Oui beaucoup de changement, surtout que je suis trop accro à mon appareil. À cause de mon appareil souvent je n'ai même pas le temps à accorder à mes proches qui sont à côté de moi tu vois !! même si je suis avec la famille et qu'on cause je participe moins puisque je suis tout le temps sur mon téléphone portable. Et c'est avec mes smartphones je fais mes recherches à la fac et c'est sur ça je vais sur les réseaux sociaux.

IM : Ont-ils modifié votre rapport avec vos proches ? Est-ce qu'ils ont amélioré vos relations avec vos proches ou les ont détériorés ?

RI : Non ça n'a pas amélioré mes relations avec mes proches vraiment, ça a juste amélioré mes relations avec ceux qui sont loin de moi et ça à créer une distance entre mes proches et moi, qui vivent avec moi ici à Niamey. Voilà

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones mobiles vous prend par jour ?

RI : Beaucoup de temps vraiment, la majeure partie de mon temps je le consacre à mes appareils quoi. Donc je dirai par jours plus de dix heures.

IM : Utilisez-vous aussi votre ordinateur avec la même intensité que vos smartphones ?

RI : Non je travaille beaucoup plus avec mes smartphones qu'avec mon PC.

IM : C'est beaucoup d'heure d'usage et qu'est-ce qui vous incite à utiliser ces appareils de communications tout le temps ?

RI : D'abord mon travail, en plus je l'utilise pour me former, informer les gens, échanger avec les gens. Et les réseaux sociaux aussi qui me poussent à rester connectée tout le temps.

IM : En tant qu'étudiante en droit privé, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ? Ou bien ce sont vos compétences universitaires qui vous ont permis de faciliter la compréhension d'un smartphone ?

RI : Non ni l'un ni l'autre, je me suis lancée toute seule. Mais au tout début il y avait mon petit frère qui m'assistait tu vois, mais ça n'a pas duré, mais je dirai c'est ma curiosité qui m'a aidé à comprendre les choses. Mais mon ordinateur oui ça je ne maîtrise pas bien et donc je demande souvent de l'aide pour ça. Je demande régulièrement de l'aide dans l'usage de l'ordinateur car il est un peu compliqué en fait.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

RI : Moi j'utilise les androïdes seulement, car ils ont une grande d'autonomie et moins chers.

IM : Et pourquoi vous n'utilisez pas les iPhones ?

282 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RI : Pour moi ils sont très compliqués à utiliser c'est pour ça j'ai laissé tomber. En plus je me dis que ça ne colle pas à la réalité des Africains, je me dis c'est un truc typiquement européen.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable, avec ou sans connexion Internet ?

RI : Je me connecte sur les réseaux sociaux notamment WhatsApp et Facebook, je fais des appels, on m'appelle, tu vois, j'écoute de la musique, je regarde de la vidéo et pleines d'autres choses. Avec mon ordinateur je rédige mes rapports de stage, mes exposés de la fac. Mais les recherches universitaires je les fais avec mes smartphones ils sont plus pratiques que le PC. Je télécharge des cours en ligne et je regarde des vidéos sur YouTube aussi.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

RI : Oui mais difficilement, mais quand je suis trop occupée ou si je suis dans une zone qui n'a pas de connexion (Internet), mais juste une journée pas plus. Je suis trop accro au téléphone mobile en fait, surtout aux réseaux sociaux.

IM : Discutez-vous avec des amis ou des proches qui sont à l'étranger à travers des applications telles que WhatsApp, Snapchat, Facebook, etc. ?

RI : Oui beaucoup même. J'ai des amis partout sur tous les quatre continents, Afrique, Europe, Amérique et Asie. Et c'est sur WhatsApp et Facebook qu'on échange uniquement.

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ?

RI : Bon j'utilise uniquement WhatsApp et Facebook et Twitter aussi. Parfois j'utilise les SMS mais rarement.

IM : En tant qu'étudiante en droit privé, est-ce que l'utilisation du téléphone mobile a amélioré votre performance dans votre activité universitaire ?

RI : Oui ça a vraiment amélioré mes connaissances et mon savoir dans tous les domaines. Ils me servent à beaucoup de choses. Par exemple avec mes smartphones je peux échanger à distance avec mes collègues avec mes smartphones je peux effectuer des travaux et les envoyer par e-mail... et avec mon appareil aussi je peux faire des recherches sur le plan professionnel, je peux faire beaucoup de choses tu vois. Je t'ai déjà dit que c'est sur ça que je travaille tout le temps : la rédaction de mon rapport de stage et l'accès à des informations et des cours de droit et communication en ligne. Tout ça ce sont des améliorations considérables. Avec les smartphones je ne pars plus à la bibliothèque par exemple je fais mes recherches sur Internet en téléchargeant des ouvrages en ligne. Des fois quand je travaille je me retrouve bloquée dans mon travail, et je me connecte facilement sur Google et faire une petite recherche et continuer le travail.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones mobiles connectés à Internet ?

RI : Au niveau de la manipulation je dirai non, mais au niveau de la connexion (Internet) je dirai oui car je travaille essentiellement avec la connexion Internet. Souvent j'ai un mail à envoyer urgemment mais il n'y a pas la connexion (Internet) donc ça me bloque. C'est une difficulté, toutes mes difficultés tournent autour de la connexion (Internet) vraiment. La connexion est mauvaise au Niger elle n'est jamais stable.

IM : Qu'est-ce-que vous aimeriez faire avec vos téléphones mobiles mais que vous n'arriveriez pas à faire faute de moyens financiers ou techniques ?

RI : C'est vraiment deux choses que j'aimerais avoir : c'est avoir une bonne connexion (Internet) et à moindre coût vraiment. Donc une bonne couverture du réseau pour qu'on puisse se connecter partout et les forfaits qu'il faut réduire car ils sont très chers et au-dessus de nos moyens nous les étudiants. Donc

284 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

tout mon problème ça tourne autour de la connexion. Parce que même pour pouvoir faire des appels vidéos avec des amis qui sont à l'étranger il faut une très bonne connexion (Internet) tu vois, mais je n'arrive pas à le faire, car la connexion ne me le permet pas. La connexion n'est pas bonne est trop coûteuse.

IM : Quels sont les avantages que vous tirez de vos téléphones mobiles et de votre ordinateur portable ?

RI : Ça me rapproche des personnes qui sont loin de moi via les réseaux sociaux et ça me permet de faire aussi mes travaux à distance. Et ça me permet de m'améliorer dans mes études en utilisant les ressources en ligne : les cours, les documents, les vidéos, les tutoriels, etc. L'ordinateur comme je l'ai dit c'est juste pour la rédaction que je l'utilise, je fais tout avec mes smartphones.

IM : Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

RI : Non pas vraiment.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ?

RI : Bah je dirai plus ou moins ça répond à mes besoins. J'arrive à faire l'essentiel au moins avec cette mauvaise connexion (Internet) et les prix élevés des forfaits Internet.

IM : Certains veulent qu'on garde les tarifs des forfaits mais rajouter le nombre de mégaoctet, qu'en pensez-vous ?

RI : Oui c'est une très bonne idée mais je ne pense qu'ils vont faire ça.

IM : Certains opérateurs de la téléphonie ont installé une connexion wifi dans les espaces publics pour que les gens se connectent gratuitement, vous en tant qu'étudiante, préférez-vous cela ou bien les forfaits téléphoniques payants ?

RI : Oui c'est une très bonne idée mais c'est loin de chez moi et du coup je ne pourrais pas me déplacer spécialement pour ça. Si par occasion je me retrouve dans ce lieu je me connecte. Il m'arrive souvent quand je suis dans ces lieux par hasard me connecter à faire des mises à jour par exemple.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

RI : Je n'ai pas un budget précis, mais j'active mon forfait par semaine et le mois ça peut aller jusqu'à 10 000 FCFA (15 €).

IM : Avez-vous voyagé dans un pays de la sous-région ?

RI : Oui j'étais à Dakar (Sénégal) et Ouagadougou (Burkina Faso) récemment.

IM : Comment voyez-vous l'accès à la connexion Internet au Niger par rapport aux autres pays de la sous-région ou le Sénégal que vous avez visité ?

RI : Quand j'étais à Dakar, la connexion (Internet) est moins chère et bonne aussi par rapport au Niger, mais contrairement au Burkina elle est très chère plus qu'au Niger, donc je dirai au Niger ça va par rapport à Ouaga. Mais ça nous reste beaucoup de choses à améliorer d'une manière générale.

IM : Et selon vous quelles sont les solutions que l'on peut envisager pour avoir une bonne connexion Internet au Niger par rapport à ces pays de la sous-région ?

RI : Tout ce que je dirai c'est de voir avec les opérateurs de la téléphonie, parce que leur connexion coûte trop cher vraiment.

286 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Du coup réduire le coût des forfaits Internet ?

RI : Oui réduire le coût, après revoir leur réseau (Internet), parce que chez moi dans mon quartier je ne peux pas avoir la connexion Internet il faut que je sorte pour avoir le réseau. Même à Niamey qui est la capitale il y a des zones où la connexion (Internet) est vraiment très faible. Donc il faut améliorer la couverture du réseau.

IM : Que pensez-vous du numérique au Niger ?

RI : Je dirai ça va un peu surtout à Niamey, mais à l'intérieur du Niger c'est beaucoup plus complexe, la connexion (Internet) est très mauvaise tu vois. C'est juste à Niamey ça va vraiment.

IM : Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

RI : Non, merci j'ai tout dit.

2.22 Interview avec Etu-27, Etu-28 et Etu-29

Date : 31/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Dan Dicko Dan Koulodo de Maradi

Durée : 2 heures 25 minutes

IM : Pourriez-vous vous présenter ?

Je me présente Ali I., étudiant en troisième année de licence électromécanique à l'IUT de Maradi. J'ai 24 ans

Je me présente Sani G., étudiant à la faculté des sciences et technologies, troisième année de licence des énergies renouvelables. J'ai 23 ans

Moi c'est Manzo I. H., étudiant en troisième année de licence droit public fondamental. J'ai 25 ans

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

AI : J'utilise principalement le smartphone et mon ordinateur portable. Des fois j'utilise aussi ma tablette mais rarement.

SG : Les appareils que j'utilise c'est d'abord un petit téléphone portable « Tecno » (non smartphone) et une tablette Samsung que j'utilise comme ordinateur.

MI : Moi j'utilise un ordinateur portable et un smartphone.

IM : Vos téléphones mobiles ont combien de SIM ? et s'ils en ont deux alors pourquoi ?

288 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

AI : Moi mon portable à deux cartes SIM

SG : Mon smartphone aussi à deux SIM pour le besoin des appels.

MI : Mon téléphone portable c'est un appareil à deux SIM

IM : **Pourquoi utiliser un téléphone portable qui à deux cartes SIM au lieu d'un ?**

AI : Parce que les raisons ne sont pas identiques. Il y a des avantages côté de chaque réseau, donc pour profiter de ces avantages mieux vaut avoir un téléphone capable de prendre au moins deux cartes SIM pour jouer sur les forfaits téléphoniques.

SG : Bon j'utilise deux SIM pour les besoins des appels et les messageries sur les réseaux sociaux. Maintenant, la tablette je l'utilise pour la connexion (Internet) et mes travaux universitaires aussi.

MI : D'abord, la raison qui m'a poussé à opérer ce choix c'est euh...parce que j'ai du mal à utiliser et transporter deux téléphones portables. La seconde raison, c'est pour jouer sur les prix des forfaits qui sont chers quand vous appelez quelqu'un qui n'a pas le même réseau téléphonique que vous.

IM : **Est-ce que le téléphone mobile, l'ordinateur et tablette que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie ?**

SG : Bon avec le téléphone portable, c'est vraiment l'accès à l'Internet, y a eu une grande évolution par rapport à l'accès à Internet. Parce que de 2013 à aujourd'hui (2018) on constate avec l'évolution des applications, la rapidité avec laquelle on accède en tout cas aux sites sur lesquels on s'intéresse ; vraiment y a beaucoup d'évolution euh vraiment en plus de l'accès à Internet, il faut voir d'autre possibilité de distraction. Par exemple, avec ma tablette je fais beaucoup de jeu avec les applications mobiles telles que Playstation, vidéo, dont on a aujourd'hui la possibilité d'avoir les mêmes applications sur les smartphones. Vraiment aujourd'hui avec les smartphones on arrive à tout faire. Donc je fais presque la même chose avec ma tablette et mon smartphone.

AI : Oui effectivement. Pas un seul changement, mais des changements je dirai même. Parce que d'abord ça me permet de rester connecter à Internet et de rester à jour en fonction des évolutions de la technologie. Mais quand même pendant mon temps libre je fais un peu d'informatique, du coup j'ai besoin de m'informer sur les derniers systèmes d'exploitation et les dernières failles de sécurité et derniers protocole de réseau, en gros être informé sur l'informatique en général. Aussi je fais des recherches. Il m'arrive d'utiliser mon smartphone parce que c'est beaucoup plus portable que l'ordinateur portable. Et le smartphone est beaucoup plus pratique qu'un ordinateur que tu peux utiliser partout et facile à transporter. Donc vraiment c'est ça que ça a changé dans ma vie, ça m'a donné encore un accès dirai-je à l'information en temps réel.

MI : Bon des changements, d'abord que le smartphone a joué un rôle important dans ma vie. Avant l'arrivée des smartphones on avait des difficultés à nous connecter sur Internet pour s'informer et faire des recherches car les ordinateurs étaient inaccessibles aussi, mais aujourd'hui avec les smartphones on a la possibilité d'être informé en temps réel. Parce que tantôt on est confronté à des problèmes de coupures généralement qui compliquent aussi la recharge de nos smartphones. Le second changement c'est qu'aujourd'hui avec les smartphones, personnellement j'utilise l'ordinateur que pour regarder un film vraiment parce que même la saisie moi je la fais avec mon smartphone. Donc pratiquement tout ce que je fais c'est sur le smartphone, l'ordinateur j'utilise très rarement. L'ordinateur est plus pratique pour la saisie mais moi je préfère utiliser mon smartphone que l'ordinateur car c'est plus pratique.

IM : **Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos téléphones (l'ordinateur ou tablette) vous prend par jours ?**

AI : En tous cas ça dépend de la disponibilité, souvent moi ça peut même dépasser les trois heures par jours. Parfois la nuit je peux me connecter de zéro heure jusqu'à trois heures du matin. Donc ça dépend de ma disponibilité. Je dirai même plus de cinq heures de temps par jour.

SG : Moi je dirai plus de trois heures par jours. Je me connecte dès que j'en ai besoin en fait pour faire des recherches ou me connecter sur les réseaux sociaux.

290 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : Bon moi je n'ai pas l'heure précise, mais je dirai que ça tourne autour de trois heures par jour.

IM : **Du coup qu'est-ce qui vous pousse à y utiliser pendant de longues heures ?**

AI : Bon euh... vraiment la motivation c'est un peu le besoin personnel, la satisfaction que j'éprouve. D'abord la tablette au lieu de smartphone par rapport à la dimension de l'écran, comme je l'ai dit je m'intéresse aux jeux et autres, la dimension de l'écran est très déterminante. Donc c'est ça qui motive mon choix d'utiliser beaucoup les appareils là. Maintenant sur un autre plan, vraiment y a un peu cette possibilité qu'on a de rester en contact avec beaucoup du monde en même temps, presque tous les amis, tout son entourage, son environnement, les personnes avec lesquelles vous avez l'habitude d'échanger en permanence.

SG : D'abord ma première motivation c'est lié à la performance des smartphones et ordinateurs, surtout un smartphone, il est quand même presque comme un « ordinateur de poche » donc c'est comme un ordinateur portable vraiment. Et aussi les possibilités qu'il offre aujourd'hui avec tas d'applications que tu peux installer.

MI : En tous cas pour moi, je dirai que d'abord pour les besoins personnels : on se connecte tout le temps pour échanger avec les amis et proches. Euh... aussi aujourd'hui on nous donne que 50 % des cours à l'université donc c'est à nous d'aller chercher les autres 50 % sur Internet. Donc vous voyez on a l'obligation d'aller compléter les cours et mieux comprendre aussi ce que l'enseignant a expliqué. Parce que, imaginez dans un amphi de 500 étudiants vous ne pouvez pas tout entendre et comprendre donc vous êtes obligés d'aller faire des recherches sur Internet.

IM : **En tant qu'étudiant, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser vos smartphones, vos ordinateurs, vos tablettes ?**

AI : Non pas du tout. En étant étudiant je crois qu'on n'a pas besoin.

SG : Non pas vraiment je dirai, c'est vrai qu'au début il y a des choses qu'on ne comprenait pas donc on sollicite l'aide d'un ami.

MI : Je dirai non, je dirai aussi que nos études facilitent aussi la compréhension de ces appareils-là

IM : **Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile (Android, iPhone, etc.), l'ordinateur ou tablette ?**

AI : Moi j'utilise un téléphone Android. J'ai essayé d'utiliser un iPhone mais c'est compliqué les iPhones donc j'ai laissé pour garder mon Android

SG : Pareillement j'utilise aussi l'appareil Android.

MI : J'ai le même appareil Android aussi. Bon les appareils iPhones sont très chers aussi c'est pour ça que les gens ne les utilisent pas trop ici.

IM : Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec vos téléphones portables, vos ordinateurs et tablettes avec ou sans connexion Internet ?

SG : D'abord pour la tablette, je fais beaucoup de recherche sur Google en lien avec mon domaine de formation, avec d'autres informations d'actualités. En tous cas je passe plus de temps à chercher des informations sur Internet et aussi y a le maintien des échanges avec mes amis et proches à travers des réseaux sociaux. Donc rester connecter et utiliser des applications des jeux et autres. Donc principalement c'est l'utilisation que je fais de la tablette. Et pour le smartphone, je fais que des appels et SMS en fait.

292 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

AI : Bon avec le smartphone, je fais essentiellement des recherches et j'utilise les réseaux sociaux. Je fais aussi la saisie avec mon smartphone. Pour l'ordinateur portable, la chose la plus importante que je fais surtout c'est euh... l'installation des systèmes d'exploitation puisque je suis l'un des étudiants experts en exploitations de ces systèmes-là. Donc je m'en sers pour des raisons de maintenance, mais beaucoup plus grand, plus puissant et il y a un stockage plus élevé qu'un smartphone, donc ce stock-là me permet de stocker mes données et sauvegarder tout.

MI : Ça c'est comme l'a signifié mes camarades. Pour l'essentiel, moi ce que je fais avec mon ordinateur portable c'est regarder des films vraiment. Donc tout ce qui reste là comme : recherches, réseaux sociaux, saisie, informations d'actualités je les fais sur mon smartphone. Parfois je joue aussi avec mon smartphone. S'agissant de l'Internet, l'ordinateur portable a beaucoup plus de difficultés à capter le réseau que le smartphone. Donc ça fait que je préfère mon smartphone beaucoup plus que mon ordinateur.

IM : **Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?**

AI : Ah une très belle question, euh... je dirai que c'est pénible de rester tout une journée sans Internet mais je le fais souvent. Bon je le fais très rarement. Vous savez la connexion (Internet) est devenue comme une sorte d'addiction, de la drogue diraient l'autre.

SG : Oui vraiment avec toutes les occupations que j'ai vraiment il m'arrive de faire des jours, deux ou trois jours sans me connecter à Internet. Vraiment tout dépend de l'intensité de mes occupations.

MI : En tous cas, il m'arrive parfois de rester injoignable sur le téléphone mobile. J'ai l'habitude d'éteindre mon téléphone quand je suis occupé. Concernant la connexion Internet aussi, il m'arrive de faire un ou deux jours sans Internet.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques qui vous sont proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous suffiront-ils à bien mener vos activités universitaires ?

MI : Bon vraiment en termes de forfaits et de Mégaoctet je dirai qu'on n'est jamais comblé. On a toujours besoin de plus étant donné qu'avant y avait un réseau qui offrait un forfait de 500 mégaoctets au prix de 500 FCFA (0,76 €) maintenant il a ramené son forfait à 200 mégaoctets au même prix. Donc vraiment là ils ont réduit le nombre de mégaoctets tout en gardant le même prix, donc on est limité carrément nous autres qui prenons régulièrement des mégaoctets pour faire nos recherches.

SG : Euh...en tous cas je dirai qu'on a toujours besoin plus de mégaoctets. Surtout pour nous les étudiants, souvent tu as envie de faire de recherche mais par manque de mégaoctets tu ne peux pas. Donc je dirai aujourd'hui on a besoin d'Internet à un prix abordable pour les étudiants. Mais d'une manière générale ça va je dirai.

AI : Bon mes camarades ont déjà dit l'essentiel. Les forfaits téléphoniques sont insuffisants pour nous surtout pour nous les étudiants. Pour nous la connexion Internet est indispensable donc si les opérateurs de la téléphonie pourraient faire des offres spéciales pour les étudiants ça allait beaucoup nous aider à nous améliorer dans le cadre de nos études. Donc en gros, les forfaits répondent plus ou moins à nos attentes.

IM : En tant qu'étudiant, dans vos domaines respectifs, est-ce que l'utilisation du téléphone, de l'ordinateur ou tablette a amélioré votre performance dans votre activité professionnelle ou universitaire ?

MI : Oui personnellement euh...l'utilisation des smartphones m'a beaucoup aidé pour pouvoir comprendre les cours dispensés à la faculté. Après chercher des explications des vidéos pour mieux expliquer les cours, etc. le smartphone m'a aidé dans ce sens. Parfois, quand on nous donne des travaux de maison et autres, moi je les fais sur mon smartphone connecté à Internet. Et sans ce smartphone aujourd'hui j'aurais eu beaucoup de difficultés pour faire mes

294 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

recherches. Avant on partait dans les cybercafés qui sont souvent loin pour faire des recherches, mais aujourd'hui avec les smartphones tu fais tes recherches à partir de ton lit. Donc vraiment les smartphones et Internet ont beaucoup amélioré ma performance universitaire. Ils sont aujourd'hui vraiment indispensables pour nous étudiants.

AI : Oui sincèrement. Le fait même qu'on ait aujourd'hui accès à une quantité d'informations et de connaissances à notre portée est une amélioration de notre apprentissage. Par exemple, il y a aujourd'hui des applications mobiles qui vous apprennent même comment apprendre une langue étrangère comme l'anglais ou l'espagnol sans vous inscrire dans une faculté de lettre ou dans une école. Aussi enfin les réseaux sociaux qui nous permettent de rester en contact avec nos amis et proches et de savoir ce qui se passe dans les autres continents. Par exemple, on a des amis étudiants qui étudient dans les pays étrangers qui font la même formation que nous mais beaucoup plus développées qu'ici au Niger, parfois dès qu'ils font un cours là-bas ils nous les envoient soit par mail ou par WhatsApp.

SG : Oui ça a considérablement amélioré notre niveau d'étude. Aujourd'hui on a accès à tas de savoir en ligne gratuitement. On peut faire nos propres recherches (universitaires) sans avoir besoin de l'aide nos professeurs. Donc les smartphones et Internet ont complètement changé les choses aujourd'hui.

IM : **Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos téléphones mobiles connectés à Internet ?**

AI : Bon moi je n'ai pas de difficulté particulière avec mes appareils, le problème c'est surtout le réseau et la connexion Internet qui impactent nos activités

SG : Les difficultés comme l'a dit mon camarade, elles sont liées au réseau de communication et la connexion Internet. Les appareils eux n'ont pas de problème en fait.

MI : Les difficultés que je rencontre c'est surtout la mauvaise couverture de réseau vraiment. Sinon à part ça je n'ai pas d'autres soucis.

IM : **Qu'est-ce-que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone mais que vous n'arriveriez pas à faire faute des moyens ?**

SG : Bon franchement, vous savez aujourd'hui le besoin, ou l'utilisation est proportionnelle que le smartphone propose. C'est-à-dire on ne peut pas vouloir une option dont le smartphone ne propose pas. Maintenant quand on reste dans la limite des options, par exemple, il y a beaucoup de choses que j'aimerais faire comme vouloir regarder un film en ligne, un tutoriel sur YouTube mais je ne pourrais pas à cause de la connexion Internet. D'abord parce qu'elle est mauvaise mais aussi ceci nécessitera beaucoup de Mégaoctet (forfaits), peut-être quatre ou cinq gigas (Gigaoctet) de connexion (Internet).

En tout cas aujourd'hui le seul obstacle qui m'empêche de faire ce que je veux c'est surtout la connexion Internet et les mégas (Mégaoctet). Je suis sûr et certain que si vous interrogez tous les étudiants de cette université ils vous diront la même chose. Le frein à notre activité c'est donc les Mégas (Mégaoctet). Moi personnellement, avec ma tablette les Mégaoctets que j'arrive à activer couvrent le besoin, parfois même la semaine s'épuise sans que je n'utilise tous les Mégaoctets. J'utilise Niger Télécoms, pour 1000F (moins de 2 €) tu as droit à un Gigaoctet par semaine donc vous voyez...

AI : Euh... moi de mon point de vue je dirai mon seul obstacle c'est la connexion Internet. J'aimerais par exemple rester connecté 24 h sur 24 h mais je ne pourrais pas le faire car ça bouffe beaucoup de Mégaoctet. Donc je suis obligé tout le temps de me déconnecter de l'Internet dès que je finis mes recherches. Souvent aussi j'ai envie de télécharger des films et des vidéos sur Internet mais je n'arriverai pas à le faire faute de moyen financier. Pour télécharger un film sur Internet il vous faut minimum une connexion (Internet) de 10 000FCFA (15 €) et pour un étudiant dépenser cette somme dans la connexion (Internet) c'est quasiment impossible. Donc vraiment c'est la connexion, si on arrive à avoir une bonne connexion Internet à des prix abordables ça nous ferait beaucoup plaisir et ça nous aiderait aussi beaucoup dans nos activités universitaires.

AI : Bon pour ma part je dirai aussi la même chose. Souvent on a envie de faire des appels vidéos par exemple avec nos proches qui sont à l'étranger mais on n'arrive pas à les faire faute des moyens financiers mais aussi pour la mauvaise couverture du réseau. On aimerait aussi télécharger des documents sur Internet pour nous améliorer mais la connexion Internet déconne toujours.

IM : **Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos téléphones mobiles, de l'ordinateur ou tablette ?**

AI : Bon moi je dirai beaucoup des choses vraiment. D'abord, l'accès aux informations en temps réels, les recherches universitaires, le maintien des liens avec nos proches partout où ils sont à travers les réseaux sociaux.

SG : Vraiment les technologies de communication ont apporté beaucoup d'avantage pour nous les étudiants. Déjà la facilité de faire des recherches, le téléchargement des documents et des cours électroniques pour nous améliorer, vraiment beaucoup de chose quoi. Aussi les réseaux sociaux aujourd'hui nous permettent d'échanger avec nos amis, nos proches sans se déplacer comme auparavant, de garder le contact avec nos familles qui sont dans les pays étrangers par exemple. Aujourd'hui ces technologies nous ont permis aussi de savoir tout ce qui se passe dans le monde, il suffit juste de vous connecter sur votre téléphone et vous êtes informés de ce qui se passe dans l'autre bout du monde. Côté appel aussi, avant on faisait des appels normaux et ça coûtait trop cher, mais aujourd'hui on s'appelle avec WhatsApp pendant plus de cinq heures sans que cela vous coûte quelque chose avec votre Mégaoctet de 500 FCFA (0,76 €), alors que si vous appelez votre proche avec un appel normal sans WhatsApp avec le même prix de 500F (0,76 €) à peine vous faites 20 minutes.

MI : Ah vraiment les outils technologiques ont facilité beaucoup de chose aujourd'hui. L'essentiel a été dit par mes camarades, mais je pense que c'est l'évolution du monde. Aujourd'hui tout le monde utilise les réseaux sociaux, même les vieillards, vous allez au fin fond d'un village le plus reculé du Niger, vous allez voir des gens qui utilisent WhatsApp. Donc vraiment on tire beaucoup de leur avantage. Pour nous les étudiants c'est surtout les

recherches (universitaires), l'accès aux informations et l'amélioration de nos connaissances. Avant quand on avait pas compris un cours, on court à gauche et droite pour demander l'aide d'un ami ou d'un professeur pour mieux nous expliquer ce cours, mais aujourd'hui avec les smartphones et Internet on n'a pas besoin de tout ça, vous n'avez pas compris un cours, vous allez sur Internet et vous trouverez une multitude d'explications.

IM : Regardez-vous la météo sur vos appareils de communication ?

SG : Hum bon ! franchement je regarde la météo très rarement. Il y a des applications mobiles qui vous indiquent les températures qu'il fait aujourd'hui mais je regarde ça rarement.

AI : En tous cas initialement je ne le fais pas mais souvent je vois les températures sur mon smartphone je regarde et je passe sans prêter beaucoup d'attention en fait.

MI : Oui moi je regarde la météo avec mon smartphone avec l'assistant Google.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable, ordinateur et tablette ? c'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter ?

AI : Moi par mois je dirai à peu près 5000 à 6000 FCFA (8 €).

SG : Bon moi je dirai 5000 FCFA (7,5 €) par mois.

MI : Moi comme je joue beaucoup sur des applications mobiles, je mets beaucoup d'argent par mois, à peu près 8000 FCFA (12 €).

298 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ? et quels sont les réseaux sociaux que vous utilisez (SMS, appel normal, WhatsApp, Snapchat, Facebook, Skype) ?

AI : Moi j'utilise Facebook, WhatsApp et Skype. Mais je communique plus sur WhatsApp que tous les autres réseaux sociaux.

SG : Euh... Facebook, WhatsApp et Imo et mon application privilégiée c'est WhatsApp.

MI : J'utilise WhatsApp et Facebook seulement moi. Et généralement j'échange sur WhatsApp car c'est ce que tout le monde utilise aujourd'hui au Niger ; si vous regardez. Facebook, lui, est essentiellement utilisé par les étudiants et les personnes qui savent écrire le français.

IM : Quel regard faites-vous de la connexion Internet au Niger, d'une manière générale par rapport aux autres pays de la sous-région ?

SG : Vraiment je ne saurais faire une comparaison car je ne connais pas le réseau des autres pays. Mais en tout cas le réseau du Niger est mauvais vraiment, il y a des endroits où vous ne pouvez même pas capter le réseau à plus forte raison vous connecter sur Internet. Aussi la connexion est chère au Niger. Mais franchement de façon globale le plus souvent, moi je suis un peu satisfait. Ce que je peux déplorer aussi ce sont les pannes techniques, la cherté de la connexion, la mauvaise couverture du réseau. Les appels normaux ça va mais Internet c'est vraiment catastrophique. Donc il faut revoir le réseau de communication au Niger.

AI : Bon vraiment pour un pays tel que le nôtre, la connexion Internet je ne dirai pas qu'elle est fiable mais elle est un peu crédible. Le réseau Internet comme l'a dit mon camarade il est catastrophique vraiment, mais les appels eux ça va il n'y a pas trop de difficulté. Donc le problème c'est surtout la connexion je crois, la lenteur du réseau, des fois vous ne pouvez pas même ouvrir un message audio sur WhatsApp tellement la connexion Internet est mauvaise.

MI : Bon comme je l'ai dit tantôt, ce sont les petites interruptions souvent liées au réseau. Heureusement qu'il y a des logiciels intelligents, sinon avant moi je galérais à cause de ces petits problèmes puisque je lance un téléchargement vers 96 % la connexion bégue un peu, le réseau s'arrête et mon téléchargement revient à zéro et je n'avais aucun moyen de le reprendre. Vraiment j'avais trop souffert de ce genre de problème et jusque-là ça persiste mais avec des logiciels intelligents on arrive à garder notre téléchargement même si le réseau s'arrête. Donc il faut vraiment revoir le réseau

IM : Je suis arrivé au terme de mes questions, merci de m'avoir accordé votre temps. Bon courage pour vos études

300 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.23 Interview avec Etu-30

Date : 18/08/2018

Lieu : à son domicile

Durée : 52 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous présenter svp ?

SI : Oui je me nomme Ismaël S., étudiant en Master 1 gestion des collectivités territoriales à l'Université Abdou Moumouni de Niamey. Je vous remercie de m'avoir donné la parole, j'en suis honoré. J'ai 30 ans.

IM : Combien d'appareil de communication disposez-vous (ordinateur, tablette, téléphone mobile) ?

IS : J'ai deux téléphones vraiment maintenant. Et tous les deux sont des smartphones et un. Mais pour le moment je n'ai pas d'ordinateur ou de tablette numérique.

IM : Et pourquoi vous utilisez deux téléphones mobiles au lieu d'un seul ?

IM : En fait j'utilise le premier téléphone, le petit que tu vois-la, pour faire des appels normaux (hors ligne) et l'autre, le smartphone qui a deux cartes SIM, c'est pour me connecter sur les réseaux sociaux.

IM : Et vos téléphones smartphones ont-ils combien de carte SIM ?

IS : J'utilise trois cartes SIM. Dans mon premier smartphone il y a une seule cartes SIM et dans le deuxième il y en a deux. Donc ça me fait trois cartes SIM

IM : Et pourquoi vous utilisez trois cartes SIM ?

IS : Bon comme tu le sais, au Niger les gens utilisent plusieurs réseaux, donc pour ne pas être surfacturé quand tu appelles un ami en dehors de son réseau, mieux vaut avoir plusieurs cartes SIM. J'appelle chaque correspondant en fonction de son réseau en fait.

IM : Depuis quand avez-vous commencé à utiliser un smartphone ?

IS : Je travaille avec les smartphones depuis 2008 donc cela fait presque 10 ans. Et mes deux téléphones assument même les fonctions de l'ordinateur portable ; tu sais maintenant ce n'est pas tout un étudiant qui peut disposer d'un ordinateur portable. Donc certains étudiants par manque de moyens (financiers) préfèrent utiliser les téléphones portables à la place de l'ordinateur parce que non seulement le téléphone portable dans la poche est mieux encombrant qu'un ordinateur portable.

IM : Du coup quels rôles occupent vos deux appareils de communication dans votre vie ?

IS : Bon ils jouent plusieurs rôles, parce que non seulement le premier rôle pour lequel nous en procurons c'est d'abord passer les appels et SMS avec les amis et la famille. Aussi prendre des photos des vidéos et en même temps on se connecte régulièrement sur Facebook et WhatsApp et autres. Et même les cours on les révise sur le portable, donc on fait presque tous avec le portable. Ils sont comme des ordinateurs pour moi.

IM : Ces appareils de communication, ont-ils provoqué un quelconque changement dans votre vie ?

IS : Oui beaucoup de changement, parce qu'avant l'arrivée des téléphones smartphones, nous on les connaissait pas, surtout les Android, tu peux voir quelqu'un qui ne peut même pas faire une heure ou trente minutes sans toucher son téléphone. Donc ça veut dire que les smartphones ont beaucoup influencé notre vie, on est toujours connecté, on apprend beaucoup de choses et les informations sont accessibles facilement.

302 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous une idée de combien d'heure vous prend l'utilisation de vos téléphones par jour ?

IS : Les appareils smartphones m'occupent, parce que les gens ne veulent pas se déplacer. Et moi je suis convaincu qu'aujourd'hui je ne peux pas faire la journée complète sans me connecter sur les réseaux sociaux. Dans une journée je dirai plus de dix heures consacrées au téléphone portable.

IM : Qu'est-ce que vous pousse à utiliser, de manière fréquente, vos téléphones portables ?

IS : Bon c'est comme je viens de te le dire, c'est vraiment les réseaux sociaux, ils sont comme une drogue quand tu commences à les utiliser c'est fini tu ne peux plus t'en passer je te jure. Je fais des recherches aussi mais pas comme les réseaux sociaux.

IM : Avez-vous un modèle préféré de smartphones ?

IS : Bon moi j'utilise que les smartphones Android qui sont moins chers par rapport aux iPhones. J'aime les iPhones mais comme tu sais ils sont très chers ici au Niger, je ne sais pas chez vous en France combien ça coûte.

IM : Quelles sont les choses fondamentales que vous faites avec vos smartphones ?

IS : Moi c'est d'abord les cours à l'université, le partage des informations avec les camarades, le téléchargement des cours et des PDF en ligne, et en même temps pour saisir mes cours et mes exposés. Je regarde aussi des vidéos sur YouTube. Et enfin j'utilise les réseaux sociaux WhatsApp et Facebook pour échanger avec la famille et les amis et avoir les nouvelles d'actualités.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans vous connecter sur Internet ?

IS : Bon ça m'arrive souvent, par exemple quand je suis connecté sur Internet, plutôt si je suis occupé ou quand je voyage dans certaines zones où il n'y a pas de réseau ou le réseau n'est pas bon. Ça m'arrive de ne pas me connecter durant la période du voyage, mais dès que je suis de retour ou dans un endroit où le réseau marche, je suis toujours connecté à Internet.

IM : Quelles sont les tâches que vous faites avec vos téléphones mobiles ?

IS : Moi je dirai que des tâches prioritaires parce qu'en étant étudiant, ma priorité c'est quoi ? c'est d'apprendre et le portable m'aide beaucoup. Et souvent, quand le cours est suspendu, ça m'évite d'aller au cybercafé pour me connecter sur Internet, tu restes à la fac et travailler avec le téléphone. Donc moi c'est ce que je vois. Il m'arrive de ne pas aller à la fac en préférant rester à la maison pour faire mes recherches sur mon smartphone

IM : Quels sont vos besoins et attentes en termes d'usage de ces appareils de communication ?

IS : Bon là il y a des attentes fortes mais je ne sais pas à quel niveau les exprimer. Mais mes attentes c'est que les appareils doivent être utilisés à des bonnes fins. Donc dans ce cas il faut qu'on sache les utiliser. Mes attentes c'est surtout les forfaits qui sont très chers au Niger, le réseau n'est pas bon et la communication coûte trop cher, donc il faut les revoir à la baisse pour qu'on puisse les utiliser et faire nos activités comme il se doit.

IM : Pensez-vous que l'usage de ces appareils améliore votre activité en tant qu'étudiant ?

IS : Oui bien sûr ça améliore nos capacités nos aptitudes, parce que ça nous apprend beaucoup de choses et facilement et à moindre coût. Et surtout aujourd'hui comme je t'ai dit on a les informations accessibles gratuitement sur Internet. Quand je fais mes exposés je vais sur Internet pour faire mes recherches sans aller à la bibliothèque.

304 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de ces appareils de communication ?

IM : Les difficultés, c'est côté maintenance et surtout les forfaits et la connexion, le téléphone en soi n'a pas de souci particulier. Notre problème ce sont les forfaits téléphoniques et le réseau qui n'est pas bon vraiment. S'ils (les opérateurs) arrivent à améliorer le réseau et diminuer les tarifs vraiment ça nous ferait du bien.

IM : Pour revenir aux forfaits téléphoniques qui sont très chers comme vous le dites, est-ce que vous les trouvez normaux ou bien c'est trop cher par rapport à votre budget ? ils sont adaptés à vos besoins ?

IS : Bien sûr les forfaits ne sont pas du tout adaptés à nos besoins vraiment. C'est le coût qui cause le problème, parce que tu vas activer un forfait de 500 FCFA (0,76 €) ou bien 1000 FCFA (1,52 €) tu commences à te connecter sur Internet sans pour autant attendre un quelque temps on (les opérateurs de la téléphonie) va te dire que ton forfait est épuisé. Donc dans ce cas et si tu n'es pas vraiment riche tu ne peux pas renouveler ton forfait facilement. Donc tu vois c'est un gros problème ici, les forfaits sont très chers au Niger vu les difficultés de répondre à nos besoins, par exemple le réseau n'est pas bon et tout mais avec tout ça la communication coûte très cher.

IM : Qu'est-ce que vous aimeriez faire avec la connexion Internet mais que vous n'arrivez pas à faire à cause, peut-être de la mauvaise connexion ou des forfaits téléphoniques très chers ou faute des moyens financiers ?

IS : Je te le dis et je te le répète, c'est surtout le manque des moyens financier, aujourd'hui, on aimerait vraiment tout numérisé dans nos phones ou dans les ordinateurs, mais ce n'est pas encore le cas ici. On aimerait par exemple que les cours des profs soient transmis électroniquement sans faire recours aux papiers car les papiers ça pourrait se perdre, mais un fichier électronique tu l'as toujours quelque part. J'aimerais aussi me connecter sur Internet sans interruption mais ça je ne peux pas le faire à cause du manque de l'argent. Je

me dis et si l'État nous met une connexion wifi, ça va résoudre tous ces problèmes.

IM : Quels principaux avantages tirez-vous de l'usage de ces appareils-là ?

IS : Bon je dirai en première position c'est surtout la facilité de tâches parce que nous avons beaucoup des tâches, souvent, beaucoup de travail nous attend mais tu t'organises mieux avec les téléphones...euh ou bien un exemple quand tu rédiges un SMS ou un texte sur ton téléphone et que tu fais des erreurs c'est même le téléphone qui te propose des corrections, donc tu vois c'est un gros avantage. Donc l'utilisation de ces appareils facilite nos tâches et les choses que nous faisons.

IM : regardez-vous la météo avec vos téléphones mobiles ?

IS : Oui bien sûr je regarde régulièrement la météo sur mon téléphone surtout pendant la saison pluvieuse.

IM : beaucoup des gens disent que les forfaits téléphoniques ne sont adaptés à leurs besoins, est-ce que préféreriez-vous les connexions wifi sur les places publiques que les forfaits téléphoniques ?

IS : Moi de préférence je veux à ce qu'on garde les forfaits là, mais du coup revoir en baisse les tarifs de ces forfaits. C'est mieux que de se déplacer pour aller se connecter au wifi et revenir chez toi, si le lieu de connexion wifi est loin de toi, là aussi c'est un gaspillage parce que tu seras obligé de te déplacer à moto ou dans un véhicule ce n'est pas rentable. Donc la solution c'est revoir en baisse les coûts de la communication pour que tout le monde puisse utiliser Internet chez lui.

IM : Avez-vous une idée du budget que vous consacrez à l'usage de vos appareils de communication par mois ?

306 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IS : Moi perso, je ne fais pas un budget par semaine ou par mois pour l'utilisation des services de communication, mais si je fais une estimation je dirais par semaine je pourrais dispenser plus de 3000 FCFA par semaine, donc le mois 12 000 FCFA (18,32 €) rien que pour la connexion Internet sans les appels ordinaires. Parce qu'on télécharge des cours et des films, on est toujours connectés sur Facebook et WhatsApp et ça bouffe vraiment l'argent. Tu vois !!

IM : Comment faites-vous la comparaison entre le Niger et les autres pays de la sous-région en termes de communication ? comment voyez-vous les choses, vous qui avez visité le Burkina Faso ?

IS : Moi personnellement, quand j'étais au Burkina, j'ai apprécié la communication, mais pas comme celle du Niger. Au Burkina souvent même pour passer un appel à la famille au Niger je rencontre des difficultés. Je dirai la communication du Niger est de mieux en mieux par rapport à celle du Burkina Faso, mais pour les autres pays je n'en sais pas.

IM : Pour conclure cet entretien, d'après vous quelles sont les solutions que l'on pourrait apporter au réseau de communication du Niger pour se développe et que tout le monde ait un accès facile ?

IS : Bon moi ce que je suggère, si on veut avoir une amélioration dans ce secteur-là, c'est d'abord qu'on doit faire des suggestions, c'est l'État qui doit prendre ça en charge, parce que tous les opérateurs téléphoniques sont sur le territoire de l'État du Niger, et donc c'est à l'État de faire des investigations et contrôles pour pouvoir simplifier les choses à la population. Donc c'est de voir comment faire pour canaliser, ou réduire drastiquement les coûts de l'utilisation il doit être standard. L'État doit mettre tout en œuvre pour faciliter la communication à la population surtout avec la pauvreté de la population, on a besoin de l'aide de l'État pour obliger ces opérateurs de la téléphonie pour mettre les choses en ordre.

Sinon vraiment on a des difficultés surtout côté connexion Internet, mais avec tout ça moi je me dis toujours et je le maintiens, il faut savoir faire un choix, donc j'essaie d'utiliser les forfaits téléphoniques en fonction de mes capacités financières ou les jours où il y a des bonus quand tu recharges ton téléphone

IM : D'accord merci beaucoup Ismaël d'avoir répondu à mes questions.

308 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.24 Interview avec Etu-31

Date : 12/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'université Abdou Moumouni

Durée : 47 minutes

Format d'enregistrement : vidéo

IM : Pourriez-vous vous présenter avant de commencer ?

BTH : Je me présente Boubacar T. H. étudiant 1ere année en Linguistique. J'ai 21 ans.

IM : Combien de téléphone mobile disposez-vous ?

BTH : J'ai un seul téléphone mobile smartphone qui à deux cartes SIM, donc ça a la fonction presque de deux téléphones si vous voyez !!

IM : oui oui j'y vois

IM : Alors pourquoi vous utilisez deux cartes SIM au lieu d'une seule ?

BTH : Bon c'est pour jouer sur les prix des opérateurs de la téléphonie car ils n'ont même pas les mêmes tarifs comme vous le savez ici au Niger. Y en a ceux qui sont très chers et ceux qui sont abordables donc j'ai payé deux cartes SIM pour profiter de ces prix-là.

IM : Et pourquoi vous vous n'utilisez pas deux téléphones mobiles comme plusieurs de vos camarades étudiants ?

BTH : En fait j'utilisais avant aussi deux téléphones mais c'était un peu encombrant de transporter deux téléphones dans les poches et donc j'ai

abandonné le deuxième téléphone pour acheter un téléphone à deux cartes SIM.

IM : Est-ce que vous avez un ordinateur portable ou une tablette numérique ?

BTH : Non je n'ai pas d'ordinateur ni de tablette numérique.

IM : depuis quand avez-vous commencé à utiliser un smartphone ?

BTH : depuis 2015 je crois

IM : Et du coup votre téléphone smartphone il joue quel rôle pour vous ?

BTH : Je fais beaucoup de choses avec, je me connecte sur les réseaux sociaux, Facebook et WhatsApp, les appels et SMS et mes recherches universitaires. Et souvent lire les documents et réviser même.

IM : Votre smartphone a-t-il provoqué un changement dans votre vie ?

BTH : Si si il a provoqué beaucoup de choses, ça me permet d'avoir les nouvelles de la famille. Avant il faut des jours et des jours pour avoir des nouvelles de la famille mais aujourd'hui avec les smartphones on n'en a pas besoin il suffit juste de se connecter pour les appeler et prendre leur nouvelle. Surtout avec WhatsApp aujourd'hui on peut joindre la famille partout où elle se trouve.

IM : Donc ça a modifié votre rapport avec votre rapport avec votre entourage et votre famille ?

BTH : oui tout à fait.

IM : Avez-vous une idée de combien de temps l'usage de votre téléphone vous prend dans une journée ? Genre par jour combien d'heure.

310 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

BTH : Bon je dirai une heure le matin et deux heures le soir, donc trois heures en gros.

IM : En tant qu'étudiant en Linguistique, avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre téléphone smartphone ? ou bien vos études universitaires vous ont-elles aidé à vous affranchir de cette étape ?

BTH : Non je n'ai pas suivi de formation, mais ma curiosité et mes études m'ont aidé à comprendre l'usage d'un smartphone. Mais, au début je me suis rapproché avec quelques proches qui s'y connaissent très bien avant d'être autonome. Vous savez nous les étudiants on a pas du mal à utiliser les appareils de communication comme ils sont en français, donc on lit et on exécute.

IM : Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile ?

BTH : Bon moi peu importe la marque je peux utiliser. Mais j'ai un smartphone Android c'est moins cher et plus pratique aussi.

IM : Quelles sont les choses fondamentales/concrètes que vous faites avec votre téléphone smartphone ?

BTH : Bon je vais dire les appels, et puis WhatsApp et les recherches universitaires et souvent des SMS et Facebook mais pas trop. Ce sont les choses que je fais avec mon téléphone téléphones. Mais c'est surtout les recherches universitaires que je fais la plupart du temps. Je télécharge des cours, des PDF et des documents en ligne. Je rédige aussi mes exposés et mes devoirs sur mon smartphone. Sans oublier les partages d'informations dans les groupes WhatsApp et Facebook de la promotion.

IM : Et d'un point de vue professionnel ça vous sert à quoi ?

BTH : Justement d'un point de vue professionnel ça me sert à beaucoup de chose, surtout dans le partage des informations. À la fac si un professeur donne un devoir ou un exercice il le confie au délégué de la promotion qui diffuse l'information dans notre groupe WhatsApp. Souvent on vient pas à la fac mais tout ce qui s'y passe nous sommes au courant car les étudiants présents mettent tous dans le groupe WhatsApp de la promo, donc si on n'a pas un smartphone on risque de passer à côté des choses très importantes voire primordiales même pour nous les étudiants. Et quand on a des exercices de groupe on ne peut pas appeler tout le monde un à un pour l'informer du coup on se donne des rendez-vous via WhatsApp de la promo pour se réunir et travailler ensemble.

IM : Quand vous utilisez votre téléphone, est-ce qu'il y a quelque chose qui vous gêne ?

BTH : Bon je vous l'ai dit ce qui nous gêne c'est vraiment le réseau qui n'est pas bon, vous envoyez un message WhatsApp à un ami ou quand vous en recevez un, pour l'ouvrir il faut attendre souvent deux à trois minutes, c'est ennuyant vraiment. Donc tout mon problème c'est le réseau.

IM : Pourriez-vous rester une journée sans connexion Internet ?

BTH : Oui souvent, surtout quand je suis au village le réseau est beaucoup pire il ne marche quasiment pas, même les simples appels ne marchent pas, mais quand je suis en ville je ne peux pas rester une journée sans connexion Internet.

IM : Quelles sont vos attentes en tant qu'utilisateur de ces appareils de communication ?

BTH : Bah des fois on a envie de se connecter sur Internet pour faire des recherches, mais on ne peut pas car l'argent nous manque en tant qu'étudiant et aussi que les coûts de communication sont très chers au Niger.

312 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Donc votre attente c'est seulement le coût qu'il faut réduire si j'ai bien compris ?

BTH : Oui tout à fait c'est cela.

IM : Échangez-vous avec des proches et amis qui sont à l'étranger ? si oui par quel moyen ?

BTH : Oui j'échange régulièrement avec les amis qui sont en Europe et même dans la sous-région de l'Afrique et je le fais qu'avec WhatsApp et Facebook essentiellement.

IM : Est-ce que l'utilisation de votre téléphone smartphone améliore votre performance à l'université ?

BTH : Oui vraiment ça a amélioré parce qu'auparavant quand on n'avait pas des smartphones, quand on avait des recherches à faire on se réfère à la bibliothèque avec toutes les insuffisances liées aux ouvrages, mais aujourd'hui avec l'arrivée des smartphones, on en a pas besoin on peut faire directement nos recherches sur Internet. Vous voyez !!

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à internet ?

BTH : Les principales difficultés que j'ai moi c'est surtout qu'on dépense beaucoup d'argent dans les forfaits téléphoniques. Comme vous le savez à l'université de Niamey, on n'a pas accès à Internet Wifi, donc on doit nous-même acheter les forfaits téléphoniques dans nos économies, et c'est au-dessus de nos moyens. L'État doit nous aider à nous installer une connexion wifi pour nous alléger un peu la tâche. Souvent j'ai envie d'acheter à manger, mais je ne le ferai, car je dois acheter des forfaits pour me connecter et faire des recherches surtout pendant les examens on doit constamment faire des recherches sur Internet.

IM : Vous me parlez de situations financières que vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez faire avec votre téléphone mais que vous n'arriverez pas à faire faute de moyens ?

BTH : Bon vraiment c'est la connexion Internet, si on arrive à l'avoir dans l'université, je crois que notre problème est résolu vraiment. Je sais que l'État nous donnera pas des ordinateurs car il va dire qu'il n'a pas d'argent, mais le wifi ça ils peuvent vraiment le faire pour aider les étudiants.

IM : Quels sont les principaux avantages que vous tirez de l'utilisation de votre téléphone smartphone ?

BTH : Il y a d'abord, le communiqué, quand il y a une évaluation dans la promo on le fait dans le groupe WhatsApp et le message est vite relayé. Et comme je l'avais dit les recherches sur Internet et les échanges avec WhatsApp et Facebook. Un autre avantage, ce que nous qui n'avons d'ordinateur, le smartphone sert d'ordinateur pour nous. Je l'utilise comme un ordinateur en fait.

IM : Est-ce que vous regardez la météo sur votre téléphone ?

BTH : Non pas vraiment.

IM : Est-ce que les forfaits téléphoniques proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

BTH : Bon ça ne répond pas à nos besoins car c'est trop cher, mais on essaie quand même de faire avec. Je l'ai dit, les forfaits sont très chers au Niger et vous le savez aussi, en plus de ça, le réseau n'est pas bon vraiment. Nous les étudiants, la connexion (Internet) est indispensable pour nous, mais on n'a pas d'argent pour acheter les forfaits tout le temps, souvent t'as envie de faire des recherches importantes, mais tu es obligé de suspendre tes recherches car tu n'as pas d'argent.

314 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Qu'en pensez-vous de la connexion wifi dans une place publique à la place des forfaits téléphoniques publique ?

BTH : Si le réseau est bon vraiment les forfaits téléphoniques sont mieux car pour aller se connecter sur les places publiques il faut un moyen de transport ou un prendre un taxi et ce n'est pas du tout rentable. Si tu dois dépenser 1000 FCFA (1,52 €) pour aller te connecter sur une place publique franchement autant rester à la maison et acheter les forfaits téléphoniques. C'est vrai que le wifi est très bon car je suis déjà allé me connecter au centre-ville mais bon c'est loin quand même.

IM : Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ?

BH : Bon je dirai à peu près 5000 FCFA (7,63 €).

IM : D'une manière générale, comment voyez-vous les communications au Niger ? notamment la connexion Internet ?

BTH : Il doit être revu, le réseau nigérien est vraiment mauvais et c'est chez tous les opérateurs de la téléphonie, aucun n'en a un bon vraiment, ils sont tous instables. Donc c'est vraiment à regarder. Et l'État doit aussi jouer son rôle, je pense que c'est l'État qui ne fait pas bien son travail, sinon comment comprendre avec quatre opérateurs (téléphoniques) on arrive pas à avoir un bon réseau ?

IM : Et selon vous quelles sont les solutions ou les pistes que l'on peut proposer aux opérateurs pour avoir un bon réseau de communication au Niger ?

BTH : la solution n'est rien d'autre que l'investissement de l'État du Niger dans le développement des réseaux de télécommunications. Il faut aussi contrôler les opérateurs de la téléphonie qui ne proposent pas des bons services et pourtant on paie très cher la communication au Niger. Ce n'est pas normal ça.

IM : Que pensez-vous du numérique au Niger ?

BTH : Le numérique n'est pas trop développé au Niger comme vous le constatez vous-même. On est...euh...en fait on est en retard... mais je pense qu'il faut dans un premier temps éduquer les gens pour qu'ils comprennent l'utilité de ces outils technologiques car l'ignorance ne favorise pas la compréhension de ces dispositifs surtout quand vous allez au village là c'est pire ils ne savent rien faire.

IM : Donc on doit aussi mettre l'accent sur l'éducation si j'ai bien compris ?

BTH : Oui justement il le faut ou bien leur apprendre comment lire et écrire

IM : Vous avez une vision critique sur le manque de l'éducation or ce n'est pas le but de notre thèse

IM : Bon j'ai pu poser toutes mes questions je ne sais si vous avez des questions à me poser

BTH : Non je n'ai rien à dire, je vous en remercie de m'avoir donné la parole et je vous souhaite bonne chance.

316 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

2.25 Interview avec Etu-32

Annexe 3 : Transcription des interviews des entrepreneurs

*« Même si le chat a fait le pèlerinage à la Mecque, la souris a intérêt à
faire attention »*

Proverbe burkinabé

322 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

3.1 Interview avec Ent-1

Date : 30/10/2018

Lieu : à l'entreprise, dans son bureau

Durée : 1 heure 05 minutes

Note : L'entretien a été intéressant. Toutefois, l'intervenant a refusé l'enregistrement vidéo, et donc on s'est contenté de l'enregistrement audio.

Type d'entretien : audio

P.S : IM signifie Ibrahim Maidakouale

IM : Pouvez-vous vous présenter ?

MGS : Je m'appelle Mayaki G. S. responsable de cabinet Thec, bureau d'étude (depuis 1999) spécialisé dans le suivi et contrôle des travaux. Des projets-ONG, sur l'eau et assainissement. Mais aussi sur le contrôle des routes et bâtiments.

IM : Quels sont les appareils de communication que vous utilisez dans votre activité professionnelle ?

MGS: Nous utilisons essentiellement les téléphones portables et les ordinateurs.

IM : Avez-vous une connexion Internet propre à votre bureau ou bien chacun de vos employés active son forfait téléphonique ?

MGS : On a des lignes ADSL de la Sonitel (Filiale de Niger Télécoms) et de d'Orange (deuxième opérateur téléphonique). Donc on a deux lignes qu'on utilise. Maintenant en dehors du cadre du service tu n'as plus accès à la connexion Internet du bureau.

324 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Est-ce qu'il vous arrive souvent de faire usage du même dispositif technologique quand vous êtes en dehors des heures du travail ?

MGS : Bon vous savez ici comme nous sommes des privés et on n'a pas des heures de travail fixes, à tout moment on peut venir travailler et puis comme je le disais si on se déplace, on le fait avec nos moyens pour qu'au moins on puisse échanger par téléphone au cas où on a besoin de quelques choses car on peut à tout moment faire appel à quelqu'un.

MI : Quelles sont les raisons principales pour lesquelles vous avez doté vos collègues ou employés de ces appareils technologiques dans le cadre de leur activité professionnelle ?

MGS : Bah c'est parce qu'aujourd'hui pour faire un travail impeccable, il faut avoir ces genres d'outils que sont les ordinateurs et les téléphones parce qu'ils sont adaptés, ce sont des moyens de communication adéquats comme il y a des rapports à écrire, des e-mails à envoyer, donc tout se passe de manière électronique. Donc les collègues doivent être dotés de ces appareils parce que tant qu'il n'y a pas ça on ne peut plus continuer à travailler.

IM : Est-ce au sein de votre bureau tous les employés utilisent ces appareils ou bien il y en a ceux qui n'en utilisent pas ?

MGS : Bah vous savez le développement dépend de la motivation de la personne. Vous allez voir des gens à beau vouloir être avec les appareils des fois ils ont toutes les difficultés du monde pour la manipulation. Mais quand même je ne pense pas qu'il ait ici un seul employé qui ne sache manipuler un ordinateur. Mais seulement c'est à des degrés. L'utilisation de ces appareils dépend de la manière dont tu l'as apprise c'est-à-dire d'une manière professionnelle ou aussi par autodidactisme accompagné de petites formations par-ci par-là.

IM : Pour rebondir un peu au problème de manipulation, est-ce que quand vous recruter des gens vous leur faites suivre une formation ou bien les recrues viennent avec leurs connaissances basiques en informatique ?

MGS : vous savez comme je le disais, un bureau d'étude c'est un truc d'élite, cela veut dire que tout celui qui vient il a déjà le minimum. Alors tous ceux qui viennent savent utiliser les appareils de communication. Maintenant comme je le disais, c'est un truc incontournable de nos jours tu ne peux pas voir quelqu'un qui est allé à l'université et qui ne sait pas manipuler un ordinateur ne serait-ce que pour écrire son mémoire. Franchement, tous ceux qui viennent savent manipuler leurs appareils, on a des gens qui viennent avec leur appareil ...etc. en tout cas c'est incontournable dans le cadre de notre activité.

IM : En tant que responsable, l'utilisation de ces appareils de communication a-t-elle vraiment modifié votre organisation de travail ? Est – ce-que vous gagnez en efficacité ? En visibilité ?

MGS: Non, mais il n'y a même pas matière à réfléchir là – dessus. Parce que maintenant par exemple de mon bureau si j'ai besoin des données il me suffit juste via mon téléphone d'appeler quelqu'un et automatiquement il me les envoie. S'il n'y a pas ces appareils, soit il me faut me déplacer pour aller chez la personne ou il faut aller chercher les données ou demander à la personne de me les amener physiquement. Donc tu vois tout cela là c'est un gain de temps, maintenant le temps que tu passes dans l'ancien temps pour une affaire de 10 minutes aujourd'hui tu la règles en deux minutes. Donc c'est un peu plus rapide. Actuellement, j'ai des activités un peu partout dans les autres villes du Niger et c'est grâce à ces appareils-là qu'on arrive à échanger nos données. Tu vois donc si c'était dans l'ancien temps il fallait prendre un bus pour aller chercher ce dont on a besoin mais aujourd'hui ce n'est plus le cas grâce à ces appareils de communication. Et qui dit gain de temps dit gain en performance.

IM : Si j'ai bien compris vous avez des annexes partout ?

MGS : Oui on a des annexes un peu partout au Niger. On en a à Niamey, à Zinder

326 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Et est-ce qu'il vous arrive de faire des visioconférences avec des collègues qui sont ailleurs dans les autres villes ?

MGS : Bon pas avec les collègues du Niger, mais avec ceux qui sont à l'étranger comme la France, le Canada où on a des partenariats. Donc si on a des activités on fait des visioconférences avec eux comme au Mali ou au Burkina.

IM : Quels sont les canaux que vous utilisez pour échanger ?

MGS : Généralement c'est via Yahoo, Messenger ou Skype. Maintenant avec l'avènement de WhatsApp on l'utilise très régulièrement.

IM : Quels sont les principaux avantages que vous tirez de ces appareils de communications ?

MGS : Bon les avantages sont multiformes. Il y a le gain en temps, parce qu'il y a la rapidité dans le traitement de nos données et le souci c'est que nous nous sommes un bureau d'étude privé c'est le temps qui impacte sur nous, et aujourd'hui comme je l'avais dit, je n'ai pas besoin de me déplacer pour aller chercher un document ou des données, automatiquement je passe un appel et on m'envoie tout ce dont j'ai besoin sans bouger. Donc c'est un avantage énorme. Car sans ces moyens vous allez avoir une lenteur dans la progression de nos activités.

IM : En tant que responsable de votre bureau d'étude spécialisé dans l'eau et l'assainissement, comment vous utiliser ces appareils de communication là pour promouvoir vos activités aux personnes qui souhaitent rentrer en contact avec vous ou louer vos services ? Faites-vous de la pub à travers les canaux traditionnels ou bien c'est le bouche-à-oreille ?

MGS : Non en fait, ce n'est pas que nous nous allons chez les clients. On est une structure et c'est via les journaux, les avis d'appels d'offres, les magazines,

le net, sur ça on arrive à être, à postuler. Parce qu'on n'a pas un seul partenaire donc c'est un truc multiforme, et là où il y a une activité on essaye de postuler voir. On est un prestataire alors c'est à nous d'aller à la recherche de ses activités, des partenaires... etc.

IM : Est-ce que vous pensez que ces outils-là de communication sont-ils vraiment un moyen efficace pour développer votre activité professionnelle ?

MGS : Oui comme je l'avais dit, c'est grâce à ces outils-là qu'on est plus performants. Parce qu'ils nous permettent en un temps record de finir ou d'entamer une activité et la transmettre à qui de droit. Alors vous voyez sans ces appareils il serait compliqué voire impossible d'être performant. Si vous prenez les années 1999 où nous avons commencé nos activités, les appareils qu'on utilisait étaient moins sophistiqués et on avait du mal à faire notre travail. Alors qu'aujourd'hui avec la grande évolution dans ce domaine, tout est devenu facile et nous avons plus de fluidité dans le traitement de nos données.

IM : Au sein de votre bureau d'étude, quelles sont les contributions que ces outils vous ont apporté, qui ont pu faire développer votre bureau ?

MGS : Comme je le disais tantôt, la contribution c'est surtout en termes de rapidité, puisqu'aujourd'hui si un client a besoin d'un rapport automatiquement je le lui envoie par e-mail ou WhatsApp, plus besoin de lui envoyer un lot de papier que je vais mettre du temps à écrire.

IM : Aujourd'hui est-ce que vous utilisez les réseaux sociaux pour promouvoir vos activités ?

MG : Non on n'a pas de groupe social. Nous utilisons certaines applications telle que WhatsApp c'est d'ailleurs celle qu'on utilise le plus. Certains collègues utilisent aussi Facebook mais moi je ne suis pas adepte de ce réseau social parce que je n'ai pas confiance.

328 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Tout à l'heure vous me disiez qu'il vous arrive de faire des visioconférences avec vos partenaires qui sont à l'étranger, qu'en est-il de vos collègues qui sont dans la sous-région africaine ?

MGS : Bon les autres régions tu sais la connexion Internet fait défaut très régulièrement, et quand vous dites que vous allez engager des visioconférences ici c'est difficile car il y a des zones qui n'ont même pas de couverture réseau, donc le moyen le plus efficace c'est le téléphone ou l'e-mail et même l'e-mail et téléphone c'est pas tout le temps qu'il y a de réseau. Mais quand même c'est les deux canaux qu'on utilise pour échanger avec nos collègues.

IM : Du coup, ont-ils modifié votre relation avec les personnes ou sociétés qui font recours à vos services ?

MGS : Oui avec ces différents gadgets (téléphone, ordinateur), aujourd'hui si un client a besoin d'un truc, je le lui envoie instantanément, plus besoin de faire le déplacement comme c'était le cas avant. C'est les deux canaux (téléphone et ordinateur) qu'on utilise pour échanger avec nos partenaires.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ces appareils de communication ? est-ce qu'il vous arrive ?

MG : Les difficultés, on ne peut pas les lier aux appareils. Les difficultés qu'on rencontre aujourd'hui sont liées aux réseaux. Parce que tous ces appareils-là ne peuvent pas fonctionner tant qu'il n'y a pas de réseaux Internet. Et on n'a pas encore atteint ce stade là où partout même dans le coin le plus reculé vous avez la connexion Internet. C'est ça qui rend difficile la progression de nos activités. Sinon en dehors de ça on n'a pas de problème. Les appareils en soi n'ont pas de problème. Si Aujourd'hui le réseau est fluide partout, tu peux envoyer et recevoir des données sans aucune difficulté. Aujourd'hui, si vous voulez un appareil haut gamme vous l'aurez, que ce soit un appareil portable ou un ordinateur portable vous l'avez sur le marché tout dépend de votre budget et de la façon dont vous voulez travailler. Il y a des appareils plus

performants que les autres. Mais chacun selon ses moyens, s'accapare d'un appareil qui répond à ses besoins.

IM : On a constaté aussi à Niamey tout comme à Maradi, les coupures d'électricité qui impactent le fonctionnement des entrepreneurs, quelles sont à votre niveau les dispositions prises pour y remédier ?

MGS : Bon pour les dispositions, nous n'avons que deux alternatives. Soit faire recours à l'énergie solaire thermique, soit un générateur. Nous on a doté notre structure d'un générateur pour qu'aujourd'hui s'il y a des activités qu'elles ne puissent pas être interrompues. Parce que la coupure généralement elle peut faire jusqu'à deux heures de temps, et en deux heures vous pouvez perdre beaucoup.

IM : Je voudrais savoir de quoi avez-vous besoin pour avancer ? avez-vous des attentes vis-à-vis de vos collègues ou de vos employés ?

MGS : Les attentes on n'en a toujours. Surtout en termes de performance. On voudrait toujours être top en termes de rapidité et de transmission de données. Et c'est ce qui crée la différence car nous sommes en compétition et aujourd'hui si un concurrent transmet rapidement ses données ça peut avoir des impacts sur notre activité. C'est à moi de prendre des dispositions pour que tout aille bien. Parce que dans une structure tout dépend de l'organisation. Donc je dois équiper mes employés par des outils performants pour avoir un résultat satisfaisant.

IM : Et du coup, en tant que bureau d'étude, avez-vous une cible préférée au sein de la population ou bien tout le monde peut s'offrir vos services ?

MGS : Non, nous on travaille pour la communauté. On est là pour aider et contrôler. Donc on a une part de responsabilité dans les ouvrages qui sont réalisés dans la communauté, parce qu'on a un rôle primordial. Est-ce que la structure qui a été construite a été bien faite ou pas ? Ça c'est un rôle qui nous est dévolu. Parce que pour l'entrepreneur chargé de faire la construction, lui, peu importe, et c'est ça qui fait qu'on sert de relai entre l'entrepreneur et le

330 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

client. Donc on essaie de regarder et voir si l'ouvrage qui sera livré à la communauté est de bonne qualité ou pas. Donc vous voyez on a un fardeau sur la tête. On a aussi un rôle celui de satisfaire le client qui sollicite nos services. On a aussi la responsabilité de sensibiliser la population sur des phénomènes qui la touchent notamment les enjeux du changement climatique, on fait comprendre à la population (à majorité illettrée) quels comportements adoptés face au changement climatique.

IM : Tout à l'heure vous avez soulevé la question du changement climatique, pourriez-vous revenir là-dessus svp ? et comment l'expliquer à la population non lettrée ?

MGS : Oui c'est des choses qui dépendent du domaine dans lequel vous intervenez. Il n'y a pas un domaine dans lequel les gens ne sentent pas le poids de ce changement climatique. Je vais vous donner un exemple, en campagne dans l'ancien temps, la population creuse leur puits peut être à deux ou trois mètres, mais aujourd'hui ils sont à une centaine de mètres pour avoir de l'eau. Un autre exemple, les inondations dans l'ancien temps on ne les connaissait pas. Quand il pleuvait avant c'est une pluie qui est à notre portée mais aujourd'hui quand il pleut en un temps record on peut avoir 50 millimètres. Vous voyez c'est la réalité et ce sont des exemples illustratifs qui amènent les gens à comprendre le changement climatique. Mais c'est des trucs auxquels on n'a pas des solutions, maintenant c'est de s'adapter à la situation. Comme on le dit, il n'y a pas de problème sans solution, mais lorsque la solution est difficile à trouver il faut s'adapter.

IM : Pour clore cet entretien, est-ce que ressentez-vous une certaine réticence quand vous utilisez ces outils de communication ? ou bien vous faites totalement confiance à ces outils ?

MGS : Il n'y a aucune réticence. C'est des choses (téléphone portable, ordinateur) qui aujourd'hui sont indispensables au travail, donc on ne peut pas en être réticent.

IM : Bien qu'ils soient incontournables, est-ce qu'il vous arrive de passer ou de travailler une journée sans utiliser la connexion internet ?

MGS : Non, c'est quasiment impossible. Sauf si le réseau Internet nous fait défaut et là c'est indépendamment de notre volonté, mais tant qu'il y a le réseau c'est difficile de ne pas se connecter. Et raison pour laquelle je disais qu'on utilisait la clef (le modem) de connexion Internet de tous les opérateurs de la téléphonie pour qu'en cas de problème on puisse utiliser l'autre. Donc vous voyez on n'a tout mis en œuvre pour ne pas rester sans connexion Internet. On ne peut vraiment pas rester une journée sans se connecter. Parce que la connexion Internet est devenue un outil de travail mais aussi un lieu d'échange entre les gens notamment avec l'utilisation de WhatsApp.

IM : Il n'est un secret pour personne au Niger que les entreprises qui utilisent ces outils de communications sont comptables au bout de doigts, vous quelles sont vos recommandations à l'endroit de ces entreprises qui n'utilisent pas ces outils ?

MGS : En fait, on est en Afrique et de surcroît Au Niger. Et ce qui se passe ailleurs c'est difficile que ça se passe ici. Plusieurs raisons l'expliquent. Comme vous le constatez, il y a plus de l'informel au Niger que du formel. Généralement, tout ce que vous voyez comme entreprise ou bureaux d'études sont dans l'informel, ils ne sont pas reconnus par le fisc. Ce sont des activités qui s'arrêtent à une ou deux personnes. Donc lorsqu'une structure est limitée à une seule personne, comment peut-elle évoluer, peut-elle aller loin dans l'utilisation de ces appareils ? Au Niger c'est l'informel qui prime sur le formel. Donc tout est limité à soi, si c'est une entreprise c'est une entreprise individuelle, si c'est un bureau c'est un bureau individuel. Donc quand vous avez ces genres de situation c'est normal que l'utilisation de ces moyens de communication ne soit plus performante que quand il y a une structure bien organisée. Le problème ce qu'au Niger il n'y a pas beaucoup d'entreprise car 90% des gens ne veulent pas se détacher de l'État ils ont peur du secteur privé. Aujourd'hui quand tu essaies de monter une entreprise on te dit que celui-là n'est pas conscient qu'il va en faillite tu vois, les gens préfèrent rester toujours sous le parapluie de l'État car pour eux c'est une sécurité.

332 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Merci beaucoup vraiment d'avoir accepté mon invitation c'est très gentil de votre part. Je ne sais pas si vous voulez dire ou rajouter quelque chose ?

MG : Avant c'était un luxe que d'avoir un téléphone portable surtout dans les petites villes. Mais aujourd'hui, c'est devenu une nécessité et pas besoin d'aller à l'école pour savoir comment l'utilisé. Chacun trouve son bonheur selon ses moyens. Vous avez des portables de 15 à 300 € tout dépend de vous.

Aussi au Niger nous avons un sérieux problème d'électricité que ça soit dans les grandes villes ou dans les villages or il faut de l'électricité pour recharger ses appareils.

3.2 Interview avec Ent-2

Date : 31/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise

Durée : 52 minutes

Type d'entretien : audio-visuel

IM : Pourriez-vous vous présenter Mr ?

RMB : Donc moi c'est Rabiou M. B. responsable technique de Gamma informatique, je suis ingénieur en électromécanique de formation, j'ai plusieurs spécialités dans le domaine des TIC à savoir tout ce qui est téléphonie, Mp3, ou la partie transmission, fibre optique. Et même la partie ordinateur.

Pour l'entreprise ; Gamma informatique c'est une entreprise qui a une trentaine d'années d'existence, donc nous œuvrons, dans plusieurs domaines, des TIC et de l'énergie, et quand je parle de TIC, c'est tout ce qui est la vente, le service après – vente, des solutions clés en mains en matière de programmation. Et la partie énergie c'est tout ce qui est grosse zone, stabilisateur de tension.

IM : Mr Bachir que pensez-vous de l'usage des appareils de communication dans le domaine des TIC au sein de votre entreprise ?

RBM : Au sein de notre boîte, l'utilisation est très élevée, pour ne pas dire que nous ne communiquons qu'en utilisant l'ordinateur portable et le téléphone, parce que, notre communication est axée sur la messagerie. Donc nous avons un domaine, une messagerie professionnelle que nous utilisons, tous les échanges se font par mail, moi dans ma tâche quotidienne, qu'est-ce que je fais le matin. J'ai un planning pour tous les autres collègues techniciens, quand je fais le planning je l'envoie dans un groupe, on a une adresse mail qui s'appelle « direction technique » sur laquelle quand j'envoie un mail tous les techniciens qui sont au niveau de la direction reçoivent ce mail. Donc quand j'envoie la planification journalière par mail, tous mes collègues sont dotés d'un ordinateur portable et d'un smartphone de service. Donc ils ont leur messagerie configurée sur le PC et aussi sur le smartphone. Aussi toutes les actions qu'ils doivent faire dans la journée, ils les reçoivent par mail. Et on affecte à chaque technicien une

334 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

tâche. Et le technicien dès qu'il vient le matin, la première des choses qu'il fait c'est vérifier son PC. Aujourd'hui, je vais demander une information à un collègue pour laisser la traçabilité je n'utilise pas mon téléphone, je lui envoie un mail, parce qu'il faut qu'il ait la chronologie, et personnellement c'est la preuve que j'ai travaillé sur ce dossier, parce que la communication sur le téléphone tant qu'on ne l'enregistre pas elle ne laisse pas de traces. Vous voyez ? Aussi cela protège tout le monde et facilite la communication et on peut même mettre plusieurs personnes en copie. Donc la communication est franchement fluide.

IM : Et du coup, vous personnellement en tant qu'ingénieur, quels sont les appareils mis à votre disposition par l'entreprise ?

RMB : J'ai un smartphone de service, un ordinateur portable, j'ai une tablette de service et j'ai un ordinateur de bureau. Sur mon téléphone, j'ai chaque mois plusieurs mégas pour la communication Internet.

IM : Des mégaoctets qui sont payés par l'entreprise ?

RBM : Oui bien sûr, pour moi et pour tous les collègues, on a une flotte de service sur laquelle on a des forfaits de communication et on a des forfaits « data »,

IM : Tous vos collègues bénéficient de ces avantages ?

RBM : Oui tous, nous sommes une trentaine, tout le monde a un forfait que l'entreprise nous met pour la communication.

IM : Donc si je comprends il vous arrive souvent de travailler une fois chez vous ou bien les week-ends ?

RBM : Oui tout à fait, par exemple, moi quand j'utilise ma tablette ou mon smartphone de service où que je sois, je reçois des mails à l'instantanée et je

réponds vite. C'est pour ça que tous les agents de Gamma Informatique ont un forfait Internet.

IM : Tout à l'heure je vous ai demandé, comment utilisez-vous ces appareils-là en dehors de vos heures de service ?

RBM : L'ordinateur portable, c'est un outil avec lequel on se déplace, et souvent quand j'ai trop de dossiers ou si j'ai des impératifs au travail, je ramène les dossiers chez moi, je partage la connexion Internet de mon smartphone avec mon ordinateur portable et je me mets à travailler.

IM : Vous me disiez tout à l'heure que tous vos collègues sont dotés des appareils de communication, est-ce qu'il y a parmi eux ceux qui n'en font pas usage ?

RBM : En fait, tout le monde utilise ces outils de travail, la plupart de mes collègues, je veux dire les responsables, et comme on fait beaucoup des clientèles, il arrive que mes collègues le matin quand ils arrivent à neuf heures ils sortent et ils ne reviennent qu'à 15 heures. On a des clients chez qui on fait des supports, ils n'ont pas d'informaticien c'est nous qui assurons ce service. Et on a aussi beaucoup d'entreprise (pas la peine de les citer d'après lui) et comme ils ont leur ordinateur portable et leur smartphone avec eux dès qu'ils sont chez le client {...} même quand ils travaillent ils sont tout le temps connectés à leur messagerie, c'est comme si dans l'entreprise, tous les messages, tous les mails qu'on véhicule ils les voient et ils y répondent.

IM : Bien que n'étant pas au bureau ?

RBM : Oui bien sûr

IM : Mais hormis les responsables de l'entreprise, est-ce que les autres employés sont dotés de ces appareils comme vous

336 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RBM : Bon ils ont les mêmes moyens, quand je dis moyens je parle en termes d'équipement, ils ont un ordinateur portable, un téléphone. Mais par exemple, le responsable n'a pas la même dotation mobile que les autres employés, c'est ça la différence. Sinon tout le monde a presque un forfait Internet et autres... Qui à chaque fin de mois on a automatiquement des forfaits sur les smartphones. Donc les données mobiles ne sont que pour les responsables.

IM : Du coup, Mr Bachir, quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ? est-ce-que c'est pour être performant, ou bien c'est pour accroître votre compétence ?

RBM : Je dirai que c'est pour accroître ma performance. Tu vois ces outils qu'on utilise nous permettent de travailler même en dehors des heures de service. Si on n'avait pas des ordinateurs portables et des téléphones smartphones avec des connexions Internet, le travail ne se ferait qu'au bureau. Les autres collègues qui font le support (maintenance et autres) chez les clients et qui passent des journées chez nos clients à travailler, ne pourront pas nous faire part des informations concernant ce qui s'est passé à l'instantanée. C'est cela. Donc ce n'est plus un luxe c'est vraiment une nécessité de nos jours.

IM : En tant que responsable de l'entreprise, est-ce-que ces outils mis à votre disposition ont-ils modifié votre manière de travailler ?

RBM : Oui tout à fait, tout à fait. Notamment avec l'avènement de l'internet sur les téléphones ça nous a énormément facilité le travail. Par exemple, souvent on travaille avec des partenaires qui sont à l'extérieur et qui n'ont pas les mêmes horaires que nous, ils nous envoient des mails et aussitôt qu'on les reçoit on répond. Et donc en termes de réactivité on gagne énormément, c'est qui n'était pas le cas dans l'ancien temps. Et quand je ne suis pas au bureau, j'ai accès à ma messagerie et comme je vous le disais notre communication est basée essentiellement sur la messagerie électronique. Il y a des appels téléphoniques, mais les SMS ils passent sur la messagerie pour une question de traçabilité. Parce qu'aujourd'hui moi quand je m'adresse à mes collègues, je leur dis une fois que vous finissez ce travail, vous me répondez par mail, vous m'envoyez le dossier par mail, je ne veux pas que vous m'appeliez pour me dire Bachir j'en ai fini et ça me décharge. Des fois les gens à qui tu veux

envoyer des documents et qui sont dans l'entreprise, tu les mets en copie. Aussitôt qu'ils voient les documents ils n'ont pas besoin de m'appeler ils traitent directement le dossier. Mais nous disons toujours à nos collègues et à nos clients d'utiliser toujours les mails car ça laisse des traces et ça nous couvre. Ça nous sécurise vraiment. Il y a des clients qui ne sont pas honnêtes et qui disent que non ce n'est pas ce qu'on a convenu patati patata vous voyez mais une fois qu'on a les mails on met le client en tort.

IM : Mais Mr qu'en est-il de vos clients qui sont en situation d'illettrisme, comment vous faites pour avoir une trace de vos échanges ?

RBM : Nous on a un avantage, nous sommes dans un domaine un peu pointu, ce n'est pas les gens qui font du commerce, qui vendent des véhicules où tu as facilement des gens illettrés qui les abordent. On travaille essentiellement avec des gens qui ont un certain niveau. Je peux te dire que 50 % des demandes que nous recevons nous viennent par le canal des TIC, on travaille avec les banques, les institutions, les entreprises privées et publiques, la plupart de ces entreprises sont dotées des systèmes développés des TIC

IM : Donc si je comprends vous proposez des machines sur mesure ?

RBM : Oui tout à fait, la plupart des machines dans le domaine de l'informatique sont proposées en fonction de l'utilisation. Aujourd'hui quelqu'un qui travaille dans le domaine de la construction et qui utilise des logiciels, il lui faut des machines performantes en termes de capacité, de RAM, sinon il ne pourra pas installer des logiciels. Donc les machines sont proposées en fonction de l'utilisation. Donc le client en fonction de son utilisation ; et comme nos clients sont des lettrés ils nous donnent des caractéristiques des machines. Par exemples, les plus grandes entreprises avec lesquelles on travaille, quand elles veulent passer une commande de plusieurs PC ils nous communiquent les « spécificités » et les caractéristiques des PC et nous, nous lançons la commande auprès de nos fournisseurs qui sont à l'étranger. Donc on a peu de stock ici dans l'entreprise.

338 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Et du coup, quels sont les principaux avantages que vous tirez de ces appareils-là ?

RBM : Oui moi je dirai d'abord la communication est vraiment fluidifiée est moins coûteuse, on ne s'encombre pas à faire les paperasses. Aujourd'hui pour passer un message à 10 ou 20 personnes je n'ai plus besoin de les appeler une à une, je fais un truc en copie et tout le monde le reçoit à l'instantanée. Ça nous permet de travailler à distance. Donc en termes de communication, on gagne ; en termes de temps, on gagne, de cette façon on fait des économies aussi. Parce qu'aujourd'hui je n'ai pas besoin de me déplacer dans une zone, quand un client m'appelle pour un souci, je n'ai pas besoin de me déplacer, je fais un prés-diagnostic à distance avec le client. Donc avant d'être sur le terrain, j'ai déjà un diagnostic qui me permet de résoudre à 50 % le problème.

IM : Revenons un peu sur la messagerie électronique que vous privilégiez, est-ce qu'il vous arrive de faire des visioconférences avec vos collègues qui sont sur le terrain ou bien avec vos clients de l'extérieur ?

RBM : Oui tout à fait. Nous faisons des formations par visioconférence avec nos partenaires, que ça se soit des formations de présentation de matériels et des fois même la configuration de certains équipements. On le fait par visio. Souvent quand on a du mal à configurer une machine on appelle le fournisseur de l'étranger et il nous montre comment la configurer à distance via la visioconférence. Tu vois c'est très pratique.

IM : Est-ce que dans le cadre de votre activité, vous êtes amené à échanger avec vos collègues à travers les applications sociales ? Facebook, WhatsApp, Skype ...etc.

RBM : Oui on utilise principalement Skype nous avons des comptes Skype. On les utilise généralement quand les collègues sont sur le terrain et ont besoin de l'aide. Et parfois même avec nos partenaires étrangers. Mais jamais Facebook.

IM : Vous siégez à Niamey uniquement ou bien dans d'autres villes du Niger.

RBM : Nous n'avons pas une présence physique à l'intérieur du pays mais nous avons des partenaires qui interviennent pour des petites pannes dans les banques, des institutions et entreprises avec lesquelles nous travaillons. Mais quand il y a des gros soucis à l'intérieur du pays on est obligé de dépêcher quelqu'un de Niamey car il faut quelqu'un qui est certifié.

IM : Comment utilisez-vous ces technologies de communication pour attirer des nouveaux clients et fidéliser les anciens ?

RBM : Bon on a un site actualisé qui fait de la visibilité pour l'entreprise. Nous avons aussi la chance de travailler avec les plus grandes boîtes de ce pays et donc ça nous fait de la pub. Nous organisons souvent des forums pour promouvoir les TIC et faire connaître nos activités aux potentiels clients.

IM : Mais vous n'utilisez pas les canaux traditionnels comme la radio, la télé ?

RBM : Si, nous utilisons la radio, les chaînes privées et publiques pour accroître la visibilité de l'entreprise.

IM : Pour revenir un peu à la clientèle, Mr Bachir comment faites-vous pour combler les attentes de vos clients, genre offrir des cadeaux ? Des tarifs réduits, etc. ?

RBM : Nous faisons des remises exceptionnelles aux clients les plus fidèles, et leur faciliter l'achat souvent. Par exemple, on leur permet de payer à plusieurs fois et sans frais mais c'est au cas par cas, ce n'est pas permis à tous les clients.

IM : Et pour les clients qui veulent acheter un pc et qui ne disposent pas de fonds suffisant, comment vous les aidez à s'en approprier ?

340 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

RBM : Bon cela dépend de l'atmosphère économique du pays. En tout cas pour les nouveaux clients pour qu'on leur fasse des aides il faut qu'il ait des garanties. Car dans le passé nous avons offert des possibilités exceptionnelles à certains clients et ils ont fini par disparaître sans rembourser. Tu vois que ce n'est pas facile.

IM : Ces outils ont-ils vraiment modifié vos rapports avec vos clients ?

RBM : Oui j'allais dire. Par exemple, je te disais les institutions nationales et internationales et les banques des fois quand elles font des appels d'offre, elles les font au niveau des groupes internationaux et elles demandent une certaine garantie, notamment le site internet sur lequel elles vont voir ce que nous faisons.

IM : Mr Bachir est-ce que ces appareils de communication sont vraiment un moyen efficace pour suivre les clients, notamment à travers un espace d'abonné, bien que vous n'ayez pas un réseau social. Comment vous faites pour remonter les ressentis de votre clientèle ?

RBM : Bon, là on utilise l'ancien canal, on a ouvert une boîte aux lettres dans laquelle nous demandons à nos clients de nous laisser leur suggestion. Et aussi à la fin d'année nous enverrons des fiches à nos clients pour les remplir et noter toutes leurs suggestions et nous les faire retourner soit par mail ou par la poste.

IM : Pensez-vous que ces outils de communication améliorent votre performance dans votre activité professionnelle ?

RBM : Oui absolument, nous sommes totalement dépendants de ces outils – là. Par le passé, les gens pouvaient travailler sans ces outils, mais de nos jours il est impossible surtout nous qui sommes directement dans le domaine des TIC. On ne peut rien faire de sérieux sans un ordinateur minimum. Nous, nous sommes dans la vente, dans l'après-vente et même dans la conception de ces équipements.

IM : Pensez-vous que l'usage de ces appareils peut se substituer aux réunions que vous faites souvent avec vos collègues ?

RBM : Bon ils ne peuvent pas les substituer mais ils facilitent surtout la communication. Aujourd'hui quand j'utilise Skype ça me permet d'échanger avec 10 ou 15 personnes qui sont sur différents continents et ce en même temps. Avant c'était le « to be and to be » mais aujourd'hui cela a évolué complètement. Mais ça ne nous empêche pas de tenir nos réunions, je pense dans un temps futur ils peuvent se substituer aux réunions hebdomadaires.

IM : Éprouvez-vous une réticence quand vous utilisez ces outils, notamment sur le volet sécuritaire ou données confidentielles ou même vos communications ?

RBM : Toutes nos activités sont sécurisées vraiment.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de ces outils de communication ?

RBM : Bon aujourd'hui les difficultés ne sont pas énormes. Les seules difficultés qu'on a c'est surtout la connexion Internet. Elle n'est pas stable. Du coup, il arrive qu'il ait des interruptions dans nos activités. D'où notre liaison au satellite. En fait, on utilise le même canal que les opérateurs de la téléphonie utilisent pour distribuer et vendre la connexion Internet. Nous avons une connexion satellitaire en fait, tu vois.

IM : ça prouve que vous êtes une grande entreprise, car ce n'est pas à la portée de toutes entreprises d'avoir une connexion directement au satellite.

RBM : Bah oui bien sûr, il y a des coûts énormes à payer, la licence coûte trop cher pour se connecter Intelsat.

342 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : En tant que responsable de Gamma Informatique, quelles sont vos attentes vis-à-vis de l'entreprise ?

RBM : Tu sais, nous sommes dans un domaine qui évolue très rapidement. Si l'opportunité de changer d'ordinateur m'est offerte tous les ans je ne veux pas m'en priver (il sourit pour rigoler hahahaha). Mais parlons sérieusement, les attentes sont là, on essaie de faire des efforts.

IM : Avez-vous un blocus, ce qui vous bloque dans le cadre de vos activités ?

RBM : Blocus, non, pour le moment l'entreprise met tout à notre disposition pour bien faire notre travail.

IM : Bah je vous remercie, on arrive au terme de notre échange, avez-vous quelques choses à rajouter Mr Bachir ? Et vous avez été cordial, bien que nous ayons été heurtés à des refus venant de certaines entreprises sous prétexte que nous essayions de soutirer des infos confidentielles.

RBM : Je vous remercie aussi, je vous encourage à persévérer dans ce domaine car c'est un domaine qui est vraiment prometteur. Je dirais aussi que dans ce domaine si tu as des questions n'hésite pas à revenir me voir je ferais le nécessaire pour que tu aies des réponses. Et comme tu as mon numéro et mon mail ça facilitera l'échange.

3.3 Interview avec Ent-3

Date : 30/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise, dans son bureau

Durée : 33 minutes

Note : L'enquêté a été très gentil. On l'a rencontré aujourd'hui (30 octobre 2018) sans prendre rdv et il a accepté d'être interrogé. L'échange a été bref (30mn) compte tenu de son agenda qui est chargé. L'enquêté a émis un certain doute sur le filmage, il a fallu que je lui dise que l'entretien est confidentiel et son nom ne sera pas divulgué. C'est après cette mise au point qu'il a enfin accepté d'être filmé. Il a fourni des réponses importantes notamment quand il a affirmé que « toute notre activité est liée à la connexion Internet, c'est vraiment impossible dans notre domaine de travailler sans l'ordinateur et Internet... (...) ».

Par ailleurs, le monsieur était très pressé vu qu'il avait un rendez-vous et du coup nous avons dû fusionner les questions pour ne pas trop s'attarder et de peur que ce dernier s'en va sans terminer l'entretien. Cependant il a été très courtois et accueillant.

Type d'entretien : audiovisuel

Présentation

IM : pouvez-vous vous présenter ?

MA : Oui tout d'abord merci de me donner la parole, je m'appelle Malam A. A., ingénieur en bâtiment et directeur de l'entreprise GLOBAL Tech. Notre tâche c'est surtout l'étude et le contrôle des infrastructures, génie civile, route, bâtiment et les barrages aussi.

IM : Aujourd'hui, monsieur Abou quels sont les appareils de communication que vous utilisez pour accomplir votre tâche professionnelle ?

344 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MAA : Bah les moyens de communication, on a les ordinateurs, les Smartphones, les tablettes, il y a beaucoup de choses. Il y a les projecteurs aussi et les imprimantes.

IM : Que pensez-vous de l'utilisation de ces appareils que je vois devant moi dans votre bureau, est-ce que ça vous rend plus performant et plus efficace dans votre travail ?

MAA : Naturellement, parce que comme je vous l'ai dit tout à l'heure, avec un ordinateur c'est facile de faire un travail. Par exemple, nous ici on fait les travaux de construction, les dessins on les fait avec les logiciels au lieu de faire avec des tableaux qui nous prennent des jours ou des heures, mais avec un ordinateur c'est une question de minutes. Et facilement vous pouvez exporter d'un logiciel à un autre pour calculer, modéliser et sortir un autre. Donc c'est très efficace pour nous et maintenant c'est même indispensable. Généralement, tout ce qu'on fait avec nos clients et partenaires on les envoie par mails et souvent on fait des Skype. Alors que sur le papier il faut saisir, imprimer et envoyer par la poste pour que ça arrive à destination après des jours.

IM : Vous en tant que responsable, est-ce que c'est vous seul qui êtes équipés de ces outils-là ou bien vos collègues y sont aussi équipés comme vous ?

MAA : En fait tous ceux qui travaillent avec nous ont ces équipements notamment ceux qui sont sur le terrain. Parce que pour les missions sur le terrain ce sont des outils indispensables.

IM : Pour un peu sortir de ce cadre professionnel, quel usage faites-vous des appareils de communication quand vous êtes en dehors de service ?

MAA : En dehors du service c'est le smartphone seulement que j'utilise, l'ordinateur, lui, je le laisse carrément au bureau. Il y a des applications qui me permettent de travailler comme WhatsApp ou Yahoo mail. Donc quand vous avez un message vous pouvez le lire directement à partir de votre téléphone, les infos vous les recevez en temps réels à partir des smartphones. Et donc vous n'avez pas besoin de revenir au bureau pour allumer l'ordinateur et vous connecter. On a la connexion Internet toujours avec le smartphone. Parce que,

en tant que responsable je suis connecté à Internet 24H/24 car il y a des clients qui peuvent m'appeler à tout moment.

IM : Aujourd'hui quelles sont les raisons pour lesquelles vous vous êtes dotés de ces appareils de communication ? est-ce pour aller plus vite ou bien pour concurrencer les autres sur le marché ou bien pour avoir une visibilité de votre entreprise ?

MAA : Maintenant quand tu es dans notre domaine tu es obligé d'utiliser ces outils, et si tu ne travailles pas avec les logiciels de dernière génération, les clients ne te feront pas confiance. Et c'est aussi pour une question d'efficacité, et c'est ça qui fait la différence avec nos collègues qui sont dans l'administration publique. Bon c'est une parenthèse (...avec des sourires) ils ne peuvent pas nous concurrencer. Généralement, ils ne font pas d'effort comme nous. Comme eux ils sont sous le parapluie de l'État donc il y a un salaire.

IM : Est-ce qu'il y a parmi vos collègues ceux qui n'utilisent pas ces outils notamment les ordinateurs portables et les smartphones ?

MAA : Non de nos jours c'est vraiment une nécessité. Rien que le smartphone sur les missions de terrain on exige toujours...il faut prendre toujours des photos, faire des vidéos, tout ça là, etc. et quand tu fais un rapport tu dois toujours joindre des images et vidéos au client, peut être le client lui il est ailleurs donc il s'appuie sur les images et vidéos. Il y a des clients qui ne lisent même pas les rapports qu'on leur envoie c'est juste les photos et vidéos qui les intéressent dans le rapport.

IM : Donc si je comprends, je ne dirai pas que vous êtes dépendant totalement de ces outils-là, mais je dirai plutôt que votre activité est liée à l'usage de ces outils de communication ?

MAA : En tout cas ...c'est vraiment une nécessité on n'a pas le choix. Parce qu'on a certains de nos camarades, ils sont bien mais euh... quand on a fini nos études ils sont devenus des enseignants donc ils ne cherchent pas à se

346 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

mettre à jours dans l'utilisation de ces outils-là, mais nous on est obligé vu que c'est dans le domaine privé.

IM : En tant que responsable de cette entreprise, est-ce que l'utilisation de ces appareils a-t-il vraiment modifié l'organisation de votre travail ?

MAA : Naturellement, incontestablement. Par exemple, nous sommes une équipe, il y a mes collègues qui sont dans les autres régions du Niger (c'est des consultants) si on est trop occupé on leur envoie des tâches ils les font et ils nous les renvoient par mail. Vous voyez s'il n'y a pas l'outil de communication ça serait impossible.

IM : Et aujourd'hui quels sont les outils de communication qui vous permettent d'échanger avec vos collègues qui sont dans les autres régions du Niger ? avez-vous une application propre à vous vous permettant de communiquer ou un autre outil ?

MAA : Bon...nous on n'est pas une grande entreprise comme vous le constatez. Mais nous utilisons les applications courantes comme les mails, WhatsApp. Maintenant de plus en plus on utilise les smartphones qui ont révolutionné le monde. Et des fois quand la personne n'a pas de mail (comme c'est courant au Niger) on peut lui envoyer les documents ou fichiers par « WhatsApp ». Mais c'est vraiment le mail qu'on utilise couramment car ça laisse une traçabilité pour nous et pour le client.

IM : Est-ce que ça vous arrive d'avoir des clients qui n'ont pas une adresse mail ?

MAA : En tout cas l'essentiel de nos clients ont une adresse e-mail. Sauf cas particulier, un particulier qui vient parce qu'il veut construire une maison il veut qu'on lui fasse une étude, un plan architectural, un schéma, eux, généralement on leur fait ça sur place ou via « WhatsApp », mais les institutions elles c'est toujours par mail.

IM : Comment vous utilisez ces appareils de communications pour promouvoir vos activités, notamment aux nouveaux clients qui sollicitent votre expertise ? faites-vous le bouche-à-oreille, de la pub, de la télé, la radio, comment vous faites pour les amener à utiliser vos services ?

MAA : Bon pour le particulier c'est lié un peu à l'image du pays surtout pour notre secteur. Par exemple, c'est très difficile pour un particulier qui veut construire une maison de 100 millions d'enlever cinq millions pour une entreprise d'étude pour contrôler. Sinon généralement c'est le bouche-à-oreille quand on fait bien le travail ce sont les clients qui véhiculent l'information auprès des autres.

IM : En tant que responsable de Global Tech, quelles sont les contributions que ces appareils de communication vous ont apportées dans le cadre de vos activités ?

MAA : Bon la contribution... euh... je ne sais pas en termes de quoi vous voulez dire ? gain de temps, de performance ?

IM : Oui c'est bien cela

MAA : Là ; là ce n'est même pas à démontrer, tu vois, il y a plusieurs machines devant moi dans mon bureau. J'ai un autre bureau chez moi et des fois quand je ne finis pas le travail je mets ce que je fais dans une clé USB et je l'amène avec moi à la maison pour le terminer. Donc tu vois, tu peux même copier ça sur ton téléphone et le continuer à la maison. Il y a aussi une application qu'on appelle « timevio » qui te permet de prendre contrôle de ta machine étant même quelque part. Il suffit de la laisser en veille et avec une connexion Internet et tu as le contrôle de ta machine, c'est vraiment très efficace. Par exemple, je peux laisser ma machine ici dans le bureau en veille et je vais quelque part ou même dans une autre ville et je prends une autre machine (ordinateur) j'installe l'application et j'ai le contrôle de la machine laissée au bureau, tu vois c'est vraiment pratique. Tu peux télécharger l'appli sur « Play store » même.

348 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Est-ce qu'aujourd'hui ces outils sont-ils efficaces dans le cadre de votre activité ou bien souvent ça patine ou vous avez des difficultés ?

MAA : Oui des fois...euh... c'est une œuvre humaine donc il y a toujours des failles, problèmes et incidents ; des fois on voulait quelques choses, j'avais stocké certains documents dans la boîte mail mais le réseau de connexion Internet est très faible, donc on ne peut télécharger, c'est vraiment un problème. Ou bien souvent vous voulez envoyer des documents la connexion Internet n'est pas bonne.

Il y a aussi le phénomène des « hackers » qui peuvent aussi pirater votre compte donc c'est aussi les effets néfastes de la technologie.

IM : Les difficultés que vous venez de citer, à votre niveau quelles sont les dispositions que vous avez prises pour pouvoir les surmonter, notamment le problème lié à la connexion Internet, souvent vous avez envie d'envoyer un document urgent mais que vous n'avez pas de connexion Internet à long terme ça impacte votre activité, du coup quelles sont les dispositions pour résoudre ces problèmes ?

MAA : Bon les dispositions, nous on essaie d'avoir plusieurs connexions Internet des différents opérateurs de la téléphonie. Donc on peut aussi utiliser deux ou trois...ou partager la connexion Internet de mon téléphone portable.

IM : Pour rebondir à la question des difficultés que vous rencontrez, notamment les coupures d'électricité (au moment de poser cette question par coïncidence il y a eu justement coupure d'électricité pendant notre échange et ça ne s'est pas rétabli jusqu'à la fin de l'entretien), quels impacts ont-elles sur votre activité car on vient de subir une coupure actuellement et on est dans le noir total ?

MAA : Les coupures c'est les retards qu'elles peuvent engendrer, si vous n'avez pas de groupe électrogène donc vous êtes euh... aussi ça peut nuire aux machines

IM : Et vous en tant que responsable de l'entreprise, pensez-vous que, du moment où vous avez commencé à utiliser ces outils de communication, vos performances ont-elles été améliorées ?

MAA : Ça c'est naturel, car nous on a toujours utilisé ces outils-là.

IM : Et vos collègues, connaissent-ils ces outils de communications ? ont-ils reçu une formation prévue à cet effet ?

MAA : Bon généralement, les gens qu'on recrute ont une base qui leur permettent de travailler avec des logiciels. Et nous ce qui nous intéresse, ce sont les logiciels, donc on recrute ceux qui savent ou bien ceux qui ont une connaissance de logiciels comme ça au fur et à mesure la personne se perfectionne.

IM : Avez-vous des attentes ? est-ce que vous avez des besoins, des choses que vous aimeriez faire mais que vous n'arriverez pas à faire faute de moyens techniques ou financiers ?

MAA : Mais y a beaucoup des choses. Dans la vie on a toujours des ambitions mais c'est les moyens qui en manquent.

IM : De quoi avez-vous besoin pour avancer ?

MAA : Bon on a d'abord besoin des moyens financiers c'est très important pour nous, tu vois même la coupure qui vient de se produire si on avait un groupe électrogène on l'aurait mis en marche et ça nous aurait évité de rester dans le noir, mais on ne l'a pas faute de moyens car notre entreprise n'est pas très grande. Mais pour les outils techniques je crois qu'on a l'essentiel à part la connexion Internet qui fait défaut.

IM : Pourriez-vous rester ou travailler une seule journée sans vous connecter à Internet ?

350 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MAA : Bon chaque jour je me connecte, je ne peux pas faire vraiment une journée sans me connecter c'est impossible.

IM : Avez-vous un site web ?

MMA : Oui on en a un, vous pouvez le visiter même si vous vous voulez.

IM : Est-ce qu'il vous arrive de faire des visioconférences avec vos collègues qui sont à l'étranger ou dans d'autres villes du Niger ?

MAA : Oui on le fait très souvent.

IM : Mr Malam A. merci beaucoup de m'avoir reçu c'est très aimable de votre part.

MAA : Non c'est rien désolé je suis un peu pressé sinon je vous aurais consacré plus de temps. Et bonne continuation pour la suite et on attend les résultats de vos enquêtes

3.4 Interview avec Ent-4

Date : 29/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise, dans son bureau

Durée : 30 minutes

Note : l'entrevue s'est bien déroulée. L'intéressé nous a reçu dans son bureau et a répondu à toutes les questions mais de façon très brève. Il ne développait pas ses réponses, il se contentait simplement de répondre de manière succincte.

Type d'entretien : audio

IM : Pouvez-vous vous présenter ?

MAI : Je me présente au nom de MAHAMANE A. I., Directeur Général de l'entreprise Niger Technologies.

IM : Pouvez-vous me décrire vos tâches quotidiennes ?

MAI : Oui bien sûr nous sommes spécialisés dans la vente de matériels informatiques, vente des Consommables informatiques et accessoires, maintenance de matériels informatiques et électroniques

IM : Que pensez-vous de l'usage des appareils de communication dans votre entreprise ?

MAI : L'avènement des TIC à révolutionner le monde d'aujourd'hui, ce qui fait que de nos jours l'usage des TIC est très indispensable pour le développement d'un pays et surtout permet de rationaliser les activités quotidiennes d'une entreprise.

352 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Que pensez-vous de l'usage des appareils de communication dans l'entreprise ?

MAI : L'usage des appareils de communication dans une entreprise est très important et indispensable pour son rayonnement. Pour nous, on ne peut plus se passer de ces TIC, surtout nous qui sommes dans le domaine.

IM : Quelles sont vos cibles ?

MAI : Bah tout le monde, mais je dirai particulièrement les Projets, les Institutions Internationales, les Privés, les ONG, les Banques et les nationaux.

IM : Quels sont les appareils de communication mis à votre disposition par l'entreprise ?

MAI : Ce sont principalement : les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les imprimantes multifonctions, l'Internet, les téléphones portables.

IM : Quels sont les appareils de communication que vous utilisez pour accomplir votre tâche/activité professionnelle ?

MAI : Personnellement j'utilise les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables les imprimantes multifonctions, mon smartphone et la connexion Internet.

IM : Quelles sont, selon vous les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ?

MAI : Essentiellement pour promouvoir l'entreprise et faciliter les travaux quotidiens.

IM : Éprouvez-vous une certaine réticence dans l'utilisation de ces appareils ?

MAI : Non aucune réticence, nos données sont sécurisées.

IM : Exercez-vous une pression sur les employez pour qu'ils utilisent les appareils de communication ?

MAI : Oui bien sûr, ces technologies sont mises à la disposition des employés donc ils doivent les utiliser pour le bon fonctionnement de la société.

IM : Utilisez-vous tous les appareils de communication dans l'entreprise ou il y a parmi vos collaborateurs qui n'en utilisent pas ?

MAI : Oui effectivement il y a des employés qui n'en utilisent pas. Mais très rarement

IM : Est-ce que ces outils ont-ils modifié l'organisation de votre temps de travail ?

MAI : Oui ils ont modifié considérablement l'organisation de temps de travail. Avant les choses qu'on faisait physiquement à des longues distances, aujourd'hui on fait tout par le biais de ces appareils de communication, soit par mail ou par WhatsApp ; plus besoin de se déplacer.

IM : Êtes-vous amené à les utiliser en dehors de votre temps de travail ?

MAI : Oui partout, même pendant les voyages je les utilise.

IM : Quels principaux avantages tirez-vous de l'utilisation de ces appareils de communication ?

354 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MAI : Beaucoup d'avantage vraiment dont le contrôle de la gestion financière et du stock, la facilité de travailler avec les collaborateurs, la facilité de coordonner les activités internes et externes, la facilité de communiquer avec les partenaires nationaux et internationaux. Les avantages sont très énormes, j'ai parlé du gain de temps, de la fluidité de la communication, etc.

IM : Comment utilisez-vous les appareils de communication pour promouvoir vos activités aux nouveaux clients ?

MAI : Par la publicité, la création de notre site Web, l'internet et le téléphone portable.

IM : Comment faites-vous pour combler les attentes de vos clients ?

MAI : On fait la vente des matériels technologique à prix modérés, et souvent on permet aux clients de payer en plusieurs fois s'ils le souhaitent avec des garanties bien sûr, les gens ne sont pas tous honnêtes.

IM : Quelles contributions vous apportent les appareils de communication dans votre activité, la fidélisation de vos clients ?

MAI : C'est surtout le suivi et les conseils ; la rapidité des opérations, l'interaction avec les fournisseurs qui sont à l'étranger. Sans oublier la possibilité de travailler partout grâce à ces technologies. Aussi, l'efficacité dans la gestion, la facilité et le bon fonctionnement de nos activités.

IM : Les appareils de communication sont-ils vraiment un moyen efficace pour suivre les clients notamment la création d'espace abonné, ou via les réseaux sociaux en comptant le nombre de « j'aime ».

MAI : Oui, ils sont vraiment efficaces pour le suivi des clients. Sur les réseaux sociaux on voit nos clients qui réagissent et qui « aiment » et « commentent » nos produits publiés sur les RSN.

IM : Ont-ils modifié vos relations avec vos clients ? Ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos interlocuteurs (clients, fournisseurs...)

MAI : Oui beaucoup même, et ça nous donne plus d'importance et de visibilité vis-à-vis de nos partenaires et de nos clients.

IM : Pensez-vous que l'utilisation des appareils de communication mobiles améliore votre performance dans vos activités professionnelles ?

MAI : Oui vraiment. Ces appareils de communication nous permettent en fait, de rationaliser la gestion de notre entreprise, de proposer nos prestations de services, de faire connaître notre Société, de recevoir et de transmettre nos courriers, de faire des demandes de cotation, de faire des recherches des nouveaux produits, de lancer des commandes et même faire des paiements.

IM : Estimez-vous que le bon usage des outils de communication peut substituer les réunions de l'équipe dans votre métier ?

MAI : Non pas tout à fait. Mais ça aide quand même je dois dire, peut-être dans quelques années on verra, mais pour l'instant on fait toutes nos réunions en présentiel.

IM : Éprouvez-vous un sentiment de satisfaction, de joie, de plaisir ou de distraction lorsque vous utilisez ces outils mobiles ?

MAI : Oui bien sûr. Je me dis c'est tout à fait normal de les utiliser car ils sont indispensables pour notre activité.

356 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont les difficultés particulières que vous rencontrez dans votre entreprise, notamment les coupures d'électricité qui perturbent trop le bon fonctionnement des activités et par ricochet impacté la population ?

MAI : Nous n'avons pas de difficultés particulières. Mais c'est vrai que les coupures impactent le bon fonctionnement de la société. Nous avons, en fait, un groupe électrogène qui nous permet de continuer le travail même en cas de coupure.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez quand vous utilisez les appareils de communication dans vos activités professionnelles et quotidiennes ?

MAI : Bon à part les coupures d'électricité, la seule difficulté que nous rencontrons vraiment, c'est la connexion Internet qui n'est pas instable et le débit est souvent faible.

IM : Avez-vous des attentes vis-à-vis de votre entreprise ?

MAI : Oui on aimerait être mieux équipé davantage et surtout avoir une très bonne connexion Internet

IM : Avez-vous suivi une formation particulière par votre direction ou vous-même pour utiliser ces appareils de communication ?

MAI : Oui bien sûr y compris nos employés, il y a des formations qu'on leur fait de temps pour se mettre à niveau.

IM : De quoi avez-vous besoin pour avancer ?

MAI : Un bon financement et une réduction des taxes des équipements. Les taxes sont très élevées et ça impacte aussi le client, donc l'État doit revoir les

taxes pour que nous puissions aussi baisser les prix des matériels informatiques aux clients.

IM : Avez-vous un site internet pour promouvoir vos activités/produits ?

MAI : Oui bien sûr, vous pouvez même le visiter.

IM : avez-vous créé une application propre à votre entreprise ?

MAI : Non pas encore, mais nous en avons le projet

IM : Qu'est-ce qui vous bloque aujourd'hui ?

IM : Nous ne sommes pas décidés

IM : Merci Monsieur MAHAMANE de m'avoir reçu

MAI : je vous en prie Ibrahim et je vous souhaite de réussir dans votre domaine. On compte beaucoup sur vous puisque vous avez constaté vous-même le retard accumulé au Niger dans le domaine des Tic. On est trop en retard vraiment.

358 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

3.5 Interview avec Ent-5

Date : 25/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise

Durée : 52 minutes

Note : L'intervenant nous a bien reçu dans son bureau et nous a même proposé du thé. L'interview a été intéressante, l'interviewé a répondu à toutes les questions de manière détaillée.

Type d'entretien : audio-visuel

SH : non je t'en prie, merci de passer aussi me voir

IM : Pourrez-vous vous présenter avant de commencer ?

SH : Je me nomme Saley H., je suis technicien (responsable) commercial. Je me charge de tout ce qui est commande extérieure et locale au sein de l'ITT, voilà. Je m'occupe aussi des services commerciaux, je rencontre des commerciaux et des clients. Et pour répondre à votre question, nous ici à l'ITT on est exclusivement dans la vente des matériels informatiques. Tout ce qui intervient dans l'informatique, l'ordinateur portable, l'ordinateur bureau, photocopieuse, réseaux, reprogrammation des logiciels sur mesure. Par exemple, si vous avez besoin d'un logiciel particulier, vous pouvez venir chez nous et on va vous faire une conception sur mesure qui répond à vos besoins, voilà un truc comme ça. Et pour les ordinateurs on commande de partout, de la France, Chine, Dubaï et autres pays. Mais nos plus gros fournisseurs sont en France. Avec ces outils informatiques on est à jour dans les technologies.

IM : Mr Hamissou votre société emploie combien de salariés ?

SH : Nous en avons une trentaine je pense.

IM : Que pensez-vous de l'usage de ces outils de communication dans votre entreprise ? Est-ce que tous vos employés utilisent ces appareils de communication dans le cadre de leurs activités ?

SH : Il y en a certains qui n'en utilisent pas. Mais je peux dire en un mot que 90 % de nos employés sont connectés à ces réseaux notamment l'ordinateur portable. Tout le staff utilise le matériel informatique en dehors du gardien haha haha. Sinon tout le monde, avant même d'atterrir dans notre entreprise, le premier entretien d'embauche qu'on te fait c'est l'informatique, il faut que tu maîtrises l'outil informatique pour pouvoir faire certaines tâches informatiques. La première des choses, c'est le test informatique faut qu'on pèse le niveau d'informatique de la personne avant de le passer à autre chose.

IM : Et vos employés par exemple, quand vous les recruter, vous leur faites faire une formation particulière pendant le recrutement ou bien vous les intégrez directement dans la boîte ?

SH : D'abord chacun à son domaine de compétence. La première des choses comme je te l'avais dit, il faut une formation informatique. Après, dans le domaine de la personne on va lui faire faire une formation, après l'entretien d'embauche, une fois que la personne est recrutée, il faut qu'on forme la personne sur ce qu'elle va faire. Si je te prends le cas d'un chauffeur, ils sont formés en informatique dans notre entreprise pour avoir une main mais trop intensif tu vois juste une notion. Après ça dans ton domaine on te fait subir des tests théoriques et pratiques pour que tu t'adaptes à l'environnement commercial ou comptabilité...

IM : Et personnellement vous, quels sont les outils de communication que l'entreprise a mis à votre disposition pour pouvoir travailler ?

SH : Tout le kit informatique. Chaque bureau est équipé d'un ordinateur, d'une imprimante. Il y a aussi le smartphone qui est accessible à tout le monde et qui est l'outil essentiel pour communiquer. Tous les outils qui permettent de travailler en gros. Il y a aussi des logiciels qu'on utilise à l'interne entre collègues et tout est centralisé sur le serveur.

360 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Faites-vous un usage intensif de smartphone tout comme les ordinateurs pour pouvoir échanger entre vous ou bien les téléphones fixes ?

SH : On a notre standard qui est partagé entre nous. Par exemple, il suffit que j'aie besoin de quelque chose chez le comptable je n'ai pas besoin de mon téléphone car j'ai « l'auto-compte » (un système de communication interne à l'entreprise). Il y a les Skype aussi qu'on utilise à l'interne.

IM : Mais est-ce que vous avez d'autres sièges hormis celui d'ici ?

SH : Il y avait l'annexe dans laquelle on vend des occasions au début, mais l'occasion ça marche pas toujours on a dû arrêter. Donc tout est centralisé ici (le siège central)

IM : Donc si je comprends vous vous vendez que des matériels neufs ?

SH : Oui c'est ça, que du neuf, dans l'ancien temps, nous l'avons fait pour permettre à d'autres citoyens modestes d'en bénéficier mais ça n'a pas été rentable.

IM : Vous aujourd'hui en tant que vendeur des matériels informatiques, quelles sont les politiques que vous mettez en œuvre pour aider les pauvres à avoir accès à un ordinateur portable ? Sachant que le Niger est l'un des pays les plus pauvres au monde donc la priorité ne peut-être pas dans les outils de communication mais pour les étudiants par exemple c'est une priorité. Aujourd'hui on a beaucoup de jeunes qui aspirent à avoir ne serait-ce qu'un ordinateur portable notamment les étudiants pour pouvoir travailler dans le cadre de leurs activités universitaires.

SH : Bon pour répondre à votre question, nous avons une politique depuis fort longtemps. Une fois que la rentrée approche, il y a des prix exclusivement pour les étudiants. On fait une commande spéciale chez nos fournisseurs qu'ils font aussi une fois par année et nous de notre côté on essaie d'avoir ce stock-là

pour permettre aux citoyens lambda d'avoir un ordinateur à 100 000 FCFA (150 €) (c'est raisonnable je crois).

IM : Tout à fait.

SH : Voilà il y a cette politique. Il y a un stock et un prix étudiant. Mais si c'est un fonctionnaire qui vient ce n'est pas le même tarif. Ça dépend aussi de l'usage que la personne va faire de l'appareil. Une machine qu'un architecte va utiliser n'est pas forcément celle que va utiliser un étudiant. Les spécifications ne sont pas les mêmes, les prix ne sont pas les mêmes. En tout cas chaque année à l'approche de rentrée nous faisons cette politique de solde pour tout le monde même.

IM : Quels sont les appareils de communication que vous utilisez quand vous êtes chez vous le week-end dans votre vie quotidienne hors cadre professionnel ?

SH : Vraiment que le smartphone. Avec mon smartphone je peux tout faire, faire des commandes, réseaux sociaux et presque tous.

IM : Donc à la maison vous n'utilisez pas les ordinateurs ?

SH : J'utilise rarement mon ordinateur portable à la maison.

IM : Si je comprends aujourd'hui, tous les employés qui travaillent au sein de votre société sont tous équipés par la société ou bien il y en a ceux qui viennent avec leurs propres appareils de communication ?

SH : Les employés dès que tu rentres à l'ITT tu travailles qu'avec les appareils de l'entreprise. Parce que c'est interdit d'amener tes propres outils de communication à moins que l'entreprise mette à ta disposition d'autres outils personnels.

362 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Tout à l'heure en préambule vous m'avez parlé de Skype est-ce qu'il vous arrive souvent de faire des visioconférences avec vos collègues ou fournisseurs à travers ces applications-là ?

SH : On a eu à faire ça avec l'extérieur, généralement on utilise ça pour échanger avec nos fournisseurs à l'étranger.

IM : Utilisez-vous exclusivement Skype pour échanger avec eux ?

SH : Oui avant mais aujourd'hui on utilise aussi les réseaux sociaux notamment WhatsApp pour faire des appels vidéos. Mais tout ça dépend de la stabilité de la connexion Internet

IM : Aujourd'hui vous personnellement, quelles sont les raisons pour lesquelles la société vous a doté de ces outils de communication ?

SH : C'est indispensable pour tout un chacun, tu travailles dans l'administration, dans toute autre activité, l'ordinateur est un outil incontournable on ne peut pas s'en passer.

IM : Mais quand vous utilisez l'ordinateur chez vous, éprouvez-vous une certaine réticence ?

SH : Perso, pas du tout car on est assez sécurisé ici. On a toute une équipe qui s'occupe de ça. On prend les mesures nécessaires pour y parvenir.

IM : Avez-vous été une fois victime d'une fraude ou vol des documents confidentiels ?

SH : Non pas une seule fois.

IM : Aujourd'hui est-ce que ces appareils de com ont-ils vraiment modifié votre manière de travailler ?

SH : Oui ils ont modifié la manière de travailler puisqu'ils nous ont simplifié un peu la tâche. Voilà il y a ça aussi. Ce n'est pas la même chose avec le stylo que tu vas passer tout le temps à écrire un texte, or que la machine, elle, simplifie toutes les tâches. Et côté logiciel, en Excel tu peux faire tellement de choses. Sinon la machine a vraiment contribué. Bon on dit qu'il arrivera un moment où la machine remplacera l'homme, on ne le souhaite pas mais quand même ça contribue vraiment.

IM : Êtes-vous amenés à les utiliser en dehors des heures de services ?

SH : Oui oui mais pas trop car il faut se reposer de temps en temps. La machine ça fatigue aussi. Et il faut accorder le temps à la famille.

IM : Quels sont les principaux avantages que vous tirez de ces appareils-là ?

SH : Bon ça nous permet de communiquer facilement et à moindre coût, voilà. Puisque, si je peux le dire, avant pour passer une commande c'est toute une gymnastique, mais maintenant il suffit de te connecter à Internet où que tu sois tu peux passer une commande sans te déplacer. Et là je me dis que ça a vraiment facilité les choses et à moindre coût. Dans l'ancien temps, il faut que tu te déplaces sans compter les frais de voyage, de transport, avec la machine, avec l'avènement de la machine c'est une grande ouverture.

IM : Revenons maintenant, à la question de la fidélisation des clients, vous avez des clients qui sont fidèles à vos matériels, comment vous utilisez ces appareils pour promouvoir vos activités, vos services ou vendre vos matériels ? Avez-vous des sites Internet ? une page Facebook, WhatsApp, la radio ou la télé ?

SH : Oui on a un site web (www.itt-com) qu'on met à jour régulièrement et on y fait des publicités. Il y a aussi notre stock qui est en ligne. On utilise aussi les médias traditionnels (radio et télé)

364 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Et comment faites-vous pour combler les attentes de vos clients ? vous leur offrez des cadeaux...

SH : Oui bien sûr, nous offrons des cadeaux de fin d'année. Mais pas tout le temps, souvent, si je prends le cas des organismes internationaux, il ne faut pas aller directement, il faut toute une procédure à suivre pour pouvoir en recevoir. Si c'est un client individuel qui vient faire l'achat d'un matériel, on peut lui en donner un. Et ça dépend du matériel qu'il achète. Mais une chose très importante, c'est qu'après la vente, nous accompagnons les clients dans l'usage de ces appareils. Nous leur faisons suivre une formation (informatique) au sein de l'entreprise pour leur apprendre comment utiliser au mieux un ordinateur portable. Et la formation est gratuite.

IM : Pour revenir à l'usage, car c'est ce qui m'intéresse davantage, comment faites-vous concrètement pour accompagner les clients qui ne savent pas utiliser un ordinateur portable ?

SH : Il y a une formation qu'on fait dans le cadre professionnel. On n'a pas une école, mais bon on accompagne le client dans la formation de l'utilisation du matériel. Si c'est un débutant qui n'a jamais travaillé sur un ordinateur, la première de chose qu'on te pose est « est-ce que t'as une notion sur l'informatique » ? Il y en a certains qui en ont et d'autres qui n'en ont pas. Souvent ils nous demandent si on peut leur faire une formation pour les débutants surtout côté étudiants. Les étudiants souvent, la personne est nouvellement inscrite à l'université, on l'accompagne le plus souvent. On a même des salles de formation, aussi des formations pour l'utilisation des logiciels. On fait aussi la formation des « formateurs ».

IM : Je vous pose cette question car la majorité des étudiants que j'ai rencontrés dans le cadre des cours que je dispense à l'université de Niamey n'ont pas un ordinateur, mais n'ont jamais aussi fait usage de cet outil, et souvent ils me posent de questions en me disant Mr « où est-ce qu'on peut trouver un ordinateur moins cher et une école ou un centre de formation pour l'utilisation de l'ordinateur », et donc je pourrais les envoyer chez vous pour

qu'ils suivent les formations dont vous me parlez et aussi acquérir ces appareils.

IM : Ces formations sont-elles payantes ?

SH : Oui elles sont payantes mais pour les étudiants on essaie toujours de faire en sorte ou de tenir en compte des moyens des étudiants, car nous sommes très sensibles aux études. On connaît la situation des étudiants nigériens et donc on ne peut pas ne pas en tenir compte. C'est un programme qui est spécialement conçu pour eux.

IM : En tant que responsable de l'entreprise, est-ce que pour vous ces appareils de communication sont-ils efficaces ?

SH : Oui ils sont très efficaces, puisque comme je te l'avais dit on intervient, on travaille exclusivement avec les sociétés d'État, les organismes internationaux, les ONG...

IM : Ces appareils de communication ont-ils modifié vos rapports avec vos clients ?

SH : Justement il y a la communication

IM : Oui la communication je voulais dire

SH : Oui la communication a vraiment facilité beaucoup de choses. Rien que la messagerie, on a un système de messagerie Interne qui nous permet de communiquer avec nos clients locaux ou étrangers. Souvent ils nous passent des commandes (des ordinateurs) par mails sans pour autant passer par le courrier. Donc la commande se fait souvent directement en ligne. Actuellement que je te parle je suis en train de confirmer une commande, un client me demande la disponibilité et je suis en train de lui répondre, mais comme on est en entretien je lui répondrai plus tard.

366 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Ah d'accord c'est pratique, j'y vois

SH : Oui oui bien sûr

IM : Pour rebondir aux réseaux sociaux, avez-vous une page Facebook, WhatsApp ou une application propre à l'entreprise pour communiquer entre vous ou avec vos clients ?

SH : bon pour ITT non, personnellement, à titre privé, on a un groupe WhatsApp à travers lequel on échange avec des amis pour passer facilement des infos. Mais Facebook pas trop. Donc c'est juste pour des besoins professionnels entre nous amis.

IM : Vous en tant que responsable, pensez-vous que l'usage de ces appareils de communication améliore votre performance au sein de l'entreprise ?

SH : Oui très bien même, ça améliore notre cadre de vie et ça m'aide beaucoup dans mon travail. Aussi je suis formateur en plus de ma tâche de responsable de la boîte.

IM : Pourriez-vous rester une seule journée sans vous connecter sur Internet ?

SH : Non ce n'est pas possible, je suis constamment connecté, peut être sauf si je suis occupé, je suis obligé de me déconnecter. Comme on échange aussi avec nos fournisseurs notamment les Français, donc je ne peux pas rester une heure ou deux heures sans me connecter car je risque de perdre beaucoup de choses tu vois // (ton montant).

IM : Pensez-vous que les visioconférences que vous faites souvent avec vos fournisseurs étrangers pourraient substituer aux réunions présentiels ?

SH : Non pas trop, on ne les utilise pas, je ne sais pas c'est le Niger, en tout cas des difficultés de connexion Internet qui nous permettent pas trop de faire la visioconférence. Vraiment c'est la connexion Internet qui nous l'empêche.

IM : En tant que formateur des formateurs et responsable, estimez-vous un sentiment de satisfaction quand vous utilisez ces appareils ?

SH : Moi en tout cas j'en suis satisfait. Ça simplifie beaucoup de choses, on ne peut pas dire que ça rend fainéants (rire), moi ça ne me rend pas fainéant mais ça contribue beaucoup vraiment dans mes activités. Puisqu'il suffit que j'aïlle en brousse ou je voyage, je me déconnecte sur Internet quelques jours et je me rends compte que j'ai raté beaucoup de choses. D'ailleurs, la technologie c'est comme une drogue on ne peut pas s'en passer, je ne peux pas faire 24H sans me connecter.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans le cadre de vos activités ? notamment les coupures d'électricité qui ralentissent le bon fonctionnement des activités ?

SH : Bon les coupures ça ne manque pas, mais nous on a pris nos dispositions, on a un groupe électrogène qui se met en marche automatiquement en quelques secondes dès qu'il y a coupure. Donc les coupures on ne les sent pas trop vraiment.

IM : Et en dehors des coupures, n'avez-vous pas d'autres difficultés ?

SH : Bon peut-être côté fournisseur il arrive des retards de livraisons et donc ça touche le client. Donc souvent le client ne comprend pas ces genres de difficultés. Et surtout dans ce sens, je lance un appel aux autorités bien qu'il y a eu des avancées, il faut qu'elles facilitent la livraison en réduisant notamment les frais de douane et taxes et autres pour achever les commandes à destination.

368 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Ah bon ? je ne savais pas qu'au Niger il y a des entreprises qui commandent des ordinateurs « sur mesure », je l'apprends

SH : Ah si si nous le faisons depuis longtemps. Je te prends un exemple, un architecte quand il vient chez nous il nous demande une machine (ordinateur) puissante capable d'installer des logiciels puissants et des caractéristiques spécifiques, nous prenons ces caractéristiques et nous passons la commande chez le constructeur étranger

IM : Donc cela signifie que vos gros clients (ONG, organisme internationaux et autres) n'ont pas à se plaindre puisque vous leur livrez ce qu'ils commandent « sur mesure » ?

SH : Oui oui tout à fait. Nous leur livrons tels qu'ils le demandent, souvent ils viennent avec leur caractéristique et on répond exactement à la lettre ce qu'ils ont demandé. Et si on n'a pas ce qu'ils demandent on leur propose ce qui se rapproche du modèle voulu ou une équivalence.

IM : Pour finir cet entretien, avez-vous des attentes vis-à-vis de votre entreprise ?

SH : Je me dis que côté travail tout est mis à notre disposition pour pouvoir bien travailler. Et le reste c'est à notre niveau pour booster l'économie de l'entreprise, il n'y a pas de manquement majeur. Il arrive qu'il ait des manquements c'est normal mais quand même on arrive à gérer.

IM : Avez-vous quelques choses qui vous bloque ?

SH : Non franchement

IM : Merci beaucoup d'avoir accepté de répondre à mes questions, à moins que vous ayez des suggestions ou des questions à poser.

SH : Non Il n'y a pas de souci, c'est un grand plaisir pour moi. N'hésite pas tu es le bienvenu

370 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

3.6 Interview avec Ent-6

Date : 03/10/2018

Lieu : dans les locaux de la structure

Durée : 41 minutes

Note : L'intervenant nous a bien reçu dans son bureau et nous a même proposé du thé. L'interview a été intéressante. Toutefois, on a senti une sorte de gêne au début de l'interview qui a mis mal à l'aise l'interviewé, d'où son regard persistant sur le dispositif d'enregistrement. Au final, il a répondu à toutes les questions mais très brièvement sans en donner les détails.

Type d'entretien : audio-visuel

IM : Pouvez-vous vous présenter avant de commencer svp ?

KC : Je m'appelle Karim C., responsable de la structure Touch Pulse, je suis informaticien de formation.

IM : Quelles sont les technologies de communication dont vous disposez dans votre entreprise/start-up pour accomplir vos activités professionnelles ?

KC : Les outils technologiques que nous utilisons au sein de notre structure sont : Ordinateurs – Ordinateurs Portable – Imprimantes – Tablettes – Portables mobiles – Wifi – Camera Photo & Vidéo - Drones, etc.

IM : Que pensez-vous de l'usage des technologies de communication (principalement Ordinateur, smartphone, Internet, imprimante, etc.) dans votre entreprise/ start-up ?

KC : L'usage de ces technologies nous permet d'accélérer nos activités via la transmission rapide des informations, elles sont aujourd'hui indispensables dans les tâches de la Start-Up.

IM : Quels sont les usages que vous faites avec ces technologies de communication dans votre vie quotidienne ?

KC : Le téléphone et tablette nous permettent de communiquer directement avec les collaborateurs, clients, prospects. Avec les Ordinateurs nous

concevons les infographies, la production audiovisuelle, etc. L'imprimante nous permet d'imprimer les travaux d'impression comme flyers, brochures, etc. Dans nos services nous avons la production audiovisuelle (spot, shootings, clip, etc.) d'où l'acquisition de caméras et drone.

IM : Quelles sont, selon vous, les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ?

KC : L'indispensabilité de ces outils dans l'accélération des tâches de la Start-up est une des raisons principales. Aujourd'hui une entreprise sans une transformation digitale est appelée à s'éteindre ou voir ses activités prendre de la lenteur.

IM : Utilisez-vous (vous tous) les technologies de communication dans l'entreprise/start-up ou il y a parmi vos collaborateurs ceux qui n'en utilisent pas ?

KC : Notre Start-Up a pour premier service le numérique, tous nos collaborateurs sont minés de ces technologies afin qu'ils soient tous et toutes au même niveau de résultats attendus.

IM : Ces outils technologiques ont-ils modifié l'organisation de votre temps de travail ?

KC : Oui, grâce à ces outils nos travaux ont un coup d'avance sur les résultats attendus de nos clients, ils nous permettent de tout le temps être actif et plus productif.

IM : Êtes-vous amené à les utiliser en dehors de votre temps de travail (comme à la maison par exemple) ?

KC : Oui, le téléphone mobile, l'ordinateur portable, wifi sont les outils les plus utilisés hors du service, car une entreprise dans le numérique doit toujours être prête à toute éventualité de travail urgent.

372 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quels principaux avantages tirez-vous de l'utilisation de ces appareils de communication ?

KC : Euh... les avantages sont vraiment énormes, surtout nous, nous sommes vraiment dans le domaine numérique. Mais je peux dire par exemple, la rapidité, la productivité, le gain de temps et les informations en temps réel.

IM : Quelles sont les principales Technologies qui vous permettent de développer votre activité professionnelle ?

KC : Ce sont essentiellement les ordinateurs, les ordinateurs Portables, les imprimantes, les tablettes numériques, les portables mobiles, la connexion Wifi, la camera photo & Vidéo et les Drones, etc.

IM : Les technologies de la communication permettent-elles d'augmenter le chiffre d'affaires de votre entreprise ?

KC : Oui, bien sûr. On gagne pas mal d'argent en utilisant ces technologies.

IM : Quelles sont les principales technologies que vous utilisez pour communiquer (ordinateur, tablette, smartphone, Internet, etc.) ?

KC : Ce sont les ordinateurs (office & portable), le smartphone, la tablette et surtout l'Internet.

IM : Quels sont les types de messages que vous communiquez à travers les technologies (appel et message normaux, messagerie électronique, WhatsApp, Facebook) ? et pour quel type de public (votre clientèle) ?

KC : Nos messages dépendent du type de prospect que nous visons, nous segmentons nos messages de diffusion en fonction du buyer persona que nous ciblons. Dans notre stratégie de communication, nous utilisons les réseaux sociaux comme principal canal de communication, nous utilisons également les SMS bulk et les flyers. Les réseaux sociaux qu'on utilise sont Facebook, LinkedIn, WhatsApp, etc.

IM : Avez-vous un site Internet pour promouvoir l'image, les services et produits de votre entreprise/start-up ?

KC : Oui bien sûr, vous pouvez le visiter si vous voulez <https://touchpulsing.wixsite.com/touchpulse>

IM : Quel type des technologies (téléphones, tablettes ou ordinateurs) privilégiez-vous pour mieux communiquer avec vos collègues, clients et fournisseurs ?

KC : Pour mieux servir le service et les clients nous utilisons les outils suivants : Téléphone – Ordinateur – Tablette

IM : Comment utilisez-vous ces outils de communication pour promouvoir vos activités aux nouveaux clients ?

KC : Comme mentionné plus haut nous utilisons les réseaux sociaux comme principal canal de diffusion, nous segmentons ensuite les prospects par triage d'intérêt de nos services. Après segmentation nous utilisons le contact direct par message de proposition de nos services.

IM : Les besoins et attentes de vos clients sont-ils comblés ?

KC : Le climat d'affaire dans lequel nous évoluons, il est souvent difficile de satisfaire nos clients à 100 % avec les coupures intempestives de l'électricité et la rupture ou mauvaise qualité de l'internet qui sont nos principaux outils de travail, malgré ces aléas nous tenons nos engagements envers nos clients.

IM : Si oui comment vous faites pour répondre aux attentes de vos clients (promotions de vente, offres exceptionnelles, vente à prix modéré, cadeaux réguliers, etc.) ?

KC : « Offre sur mesure », pour satisfaire nos clients nous nous alignons à leurs budgets afin de leur servir du sur-mesure avec des propositions budgétaires souples néanmoins.

374 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles contributions vous apportent les technologies de la communication et Internet dans la fidélisation de vos clients ?

KC : Grâce à ces outils, nous avons une renommée de Start-up « réactive », cette réactivité nous ait fourni par les technologies de communication que nous utilisons.

IM : Les technologies de communication et Internet sont-elles vraiment un moyen efficace pour suivre les clients notamment la création d'espace abonné, ou via les réseaux sociaux en comptant le nombre de « J'aime » ?

KC : En effet ces technologies nous donnent l'avantage de connaître nos clients, de les comprendre, qu'est-ce qu'ils aiment, quels sont leurs centres d'intérêts. Ces outils aujourd'hui permettent de suivre à la trace ses prospects et clients afin de mieux leur proposer nos services.

IM : Ces outils de communication ont-ils modifié vos relations avec vos clients ? ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos interlocuteurs (clients, fournisseurs.) ?

KC : Oui, grâce à ces outils nous avons une proximité privilégiée avec nos clients, car notre veillé client est disponible H24 afin d'être présent et actif tout temps.

IM : Pensez-vous que l'utilisation des appareils de communication améliore votre performance dans vos activités professionnelles ?

KC : Oui bien sûr, c'est certain.

IM : Estimez-vous que le bon usage des outils de communication à distance (par WhatsApp ou Skype par exemple) peut remplacer les réunions de l'équipe dans votre entreprise ?

KC : La crise du Covid-19 nous a bien montré que nos services ne pouvaient pas faire des réunions présentielle à tout temps, alors oui. Pendant cette crise, nous avons plusieurs réunions à distance.

IM : Ont-ils modifié vos relations avec les clients ? Ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos interlocuteurs (clients, fournisseurs) ?

KC : Oui bien sûr

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez quand vous utilisez les technologies de la communication dans vos activités professionnelles et quotidiennes ?

KC : Bon les plus grandes difficultés que nous avons ici c'est vraiment la Coupure d'électricité, la rupture et cherté de l'Internet, outils défaillants sur le marché, retard de livraison des outils de travail commandés

IM : De quoi avez-vous besoin pour avancer et être plus performant dans vos activités ?

KC : De la technologie performante, des opportunités à grande échelle pour prouver les compétences de l'équipe.

IM : Avez-vous créé une application propre à votre entreprise/ Start-up ?

KC : Non pas encore

IM : Qu'est-ce qui vous bloque aujourd'hui dans votre entreprise/ Start-up ?

KC : La pénétration de l'internet et des technologies peinent encore à prendre au Niger, nos services sont d'ordre numérique, la mauvaise qualité de l'internet freine nos activités, également les coupures d'électricité.

376 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont vos cibles préférées ?

KC : Les entreprises, les jeunes et les artistes

1. Utilisez-vous les réseaux sociaux numériques dans le cadre professionnel ?

-Jamais

-Parfois

-Souvent

2. Depuis quand utilisez-vous ces réseaux sociaux numériques ?

-Moins de 2 ans

-2 à 5 ans

-5 à 10 ans

-Plus de 10 ans

3. Utilisez-vous les réseaux sociaux numériques ?

A l'entreprise ?

A la maison ?

En tous lieux ?

4. Quel usage faites-vous de l'ordinateur ?

Professionnel

Personnel

5. Quel usage faites-vous de la tablette ?

Professionnel

Personnel

6. Quel usage faites-vous du smartphone/téléphone ?

Professionnel

Personnel

COMPORTEMENTS, ATTITUDES, REPRÉSENTATIONS ET SUPPORT D'INFORMATION

Comment vous représentez-vous l'ordinateur ?

- Un outil partageable
- Un outil d'information et de communication
- Un outil de formation
- Un outil de distraction
- Un outil de mise en relation
- Un objet de prestige
- Autre

Comment vous représentez-vous la tablette ?

- Un outil partageable
- Un outil d'information et de communication
- Un outil de formation
- Un outil de distraction
- Un outil de mise en relation
- Un objet de prestige
- Autre

Et enfin, comment vous représentez-vous le smartphone/téléphone ?

- Un outil partageable
- Un outil d'information et de communication
- Un outil de formation
- Un outil de distraction
- Un outil de mise en relation
- Un objet de prestige
- Autre

378 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

Quels sont les outils que vous utilisez pour votre collecte/recherche d'information ?

-Moteurs de recherche généralistes (Google, Bing...)

-Moteurs de recherche spécialisés (Google Scholar...)

-Autre

Globalement comment vous évaluez l'utilisation de l'Internet dans votre entreprise/ start-up ?

L'utilisation d'internet dans notre Start-Up peut être évaluée à 80 %, c'est l'outil indispensable dans nos activités tant dans la gestion des réseaux sociaux de nos clients, la création de site internet ou application mobile, la veille technologique, etc.

3.7 Interview avec Ent-7

Date : 20/08/2018

Lieu : à l'entreprise, dans son bureau

Durée : 52 minutes

Type d'entretien : audio

Note : L'intervenant nous a bien reçu dans leur agence et par la suite dans son bureau. Il a refusé l'enregistrement visuel, et donc on s'est contenté de faire uniquement l'audio avec le souhait qu'il a émis de modifier son vrai nom dans la transcription de ses propos.

Pouvez-vous vous présenter avant de commencer ?

MI : Oui je m'appelle Mahamadou I., responsable de Wassika express, société de distribution de colis et courrier express au Niger.

IM : Que pensez-vous de l'usage des appareils de communication dans votre entreprise ?

MI : Les appareils de communication sont un outil facilitant les échanges entre un ou plusieurs personnes partout où l'on est sans besoin de se déplacer. En plus, leur utilisation est devenue indispensable pour nous. Vraiment l'usage de ces appareils de communication est d'un grand service à l'entreprise. Ils rendent les activités beaucoup plus souples.

IM : Quels sont les appareils de communication (disponible dans votre entreprise) mis à votre disposition par l'entreprise pour accomplir vos tâches professionnelles ?

MI : Il y a les ordinateurs fixes et portables, les smartphones, les imprimantes et la connexion Internet bien sûr. Ce sont ces outils-là que j'utilise dans le cadre de mes activités et celles des employés de Wassika Express

380 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quel usage faites-vous de ces appareils de communication dans votre vie quotidienne ?

MI : Dans le cadre professionnel, on les utilise dans le traitement et la distribution des courriers et colis des clients. On échange aussi avec eux avec les clients pour suivre l'acheminement des colis ou pour répondre à des réclamations, par exemple. Dans le cadre privé, ces outils me permettent d'être en contact permanent avec mon entourage, dans le monde virtuel, je fais des recherches sur Internet et bien plus encore.

IM : Quelles sont, selon vous les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ?

MI : C'est effectivement pour rendre le travail plus rapide et plus performant et surtout pour avoir une visibilité sur les activités que nous faisons ici.

IM : Éprouvez-vous une certaine réticence dans l'utilisation de ces appareils ?

MI : Non pas du tout, je me dis ce sont des outils modernes que toute entreprise doit utiliser pour être rentable et performante

IM : La hiérarchie exerce une pression sur vous pour que vous utilisiez les appareils de communication ?

MI : La hiérarchie n'a pas besoin d'exercer une telle pression pour l'utilisation des appareils de communication puisqu'ils représentent la majeure partie des outils de travail dans notre entreprise.

IM : Utilisez-vous (vous tous) les appareils de communication dans l'entreprise ou il y a parmi vos collaborateurs ceux qui n'en utilisent pas ?

MI : Oui bien sûr, même les agents qui n'ont pas de bureau, à l'entreprise par exemple, qui sont constamment sur le terrain, utilisent une flotte téléphonique pour communiquer entre agents.

IM : Ces outils ont-ils modifié l'organisation de votre temps de travail ?

MI : Oui vraiment, comme je l'ai dit ils sont indispensables aujourd'hui pour nous. Ils nous facilitent les tâches vraiment.

IM : Êtes-vous amené à les utiliser en dehors de votre temps de travail (comme à la maison par exemple) ?

MI : Oui bien sûr, on les utilise partout. C'est ça la particularité de ces outils, la capacité de les utiliser partout et à tout moment. Si j'ai du travail que je n'arrive pas à finaliser, alors une fois à la maison, je le terminerai avec soit mon ordinateur ou soit avec mon smartphone.

IM : Existe-t-il des sanctions à l'encontre de vos employés en cas de non-usage de ces outils de communication ?

MI : Non pas des sanctions, mais on incite les employés à les utiliser vraiment car c'est bénéfique pour tout le monde, pour les agents tout comme pour nous les responsables.

IM : Quels principaux avantages tirez-vous de l'utilisation de ces appareils de communication ?

MI : Ah les avantages sont énormes vraiment, comme tu le sais. Ces outils nous rendent la vie facile en termes de communication, en termes de gain de temps et en termes d'efficacité aussi.

IM : Comment utilisez-vous ces outils de communication pour promouvoir vos activités aux nouveaux clients ?

MI : Euh... essentiellement les publicités à la télévision et parfois sur les réseaux sociaux comme Facebook.

382 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quels sont les usages des outils de communication que vous faites pour combler les attentes et besoins de vos clients ?

MI : En fait, on a créé un logiciel qui permet à nos clients de suivre la distribution de leurs colis ou courriers en temps réel. Donc ça permet d'avoir de trace de la part du client.

IM : Quelles contributions vous apportent les appareils de communication dans la fidélisation de vos clients ?

MI : Les contributions je viens de le dire c'est surtout le gain de temps et l'efficacité, la performance et l'amélioration des relations avec les clients.

IM : Les technologies de communication sont-elles vraiment un moyen efficace pour suivre les clients notamment la création d'espace abonné, ou via les réseaux sociaux en comptant le nombre de « j'aime » ?

MI : Euh... bon je ne sais pas vraiment, en tout cas nous les réseaux sociaux on ne les utilise trop en fait. On utilise surtout les canaux traditionnels, la télé et la radio.

IM : Ces outils de communication ont-ils modifié vos relations avec vos clients ? ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos interlocuteurs (clients, fournisseurs.) ?

MI : Euh... pas modifié mais faciliter la communication entre nous et nos clients.

IM : Pensez-vous que l'utilisation des appareils de communication mobiles améliore votre performance dans vos activités professionnelles ?

MI : Oui bien sûr la question ne se pose même pas. On est plus performant en utilisant les technologies de communication que quand on ne les utilise pas. De toutes les façons aujourd'hui c'est indispensable pour nous.

IM : Estimez-vous que le bon usage des outils de communication peut substituer les réunions de l'équipe dans votre métier ?

MI : Pas substituer mais aider je dirai.

IM : Éprouvez-vous un sentiment de satisfaction, de joie, de plaisir ou de distraction lorsque vous utilisez ces outils mobiles ?

MI : Oui un sentiment de plaisir et de distraction

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos appareils de communication dans votre entreprise, par exemple les coupures d'électricité ou la connexion Internet qui impacteraient vos activités ?

MI : La grande difficulté que nous rencontrons ici c'est vraiment les coupures d'électricité qui ralentissent et bloquent même nos activités. Il y a aussi parfois la connexion Internet qui est mauvaise et très instable. Mais les problèmes de connexion sont assez fréquents ici.

IM : Avez-vous des attentes vis-à-vis de votre entreprise ?

MI : Oui bien sûr, des investissements importants pour toujours rendre le client satisfait. L'autre attente, c'est de continuer à préserver et à innover notre secteur d'activité ; des milliers des Nigériens sollicitent nos services dont on doit être à la hauteur de leurs attentes. Il y a aussi les organismes internationaux qui travaillent avec nous, ça prouve que nous faisons du bon travail.

IM : Avez-vous suivi une formation particulière par votre direction ou vous-même pour utiliser ces appareils de communication ?

384 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : Non pas vraiment je suis venu avec ma formation, mais on fait des formations régulières aux employés pour les mettre à niveau en fait.

IM : De quoi avez-vous besoin pour avancer ?

MI : Franchement, on a tout ce qu'il nous faut pour bien faire notre travail. Donc ça va

IM : Avez-vous un site internet pour promouvoir vos activités/produits ?

MI : Oui on a un site mais qui n'est pas toujours fonctionnel, mais on communique sur Facebook

IM : Avez-vous créé une application propre à votre entreprise ?

MI : Non pas du tout on envisage de la faire dans le temps.

IM : Qu'est-ce qui vous bloque aujourd'hui ?

MI : Bon rien je dirai, tout va bien, on arrive à faire nos activités.

3.8 Interview avec Ent-8

Date : 31/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise

Durée : 52 minutes

Note : Cette interview s'est bien passée. Le responsable nous a reçu dans la salle de conférence de leur entreprise et a invité ses collègues pour qu'ils puissent eux aussi y intervenir. Et c'est ce qui avait été fait, pendant l'entretien, ses collègues ont pu répondre à des questions qui leur semblaient être d'après eux intéressantes. Ils étaient au nombre de 3 et n'avaient pas hésité d'intervenir de temps en temps ou rebondir sur ce que disait leur responsable. En gros, De manière générale, l'entretien s'est déroulé dans une atmosphère cordiale et amicale à la fin.

Type d'entretien : audio

P.S : IM signifie Ibrahim Maidakouale

IM : Pouvez-vous vous présenter avant de commencer cette interview ?

MI : Je m'appelle Mohamed I., je suis le responsable de services informatiques à la société MIGAZ, et comme vous l'avez compris, MIGAZ est une société de maintenance industrielle. On a une autre filiale qui est ici (Maradi) qui a la charge de fabrication métallique et une autre filiale qui est à Niamey qui fait de la maintenance automobile, c'est-à-dire, ce qu'on fait ici. Mais la société mère de Migaz a d'abord été créée à ARLITE (une autre région du Niger). Nous sommes chargés d'entretenir les parcs et tous les véhicules d'AREVA (société de l'énergie nucléaire mondiale, société mère : Etat Français), de la COMINAC (La Compagnie minière d'Akouta), SOMAIR (société des mines de l'Air) ça c'est notre tâche principale. On fabrique aussi des engins et des conteneurs.

IM : En tant que responsable du MIGAZ quels sont les appareils de communication que vous utilisez pour accomplir vos tâches professionnelles ?

386 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : Nous utilisons essentiellement les ordinateurs, les tablettes et nous avons un réseau local de connexion Internet. Nous avons aussi créé un logiciel qu'on appelle GEMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur). Les techniciens qui partent sur le terrain utilisent la tablette pour réceptionner les véhicules et nous qui sommes au bureau utilisons les ordinateurs. On a un projet de créer un domaine MIGAZ à Arlit, Niamey et Maradi, pour faciliter l'échange des informations. Maintenant, le projet est en cours, on ne l'a pas encore mis en place. Je vous ai dit que l'entreprise commence à s'agrandir et donc on est obligé de passer par ces moyens de communication.

IM : Donc si je comprends vous voulez centraliser les informations ?

MI : Oui effectivement.

IM : D'accord là je vois plusieurs ordinateurs dans ce bureau, est-ce que c'est seulement les responsables qui ont accès aux ordinateurs portables ou bien tous les employés de l'entreprise y ont aussi accès ?

MI : Pas tous les employés, ça dépend de la tâche qui est attribuée à un employé, si sa tâche nécessite l'utilisation d'un ordinateur portable il l'utilise forcément.

IM : Et du coup, est-ce que vous avez une connexion Internet propre à vous ou bien vous utilisez celle des opérateurs de la téléphonie ?

IM : Nous n'avons pas installé notre propre réseau, mais nous utilisons celui des opérateurs de la téléphonie, on a un abonnement mensuel.

IM : Que pensez-vous de l'usage de ces appareils de communication dans votre entreprise ? est-ce que ça permet de contribuer à rendre plus performante votre entreprise ?

MI : Ça facilite la communication, l'échange d'information, ça réduit le temps de l'exécution d'une tâche. Donc en tout cas ça nous aide beaucoup à mieux exécuter nos tâches.

IM : Vous personnellement en tant que responsable, quels sont les appareils mis à votre disposition pour pouvoir accomplir vos tâches ?

MI : J'ai un serveur, un routeur, une imprimante et les ordinateurs et tablettes.

IM : Que pensez-vous de l'utilisation de ces appareils en dehors des heures de service ? Par exemple les week-ends, ou bien quand vous rentrez chez vous, est-ce que vous les utilisez chez vous ou bien juste quand vous êtes au travail ?

MI : En fait, tout à l'heure je vous ai parlé d'un projet de mise en place de réseau dans l'entreprise. Vous savez, il vous arrive souvent d'avoir des tâches non finalisées au travail, on part à la maison pour les finaliser. Maintenant avec ce réseau que nous voulons créer on aura la possibilité de continuer le travail à la maison et une fois à l'entreprise, on peut synchroniser les données. Et ici le plus souvent comme c'est des ordinateurs individuels, les tests qu'ils font ici, ils ont la possibilité de les continuer à la maison et revenir. Moi personnellement, aujourd'hui je les utilise que ce soit au boulot ou à la maison.

IM : Aujourd'hui les ordinateurs et tablettes qui sont mis à la disposition du personnel, sont-ils tous mis à disposition par l'entreprise ou bien c'est vous-même les responsables qui mettez ces outils de communication à la disposition de vos collègues ?

MI : Ils sont mis à la disposition par l'entreprise, c'est l'entreprise qui les achète pour chaque responsable

IM : Et du coup, vous en tant que responsable, quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ?

388 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : C'est pour être plus performant, c'est pour faciliter les tâches, comme je vous l'avais dit l'échange des données, voilà les raisons pour lesquelles l'entreprise a mis à ma disposition ces outils-là

IM : Mais est-ce que l'utilisation de ces outils a vraiment modifié l'organisation de votre travail ?

MI : Oui beaucoup même, en gain du temps, donc la facilitation d'accès aux données vous voyez...

IM : Est-ce qu'on peut parler du gain du temps ?

MI : Bien sûr, avant on était obligé de tout saisir mais aujourd'hui ce n'est plus le cas, c'est plus facile aujourd'hui.

IM : Quelles sont les contributions que les outils de communication vous ont apportées dans le cadre de votre activité ? Vous avez eu plus de visibilité sur le marché, etc. ?

MI : Par exemple, aujourd'hui il y a beaucoup de tâches, vous savez la technologie a beaucoup avancé, je voulais vous parler d'un logiciel, en fait on a un bureau d'étude qui fait des logiciels et ces logiciels sont utilisés pour pouvoir exécuter les tâches.

IM : Quel est le moyen que vous utilisez pour échanger avec votre clientèle ? le mail par exemple ?

MI : D'abord nous avons un site web et nous utilisons aussi le mail.

IM : Et les réseaux sociaux, vous ne les utilisez pas ?

MI : Bien sûr que oui, de nos jours les réseaux sociaux sont indispensables.

IM : Avez-vous une page Facebook, ou un groupe WhatsApp pour promouvoir vos activités ?

MI : Oui bien sûr nous avons un groupe WhatsApp et une page Facebook (MIGAZ SA) qui est visitée par notre clientèle.

IM : Pensez-vous que l'usage de ces appareils de communication est-il un moyen efficace dans le cadre de votre travail ?

MI : Oui bien sûr.

IM : Comment êtes-vous perçus par vos clients avec l'introduction de ces appareils dans votre activité notamment à travers votre site web, votre page Facebook ?

MI : Je vais vous donner un exemple simple, il arrive qu'on fasse des groupes de travail de construction métallique n'est-ce pas, si on voit un appel d'offre quelque part dans un journal par exemple, on peut monter un dossier et postuler à travers ces moyens-là et on attend la réponse. Mais avant il faut le faire manuellement sur des papiers et envoyer quelqu'un pour le déposer physiquement et ça met du temps avant de parvenir à qui de droit. Mais aujourd'hui tout se fait par ordinateur et par Internet.

IM : Faites-vous des visioconférences avec les collègues qui sont dans les autres régions du Niger ?

MI : Oui absolument, vous voyez ça revient toujours au projet qu'on veut mettre en place. Vous savez les visioconférences avec le réseau Internet si on est interconnectés c'est plus facile. Mais maintenant si on veut faire des visioconférences on est obligés de passer par Skype.

IM : Donc il vous arrive d'utiliser Skype pour échanger ?

390 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : Oui bien sûr, il nous arrive aussi de faire des réunions avec nos smartphones avec les collègues qui sont dans les autres régions.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ces outils ? Est-ce des difficultés liées à la connexion Internet ou coupure d'électricité ?

MI : Il arrive souvent que les ordinateurs tombent en panne. Et nous avons aussi un problème de connexion le plus souvent.

IM : À quelle échelle vos activités dépendent de la connexion Internet ? Pouvez-vous vous en passer ?

MI : Non vraiment, notre activité est totalement liée à Internet c'est presque impossible de nous passer d'Internet.

IM : Quelles sont vos attentes vis-à-vis de l'entreprise notamment sur ces outils-là ?

MI : Bon je ne peux pas parler de manque, nous avons tout ce qu'il faut comme technologie pour bien notre travail.

IM : Mais vous avez des attentes que vous voulez voir combler ?

MI : Oui bien sûr, les attentes on en a, par exemple mon projet dont je vous ai parlé, je vais le soumettre au PDG et attendre ce qu'il va décider.

IM : Est-ce que vous faites de la publicité à travers votre site ?

MI : Oui, on fait de la publicité, des publireportages, on participe aussi aux foires souvent pour faire connaître nos activités aux visiteurs. Ça donne une certaine visibilité de notre entreprise vous voyez.

IM : Pouvez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

MI : Non, c'est impossible vraiment.

IM : En cas de problème de connexion comment faites-vous pour ne pas ralentir vos activités ?

MI : Oui, maintenant je vous disais qu'on a installé une application qui nous permet de continuer notre activité même en cas de coupure ou de problème de connexion. Donc voilà.

IM : Bah je pense que j'ai pu poser toutes mes questions et je vous remercie de m'avoir accordé cette interview. C'est très aimable de votre part.

MI : Je vous en prie c'est un grand plaisir pour nous de vous avoir reçu.

Bonne chance pour la suite.

392 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

3.9 Interview avec Ent-9

Date : 29/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise, dans son bureau

Durée : 1 heure 08 minutes

Type d'entretien : audio-visuel

P.S : IM signifie Ibrahim Maidakouale

Entretien avec Kalla Transa Mall

IM : Bonjour Mr...pourriez-vous vous présenter s'il vous plaît ?

NI : Moi c'est Nassirou I., je suis responsable de l'entreprise Kalla Transa Mall et responsable informatique aussi de l'entreprise. C'est un supermarché presque numérique en fait. Je suis informaticien de formation

IM : Quels sont les appareils de communication que vous utilisez dans le cadre de votre activité commerciale ?

NI : Bon on utilise les ordinateurs qui n'ont pas une unité centrale. L'unité centrale est intégrée dans l'appareil. Aux caisses, les ordinateurs sont tactiles. Maintenant là où se trouve le serveur c'est pas tactile, tout est dans la machine, du coup, tout passe par là avant d'aller à la caisse en créant un réseau local, les machines sont à la caisse elles sont connectées tout le temps. Les machines sont vraiment efficaces, résistantes et très puissantes. Parce qu'on a que des logiciels qui sont installés dedans, Il n'y a pas d'application qui peut déranger le bon fonctionnement des ordinateurs. En plus c'est rapide.

IM : Et les smartphones, vous les utilisez aussi ou bien c'est essentiellement les ordinateurs portables que vous utilisez dans le cadre de votre activité commerciale ?

NI : On veut commencer à utiliser les smartphones mais pour le moment on n'a pas encore commencé. Ce qu'on fait maintenant, on travaille qu'avec les ordinateurs portables, mais on a l'intention de le faire bientôt.

IM : Que pensez-vous de l'usage de l'ordinateur portable au sein de votre entreprise ?

NI : Vraiment c'est ça...comme on dit ça nous aide beaucoup, les calculs, la gestion des stocks...etc. tout ça c'est rapide comme tu le vois c'est le supermarché qui est là, l'application du supermarché est là, l'application du magasin est là, je gère les deux à la fois tu vois c'est pratique. Quand on me demande le stock qui est dans le magasin il suffit que je tape le nom du produit et je le vois dans le stock. Par exemple, quelqu'un peut m'appeler pour me demander tu as combien de tel produit dans le magasin, je n'ai pas besoin de l'amener dans le magasin pour vérifier le stock, il suffit que je tape le produit sur l'ordinateur et j'ai le stock. Voilà un peu le travail, vraiment c'est efficace.

IM : Si je comprends donc tous les produits que vous avez sont répertoriés dans l'ordinateur ?

NI : Oui bien sûr, tous nos produits dans le magasin et dans le supermarché le sont. Donc le magasin a son application et le supermarché a son application. Donc comme je t'ai dit je gère tous, donc tout ce qui rentre et sort passe par moi pour que je l'enregistre dans l'ordinateur.

IM : Et vous personnellement en tant que responsable du supermarché, quels sont les outils qui sont mis à votre disposition pour pouvoir bien faire votre activité hormis les ordinateurs que je vois en face de moi ? y a-t-il d'autres moyens ?

NI : Pour commencer, on a une imprimante, elle fait le scannage et la photo aussi. Maintenant à part cette imprimante, on a aussi un autre appareil que tu vois qui nous permet de faire les codes-barres. Souvent on a des produits qui n'ont pas de code barre donc je suis obligé d'en créer via cet appareil. On a

394 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

aussi des appareils qui nous aident à faire de la maintenance. On a vraiment tous ce qu'il faut comme technologie pour travailler.

IM : Donc ce sont ces appareils (que vous avez énuméré) que vous utilisez quotidiennement pour accomplir les tâches qui sont les vôtres ?

NI : Oui vraiment, ils sont...ils nous aident à améliorer notre rendement.

IM : Est-ce que tous vos employés (et collègues) ont les mêmes outils mis à votre disposition pour accomplir vos tâches ? ou bien c'est vous seul responsable qui avez accès à ces outils ?

NI : À part moi le responsable, personne n'a accès à ces genres d'appareils, pourquoi ? parce qu'ils n'ont pas une notion profonde de l'outil informatique, tu vois...à la caisse comme je t'ai dit ils ont accès aux ordinateurs c'est tout.

IM : Cet après-midi quand je suis rentré dans votre supermarché j'ai vu des caissiers en train de scanner des produits achetés pour pouvoir faire payer les clients qui achètent, ces caissiers et caissières ont-ils suivi une formation particulière pour scanner et encaisser ?

NI : Ça c'est une bonne question. En fait, quand on fait un recrutement, d'abord on demande au préalable une personne qui maîtrise (Word, Excel et autres) l'outil informatique. Après quand tu viens ici, je te fais un test oral et écrit avant de te prendre. Tous les caissiers que tu vois dans le supermarché sont passés par là aussi.

IM : Ah d'accord je vois, c'est primordial la maîtrise de ces outils pour vos employés ?

NI : C'est même impossible, si vous ne maîtrisez pas l'informatique on ne pourra pas vous prendre. Et même si vous êtes recrutés on vous fait suivre une formation pour apprendre comment utiliser les applications du supermarché.

Après ça aussi, vous allez faire un stage de deux semaines à la caisse et ça dépend de votre compréhension, plus vous comprenez plus je raccourcis le temps de stage pour vous mettre en poste, et moins vous comprenez et plus je rajoute le temps de stage prévu au départ. Donc tant qu'il n'y a pas la « maîtrise de l'outil informatique » on ne perd pas notre temps à lire votre CV.

IM : Mais Mr Ibrahim, quand vous utilisez les ordinateurs, est-ce que vous utilisez la connexion internet ou bien vous avez un réseau local (intranet) qui vous permet de travailler sans la connexion Internet ?

NI : Alors là aussi tu poses une bonne question, on a deux réseaux internes, un local et un autre Internet. L'autre Internet, c'est pour mettre à jour notre site web parce qu'on a un site web, c'est une connexion wifi en fait. Et l'autre réseau local c'est pour permettre à notre boîte technique, la caisse au serveur de fonctionner.

IM : La mise à jour de vos appareils est-elle régulière ?

NI : Non non elle est différente. La mise à jour du site est différente de la mise à jour de l'application des ventes. Pour le site web, quand on amène un produit je prends une photo, je nettoie la photo c'est-à-dire la mise en forme de la photo et deux jours après la mettre sur le site.

IM : On dirait que vous êtes chargés vu que c'est vous seul qui faites tout ce boulot ?

NI : Oui on peut le dire, et l'avantage ce que je suis multitâche et je suis bien organisé. En plus je suis seul ici.

IM : Et pendant votre absence, avez-vous des adjoints pour vous remplacer ?

396 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

NI : Bon pendant mon absence, il y a une personne qui me remplace, c'est mon second il est chef-caissier. C'est lui seul qui a accès à la modification des sites. En fait, c'est lui qui peut me remplacer sur certaines tâches mais pas tous.

IM : Est-ce que les caissiers/ières qui utilisent les ordinateurs, ont-ils accès à la connexion Internet ?

NI : En fait non, personne n'a accès à Internet, si on la laisse à la portée de tout le monde pendant le service le système sera lent on fera attendre les clients, tu vois ? C'est pour ça on a opté pour le réseau local dans le magasin.

IM : oui j'y vois

NI : Vous avez vu aujourd'hui, ici (au Niger) dans un service, si tout le monde a accès à la connexion Internet gratuite, qu'est-ce qu'ils font ? bah ils essaient de télécharger des films, des séries, et tout ça, ça ralenti le travail, raison pour laquelle personne n'a accès à la connexion Internet. Du coup à part moi et le patron personne n'a accès à Internet pendant les heures de services.

IM : Du coup, vous en tant que responsable du supermarché, quelles sont les raisons pour lesquelles la société vous a doté de ces moyens-là ?

NI : C'est ce que tu viens de dire, c'est pour bien faire le travail, c'est une sorte de confiance. En plus, ces outils de communications sont aujourd'hui indispensables pour nous, on ne peut plus travailler sans ça, c'est impossible.

IM : Quand vous êtes par exemple chez vous les week-ends, utilisez-vous les mêmes outils pour communiquer avec vos proches ou travailler ?

NI : Oui bien sûr bien sûr, j'ai pratiquement tout à la maison, un ordinateur, un routeur, une imprimante...

IM : Il vous arrive de suivre les activités de l'entreprise ?

NI : Pour le moment on est pas au point, mais on est sur la voie de le faire, le suivi des activités à distance. On est en train d'améliorer notre fonctionnement.

NI : Avez-vous installé une application qui vous permet d'échanger avec vos collègues ou votre direction ?

NI : On utilise la voie traditionnelle, on appelle tout le monde par son téléphone. Mais pour le moment on a créé un groupe WhatsApp, et s'il y a une formation on la passe dans le groupe et tout le monde est au courant.

Une autre idée intéressante qu'on a eue c'est de créer aussi un groupe WhatsApp du supermarché pour faciliter la tâche aux gens qui ne sont pas dans la ville de Maradi par exemple à Niamey, Agadez, Zinder, etc. Vous visitez le groupe WhatsApp, vous regardez les produits que vous voulez, vous les sélectionnez et moi je vois directement la sélection dans le groupe. Ensuite, je vous envoie le prix et tout, et si vous êtes d'accord vous envoyez l'argent et une fois l'argent reçu je vous envoie votre commande par le bus.

IM : Donc il y a des gens qui ne sont pas ici à Maradi qui achètent à distance dans votre supermarché ?

NI : Oui bien sûr beaucoup même, et c'est efficace et rapide, et ils sont contents aussi. Parce qu'on a un compte Mkoudi (application d'envoi et réception d'argent dans tout Niger), quand tu fais la sélection des produits, tu m'envoies ta commande, je regarde les prix, je fais un devis et je t'envoie y compris les frais d'envoi. Donc tu m'envoies l'argent par MKOUDI, je vérifie si c'est venu, si c'est venu je t'envoie la commande par bus et tu la reçois en 24 h et je t'envoie le reçu d'envoi.

IM : Ça c'est efficace je dirai

NI : Oui vraiment ça aide beaucoup, ça a changé les gens

398 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Il vous arrive d'avoir des commandes venant de la capitale, Niamey ?

NI : On a des commandes de partout, dans toutes les régions du Niger. C'est vraiment efficace. On a plus de commande à distance même et tout ça via WhatsApp. Dans le groupe WhatsApp du supermarché on a mis le chef (le responsable) de chaque rayon dedans, donc si par exemple vous voulez des produits cosmétiques c'est pas moi qui vous réponds, c'est plus tôt le chef de ce rayon qui vous répond, tu vois c'est très organisé. Vraiment les appareils de communication sont au cœur de notre activité, on ne peut pas s'en passer, on fait presque tous avec ces appareils-là.

IM : Par exemple, moi aujourd'hui si je suis à Niamey et que je souhaite acheter des produits chez vous, comment dois-je procéder ?

NI : Vous avez deux choix en fait, soit passer par le site Internet ou bien par le groupe WhatsApp. Sur le site Internet on n'a pas encore commencé la vente, mais vous trouvez un numéro, le mien et celui de mon adjoint et un message qui vous dit d'envoyer une demande d'adhésion au groupe via ces deux numéros et une fois accepté vous verrez les produits que vous voulez dans le groupe et vous pouvez faire votre achat à distance.

IM : Est-ce que vous les utilisez exclusivement dans le cadre de votre activité commerciale ou bien y compris en dehors de ce cadre ?

NI : Ils sont là comme un out...euh... qui permet de faire, en fait, de nous aider à avancer. En fait, c'est comme...imagine sans eux on ne peut pas avancer, sans eux par exemple, un client prend 10 produits différents et chez le caissier là il n'y a pas l'appareil comment le servir ? lui le caissier n'a pas le prix de tous les produits, donc du coup il va se blesser mentalement s'il devait faire ça manuellement, tu vois ?

IM : Oui j'y vois

IM : Mais vous en tant que responsable, ces outils mis à votre disposition, ont-ils modifié votre organisation de travail ?

NI : Oui beaucoup vraiment, parce qu'auparavant, nous faisons des factures manuelles avant l'arrivée des machines, et du coup, il y a la fatigue qui est là, après la fatigue, et quand elle arrive (la fatigue) on ne peut plus travailler. Mais grâce à ces machines-là, on arrive à avoir de l'ordre et ensuite on se repose du cerveau aussi.

IM : En quelle année êtes-vous équipés de ces appareils ?

NI : Vraiment le patron, il amène des trucs avancés, imagine ce qu'on utilise ce sont des technologies avancées spécialement conçues pour la vente. À chaque fois qu'il voyage dans les pays étrangers il me demande l'appareil dont on a besoin et lui il achète.

IM : Mr Nassirou, les outils que vous utilisez à la maison sont-ils mis à votre disposition par l'entreprise, ou bien c'est vous qui les avez achetés ?

NI : Oui bien sûr c'est l'entreprise qui me les a achetés, c'est grâce à mes missions pour améliorer mon niveau. C'est toujours pour améliorer le service. Arriver à la maison je peux faire une mise à jour du site web à distance, c'est pourquoi l'entreprise m'a offert ça, un ordinateur, un routeur, et une connexion Internet mensuelle.

IM : Comment les utilisez-vous pour promouvoir vos activités aux clients, pour capter l'attention du client ?

NI : Là souvent c'est grâce à la communication, du bouche-à-oreille échangeant directement avec le client dans le magasin en l'aidant aussi à choisir ces produits. Donc je lui dis quand il veut avoir plus d'information il peut consulter notre site. Ou même souvent dans les FADA (autour d'un thé) j'en profite pour passer l'information

400 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous un compte Facebook pour suivre vos clients et faire des annonces et publicités ?

NI : Oui oui on a un compte Facebook Kalla Transa sur lequel nous publions nos produits. On a WhatsApp, Facebook et site web.

IM : Pour vous ces appareils de communication sont-ils un moyen efficace pour développer votre activité commerciale ?

NI : Alors là, une très bonne question, ils sont très efficaces, ils nous aident beaucoup à améliorer le service et les mises à jours, presque tous. Sans eux on ne peut pas avancer, imagine faire une gestion de stock sans eux c'est impossible.

IM : Si je comprends votre activité est complètement liée aux appareils de communication ?

NI : Pas totalement, mais dans une grande proportion, mais vraiment on ne peut pas s'en passer.

IM : À part Facebook et WhatsApp, utilisez-vous d'autres canaux de communication pour promouvoir vos produits ?

NI : Oui oui on utilise la radio aussi.

IM : En utilisant ces appareils de communication, quels sentiments éprouvez-vous ?

NI : Un sentiment de joie et de satisfaction. Comme je te le disais ce sont mes amis, je suis tout le temps avec eux.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans le cadre de votre activité ? C'est à dire en utilisant ces appareils de communication ? problème de connexion Internet, coupure d'électricité, etc. ?

NI : Ça ne manque pas, le problème qu'on rencontre c'est souvent les petites pannes comme les coupures d'électricité. Mais on a un groupe électrogène dès qu'il y a coupure il se met automatiquement en marche. Le problème c'est que le temps que le groupe se mette en marche, les ordinateurs s'éteignent et tu perds presque toutes tes données si tu ne les as pas sauvegardés.

IM : Donc toutes les dispositions sont prises pour pallier ces difficultés ?

NI : Oui vraiment le patron a tout mis pour faire face à ces problèmes-là. En dehors même du groupe électrogène on a aussi des panneaux solaires, donc même si le groupe a un souci on peut utiliser les panneaux solaires. Donc tout est mis en œuvre pour qu'il n'y ait pas d'interruption.

IM : En tant que responsable de l'entreprise, avez-vous des attentes particulières ?

NI : Bon on ne pourra pas dire qu'on n'a pas de besoins, mais pour le moment ça va, ce que j'ai est largement suffisant. Et ils n'ont aucun souci pour le moment.

IM : Avez-vous des choses qui vous bloquent dans votre service ?

NI : Non pas vraiment.

IM : Avez-vous créé une application sociale propre à l'entreprise ?

NI : Bon pour le moment on n'en a pas, mais on est en train de créer une application téléchargeable sur Play store qui te permettra de voir nos produits jusqu'à l'achat. C'est un projet en cours

402 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Aujourd'hui est-il possible de faire des achats sur votre site web ?

NI : Humm !! bon la personne peut faire le choix, mais quand tu valides l'achat ce n'est pas valide. En fait le site web c'est juste pour faire de la publicité, mais pour l'achat il faut passer par notre groupe WhatsApp pour m'envoyer l'argent de la commande et les frais d'envoi par bus.

IM : Avez-vous une cible de préférence, ou bien tout le monde est bienvenu à Kalla Transa Mall ? ciblez-vous une catégorie de personnes (par exemple les jeunes) ?

NI : Non vraiment, notre objectif est de mettre tout le monde au même pied d'égalité, le riche tout comme le pauvre.

IM : Merci de nous avoir reçu Mr Ibrahim

NI : Non le plaisir est tout pour moi, et on attend les résultats de votre étude avec impatience.

3.10 Interview avec Ent-10

Date : 24/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'entreprise, dans son bureau

Durée : 30 minutes

Note : L'interviewé a été très timide. On causait très bien avant l'entretien sans la présence de la caméra. Mais une fois la camera sortie ; le Mr a refusé de se faire filmer car d'après lui il doit « avoir d'abord l'aval de sa hiérarchie » avant de le filmer. Malgré la mise au point sur les principes et les confidentialités de l'entretien, ce dernier a catégoriquement refusé l'interview filmée. Toutefois, il a accepté d'être enregistré seulement par audio et ce avec beaucoup de réticence. Il a aussi émis des doutes et il parlait très lentement et doucement par peur. Cependant, l'entretien n'a pas été long parce que le Mr ne voulant pas parler fort et au fil de temps il a mis fin à l'entretien.

Type d'entretien : audio

IM : Pouvez-vous vous présenter ?

BI : Je suis Batouré I. directeur de l'administration et de ressources humaines au sein de Al Izza transfert international. Al Izza est une société financière à caractère bancaire qui fait de transfert d'argent. Novembre dernier on a eu l'agrément BCEAO (banque centrale de l'Afrique de l'Ouest) qui fait de nous une institution financière à caractère bancaire, on est au même titre que les banques, la seule différence c'est que nous on ne fait pas de crédit.

MI : Du coup que pensez-vous de l'usage des appareils de communication au sein de votre entreprise ?

BI : Notre activité est liée à l'usage du matériel de communication, parce qu'on fait du transfert rapide, donc ce qui parle de la communication, du net, vous faites une opération sur place et vous la retirez sur place. Donc il faut les moyens de communication. Il faut la téléphonie pour appeler, il faut un ordinateur pour faire les opérations d'envoi et de la récupération. Donc vraiment

404 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

les matériels de communication occupent une place très importante dans notre activité.

MI : Donc si je comprends vous utilisez que les ordinateurs pc et la téléphonie mobile dans le cadre de votre activité ou bien y a-t-il d'autres moyens de communication que vous utilisez ?

BI : C'est les deux moyens qu'on utilise, on utilise l'ordinateur et le téléphone mobile comme outils de travail.

MI : En tant que responsable de l'entreprise quels sont les moyens de communication mis à votre disposition par l'entreprise ?

BI : C'est les moyens de communication que tout le monde utilise. Il y a le pc et le téléphone, le net (internet) et l'e-mail.

MI : Et du coup est-ce que vous utilisez ces appareils de communication en dehors de vos heures de service, par exemple à la maison ou les week-ends ?

BI : Oui bien sûr, parce que Al Izza est une entreprise qui travaille 24 h/24 donc du coup même si on n'est pas au service on est appelé à résoudre quelques problèmes, donc ça continue tous les jours du bureau jusqu'à la maison ça continue à travailler.

MI : Quand vous êtes à la maison, vous utilisez vos propres moyens de communication ou bien l'entreprise vous a doté de ses moyens de communication ?

BI : Oui bien sûr c'est l'entreprise qui nous a doté des moyens de fonctionnement, qu'on soit au travail ou à la maison on est doté des moyens de communication.

MI : Est-ce que tous les employés de l'entreprise sont dotés des mêmes appareils de communication, ou bien y a-t-il parmi vos collègues des gens qui n'en utilisent pas ?

BI : Si, tout le monde les utilise parce qu'on est en contact permanent, tout le monde à ses outils de communication, car le besoin est là.

MI : Mr Batouré en tant que responsable de l'entreprise, quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces moyens de communication ? Est-ce pour être performant ou bien pour améliorer votre activité, ou bien c'est juste pour vous motiver à travailler ?

BI : Ces outils permettent de mieux travailler, ce sont des outils de travail, on s'appelle d'une agence à une autre. Maintenant l'ordinateur c'est à travers lui qu'on fait nos opérations d'envoi et de retrait. Et à défaut souvent on utilise aussi les téléphones pour faire les opérations d'envoi et de retrait. Donc vraiment c'est un outil de travail pour nous, notre principale activité est liée à ces outils-là.

MI : Est-ce que vous exercez une certaine pression à vos employés pour qu'ils utilisent ces appareils ou bien c'est la règle dès que vous entrez dans l'entreprise vous êtes obligés d'utiliser ces appareils de communication ?

BI : En fait, ce n'est pas une question d'obligation, c'est une question de nécessité, on ne peut pas travailler dans notre activité sans ces outils-là, c'est même une obligation à l'entreprise de mettre à la disposition de ses agents ces outils de communication. Parce que sans ces machines vous ne pouvez pas faire une opération. Sans le téléphone vous ne pouvez pas appeler pour savoir s'il y a des difficultés quelque part, ou contacter un chef d'agence par rapport à quelques difficultés. Vraiment c'est une nécessité pour nous ces outils-là.

MI : Vous personnellement est-ce que ces outils ont-ils modifié l'organisation de votre temps de travail ?

406 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

BI : Bien sûr que ces outils ont apporté une modification dans l'organisation de notre travail. Parce qu'avant, pour contacter quelqu'un il fallait peut-être envoyer une personne dans un véhicule, mais aujourd'hui avec les nouveaux moyens de communication c'est sur place, il suffit seulement d'appeler sur son téléphone ou bien il suffit d'utiliser WhatsApp pour envoyer quelques documents ou le mail, donc vraiment ça a beaucoup allégé le travail.

MI : Du coup, quand vous échangez entre vous ou avec les clients, quel genre d'application ou outils vous utilisez ? La messagerie électronique, Facebook, WhatsApp, Snapchat ou bien vous avez votre propre application ?

BI : Oui, on a une application sur laquelle on peut échanger, on utilise les e-mails aussi. Mais avec les clients, c'est avec le téléphone portable qu'on échange, on appelle les clients par rapport à une opération qu'ils ont faite. Quand vous faites un envoi on vous envoie un SMS pour vous remercier d'avoir fait un envoi et au retrait aussi vous avez un SMS pour vous dire que la personne a récupéré son argent. Donc vraiment c'est des outils qui sont incontournables pour nous.

MI : Êtes-vous amené à les utiliser même les week-ends ?

BI : Oui bien sûr, en tant que responsable, je n'ai pas de week-end je travaille tous les jours 7 jr/7, au besoin on est à la disposition du service, donc en tant que responsable je ne dirai pas que j'ai un week-end. Donc pour un responsable il n'y a pas de week-ends.

MI : Quels sont les principaux avantages que vous tirez de l'utilisation de ses appareils de communication ?

BI : On a tiré beaucoup d'avantage, surtout par rapport à la clientèle, ça nous a permis d'être rapidement sur le marché, parce que quand on a commencé on a un peu innové à travers les outils de communication. Vraiment on a eu l'adhésion des clients, il y avait eu une adhésion rapide et une efficacité à travers lesquelles on a eu la confiance de la clientèle en si peu de temps.

MI : Pour revenir à la question de la clientèle, j'aimerais savoir comment vous utilisez ces appareils-là pour promouvoir vos activités aux nouveaux clients par exemple, est-ce que vous les appelez ou bien comment faites-vous pour capter leur attention pour qu'ils soient fidèles à vos services ?

BI : Oui, on a un système de SMS qu'on utilise à travers lequel on échange avec notre clientèle, donc à chaque fois, au besoin, on envoie des SMS et on a aussi un service clientèle qui est là, qu'on appelle « service réclamation » qui est en contact permanent avec les clients. Le numéro est disponible au niveau de toutes les agences pour faire des réclamations en cas de besoin, pour des infos et pour beaucoup de choses. Vraiment il y a un contact qui est là pour rester avec les clients.

MI : Comment faites-vous pour recueillir les informations de la clientèle ?

BI : Comme je l'ai dit on a un numéro disponible sur le reçu d'envoi d'argent à travers ça on reçoit des appels pour nous féliciter ou faire des réclamations ou dire ses mécontentements. Vraiment c'est à travers ça on a l'information en temps réel, parce qu'on a donné accès à la clientèle d'appeler directement l'administration pour faire part de leur besoin. Donc vraiment il y a une ligne pour ça. En plus, lors des fêtes on fait des cadeaux aux clients, on fait des différentes activités on invite la meilleure clientèle pour venir visiter nos locaux et prendre un pot avec les responsables.

MI : Personnellement vous en tant responsable, quelles sont les contributions que ces outils vous ont apportées dans votre activité ?

BI : Vraiment beaucoup de choses. Même à travers ces outils si vous ne comprenez pas quelques choses vous allez sur le net et on vous montre comment faire.

MI : Et pour vous, sont-ils vraiment efficaces pour développer votre activité commerciale et professionnelle ?

408 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

BI : Oui, ils sont vraiment très efficaces pour l'avancement des activités, parce qu'on compte même aller vers les sociétés de téléphonie, on a tissé beaucoup de partenariat. On a même une application que nous voulons mettre en application qui s'appelle « partenaire » à travers laquelle sur votre téléphone vous pouvez faire des opérations d'envoi et de retrait à travers une commission qui vous revient.

MI : Est-ce ces outils de communication ont-ils modifié votre relation avec votre clientèle ?

BI : Oui ça a beaucoup modifié. Parce qu'avant on n'avait pas une ligne pour la clientèle, on n'avait pas échos de certains problèmes, mais maintenant qu'on a une ligne, les clients nous appellent pour nous dire d'améliorer ceci d'améliorer cela, ou bien nous signaler quelques problèmes. En un mot, il y a la contribution de la clientèle.

MI : Quand vous utilisez ces outils de communication, est-ce que vous éprouvez une certaine réticence ou bien vous faites totalement confiance à ces outils, ou bien avez-vous des doutes pour ne pas vous dérober vos données confidentielles ?

BI : Bien sûr on les utilise, mais il faut des garde-fous et pour cela il faut même des outils pour sécuriser les données, parce que quand vous êtes sur le net il y a des cybercriminels, en tout cas pour ça il faut sécuriser les données parce que le risque est là même si ça n'empêche pas l'utilité. Mais le risque existe.

MI : En tant que responsable est-ce qu'il vous arrive de faire des visioconférences avec d'autres agents ?

BI : Oui bien sûr, on utilise les visios pour les formations, parce que nous ne sommes pas seulement qu'au Niger, nous sommes aussi à l'international. Donc on utilise la visio pour les conférences et des formations.

MI : quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ces appareils de communication ?

BI : Bon moi perso c'est le réseau, souvent problème de connexion Internet ou bien la ligne n'est pas bonne, souvent on a des difficultés pour joindre un partenaire, c'est juste ça. Sinon on n'a pas des difficultés particulières.

MI : Avez-vous des dispositions pour pallier les difficultés de l'électricité que les gens subissent régulièrement au Niger ?

BI : Oui bien sûr, on a développé une application interne à l'entreprise qui nous permet de continuer le travail en cas de coupure d'électricité ou de connexion Internet.

MI : Vous voulez dire sans électricité ?

BI : Oui c'est bien cela.

MI : Donc si je comprends c'est un réseau qui vous permet de travailler sans connexion Internet ?

BI : Oui bien sûr, oui bien sûr.

MI : En tant que responsable, est-ce que vous êtes comblé ou bien vous avez des attentes vis-à-vis de l'entreprise ? Qu'est-ce qui vous manque pour avancer ?

BI : Pour l'essentiel vraiment tout est mis à notre disposition pour travailler. On ne se plaint pas vraiment.

410 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

MI : Aujourd'hui pour ce qui est de vos agents, est-ce quand ils intègrent l'entreprise, vous leur faites suivre une formation pour utiliser ces outils ou bien ils viennent avec leur connaissance INFORMATIQUE ?

BI : Nous on travaille dans l'informatique. Donc avant qu'on recrute on demande un minimum de connaissance en informatique mais quand même y a une formation qui est faite pour vous mettre à niveau.

MI : Avez-vous un site Internet pour faire la promotion de votre entreprise ?

BI : Oui on a même plusieurs sites parce qu'il y a des gens qui font la promotion de l'entreprise sur le net.

MI : Mr Batouré merci beaucoup de m'avoir reçu, si vous n'avez pas quelques choses à rajouter je vais clore cet entretien vu que vous êtes sollicité ?

BI : Non c'est à moi de vous remercier Ibrahim c'est un grand plaisir pour moi. N'hésitez pas si vous avez d'autres questions. Et désolé vous voyez qu'on m'appelle je dois bouger.

**Annexe 4 : Transcription
des interviews des
opérateurs des
télécommunications**

*« Toute vérité qui divise est un mensonge, tout mensonge qui réunit est
une vérité »*

Proverbe africain

416 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

4.1 Interview avec opérateur-1

Date : 18/10/2018

Lieu : dans les locaux de l'opérateur

Durée : 1 heure 30 minutes

Type de support d'enregistrement : audio-visuel

IM : Pourriez-vous vous présenter svp monsieur ?

ASM : Tout d'abord, merci pour votre sollicitation c'est une opportunité pour nous en tant qu'opérateur pour parler de tous ce qui touche aux TIC

ASM : je me nomme Almoctar S. M., ingénieur des travaux de formation en réseau informatique et télécoms je suis spécialiste en transformations digitales et à Airtel je suis responsable et travail au poste de support data digital device au département développement des produits marketing. Essentiellement les produits et services destinés au grand public d'Airtel.

IM : Que pensez-vous des usages des appareils de communication en tant qu'opérateur ?

ASM : Airtel étant un opérateur de la téléphonie mobile, ce sont des outils qui nous utilisons quotidiennement. Pour nous-mêmes pour travailler mais également pour offrir des services de qualités et répondre aux besoins de notre clientèle. En matière d'appareil, nous utilisons tous ce qui est ordinateur, téléphone, équipements d'interconnexion et en matière d'outils, nous en avons développés localement souvent, des applications par exemple, et également d'autres outils utilisé en entreprise de façon générale pour la gestion du travail en interne. Donc nous avons vraiment une large gamme d'utilisation qui est faite en fonction du besoin et en fonction du travail qui est fait. Quand vous allez rencontrer quelqu'un chez nous du département télécoms il vous dira encore en matière d'appareil TIC voilà encore davantage plus ce que lui il utilise. Donc

418 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

nous avons une large de gamme à proposer à nos clients qui, j'espère seront satisfaits de tous ce que nous faisons comme effort.

IM : En tant que responsable, quels sont les outils de communication que vous utilisez ?

ASM : Alors personnellement, l'outil incontournable pour moi que j'utilise chaque jour que Dieu fait et que je viens ici au boulot, c'est d'abord mon ordinateur. C'est à travers lui que je remplis mes tâches journalières, c'est à travers lui que j'interagis avec mes collègues, c'est à travers lui que je conçois les projets sur lesquels je travaille et c'est à travers lui aussi que je fais le suivi. Maintenant au-delà de l'ordinateur, j'utilise des téléphones smartphones pour communiquer avec les gens, pour avoir accès à un certain nombre de choses si je ne suis pas en mode poste, aussi euh... vu que je suis support « device » donc tous ce qui est appareil que nous vendons au grand public à nos clients, je les reçois d'abord pour tester et voir s'ils sont conformes avec nos besoins et avec les règles qui sont en vigueur établies par l'ARCEP, une fois que c'est bon, nous trouvons dans quelles mesures les commercialiser pour qu'ils répondent aux besoins de nos clients. Et une fois que c'est commercialisé aussi j'assure un suivi en fonction du feed-back au niveau des clients. Par exemple un client qui achète un appareil dans une boutique et qui appelle pour dire qu'il a acheté un appareil chez nous, qui a tel problème de fonctionnement qu'il a fait telle remarque euh je le reçois à mon niveau et je le teste également sur le point de vue fonctionnel technique comme aussi expérience d'utilisation en tant qu'utilisateur pour donner mon avis et voir qu'est-ce qu'il faut faire comme suite face à la requête du client. Donc en gros, j'utilise, dans le cadre de mon travail, des routeurs, de l'ordinateur portable, mon smartphone et Internet.

IM : Quels sont les appareils de communication mis à votre disposition par la société ?

ASM : jeune technophile que je suis, l'ordinateur déjà c'est quotidien, rares sont les journées où je n'y touche pas même quand je suis à la maison. Souvent c'est pour continuer à travailler sur certaines choses que je n'ai pas pu finir, souvent c'est pour faire des conceptions, souvent ça m'arrive de trouver un moyen de me détendre avec l'ordinateur en regardant des choses, faire des

jeux, etc. donc c'est essentiellement un outil que j'utilise quotidiennement 7jrs/7jrs. Le téléphone, je l'utilise mais quand j'ai la possibilité je dirai qu'en matière d'utilisation euh l'ordinateur occupe plus ou moins 70 % d'utilisation alors que le téléphone mobile, lui, il tourne autour de 50 % ou moins toujours avec Internet. Mais la seule chose que je fais avec mon téléphone c'est l'appelle GSM, sinon je fais quasiment tout avec mon ordinateur, tout ce que j'ai sur mon portable je l'ai sur mon ordinateur.

IM : Donc vous préférez l'utilisation de l'ordinateur que le téléphone ?

ASM : alors je dirai oui, mais le téléphone c'est un « device » (dispositif) qui est indispensable parce qu'il est portatif, l'ordinateur offre beaucoup plus d'opportunités.

IM : Dans votre société, est-ce que tout le monde a accès aux outils de communication ?

ASM : alors, déjà dans l'entreprise tout le monde a accès à l'ordinateur, tout le monde a accès au téléphone smartphone, mais aussi nous avons des équipes pluridisciplinaires ce qui fait qu'il y a des formations régulières, il y a des mises à niveau régulière, quand il y a une nouvelle technologie ou un produit qui doit être mis sur le marché il y a des séances de formations qui sont faites pour mettre tout le monde au même au niveau, ce qui fait qu'aujourd'hui euh... une personne qui a besoin d'effectuer une tâche avec un ordinateur arrive à la faire bien. Donc tout le monde a vraiment accès à ces TIC, l'ordinateur, le smartphone et Internet de façon assez poussée ici dans notre société.

IM : Quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ?

ASM : dans un premier temps je dirai que c'est assez indispensable. On est chez les télécoms, on utilise la technologie on propose des services aux gens, donc pour pouvoir faire il faut des outils qui permettront de faire ce travail, donc c'est assez indispensable. Mais pas dans le sens seulement de s'épanouir, mais c'est donner dans le sens de remplir nos missions. Donc c'est donner

420 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

dans un sens de permettre de vous permettre de travailler de façon idéale et de remplir votre mission.

IM : Ici dans votre entreprise est-ce que tout le monde utilise les outils technologiques ?

ASM : tout le monde utilise ces appareils, mais le degré d'utilisation diffère en fonction de la spécificité des tâches que vous exécutez. Vous êtes d'accord avec moi qui travaille essentiellement sur des projets digitaux, je n'aurai pas les mêmes outils à utiliser que par exemple une personne qui travaille dans un autre domaine comme la finance ou dans un autre département juridique. Donc l'utilisation est conditionnée par vos tâches, mais en gros ici à Airtel chacun à son niveau utilise ces technologies.

IM : Ces outils de communication ont-ils modifié votre manière de travailler, votre manière de percevoir votre environnement professionnel ?

ASM : alors, ils ont beaucoup agi sur moi en tant que personne. Parce que découvrir certains outils ou les utiliser de façon assez poussée a eu un effet sur mes performances, sur ma façon de travailler, sur ma façon d'organiser pour délivrer les choses sur lesquelles je travaille et pour être assez performant et répondre aux besoins de l'opérateur. Donc je dirai que ce sont vraiment des outils qui aujourd'hui m'ont permis d'améliorer mon quotidien, aussi bien lié au travail que hors du travail ; parce que j'arrive à savoir que pour faire ça souvent je n'ai pas besoin euh de passer deux heures alors qu'en 45 minutes en utilisant cette méthode, cet outil j'arrive au bon résultat.

IM : Les utilisez-vous en dehors de vos heures de services de travail par exemple les weekends ?

ASM : alors, euh en dehors du cadre du travail comme je l'ai dit ça m'arrive de travailler sur certaines choses personnelles en tant que jeune technophile, je découvre, je gère des projets, je travaille là-dessus pour voir ce que ça va donner à titre personnel. Le jeune que je suis souvent j'essaie d'apporter certaines réponses aux besoins de nos comités à travers certains outils du

numérique. Donc j'utilise ces outils pour me former, pour apprendre, souvent pour partager et découvrir à titre personnel.

IM : Quels sont les principaux avantages de l'usage de ces outils de communication dans le cadre de votre activité professionnelle ?

ASM : alors, comme je l'ai dit, il y a d'abord le gain en matière de productivité. Quand vous travaillez de façon optimisée, avec la bonne méthode et les bons outils vous avez plus de chance d'obtenir les bons résultats. Mais aussi utiliser ces outils vous permet d'avoir un historique sur ce que vous avez eu à faire, ça a marché ou pas, les impacts, euh ça vous permet de pouvoir prendre des mesures pour corriger et vous améliorer aussi.

IM : Éprouvez-vous une certaine réticence dans l'utilisation de ces outils-là ?

ASM : euh, pour ça, déjà il faut savoir que quand vous voulez bien utiliser une chose il faut apprendre à la connaître. Dans toutes choses un excès sera forcément nuisible, donc il y a des comportements à voir, il y a des choses à éviter, aujourd'hui quand vous utilisez un ordinateur il y a un temps qu'il ne faut pas excéder ou fixer votre limite. Souvent il faut savoir un peu arrêter pour changer les idées. Le téléphone par exemple il y a une distance, l'écran de l'ordinateur il y a une distance à respecter pour vos yeux. Maintenant de point de vue outils, en fonction des besoins il y a des choses que j'utilise couramment parce que je veux comprendre mieux, car elles sont assez sécurisées. Maintenant si je découvre une nouvelle technologie que je ne comprends pas bien, je cherche à la comprendre par tous les moyens. Vous êtes d'accord avec moi qu'aujourd'hui nous sommes dans un domaine très sensible : le domaine des données, donc il faut prêter attention avec toutes les choses avec lesquelles vous allez interagir pour pouvoir être en mesure de respecter les règles de l'entreprise.

IM : Comment utilisez-vous ces outils de communication pour promouvoir vos activités à votre clientèle aussi bien les nouveaux que les anciens ? C'est à dire les usagers de votre réseau téléphonique

422 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

ASM : Alors, en réalité, nos clients sont au cœur de notre politique, donc il faut les écouter, trouver la manière adéquate de leur proposer des solutions pour répondre à leurs besoins, et une fois que ces solutions sont proposées, il y a plusieurs étapes où nous faisons un suivi pour interagir et voir qu'est-ce qui marche, qu'est-ce qui ne marche pas, qu'est-ce qu'il faut corriger. Donc en fonction de la spécificité du client et des besoins assez adaptés, quand vous allez vers le grand public au Niger, nous avons des clients assez variés, souvent certains qui sont assez familiers qui comprennent, ces gens-là n'ont pas beaucoup de problème. Nous avons d'autres qui n'arrivent pas à comprendre directement ; pour ce faire, nous avons au niveau de nos différentes représentations des gens qui vous reçoivent pour vous écouter, quand vous avez un problème, il y a des gens dédiés pour vous aider à résoudre ces problèmes vis-à-vis de nos services. Mais également lorsque nous communiquons sur tout ce que nous avons comme produits et services, nous essayons d'utiliser tous les canaux adaptés à notre écosystème pour faire la promotion de ces produits, les faire comprendre au public et montrer aujourd'hui qu'est-ce qu'il y a à gagner en les utilisant et ceci est fait euh... de façon assez large. Nous agissons par exemple, sur différentes couches en faisant des communications dans différentes langues, différents canaux, différents moyens, mais toute cette politique, dans un premier temps, et travailler et proposer d'abord des outils digitaux, ce n'est qu'après qu'on trouve comment faire son exploitation dans les faits en allant vers la cible avec les produits et services adéquats. S'il faut aller vers la télé, s'il faut aller vers la radio et tout, et avant de leur envoyer tout ce qu'il faut la transcription est faite à l'interne. Donc voilà un peu comment ça se fait

IM : Qu'en est-il des politiques mises en œuvre en faveur des personnes en situation d'analphabétisme qui sont majoritaires au Niger ? comment faites-vous pour les attirer et leur proposer des produits et services téléphoniques qui répondent à leurs besoins et attentes ?

ASM : Alors, comme je vous le dis au sein de ces politiques qui sont élaborées en entreprise, l'objectif c'est toujours le client. Je disais tantôt que pour faire la promotion de nos produits et services, nous allons souvent jusqu'à les faire dans les différentes langues locales. Pour ceux qui ne sont pas lettrés, il y en a qui écoutent la radio ou qui regardent la télé, donc nous organisons des sessions où à travers ces canaux-là nous essayons de leur expliquer dans le sens qu'ils peuvent comprendre, ça c'est un; des fois nous organisons des

activités sur le terrain pour aller voir ces clients et interagir avec eux dans les conditions qu'ils comprennent pour leur faire comprendre ce que nous faisons, les écouter, qu'est-ce qui a marché, qu'est-ce qui n'a pas marché, et souvent, si nous rencontrons des gens qui n'ont jamais utilisé nos produits et services, aujourd'hui ce que nous nous avons toutes les gammes de services et peut être souvent écouter des nouveaux besoins que ces gens-là peuvent émettre. C'est vrai que la tâche en elle-même n'est pas assez facile, mais nous faisons de notre mieux avec les moyens que nous avons et tenant bien compte de la spécificité de l'écosystème pour répondre au besoin de cette couche de la population.

IM : Quels sont les usages que vous faites pour combler les besoins et attentes de vos clients ? Aujourd'hui les utilisateurs de la téléphonie mobile du Niger se plaignent de la cherté de la communication au regard de leur revenu et de leur situation économique, en tant que premier opérateur de la téléphonie au Niger, quelles sont les politiques mises en œuvre pour satisfaire ces attentes ?

ASM : Alors déjà, il faut situer certains faits, le Niger étant un pays enclavé pour accéder à certains moyens de communication c'est un peu compliqué, donc ces difficultés entraînent des coûts souvent supplémentaires par rapport aux autres pays. Aujourd'hui nous utilisons la fibre optique, nous utilisons des liaisons satellitaires et autres choses pour offrir des services de téléphonie au Niger, ça a un certain coût et forcément ce coût va se répercuter sur le prix de vente au niveau des clients. Euh... malgré tout ceci, le client étant toujours au cœur de notre politique, nous sommes à l'écoute, nous trouvons certains moyens de diversifier nos services en trouvant pour chaque couche le besoin et la solution adaptée à son besoin et aux prix le plus abordable possible sachant bien qu'il faut trouver le moyen de rentabiliser ce que nous faisons pour permettre à notre activité de continuer aussi. Ce n'est pas facile, au Niger comme vous le savez, on a des problèmes géographiques assez intéressants qui font que vraiment on rencontre pas mal de soucis dans l'accomplissement de notre tâche. Nous faisons de notre mieux pour que ça se passe bien et que les prix quand même soient assez intéressants du point de vue client.

IM : S'agissant des équipements, en tant que premier opérateur téléphonique au Niger, comment faites pour qu'il y ait un accès téléphonique à une grande majorité de la population du Niger ? ne pensez-vous pas qu'avec une politique,

424 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

peut-être de vente à prix modéré ou des téléphones d'occasion, serait intéressante pour aider les « pauvres à avoir un téléphone portable smartphone ainsi que les services qui vont avec pour développer leurs activités professionnelles et rester en contact avec leur famille (à travers WhatsApp, Facebook et autres) ?

ASM : Pour répondre à cette question, nous avons une gamme d'équipement que nous mettons à la disposition de nos clients, donc dans ces équipements, vous avez des téléphones en fonction de votre portefeuille, des téléphones qui vont vous permettre de communiquer, d'échanger avec les gens ; des téléphones GSM assez basique (non smartphone) comme également vous avez des téléphones assez intéressants smartphones qui vous permettent d'utiliser Internet et d'autres applications ainsi que les réseaux sociaux. Nous avons sur le territoire, différents points de ventes, des agents, des boutiques dans lesquelles nous-même Airtel nous proposons la vente de ces équipements à des prix très intéressants. Mais au-delà de la vente, ces équipements sont accompagnés avec des offres assez spécifiques. Pour vous donner un exemple, aujourd'hui nous avons dans nos boutiques des smartphones qui sont de 30 000 ou 25 000 à 40 000F (46 € à 61 €) etc. en fonction de votre budget, vous avez beaucoup de chance d'avoir chez nous un outil ou l'appareil qui correspond à votre besoin et vraiment à un prix très intéressant. Je vous invite déjà à faire le tour de nos boutiques ici même à l'agence on peut faire un tour à la fin de l'interview. Mais aussi par rapport en matière de connectivité, nous avons aujourd'hui des équipements de connectivités qui sont venus dans nos boutiques. Aujourd'hui chez Airtel nous vendons un Routeur qui s'appelle « Homrouteur » qui est dédiée aux familles comme aux PME, avec ce routeur vous l'achetez à 60 000F (91 €) il a une connexion Internet qui vient avec, et à partir de celui-ci vous avez une connexion qui peut prendre jusqu'à 30 personnes ou 30 équipements connectiques ; mais encore plus, cet équipement peut être utilisé dans une PME pour donner l'accès à Internet mais aussi pour permettre à l'entreprise d'avoir un téléphone fixe.

IM : D'après les remontés des infos que j'aie, une grande partie des usagers souhaite que vous installiez des bornes wifi un peu partout pour permettre la connexion à tout le monde à un prix abordable, une alternative aux forfaits téléphoniques qui sont relativement chers avec une mauvaise couverture de réseaux, qu'en pensez-vous ?

ASM : Ce sont des projets que nous avons eus à faire dans le temps. Souvent nous avons eu à cibler certaines zones comme des universités, aujourd'hui il y a des écoles que Airtel équipe avec des outils informatiques comme des ordinateurs et Internet. Si vous voulez c'est une question qui mérite une très grande attention. L'écosystème étant assez particulier, je pense que pour répondre à cette question, il va au-delà de la responsabilité de l'opérateur en tant que tel ; il faut une volonté politique qui est là-derrrière pour nous faciliter la tâche, faciliter les coûts de l'exploitation pour nous permettre de pouvoir par exemple ces bornes wifi à des prix très intéressants pour les universités ou écoles prioritairement. Donc pour que ces projets puissent aboutir il faut de la volonté politique vraiment, vous en conviendrez avec moi certainement.

IM : Est-ce que ces appareils de communication sont-ils un moyen efficace pour suivre les clients, notamment la création des espaces abonnés ou via des réseaux sociaux numériques, en tant qu'opérateur téléphonique est-ce que vous avez des applications propres à vous ou utilisez-vous Facebook et autres ?

ASM : Alors, Airtel Niger nous sommes assez présents sur le digital pour être encore plus proches de nos clients. Aujourd'hui nous avons la page Facebook qui a le plus grand nombre de followers et d'abonnés au Niger en tant qu'opérateur, d'accord. Sur cette page Facebook, si vous en tant qu'utilisateur vous avez un problème avec un de nos services vous pouvez aller poser votre question sur cette page et vous êtes pris en charge en temps réel, mais également sur tous les produits et services que nous offrons au public sont publiés sur ces canaux digitaux et directement sur ces pages nous récréons des feedbacks de nos clients. Quand il y a une promotion en cours, quand il y a un nouveau service qui est déployé au cours de la communication, nos clients interagissent et nous disent qu'ils ont aimé, qu'ils n'ont pas aimé. Donc nous sommes présents sur Facebook, Twitter, Instagram, ce qui fait que, tous ces gens qui ont accès à ses réseaux sociaux ont la possibilité d'interagir et le font souvent très bien pour nous faire remonter certaines informations dans le but d'améliorer ce que nous faisons ou dans le but d'apporter des nouvelles solutions. On a aussi un site web pour voir tout ce que nous faisons comme services

426 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Ces outils de communication, ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos clients ?

ASM : Alors, pour vous citer une petite anecdote, depuis que, chez Airtel, nous avons la possibilité de recevoir les requêtes de nos clients sur Facebook, le nombre d'appel dans nos *Call Center* a connu une baisse pourquoi ? Parce que quand quelqu'un a la possibilité aujourd'hui, un jeune qui a un téléphone smartphone il va sur Facebook il dit qu'il a un forfait Internet qu'il aimerait comprendre comment ça marche on lui répond il n'a plus besoin d'appeler. Donc ce sont des choses qui ont amélioré notre quotidien notre interaction avec les clients mais surtout ils sont créés une très grande proximité. Parce que souvent vous appelez le service clientèle vous avez des interlocuteurs qui sont loin et tout mais quand vous êtes là sur le digital vous êtes tout le temps présent, vous avez tout le temps une personne qui vous répond, donc ça rapproche plus.

IM : Pensez-vous que l'utilisation de ces appareils de communication a amélioré votre performance ?

ASM : Oui comme je l'ai dit, déjà ils sont indispensables dans nos activités, et ça a considérablement amélioré ma façon de travail, ma productivité, etc. Donc je dirai oui vraiment surtout ça nous permet de gagner de temps.

IM : Pensez-vous que les usages de ces outils peuvent-ils se substituer aux réunions présentiels que vous faites ?

ASM : Ce sont des choses que nous faisons quotidiennement. Aujourd'hui, nous avons des représentations dans les différentes régions du Niger, donc quand il faut travailler avec nos équipes qui ne sont pas sur place au lieu de déplacer une personne pour un voyage de trois ou quatre jours souvent, on fait des visioconférences, discutez avec la personne et l'équipe même. Donc comme outil pour ce faire, nous utilisons des téléphones pour faire des conférences mais aussi souvent certains outils digitaux comme Skype, etc.

nous avons vraiment une large de gamme de outils que nous utilisons pour travailler à distance et interagir avec les équipes qui sont dans les autres régions du Niger.

IM : Avez-vous votre propre application que vous avez développée spécialement pour échanger entre vous, une sorte d'intranet ?

ASM : Alors, pour échanger essentiellement nous utilisons souvent des outils assez poussés pour des raisons de sécurité. Donc localement nous envoyons nous messages électroniques à travers certains outils comme « Outlook » mais quand il faut travailler spécifiquement sur certains projets, essentiellement des équipes techniques il y a des outils adéquats sur lesquels ils renseignent l'information, ils donnent des détails et interagissent entre eux; mais pour communiquer entre nous en tant que responsable et simple employé, c'est certains outils assez classiques que nous utilisons comme ce que je viens de dire les messageries électroniques et Skype. Mais pour revenir aux applications mobiles, aujourd'hui au Niger on a une cinquantaine d'applications qui sont sur Play store. Donc les Nigériens s'intéressent à tous ce qui est création de solution digital web mobile. Même si je n'ai pas les chiffres exacts, étudiants, après les études, je sais que moi personnellement, en gros, qu'on a quelques choses de 20 ou 22 applications mobiles qu'on a développées et mises sur Play store. Donc ce n'est pas magique c'est la tendance, la solution par le mobile. Au niveau de développement, nous à Airtel, de mai en juin on a formé plus de 600 jeunes dont spécialement 50 dans le développement d'applications mobiles, 50 autres spécialement dans tout ce qui est marketing digitale, et le reste c'est des formations assez diverses.

IM : Avez-vous une cible de catégories sociales de préférence ?

ASM : Alors, comme vous le savez, nous sommes le premier opérateur téléphonique au Niger et toutes les catégories sociales de la population utilisent notre réseau et services, mais beaucoup plus chez les jeunes. Je me permets aussi de vous signaler que nous allons bientôt déployer la 4G au Niger, nous avons déjà acheté la licence. Donc nous mettons toujours tout en œuvre pour toujours satisfaire nos clients.

428 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avant de conclure cette interview, je voudrais vous demander la lecture que vous faites sur l'état des communications au Niger par rapport aux autres pays de la sous-région ?

ASM : Alors, je l'ai déjà dit tout à l'heure, nous sommes encore en retard par rapport aux autres pays de la sous-région pour des raisons que j'ai déjà citées : dépendance des infrastructures d'abord, nous n'avons pas notre propre câble sous-marin optique, on est servi par le Bénin, le Nigeria, le Burkina. Mais des efforts sont en train de se faire pour offrir un service de qualité à tout le pays. Voilà en gros ce que j'ai à rajouter. Je vous en remercie et bonne chance dans vos recherches.

430 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

4.2 Interview avec opérateur-2

Entretien avec Abdoulaye Doro responsable Orange Niger (deuxième opérateur)

Date : 19/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'opérateur

Durée : 1 heure

Type de support d'enregistrement : audiovisuel

IM : Pourriez-vous vous présenter avant de commencer svp ?

AD : Oui je m'appelle Abdoulaye D. je suis ingénieur marketing au niveau d'orange Niger et aussi ingénieur commercial en charge de la division entre les entreprises au niveau orange. Je suis responsable à Orange depuis trois mois en tant qu'ingénieur grand compte gestionnaire des ONG.

IM : Pouvez-vous me décrire vos tâches quotidiennes à l'agence ?

AD : Mes tâches se divisent en deux volets, il y a la partie commerciale où je suis en charge de développer tout ce qui est offres sur mesure offre innovante ; nous avons un catalogue d'offre, parfois nous avons des clients spécifiques qui ne répondent pas à nos offres, donc dans ce cas c'est moi qui qualifie ces genres de projets. Récemment nous avons eu un client qui a un questionnaire avec 30 questions, 30 agents dans les régions et il voulait savoir comment faire pour pouvoir récolter le délai des questionnaires. Donc c'est ce genre de solution qu'on essaie de trouver. Là on a mis en place une application qui leur permette à travers les smartphones de remplir les questionnaires et eux en restant à Niamey ils ont tous les aperçus, tous les résultats. Ça c'est la partie commerciale, il y a la partie marketing où je fais un peu le bechmarking à la mesure pour voir quelles nouvelles offres je peux introduire sur le marché pour avoir un impact sur le quotidien des clients.

432 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Que pensez-vous de l'usage des appareils de communication au sein de votre entreprise ?

AD : Euh... on peut dire que notre activité est basée uniquement sur ça, sur la communication, parce que quand on dit appareil de communication ça englobe tout, ça peut être les smartphones, les PC, l'Internet, tout ce qui est technologie numérique.

Donc ce type de communication est au cœur de notre activité, donc euh...et c'est pourquoi on dit Orange est un opérateur global parce qu'il propose des solutions fixes, mobiles et Internet ; donc tous les moyens de communication sont au cœur de nos services comparés aux autres opérateurs qui sont plus sur la partie mobile, nous on a une division fixe et Internet, en gros on fait tout, tout ce qui est solution de communication.

IM : Quels sont les appareils de communication qui sont mis à votre disposition par votre entreprise ?

AD : On a déjà une forte euh... chacun a un numéro unique qui nous permet de nous communiquer entre nous gratuitement, on a aussi une dotation du téléphone portable, chaque employé à un téléphone à son arrivée qui permet aussi de communiquer, on a aussi chacun un ordinateur de travail, on a aussi une clé Internet dans laquelle on met des gigas chaque mois qui nous permet de pouvoir nous connecter sur Internet et de travailler à la maison à travers la clé (modem), tout ça ce sont des dispositions qu'on nous met afin de nous permettre de toujours rester connecter.

IM : Est-ce que les numéros mis à votre disposition qui vous permet de vous appeler entre vous, est-ce que c'est payant ?

AD : Non c'est gratuit, tout est ce dont j'ai parlé, le téléphone mobile, l'ordinateur portable, la clé Internet tout ça c'est l'entreprise qui paie.

IM : Et vous pouvez vous appeler en dehors des heures services ou c'est juste quand vous êtes au service ?

AD : À tout moment c'est gratuit, voilà on s'appelle entre nous et c'est gratuit, SMS, appel. En fait, c'est un système de flot qu'ils ont fait qui nous permet de nous appeler à tout moment gratuitement. Et cela facilite le travail et demain tu n'as pas d'excuses pour dire que je n'ai pas les moyens, je n'ai pas de crédits pour appeler mon collègue ou je n'ai pas d'Internet pour travailler. Donc tout ça c'est une facilité.

IM : Quels sont les appareils de communications que vous utilisez personnellement pour pouvoir accomplir vos tâches dans votre service ?

AD : Euh... personnellement, c'est plus mon smartphone qu'autre chose, euh... avec les smartphones tu as ta boîte e-mail sur le téléphone, euh... tu peux faire tes appels, tu peux même rester à la maison pour travailler. Donc ce qui fait que mon appareil principal c'est le téléphone smartphone. Quand j'utilise le PC ce que j'ai beaucoup de textes à écrire quoi, beaucoup de littérature sinon je fais tout avec le téléphone portable.

IM : En dehors de vos heures de services, quels usages faites-vous de ces appareils-là ?

AD : En général, on est toujours et toujours très portable, très téléphone portable, de plus en plus les gens s'éloignent du l'ordinateur, les téléphones portables font un peu tout ça, mais les principaux outils sont : l'ordinateur et le smartphone et la connexion Internet voilà exactement. La connexion Internet ça ouvre les portes à tout.

IM : Vous êtes là depuis juin, est-ce que vous étiez équipés par ces appareils de communication avant votre arrivée, ou bien après votre arrivée que vous en avez été équipés ?

434 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

AD : Euh... avant j'avais mes propres appareils mais bon après...on peut dire que j'ai toujours eu ces appareils dans ma vie. J'ai presque les mêmes moyens avant mon arrivée dans la boîte.

IM : D'après vous quelles sont les raisons principales pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces appareils de communication ?

AD : Euh... je dirai surtout pour la productivité, c'est un moyen essentiel pour travailler, euh ils savent qu'une entreprise de 400 employés euh, toujours il y a des réunions, vous voyez souvent je vous dis que je suis en réunion je ne peux pas décrocher, mais toujours avec nos smartphones à côté. Ça nous permet d'être toujours réactifs, et ça nous rapproche un peu, on a plusieurs réseaux au Niger, et le téléphone nous permet vraiment de tout faire à distance.

IM : Est-ce que vous éprouvez une certaine réticence quand vous utilisez ces appareils-là ?

AD : Non aucune, euh... à force d'utiliser ces outils de communication, ça devient même indispensable je peux dire à notre travail. Il n'y a aucune réticence à notre niveau

IM : Si je comprends, tous les employés utilisent les smartphones, l'ordinateur et Internet ?

AD : Oui exactement, tous les employés Orange utilisent ces technologies, peut être ceux qui n'ont pas ces technologies sont seulement : les chauffeurs, les agents de la sécurité stationnés dehors, mais tous les autres en disposent. En fait dès que tu arrives l'entreprise te les mets à disposition.

IM : Utilisez-vous tous les appareils de communication dans l'entreprise ou bien il y a parmi vos collègues ceux qui n'en utilisent pas ?

AD : Euh... non tout le monde utilise smartphone et ordinateur portable. C'est vraiment indispensable

IM : Est-ce que ces outils de communication ont-ils modifié l'organisation de votre travail ?

AD : Euh... positivement oui. Ça a modifié l'organisation de travail, je peux donner l'exemple ; les communiqués, il peut y arriver un évènement dans l'entreprise euh... qui doit passer sous forme d'une circulaire, avant on doit l'imprimer et l'afficher partout dans l'entreprise, mais maintenant avec les télécommunications c'est fini, tu as tout sur ton adresse e-mail. S'il y a une circulaire on la scanne et on l'envoie à tous les employés via leur adresse e-mail. Donc ça considérablement modifié notre organisation, vous voyez !

IM : Existe-t-il des sanctions à l'encontre des employés qui ne font pas usage de ces outils de communication ?

AD : Des sanctions je ne sais pas mais des pressions oui car tout le monde est concerné par l'utilisation de ces technologies-là parce que sans téléphone mobile et la connexion Internet c'est un problème. Le fait de ne pas être joignable au travail c'est vraiment un sérieux problème donc vous voyez c'est indispensable pour le travail. Donc ne pas les utiliser c'est blâmable au sein de l'entreprise.

IM : Quels sont les principaux avantages que vous tirez de l'utilisation de ces technologies de communication ?

AD : Euh... déjà la collaboration, ça permet de collaborer avec tous tes collègues, la productivité, il n'y a plus de barrière de temps ou de distance entre toi et tes collaborateurs. Aussi il y a un gain de temps, on peut avoir des informations sans se déplacer, tu peux faire un appel, envoyer un e-mail.

IM : Comment utilisez-vous les appareils de communication pour promouvoir vos activités aux clients ?

436 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

AD : Nous avons plusieurs canaux en fait. Mais ce que le client cherche c'est surtout le meilleur service au moindre coût, vu qu'on est sur un marché concurrentiel et on essaie toujours d'aligner une certaine qualité de service au prix acceptable pour le client. Euh... souvent nous essayons de rapprocher les clients à travers des campagnes de caravane des jeux concours, pousser un peu le client à l'utilisation, les journées de bonus... tout ça ce sont nos activités juste pour te booster à consommer et voir le service qui te permet de mieux apprécier les offres. Récemment on a fait une baisse sur tous les tarifs 3G et c'est quelques choses que nous faisons parce que nous voulons faciliter l'accès à nos services.

IM : Quels sont les usages des appareils de communications que vous faites pour combler les attentes et les besoins de vos clients ? quelles sont les politiques mises en œuvre pour répondre aux attentes de vos clients ?

AD : Hum c'est plutôt dans le domaine des télécommunications. Le client lui il ne voit que le crédit qu'il dépense, mais derrière y a toute une architecture que Orange met en place, un investissement très conséquent pour permettre une couverture du signal dans toutes les régions. Donc c'est, non seulement un défi technique pour l'opérateur de pouvoir s'assurer qu'à tout moment quand tu veux consulter ton crédit ou passer ton appel ça passe. Mais aussi c'est une contrainte en termes de ressource humaine, appelez le 223 (service clientèle) quand le client a un problème, il faudrait déjà qu'il y ait les ressources humaines disponibles pour ça. Contraintes aussi financières, c'est challenge technique et financier afin de combler les attentes des clients. En tant qu'opérateur derrière l'appareil téléphonique il y a toute une architecture que l'on met en place pour que tout soit opérationnel. On essaie toujours de proposer des offres accessibles aux clients, c'est-à-dire les forfaits téléphoniques moins chers, une couverture réseau plus ou moins bonne.

IM : Quelles contributions vous apporte ces outils de communications dans la fidélisation de votre clientèle ?

AD : Euh... vous savez en tant qu'opérateur de la téléphonie, le téléphone portable est au centre de toutes nos activités. Et pour une autre société ça

serait un moyen de fidélisation mais pour nous en fait c'est vraiment le cœur de nos activités, c'est ce que nous vendons, donc en tant qu'opérateur c'est incontournable, tous nos services sont à travers les téléphones portables.

IM : Est-ce que vous avez des pages sur les réseaux sociaux pour pouvoir suivre les clients et toucher directement ces derniers ?

AD : Euh... oui sur Orange.ne notre site web, nous avons toute la gamme Orange services sur le site. Nous avons aussi des pages sur Facebook sur laquelle nous communiquons avec notre clientèle. Nous avons aussi un compte Twitter et sur LinkedIn. Donc c'est un outil de communication très puissant pour nous et ça nous aide pour la fidélisation des clients.

IM : Les réseaux sociaux et les appareils de communication ont-ils modifié vos relations avec vos clients et vos collègues ?

AD : Oui oui forcément. Euh...pour être présent sur le marché aujourd'hui, il faut communiquer obligatoirement. Tous ces moyens de communication permettent de bien cibler le client.

IM : Pensez-vous que ces outils de communication améliorent votre performance personnelle dans vos activités personnelles ?

AD : Ah oui. Comme je le disais tantôt, c'est le cœur de nos métiers. Donc toutes nos performances sont liées à ça et au fait que nous répondons aux attentes des clients.

IM : Vous arrive-t-il de faire des réunions à distance par le biais des plateformes numériques ? si oui, pensez-vous que l'usage de ces appareils pourrait-il substituer aux réunions présentiels ?

AD : Oui euh il nous arrive de faire des téléconférences mais pas seulement sur le mobile, on le fait souvent sur l'ordinateur. On a créé une application à nous

438 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

qui nous permet de faire des réunions partout. Mais pour être plus présent dans les réunions nous utilisons les conférences téléphoniques surtout pour la collaboration interne.

IM : Éprouvez-vous un sentiment de satisfaction ou de joie quand vous utilisez ces outils ?

AD : Bon hahaha (il rit) joie je ne sais pas si c'est la joie mais ça règle nos problèmes (haha). Bon je peux dire à la fin qu'on ne peut plus vivre aujourd'hui sans ces outils-là. Pour relancer les clients, les partenaires, c'est la satisfaction et en même temps c'est indispensable vraiment pour nous.

IM : Pourriez-vous faire une seule journée sans utiliser les outils de communication ?

AD : Non non ça ce n'est pas possible. C'est indispensable comme je l'ai dit.

IM : Même en dehors des heures de services ou les week-ends ?

AD : Oui même en dehors je ne peux pas faire un jour sans les utiliser, c'est impossible. La preuve, les week-ends quand je me réveille, la première des choses que je fais c'est de regarder mon téléphone. Donc vous voyez quoi hahahah (il rit). On est complètement digitalisés vraiment.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre activité professionnelle et personnelles dans l'usage de ces appareils ? avez-vous des difficultés souvent ?

AD : Non je n'en ai aucune. Ce ne sont que des avantages on peut dire, il n'y a aucune difficulté vraiment

IM : Comment vous arrivez à vous organiser avec les coupures d'électricités qui perturbent le fonctionnement des activités ?

AD : Oui c'est vrai que c'est un frein, mais bon dans le cadre de notre société, ils mettent tous à notre disposition pour ne pas que tu sentes la coupure dans ton travail. Nous avons un système électrique qui nous permet de continuer à travailler même en cas de coupure. Mais l'énergie joue un rôle majeur dans l'activité télécoms, nous avons plus de 500 sites télécoms, des antennes que vous voyez là et tous les sites là sont alimentés par des groupes électrogènes. Dans les zones reculées nous utilisons les panneaux solaires. Et Si on dépendait que de la NIGELEC (société d'électricité du Niger) on n'aurait jamais pu travailler. Donc je rejoins ce que vous dites sans l'énergie on ne peut pas avancer.

IM : Quelles sont personnellement vos attentes vis-à-vis de l'entreprise ?

AD : Non je pense qu'on a pratiquement tout. On est en parfaite situation. On a un ordinateur portable, un smartphone, une clé Internet, des crédits téléphoniques, on a vraiment tous.

IM : En tant que responsable de la société, est-ce que vous faites faire des formations aux employés pour bien utiliser ces outils de communication ou bien ils viennent avec leur formation ?

AD : En réalité, on prend les personnes qualifiées mais on leur fait une formation de trois semaines, un accompagnement en gros. Les procédures d'usage des outils, comment prendre en charge les demandes des clients, comment gérer les réclamations des clients avec nos machines, comment suivre une conférence en ligne avec nos collaborations internes et externes

IM : Avez-vous une application sociale propre à votre société ?

AD : Oui on a une application qui s'appelle « Orange et moi ». Elle est téléchargeable sur Android et iOS. Ça facilite tout ce que vous pouvez faire sur le téléphone mobile, ça vous sert d'agenda, de rappel, de beaucoup de choses en fait. C'est très instructif essayez-la vous allez bien apprécier ça.

440 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Est-elle gratuite l'application ?

AD : Oui oui elle est gratuite

IM : Avez-vous un moyen de voir les personnes qui consultent ou qui vont sur l'application ou celles qui la téléchargent ?

AD : Oui on a un moyen de pouvoir euh, en fait l'application c'est sur notre serveur, donc nous savons précisément les personnes qui la téléchargent. C'est une application qui est de plus en plus utilisée par nos clients ayant un smartphone. Or la contrainte au Niger, comme vous le savez, la majorité des usagers de téléphone mobile n'ont pas un smartphone, ils ont un téléphone mobile ordinaire qui permet simplement d'émettre et de recevoir des appels ou SMS.

IM : Justement ceci m'amène à vous poser cette question : quelles politiques vous allez mettre en place pour pouvoir inciter la majorité des Nigériens n'ayant pas un smartphone à utiliser vos services, allez-vous leur proposer des smartphones à moindre coût, comment les attirer à faire usage des smartphones ?

AD : Euh... en fait, nous avons un service qui permette de pallier le manque de l'utilisation des smartphones. Par exemple, ceux qui veulent se connecter sur Internet et n'ont pas de smartphones, avec une clé internet ils peuvent se connecter s'ils ont un ordinateur. Mais on a mis une gamme de produit, pas haute gamme, mais moyen qui vous permettent d'accéder à Internet et les réseaux sociaux à partir de 30 000 FCFA ou 25000 FCFA (46 €). Donc ce sont des smartphones moyenne gamme accessibles, mais les produits haute gamme ça coûte cher et ce n'est pas tout le monde qui est intéressé c'est pour ça que nous faisons beaucoup plus la promotion des produits Bad gammes, car on les achète vite.

IM : Quelles sont les cibles de vos offres ? les vieux, les jeunes, les adultes ?
Comment faites-vous pour cibler les clients ?

AD : Euh... en fait nous ciblons toutes les catégories socioprofessionnelles mais beaucoup plus des jeunes (tranche d'âge 15, 25 ans). Il y a aussi des personnes âgées qui utilisent nos forfaits téléphoniques pour juste appeler et recevoir des appels ou SMS. Donc elles n'utilisent pas trop Internet et les réseaux sociaux. Aussi nous travaillons avec beaucoup d'entreprises qui font recours à nos services, par exemple dans leur utilisation de la connexion internet filaire ou wifi.

IM : Savez-vous pourquoi les jeunes utilisent davantage votre réseau téléphonique ?

AD : Je pense c'est plutôt par rapport à la démographie du pays. La majorité de la population est jeune, euh je pense que c'est pour ça, ils sont plus aptes à utiliser ça. C'est plus par rapport à la démographie du pays. Mais si vous regardez le taux de pénétration de la téléphonie, il est encore très faible, moins de 10 % c'est-à-dire moins d'un Nigérien sur 10 utilisent les services téléphoniques au Niger, c'est très faible. Quand vous prenez Niamey, la capitale ça à l'air banalisé (l'usage de mobile), mais dès que vous quittez la capitale y a presque personne qui utilise les téléphones. Je parlais tout à l'heure de l'énergie, les deux sont liés l'énergie et le téléphone portable. Les zones où il n'y a pas d'électricité il n'y a pas de téléphone. Nous avons pleine de zones que nous couvrons par nos réseaux mais comme il n'y a pas d'électricité les gens ils ont le téléphone mais ils sont toujours éteints, ils les utilisent que quand ils quittent la zone desservie. Il y a aussi la fracture sociale, ce n'est pas à tout le monde d'avoir la chance d'avoir un téléphone portable. Ça va de soi pour la bancarisation, moins de 5 % des Nigériens ont un compte bancaire.

IM : Aujourd'hui tous les usagers de la téléphonie mobile trouvent les forfaits téléphoniques très chers, est-ce que vous comprenez ce sentiment, cette cherté de la communication ?

442 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

AD : Nos tarifs sont les suivants chez nous : pour les appels c'est 1, 5 FCFA (0,002 €) la seconde, et quand vous appelez les autres opérateurs c'est 2 FCFA (0,003 €) la seconde. Quand vous comparez ça dans la sous-région africaine ils sont toujours dans la même tranche, je pense que le moins cher doit être 1 FCFA la seconde, mais la majorité sont plus que 2 FCFA la seconde hors leurs réseaux. Pour l'Internet, nous sommes en général au Niger les moins chers, vous prenez le forfait de 2 gigaoctets une semaine à 1000 FCFA (1,52 €) dans d'autres pays de la sous-région c'est hors de prix parce qu'en fait, c'est encore paradoxal car dans ces pays il y a le wifi partout donc les gens n'utilisent pas trop la technologie 3G ou 3G+, tandis qu'ici il n'y a pas de wifi donc tout le monde est sur la 3G on est obligé de jouer sur le prix de la 3G et d'augmenter le prix du wifi. Maintenant, récemment nous avons réduit le prix de la 3G car il y a une forte demande des clients, mais en même temps nous sommes une société qui est là pour faire du bénéfice et il y a les cours d'investissement aussi. Nous envisageons de déployer prochainement la 4G mais on n'est pas encore prêt car la rentabilité n'est pas sûre et il faudrait compter sur sept ans pour rentabiliser la licence. Et c'est logique imaginez Airtel (nos concurrents) ont acheté la licence à 30 milliards de FCFA, 30 milliards à rentabiliser dans un pays qui a une couverture réseau de moins 10 % c'est difficile. Mais je rappelle aussi qu'il y a la ARCEP l'agence de régulation des télécoms qui est là pour veiller à ce que nos prix soient conformes aux attentes de la population. Donc nous à Orange avant de mettre un prix en vigueur nous avons l'obligation de soumettre ce tarif à l'agence de régulation pour vérifier si c'est conforme ou non. Mais sinon chaque année des efforts sont faits pour accompagner nos clients. Il faut aussi noter que le problème au Niger, nous sommes un pays qui est enclavé, mais si vous prenez la Côte d'Ivoire ou le Sénégal, la fibre optique sous-marine vient directement dans leur pays via la mer, mais nous on doit passer d'abord au Burkina Faso et au Nigeria avant de venir au Niger et ce sont des milliers de kilomètres de files. Nous avons un pays très vaste de superficie, il faut creuser la fibre dans tout le pays et ces contraintes occasionnent des prix élevés. Imaginez que la fibre optique coupe au Nigeria ou au Burkina, le Niger est automatiquement coupé. On ne contrôle pas vraiment les coups qui nous sont assujettis nous sommes obligés de mettre des efforts supplémentaires, donc c'est difficile de s'aligner sur les tarifs des autres pays. Au Niger aussi c'est Niger Télécoms qui contrôle la partie fibre optique donc du coup c'est récemment qu'on a tous eu le droit d'exploiter la fibre, mais pendant des années c'est l'opérateur étatique Sonitel et Niger télécoms qui la contrôlait.

IM : Aujourd'hui les usagers se plaignent de votre 3G, ils disent qu'elle n'est pas bonne qu'elle n'en est pas une ? et certains disent vouloir la 4G or vous, vous ne l'avez pas encore ? Comment y pallier à ces demandes et attentes ?

AD : Euh... déjà pour commencer en 2007 quand Orange est venu au Niger, Orange était le premier opérateur téléphonique à mettre la 3G au Niger, il n'y avait pas la 3G, les autres opérateurs étaient là depuis des années mais aucun d'eux n'a pu mettre l'Internet mobile de qualité comme le nôtre. Il fallait qu'Orange mette les moyens pour pouvoir déployer la 3G et ce là que les autres opérateurs ont suivi. Niger télécoms par exemple, c'est en 2018 qu'ils ont mis la 3G, nous ça fait huit ans en fait, on a ouvert le marché de la 4G récemment et nos concurrents ont acheté la licence mais ne l'ont pas encore mis en marche. Mais si vous regardez on peut dire 3G mais dans certaines zones vous n'avez même pas l'équivalent de la 3G souvent rien ne marche, donc pour nous Orange au lieu d'aller acheter une licence de 4G pour augmenter le débit qui en réalité n'augmente pas vraiment parce qu'il y a des zones non couvertes par les réseaux, nous on préfère couvrir tout le pays avec la 3G. Si vous regardez en termes de couvertures de 3G nous sommes ceux qui couvrent le plus le pays, vous allez à Diffa, Tahoua, Maradi, la 3G marche très bien. Et vous aurez remarqué entre 2016 et 2018 la vitesse de la connexion s'est beaucoup améliorée chez quasiment tous les opérateurs téléphoniques. Ce qui prouve que nous sommes en train d'arriver petit à petit à ce besoin d'aller plus loin sur la 4G. Parce que la 4G l'intérêt c'est surtout les grosses données, les données vidéos, les vidéos en HD, full HD, etc., ça va venir d'ici 2019 dans nos prévisions.

IM : Je suis arrivé au terme de mes questions, je ne sais pas si vous avez envie de rajouter quelques choses avant de conclure ?

AD : Bon je voudrai juste ajouter que la communication joue un rôle vital dans l'activité de tout pays, de toutes entreprises, toutes organisations. Nous ne pouvons pas rattraper le retard que nous avons sur les autres pays, mais sur la partie télécoms, nous avançons, le taux de croissance en termes de télécoms, nous avons le plus taux mobile au monde c'est pour ça que vous voyez des sociétés (indiens), Orange (français), des Chinois qui viennent ici en Afrique parce que là-bas c'est saturé, mais ici c'est un chantier qui est vierge, il y a plus de marge à développer les marchés. Les populations ici ont pris conscience de

444 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

cela, et nous en tant qu'opérateur ce que nous pouvons garantir, c'est surtout un nouveau système favorable dès que ceci est en place, forcément il y aura un impact sur la vie de tous les citoyens. Voilà ce que je voudrais ajouter.

IM : Merci de m'avoir reçu monsieur Abdoulaye

AD : Je vous en remercie aussi de m'avoir écouté et je vous souhaite bon courage de vos travaux.

4.3 Interview avec opérateur-3

Date : 26/09/2018

Lieu : dans les locaux de l'opérateur

Durée : 1 heure 20 minutes

IM : Pourriez-vous vous présenter svp ?

MM : Je me nomme Mohamed M. je suis manager vente et responsable à Niger Télécoms (fusion de deux sociétés téléphoniques : une GSM et une fixe et Internet)

IM : Quelles sont vos tâches quotidiennes de manière rapide ?

MM : Oui ici en tant que responsable de Niger Télécoms, j'ai la responsabilité de piloter, de dynamiser et de manager la force de vente interne et externe de Niger télécoms, pour qu'ensemble nous puissions vendre et faire la promotion de tous les produits de Niger Télécoms.

IM : Que pensez-vous des usages des appareils de communication dans votre agence ?

MM : Ici en réalité nous sommes une société de téléphonie mobile, une société qui est en plein dans les TIC, donc ici au niveau de la société, il y a un très bon usage. Si je parle de niveau d'usage, je dirai un très haut niveau d'usage de ces outils d'une certaine manière. Parce que réellement ces outils-là nous les utilisons pratiquement dans le quotidien de notre travail, tout ce qui est outil en passant par le téléphone mobile, les ordinateurs portables, les ordinateurs bureautiques, c'est vraiment notre quotidien au niveau de nos services. Honnêtement, ça permet certaines visions sur son travail, un gain de travail, en tout cas il y a pas mal d'avantage, c'est vrai certains sont encore en retard un tout petit peu en retard, mais vraiment ici au niveau de services Niger Télécoms on fait une bonne utilisation des TIC parce que nous sommes dans les télécoms.

IM : Quels sont les appareils de communication mis à votre disposition par la société ?

MM : Euh... aujourd'hui quand vous prenez les appareils de communication, il y a le téléphone mobile, chacun en a le sien et que l'entreprise donne, il y a des ordinateurs portables, il y a des ordinateurs de bureau, sur ces ordinateurs-là aussi il y a aussi des ordinateurs qui viennent avec des logiciels avec lesquels

446 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

on peut communiquer, on peut communiquer envoyer des messages, nous avons aussi toujours euh... de types d'ordinateurs qui nous font ressortir des statistiques, des états de nos sites à l'intérieur du pays, le marketing de nos points de vente ainsi de suite ; il y a beaucoup de choses qu'on utilise aujourd'hui, il y a plein de services qu'on arrive à faire directement à partir du téléphone portable des services qu'il y a cinq ou 10 ans auparavant nécessitaient un déplacement en agence. Aujourd'hui quand nos commerciaux partent sur le terrain, à partir de leur téléphone portable, ils peuvent recharger une carte prépayée, ils peuvent faire la création des numéros, il n'y a pas mal de choses qu'ils peuvent faire, ils peuvent faire même un greffage du numéro perdu, tout ça sur le terrain sans être à l'entreprise. Donc vraiment nous avons assez disons assez d'éléments d'outil TIC qui nous servent à travailler. Voilà.

IM : Personnellement, comment fonctionnent vos collègues ou collaborations ? Quels sont les appareils de communication que vous utilisez pour accomplir vos tâches ?

MM : Pour moi au niveau des appareils de communication, il y a le téléphone portable, numéro 1, parce qu'aujourd'hui c'est pratiquement avec le téléphone mobile que l'on peut tout faire. Je ne dis pas qu'il remplace tout mais tout ce qu'on peut faire sur l'ordinateur on peut le réaliser sur le téléphone mobile. Après l'ordinateur de bureau et puis l'ordinateur portable, c'est surtout ça. Quand je parle d'ordinateur avec tous les logiciels des messageries, des logiciels de statistiques et autres qui sont là-dessus, c'est principalement ça. Mais bien entendu aussi pour relier tout, il faut une bonne connexion Internet, donc on utilise très souvent les clés modem, souvent aussi quand on est au bureau on a le wifi ainsi de suite.

IM : Quels sont les appareils de communications que vous utilisez en dehors des heures de services ?

MM : Aujourd'hui ce n'est pas tout le monde qui a ces appareils il faut le reconnaître, mais aujourd'hui vu ma position j'ai mon propre ordinateur mais l'entreprise aussi a mis à ma disposition un ordinateur portable et une connexion internet, donc je peux travailler à la maison, et de la maison aussi je peux bien entendu me connecter sur mes ordinateurs de bureau pour pouvoir voir certaines statistiques du service.

IM : Vous arrive-t-il de faire du télétravail, c'est-à-dire d'exercer vos services depuis chez vous ?

MM : Oui tout à fait, aujourd'hui quand par exemple c'est le week-end on aime bien travailler mais généralement chacun veut avoir son week-end donc les

gens préfèrent rester à la maison et travailler avec l'équipe. Souvent sur l'ordinateur portable on peut faire une conférence à trois et quatre, c'est possible avec le téléphone avec notre réseau qui le permet aussi, et aussi un autre moyen on utilise souvent les réseaux sociaux comme les WhatsApp avec lequel on a un WhatsApp professionnel avec lequel effectivement on travaille. Bon à part ça il y a l'ordinateur portable avec lequel on travaille, parce que quand on a un très bon débit à la maison on peut s'appeler par Skype qu'on utilise régulièrement, voilà, donc on utilise beaucoup ces moyens-là pour pouvoir travailler, mais c'est à un certain niveau, parce que aujourd'hui tous ceux qui sont en bas ne possèdent pas ces moyens, voilà. Mais tous ceux qui sont des responsables par exemple, les managers et directeurs et autres nous avons tous ces technologies, et on ne peut même pas se plaindre que ça manque parce que l'entreprise nous fournit ça : une connexion Internet, un ordinateur portable, un téléphone avec un crédit de communication, donc je pense que l'entreprise fait de son mieux.

IM : Depuis quand êtes-vous équipés par ces appareils de communication ?

MM : Je dirai que j'ai eu la chance en tout cas depuis 10 ans d'être à un certain niveau de responsabilité, donc depuis tout ce temps j'avais un ordinateur portable. J'ai fait le marketing, j'ai fait la vente, la distribution, etc. et vraiment à tous ces niveaux-là j'ai des ordinateurs portables que l'entreprise met à ma disposition, parce que tous ces postes-là sont à un certain niveau de responsabilité hiérarchique de l'entreprise.

IM : Quels usages faites-vous de ces appareils de communication dans votre vie quotidienne ?

MM : Moi dans ma vie quotidienne, par exemple, j'utilise l'ordinateur portable pour travailler généralement. Mais pour entrer en contact avec les amis et autres on utilise très souvent le téléphone mobile avec les réseaux sociaux comme WhatsApp qui est très en vogue actuellement ici au Niger, et l'ordinateur portable aussi pour utiliser Skype et peut-être aussi pour faire ses propres recherches, parce que moi aujourd'hui je suis dans un domaine de la vente, domaine des télécoms où il y a une forte concurrence ici dans le pays et c'est un domaine aussi où d'une manière technologique, le domaine évolue rapidement, donc il faut faire ses propres recherches voir qu'est-ce qu'on peut faire comme une sorte d'autoformation quoi, donc j'utilise vraiment tous ces outils-là pour ma propre formation.

448 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont les raisons principales pour lesquelles l'entreprise vous a doté de ces outils de communication ?

MM : Je pense qu'aujourd'hui l'entreprise a une certaine vision, actuellement si vous voulez c'est l'ère des TIC même si globalement le pays est un tout petit peu en retard par rapport à certains pays de l'Afrique qui sont effectivement très avancés sur l'usage des TIC. Mais quand même l'entreprise voit cette nécessité d'équiper tous les responsables et pas eux seulement. J'ai oublié de dire qu'il y a certains commerciaux qui aujourd'hui gèrent des très grands portefeuilles de clients à qui l'entreprise juge nécessaire de donner ce téléphone portable et une clé Internet qui permettent à cet agent commercial de pouvoir faire son travail que ça soit le jour ou la nuit ou les week-ends parce qu'il gère des gros clients donc c'est réellement ça. Et aussi même au niveau du ministre, de la ARCEP et même au niveau de l'État il y a aujourd'hui comment on appelle ça... un haut-commissariat aux TIC qui est devenu ANSI (agence nationale pour la société de l'information) quand l'État parle de la société de l'information, c'est que l'intérêt est là quoi, donc voilà, et aujourd'hui en tant qu'entreprise évoluant dans les télécoms on ne peut pas se passer de ça.

IM : Ressentez-vous une certaine réticence dans l'usage de ces TIC ?

MM : Pour moi aucune réticence. Mais aujourd'hui honnêtement il faut contrôler son usage, moi je parle tout de suite de WhatsApp, j'utilise WhatsApp dans le cadre professionnel et ça s'arrête là. Aujourd'hui les autres outils par exemple, moi je suis un responsable je veux bien à ce qu'aujourd'hui tous mes commerciaux aient ça, et ils ont tous aujourd'hui Internet parce qu'ils ont tous des ordinateurs de bureau et tous ont Internet haut débit, mais je veux bien que l'Internet soit utilisé dans le cadre du travail ou dans le cadre de la formation ou autre que de faire autres choses que le travail ; parce qu'effectivement on peut faire autre chose que le travail. Donc pour moi je ne vois aucune réticence, je me dis qu'aujourd'hui dans ce 21^e siècle il faut vraiment utiliser ces outils-là parce qu'aujourd'hui quand vous prenez même ceux qui sont comment on appelle euh... dans le monde rural qui n'ont pas l'accès à Internet ou aux TIC comme nous qui sommes dans les zones urbaines ont vu la nécessité de travailler avec ces outils-là.

IM : Parmi vos collaborateurs ou des employés n'ayant pas de responsabilité il y a ceux qui ne sont pas équipés par les outils de communication ?

MM : Oui il y a des collaborateurs parce qu'aujourd'hui compte tenu des moyens, l'entreprise ne peut pas donner à tout un chacun un ordinateur

portable. C'est comme je dis quand on est à un certain niveau de responsabilité d'office l'ordinateur portable fait partie des outils qu'on vous donne dès que vous venez au poste. Maintenant, je disais qu'il y a des techniciens qui ne sont pas à un niveau de responsabilité ou des agents commerciaux qui, leur travail aujourd'hui nécessite cela. Donc presque tous les employés responsables ont ces équipements.

MM : Ces technologies de l'information et de la communication ont-elles vraiment modifié votre organisation de travail ?

MM : Euh... oui en termes de gain de temps souvent, parce qu'aujourd'hui nous tous nous sommes des chefs de famille, souvent même quand on a tous ces équipements-là à la maison il y a quand même un peu la vie de famille qu'il faut préserver, les enfants sont là peut-être on ne peut pas... il y a des fois où on ne se sent pas à l'aise pour travailler à la maison, donc on vient au bureau pour le faire bien qu'on a tous ces équipements à la maison qui peuvent permettre de faire le travail, mais le bureau reste quand même en tout cas le cadre le plus propice pour le travail. Mais certes aujourd'hui ces technologies permettent effectivement la nuit, les week-ends quand on ne veut pas se déplacer de pouvoir travailler comme on dit à distance. Rien qu'hier soir on m'avait demandé des statistiques vers 18H30 et il s'est trouvé déjà que j'étais à la maison, si je n'avais pas ces outils-là je serais obligé de revenir au bureau pour travailler, mais comme j'ai ces outils-là à la maison je me suis connecté et j'ai envoyé, c'est des statistiques que je devrais envoyer mais j'en ai oublié.

IM : Quels principaux avantages tirez-vous de ces appareils de communication ?

MM : C'est ce que je disais, au niveau de ces TIC côté travail il y a le gain de temps, il est très très important on a aussi une certaine indépendance à pouvoir travailler à distance, à pouvoir travailler seul, ce sont des aspects qui sont pour moi très importants et aussi à avoir une certaine visibilité sur l'activité. Moi je suis responsable, si je veux même à trois heures du matin je peux me lever pour regarder les chiffres de vente ainsi de suite. Euh... nous avons, nous utilisons aussi comment on appelle... des petits logiciels des « geomarketing » ou par exemple je peux regarder à un moment telle ou telle équipe commerciale sont à quels niveaux, elles ont fait tel tel point de vente, etc. tout ça je peux regarder ça et ce sont des statistiques qui avant il y a 10 ou 15 ans étaient très difficiles à avoir. Donc globalement c'est ça, une certaine indépendance, le gain de temps, et puis vraiment une certaine visibilité sur son activité.

450 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Quelles sont les politiques mises en œuvre pour fidéliser votre clientèle ? comment sont utilisés ces outils pour promouvoir vos activités ?

MM : Aujourd'hui quand vous prenez déjà, comme je dis, nous sommes dans les télécoms donc vraiment l'usage de ces outils-là est tout à fait normal chez nous. Aujourd'hui quand un client vient pour souscrire à un service, l'une des informations importantes qu'on lui demande par exemple à part son numéro s'il a une adresse mail, parce que nous savons que dans le cadre de la fidélisation nous aurons à lui envoyer des messages publicitaires ou des informations sur l'utilisation du service, des campagnes de promotion, toutes autres publicités. Il y a aussi certains clients à qui on envoie par exemple, on n'envoie plus les factures papier pour beaucoup, ils ont leur adresse e-mail on envoie et comment on appelle... euh... les factures sur leur téléphone sans compter aujourd'hui que l'usage du téléphone est pratiquement le plus grand en tout cas dans les outils TIC. En tout cas aujourd'hui tout le monde a le téléphone portable Android, la plupart de nos plans de communication commencent d'abord par les SMS. Les envois de SMS, c'est nous qui faisons les SMS, c'est nous qui les envoyons donc pour nous c'est un moyen privilégié pour faire la publicité, quand nous commençons une campagne, la première information que reçoit notre client il doit la recevoir sur son téléphone voilà. Donc il y a ça, et aussi comment on appelle... côté fidélisation aussi par exemple, il y a des bonus que nous donnons pour quelqu'un qui utilise régulièrement nos services, on donne des cadeaux, toujours on donne des cadeaux dans ce qui est outil télécoms soit un téléphone mobile ou une clé Internet modem, il y a des gens à qui on donne même des ordinateurs et à la fin de l'année ainsi de suite donc voilà.

IM : Tout à l'heure vous évoquez votre clientèle ayant une adresse e-mail (qui sait lire et écrire ses SMS) pour les clients en situation d'analphabétisme comment faites-vous pour combler leurs attentes et besoins, comment faites-vous les campagnes de promotion à l'endroit de ces personnes ne sachant ni lire ni écrire ?

MM : Tout à fait. Ici, aujourd'hui quand vous prenez par exemple tous les messages que nous envoyons, c'est vrai il faut pouvoir les lire quand même, mais aujourd'hui tous les clients connaissent quand il y a un message de l'opérateur Niger télécoms même ceux qui ne savent pas lire connaissent le numéro de notre service clientèle et dès qu'ils reçoivent les messages, le message même est envoyé chez le client avec le numéro de service clientèle qui apparaît. Aujourd'hui notre service clientèle c'est le 555 donc quand vous

recevez un message vous allez voir que c'est le 555 qui vous envoie le message, donc du coup les gens (analphabètes) disent ah tient ! il y a quelques choses on va appeler et ils appellent le 555. Avant il y avait les téléconseillers qui sont là dans toutes les langues du pays et ils peuvent dire que moi j'ai reçu un message mais comme je ne sais pas ni lire de quoi s'agit-il ? Il y a des gens qui sont là pour relayer pratiquement ces informations dans toutes les langues. Donc il y a ce côté-là, d'un autre côté aussi quand nous faisons des publicités radio ou télé on fait toujours les publicités là en 3 ou 4 langues. Les principales : Français, Haoussa, Zerma. Quand on est à Agadez c'est Français, Haoussa, Zerma et Tamachek (dialecte d'une ethnie touareg au Niger) ainsi de suite. Nous avons même l'habitude de communiquer sur les 8 langues du Niger pour que ça ait un très grand impact. Et aujourd'hui une autre chance que nous avons, nous qui communiquons, nous qui partons à la recherche des clients c'est les réseaux sociaux. Aujourd'hui quand vous prenez les WhatsApp là vous allez trouver un monsieur qui n'est jamais allé à l'école mais qui sait faire installer WhatsApp par son neveu ou son fils et il n'écrit pas parce qu'il n'est pas allé à l'école, mais il fait des « vocaux » donc aujourd'hui c'est ce que nous faisons : des messages vocaux aux clients (analphabètes). Aujourd'hui nous avons comme je dis nos réseaux sociaux, nous avons Facebook et WhatsApp mais l'accès à particulièrement WhatsApp est plus facile donc aujourd'hui dès qu'on a une pub en vidéo ou en audio, le responsable de communication la met directement sur WhatsApp et du coup le travail est fait. Donc le WhatsApp est beaucoup plus utilisé au Niger car il est très facile à utiliser.

IM : Quelles contributions vous apportent les outils de communication dans la fidélisation de vos clients ?

MM : Au niveau de la fidélisation des clients, je pense que ces différents appareils, ces différents outils là nous permettent de manière efficace d'atteindre l'ensemble de nos clients. Ils nous permettent de les atteindre, de leur envoyer des messages publicitaires, des conseils, donc vraiment ça permet de prospecter, de fidéliser aussi ainsi de suite, de vendre parce que nous avons effectivement accès aux clients. Aujourd'hui quand vous catégorisez les sortes de clients même si ce sont des prospects, vous avez toujours un canal de communication qui est là idéal et un outil qui est là qui vous permet de manière efficace et efficiente de les atteindre sans problème.

IM : Ces outils, sont-ils un moyen efficace pour suivre vos clients et abonnés notamment sur les réseaux sociaux ?

MM : Aujourd'hui comme je le disais, ça permet quand même une certaine visibilité. Parce qu'aujourd'hui à partir de mon appareil je peux directement voir

452 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

par exemple, quel est le travail que les équipes commerciales ont fait ou bien savoir à quels niveaux sont-elles avec la géolocalisation ainsi de suite. Je peux voir la capillarité de mes pôles de vente dans un secteur donné, ce n'est qu'un exemple, on peut voir aussi directement les statistiques liées à l'activité réseaux, c'est-à-dire nombre d'abonnés, consommation, recharge, etc. et tout, on voit tout le trafic et tout ça là c'est grâce à quoi ? C'est grâce à ces outils-là : ordinateur portable ou téléphone, mais grâce je dis toujours à l'Internet, à la connexion Internet qui est vraiment très importante pour pouvoir utiliser ces outils-là.

IM : Pensez-vous que l'utilisation de ces outils dans votre activité substitue-t-elle les rapports physiques avec clients ?

MM : En fait je dirai que le côté plus positif que négatif. Parce qu'aujourd'hui la meilleure façon de travailler avec un client à un certain moment donné c'est de le voir en face. Donc dans ce cas-là, l'utilisation des outils TIC ne servent pas à grand-chose. Par exemple aujourd'hui en cas de réclamation quand un client vient pour une réclamation je préfère mieux l'avoir en face et d'essayer de le convaincre de lui dire la raison pourquoi son forfait est épuisé que d'essayer de lui envoyer un message ou un mail, ou je n'aurais pas la latitude de dire ce que je veux ainsi de suite. Donc côté commercial, le côté présentiel est très important, même si aujourd'hui ces outils-là sont en train de mettre une grande distance entre les contacts, aujourd'hui vous voyez le téléphone a fait que comme on dit en haoussa (y a plus de lien social et familial), le parent il est là à deux pas, mais on fait trois ou quatre semaines sans aller le voir physiquement et on pense que bon on l'a appelé mais c'est bon. Mais réellement ce n'est pas toujours évident.

IM : L'usage de ces outils notamment le téléphone mobile et l'ordinateur portable améliore-t-il vos performances ?

MM : Oui ça améliore vraiment la performance comme je l'ai dit. Aujourd'hui avec l'utilisation de ces outils avec Internet c'est-à-dire j'ai accès à beaucoup d'information que je peux consulter ; si j'ai des lacunes quelque part ou je veux comprendre mieux quelques choses je peux directement chercher sur ça et aussi la réactivité, parce qu'aujourd'hui des informations qu'on vous demande on s'attend à ce que vous les fournissez très rapidement, donc il faut être très réactif. Donc ça aide à être performant vraiment.

IM : Pensez-vous que l'usage de ces outils de communication peut substituer les réunions de travail en présentiel ?

MM : Je dirai non, parce qu'aujourd'hui on peut faire le maximum en tout cas, le maximum en utilisant ces outils mais il y a des réunions où la présence est primordiale. Je dirai que ces outils-là ne pourront pas substituer à 100 % les activités physiques, mais peut être à 75 % par exemple. C'est-à-dire 75 % pour communiquer à distance et 25 % pour se voir et communiquer physiquement. Et aujourd'hui quand vous prenez actuellement, il y a moins de réunions qu'avant parce qu'aujourd'hui tout le monde s'est familiarisé à ces outils-là, par exemple par mail, on discute ou par conférence à 3, 4 ou 10 ainsi de suite, etc. Mais il y a des fois, bien entendu, les réunions en présentiel sont indispensables.

IM : Éprouvez-vous un sentiment de joie ou de satisfaction quand vous utilisez ces outils-là ?

MM : Non, pour moi non parce que honnêtement quand j'utilise ces technologies que ça soit à la maison ou au bureau ça me procure un sentiment de joie car je n'ai pas une très longue expérience de ce travail mais quand même je me dis que j'ai 15 ans de service et il y a 15 ans je n'avais pas ces outils-là. Donc aujourd'hui quand je travaille avec ces outils-là c'est vraiment très important pour moi.

IM : Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans votre travail notamment les coupures d'électricité qui impactent le bon fonctionnement du service ?

MM : En fait, la base c'est comme vous l'avez dit, c'est surtout côté énergie qui nous empêche d'utiliser ces outils-là de manière optimale. Et de l'autre côté aussi, comme tous les outils là sont reliés disons par Internet il y a aussi souvent des difficultés de coupure d'Internet, ou bien l'Internet est là mais le débit n'est pas suffisant, on n'arrive pas à faire ce qu'on veut voilà ainsi de suite. Généralement, hormis ceux-là, les coupures d'électricité et la faiblesse de débit, il y a aucun problème.

IM : Avez-vous des attentes vis-à-vis de votre opérateur en termes d'équipement ?

MM : En tout cas à mon niveau de responsabilité côté technologique je pense que je suis pourvu rien ne me manque vraiment. L'entreprise a mis tout à ma disposition. Mais aujourd'hui je reconnais que l'entreprise doit faire un effort effectivement pour pousser les autres personnes à effectivement faire comment on appelle...à utiliser ces outils-là. Je souhaite que l'utilisation de ces technologies soit à tous les niveaux pas seulement chez les responsables.

454 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous des sites ou des réseaux sociaux pour promouvoir vos offres aux clients ?

MM : Oui pour ces sites-là, nous avons comme je le dis, nous avons notre WhatsApp professionnel, nous avons une page Facebook et nous avons aussi notre site web. Nous avons aussi comment on appelle...le SMS avec lequel nous touchons aussi l'ensemble de nos clients, donc nous avons tous ces supports.

IM : Avez-vous une application sociale propre à votre entreprise ?

MM : Oui aujourd'hui pas partout mais notre site web est en réflexion, c'est qu'à partir de notre site web on peut faire pas mal de choses. Aujourd'hui par exemple, un étudiant n'a pas besoin de venir nous déposer sa demande de stage, il peut le faire en ligne, il peut demander un service ADSL en remplissant le formulaire en ligne, et nous on permet à ce que même si la personne n'a pas accès à Internet chez lui quand elle arrive à nous envoyer sa demande par mail à partir de notre site web, comme son contact téléphonique est là nous pouvons directement l'appeler pour lui dire ok voilà.

IM : Avez-vous une cible de catégories sociales de préférence ?

MM : Non parmi les catégories des Nigériens non. Parce que c'est réellement c'est pour ça que nous faisons comment on dit...une sorte de marketing de masse. Parce qu'aujourd'hui c'est quoi ? nous nous sommes un réseau national, et à côté du caractère lucratif de l'entreprise nous avons aussi un objectif social à atteindre, c'est pour ça aujourd'hui nous avons les tarifs les moins chers, nous asseyons de partir installer notre réseau même là où en réalité les études ont démontré que, par exemple, ce n'est pas très rentable, parce que ce n'est pas qu'on regarde le côté uniquement business ; Il y a des endroits les plus éloignés où on nous dit d'aller mettre le réseau. En juin dernier, on est parti à « Fachi » une bourgade qui se trouve en plein désert du Ténéré dépourvu d'aucun réseau, il n'y a aucun réseau, il y a près de 3000 habitants dans cette bourgade et nous sommes le seul réseau qui a connecté cette localité au reste du monde. Donc il y a des endroits où nous partons sans pour autant gagner de l'argent mais il y a un objectif social à atteindre.

IM : Aujourd'hui les utilisateurs des services téléphoniques se plaignent de vos services (de tous les opérateurs téléphoniques), ils disent qu'ils sont « médiocres », d'autres disent que c'est parce que l'État est actionnaire dans votre entreprise que vous n'offrez pas un service de qualité, qu'en est-il vraiment de la situation ?

MM : Bon en fait, c'est vrai, bon il y a certains qui le disent mais vraiment en réalité c'est discutable. Parce qu'il y a souvent des préjugés vis-à-vis du réseau mais aussi des préjugés venant des gens qui n'ont pas utilisé le réseau. Ce n'est pas parce qu'on dit que ce n'est pas bon ou c'est bon qu'il faut embarquer qu'il faut penser comme ça ; il faut bien entendu utiliser le service. Aujourd'hui c'est vrai nous avons le réseau avec lequel on peut communiquer facilement, c'est vrai nous avons un réseau moins étendu que les autres mais côté qualité de service, nous avons un des meilleurs réseaux, notre service clientèle est l'un des meilleurs services clientèles, parce que dès que vous appelez en quelques secondes un télé-conseiller vous décroche et ce que je suis en train de dire là ce sont des études indépendantes qui le disent, soit le régulateur ARCEP ou un autre organe indépendant. Aujourd'hui côté tarif aussi nous avons les meilleurs tarifs, nous avons lancé notre 3G cette année (2018) mais c'est vrai que les autres opérateurs avaient cette technologie bien avant nous, mais on dit mieux vaut tard que jamais. Aujourd'hui notre 3G est l'une des meilleures 3G au Niger. Nous avons lancé la 3G à Niamey et dans tous les chefs-lieux des régions y compris trois chefs de département, alors que certains opérateurs ont lancé uniquement leur 3G à Niamey. Donc honnêtement il y a, certes des difficultés à certains endroits où nos concurrents nous dépassent, mais nous aussi on a des volets où nous les dépassons car on ne peut pas être bon partout on essaie dans ce monde de concurrence rude d'avoir un avantage. Aujourd'hui côté tarif on est imbattable, même sur nos affiches on dit meilleurs tarifs de communication au Niger.

IM : Pour conclure cet entretien, les usagers de tous les réseaux téléphoniques se plaignent de la cherté des communications au Niger, vous au niveau de votre opérateur quelles sont les politiques mises en œuvre pour réduire le coût de la communication notamment Internet, les forfaits téléphoniques et les appels ordinaires ?

MM : Aujourd'hui moi je pense qu'il ne faut pas les gens soient pressés, de laisser la concurrence faire son jeu parce qu'aujourd'hui le jeu de la concurrence est très important dans la réduction des tarifs d'une manière générale. Parce que les opérateurs ne se parlent pas entre eux pour fixer un seuil, aujourd'hui quand j'entends parler de ça, je me dis cela ne nous concerne pas généralement parce que sur le terrain nous avons des meilleurs tarifs en termes de forfaits Internet, en termes aussi d'appels voix que ça soit sur le réseau national ici au Niger (1F la seconde vers tous les réseaux du Niger) et l'international à partir de 2F la seconde, nous avons 95 % des destinations à l'international qui sont à 2f sinon plus même qui sont à ce prix aujourd'hui. Nous

456 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

avons lancé notre Internet 3G que nous appelons « 3G turbo » et ça nous a permis de voir et de pouvoir corriger les lacunes des 3G des autres opérateurs. Il y a des endroits où si le forfait semaine est donné à 500 FCFA (0,76 €) avec 300 mégaoctets nous, nous le donnons moins que ça, peut-être moins de 500 FCFA ou bien à 500 FCFA plus de mégaoctets, en tout cas côté tarif nous, on a peur de rien, que ça soit en Internet ou dans la voix et SMS (5 FCFA au niveau national) et 95 FCFA (à l'international) les appels à 1 FCFA vers tous les réseaux. Mais aujourd'hui peut-être les gens le disent, je ne sais pas ? peut-être qu'ils comparent avec les autres pays de la sous-région et même là ce n'est pas très évident. Nous, en termes de tarifs de nos services nous sommes l'opérateur qui a fait le mieux plus que tous les autres opérateurs, vous pouvez le vérifier dans les rapports du régulateur (ARCEP). Nous, notre seule difficulté il faut le dire c'est la communication, ce que nous ne communiquons pas assez et notre réseau GSM n'est pas trop étendu dans le Niger, donc ce sont des handicaps qui seront au fur et à mesure résolus pour améliorer notre réseau. Mais il faut rappeler aussi que les désagréments liés à ces coûts sont indépendants de notre volonté, l'Internet nous le prenons du Bénin, du Burkina et du Nigeria, ça fait plusieurs kilomètres pour venir ici au Niger pour pouvoir dispatcher ça, et très souvent il y a des problèmes sur la route, la fibre optique est coupée ainsi de suite, même le signal n'est pas évident. Donc notre réseau connexion Internet est complètement dépendant de ces pays-là, dès qu'ils ont un problème nous sommes systématiquement impactés.

IM : Avant de conclure cette interview, je voudrais vous demander la lecture que vous faites sur l'état des communications au Niger par rapport aux autres pays de la sous-région ?

MM : Oui en réalité, les télécoms là vraiment ont un très grand avenir devant ces pays de la sous-région, pourquoi pas au Niger ? Parce qu'au Niger il y a encore beaucoup à faire. Aujourd'hui quand vous prenez même en termes de couverture jusqu'à présent y a du potentiel, le taux de pénétration mobile est à 42 % pas plus, ça veut dire dans 100 personnes potentiellement utilisables du mobile il n'y a que 42 qui l'utilisent, même les taux des autres pénétrations montrent qu'il y a un grand potentiel. Ça veut dire que les télécommunications ont de l'avenir, côté Internet, le taux de pénétration ne fait même pas 30 % au Niger, donc tous ces indicateurs-là montrent que les télécoms ont des beaux jours, parce que ce n'est pas un secteur où, par exemple, le marché est saturé ainsi de suite. Les taux de pénétration le prouvent, je vous conseille de faire un tour sur le site de la ARCEP (le régulateur des télécoms au Niger) pour avoir une idée de ces indicateurs. Maintenant par rapport à la sous-région africaine,

c'est vrai il y a certains pays qui nous dépassent, je le disais tantôt dans l'usage des TIC où malheureusement le Niger fait partie en tout cas des pays, des derniers pays en termes d'utilisation des TIC. Ces données-là montrent qu'on a beaucoup de choses à faire encore au Niger. Au niveau de l'État, l'ambition est clairement affichée, nous avons une agence nationale de la société de l'information (ANSI), les ministères des télécoms, etc. c'est que le cadre est là. Mais aujourd'hui quand vous prenez le pays, il n'y a pas que ça, le Niger est un pays qui se bat aujourd'hui pour la sécurité, la pauvreté, les maladies, etc. donc ce n'est pas facile de laisser ce côté-là pour donner la priorité aux TIC.

IM : Avez-vous un dernier mot ?

MM : Moi je pense que l'essentiel a été dit. Maintenant côté travail, c'est vraiment une bonne thèse pour vous et pour nous aussi, parce qu'aujourd'hui quand on est africain et quand on a l'opportunité d'étudier dans les pays développer c'est bien de prendre de thèmes qui, pour retour, peuvent apporter quelques choses, un plus pour votre pays. Aujourd'hui on parle des TIC dans les pays développés mais très malheureusement dans les pays africains on parle encore des « NTIC » car c'est encore nouveau pour le grand public. Ce n'est pas que les gens ont une méconnaissance de ces TIC-là, non, c'est juste peut-être que les moyens manquent, qui ne permettent aux gens de pouvoir utiliser ces TIC de manière optimale. Elles sont sous-utilisées dans les pays africains à cause du manque des moyens vraiment. Aujourd'hui pratiquement tout le monde a un téléphone mobile et les opérateurs ont fait de telle manière que via le mobile beaucoup ont eu accès à Internet, ce qui n'était pas la même chose avec l'Internet via ordinateur parce que là c'est onéreux. Vraiment le téléphone mobile est en train de faire une « révolution formidable » en Afrique et au Niger. Je vous en remercie aussi de m'avoir sollicité. Nous attendons les résultats de votre étude avec impatience.

Annexe 5 : Les grilles d'entretien

« Dormir sur la natte des autres, c'est comme si on dormait par terre »

Proverbe africain

5.1 Introduction

Dans cette partie, sont exposées les principales grilles d'entretien qui ont servi de guide à la réalisation des interviews. Étant donné la diversité et la particularité des participants, il était indispensable d'élaborer, pour chaque catégorie sociale, un questionnaire adapté à sa réalité socio-culturelle, économique, technique et éducative. À noter que le premier guide d'entretien pour les personnes en situation d'analphabétisme a été traduit en deux langues locales, le Haoussa et le Zerma.

5.2 La grille d'interview des analphabètes

Guide d'entretien pour les personnes en situation d'analphabétisme (c'est-à-dire les personnes ne sachant ni lire ni écrire le français)

Propos liminaire : merci beaucoup de m'accorder un peu de votre temps. En fait, je suis en train de faire une étude sur l'utilisation des téléphones portables, des ordinateurs, des tablettes numériques, de l'Internet et des réseaux numériques par les populations de Niamey et particulièrement les analphabètes. Mon étude vise à savoir ce que vous faites concrètement avec votre téléphone portable, votre connexion Internet et les réseaux sociaux. À quelles fins vous les utilisez par exemple, pour communiquer avec vos proches et amis ou pour faire du commerce via les plateformes numériques et gagner votre « vie »

PS : aucun analphabète ne dispose d'ordinateur en raison, justement, de leur analphabétisme, donc les échanges se concentrent sur le téléphone mobile, qu'ils appellent « portable », et les réseaux numériques.

Début de l'entretien

1) Pourriez-vous vous présenter svp ?

2) Combien d'appareil de communication disposez-vous ? (Petit téléphone basique, smartphone)

- 3) Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ?

- 4) Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

– Pourquoi utilisez-vous un téléphone à deux ou plusieurs cartes SIM ?

- 5) Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de votre portable vous prend par jours ?

- 6) Du coup qu'est-ce qui vous pousse à utiliser davantage votre téléphone pendant de longues heures ?

- 7) En tant que commerçant (ou sans travail), avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone ?

- 8) Avez-vous un modèle préféré de téléphone portable (Android ou IOS) ?

- 9) Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable avec ou sans connexion Internet ?

- 10) Est-ce que votre téléphone vous aide dans votre commerce ? vous aide-t-il à vendre vos produits via WhatsApp ?

- 11) Quels sont les changements, ou transformations, apportés dans votre vie par l'utilisation de votre téléphone portable ?

- 12) Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet et sans utiliser WhatsApp ou Facebook ?

- 13) Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer avec vos proches et amis ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Facebook) ?

464 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

14) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de votre téléphone mobile connecté à Internet ?

15) Qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone connecté à Internet mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens financiers (connexion mauvaise ou elle est très chère) ?

16) Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de votre téléphone mobile sur le plan personnel que commercial ?

17) Est-ce que les forfaits téléphoniques et Internet proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins et attentes ? vous arrivez à faire vos appels et tous ce que vous voulez ou bien c'est trop cher les appels normaux et la connexion Internet ?

18) Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de votre téléphone portable ? c'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous connecter.

19) Avez-vous un compte Facebook ?

20) a- Si oui, qui vous a appris à utiliser Facebook sachant que vous n'avez pas étudié ?

20) b – Vous faites quoi et quoi sur Facebook ?

Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

5.3 La grille d'interview des étudiants

Madame, Monsieur,

Je vous remercie de m'avoir accordé un peu de votre temps. Cet entretien, qui est fait dans le cadre d'une étude doctorale à l'université de Franche-Comté (France) en partenariat avec l'université Abdou Moumouni de Niamey (Niger), sera strictement anonyme. Les données recueillies sont anonymes et ne pourront être utilisées qu'à des fins statistiques et scientifiques. L'étude vise à étudier les utilisations et pratiques des téléphones portables ou smartphones, des ordinateurs, des tablettes numériques, de l'Internet et des réseaux numériques (plateformes et réseaux sociaux) dans le cadre des activités universitaires ou personnelles.

L'étude cible, via cet entretien, le Niger et vise, d'une part, à fournir des pistes de réflexion aux opérateurs de la téléphonie et à l'État pour améliorer le réseau du Niger ; et de l'autre, à proposer (aux opérateurs téléphoniques) des solutions pour proposer à leur tour aux usagers des appareils de communication des offres et des forfaits qui répondront à leur attente et besoin.

Afin de vous remercier de votre engagement, je vous propose de vous envoyer, dès sa sortie, un lien pour vous donner accès à la publication qui sera issue de ces travaux de recherche. Si vous le souhaitez, vous pourrez laisser votre e-mail en fin de notre entretien pour me permettre de vous l'envoyer le moment venu.

Début de l'entretien

1) Pourriez-vous vous présenter svp avant de commencer ?

2) Combien d'appareil de communication disposez-vous ? (Petit téléphone portable, smartphone, ordinateur, tablette numérique, etc.)

Si l'étudiant n'a pas d'ordinateur et de tablette numérique, alors tu supprimes partout là où y a ordinateur et tablette dans les questions suivantes.

466 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

3) Pourquoi vous utilisez deux téléphones portables au lieu d'un seul ? (En cas d'usage de deux téléphones mobiles)

4) Et votre téléphone a-t-il une ou deux cartes SIM ?

- Pourquoi utilisez-vous un téléphone mobile à deux cartes SIM ? (Si le téléphone a deux ou plusieurs cartes SIM)

5) Est-ce que les appareils (téléphone mobile, l'ordinateur ou tablette) que vous utilisez ont-ils provoqué un changement dans votre vie ?

6) Avez-vous une idée de combien d'heure l'usage de vos appareils vous prend par jours ?

7) Mais c'est beaucoup d'heure que vous passez avec vos appareils, et du coup qu'est-ce qui vous pousse à les utiliser pendant de longues heures ? (Si l'étudiant fait plus de 4 h d'usage par jour)

8) En tant qu'étudiant en communication, droit, littérature, etc. (discipline de l'étudiant), avez-vous suivi une formation ou l'aide d'un proche ou ami pour utiliser votre smartphone, votre ordinateur ou tablette numérique ?

9) Avez-vous un modèle préféré de téléphone mobile (Android, iPhone, etc.), l'ordinateur ou tablette ?

10) Quelles sont les choses concrètes que vous faites avec votre téléphone portable et ordinateur avec ou sans connexion Internet ?

11) Pourriez-vous rester une seule journée sans connexion Internet ?

12) Discutez-vous avec des amis ou proches à l'étranger au travers des applications mobiles telles que WhatsApp, Snapchat, Facebook, TikTok Skype, etc. ?

- Si oui lesquelles ?

13) Quel type de moyen de communication privilégiez-vous pour communiquer ? (SMS, appel normal, WhatsApp, Snapchat, Facebook, Skype) ?

14) En tant qu'étudiant en communication, anglais, littérature, est-ce que l'utilisation du téléphone, de l'ordinateur ou tablette a amélioré votre performance dans votre activité et apprentissage universitaire ?

15) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'usage de vos appareils mobiles connectés à Internet ?

16) Vous me parlez de situation financière qui vous avez souvent, qu'est-ce que vous aimeriez pouvoir faire avec votre téléphone, ordinateur et tablettes mais que vous n'arriverez pas à faire faute des moyens ?

17) Quels sont les avantages que vous tirez de l'usage de vos appareils mobiles de communication dans votre apprentissage universitaire et dans votre vie personnelle ?

18) Regardez-vous la météo sur votre téléphone ?

19) Est-ce que les forfaits téléphoniques et Internet proposés par les opérateurs de la téléphonie répondent à vos besoins ?

20) Certains veulent qu'on garde les tarifs mais rajouter le nombre de données (mégaoctet) ? Qu'en pensez-vous ?

468 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

21) Avez-vous une idée du budget par mois que vous consacrez à l'usage de vos appareils de communication ? c'est-à-dire les forfaits que vous achetez pour vous passer des appels et connecter à Internet et sur les réseaux sociaux

22) Selon vous quelles sont les solutions ou pistes que l'on peut adopter au Niger pour qu'il se développe sur le plan de communication et l'amélioration de son réseau ?

23) Avez-vous déjà voyagé dans un autre pays ?

24) si oui, est-ce que vous avez ressenti ou observé un changement sur l'usage du téléphone portable, de la connexion Internet par rapport au Niger ? Quel regard faites-vous sur l'état de la connexion au Niger par rapport aux pays voisins ?

Je suis au terme de mes questions, vous voulez ajouter un dernier mot ?

5.4 La grille d'interview des entrepreneurs

Madame, Monsieur,

J'aimerais solliciter votre participation à une étude scientifique portant sur l'« usage et potentialités des dispositifs socio-techniques d'information et de communication au Niger ». Le but est de comprendre globalement comment vous utilisez les appareils de communication (smartphone, ordinateur, tablette connectés à Internet) pour développer votre activité professionnelle, la façon dont vous aimeriez voir leur développement dans le futur. Ce que vous souhaiteriez faire avec dans le futur.

Le principe est tout simple, il s'agit pour moi d'avoir des réponses sur vos pratiques et habitudes en matière d'usage de ces outils de communication que vous utilisez aussi bien dans le cadre de votre travail que de façon personnelle. N'ayez pas de crainte à tout dire, à tout m'expliquer en détail, car cet entretien est strictement confidentiel et anonyme. Vos réponses seront utilisées uniquement à des fins de cette recherche.

Petite remarque

NB : les entrepreneurs, contrairement aux analphabètes et étudiants, n'utilisent pas les termes comme appareil, téléphone portable pour qualifier les dispositifs mobiles de communication. Ils utilisent l'expression « technologie de la communication » pendant tout l'échange.

5.4.1 Équipement et accès

1) Quelles sont les technologies de communication dont vous disposez dans votre entreprise/start-up pour accomplir vos activités professionnelles ?

2) Que pensez-vous de l'usage des technologies de communication (principalement Ordinateur, smartphone, Internet, imprimante, etc.) dans votre entreprise/ start-up ?

470 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

3) Quels sont les usages que vous faites avec ces technologies de communication dans votre vie quotidienne ?

4) Quelles sont, selon vous, les raisons pour lesquelles l'entreprise a doté ses employés de ces outils de communication ?

5.4.2 Gestion de l'entreprise/ Start-up

1) Utilisez-vous (vous tous) les technologies de communication dans l'entreprise/start-up ou il y a parmi vos collaborateurs ceux qui n'en utilisent pas ?

2) Ces outils technologiques ont-ils modifié l'organisation de votre temps de travail ?

3) Êtes-vous amené à les utiliser en dehors de votre temps de travail (comme à la maison par exemple) ?

4) Quels principaux avantages tirez-vous de l'utilisation de ces appareils de communication ?

5) Quelles sont les principales technologies qui vous permettent de développer votre activité professionnelle ?

6) Les technologies de la communication permettent-elles d'augmenter le chiffre d'affaires de votre entreprise ?

5.4.3 La technologie comme moyen de communication

- 1) Quels sont les types de messages que vous communiquez à travers les technologies (appel et message normaux, messagerie électronique, WhatsApp, Facebook) ? et pour quel type de public (votre clientèle) ?

- 2) Avez-vous un site Internet pour promouvoir l'image, les services et produits de votre entreprise/start-up ?

- 3) Faites-vous du service ou du commerce électronique ? Par exemple, la vente de vos produits exclusivement en ligne

- 4) Quel type des technologies (téléphones, tablettes ou ordinateurs) privilégiez-vous pour mieux communiquer avec vos collègues, clients et fournisseurs ?

5.4.4 Recherche et fidélisation des clients

- 1) Comment utilisez-vous ces outils de communication pour promouvoir vos activités aux nouveaux clients ?

- 2) Les besoins et attentes de vos clients sont-ils comblés ?

- 3) si oui comment vous faites pour répondre aux attentes de vos clients (promotions de vente, offres exceptionnelles, vente à prix modéré, cadeaux réguliers, etc.)

- 4) Quelles contributions vous apportent les technologies de la communication et Internet dans la fidélisation de vos clients ?

- 5) Les technologies de communication et Internet sont-elles vraiment un moyen efficace pour suivre les clients notamment la création d'espace abonné, ou via les réseaux sociaux en comptant le nombre de « J'aime » ?

472 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

6) Ces outils de communication ont-ils modifié vos relations avec vos clients ?
ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos interlocuteurs (clients,
fournisseurs.)

5.4.5 L'utilisation des technologies de la communication

1) Pensez-vous que l'utilisation des appareils de communication améliore votre
performance dans vos activités professionnelles ?

2) Estimez-vous que le bon usage des outils de communication à distance (par
WhatsApp ou Skype par exemple) peut remplacer les réunions de l'équipe dans
votre entreprise ?

3) Ont-ils modifié vos relations avec les clients ? Ont-ils modifié la façon dont
vous êtes perçu chez vos interlocuteurs (clients, fournisseurs) ?

4) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez quand vous utilisez les
technologies de la communication dans vos activités professionnelles et
quotidiennes ?

5) De quoi avez-vous besoin pour avancer et être plus performant dans vos
activités ?

6) Avez-vous créé une application propre à votre entreprise/ Start-up ?

7) Qu'est-ce qui vous bloque aujourd'hui dans votre entreprise/ Start-up ?

8) Quelles sont vos cibles préférées ?

5.4.6 Réseaux sociaux

Dans cette partie, vous pouvez choisir une ou plusieurs réponses

1. Utilisez-vous les réseaux sociaux numériques dans le cadre professionnel ?

-Jamais

-Parfois

-Souvent

2. Depuis quand utilisez-vous ces réseaux sociaux numériques ?

-Moins de 2 ans

-2 à 5 ans

-5 à 10 ans

-Plus de 10 ans

3. Utilisez-vous les réseaux sociaux numériques ?

À l'entreprise ?

À la maison ?

En tous lieux ?

4. Quel usage faites-vous de l'ordinateur ?

Professionnel

Personnel

5. Quel usage faites-vous de la tablette ?

Professionnel

Personnel

6. Quel usage faites-vous du smartphone/téléphone ?

Professionnel

Personnel

474 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

5.4.7 Comportements, attitudes, représentations et support d'information

Comment vous représentez-vous l'ordinateur ?

- Un outil partageable
- Un outil d'information et de communication
- Un outil de formation
- Un outil de distraction
- Un outil de mise en relation
- Un objet de prestige
- Autre

Comment vous représentez-vous la tablette ?

- Un outil partageable
- Un outil d'information et de communication
- Un outil de formation
- Un outil de distraction
- Un outil de mise en relation
- Un objet de prestige
- Autre

Et enfin, comment vous représentez-vous le smartphone/téléphone ?

- Un outil partageable
- Un outil d'information et de communication
- Un outil de formation
- Un outil de distraction
- Un outil de mise en relation
- Un objet de prestige
- Autre

5.4.8 Globalement comment vous évaluez l'utilisation des technologies numériques dans votre entreprise/ start-up ?

Auriez-vous envie de compléter ce que vous avez dit, me faire des remarques ou avez-vous envie de me poser des questions ?

476 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne : cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

5.5 Grille d'interview des opérateurs des télécommunications

IM : Pourriez-vous vous présenter svp monsieur Moussa ?

IM : Que pensez-vous des usages des appareils de communication en tant qu'opérateur ?

IM : En tant que responsable de l'opérateur des télécommunications, quels sont les outils de communication que vous utilisez ?

IM : Ici dans votre structure est-ce que tout le monde utilise les outils technologiques ?

IM : Ces outils de communication ont-ils modifié votre manière de travailler, votre manière de percevoir votre environnement professionnel ?

IM : Les utilisez-vous en dehors de vos heures de services de travail comme les week-ends ?

IM : Quels sont les principaux avantages de l'usage de ces outils de communication dans le cadre de votre activité professionnelle ?

IM : Éprouvez-vous une certaine réticence dans l'utilisation de ces outils-là ?

IM : Comment utilisez-vous ces outils de communication pour promouvoir vos activités à vos clients aussi bien les nouveaux que les anciens ? c'est-à-dire les usagers de votre réseau téléphonique

IM : Qu'en est-il des politiques mises en œuvre en faveur des personnes en situation d'analphabétisme qui sont majoritaire au Niger ? comment faites-vous

pour les attirer et leur proposer des produits et services téléphoniques qui répondent à leurs besoins et attentes ?

IM : Quels sont les usages que vous faites pour combler les besoins et attentes de vos clients ? aujourd'hui les utilisateurs de la téléphonie mobile du Niger se plaignent de la cherté de la communication au regard de leur revenu et de leur situation économique, en tant que premier opérateur de la téléphonie au Niger, quelles sont les politiques mises en œuvre pour satisfaire ces attentes ?

IM : S'agissant des équipements, en tant qu'opérateur téléphonique au Niger, comment faites pour qu'il y ait un accès téléphonique à une grande majorité de la population du Niger ? ne pensez-vous pas qu'avec une politique, peut-être de vente à prix modéré ou des téléphones d'occasion, serait intéressante pour aider les pauvres à avoir un téléphone portable smartphone ainsi que les services qui vont avec pour développer leurs activités professionnelles et rester en contact avec leur famille (à travers WhatsApp, Facebook et autres applications) ?

IM : D'après les remontés des infos que j'aie, une grande partie des usagers souhaite que vous installiez des bornes wifi un peu partout pour permettre la connexion à tout le monde à un prix abordable, une alternative aux forfaits téléphoniques qui sont relativement chers avec une mauvaise couverture de réseaux, qu'en pensez-vous ?

IM : Est-ce que ces appareils de communication sont-ils un moyen efficace pour suivre les clients, notamment la création des espaces abonnés ou via des réseaux sociaux numériques, en tant qu'opérateur téléphonique est-ce que vous avez des applications propres à vous ou utilisez-vous Facebook et autres ?

IM : Ces outils de communication, ont-ils modifié la façon dont vous êtes perçu chez vos clients ?

IM : Pensez-vous que l'utilisation de ces appareils de communication a amélioré votre performance ?

478 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux régions du Niger : Niamey et Maradi

IM : Avez-vous votre propre application que vous avez développée spécialement pour échanger entre vous, une sorte d'intranet ?

IM : Avez-vous une cible de catégories sociales de préférence ?

IM : Avant de conclure cette interview, je voudrais vous demander la lecture que vous faites sur l'état des communications au Niger par rapport aux autres pays de la sous-région ?

**Annexe 6 : Extrait des
images et vidéos réalisées**

484 Usages et potentialités des DISTIC mobiles en Afrique francophone subsaharienne :
cas de deux villes du Niger : Niamey et Maradi

Information importante

Les enregistrements audios et vidéos des témoignages sont disponibles dans une clé USB en version numérique et seront projetés le jour de la soutenance.

