

Netherlands Trust Fund IV Sénégal

Développement du secteur des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers



UN CONTEXTE FAVORABLE

Le Sénégal est le principal fournisseur de services informatiques et le premier prestataire dans l'externalisation des processus métiers (BPO) en Afrique sub-saharienne francophone. Cette position est le résultat de choix stratégiques faits par les pouvoirs publics au début des années 2000, lorsque le Sénégal a décidé de miser sur les technologies de l'information et de communication (TIC) avec l'ambition de devenir un centre d'excellence dans ce domaine.

De fait, le secteur du numérique sénégalais est tourné vers l'extérieur comme l'illustre une récente étude de l'USAID qui fait état d'un taux d'exportation de services TIC de 70 % au Sénégal. La principale destination des exportations sénégalaises est l'Afrique de l'Ouest et le Sénégal a pu se positionner en véritable hub régional en s'appuyant sur les communautés économiques régionales comme la CEDEAO et l'UEMOA. D'autres marchés dont la France et les autres pays francophones, ainsi que l'Amérique du Nord

et la Scandinave sont également ciblés avec succès. Ceci explique la présence du Sénégal dans le classement 2017 des destinations pour l'outsourcing établi par le cabinet AT Kearney, dans lequel il occupe la 48^e place, en progression de trois rangs.

L'inclusion du Sénégal dans l'économie numérique est une priorité fixée dans le cadre stratégique nationale de développement, le Plan Sénégal Emergent (PSE). La stratégie Sénégal Numérique 2025 a aussi pour ambition d'accélérer le déploiement des infrastructures informatiques, au-delà du niveau actuel de qualité de service que de compétitivité des coûts.

De plus, le pays s'est engagé à construire un parc technologique numérique à Diamniadio et à développer une politique fiscale favorable aux entreprises afin de catalyser l'investissement étranger dans le secteur. Ces efforts devraient engendrer la création de 35000 emplois d'ici à 2025. 35000 emplois d'ici à 2025.

EVALUATION DES BESOINS : DES DEFIS QUI PERSISTENT

Les principaux bénéficiaires de NTF IV sont les PME, en particulier celles dirigées par les femmes et les jeunes. Ce projet vise également à soutenir

les efforts de coordination et d'orientation stratégique du gouvernement, des institutions d'appui au commerce (IAC), en particulier de

l'OPTIC et de l'ASEPEX, en partenariat avec des opérateurs internationaux dans la création d'un environnement favorable aux entreprises du Secteur des Technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers. Au niveau de l'entreprise, le projet se déroulera selon les étapes suivantes: planification stratégique export, renforcement des capacités et établissement de

liens avec les marchés régionaux et internationaux. Au niveau du secteur, NTF IV soutiendra le développement d'une stratégie d'exportation sectorielle en étroite coordination avec et à l'initiative des parties prenantes à travers un processus de dialogue public-privé.

NIVEAU D'INTERVENTION	PROBLÈMES IDENTIFIÉS
Décideurs politiques et régulateurs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Absence d'une stratégie nationale centrée sur le développement de ce secteur spécifique ▪ Coordination insuffisante entre les Ministères impliqués dans l'appui au secteur (Ministère des Postes et Télécommunications, Ministère du Commerce, Ministère de l'Economie et des Finances)
Institutions d'appui au commerce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de coordination et problèmes de tuilage dans les activités d'appui ▪ Absence d'une image de marque pour le secteur et de données relatives au secteur soutenant le marketing des PME ▪ Manque de ressources humaines et financières au sein de certaines institutions
PME	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacités insuffisantes en terme de stratégie et marketing export ▪ Absence de références commerciales substantielles sur le marché public local ▪ Problèmes de mise en conformité produit/technique et de certification ▪ Accès difficile aux ressources humaines qualifiées
Liens avec les marchés internationaux et partenariat avec le secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coût élevé du développement des entreprises à l'international ▪ Absence d'approche intégrée et collective en terme du développement des entreprises à l'échelle internationale. ▪ Absence de réseau intermédiaire pour les B2B

RESULTATS INTERMEDIAIRES ET INTERVENTIONS PREVUES

L'objectif du projet NTF IV Sénégal est de soutenir le développement du secteur des Technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers au niveau des entreprises et de ses institutions.

Les quatre résultats intermédiaires attendus du projet sont les suivants:

1. Les parties prenantes du secteur coordonnent la conception d'une stratégie d'exportation du secteur des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers.

Pour atteindre ces objectifs, NTF IV prévoit notamment les activités suivantes:

- ✓ Soutenir les efforts de coordination et d'orientation stratégique du gouvernement, une stratégie de développement du secteur des Technologies de l'Information et de l'Externalisation des Processus Métiers, et le positionnement du Sénégal dans les marchés internationaux.
- ✓ Renforcer l'OPTIC en tant que fournisseur de service durable en termes d'internationalisation au bénéfice de ses actuels et futurs membres.
- ✓ Développer de nouveaux marchés avec les principales institutions d'appui au commerce

2. Les IAC développent et améliorent leurs services en matière d'exportation afin de mieux soutenir les entreprises du secteur des Technologies de l'Information et de l'Externalisation des Processus Métiers
3. Les PME prennent des décisions commerciales qui augmentent leur compétitivité internationale.
4. Les entreprises bénéficiaires et les associations du secteur privé sélectionnées développent des liens internationaux et établissent des partenariats.

(IAC) sénégalais tel que l'ASEPEX et l'OPTIC en s'appuyant sur les savoir-faire de l'ITC dans d'autres pays dans ce secteur.

- ✓ Renforcer les capacités des entreprises dans les domaines de la gestion de projets, du marketing, et de l'exportation.
- ✓ Mobiliser les représentants commerciaux à l'étranger (RCE) au sein des missions économiques sénégalaises pour promouvoir les opportunités commerciales du secteur des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers.