

UNIVERSITE D'ANTANANARIVO
Faculté de Droit, d'Economie, de Gestion et de Sociologie
Département de Sociologie
Formation Professionnalisante en Travail Social et Développement
(F.P.T.S.D)

**- Mémoire de fin d'études pour l'obtention du diplôme de Licence
Professionnalisante en Travail Social et Développement -**

« LA TELECOMMUNICATION DANS UN CONTEXTE POST – MODERNE »

Présenté et soutenu par : RABARIMANANA Mihajaharitoetra Antso

MEMBRES DU JURY :

1. **Président :** Mr RAZAFINDRALAMBO Martial
2. **Juge :** Mme ANDRIANAIVO Victorine
3. **Rapporteurs :**
 - ***Encadreur pédagogique :*** Mr SOLOFOMIARANA Rapanoël Bruno Allain
 - ***Encadreur professionnel :*** Mlle RAZAFIARISON Annick

Date de soutenance : 30 Mai 2009

Année Universitaire : 2007 – 2008

**« La télécommunication dans un
contexte post – moderne »**

Remerciements

Nous tenons, tout d'abord à rendre grâce à Dieu tout puissant d'avoir guidé nos pas durant l'accomplissement de notre recherche.

Nous tenons aussi à exprimer nos plus sincères reconnaissances à Monsieur SOLOFOMIARANA Rapanoël Bruno Allain, Chef de département en sociologie de la Faculté DEGS, et également notre encadreur pédagogique dont la rigueur intellectuelle et la disponibilité nous ont permis de mener à bien notre recherche. A Madame ANDRIANAIVO Victorine, Directeur de la Formation Professionnalisante en Travail Social et Développement.

Un grand merci pour les responsables de la localité où nous avons effectué des enquêtes, plus précisément aux membres de toutes les familles qui ont accepté de nous accueillir pour la réalisation de nos enquêtes.

Tous nos remerciements vont également à l'endroit de l'opérateur téléphonique « Orange Madagascar », plus particulièrement à Madame RANDRIAMBELOMA Josie, Directeur de la Relation Publique et Mécénat ; et RAZAFIARISON Annick, notre encadreur professionnel qui nous a guidé pour la réalisation de notre terrain chez Orange.

Nos vifs remerciements à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce document notamment notre famille, nos amis et surtout nos enseignants durant ces trois années d'étude.

Merci à tous !

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

PARTIE I : APPROCHE CONCEPTUELLE DE LA TELECOMMUNICATION ET DE LA PAUVRETE

CHAPITRE I : La téléphonie mobile et la réalité a Madagascar

CHAPITRE II : Approche théorique de la recherche

PARTIE II : PROBLEMATIQUE DE LA COMMUNICATION

CHAPITRE III : Approche sociographique de l'agence

CHAPITRE IV : Approche démographique des bénéficiaires

CHAPITRE V : Analyse des résultats de l'enquête

PARTIE III : APPROCHE PROSPECTIVE DE LA TELECOMMUNICATION

CHAPITRE VI : Les mesures prises par l'Etat par rapport aux entreprises
de télécommunication

CHAPITRE VII : Acquis personnels et approche prospective

CONCLUSION GENERALE

Bibliographie

Table des matières

Listes des tableaux et des abréviations

Annexes

Résumé et CV

Liste des abréviations

AGR : Activité Génératrice de Revenus

DAF : Direction Administratif et Financière

DC/DAC : Direction Commerciale/ Direction Accompagnement Client

DCCS : Direction Communication Commerciale et Sponsoring

DG : Direction Générale

DGP : Direction des Grands Projets

DRC : Direction Relation Clientèle

DRH : Direction des Ressources Humaines

DRPM : Direction de la Relation Publique et Mécénat

DTI : Direction Technique et Informatique

DTPC : Direction Transformation Performance et Communication interne

EPM : Enquête Périodique auprès des Ménages

GSM: Global System Mobile

INSTAT : Institut National de Statistique

NTIC: Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication

OMA: Orange Madagascar

OMERT: Office Malgache d'Etude et de Régulation des Télécommunications

RTC: Réseau Téléphonique Commuté

SIM: Subscriber Identity Module

SMS: Short Message Service

Liste des tableaux

Tableau N°1 : Téléphonie : nombre de localités desservies	7
Tableau N°2 : Liste des localités desservies en 2007 par les services mobiles	8
Tableau N°3 : Téléphonie : nombre d'abonnés	10
Tableau N°4 : Taux de pénétration téléphonique	10
Tableau N°5 : Proportion de ménages touchés par différents types de problèmes	13
Tableau N°6 : Evolution du chiffre d'affaire pour les services mobiles (en milliard d'Ariary)	20
Tableau N° 7 : Les numéros court payants et gratuits chez OMA	20
Tableau N° 8 : Situation matrimoniale des chefs de famille des foyers enquêtés	39
Tableau N° 9 : Niveau d'instruction	40
Tableau N° 10 : Taille du ménage	40
Tableau N° 11 : Effectifs des personnes exerçant une activité salariale pour chaque famille	41
Tableau N° 12 : Les fonctions exercées par les actifs au sein des familles.....	41
Tableau N° 13 : Variation des revenus des familles enquêtés	42
Tableau N° 14 : Epargnes des familles enquêtées	43
Tableau N° 15 : L'utilisation du téléphone mobile	44
Tableau N° 16 : Le type de message court envoyé par Orange Madagascar aux abonnés	46

Liste des figures

Figure N° 1 : Présentation graphique de ménages touchés par différents types de problèmes.....	14
Figure N° 2 : Pyramide des besoins	25
Figure N° 3 : Les cercles vicieux de la pauvreté	28

La télécommunication dans un contexte post-moderne

INTRODUCTION GENERALE

1. Généralités

Les technologies nouvelles sont actuellement très développées et sont présentes dans tous les pays des cinq continents. Parmi elles, la télécommunication poursuit son essor dans le monde en développement. Des entreprises se créent partout dans les pays développés afin d'améliorer l'accès à la télécommunication. Depuis quelques années, ces entreprises se sont aussi implantées dans les pays en voie de développement comme Madagascar pour rendre cette nouvelle technologie accessible à toutes classes sociales.

Dans ce pays, les réalités permettent d'affirmer que la majorité de la population vit dans un environnement social instable : malnutrition, insécurité, faible pouvoir d'achat et loin de tous les comforts que la modernité apporte. Le cadre de vie des familles reste dans un état défavorable et beaucoup ne sont pas en mesure d'affronter des problèmes comme la santé, l'insécurité, cataclysme naturel et surtout les problèmes économiques. De plus, la plupart de la population vit dans les milieux ruraux. De ce fait, Madagascar est classé parmi l'un des pays le plus pauvre dans le monde.

Pourtant, face à cette situation, les technologies nouvelles, surtout la télécommunication ne cesse de s'étendre dans le pays. Il s'agit principalement de la téléphonie mobile. En fait, le téléphone portable est très pratique dans la vie quotidienne. Cette technologie facilite la communication. D'une vision nationale et internationale, l'existence de ces entreprises marque le développement du pays. La majorité de la population concernée dans l'usage de la télécommunication utilise les cellulaires. Ces faits sont marqués par la submersion de ces outils de télécommunication à Madagascar et ce sont les opérateurs de téléphonie mobile qui en tirent le plus grand profit.

2. Problématique

La télécommunication est omniprésente dans la vie de la société malgache actuelle, elle facilite la relation sociale mais peut également aggraver la situation économique des populations vulnérables. Le téléphone portable est donc à ce point une nécessité dans la vie quotidienne de ces personnes ?

L'une des questions fondamentales autour de laquelle s'articule notre recherche est la suivante : les entreprises de télécommunication, aujourd'hui facteur important de moyen de communication, sont-elles un simple opérateur économique, un moteur de

développement technologique ou peuvent-elles aussi contribuer à la promotion du niveau de vie d'une partie de leurs clients?

La question concernant l'apport des entreprises ou opérateurs téléphoniques sur le développement social est donc soulevée. De plus, notre problématique nous conduit aussi à nous poser certain nombre de questions telles que : A quel type de manque répond cette innovation pour les familles en situation difficile? En quoi le téléphone portable joue-t-il un rôle important pour le bien être de ces personnes? Sont-elles conscientes de la dépense en sus que le téléphone portable crée ?

3. Objectifs

Objectif global :

Nous savons qu'à Madagascar l'accès à la télécommunication touche la majorité de la population voire même dans les zones rurales sans électricité. Nous savons aussi que la possession du téléphone portable demande un investissement financier pour qu'il soit utilisable. Sur ce fait, plusieurs individus utilisent cette technologie sans penser à l'impact sur leur vie économique et social. En général, l'objectif serait donc de faire contribuer ces entreprises de télécommunication à la lutte contre la pauvreté à Madagascar.

Objectifs spécifiques :

L'objet de notre étude consiste à fournir des éléments de réponses, tout d'abord, sur les raisons du fort intérêt des familles démunies à détenir un téléphone mobile ; et aussi sur la possibilité et l'efficacité des entreprises de télécommunication pour la contribution à la lutte contre cette pauvreté.

Il nous importera donc de creuser dans cette expansion de la téléphonie mobile pour mettre en évidence les causes qui poussent les familles à utiliser cet outil de télécommunication, afin de déterminer son impact sur la situation socio économique de ces familles.

En ce qui concerne l'aide à ces familles démunies, il est essentiel d'exposer aux entreprises concernées, les réalités face à la téléphonie mobile à Madagascar pour qu'ils puissent prendre leur part de responsabilité dans ce sens.

Pour concrétiser ce but, il est donc nécessaire de voir de plus près les besoins de ces familles démunies. C'est-à-dire que l'appui de l'entreprise doit se concentrer sur des cibles bien localisées.

Un appui concernant essentiellement le renforcement de capacité en vue de l'augmentation du revenu afin de parvenir à l'amélioration du niveau de vie de ces familles en situation difficile. Et cela va rapprocher et maintenir la confiance entre clientèle et entreprise.

4. Hypothèse

Pour tenter d'apporter un début de réponse aux questions que nous nous posons dans notre problématique, ci-après sont nos hypothèses :

- Les entreprises ou opérateurs de téléphonie mobile apportent une part de développement au sein du pays, leur implantation crée une dépendance chez la clientèle
- Le téléphone portable est l'outil le plus utilisé par les familles Malgaches comme moyen de communication par rapport au téléphone fixe ou filaire, il crée une dépense inutile pour certaines familles
- Les entreprises de télécommunication peuvent intervenir dans l'amélioration des conditions de vie de certaines familles, clientèle ou non.

5. Méthodologie

Afin de bien mener cette recherche et de réaliser les objectifs que nous nous somme fixés, la méthodologie adoptée pour vérifier nos hypothèses sera :

- Concept et instruments d'analyse : Les textes (ouvrages et revues), les rapports (déclaration ou communiqué) ainsi que les données statistiques (INSTAT : Institut National des Statistiques)
- Documentation : la documentation nous est utile pour bien cerner notre domaine d'étude. Elle a été réalisée afin d'obtenir des informations théoriques, ainsi que des données sur le sujet. Egalement, elle nous a permis de mieux reconnaître et comprendre nos terrains. Etant donné que les sources documentaires sont protégées, elles seront très limitées dans notre recherche. C'est dans ce souci qu'il nous a paru nécessaire de puiser dans les communiqués, les rapports ou Internet auprès de Orange Madagascar, à la localité cible et dans toutes les institutions qui a un rapport avec le sujet (Ministère de la télécommunication, OMERT...).
- Observation : l'observation des comportements sur terrain a été notre principal souci de scientificité. Elle consiste surtout à l'observation du niveau de vie des familles, des dépenses qu'elles effectuent face à l'évolution technologique et surtout pour la téléphonie mobile et son utilité. Mais également, nous avons fait

des observations sur le fonctionnement, les moyens et les ressources de l'opérateur de téléphonie mobile pour attirer ses clientèles et surtout ceux des couches les plus défavorisées.

- Techniques vivantes : Pour la réalisation de notre étude, nous avons réalisé des enquêtes auprès des bénéficiaires de l'opérateur mobile en question qui se trouve parmi les familles cibles. Nous avons également eu des interviews avec les responsables de l'organisation. Ces enquêtes et ces interviews nous ont aidé à vérifier nos hypothèses, et nous ont permis de bien mener notre recherche. Pour la réalisation de ces enquêtes, nous avons utilisé un questionnaire d'enquête comme outil. (cf. annexe 1).
- Echantillonnage : Le choix de la population cible s'est fait par quota et comme échantillon de population, notre choix s'est porté sur le secteur où habite les familles défavorisées dans le « Fokotany » Ouest Ambohijanahary de la ville d'Antananarivo, qui sont très affectées par le développement technologique et la propagation des réseaux téléphoniques.

Pour accumuler le plus d'informations possibles durant cette recherche, l'utilisation d'une méthodologie bien déterminée est indispensable.

Tout d'abord, la technique par quota a été employée. C'est-à-dire, représenté une certaine catégorie d'échantillon puisqu'il s'agit surtout des populations défavorisées. Après avoir déterminer cette catégorie, nous allons donc tirer au hasard, d'une manière aléatoire les cas favorables pour effectuer l'étude. C'est la technique probabiliste.

Une fois les cibles reconnues, des interviews ont été pratiquées pour la collecte d'informations. Pour ce faire, nous avons établi un questionnaire ou fiche d'enquête afin de bien préciser toutes les informations nécessaires. Ainsi, il est essentiel de faire une observation participative pour ne pas trop déranger le quotidien de ces familles en récoltant les données nécessaires pour notre recherche.

Et pour la collecte des données au niveau de l'entreprise, des entretiens auprès des responsables ont été réalisés afin de nous fournir des informations capitales.

Nous tenons à préciser que notre recherche ne touche pas toutes les zones de Madagascar. Le milieu urbain a été abordé, touchant uniquement les familles ou personnes défavorisées et concernant l'implication de la téléphonie mobile sur la vie sociale.

A l'issue de cette recherche, les personnes vulnérables vont comprendre que le téléphone portable n'est pas un besoin prioritaire face à leur situation sociale ; et que les

entreprises de télécommunication ne doit pas se soucier uniquement du côté marketing d'ensemble, mais également la situation sociale de leurs clients doit être prise en compte.

6. Limites de la recherche

Nous souhaitons que notre recherche ait une grande envergure, surtout dans les zones rurales afin de pouvoir exposer le phénomène de la téléphonie mobile dans la vie sociale du pays.

Le domaine de la téléphonie mobile à Madagascar est très vaste, aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural. Cependant, notre étude se limite à un échantillon restreint de la population urbaine d'Antananarivo.

Les contraintes dues à la confidentialité des informations sur l'opérateur nous ont poussés à effectuer des recherches au niveau d'autres institutions. Pourtant, ces recherches n'ont pas suffi à combler les informations nécessaires sur l'opérateur concerné. Ainsi, nous avons exploité le peu d'informations à notre disposition.

7. Plan

Pour vous servir de guide, nous allons, tout d'abord, parler dans la première partie de l'approche conceptuelle de la télécommunication ainsi que de la situation sociale actuelle des familles vulnérables. Cette partie ressortira donc les définitions des termes essentiels du thème, elle parle aussi de la mondialisation, de l'évolution technologique ainsi que des faits marqués par la téléphonie mobile dans la société.

Dans la deuxième partie, Nous allons entamer l'approche sociographique de l'agence concernant la caractéristique et le fonctionnement de l'organisation, la prise en charge des actions sociales et de sa manifestation. Ensuite, nous allons voir l'approche démographique de la clientèle en précisant les caractéristiques des familles afin d'apporter notre propre analyse.

Et dans la troisième partie, nous allons repérer l'approche prospective de la télécommunication en se consacrant sur les mesures prises par l'Etat, et aussi sur le projet à suggérer pour que l'entreprise puisse aider leurs clients dans le domaine purement social.

Partie I : Approche conceptuelle de la télécommunication et de la pauvreté

PARTIE I : APPROCHE CONCEPTUELLE DE LA TELECOMMUNICATION ET DE LA PAUVRETE

L'accès à la télécommunication devient de plus en plus libre à nos jours. La téléphonie mobile connaît une croissance considérable à Madagascar et la population s'intéresse davantage à cet outil de télécommunication malgré la situation économique et sociale actuelle. En effet, des théories peuvent expliquer cet engouement pour le téléphone mobile dans le contexte de pauvreté. Nous allons donc avancer tout au long de cette partie les faits actuels à Madagascar, concernant l'expansion du téléphone portable et la situation socio-économique des familles en général.

Chapitre I : La téléphonie mobile et la réalité à Madagascar

Actuellement les nouvelles technologies concernent l'évolution de la télécommunication, particulièrement l'Internet et la téléphonie mobile. Concernant Madagascar, l'accès au téléphone portable devient de plus en plus développer. En fait l'utilisation de ces accessoires nécessite non seulement, une certaine connaissance pour maîtriser la manipulation, mais aussi une disponibilité financière qui peut s'orienter sur la satisfaction de ce besoin. Sachant que le taux de pauvreté ainsi que le taux d'analphabétisme est très élevé.

Section 1 : Présentation de la situation actuelle

1 – Téléphone mobile et télécommunication

A Madagascar, il existe actuellement trois opérateurs de téléphonie mobile tels que TELMA, ZAIN (ancien CELTEL) et Orange MADAGASCAR. L'installation de ces réseaux est même réalisée dans les zones enclavées, c'est à dire dans les milieux dont l'accès est difficile. Presque tout Madagascar est actuellement couvert par les réseaux téléphoniques de ces opérateurs. De ce fait, la majorité de la population malgache, de toutes couches sociales ont accès au téléphone portable. L'utilisation de ces téléphones mobiles est devenue une tendance et également un besoin dans le cotexte actuel du travail et de la vie en société.

Tableau N°1 : Téléphonie : nombre de localités desservies

Opérateurs	2003	2004	2005	2006
TELMA	--	--	--	21
CELTEL	11	23	56	63
ORANGE	14	22	85	115

Sources : OMERT (2007)

Tableau N° 2 : Liste des localités desservies en 2007 par les services mobiles

Opérateurs	Localités desservies
Orange	Ambalavao, Ambanja, Ambato-boeni, Ambatolahy, Ambatolampy, Ambatomanga, Amabatomitsangana, Ambatondrakalavao, Ambatondrazaka, Ambatosoratra, Ambila, Ambila Lemaitso, Ambilobe, Ambinanisaho, Amboanio, Amboasary Sud, Ambodipont, Ambohojanahary, Ambohimalaza, Ambolomoty, Ambondromamy, Amboromalandy, Amborovy, Ambositra, Ambovombe, Ampanefena, Amparafaravola, Ampefy, Analalava, Analavory, Andapa, Andilamena, Andiolava, Andranomanelatra, Andravola, Andriamboasary, Angavokely, Anjeva, Akaboka, Ankazobe, Ankazotelo, Ankiakabe, Ankify, Ankily, Antalaha, Antananarivo, Antsapano, Antsirabe, Antsiranana, Antsohihy, Arivonimamo, Bealampona, Bealanana, Bejofo-Mahitsy, Belo/Tsiribihina, Berenty, Berivotra, Betako, Bevala, Boanamary, Brickaville, Carion, Evatra, Fandriana, Farafangana, Fénériver Est, Fianarantsoa, Fort –Dauphin, Foulpointe, Ibity, Ifaty, Ihosy, Ilakaka, Imeritsiantosika, Joffre ville, Katsepy, Maevatanana, Mahajanga, Mahatalaky, Mahavelo, Mahazengy, Mahitsy, Maintirano, Mampikony, Manakara, Mananara Nord, Manalalondo, Manadona, Mananjary, Manaratsandry, Manazary, Maroantsetra, Marofinaritra, Marovato, Merikanjaka, Miarinarivo, Moramanga, Morarano, Morarano Chrome, Morombe, Morondava, Nosy-Be, Port Bergé, Ramena, Ranohira, Sainte Luce, Sainte Marie, Sakaraha, Sambava, Soamahamanina, Soanierana, Soanierana Ivongo, Soavinandriana, Tanambe, Toamasina, Toliary, Tsarabanjina, Tsararano, Tsiarahy, Tsimafana, Tsinjoarivo, Tsiroanomandidy, Vangaindrano, Vohémar, Vohimasina.
TELMA	Antsiranana, Ambilobe, Nosy be, Vohémar, Sambava, Andapa, Antsohihy, Mananara Avaratra, Mahajanga, Sainte Marie, Amparafaravola, Morarano Chrome, Ambatondrazaka, Andiatoby, Toamasina, Antananarivo, Moramanga, Ambatofotsy, Arivonimamo, Andranomaneltra, Antsirabe, Mananjary, Fianarantsoa, Mahazengy, Farafangana, Toliary, Taolanaro, Maintirano, Nosy Boraha, Antalaha

CELTEL	<p>Ambatofotsy, Ambatolampy, Ambatomanga, Ambohibary, Ambohidratrimo, Ambohimalaza, Ambohimandroso, Andranomanelatra, Angavokely, Anjeva, Antananarivo, Antanifotsy, Antsirabe, Arivonimamo, Behenjy, Betafo, Carion, Fenoarivo, Imerintsiasika, Mahitsy, Manandona, Manjakandriana, Mantasoa, Miarinarivo, Sahanivotry, Sahatsiho, Sambaina, Soamahamanina, Talata Ampano, Tsiarahy, Tsiroanomandidy, Ambanja, Ankify, Antalaha, Antsiranana, Joffreville, Nosy-Be, Sambava, Alakamisy Ambohimaha, Ambalamanakana, Ambalavao, Ambavatapia, Ambinanisaho, Ambohimahasoa, Ambohimahazo, Ambohipo Camp Robin, Ambositra, Andriamboasary, Antoetra, Befeta, Fandriana, Fiadanana, Fianarantsoa, Ialatsara, Ikianja, Ilaka Centre, Ilakaka, Imady, Mahazengy, Manakara, Mandalahy, Route de Ranomafana, Soavina, Tsarafidy, Vatoavo, Vohimasina, Vohiparara, Vohipeno, Ambato-Boeny, Amboanio, Ambolomoty, Amboromalandy, Ambovohy, Berivotra, Boanamary, Katsepy, Maevatanana, Mahajanga, Manaratsandry, Mandritsara, Marovoay, Tsararano, Ambatondrazaka, Ambatosoratra, Ambatovy, Ambavaniasy, Ambilalemaintso, Amboditavolo, Ambohibary, Ambohimanarivo, Ambohitranjavidy, Ambohitrarivo, Amparafaravola, Ampasikely, Ampitambe, Anevoka, Anororo, Antoby, Befotsy, Betambako, Brickaville, Fénérive-Est, Foulpointe, Gendarmerie FE, Mahambo, Mahanoro, Mananara Nord, Maroantsetra, Maromizaha, Merimandroso, Moramanga</p> <p>Morarano Chrome, Soanierana, Ivongo, Ste Marie, Tanambe, Toamasina, Tongombato, Vatomandry, Vavatenina, Vohidrazana, Ambovombe, Anakao, Andasibe, Evatra, Fort-Dauphin, Mahatalaky, QMM Fort-Dauphin, Sakaraha, Ste Luce, Toliary</p>
--------	--

Source : OMERT (2007)

Les 22 régions de Madagascar sont représentées parmi toutes ces localités desservies. Actuellement le nombre de localité qui a accès aux réseaux téléphoniques ne cesse d'accroître.

Tableau N° 3 : Téléphonie : nombre d'abonnés

Opérateurs	2003	2004	2005	2006
TELMA	47 003	46 527	54 159	105 136
CELTEL	135 030	163 822	203 178	355 622
ORANGE	144 327	169 179	307 091	690 266

Source : OMERT (2007)

Une augmentation de 200% du nombre d'abonnés en téléphonie est observée suite à l'entrée des nouveaux opérateurs en téléphonie mobile, les ventes promotionnelles des appareils et la multiplication des marketing présentés par les opérateurs dans un cadre fortement concurrentiel.

Actuellement TELMA et ORANGE affichent sur leurs spots publicitaires qu'ils ont atteint respectivement 1 million et 3 millions de clients.

En fait, la présence de ces opérateurs dans le pays marque le développement, surtout dans le cadre des Nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), de l'infrastructure moderne, et l'accès à la communication rapide qui facilite les correspondances. Ainsi, ce fait accorde le droit à l'information pour la population Malgache qui a accès aux cellulaires.

Madagascar a connu depuis quelques années un véritable essor dans la téléphonie mobile. À commencer par un simple cellulaire pouvant émettre et recevoir un appel vocal, écrire et recevoir un message texte court. Aujourd'hui, à partir d'un poste téléphonique, on peut accéder à Internet. C'est juste pour garantir que, les produits de derniers cris en matière de téléphonie mobile ne s'attardent pas à parvenir au pays.

Tableau N°4 : Taux de pénétration téléphonique

		2005	2006	2007
Nombre d'habitants		17 500 000	18 000 000	18 500 000
Taux de pénétration (%)	Fixe	0,31	0,58	0,68
	Mobile	2,89	5,81	11,66
	Total	3,20	6,39	12,34

Source : OMERT (2008)

Ce taux de pénétration nous montre une augmentation de plus de 100% entre l'année 2005 et 2006 et entre 2006 et 2007 pour le téléphone mobile.

Selon « Mr Mohsen Khalil », Directeur du Département technologies de l'information et des communications mondiales du Groupe de la Banque mondiale, le rapport démontre un point important : le cellulaire a révolutionné l'accès aux TIC dans les pays en développement. Il explique que « Au cours des dix dernières années, la connectivité a fait un énorme bond en avant dans les pays en voie développement, ». « En 1990, l'ensemble des pays en voie de développement ne représentaient que 22 pour-cent du nombre total des lignes téléphoniques. Aujourd'hui ils représentent 60 pour-cent. Et plus intéressant encore, la croissance de ce marché dans les pays en développement n'est pas prête de s'arrêter, ce qui est principalement dû à ce que j'appellerai la révolution du cellulaire. »¹

De nouveaux téléphones mobiles ne cessent de se répandre dans toutes les boutiques et magasins, à la portée des clients à Madagascar afin de développer les nouvelles options réalisées à partir de ces postes. Ces nouveaux postes affichent sur l'écran différentes options de leur fonctionnement. Le mode d'utilisation de ces cellulaires devient de plus en plus complexe, et l'accès varie en fonction de la gamme.

L'utilisation d'un téléphone portable nécessite tout d'abord une puce et l'accès à un réseau local. C'est à dire que, se procurer d'un appareil mobile de télécommunication ne sert à rien sans ces conditions complémentaires, nécessaires à son fonctionnement.

Il est donc indispensable qu'un réseau téléphonique soit installé par les opérateurs et couvre les zones concernées.

Et si les zones sont couvertes de réseaux téléphoniques, il est ensuite nécessaire de mettre une carte SIM qui convient au réseau installé dans le téléphone portable. C'est la Carte à puce qui contient les données spécifiques de l'abonné GSM. La carte SIM peut également être programmée pour afficher les menus spécifiques sur l'écran du téléphone.

Mais afin que tous ces détails puissent être opérationnels, il faut qu'il existe un opérateur téléphonique. Donc, pour mettre en œuvre et pour activer le lien de communication par le téléphone mobile, la présence d'une entreprise qui s'en occupe est indispensable. Par exemple, les opérateurs comme Orange ou Zain mettent chacun à la disposition de leurs clients les cartes Sim convenables à leurs réseaux respectifs.

¹ Rapport de la banque mondiale concernant la croissance des téléphones mobiles dans les pays en voie de développement (<http://go.worldbank.org>)

Pour la société Malgache, le téléphone portable est devenu le moyen de communication le plus courant entre les familles, les proches ainsi que les collègues de travail. Il assure un rôle important pour maintenir des contacts. Les informations sont actualisées et immédiates, les familles se trouvant dans des régions différentes se sentent rapprochées et la communication est disponible quelque soit l'endroit ou l'heure. Le téléphone mobile est en conséquence un appareil très demandé dans le pays, toute catégorie de personne souhaite en détenir.

Pourtant, face à cette évolution en masse de la téléphonie mobile, la pauvreté est loin d'être réduite dans le pays.

2 – Pauvreté à Madagascar

A Madagascar, un pays qui est en voie de développement, la plupart des foyers vivent encore dans des situations défavorables et leur condition de vie s'annonce très difficile. Cette difficulté se manifeste surtout sur le secteur de l'emploi, le niveau d'instruction, l'état des logements, ainsi que le pouvoir d'achat. Des familles vivent encore dans la misère et exercent des activités informelles. Tous ces faits indiquent la pauvreté et la vulnérabilité au niveau des familles Malgaches. En 2005, l'incidence de la pauvreté à Madagascar se situe à 68,7% selon l'EPM de l'INSTAT (Enquête Périodique auprès des Ménages). Le phénomène de la pauvreté est plus marqué en milieu rural qu'en milieu urbain. En effet, le taux de pauvreté en milieu urbain est de 52,0% contre 73,5% en milieu rural.

Selon encore l'enquête de l'INSTAT, à Madagascar, l'emploi reste fortement concentré dans le secteur primaire. Plus de 82% des actifs occupés exercent à titre principal des activités agricoles (agriculture, pêche, chasse, sylviculture) et des activités dans les industries extractives. Les emplois non agricoles sont largement dominés par les activités commerciales (5% de l'emploi total) et les autres services destinés aux ménages (6% de l'emploi total). Les emplois dans les industries de transformation sont largement minoritaires et ne représentent que seulement 3,5% des emplois créés à Madagascar. Le secteur informel reste dominant.

D'après ces constats et ces taux, la plupart des Malgaches exercent des activités agricoles. Ces activités englobent l'agriculture, la pêche, la chasse et la sylviculture. Ces activités ne peuvent être donc pratiquées qu'en milieu rural ce qui nous mène aussi à affirmer que ces masses populaires sont des paysans.

Ainsi, la concentration des emplois reste dans le secteur primaire et beaucoup d'autres sont informelles. En effet, cela ne rapporte pas des revenus suffisants pour combler même les besoins essentiels des familles.

Une grande partie de la population malgache est sans instruction ou faiblement instruite et n'ont jamais fréquenté l'école ou ont atteint au maximum la troisième année du primaire ; plus de 90% de la population rurale n'ont pas dépassé le niveau primaire.

D'après les données ci-dessus, la majorité de la population malgache vit dans le milieu rural puisque 82% des malgaches travaillent dans le secteur primaire, or, 90% de ces paysans ont un faible niveau d'instruction. Donc, c'est la majorité des malgaches qui n'ont pas accès à un enseignement secondaire.

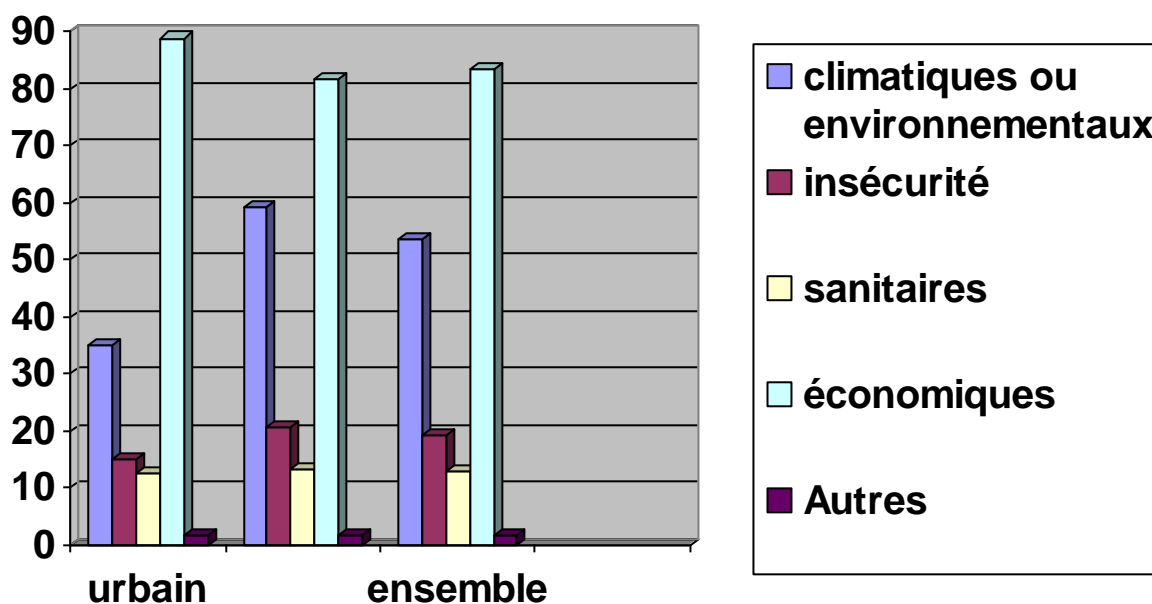
En outre, la forte vulnérabilité des familles reste aussi un problème pour le développement. On remarque qu'une majeure partie de la population est sensible au risque et choc qui peuvent survenir brutalement.

Tableau N° 5 : *Proportion de ménages touchés par différents types de problèmes*

Problèmes	Unité : %		
	Urbain	Rural	Ensemble
Climatiques ou environnementaux	35,1	59,3	53,6
D'insécurité	15,0	20,8	19,4
Sanitaires	12,6	13,3	13,1
Economiques	88,8	81,6	83,3
Autres	1,8	1,6	1,7

Source : INSTAT/DSM/EPM2005

Figure N° 1 : Présentation graphique de ménages touchés par différents types de problèmes



Source : Enquête personnelle

Les problèmes économiques qui ont la proportion plus élevée affectent ainsi plus de 80% des ménages Malgache. Les revenus de ces familles ne couvrent pas leur besoin tant sur l'alimentation, les vêtements, les médicaments, la scolarisation, l'hygiène...

Mais dans le cas plus approfondit, ce sont ces problèmes économiques qui entraînent les problèmes d'insécurité et surtout sanitaires. Indirectement, ce fait rend les personnes vulnérables suite à des problèmes inattendus.

Nous avons donc esquissé ci-dessus la réalité à Madagascar concernant la présence et l'évolution des NTIC en matière de téléphonie mobile ainsi que l'état de pauvreté des familles en général. Il est maintenant essentiel de présenter quelques définitions relatives à notre domaine de recherche.

Section 2 : Définitions du cadre de recherche

1- Motif et choix du terrain

Nous avons remarqué que l'accès à la téléphonie mobile dans le pays devient de plus en plus libre pour la population surtout urbaine. Ce fait se manifeste par l'expansion des cellulaires sur le territoire. Mais nous avons aussi remarqué que la situation sociale et économique de certaines de ces familles malgaches, qui utilisent ces outils de télécommunication est instable. C'est pourquoi nous avons choisi ce cadre pour effectuer notre recherche.

Nous avons donc ciblé la population défavorisée dans le milieu urbain pour procéder à des enquêtes concernant la téléphonie mobile puisqu'on observe une intensité de ces personnes qui possèdent cet outil de communication.

Comme étant travailleur social, nous oeuvrons pour le bien être des individus, des familles et de la société toute entière. Dans ce cadre de la télécommunication dans un contexte post moderne, nous optons pour la promotion du niveau de vie des familles vulnérable, surtout abonnées aux opérateurs de téléphones mobiles. Ainsi, l'intervention de ces entreprises dans cette promotion du niveau de vie des clients fait l'objet de cette étude. Pour ce faire, nous avons choisi Orange Madagascar, un opérateur téléphonique qui a une direction axée sur le mécénat. Et comme population cible, la population du fokontany Ouest-Ambohijannahary, secteur 4.

2- Définitions orientées vers la télécommunication

- Télécommunication

Les télécommunications sont définies comme la transmission à distance d'informations avec des moyens à base d'électronique et d'informatique. Ce terme a un sens plus large que son acception équivalente officielle « communication électronique ». Elles se distinguent ainsi de la poste qui transmet des informations ou des objets de forme physique.

On entend par télécommunication toute transmission, émission et réception à distance, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de renseignements de toutes natures, par fil électrique, radioélectricité, liaison optique, ou autres systèmes électromagnétiques.

(Moteur de recherche sur Google)

- Téléphonie mobile

La téléphonie mobile désigne toute l'infrastructure de télécommunication permettant d'utiliser des téléphones mobiles, appelés également téléphone cellulaire, qui sert à téléphoner partout.

(Moteur de recherche Google)

- Abonné : Toutes personnes physiques ou morales établissant un contrat avec un opérateur. (OMERT)

- Carte Sim

Subscriber Identity Module

La carte SIM est une carte à puce, véritable microprocesseur intelligent, qui supporte dans sa mémoire l'ensemble des paramètres de l'abonnement et des services auxquels un abonné au téléphone mobile a souscrit. Sa principale fonction est d'identifier le possesseur au réseau, de faire fonctionner son mobile en fonction des paramètres délivrés par l'opérateur, mais également de protéger son appareil, principalement contre le vol. Elle contient un répertoire téléphonique sur lequel le possesseur peut enregistrer ses numéros de téléphone les plus importants (jusqu'à 250 pour certains modèles de téléphone portable). Ainsi, s'il rencontre un problème avec son portable, le possesseur peut tout de même récupérer tous les numéros enregistrés sur la carte SIM.

(Moteur de recherche sur Google)

- Réseaux téléphoniques

Un réseau téléphonique public est un réseau de communications électroniques utilisé pour la fourniture de service téléphonique accessible au public; il permet la transmission, entre les points de terminaison du réseau, de la parole, mais aussi d'autres formes de communication telles que la télécopie et la transmission de données

Le Réseau Téléphonique Commuté (ou **RTC**) est le réseau du téléphone (fixe et mobile), dans lequel un poste d'abonné est relié à un central téléphonique par une paire de fil alimentée en *batterie centrale*. Les centraux sont eux-mêmes reliés entre eux.

(Moteur de recherche sur Google)

- Opérateur téléphonique

Un opérateur de télécommunication est une entreprise qui commercialise des services en utilisant les infrastructures de télécommunication. Cela peut-être une entreprise indépendante, ou une filiale d'un constructeur, qui loue une capacité sur un

réseau pour vendre des abonnements et des connexions individuelles, ou encore une entreprise publique propriétaire du réseau.

(Moteur de recherche sur Google)

Toutes personnes morales, exploitant un réseau de télécommunication ouvert au public ou fournissant un service de télécommunication.

(OMERT)

3 – Définitions orientées vers l'état de pauvreté et le volet social

- Pauvreté

La pauvreté de la famille :

La pauvreté monétaire est un critère reposant uniquement sur le niveau de revenu des familles rapporté au nombre d'unités de consommation.

La pauvreté monétaire absolue : est considérée comme pauvre une famille dont les revenus sont inférieurs à la somme nécessaire à l'achat d'un panier de biens considérés comme indispensable.

La pauvreté par les conditions de vie : est considérée comme pauvre une famille qui manque globalement d'éléments de bien-être matériels.

Une famille est dite pauvre quand le revenu de celle-ci ne couvre pas ses besoins, quand elle ne dispose pas de ressources financières suffisantes. Une famille pauvre est également appelée une famille démunie. L'état de pauvreté de la famille se manifeste souvent par des indicateurs (niveau d'éducation, revenu, alimentation, habitat...)

Cet état de pauvreté prive l'individu, membre de la famille de bénéficier entièrement de ses droits. Une personne en situation de pauvreté vit dans une condition qui ne lui permet pas d'exister dignement selon les droits légitimes et vitaux de la personne humaine et qui la condamnent à survivre péniblement au jour le jour.

Pour l'ONU, un individu est dit en état de pauvreté absolue quand il n'a pas les moyens de se procurer un "panier" de biens considérés comme indispensable à sa survie.

La pauvreté est généralement l'insuffisance de ressources financières qui permettent à l'homme de combler ses besoins en nourriture, habillement, logement, etc. Elle prive également l'individu de l'accès à l'éducation, l'exercice d'une activité valorisante, et même la dignité.

Un individu est considéré comme pauvre lorsque son niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté choisi.

- Vulnérabilité

Incapacité d'une personne ou une famille à affronter des problèmes qui surviennent brusquement. Ces problèmes peuvent être économiques, sanitaires, climatiques ou environnementaux voire sécuritaires.

La population vulnérable est très sensible aux risques et aux chocs. Elle est susceptible d'être endommagé physiquement et psychologiquement sans prévention ni protection.

- Travail social :

D'après une définition internationale, « Le travail social comme profession s'emploie à promouvoir le changement social et la solution de problème dans les relations humaines de même qu'il aide les personnes à se donner du pouvoir et à se libérer en vue d'un plus grand bien-être. »

Objectifs :

- faciliter l'insertion de groupe de personne marginalisée, exclue socialement, économiquement défavorisée, vulnérable et en situation de risque ;
- Aborder et confronter les obstacles, les inégalités et les injustices ;
- Assister et mobiliser les individus, les familles, les communautés en vue d'améliorer leur bien-être et leur capacité à résoudre leurs problèmes ;
- Encourager les gens à défendre des causes pertinentes ;
- Faire des représentations avec des gens ou en leur nom en vue de la formulation et de la mise en application des politiques qui soient congruentes avec les principales éthiques de la profession ;
- Travailler à la protection des gens qui ne sont pas dans une position pour le faire ; cela dans le cadre des lois dont les dispositions sont justes et acceptables.

Après ces différentes définitions, il est aussi essentiel de savoir la raison de la présence des opérateurs téléphoniques dans le pays.

Section 3 : Raison d'être de la télécommunication par téléphone mobile

1- Mondialisation et développement du pays

En fait, la politique Malgache en matière de télécommunication et TIC vise certains objectifs tels que favoriser le développement socio-économique partout à Madagascar ; Favoriser l'interconnexion et l'interopérabilité des différents réseaux de télécommunication et TIC accessibles au public sur toute l'étendue du territoire ; Encourager le partenariat entre public et privé et entre les investisseurs étrangers et Malgaches ; Favoriser l'accès universel et la baisse des coûts ; Accompagner par les télécommunications et TIC la mise

en œuvre des programmes sectoriels et prioritaires de l'Etat ; Favoriser la croissance de l'économie et de l'emploi par les télécommunications et TIC...

En outre, la télécommunication favorise les informations rapides localement et internationalement. Dans ce cas elle met en relief l'image de l'uniformité planétaire car le monde est relié par les réseaux de télécommunication et peuvent se connecter directement. Ce fait est marqué aussi par l'occidentalisation des pays en voie de développement.

De la part de l'entreprise, les documents ou autres sources d'information concernant sa raison d'être ne sont pas mis à notre disposition. C'est seulement durant notre entretien avec quelque personnel de l'OMA (Orange Madagascar) que le Directeur de la Relation Publique et Mécénat (DRPM) nous a informé de la citoyenneté de l'entreprise. C'est-à-dire que l'OMA est aux services des citoyens dans le cadre de la télécommunication par la téléphonie mobile.

Par contre, le développement devra englober trois paramètres pour qu'il ait un impact positif et durable pour le pays. Tout d'abord la dimension économique qui consiste à l'amélioration concrète de la vie des individus : alimentation, habitat, santé, éducation. Elle passe par l'augmentation des quantités des biens produits, la part prédominante prise par le secteur de l'emploi et par l'augmentation des revenus. Puis la dimension sociale qui mérite d'être prise en compte. Ignacy SACHS écrivait dans Le Courrier de l'UNESCO « tout développement digne de ce nom doit poursuivre comme objectif la justice sociale (...) l'économie doit être subordonné à un projet social démocratiquement élaboré ». Pour mettre en œuvre le développement, il importe aussi de tenir compte des inégalités sociales et spatiales, de l'importance de l'analphabétisme, de la faiblesse des équipements sanitaires, technologique, de la nécessité de prendre en compte l'aspect « formation ». Et enfin, la dimension culturelle qui mettra en relief l'enrichissement des identités culturelles et l'élargissement de la participation à la vie culturelle.

2- Intérêt commercial

Les opérateurs de téléphonie mobile sont présents à Madagascar non seulement pour le développement de ce pays, mais aussi pour tirer des profits en faveur de l'entreprise surtout financière. Les services qu'ils mettent à la disposition des citoyens ne sont pas donc gratuits. Ils vendent les opérations de communication effectués par les abonnés tant sur le coût d'appel, le coût des messages courts et autres. Presque toutes les opérations sont payantes sauf quelques numéros courts.

Chez OMA le coût d'appel est à environ 8 Ar/seconde et l'envoi d'un SMS est à environ 75 Ar, ces tarifs sont entre les opérations d'un même opérateur.

Tableau N° 6 : Evolution du chiffre d'affaire pour les services mobiles (en milliard d'Ariary)

Opérateur	2004	2005	2006	2007
Services mobiles	115,417	149,972	207,440	354,475

Source : OMERT (2008)

Au cours de l'évolution de l'année depuis 2004 à 2007 le chiffre d'affaire des services mobiles en télécommunication ne cesse pas d'accroître. Cela veut dire que leurs affaires sont bénéficiaires et ils avancent toujours et davantage dans le succès.

Tableau N° 7 : Les numéros court payants et gratuits chez OMA

POSTPAYES	PREPAYES
Numéros courts gratuits	Numéros courts gratuits
707 : écoute de messagerie vocale 909 : Info Conso	202 : rechargement du crédit par carte 207 : écoute messagerie vocale 234 : coût d'appel (1/mois) #123# : info crédit 225* : phone-moi
Numéros courts payants	Numéros courts payants
700 : messagerie vocale directe (Ar 124 TTC/mn) 711 : Kiosque info Orange (Ar 148 TTC/SMS) 750 : SMS fun (Ar 155 TTC/SMS) 799: SMS 2 e-mail (Ar 248 TTC/SMS) 737: Voice SMS (Ar 150 TTC/SMS) 747: Fun Tones (Ar 150 TTC/SMS ou mn) 232: E-Zara (Ar 150 TTC/transfers) 727: Orange memo (Ar 362 TTC/mn) 907: Orange Chat (Ar 74 TTC/mn)	200: messagerie vocale directe (Ar 124 TTC/mn) 201 : réactivation d'un numéro suspendu il y a 30 jours (Ar 2072 TTC/appel) 263 : consultation numéro famille (Ar 125 TTC/consultation) ; changement de numéro (Ar 1 400 TTC/7è changement dans un mois)
Service client : 304	Service client : 204

Source : OMA (2008 – 2009)

Nous avons vu dans ce chapitre la situation actuelle à Madagascar par rapport à la téléphonie mobile et l'instabilité des familles, les définitions orientées dans le cadre de notre étude et aussi la raison d'être des opérateurs de téléphonie mobile au sein du pays.

En réalité, l'arrivée massive des téléphones mobiles ne s'apprête pas à s'arrêter et cela accentue encore la convoitise des opérateurs téléphoniques à augmenter leurs activités à Madagascar. De plus, ces entreprises favorisent l'accès de la culture occidentale dans le pays et accumulent le plus grand profit.

A présent, nous allons parler de la télécommunication par cellulaire à partir d'une représentation internationale. Cela relève surtout de la contribution à haut niveau de la téléphonie mobile sur la mise en œuvre du monde uni et l'évolution de cette technologie dans tout le pays du monde. Ainsi nous allons aborder le cadre théorique relatif à notre recherche. Cela est marqué par le mode d'acquisition du téléphone portable chez les familles en situation difficile et aussi leur mode vie en tant que telle.

Chapitre II : Approche théorique de la recherche

Comme ces technologies de télécommunication viennent des pays développés ou encore de l'occident, il est essentiel de présenter leurs évolutions ainsi que leurs propagations dans les pays en voie de développement. Cette approche consiste aussi à présenter les théories relatives à notre recherche.

Section 1 : Développement de la télécommunication sur l'échelle internationale

1 - De l'Evolution technologique

L'évolution technologique est axée sur l'évolution de la télécommunication. De toutes les technologies de communication, l'étude du téléphone mobile, encore appelé téléphone cellulaire ou téléphone portable, occupera dans le cadre de notre travail une place centrale.

Les chercheurs penchent davantage sur la fabrication des outils de télécommunication haut de gamme afin de faciliter tout d'abord la communication locale, nationale et internationale. Cette évolution sert à répondre aux demandes des consommateurs, et à faciliter l'accès à l'information à tous les niveaux.

Les téléphones portables sont les fruits de la nouvelle technologie. Cette technologie consiste en une communication à distance sans fil, accessible partout où il y a un réseau local. Ces postes de téléphonies mobiles ne cessent de connaître une nouvelle gamme plus sophistiquée que les précédentes.

La téléphonie mobile reste une technologie qui convient aux pays en développement, et c'est le seul secteur des TIC où ces pays ont dépassé les pays développés pour ce qui est du nombre d'utilisateurs (1,2 milliard contre 800 millions selon le rapport concernant l'évolution des TIC dans les pays en voie de développement, en novembre 2006)².

Au début, les cellulaires servent tout simplement à établir le lien de communication verbale ou écrite. Plus la technologie évolue, plus les besoins en communication de la population augmentent.

Par l'évolution de la technologie, plusieurs besoins en communication de la population se combinent à partir d'un poste mobile. Le téléphone portable, longtemps utilisé pour les appels et les SMS (Short Message Service) a actuellement développé son utilité et ses services. Aujourd'hui, à partir d'un téléphone portable, les abonnés peuvent se divertir par des jeux, surfer sur Internet, prendre des photos, écouter de la musique et la radio.

² UNCTAD/PRESS/PR/2006/041

Bref, le téléphone portable actuellement est multifonctionnel, il peut substituer aux fonctions d'autre technologie comme l'ordinateur.

2 - De la Mondialisation

Le terme « mondialisation » signifie l'accroissement des mouvements de biens, de services, de main-d'œuvre, de technologie et de capital à l'échelle internationale. Selon la conception unitaire, la mondialisation évoque la notion d'un monde uni, d'un monde formant un village planétaire, d'un monde sans frontière. Ceci dans une approche géographique, idéologique ou économique.

Actuellement, on parle souvent de la mondialisation ou de la globalisation dans le pays. Il s'agit d'établir une relation libre dans tous les continents du monde. C'est-à-dire que l'échange entre les pays est vulgarisé. Cela s'exprime par l'enlèvement ou l'allègement des barrières douanières. La mondialisation est marquée donc par la propagation des cultures occidentales dans un pays. La communication, la diffusion des cultures et les modes de vie étrangère ont facilement accès au pays cible. Ainsi, l'entrée des marchandises importées n'est pas censurée (mode vestimentaire, autre article) si on ne parle que le cas de Madagascar. L'évolution technologique, surtout la télécommunication, favorise les démarches de la mondialisation (Internet, téléphonie mobile)

La mondialisation se manifeste par la couverture de réseau de communication partout dans le monde.

La mondialisation cible en particulier les pays du tiers monde. Ces pays sont les plus affectés par les cultures occidentaux et les effets de la mondialisation. En fait, le téléphone portable est un symbole de cette uniformité planétaire car cet outil vient de l'occident et se propage dans tous les pays du monde. Ainsi son utilisation reste les mêmes et accentue la connexion mondiale.

Section 2 : Cadre théorique

1- La famille et le développement

La famille est un groupe social uni par les liens de parenté ou du mariage, présent dans toutes les sociétés humaines. En principe, elle fournit protection, sécurité et éducation à ses membres et surtout à l'enfant. D'une manière restreinte, la famille est composée de parents et d'un ou de plusieurs enfants. On peut appeler les familles composées d'un seul adulte et d'un ou de plusieurs enfants de famille monoparentales (cas de séparation des parents, décès de l'un ou de l'autre ou encore des filles mères). Cette famille est source de vie et de perpétuation de génération, donc elle est la base importante de l'existence de la société humaine.

Les familles constituent le noyau de la société. La situation économique de la famille affecte la situation économique de la société. Ainsi, le développement social doit débiter au niveau de la famille.

Vu la condition de vie de ces familles vulnérables et défavorisées, leurs quotidiens se déroulent parfois dans l'angoisse, l'anxiété ainsi que la dépression. Dans ce cas, la famille n'assure pas au mieux sa fonction de protection ni sa fonction d'éducation. Ce fait peut provoquer l'inadaptation scolaire chez les enfants au sein de la famille. Les enfants ne trouvent pas souvent les conditions favorables à son épanouissement. Ainsi, cette situation de famille met en relief son exclusion. Cette exclusion s'exprime par l'existence des espaces clos coupés des communautés au sein même de ces communautés (ghetto).

Puisque ces familles se sentent embarrasser et un peu marginalisées face à leur condition de vie, elles tentent toujours de se remonter et de prouver qu'elles ne sont pas différentes. Cette démonstration est parfois représentée sous l'effet de la situation sociale des autres familles ou groupes sociaux qui les influent. Ici il s'agit du téléphone portable comme moyen essentiel à la démonstration.

Pourtant, il semble que le fait d'avoir un téléphone mobile n'affecte pas un changement qui marque le développement social ni la promotion du niveau de vie par leur utilisation pour ces familles. L'enchantement de la communauté pour la famille ou la personne concernée ne dure que quelque période et après, cet outil devient une charge. Le développement apporté par la téléphonie mobile reste donc superficiel à Madagascar.

2- Approche de la pauvreté

(a) Effet de démonstration

L'effet de démonstration est en premier lieu une conséquence de la mondialisation, elle consiste en l'imitation du mode de vie occidental par les populations du tiers monde. DUESENBERY affirme que « les agents d'un groupe social donné auront tendance à imiter la consommation d'un groupe au revenu supérieur, en voulant faire une *démonstration* de leur statut social, et donc auront une propension à consommer plus forte ».³

L'effet de démonstration est une influence de la modernité qui affecte les groupes sociaux défavorisés et vulnérables. Pour ces groupes, ce fait démontre une certaine classe sociale qu'ils essayent d'atteindre.

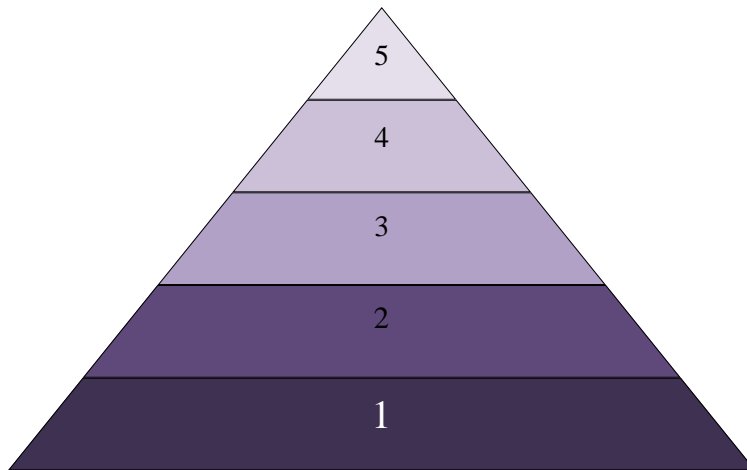
³ Un article de Wikipédia, l'encyclopédie libre.

Sous un autre aspect, [Mohamed Jellal et François-Charles Wolff]⁴ utilise l'effet de démonstration comme un élément de motivation des transferts familiaux versés aux parents âgés. Cela consiste à l'extension du cadre d'analyse des transferts familiaux à trois générations. Suivant l'effet de démonstration, les enfants effectuent des transferts à leurs parents afin de recevoir à la période suivante des aides identiques de leurs propres enfants.

Dans notre cas, l'effet de démonstration n'ambitionne pas un but essentiel et les personnes concernées ne sont pas conscientes de ce fait. Il vient de la modernité et influe des individus qui sont encore dans un contexte de pauvreté.

En effet, la précipitation vers un but par effet de démonstration peuvent entraîner une désorganisation de l'hierarchie de besoin pour ces familles cibles. Pour MASLOW, il existe des niveaux de priorité de besoin exprimé à partir d'une pyramide.

Figure N° 2 : Pyramide des besoins⁵



Source : http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins_de_MASLOW

1 : Besoin Physiologique

2 : Besoin de sécurité

3 : Besoin de reconnaissance et appartenance sociale

4 : Besoin d'estime

5 : Besoin d'accomplissement

⁴ Solidarités familiales par la démonstration (revue économique, vol 54. n° 4)

⁵ http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins_de_MASLOW

1 : Tout d'abord les Besoins physiologiques : On nomme besoins physiologiques ceux liés au maintien de l'homéostasie de l'organisme : la régulation des grands équilibres biologiques nécessaires au maintien d'un état de santé physique. Nécessaires à la survie de la personne, ils sont impérieux (respirer, boire, faire ses besoins, manger, dormir, se réchauffer) et peuvent l'emporter sur la conscience s'ils ne sont pas satisfaits.

2 : Puis le besoin de sécurité : Les besoins de sécurité sont ceux qui sont liés à l'aspiration de chacun d'entre nous à être assuré du lendemain physiquement comme moralement. Ils recouvrent le besoin d'un abri (logement, maison), la sécurité des revenus et des ressources, la sécurité physique contre la violence (délinquance, agressions, etc.), la sécurité morale et psychologique, la stabilité familiale ou, du moins, une certaine sécurité affective et la sécurité sociale (santé).

3 : Besoin de Reconnaissance et appartenance sociale : Il s'agit de la recherche de communication et d'expression, d'appartenance à un homme et une femme. Ce besoin d'intégration dans le lien social va de pair avec le besoin de reconnaissance et de considération. Le besoin d'amour doit pouvoir être pris en considération. Il passe par l'identité propre (nom, prénom), le besoin d'aimer et d'être aimé, d'avoir des relations intimes avec un conjoint (former un couple), d'avoir des amis, de faire partie intégrante d'un groupe cohésif, de se sentir accepté et, conséquence logique, de ne pas se sentir seul ou rejeté.

4 : Ensuite le besoin d'estime : L'homme a besoin d'être respecté, de se respecter soi-même et de respecter les autres. Il a besoin de s'occuper pour être reconnu, avoir une activité valorisante qu'elle soit dans le domaine du travail, ou dans celui des loisirs. Il s'agit en particulier, du besoin de se réaliser, de se valoriser (à ses propres yeux et aux yeux des autres) à travers une occupation. Le résident a aussi besoin de faire des projets, d'avoir des objectifs, des opinions, des convictions, de pouvoir exprimer ses idées.

5 : Besoin d'accomplissement : Besoin de poursuivre certains apprentissages avec l'implication du goût de l'effort, de connaître de nouvelles techniques et d'avoir des activités purement désintéressées. Besoin de communiquer avec son entourage et de participer, fût-ce modestement, à l'amélioration du monde.

Ainsi, ici, le besoin d'utilisation des téléphones mobiles peut venir d'un besoin supérieur à ce que l'on devrait tout d'abord combler. C'est en ce sens que l'utilisation de téléphone portable peut parfois, chez certains types de population être un signe d'effet de

démonstration. Puisque les groupes sociaux donnés veulent montrer aussi leur supériorité et un plus haut statut social, ils vont procéder à l'appropriation d'un téléphone portable. En fait, ce geste correspond à la réalisation du besoin de reconnaissance et d'appartenance sociale ou encore du besoin d'estime. Par contre, d'après la situation d'un bon nombre de famille, il semble que les vrais besoins ne sont pas encore satisfaits. L'usage de téléphone portable n'est pas encore classé dans les besoins immédiats.

(b) Création de la dépendance

Par définition, la dépendance représente un état de subordination, d'obéissance caractérisée par la perte de la liberté.

A l'heure actuelle par la notion de la dépendance du point de vue psychologique, on comprend la manifestation excessive d'une mode de comportement anormale et nocive.

Une dépendance devient nocive quand elle affecte la liberté de la personne ou de la famille. Dans notre cas, il s'agit d'une dépendance aux téléphones portables. Cette dépendance devient flagrant lorsqu'elle pousse la personne à sacrifier ses dépenses dans ses investissements créés par l'utilisation de téléphone portable. C'est là que se crée la dépendance. Selon l'exemple de DUESENBERY, « l'utilisateur d'un téléphone mobile s'habitue à ce « luxe » et le rend indispensable. Il est alors quasiment incapable de revenir en arrière ».

Dans ce sens, la dépendance est marquée par l'incapacité de la personne à ignorer l'existence de cet objet. Pour les groupes sociaux influencés par l'effet de démonstration, ils ont sûrement l'intention de toujours garder le cellulaire afin de prouver leur réussite sociale et de la maintenir. Le possesseur y consacre donc un budget spécial. C'est ce fait qui les rend dépendants. Ici, la dépendance est nocive car elle n'accorde pas à la famille, une amélioration du statut social que cette dernière veut démontrer et plus grave encore, elle accentue la dépense familiale.

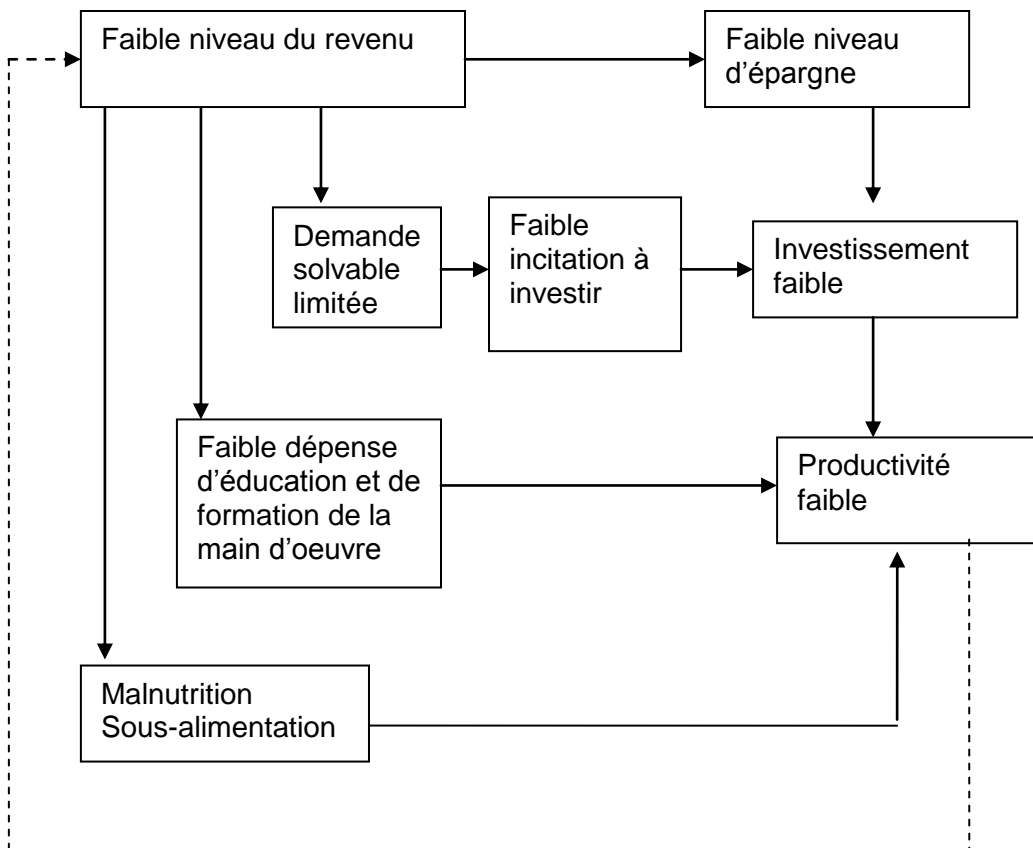
De ce fait, l'hierarchie de besoin est désorganisée. La personne ou la famille concernée procède déjà à un financement pour la satisfaction de besoin qui se trouve à un niveau plus haut. Par la dépendance, cet investissement continue et maintient le parcours du cercle vicieux de la pauvreté.

(c) Cercles vicieux de la pauvreté

Selon l'analyse de Bernard Conte⁶ ;

- La pauvreté se traduit par la faiblesse des revenus, donc une épargne réduite qui ne permet pas l'accumulation du capital et donc la productivité restant basse, les revenus demeurent faibles...
- Les revenus faibles se traduisent par la malnutrition, la productivité reste faible et les revenus également...
- Les revenus faibles engendrent une demande solvable limitée, ce qui constitue une incitation à investir réduite par manque de débouchés, d'où la faiblesse des investissements qui se traduisent par une productivité réduite et donc des revenus faibles...
- La faiblesse du revenu entraîne la faiblesse des dépenses d'éducation et de formation donc de la productivité et par ricochet du revenu...

Figure N° 3 : Les cercles vicieux de la pauvreté



Source : <http://conte.u-bordeaux4.fr>

⁶ Les cercles vicieux de la pauvreté : <http://conte.u-bordeaux4.fr>

Le cercle vicieux de la pauvreté se concentre essentiellement sur la gestion et la quantité des revenus utilisés par les familles. Puisque les familles cibles sont défavorisées et vulnérable, elles n'ont pas des revenus suffisants pour assurer tous leurs besoins. Donc faible niveau du revenu dès le début. Dans ce cas la possibilité d'épargne est très faible aussi. Ces familles puisent encore cette épargne pour le téléphone mobile. Donc le budget pour l'investissement ne représente plus rien et donc faible productivité.

L'investissement à un téléphone mobile ne va pas augmenter la productivité puisque ces individus ne l'utilisent que pour leurs besoins personnels. Par rapport à la situation des familles concernées, ce fait accentue et renforce le cercle vicieux de la pauvreté.

Cette partie a été donc consacrée pour l'exposition de la situation en général à Madagascar sur l'expansion des téléphones mobile et la précarité de la famille, jusqu'aux théories qui justifient les rapports entre la société étudiée et l'évolution technologique ou la vulgarisation des téléphones mobiles, marquant ainsi l'impact de cette situation sur la société. Cette première partie nous a aidé à mieux définir et comprendre notre cadre de recherche. Nous allons tout de suite entrer dans les détails concernant surtout le fonctionnement d'un opérateur téléphonique déterminé et les enquêtes auprès des familles cibles.

Partie II : Problématique de la communication

PARTIE II : LA PROBLEMATIQUE DE LA COMMUNICATION

Les opérateurs de téléphonie mobile mènent chacun des activités commerciales à Madagascar. En effet, Orange Madagascar accompagne ses activités par des actions de mécénat en s'orientant aux problèmes sociaux. Nous allons donc voir dans cette partie le fonctionnement de l'organisation de cette entreprise concernant surtout les actions de mécénat.

En outre, les abonnés concernés dans l'usage du téléphone portable ont chacun des statuts sociaux différents. Dans cette même partie, nous allons aborder les résultats des enquêtes en évoquant le caractère des familles cibles afin d'apporter des analyses diverses à propos du sujet en question.

Chapitre III : Approche sociographique de l'agence

Orange Madagascar est l'un des grands opérateurs téléphoniques à Madagascar. Ses activités se concentrent aussi sur la mise en œuvre des opérations de télécommunication dans le contexte concurrentiel face aux autres opérateurs. Mais nous allons voir en particulier, la Direction de la Relation Publique et mécénat ainsi que la Fondation Orange concernant essentiellement l'orientation sociale de cette entreprise.

1- *Orange Madagascar*

Il nous importe de préciser que les informations de l'entreprise sont confidentielles et sont protégées. Selon l'article 7 de la convention de stage intitulé confidentialité « La communication d'informations confidentielles entre les parties dans le cadre de la présente convention est limitée au stage dont le sujet a été convenu entre les parties. Le stagiaire reconnaît que l'information confidentielle lui est/ a été fournie à la condition qu'il la traite de manière confidentielle et uniquement pour la bonne réalisation des tâches qui lui seront confiées dans le cadre de l'accord.

Toute information communiquée au stagiaire sera considérée et traitée comme confidentielle par lui, sauf instruction express contraire ».

Article 8 « A la fin de la période de stage, ou à tout moment à la demande écrite de l'encadreur ou du directeur, le stagiaire fera ce qui suit avec diligence :

- Renvoyer l'information demandée ainsi que toute copie faite de cette information ou la détruire, cette option étant au choix de Orange Madagascar,
- Détruire toute note ou autre document tangible contenant l'information,
- Envoyer à Orange Madagascar une déclaration écrite confiant qu'il n'a pas conservé ni transmis sciemment d'information ».

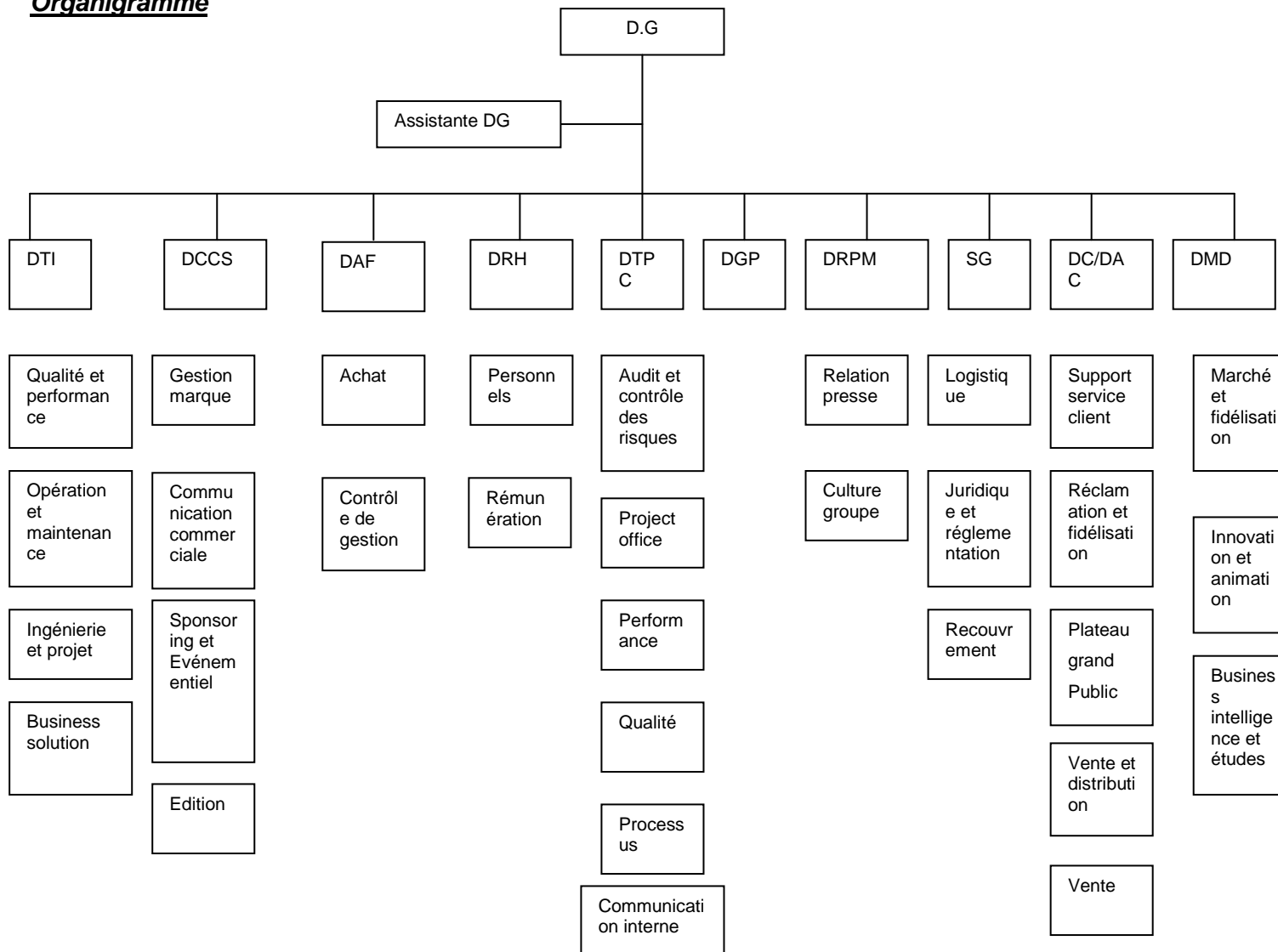
De ce fait, les données sont inaccessibles de la part de l'agence.

⇒ Caractéristique de l'agence

Orange Madagascar, société anonyme au capital de 11 088 792 000 Ariary, sise à l'immeuble Galaxy-Plaza, rue Dr Rasetta Joseph Andraharo, 101 Antananarivo, Madagascar.

En fait, Orange est une entreprise opératrice de téléphonie mobile et fournisseur d'accès Internet dans le cadre du maintien de la communication à Madagascar. Les employés de la société comptent actuellement dans les 540 personnes.

Objectif : orange met en œuvre dans l'accomplissement de son importante mission de favoriser l'accessibilité des informations à tous grâce à la vulgarisation des téléphones mobiles, des promotions de vente de téléphones portables. Mais également, de subvenir aux besoins de ses clients, favoriser l'accès des plus démunies et non instruits à leurs produits (téléphone portable en langue Malgache) ; proposer des kits de connexion les moins chers sur le marché. La mise en place d'un service clientèle fiable arrivant à répondre aux besoins de ses clientèles. L'innovation technologique et l'extension des zones de couverture à Madagascar.

Organigramme**Source : DRH, 2009**

⇒ **Fonctionnement de l'organisation**

Direction générale :

Elle représente la société à l'extérieur en tant que dirigeant, supérieur hiérarchique des différentes directions, définit la politique générale et les stratégies adoptées dans la société.

- chargé de la réalisation des objectifs ;
- assure la mise en application de décision vis à vis de l'administration et des tiers ;
- assure la gestion des affaires courantes de l'entité qui dépend de la décision finale du projet ;
- procéder au choix des fournisseurs ainsi qu'au contrôle d'achat ;
- supervise toutes les démarches de l'administration, des finances, de la comptabilité.

Direction technique et informatique

Cette direction assure le déploiement technique, la maintenance réseau et la gestion du parc informatique de l'orange

Elle a pour mission fondamentale de veiller sur la technologie, d'assurer sur la maintenance des infrastructures techniques et de la mise en œuvre afin de garantir la continuité et la pérennité des activités

- étudier et analyser les demandes ;
- établir les programmes des équipements ;
- garantir les supervisions de réseaux ;
- fournir des indicateurs de gestions de réseaux ;
- s'occuper le système tarifaire ;
- s'assurer la supervision de la télémaintenance.

Direction commerciale :

Définit la politique commerciale et assure l'administration commerciale de vente.

- élaborer les stratégies marketing en tenant compte les questions de concurrence et les réglementations d'environnement commercial ;
- assurer les services après vente ;
- définir, mettre en place, et lancer les nouvelles offres en interne et dans les réseaux de vente ;
- définir, suivre, optimiser la politique et les objectifs marketing ;
- orienter et proposer les concepts d'offre et de services en phase avec les objectifs
- animer et mettre en œuvre la politique de la vente ;
- mettre en place une politique efficace permettant de mieux gérer tous les moments de contact avec les clients ;

- veiller à la qualité de service et de l'outil de référence client ;
- identifier les dysfonctionnements, développer et optimiser les processus commerciaux ;
- définir, mettre en place et lancer les nouvelles offres en interne et dans le réseau de vente.

Direction administrative et financière

Sous la direction directe de la Direction Générale

- contrôler les opérations financières afin de bien gérer le fond de roulement ;
- établir les bases économique et financières qui permettraient de développer au cours des années à venir ;
- analyser la rentabilité financière disponible ;
- établir des relations avec les institutions financières ;

Administrative : tout ce qui est juridique, fiscalité

Financier : tout ce qui est comptabilité

Direction des ressources humaines

Elle a pour mission de mettre en corrélation avec la politique sociale et la stratégie de l'entreprise sur l'administration du personnel. Définition de la système d'évaluation des compétences et des performances de la main d'œuvre, définition des politiques des carrières et la formation.

- mettre à disposition les moyens nécessaires dans la zone de domaine humaine et de les gérer
- programmer les emplois
- développer la compétence
- gérer les ressources humaines
- veiller à la qualité et à la quantité du recrutement
- investir en formation continue
- assurer un bon niveau de salaire
- défendre la sécurité de l'emploi
- favoriser la promotion interne et gérer les conflits
- veiller à la sécurité sociale de personnel

Direction des relations clientèles

Cette direction accapare la plate forme du service client de la société, traite les centres d'appels et gère l'assistance en ligne des clients. Elle a pour objectif principal la stimulation du trafic d'appels.

Direction Transformation performance et Communication Interne

Assure la bonne maintenance en qualité sur les services proposés aux clients.

- rentabiliser ses activités en adaptant l'offre à la demande
- attirer de nouveaux prospects
- fidéliser la clientèle / étude de la perception des clients sur les offres et services
- augmenter le chiffre d'affaire
- mettre en vigueur de nouvelles mesures de restructuration de ses tarifs
- mettre à disposition de ses clients d'autres gammes de services et de produits, notamment une variété de carte prépayée

2- Direction relation publique et mécénat

Notre stage s'est déroulé sous tutelle de la DRPM (Direction de la Relation Publique et Mécénat) de Orange Madagascar. Il s'agit surtout d'établir une relation positive avec les clients à partir des accords maintenus avec les dirigeants locaux. En fait, le mécénat est une forme d'aide, de soutien ou de parrainage. Par son organisation les actions menées par OMA consistent à soutenir des associations oeuvrant pour la promotion sociale des personnes en difficulté notamment sur l'éducation, la culture et aussi la santé.

Les dossiers des associations sollicitant l'aide ou l'appui de Orange sont arrivés à la direction par différentes sources. Certains dossiers sont adressés directement à la direction concernée par les associations. Certains sont transmis à la direction par la fondation Orange ou encore par le directeur général. C'est à dire que les associations ont envoyé tout d'abord leurs demandes à ces derniers.

Toutes les demandes sont étudiées afin que la direction puisse valider la maturité et l'envergure du projet. Après une étude complète et l'avis accordé par la Direction de la Relation Publique et Mécénat, les demandes passent à la direction générale pour validation. Ensuite les dossiers de demande sont envoyés à la fondation Orange en France après une validation de la direction générale pour enfin accorder la possibilité de subvention.

Pourtant certains dossiers, ceux incomplets sont non conformes aux conditions de la fondation. Il existe alors un formulaire intitulé <<Expression de besoin>> pour conformer ces dossiers aux formalités exigé par la fondation. Pour que toutes les informations voulues soient complètes, la fondation Orange met en place des critères favorables au détail des dossiers. Ce formulaire comprend essentiellement le porteur du projet interne et externe, la structure juridique qui porte le projet, caractéristique de la demande, contexte du projet, budget et calendrier détaillé. (cf. annexe 2)

Depuis l'existence de l'action de mécénat chez Orange Madagascar, quelques projets des associations ont bénéficié des subventions. Actuellement des dossiers sont en cours de validation par la fondation et en attente de confirmation. La remise de subvention ou l'événement de l'action de mécénat sont toujours médiatisés (cf. annexe3 : revue de presse).

Pendant la période de stage au sein de la DRPM Orange Madagascar, nous avons traité de dizaine de dossier pour étude. Cette étude concerne surtout la priorité du projet par rapport aux exigences de la fondation et de Orange Madagascar, l'envergure du projet au niveau de la société afin de marquer l'image de la société.

Les associations qui ont présenté leurs dossiers durant le stage :

- Actions Initiatives Madagascar Ensemble (AIME) ;
- Association des jeunes pour vie meilleure ;
- Collectif Santé Mai 2002 ;
- Ecole Saint François d'Assise ;
- EDUCMAD ;
- Foniala ;
- Groupe développement ;
- Handicap International ;
- Jardin de Mémoire ;
- SARAMBA ;
- Rouge Beauté ;
- ONG Défi ;
- Douleur Sans Frontière ;
- Patrimoine Sans Frontière ;
- Inter Aide ;
- Akany Avoko Faravohitra
- Association Internationale pour le Développement, le Tourisme et la Santé (AIDETOUS) ;
- Akany Fiarenana.

3- Fondation Orange

« Le mécénat est un moyen d'affirmer et de mettre en pratique notre responsabilité sociale, notre engagement vis-à-vis de la société.

Au-delà de notre rôle d'opérateur, nous développons ainsi sur le terrain des actions qui illustrent au quotidien notre cœur de métier : créer, construire et développer les liens qui permettent à chacun d'entre nous de mieux communiquer.

Parce que nous souhaitons que chacun puisse entrer en relation avec les autres, nos efforts portent sur trois domaines. »

« Créer des liens : la santé - le handicap

Aider les personnes atteintes de troubles de la communication : souffrant d'autisme, de déficience visuelle ou auditive.

Construire des liens : l'éducation

Favoriser l'insertion de la personne dans la communauté par la lutte contre l'illettrisme et le soutien à l'éducation des filles dans les pays en développement.

Développer des liens : la culture

Développer l'expression vocale comme moyen de communication universelle à travers la pratique collective de la musique vocale.

La politique de mécénat du Groupe France Télécom

En s'impliquant dans des actions de mécénat depuis 20 ans, France Télécom affirme sa responsabilité sociale, sa solidarité et contribue à la mise en place d'un rapprochement, d'une écoute et d'un dialogue avec la société dans son ensemble. Afin de répondre à l'évolution du Groupe France Télécom, la Fondation France Télécom, devenue en janvier 2007 la Fondation Orange, s'oriente vers une Fondation à portée internationale prenant en compte le mécénat de tous les pays et de toutes les marques du Groupe. Le mécénat du Groupe s'articule désormais autour de trois domaines : La santé, L'éducation et La culture. » (Intranet OMA)

En fait, c'est la fondation Orange qui est la source de l'action de mécénat à Madagascar. Les actions menées relèvent souvent des axes fixés par la fondation. Ces axes concernent les trois domaines tels que l'éducation des filles, la santé et la culture. C'est elle qui consulte les dossiers des associations étudiés à Madagascar afin d'accorder un avis favorable et de subventionner le projet. En effet, parfois OMA subventionne directement aussi des actions de mécénat dans le pays. Dans ce cas, la plupart des actions de mécénat à Madagascar tourne autour de ces trois domaines.

Ce chapitre nous a introduit au fonctionnement et aux activités de OMA envers la population. Elle fait bénéficier la population d'un accès aux communications mais également par les actions de son service mécénat, OMA apporte indirectement son apport dans le développement des personnes et de la société à partir des apports qu'il offre aux associations diverses. Essayons dans le chapitre suivant de voir la situation des familles qui sont des familles vulnérables mais également clientes d'OMA.

Chapitre IV : Approche démographique des bénéficiaires

En fait, plusieurs localités ont accès aux réseaux téléphoniques dans le pays. Les bénéficiaires se répandent donc dans toute l'étendue de Madagascar. Mais pour notre recherche, les populations en situation difficile dans un quartier de la capitale ont été les cibles principales. Nous allons voir les détails dans ce chapitre.

1- Monographie de la population

La population étudiée concerne les familles vulnérables ou vivant dans des situations défavorisées au sein du Fokotany Andrefan'Ambohijanahary, commune urbaine d'Antananarivo, région d'Analamanga. Nous tenons aussi à préciser que quelque famille enquêtée se trouvait dans d'autre quartier de la commune urbaine comme à Andavamamba ou Ambohibarikely. Aussi, c'est dans le souci d'étendre notre recherche sur l'échelle régionale voire nationale que nous avons procédé à une enquête sur terrain dans la périphérie d'Antananarivo, plus précisément à une famille dans la commune rurale d'Andranonahoatra.

Le fokotany Ouest Ambohijanahary se situe dans le quartier où se trouve le camp de la gendarmerie dénommé « Toby Ratsimandrava » sur la route nationale N° 7 depuis le lac Anosy. La population compte environ 3867.

Pour effectuer notre enquête de terrain, nous avons reçu une autorisation et des directives de la part des employés du Fokotany concernant la population favorable à notre recherche. Pour cela, ils nous ont indiqué le secteur où se trouvent les familles défavorisées.

Le principe de l'enquête consiste à interroger un seul membre de la famille qui est dans la plupart des cas, le chef de famille. Il est aussi à remarquer que certains chefs de familles sont des femmes.

2- Les résultats de l'enquête auprès des familles cibles

Tableau N° 8 : Situation matrimoniale des chefs de famille des foyers enquêtés

Situation matrimoniale	Mariés	Divorcés	Veufs	Concubins	Autres	Total
Nombres	12	2	3	15	11	43
Proportion	27,9%	4,65%	6,97%	34,88%	25,58%	100%

Source : enquête auprès des familles (2008/2009)

- La fréquence des concubinages est le plus élevée, 34,88% des chefs de famille enquêtés vivent en union libre, c'est-à-dire mariage illégale. Ce fait marque l'incapacité de ces familles à effectuer le mariage par peur d'engagement et aussi par manque de moyen. Cette situation entraîne parfois une difficulté d'accès de ces familles sur certains actes civiles ou autre contrat.
- Autres : ce sont les personnes qui ont des enfants mais sans père ou sans mère. Il existe aussi des familles dirigées par le grand frère.

Tableau N° 9 : Niveau d'instruction

Niveau d'instruction des 50 chefs de famille enquêtés	Non scolarisés	Abandons scolaires PRIMAIRE	scolarisés			TOTAL
			CEPE	BEPC	BAC	
EFFECTIF	8	14	11	7	3	43
Proportion	18,6%	32,55%	25,56%	16,27%	6,97%	100%

Source : *Enquête auprès des familles (2008/2009)*

- La majorité des chefs de famille enquêtée ont abandonnés leurs études au niveau primaire. Le plus grand nombre de personne qui a obtenu un diplôme d'étude se concentre sur le CEPE. Le plus haut niveau d'étude atteint reste sur le baccalauréat et l'effectif est encore plus faible.

Tableau N° 10 : Taille du ménage

Taille du ménage	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	+
Nombre de famille	0	2	4	5	8	12	6	4	2	0	0
Proportion	0	4,65%	10,3%	11,62%	18,6%	27,9%	13,95%	10,3%	4,65%	0	0

Source : *Enquête auprès des familles (2008/2009)*

- Ces familles sont en général nombreuses car le taux plus élevé est 27,9% soit 12 familles de 6 personnes et 24 familles plus de 5 personnes.
- La charge des familles s'accroît par la présence des grands parents ou aussi par les familles éloignées au sein du ménage.

Tableau N° 11 : Effectifs des personnes exerçant une activité salariale pour chaque famille

Nombre de salariés au sein de la famille	1 personne	2 personnes	3 personnes	Total
Effectif	23	15	5	43
Proportion	53,4%	34,9%	11,62%	100%

Source : *Enquête auprès des familles (2008/2009)*

- La plupart des familles dépend d'une seule personne pour assurer le revenu du ménage en générale.
- Dans une famille nombreuse, parfois il existe 3 personnes qui assument les responsabilités financières du foyer. Par exemple la mère, le père, la fille ou le fils aîné ; Ou encore le père, un fils et une fille ; ou même le grand père, le père, et le fils.

Tableau N° 12 : Les fonctions exercées par les actifs au sein des familles.

Fonctions des acteurs financiers au sein des foyers	effectifs
Lessiveuses	8
Receveurs (Bus)	7
Petits marchands	16
Vendeurs	11
Démarcheurs	4
Gardiens (agent de sécurité)	3
domestiques	6
Autres	13

Source : *Enquête auprès des familles (2008/2009)*

- Il est à remarquer que certaines familles ajoutent d'autres métiers supplémentaires afin de maximiser les ressources financières.
- Petits marchands : gargotiers, friperies, ambulants, épicerie, légumes, taxi phone, charbon... ce secteur est parfois classé informel. Parmi eux certains vendent aussi des petits services.
- Vendeur : ce sont les personnes embauchées par les propriétaires du magasin pour assurer les ventes.
- Autres : cordonnier, couturier, docker, charpentier, maçon...

Tableau N° 13 : Variation des revenus des familles enquêtés

Unité : MGA (Ariary)

Revenus / mois de la famille	Effectif	Proportion
30.000 à 40.000	8	18,6%
40.000 à 60.000	11	25,58%
60.000 à 70.000	13	30,23%
70.000 à 90.000	7	16,27%
90.000 et plus	4	9,3%
Total	43	100%

Source : enquête auprès des familles (2008/2009)

- Les ressources financières peuvent être journalières ou hebdomadaires mais nous avons rassemblé les chiffres pour 1 mois.
- Ces revenus sont ceux d'une famille ou d'un ménage quelque soit le nombre de personne actif et salariés au sein du foyer.
- Le salaire ou revenu moyen des familles enquêtées est entre 60 000 et 70 000 Ariary. C'est dans cet intervalle que nous trouvons le plus grand nombre de famille. La famille qui reçoit le salaire le plus élevée est très restreint, soit 9,3% du total.

Charge de la famille :

- Nourriture : 2 à 3 fois par jour
- Logement : loyer (terrain, maison)
- Energie : Charbon, bois de chauffe
- Scolarisation : fournitures, frais d'inscription (école publique)
- Système d'éclairage : Electricité, bougie, lampe à pétrole
- Eau : puits, borne fontaine, eau courante à domicile

- Autres : Café, cigarette, alcool, tabac à chiquer, vêtements, médicaments, droit envers la société (Fofotany), cotisation pour les événements imprévus dans la société, jeu de hasard, frais de déplacement...

3- Cas d'une famille

La famille est composée de 6 personnes (deux adultes et 4 enfants).

Le chef de famille est un « agent de sécurité » et sa femme une lessiveuse.

En moyenne, le couple gagne 65 000Ar par mois. Ci après les dépenses effectuées par la famille :

- Nourriture : 2 fois par jour (la famille ne mange pas le matin) (32 500Ar)
- Logement : loyer (10 000Ar en bois)
- Energie : Charbon (6 500Ar)
- Scolarisation : école publique (deux enfants) (3 500 Ar)
- Système d'éclairage : Electricité (5 000 Ar)
- Eau : borne fontaine (600 Ar)
- Autres : cigarette et tabac à chiquer (3 500Ar)
- Reste (Epargne) : (3 400Ar)

Ces consommations sont calculées par mois. Les imprévus et d'autres petites consommations qui n'ont pas fait l'objet de notre attention peuvent abaisser la somme espérée pour l'épargne.

En fait, le chef de famille possède un téléphone cellulaire. Il confirme que c'est lui qui a acheté le téléphone portable mais non pas la société où il travaille. Il dit qu'il a besoin de ce cellulaire pour rester en contact avec ses amis et ses proches.

Donc le budget de fonctionnement de ce téléphone s'appuie aussi sur le reste à épargner.

Tableau N° 14 : Epargnes des familles enquêtées

Possibilité d'épargne effectuée par les familles	< 2000 Ar	2000 Ar < E < 5000Ar	5000Ar < E < 10000AR	10000 Ar < E	TOTAL
Effectif	19	13	7	4	43
Proportion	44,18%	30,23%	16,27%	9,3%	100%

Source : Enquête auprès des familles (2008/2009)

- Certains chefs de famille (parmi les 19 inférieurs à 2 000 Ar) affirment qu'ils n'ont pas la possibilité de mettre à part une épargne. Tous les budgets sont utilisés pour la survie de la famille. Souvent il existe aussi d'autre imprévu comme les maladies...
- Ainsi, parmi encore les 19 familles, il existe quelques individus qui possèdent un téléphone mobile.
- La plus grande épargne que les familles peuvent effectuer reste au alentour de 10 000 Ar et les familles qui ont la possibilité de le faire restent très peu.

Tableau N° 15 : L'utilisation du téléphone mobile

	Téléphone		Recharge par mois des 42 utilisateurs		Utilité du téléphone pour les 33 utilisateurs		
	Oui	non	R<2000 AR	2000<R	business	contact	Autres
Effectif	38	15	17	20	8	16	14
Total	53		38		38		

Source : *Enquête auprès des familles (2008/2009)*

- Au sein d'une famille ou d'un foyer, il y a plus d'une personne qui possède un cellulaire. C'est pourquoi le chiffre total a augmenté jusqu'à 53.
- Autres: mode, tendance, relation, jeu (mp3, MP4, radio, photo,...). Certaines personnes ne trouvent rien à dire ou hésitent à répondre si on leurs demande l'importance du téléphone portable ainsi que son ultime utilité pour eux.
- En ce qui concerne les personnes qui utilisent le cellulaire pour le business, elles affirment que cette orientation ne se présente que quelque fois et pas nécessairement. Ces personnes sont en générales des vendeuses, receveurs, démarcheurs...

Ce chapitre nous a indiqué donc la situation des familles cibles dans leur quotidien et face à la téléphonie mobile.

Chapitre V : Analyses des résultats de l'enquête

Dans ce chapitre, nous allons apporter nos analyses sur les démarches stratégiques des opérateurs de téléphonie mobile, sur l'influence que cela affecte aux familles défavorisées ainsi que sur l'avantage des bénéficiaires par la présence de ces opérateurs.

1- Démarches stratégiques de l'entreprise

L'objectif des entreprises se concentre sur l'augmentation des ventes de téléphone portable et des cartes SIM afin d'attirer le maximum de client, et cela dans un contexte de concurrence. Pour ce, ces opérateurs organisent souvent des ventes promotionnelles afin de gagner plus d'abonné. Dans ce cas, le prix du téléphone mobile simple peut descendre jusqu'à environ 10 000 AR et la carte SIM à environ 3 000 AR, plus les autres kits pour les cellulaires. Pour marquer ces événements, des diverses animations sont menées auprès des différentes boutiques et même directement auprès des ménages. (Distribution prospectus, spots publicitaires...)

En outre, ces opérateurs essayent toujours de proposer des offres qui peuvent intéresser leurs clients. Ces stratégies sont mises en place pour garder ses clients dans leurs réseaux. Ces offres concernent parfois la réduction des coûts d'appels ou des SMS dans une courte période.

En fait, les opérateurs poussent toujours les clients à consommer le maximum possible. Pour cela, ils envoient des SMS concernant, tout d'abord, le reste du solde des clients et le délai de validité, puis ils conseillent aux clients de recharger pour pouvoir continuer à effectuer des opérations téléphoniques. De même, des SMS incitent aussi à participer à des jeux ou autres loisirs que ces opérateurs organisent. Quelque fois, le service des opérateurs effectue même des appels pour encourager les clients à consommer, à recharger encore plus et à participer aux divers loisirs proposés.

Tableau N° 16 : Le type de message court envoyé par Orange Madagascar aux abonnés

<< Vous ne pouvez plus passer des appels. Nous vous conseillons de recharger pour pouvoir continuer à appeler>>
<<du 23 avril au 15 mai jouez au jeu FIM SICAM Orange et gagnez des motos, iPhone, Black Berry, Orange Net ! Envoyez SICAM ORANGE par SMS au 0323200765. 414 Ar par SMS>>
<< suivez les actus sur Madagascar par SMS info au 750. Découvrez en plus un univers de loisirs et d'infos pratique sur Orange World et www.orange.mg >>
<< Vous pouvez recevoir des appels jusqu'au 15/06/2009>>
<< Dimanche masaka ce 29 mars de 6h du matin a 20h ! A 4 Ariary seulement la seconde vers Orange, communiquez encore plus avec tous vos proches !>>
<< Sans électricité, chargez la batterie de votre téléphone avec le chargeur solaire ! Profitez de la promotion de 60% jusqu'au 31 mars pour en acheter vous aussi>>

Source : *SMS/OMA (2008/2009)*

2- Influence vis-à-vis de la clientèle

D'après les enquêtes menées auprès des familles cibles et aussi selon les données globales fournies par INSTAT, beaucoup de Malgache sont sans instruction ou faiblement instruit. Pourtant l'utilisation d'un téléphone mobile nécessite un minimum de connaissance afin qu'on puisse le manipulé aisément. Certaines personnes ne savent que prendre l'appel ou au moins composé le numéro et effectuer un appel après une simple instruction. C'est à dire que ces personnes ne peuvent pas lire ni écrire des messages. D'après les entretiens effectuer avec les membres de la famille, certains affirment qu'ils ne savent pas écouter les messageries vocales et se demandent comment y procédé. Au moins, pour certains cas, c'est à partir d'un téléphone portable que les personnes analphabètes commencent à apprendre.

La pauvreté à Madagascar est un fait. Pour la situation de ces familles cibles, il existe encore d'autre besoin fondamental qui n'est pas satisfait à 100%. Par exemple sur l'alimentation : certaines familles ne mangent que deux fois par jour. Les ressources financières des familles sont très limitées et ne rapportent que très peu de revenu. Le pouvoir d'achat de ces familles est borné, et elles ne peuvent pas investir dans l'amélioration de leur cadre de vie.

Pourtant, ces familles sont touchées par l'influence de la téléphonie mobile pour des différentes raisons : la vente promotionnelle du téléphone portable, le besoin essentiel en

matière de communication avec les proches et parfois concernant les affaires, ainsi que l'effet de démonstration attire ces personnes à investir dans ce sens. En général, pour le cas de ces familles vulnérables, c'est l'effet de démonstration qui domine le plus et leurs poussent davantage à acheter face à la vente promotionnelle des cellulaires. En fait certains groupes sociaux traduisent la possession d'un téléphone mobile comme symbole de réussite sociale. Ces groupes veulent imiter la consommation des autres groupes sociaux qui ont des revenus supérieurs pour marquer aussi leur réussite au niveau de la société. Donc, l'effet de démonstration en est une raison essentielle du fort intérêt de ces groupes sociaux à détenir un téléphone portable. Ce phénomène est prouvé d'après les enquêtes et les entretiens menés auprès des familles car la plupart n'aperçoit pas, principalement, l'utilité du cellulaire pour leur quotidien.

En conséquence, l'acquisition d'un téléphone mobile crée la dépendance. Plus le possesseur est habitué, plus il ne veut plus s'en débarrasser. En fait une fois que la personne est propriétaire d'un cellulaire, elle partage son numéro de contact avec ses proches ou autres personnes primordiales et commence à établir un lien de communication. Pour certains cas, le propriétaire ne veut plus se séparer de son téléphone par souci de ne pas être joignable.

Mais quelque soit la situation sociale de l'abonné, l'usage des cellulaires demande toujours un investissement financier pour son fonctionnement. Donc, encore plus de budget autre que les besoins fondamentaux non satisfait pour ces familles cibles. Si ces personnes commencent à être dépendantes du téléphone mobile, elles ont l'obligation de s'y investir. Ainsi, les encouragements ou incitations des services téléphoniques à consommer provoquent des intimidations pour ces individus. Certains ont peur qu'ils ne peuvent plus servir du téléphone portable si le délai de validation est expiré. De ce fait, ils vont trouver le moyen de recharger. En effet, le mode de rechargement prépayé facilite l'accès au crédit utilisé pour les cellulaires. Actuellement le coût de rechargement est disponible à partir de 300 AR, mais le délai de validité est très court.

Ces familles allouent donc des dépenses pour le téléphone mobile alors que d'autre besoin n'est pas satisfait. La plupart de ces familles ne se rendent pas compte de ce phénomène puisque les chefs de famille ignorent son impact à long terme et en profondeur. Le revenu des familles est faible, le téléphone mobile rajoute peu à peu à la charge des dépenses or son utilité n'est pas primordiale, d'après les enquêtes. Ce fait accentue encore l'impossibilité d'épargne, donc faible ou même aucun investissement pour accroître la productivité. C'est le cercle vicieux de la pauvreté.

Concernant l'action de mécénat menée par la fondation Orange et Orange Madagascar, le soutien vise les associations répondant au profil approprié à l'objectif de l'entreprise. C'est à dire que la subvention allouée par Orange n'est pas orientée dans le développement direct des familles défavorisées au sein de la société ni au moins dans l'appui des clientèles vulnérables. De plus, l'action n'est pas à long terme, c'est souvent palliatif. Les axes prédéfinis par la fondation ne doivent pas toujours correspondre à la situation à Madagascar. Par rapport aux conditions primordiales pour l'entreprise, il existe aussi pour les Malgaches, beaucoup d'autre priorité.

D'ailleurs, OMA n'opère pas sur terrain, elle se contente tout simplement de consulter les dossiers de demande et d'un rapport d'activité de la part des associations subventionnées.

3- Avantages des bénéficiaires

A Madagascar la présence des opérateurs téléphonique facilite largement l'accès à une communication immédiate pour les abonnés. Ce privilège se manifeste par la résolution de beaucoup de problème sur notre quotidien. Nous n'avons plus besoin de traverser des kilomètres pour transmettre des messages ou avoir des nouvelles de nos proches, ainsi nous pouvons recevoir ou donner des informations nécessaires à partir d'un simple coup de téléphone.

Pour les localités enclavées, le téléphone mobile joue un rôle important dans l'actualisation des informations. Pour certains villages, les cellulaires sont des outils très utiles pour faciliter la capture des voleurs. Il contribue donc à la réduction de l'insécurité.

En outre, l'implantation de ces entreprises de téléphonie mobile crée des emplois pour les citoyens. Ces emplois peuvent être directe et indirecte. Pour assurer son bon fonctionnement, ces opérateurs embauchent une centaine de personnel directe. Et l'accès au réseau de télécommunication engendre pour certaines populations une manière d'explorer des ressources financières comme les « taxi phone », vente de téléphone portable, vente des cartes de recharge ou autre kits...

Cependant, le téléphone mobile mène parfois certaines personnes à manipuler les informations ou à cacher les faits réels. Par exemple un individu affirme à son interlocuteur qu'il se trouve à un point C et fait telle chose alors qu'il se trouve dans un point A en faisant autre chose de ce qu'il a dit. Ainsi les cellulaires réduisent les contacts humains. Nous contentons toujours de passer un coup de téléphone pour avoir des nouvelles. De ce fait, nous négligeons les relations directes entre nous.

En outre, le téléphone mobile fait de temps à autre, l'objet d'un conflit surtout entre les relations amoureuses.

Nous avons vu dans cette partie l'expression de l'agence de téléphonie mobile concernant son organisation et ses actions axées sur le social, le cadre de vie sociale des familles cibles ainsi que les analyses diverses de la situation. Nous allons ensuite parler de l'intervention de l'Etat face aux opérateurs téléphonique et apporter notre suggestion sur la recherche de compromis entre les entreprises de télécommunication et les familles vulnérables et défavorisées, clients ou non de ces opérateurs à Madagascar, afin de trouver le moyen de s'entraider et d'aller ensemble dans le sens d'un développement.

Partie III : Approche prospective de la télécommunication

PARTIE III : APPROCHE PROSPECTIVE DE LA TELECOMMUNICATION

Dans cette troisième partie, nous allons parler de l'exigence de l'Etat envers les opérateurs téléphoniques à Madagascar en vue de déterminer le développement que ces derniers doivent acheminer au sein du pays. En outre, cette partie ressortira aussi les suggestions à proposer pour Orange Madagascar afin d'envisager un équilibre entre le développement social et l'évolution technologique.

Chapitre VI : Les mesures prises par l'Etat par rapport aux entreprises de télécommunications.

Nous allons étaler dans ce chapitre les conditions exigées par l'Etat Malgache face aux activités des opérateurs téléphoniques dans le pays, ainsi la part de développement visé par l'Etat par la présence de ces opérateurs.

1- Condition d'implantation

L'Etat et les opérateurs de réseau ainsi que ceux qui offrent des services en matière de télécommunication et de TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) sur le territoire Malgache sont liés par la présente loi :

Toutefois, ces installations doivent se faire conformément aux exigences de la coordination aux niveaux nationaux, régionaux et internationaux, notamment en matière d'utilisation des fréquences, dont la planification, l'allocation et gestion relève exclusivement de l'agence de régulation.

Les opérateurs en matière de télécommunication et TIC doivent être des personnalités morales de droit Malgache, soumises à l'ensemble des dispositions du droit commun Malgache, notamment en ce qui concerne les obligations de domiciliation bancaire, d'utilisation de devises et de monnaie de facturation et la législation sur les sociétés commerciales.

Les opérateurs établissant et exploitant un réseau de télécommunication ouverte aux publics utilisant des ressources limitées telles que les fréquences non partagé et les numéros d'appel sont soumis à l'obtention d'une licence délivrée par l'agence de régulation. Les opérateurs doivent déposer auprès de l'agence de régulation, une déclaration préalable d'intention d'ouverture de réseau ou de service.

2- Apport sur le développement du pays

Selon l'article 5 de la loi N° 2005 – 023 du 17 octobre 2005, portant refonte de la loi N° 096 – 034 du 27 janvier 1997, partant Réforme institutionnelle du secteur de télécommunication :

La politique Malgache en matière de télécommunication et TIC vise à :

- a- favoriser le développement socio-économique partout à Madagascar en améliorant la performance du secteur des télécommunications et TIC quant à la couverture du territoire national et en engageant le développement des services dans un

environnement concurrentiel en faveur d'une amélioration réelle de la qualité des services pour satisfaire les demandes des utilisateurs et ceci par le jeu de la concurrence entre opérateur.

- b- Facilité une mise en place cohérente du réseau et des applications de télécommunication et TIC au sein de l'administration dans le cadre de mise en place de l'E-gouvernance⁷.
- c- Assurer par une réglementation une concurrence libre et loyale entre les opérateurs des réseaux et des services.
- d- Ce que les fonctions de régulation soient assurées de façon efficace, indépendante transparente et impartial.
- e- Favoriser l'interconnexion et l'interopérabilité des différents réseaux de télécommunication et TIC accessibles au public sur toute l'étendue du territoire.
- f- Encourager le partenariat entre public et privé et entre les investisseurs étrangers et Malgaches.
- g- Favoriser l'accès universel et la baisse des coûts.
- h- Engager les secteurs vers une libéralisation.
- i- Accompagner par les télécommunications et TIC la mise en œuvre des programmes sectoriels et prioritaires de l'Etat.
- j- Favoriser la croissance de l'économie et de l'emploi par les télécommunications et TIC.

3- Code de télécommunication

Tous les opérateurs sont soumis au respect des règles portant sur :

- la concurrence loyale ;
- l'obligation de tenir des comptes financiers et des comptes analytiques autonomes pour chaque réseau et/ou service exploité ;
- les conditions de permanence, de qualité et de disponibilité du réseau et du service ;
- les conditions de neutralité et de confidentialité au regard des messages transmis et de leur dispositif de cryptage, des informations liées aux communications et l'obligation pour eux et leur personnel de tenir le secret professionnel ;
- les normes et spécifications du réseau et du service ;
- les prescription exigées par la protection de la santé et de l'environnement et par les objectif de l'aménagement du territoire et d'urbanisme, comportant le cas échéant, les conditions d'occupation du domaine public, les garanties financières ou

⁷ Tout dispositif électronique visant à promouvoir et pratiquer la gouvernance auprès des services de l'administration par l'intermédiaire d'infrastructure public ou privée, collective ou individuelle et qui se traduisent en pratique par la gestion informatisée de l'Etat et de ses rapports avec les citoyens sur toute l'étendue du territoire national.

techniques nécessaires à la bonne exécution des travaux d'infrastructure et les modalités de partage d'infrastructure ;

- les prescriptions exigées par l'ordre public, les règles de cryptage, la défense nationale et la sécurité publique, notamment celles qui sont nécessaires à la mise en œuvre des interceptions justifiées par les nécessités de la sûreté de l'Etat ;
- l'acheminement gratuit des appels d'urgence. A ce titre, les opérateurs sont tenus d'assurer l'accès gratuit des services d'urgence à l'information relative à la localisation de l'équipement du terminal de l'utilisateur, dans les mesures où cette information est disponible ;
- les modalités de contribution aux missions générales de l'Etat et, en particulier, le financement de l'accès et du service universel et, le cas échéant, la fourniture de l'accès et du service universel et des services obligatoires ainsi que les obligations tarifaires de même que les conditions dans lesquelles les tarifs du service universel et sa qualité sont contrôlés ;
- la fourniture des informations nécessaires à l'exercice des fonctions de l'agence de régulation ;
- les conditions de fourniture des informations nécessaires à la réalisation de l'annuaire général des abonnés ;
- l'obligation de respecter les accords et les conventions internationaux ratifiés par la république de Madagascar ;
- la participation à la recherche, à la formation liée aux écoles et institutions de formation et à la normalisation en matière de télécommunications et TIC, de cryptage et de gestion de l'Internet ;
- l'interconnexion, l'accès et le partage dans les conditions prévues ;
- les conditions nécessaires pour assurer l'interopérabilité des services ;
- les obligations qui s'imposent à l'opérateur pour permettre son contrôle par l'agence de régulation ;
- l'acquittement des droits, taxes et, le cas échéant, des redevances dues par l'opérateur dans les conditions prévues par la présente loi et ses textes d'application ;
- l'information, notamment sur les conditions contractuelles de fourniture de service et la protection des utilisateurs.

Ces règles concernent essentiellement les opérateurs téléphoniques face à ces obligations envers l'Etat. Ce qui peut intéresser la population d'ensemble se repose seulement sur l'acheminement gratuit des appels d'urgence. Pourtant cela n'est pas encore activé pour le cas à Madagascar.

4- Les travaux d'infrastructure

En ce qui concerne les infrastructures en matière de télécommunication, il existe selon les données de l'OMERT, l'implantation de la fibre optique pour la backbone national, cette construction de la backbone en fibre optique concerne : Tana – Moramanga, Toamasina – Brickaville, ring à haut débit de Tana, Tana – Ambatolampy. Cette réalisation favorise et facilite l'accès à une communication à distance haut débit ainsi qu'à une connexion internationale plus rapide et à jour.

Chapitre VII : Acquis personnels et approche prospective

Dans le cadre de notre travail, il est essentiel de présenter notre domaine d'intervention afin d'apporter des suggestions adéquates face aux problèmes de l'évolution technologique dans le contexte de pauvreté.

1- Le travail social

En général, la formation en travail social et développement se concentre sur la promotion du bien être et le niveau de vie des individus, des familles, des groupes, des organisations ou des communautés. Le travail social œuvre pour le développement de l'homme et de la société.

Nombreuses sont les métiers de la profession de travail social comme assistant de service social, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants, éducateur technique spécialisé, moniteur d'atelier, aide médico-pédagogique, assistante social, délégué de tutelle, délégué à la liberté surveillée, agent d'intervention, conseiller, correspondant, agent de développement, agent d'accueil sociale, coordinateur, chef de projet, chef de mission, délégué d'association

La profession a un paradigme qui les unit à une œuvre sociale :

- approche personnaliste qui repose sur la reconnaissance de valeur, de l'unicité de tous les êtres humains
- modèle d'analyse écologique qui reconnaît les interrelations qu'il y a l'intérieur et entre les systèmes
- approche holisme ou généraliste qui envoie des connaissances et des techniques permettant de travailler dans une vaste étendue de contexte avec une population cliente de taille différente et avec tout type de système
- la perspective de développement social préconise une approche de développement des individus, des familles, des groupes, des organisations et des communautés centrées sur le renforcement de capacité et de l'appropriation de pouvoir
- les perspectives de développement humain continu qui postule un cycle de vie normatif voulant qu'à chaque âge de la vie correspondent à des tâches et des crises qui stimulent la socialisation et la capacité à résoudre les problèmes
- la perspective de la valorisation potentielle qui postule que tous les êtres humains sont dotés de ressource qu'il importe de repérer et de mobiliser
- la perspective de valorisation de la diversité qui commande le respect et l'appréciation de la diversité en matière de races, cultures, religions, ethnies, genres, langages, sexualités,...

S'appuyant sur les théories de comportement humain et du système social, le travailleur social intervient dans le champ des interactions entre les personnes et leur environnement, le droit de la personne et la justice sociale sont les principes fondamentaux de l'action en travail social.

Pour maîtriser ce métier, des outils indispensables sont mis à notre disposition. Ces outils concernent essentiellement les connaissances théoriques et pratiques en matière sociale.

La Formation Professionnalisante en Travail Social et Développement forme des travailleurs sociaux directement opérationnels.

Dans notre cas, il s'agit du développement économique de chaque individu et chaque famille. Orange Madagascar opte déjà pour le financement des projets de développement social présentés et soutenus par des associations ou des ONG.

2- Apport sur le Mécénat OMA

L'action de mécénat menée par OMA et la Fondation Orange est un grand pas vers l'appui aux projets des associations à Madagascar. Les axes ciblés par la Fondation se repose sur trois domaines : l'éducation, la santé et la culture. L'étude effectuée par la Direction de la Relation Publique et Mécénat avant l'accord pour subvention se concentre uniquement sur les dossiers des associations.

Pour mener à bien les actions de mécénat, les descentes sur terrain sont nécessaires que ce soit avant ou après l'intervention de l'entreprise. Prenons l'exemple d'un projet de construction des écoles primaires publiques et d'un dispensaire dans une commune rurale. Avant de subventionner ce projet, Orange peut procéder à une enquête de terrain pour mesurer l'impact et la nécessité par rapport à la réalité au sein de cette commune rurale. Peut-être qu'il existe déjà un école primaire sur le lieu mais on a juste besoin d'une extension ou d'une réhabilitation. Peut-être aussi que les enfants de la localité ne sont pas motivés à étudier. Donc Orange doit vérifier tous ces détails pour que le soutien ait un impact positif pour la population cible. Et si l'entreprise décide de subventionner un projet, elle doit aussi vérifier la mise en œuvre sur le terrain.

C'est cette vérification sur terrain avant et après l'action de mécénat qui manque pour l'organisation de la DRPM (OMA).

Ainsi, concernant les dossiers de demande reçus à la DRPM, leurs études devraient être détaillées et comparées les uns avec les autres car il existe parfois des projets parallèles ou encore un groupement d'association de même objectif. Comme exemple, des associations membres d'un seul groupement envoient en même temps chacun des dossiers

de demande de subvention auprès de l'entreprise. Il s'agit donc de bien évaluer les dossiers afin de pouvoir départager le soutien vers différentes actions et différents bénéficiaires.

En outre, les axes prédéfinis par la fondation Orange qui joue un grand rôle sur le mécénat à Madagascar, ne devraient pas toujours être le cas urgent. Dans ce cas, le DRPM devra signaler la Fondation concernant le besoin prioritaire des citoyens Malgaches afin qu'elle puisse orienter leur soutien dans ce sens.

3- Vision prospective

La contribution de ces grandes entreprises dans la promotion du niveau de vie de ces individus et ces familles directement à la base devrait pouvoir se faire. D'un côté, ceci augmente et maintient la clientèle de la société mais également elle favorise le développement des sociétés ciblées.

Ce projet aura pour objectif d'améliorer les conditions de vie des populations défavorisées. Elle vise également à attirer des clientèles pour la société.

Pour la réalisation de sa contribution, l'Entreprise devra s'assurer de former les familles ou les personnes cibles sur la gestion du budget familial/gestion simplifiée et la priorisation des besoins : cette formation est très importante, elle se fait en vue d'une bonne gestion des revenus et des apports financiers que le projet octroie à ces bénéficiaires. Dans un second lieu : il s'agira de créer avec eux des activités génératrices de revenus afin d'arriver à une autosuffisance financière.

Augmenter le niveau de vie des populations peut être aussi bénéfique pour la société. Avec un niveau de vie plus décent, la population peut se permettre de se servir des téléphones portable dans la vie quotidienne que ce soit pour le travail ou autre. Ceci améliore aussi l'image de l'entreprise aux yeux de la société.

Pour la réalisation de ce projet, le mécénat qui subventionne les projets d'autres associations devrait adopter un projet comme celui-ci. Projet qui serait réalisé par le service social et l'équipe de l'entreprise pour qu'il puisse avoir un impact direct sur la communauté ou particulièrement sur les familles cibles. Le financement de ce projet devrait être priorisé par l'entreprise en parallèle avec l'action de mécénat. Ainsi les matériels anciens et usés qui ne sont plus utiles pour l'entreprise peuvent être transformés pour débiter ce projet dans le cadre de l'amélioration du niveau de vie de ces cibles. La contribution et le soutien de l'entreprise dans ce sens vont apporter peu à peu un grand changement positif pour la société Malgache

En ce qui concerne la notoriété de l'entreprise au niveau national et même international, pour ce projet, nous avons décidé d'inclure dans le projet un système d'évaluation de l'action menée auprès des familles cibles. Cela consiste essentiellement à faire vivre le public ou d'autre personne ciblée par l'entreprise, l'événement de soutien qui va changer le cadre de vie de ces familles. Ce système est directement vérifiable et consulté par tous ceux qui en demande. Ainsi l'entreprise peut publier ce système pour tous leurs clients et tous les citoyens à Madagascar voire dans d'autres pays où la marque de l'entreprise est présente.

Ce fait va certainement donner une image bien meilleure de la marque de l'entreprise aux yeux de tous leurs clients et va aussi attirer beaucoup d'autre pour marcher à leur côté. Dans ce cas, ce projet ressortira le point « gagnant – gagnant » d'une part pour le développement socio-économique de chaque famille soutenue reflétant un développement progressif au niveau national et d'autre part pour l'entreprise qui va incessamment augmenter le nombre de leurs clients.

CONCLUSION GENERALE

A Madagascar les nouvelles technologies de l'information et de la communication ne cessent de se développer surtout en matière de téléphonie mobile. C'est d'ailleurs l'outil de télécommunication le plus utilisé par rapport au téléphone fixe et l'Internet dans le pays. Beaucoup de Malgaches sont attirés par le téléphone portable. L'accès facile au cellulaire s'exprime par la concurrence entre les opérateurs de téléphonie mobile. Ces opérateurs offrent des produits moins chers sur le marché afin d'augmenter le nombre de personne pouvant s'affilier à leurs réseaux. Le coût du téléphone portable le plus simple peuvent être acheté à partir de 10 000 Ar et la carte SIM à 3 000 Ar en moyenne. Ce phénomène est marqué par la médiatisation des spots publicitaires, des offres de promotion et la présentation des nouvelles gammes pour la téléphonie mobile. De plus, ces opérateurs invitent toujours ses clients à consommer le maximum possible par envoi des SMS ou appel central concernant le solde et le délai de validité de l'utilisation du mobile de leurs clients. En outre ils incitent à la participation aux jeux divers qu'ils organisent en garantissant aux clients des lots pour les gagnants (voiture, téléphone portable, kits, tee-shirt, recharge...). En fait, la participation à ces jeux et loisirs nécessite une consommation de crédit.

La situation en générale des familles Malgaches est souvent instable et beaucoup de besoin essentiel n'est pas encore comblé. Le niveau d'instruction des chefs de famille est très faible, leurs sources de revenu très restreintes et la condition de vie de la famille se manifeste dans le désordre. Cela est prouvé par les données fournies par INSTAT et plus précisément par les enquêtes menées auprès des familles cibles. Cette situation met les familles dans un état embarrassant. Pourtant, ces familles enquêtées possèdent, à 70%, des téléphones mobiles. En fait, c'est l'effet de démonstration qui favorise l'obtention de ces cellulaires pour la majorité de ces cibles. L'existence d'un téléphone portable avec soi, pour ces groupes sociaux, symbolise la réussite sociale. Puis la possession de cet outil de télécommunication crée la dépendance. Ces individus sont donc aussi clients de ces opérateurs mobiles. Puisque le téléphone portable demande une part de budget pour ses utilisateurs, cela affecte aussi donc le budget quotidien de ces familles.

Ces populations étant client de ces opérateurs se sentent parfois intimidées par la provocation du service client à consommer ou à recharger. Puisque ces individus sont devenus dépendant du téléphone portable, ils vont toujours chercher le moyen de le garder. De ce fait, face à l'incitation des opérateurs à augmenter la consommation, ces familles ajoutent sur leur charge les dépenses allouées au fonctionnement du cellulaire.

Les clients vulnérables et défavorisés ne remarquent pas l'utilité primordiale du téléphone portable pour leurs quotidiens. Pourtant, ils ignorent l'ensemble des consommations financières à long terme, attribuées pour cet outil. Par rapport au besoin essentiel de la famille, le cellulaire reste encore à un degré plus loin.

En tant que travailleur social oeuvrant pour la promotion du niveau de vie de ces populations, nous n'avons pas du tout le droit d'empêcher ces personnes de se servir d'un téléphone mobile malgré cette situation. Puisque ces entreprises de télécommunication peuvent largement apporter leurs contributions sur l'amélioration du cadre de vie de ces population cible et d'ailleurs Orange Madagascar mène déjà une action de mécénat dans le pays, nous allons suggérer à ces opérateurs de prendre une part de leur responsabilité concernant la lutte contre la pauvreté. Cette proposition devrait être présentée à l'entreprise sous forme de projet à leur charge directement. Ce projet consiste à appuyer les familles cibles sur l'amélioration de leurs conditions de vies par le renforcement de l'AGR et les formations diverses pour leurs assurer une promotion du niveau de vie.

En particulier, cette recherche concerne simplement l'impact de la téléphonie mobile sur les familles vulnérables et défavorisées surtout dans le milieu urbain. Pourtant, le phénomène du téléphone portable ait une vaste étendue pour la société Malgache, que ce soit dans toutes les localités ou pour toutes les catégories sociales existantes. Ce phénomène « téléphonie mobile » ne reste pas donc sur des problèmes financiers à Madagascar, pour les familles démunies mais il peut aussi causer d'autres problèmes au niveau des relations humaines, des courants d'information ainsi que les effets sanitaires.

Bibliographie

- **Ouvrages généraux :**

- 1- ALAIN Touraine. « La critique de la modernité », Editions Fayard, septembre 1992, Nombre de pages 462.
- 2- ALAN Greenspan, « Le temps des turbulences », publiée par « The Penguin Press », New York, 2007.
- 3- MARC Raboy. « Communication et Mondialisation : un défi pour les politiques publiques, Chapitre 5 « Contestation et Mondialisation : repenser la culture et la communication », Montréal : presse de l'université de Montréal, 2003.
- 4- MARSHALL McLuhan. « Pour comprendre les Medias », Canada, paru en 1964.
- 5- MOHAMED Jelal – FRANCOIS Charles Wolff. « Solidarités Familiales par la démonstration », revue économique, vol 54. N° 4, Juillet 2003.

- **Ouvrage spécifique :**

- 6- MONDANDI Moïse. « Développement de la téléphonie mobile et lien social en Afrique », Thèse de doctorat, Université lumière – Lyon 2, décembre 2005, 270 pages.

- **Documents officiels :**

- 7- « Données sur le secteur des télécommunications et tic », OMERT (Office Malgache d'Etude et de Régulation des Télécommunications).
- 8- « Evolution des technologies de l'information et de la communication: le réseau à large bande s'impose comme un nouvel «équipement collectif». Les pays en développement sont à la traîne », UNCTAD/PRESS/PR/2006/038, 2006.
- 9- « LOI n°2005-023 du 17 OCTOBRE 2005. Portant refonte de la loi n°96-034 du 27 janvier 1997 portant réforme institutionnelle du secteur des Télécommunications », 2005.
- 10- « Rapport économique et financier 2006-2007 », Ministère de l'économie, de la finance et du budget.

- **Webiographies :**

- 11-BERNARD Conte, « les cercles vicieux de la pauvreté », <http://conte.u-bordeaux4.fr>.
- 12-DUESENBERRY, « L'effet de démonstration », Un article de Wikipédia, l'encyclopédie libre. dictionnaire d'économie, Nathan, 2006.
- 13-MASLOW, « théorie de besoin », http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins.
- 14-« Rapport de la banque mondiale concernant la croissance des téléphones mobiles dans les pays en voie de développement » (<http://go.worldbank.org>).

- **Revue de presse :**

- 15-Faly (R), « ORANGE : 9900 euros pour l'institution Palmarès », Les nouvelles, 10 Janvier 2009.
- 16-Fanja Saholiarisoa, « Un parrain pour les enfants des rues », L'express de Madagascar, 16 Août 2007.
- 17-Herimanda (R.), « Appui à des projets de soutien pour l'éducation », in Madagascar Tribune, Antananarivo, 14 Août 2007, p9.
- 18-Océane, « ORANGE : 200 enfants en journée récréative », Les nouvelles, 23 décembre 2008.
- 19-Tatiana, « Manampy ny tanora sahirana », Taratra, 08 septembre 2007,

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE.....	1
PARTIE I : APPROCHE CONCEPTUELLE DE LA TELECOMMUNICATION ET DE LA PAUVRETE	6
Chapitre I : La téléphonie mobile et la réalité à Madagascar	7
Section 1 : Présentation de la situation actuelle	7
1 – Téléphone mobile et télécommunication	7
2 – Pauvreté à Madagascar	12
Section 2 : Définitions du cadre de recherche	15
1- Motif et choix du terrain	15
2- Définitions orientées vers la télécommunication	15
3 – Définitions orientées vers l'état de pauvreté et le volet social	17
Section 3 : Raison d'être de la télécommunication par téléphone mobile	18
1- Mondialisation et développement du pays	18
2- Intérêt commercial	19
Chapitre II : Approche théorique de la recherche	22
Section 1 : Développement de la télécommunication sur l'échelle internationale	22
1 - De l'Evolution technologique	22
2 - De la Mondialisation	23
Section 2 : Cadre théorique	23
1- La famille et le développement	23
2- Approche de la pauvreté	24
(a) Effet de démonstration	24
(b) Création de la dépendance	27
(c) Cercles vicieux de la pauvreté	28
PARTIE II : LA PROBLEMATIQUE DE LA COMMUNICATION.....	30
Chapitre III : Approche sociographique de l'agence.....	31
1- Orange Madagascar	31
2- Direction relation publique et mécénat	36
3- Fondation Orange.....	37
Chapitre IV : Approche démographique des bénéficiaires	39
1- Monographie de la population	39
2- Les résultats de l'enquête auprès des familles cibles.....	39
3- Cas d'une famille	43
Chapitre V : Analyses des résultats de l'enquête	45
1- Démarches stratégiques de l'entreprise	45
2- Influence vis-à-vis de la clientèle	46
3- Avantages des bénéficiaires	48
PARTIE III : APPROCHE PROSPECTIVE DE LA TELECOMMUNICATION.....	50
Chapitre VI : Les mesures prises par l'Etat par rapport aux entreprises de télécommunications.....	51
1- Condition d'implantation	51
2- Apport sur le développement du pays.....	51

3- Code de télécommunication.....	52
4- Les travaux d'infrastructure.....	54
Chapitre VII : Acquis personnels et approche prospective.....	55
1- Le travail social.....	55
2- Apport sur le Mécénat OMA	56
3- Vision prospective	57
 CONCLUSION GENERALE	 59
Bibliographie	61
Table des matières	63

ANNEXE I : Questionnaire

Enquête personnelle

QUESTIONNAIRES

Objectifs: reconnaître les populations cibles, ses problèmes réels

Etat Civil

Nom :

Prénom :

Age :

Adresse :

Situation matrimoniale

Marié (e) ☐ célibataire ☐ concubin ☐ Divorcés ☐ Veufs ☐ Autre ☐

Nombre d'enfant :

Nombre de personne au sein du foyer :

Niveau d'instruction

Néant	Primaire	Secondaire	Supérieur	Diplôme obtenu

ACTIVITES (à préciser)

Nombre de personne salarier	Métier exercé	Secteur

REVENU

30 000 à 40 000	40 000 à 60 000	60 000 à 70 000	70 000 à 90 000	90 000 et plus

Unité : Ariary

Combien de fois mangez-vous par jour ?

.....

.....

Quels sont vos loisirs?

.....

Dépenses

Nourritures:.....Ar
 Loyer :Ar
 Eclairage :Ar
 Fourniture scolaire :.....Ar
 Frais de déplacement :.....Ar
 Impôts et taxe :.....Ar
 Crédits :.....Ar
 Autres :

Priorité

Nourritures	Education	Téléphone (crédit)	Vêtements	Logement	Autres

Avis :

Epargne :

< 2 000	2 000 à 5 000	5 000 à 10 000	10 000 et plus

Unité : Ariary

Situation de la famille par rapport au téléphone portable

Titulaire d'un tel portable: oui ☐ non ☐

Nombre de poste dans la famille :

Valeur de crédit achetée par semaine :.....Ar

Utilité: travail ☐ famille ☐ ami et relation ☐ Autre ☐

Qu'est ce qui changerait si on vous prive de téléphone portable ?

.....

Avis :

.....

ANNEXE II : Questionnaire

Expression des besoins

(De la Fondation Orange aux Associations)

EXPRESSION DE BESOINS

(De la Fondation Orange aux Associations)

A - PORTEUR DE PROJET INTERNE (validé par le comité du projet)

Fonction :

Nom :

Date :

Signature :

B - PORTEUR DU PROJET EXTERNE (validé par le comité du projet)

Nom :

Prénom :

Fonction :

Contacts (tel, email...) :

C- STRUCTURE JURIDIQUE QUI PORTE LE PROJET (si elle existe)

Nom :

Date de création :

Statuts (transmettre une copie des statuts déposés)

Adresse du siège social :

Code postal

Ville :

Téléphone :

Fax :

Descriptif détaillé

Objectifs visés et résultats attendus.....
.....
.....

Public(s) visé(s) / Nombre de personnes concernées :
.....

Lieu(x) d'intervention :
.....

Méthodes, moyens humains et techniques nécessaires pour la réalisation du projet :.....
.....
.....

Type de communication (Média, Hors média, multimédia)
.....

Plan d'actions (court, moyen et long terme)
.....
.....

Etat d'avancement du projet (de l'idée au lancement)
.....

Durée du projet et calendrier prévisionnel
.....
.....

Mode d'évaluation du projet envisagé (moyens, critères, durée)
.....
.....

BUDGET DETAILLE SOUS FORME DE TABLEAU (RECETTES / DEPENSES)

DEPENSES	RECETTES
Immobilier	Fonds propres
Mobilier	Fonds publics
Autres dépenses (à préciser)	Emprunts
	Autres financements dont La demande à la Fondation OCIT :

CALENDRIER DETAILLE

ANNEXE III : Revues de presses

Mécénat de Orange Madagascar

Subvention massive de plusieurs associations et

l'atrice Pezat, Directeur Général de Orange Madagascar (Orange Madagascar). Avant de partir, il a signé pour la dernière fois un contrat de partenariat avec deux associations, savoir "Les Enfants de l'Ovale" et Enda Océan indien.

Notons que Orange par le biais de son mécénat appuie plusieurs projets sociaux. A ce propos, Enda Ol vient de recevoir une financement de 20 000 euros lui permettant de mettre en œuvre son programme d'éducation alternative, d'insertion sociale et professionnelle au titre de l'année

2007-2008.

Jusqu'ici, Enda Ol s'est contenté de son espace sis à Antsahabe pour recevoir les jeunes enfants démunis et en situation de rues. L'organisation entend maintenant élargir son projet en créant des maisons des quartiers dans les fokontany Andranomahina et Isotry. Selon les explications de Solofo Andrianomasata, il s'agit de pourvoir un environnement propice aux jeunes de 12 à 18 ans qui les aident à se retirer de la vie marginale, loin des violences.

Enda Ol n'héberge pas des internes. Les jeunes rejoignent

l'espace à leur aise, sans forçage, où ils ont droit à une éducation, aux différents conseils, à un déjeuner au cours de la journée et ils restent chez eux le soir. "Ces jeunes sont accompagnés et encadrés par des éducateurs et animateurs. Ils doivent seulement savoir ce qu'ils veulent pour que Enda Ol puisse les orienter et les inscrire dans les centres où ils poursuivront une formation sur une branche de leur choix", a-t-il indiqué.

Près de 150 jeunes ont pu tirer profit des projets d'insertion de Enda Ol et entre 60 à 70

jeunes par jour fréquentent l'espace. Outre l'éducation et l'insertion, l'organisation œuvre également dans l'assainissement et la construction d'habitat.

Il importe de mentionner que dans le milieu social, Orange soutient financièrement Unicef, Enda Europe, Graines de Bitume, Lions Club Analamanga, Association Palmarès, Association Défi sans oublier d'autres actions humanitaires dont les subventions remontent jusqu'à 206 993 800 Ar.

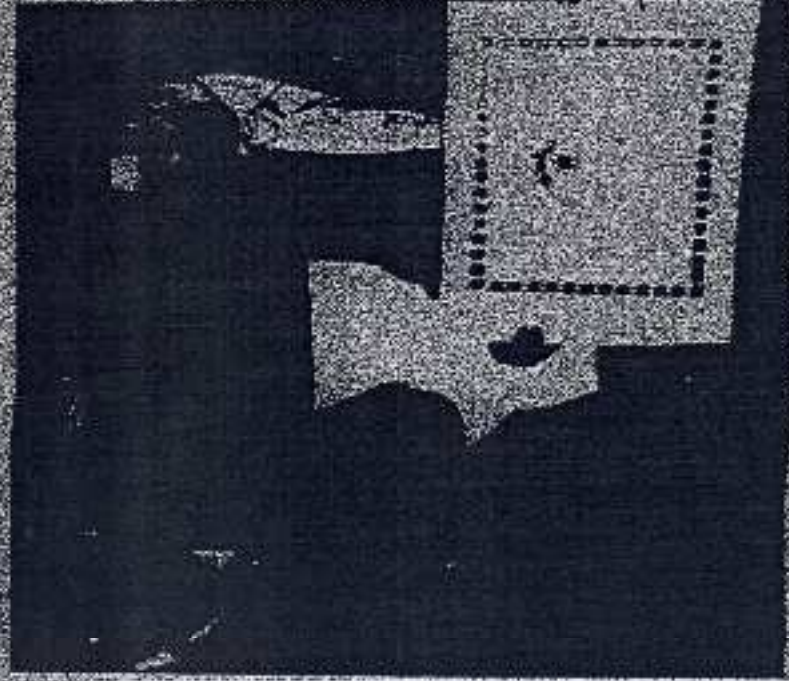
Farah

An

de
quotidien
24/08/07

Orange Madagascar

Patrice Pezat promu Officier de l'Ordre National



Patrice Pezat, Officier de l'Ordre National

Orange Madagascar vient de signer un accord de partenariat avec deux associations pour concrétiser son engagement dans le social. Une manière obtenue une autre pour son Directeur Général Patrice Pezat, qui quittera définitivement de jour le Grand Jir, de démissionner son engagement dans tous ses rôles.

Cet accord entre dans le cadre du partenariat entre Orange Madagascar et le Grand Jir, Orange Madagascar a obtenu de son partenaire un accord de partenariat pour la mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange.

La première signature concerne le projet de mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange dans le cadre du projet de soutien scolaire et social des enfants défavorisés.

La seconde signature concerne le projet de mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange dans le cadre du projet de soutien scolaire et social des enfants défavorisés.

Orange Madagascar vient de signer un accord de partenariat avec deux associations pour concrétiser son engagement dans le social. Une manière obtenue une autre pour son Directeur Général Patrice Pezat, qui quittera définitivement de jour le Grand Jir, de démissionner son engagement dans tous ses rôles.

Cet accord entre dans le cadre du partenariat entre Orange Madagascar et le Grand Jir, Orange Madagascar a obtenu de son partenaire un accord de partenariat pour la mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange.

La première signature concerne le projet de mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange dans le cadre du projet de soutien scolaire et social des enfants défavorisés.

La seconde signature concerne le projet de mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange dans le cadre du projet de soutien scolaire et social des enfants défavorisés.

La troisième signature concerne le projet de mise en place d'un réseau de reproduction d'œuvres et de produits d'Orange dans le cadre du projet de soutien scolaire et social des enfants défavorisés.

Ma - laza

14/08/07

Orange Madagascar

Appuis à des projets de soutien pour l'éducation

Orange Madagascar continue à appuyer la section Education, l'un des grands pôles de son développement, à travers le soutien à des projets de soutien pour l'éducation.

La première a été conclue avec les « Enfants de l'Orange » pour un projet de soutien éducatif et sportif aux enfants de 6 à 12 ans.

Le projet a un montant de 7.000 euros, soit 17.500.000. Selon les représentants de l'Orange Madagascar, son objectif est de soutenir les enfants de 6 à 12 ans, de leur offrir un environnement éducatif et sportif, de leur offrir un environnement éducatif et sportif.

1. « Enfants de l'Orange » : Cet organisme œuvrant dans l'éducation alternative, la formation professionnelle, la formation professionnelle, la formation professionnelle.

Orange Madagascar a financé ses activités, dont la réinsertion professionnelle des enfants de rue, l'éducation de base, la formation professionnelle.

Orange Madagascar a financé ses activités, dont la réinsertion professionnelle des enfants de rue, l'éducation de base, la formation professionnelle.

actions en lui accordant une nouvelle subvention pour l'année 2007-2008.

Plus de 17 millions pour les actions humanitaires.

Jusqu'à ce jour, Orange Madagascar a soutenu plus de 100.000.000 pour les actions humanitaires, 3%.

ajoutant les 27.000 euros soit 67.500.000, qui s'ajoutent à la subvention pour l'année 2007-2008.

il y a l'« Un projet de l'Orange » pour les actions humanitaires.

Orange Madagascar a financé ses activités, dont la réinsertion professionnelle des enfants de rue, l'éducation de base, la formation professionnelle.

dans les œuvres sociales.

Orange Madagascar affirme sa responsabilité sociale et contribue à la mise en place d'un dialogue avec la société à l'échelle nationale.

Orange Madagascar affirme sa responsabilité sociale et contribue à la mise en place d'un dialogue avec la société à l'échelle nationale.

Henri Madiel

EDUCATION

Un parrain pour les enfants des rues

L'opérateur de téléphonie mobile Orange Madagascar s'intéresse au volet social en aidant les associations qui s'occupent de l'insertion des enfants des rues.

Le secteur social sera dorénavant une autre priorité pour Orange Madagascar.

Après le sport, cet opérateur de téléphonie mobile allouera jusqu'en 2008 une enveloppe de Ar 206 millions pour soutenir des projets éducatifs, d'actions humanitaires et sociales.

Les deux conventions, signées lundi au Hilton Madagascar, confirment la volonté de cette grande société de s'impliquer un peu plus dans ce domaine.

L'association "Enfants de l'Ovale" bénéficiera cette fois-ci d'un appui. Celle-ci intervient spécialement dans l'éducation des enfants issus des milieux délaissés, ce à travers le rugby.

Rapprochement

De même, l'ONG Endia Océan Indien a acquis de l'aide pour la deuxième fois. Elle s'occupe surtout des enfants des rues et assure leur insertion sociale et professionnelle. L'entrée d'Orange dans le secteur social date de 2006.

La société a commencé



Orange Madagascar intervient dans la réinsertion des enfants démunis.

ses actions sociales en intervenant auprès de représentants d'organismes internationaux comme l'Unicef.

En passant par des organisations non gouvernementales comme "Les Graines du Bitume", des

clubs de service, Orange Madagascar a voulu s'y engager à fond. Il s'agit de doter le secteur social, comme l'a souligné le directeur général Patrice Pezat, en formulant ses adieux à tous les partenaires.

"La vision d'Orange vous accompagnera toujours dans le rapprochement, l'écoute et le dialogue avec la société", conclut-il lors de cette cérémonie d'adieu.

Fanja Saholiariso

TELEPHONE MOBILE

Orange Madagascar s'investit dans le social

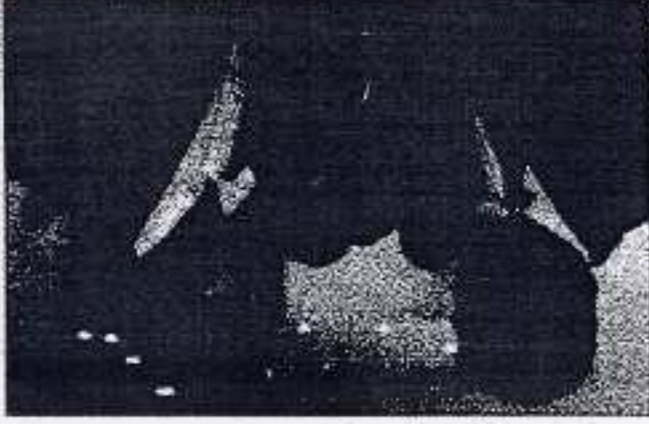
Orange Madagascar s'investit dans le domaine social en signant une nouvelle fois un accord de partenariat en faveur des enfants en difficulté. A la même occasion, Patrice Pezat, DG d'Orange Madagascar, qui est en par-tance, a été promu Officier de l'Ordre national, en reconnaissance des activités d'Orange, dont la promotion du sport et, notamment, la contribution au succès des Jeux des îles.



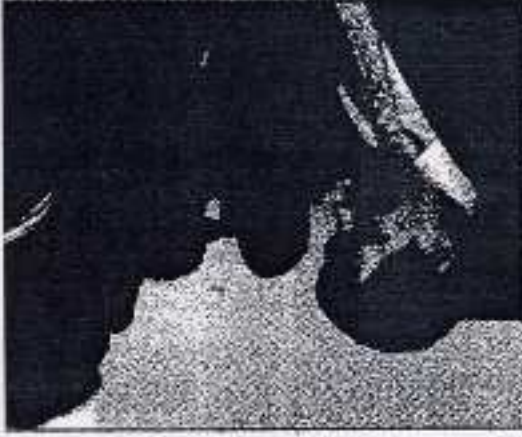
La présence des responsables des entités sportives dont Mamy Rakotonirainy (à g.), président du comité Olympique et Christian Razafimanantsoa, président de la Fédération de l'athlétisme confirme la reconnaissance du monde sportif à Patrice Pezat.



Les hauts responsables d'Orange sont venus en masse à la cérémonie de décoration de leur DG. De g. à dr. : Benja Arson, directeur technique et informatique, Paul Crosta, directeur commercial marketing et communication et Jean-Luc Ramamonjariantsoa, directeur des ressources humaines.



Mamy Rakotonirainy (à g.), président de la Fédération Olympique et Christian Razafimanantsoa, président de la Fédération de l'athlétisme confirment la reconnaissance du monde sportif à Patrice Pezat.



Phakmon Rabarison, ministre des Sports remet à Patrice Pezat, DG d'Orange Madagascar, la distinction honorifique de la distinction hon-



Une Fondation d'Orange Madagascar, présidente de l'association d'Orange Madagascar, a été créée à l'occasion de la cérémonie de la distinction honorifique de la distinction hon-

Centre de Formation de Sacré-cœur d'Ambatolampy

13 millions d'Ariary de la part de la « Fondation Orange »

La politique de mécénat se poursuit. La Fondation « Orange » s'engage davantage dans des œuvres sociales et humanitaires en finançant la construction du bâtiment du Centre de Formation de Sacré-cœur à Ambatolampy, dans la Région de Vakinankaratra pour une valeur de 5 000 euros soit environ Ar. 13 millions. « En s'impliquant dans ces actions de mécénat, nous affirmions notre responsabilité sociale, notre solidarité en faveur de la communauté. (...) »

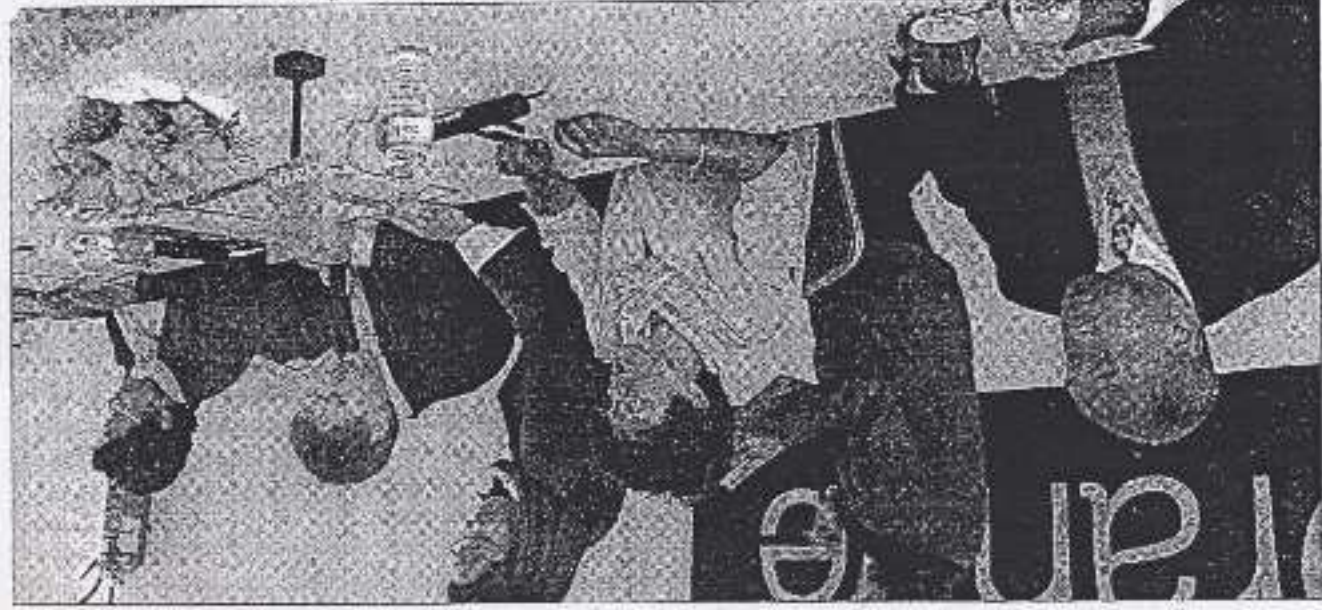
Le mécénat permet aussi à l'entreprise d'exprimer différemment ses valeurs et son identité auprès du public », a-t-on appris du côté d'Orange Madagascar. Jusqu'à présent, cette Société de télécommunication a décaissé plus de 206 993 000 Ariary pour financer les projets sociaux. Parmi les bénéficiaires, on cite,

entre autres, l'Unicef (Fonds des Nations Unies pour l'Enfance) pour son projet « Appui à l'amélioration de l'éducation des filles », l'Organisation non gouvernementale « Ende Europe » pour son projet « Appui à l'insertion socio-professionnelle des jeunes de rue », le Lions

Club Analamanga pour la réhabilitation des salles de classe de l'ELP (École primaire publique) à Vohit-bois Ampandiana.

Une nouvelle salle

de couture et de broderie



La société « Orange Madagascar » est toujours impliquée dans le mécénat. (Photo d'Archives)

Le Centre de formation du Sacré-cœur à Ambatolampy s'est vu doter une nouvelle salle de couture et de broderie. Inaugurée hier matin, cette nouvelle infrastructure a été financée par la Société Orange Madagascar. Les travaux ont été réalisés par 11 volontaires de l'Association « Coup de Pouce humanitaire » venant de France et des ouvriers malagasy. Selon Frère Edmond Randrimbalolo, directeur du Centre, ce nouveau bâtiment servira à accueillir les jeunes filles qui suivent les cours théoriques et les formations pratiques.

ditionnelles. Il sera ouvert des le mois d'octobre prochain. Actuellement, 30 jeunes filles sont en formation dans ce Centre. Elles sont issues des couches très défavorisées. Certaines ont abandonné leurs études primaires à mi-parcours. D'autres vivent dans une situation difficile. Malgré cela, le Centre de formation de Sacré-cœur à Ambatolampy leur est destiné. Il a pour objectif d'aider et de soutenir ces couches défavorisées grâce à la mise en place d'un programme « Promotion féminine ». Celui-ci comprend deux filières : la broderie et la couture. Après une formation de 2 ou 3 ans, ces filles et ces femmes pourront travailler pour leurs propres comptes et tirer des activités génératrices de revenus.

Hertimanda R.

Centre du Sacré Coeur Ambatolampy Un coup de pouce aux jeunes femmes démunies

Le Président de la Chambre Haute, Rajemison Rakotonirainy, a inauguré hier trois nouvelles infrastructures installées par la fondation Coup de Pouce qui a accompli sa troisième mission à l'endroit du Centre du Sacré Coeur, sis au Juvenat des Frères du Sacré Coeur à Ambatolampy.

Trois infrastructures

La première construction est une grande salle qui servira de centre de formation en coupe et couture pour les jeunes femmes les plus démunies âgées entre 12 et 25 ans. La deuxième infrastructure concerne un hangar qui n'est autre qu'une annexe de l'atelier de menuiserie ainsi qu'un verger, aménagé pour promouvoir la section agriculture.

Pour ce qui est de la salle de coupe et couture, elle sera destinée pour les cours théoriques. "Nous disposons déjà d'un atelier, mais il est difficile pour les apprenantes d'apprendre et de travailler en même temps. Les cours académiques leur sont indispensables et c'est le pourquoi de l'installation d'un centre. Le but étant de leur délivrer un Cap après leur formation", a expliqué le Frère Edmond Randriambololainy.



Le Président du Sénat aux côtés des bénévoles

La rentrée de cette classe est prévue pour le 1^{er} octobre prochain. Les critères de sélection reposent sur le statut des apprenantes en tant que défavorisées, sans diplôme et sans emploi. Ce n'est ni une aide, ni un assistantat puisque le centre essaie d'aider ces jeunes femmes à devenir autonomes.

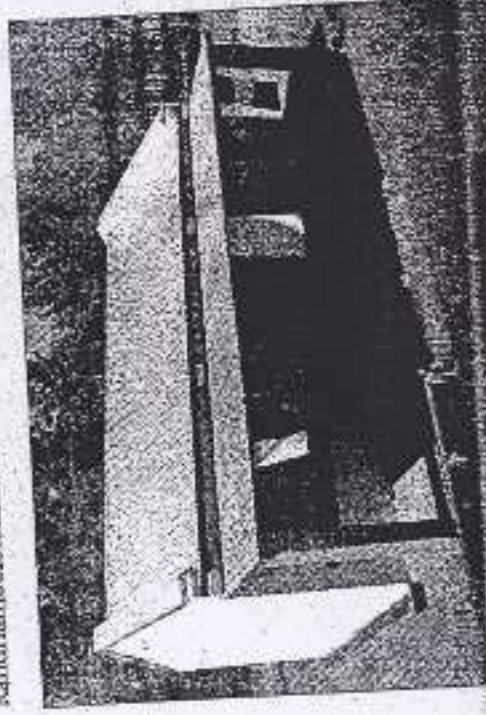
La construction de ce centre a été réalisée en deux semaines, avec le concours de onze bénévoles français de Coup de Pouce et un volontaire de la fondation Orange, qui a financé une partie des travaux avec un fonds de 5 000 euros. A noter que Pinalité Printemps-Redoute et Société Générale en sont également partenaires.

Dans l'ensemble, le centre de formation recrute près d'une soixantaine de jeunes répartis dans les branches de la

menuiserie, de l'élevage et l'agriculture et de la promotion féminine. L'atelier de l'ouvrage métallique ouvrira bientôt ses portes. Tous les apprenants du centre sont des internes et versent une faible participation à titre symbolique.

Coup de Pouce

En ce qui concerne la mission de Coup de Pouce, les trois projets ont été initiés par le Frère Romain. Le premier a commencé en novembre 2004 où des volontaires ont construit un site d'hébergement et un kiosque. Le deuxième, qui a démarré en décembre 2005, consiste en la mise en place d'une crèche et d'un autre kiosque. Et, en troisième lieu, cette année, un centre de formation, un hangar et un verger. Selon Arnaud, responsable de Coup de Pouce, cette mission à Madagascar est la 4¹. "Nous oeuvrons notamment dans le domaine de l'éducation et celui de la santé. Notre mission est de faire partir des bénévoles partout dans le monde pour soutenir des projets de développement à l'heure actuelle, environ 100 volontaires sont répartis dans tous les continents. La prochaine mission se fera en Inde" a-t-il conclu.



Gazetibo 08/09/07

SAMITIAFA

Lah. 2853.

Fô Masin'i Jesoa Ambatolampy 5.000€ avy amin'ny «Fondation Orange»

Fividianana akora fanamboaran-trano sy ampahan'ny karaman'ny mpiasa. Ireo no nampiasana ny 5.000 € avy amin'ny "Fondation Orange" sy "Orange Madagascar". Trano fanjantrana ho an'ny sampana "ovovavy ao amin'ny Ivon-toerana fanofanana ao amin-dry frezan'ny fikambanana Fô Masin'i Jesoa ao Ambatolampy izy ity. Tao anatin'ny 2 hennandro no nananganana ny trano. Isan'ny nihosona lemin'ny asa maimaim-poana izy 11 mianadahy, leratany frantsay mpikambana ao amin'ny "Coup de pousse Humanitaire".

Notokanana tamin'ny fomba ofisialy omaly ny trano ka tany an-toerana ny Tala Jeneraly lehiby ny Orange Madagascar, Yvan Ridard. Nanombo voninahitra ny fotoana koa ny Flichan'ny Antanimieran-doholona, Rajemison Rakoto-maharo. Tamin'izany no nisanan'ity farany ny fondasiona noho ny asa fahasjavana lilofoany ho amin'ny fanatsarana ny fari-piainan'ny Malagasy. Tsy amin'ny sehaty, ny filandrasan-davitra ihany no mahomby ny Orange fa amin'ny fihiana ny mahaolona ihany koa, araka ny teniny. Ankoatra izay, tsy hadinon'Atoa Rajemison Rakotomaharo ny nankasitraka ny zava-bitan'i Frère Romain ao amin'ny fikambanana Fô Masin'i Jesoa, noho ny fikarakany ireo tanora malagasy.

Jocelyne Randrianary

Samedi 8 septembre 2007

No. 7

FONDATION ORANGE

5 000 euros pour le Sacré Cœur à Ambatolampy

La Fondation Orange a octroyé une enveloppe de 5 000 euros, soit l'équivalent de 13 millions d'ariary, à la construction d'une salle de couture et de broderie pour les jeunes filles d'Ambatolampy préparant un CAP. En partenariat avec l'association "Coup de Pouce Humanitaire", ce projet de la congrégation du Sacré cœur a été soutenu par la Fondation Orange et Orange Madagascar en raison de sa pertinence et de sa cohérence avec la politique du Groupe qui est de favoriser la scolarisation et le maintien des filles à l'école.

L'association "Coup de Pouce Humanitaire" n'en est pas à sa première mission dans ce site puisque en septembre 2004, elle a déjà renouvelé l'orphelinat et créé un centre de formation professionnelle. Suivi en janvier 2006 de la construction d'une maison d'accueil pour les filles mères et de l'aménagement d'un espace accueil des élèves en formation, en collaboration avec l'association "Enfants du sourire Réunion". Association à but non lucratif, elle œuvre pour des travaux d'intérêt général avec ses 200 bénévoles dont l'objet principal est de rassembler des volontaires qui partent aider des projets de développement à travers le monde.

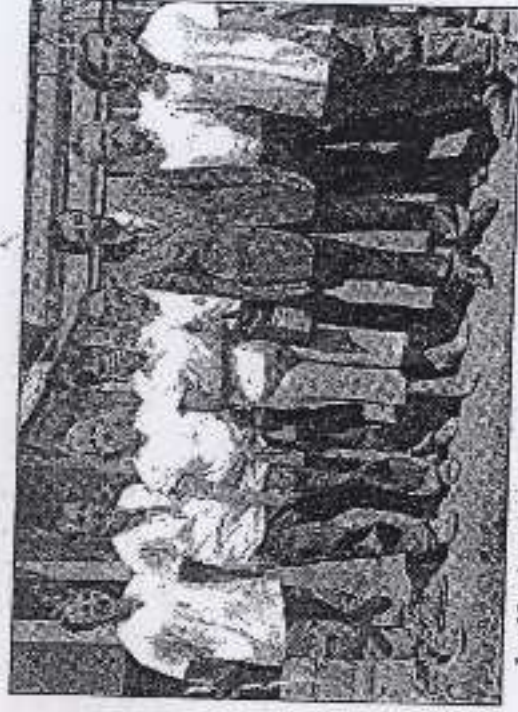
R. Suzy

Foibe Sacré Cœur Ambatolampy

Manampy ny tanora sahirana

Miompama betsaka amin'ny fitaizana ireo tanora sahirana ny Foibe Sacré Cœur any Ambatolampy. Niara-niasa tamin'ny orinasa Orange Madagascar izy ireo tamin'ny fanitarana ny fotodrafitrasa.

Nitarina ny irano tarofanana tanora ao amin'ny Foibe Sacré Cœur Ambatolampy indraka tamin'ny frera. Notokanana tamin'ny fomba ofisialy tany an-toerana izany omaly. Efitrano malalaka ho fanampin'ny fanohanana ireo ankizivavy miandray zatra no natao. Mahazaka mpianatra 25 ary nozagahina hanara-penitra. Fiaraha-miasa tamin'ny orinasa Orange Madagascar no nanatanterahana izany ka vola mifanolo 5.000 euros no natokan'izy ireo tamin'ny asa. Nandray anjara ihany koa ny fikambanana Coup de Pouce Humanitaire. Mpilatsaka an-tsitraro 11 tao amin'ity fikambanana ity no nandray andraikira mivantana ny fananganana ny fotodrafitrasa vaovao. Naharitra 2 herinandro ny asa. Andiany faha-3 amin'ny hetsika fampandrosoana ara-tsosialy nataon'ny fikambanana telo Madagasikara ity any Ambatolampy ity. Tonga nanotroana ny lanonana tany an-toerana, omaly, ny filohan'ny Antenimierandoholona, Rajemison Rakotomaharo, Nankasitraka ny ezaky ny frera



Izy 11 miandahy ao amin'ny Coup de Pouce Humanitaire nitaraka amin'ny filohan'ny Antenimierandoholona, Rajemison Rakotomaharo sy ny tompon'andraikitra ao amin'ny orinasa Orange.

ao an-toerana ny tenany ary nampirisika hatrany ireo mpamatsy vola amin'ny fanchanana sy famatsiana ny tanora sahirana.

Sampam-planarana vaovao

Sampam-planarana momba ny hazo sy zaitra no

arahin'ireo ankizy ao amin'ny Foibe Sacré Cœur Ambatolampy. Fianarana mandritra ny 2 taona ho an'ny sampama zaitra ary 3 taona ho an'ireo mikiakira ny hazo. Hisokatra amin'ity taona ity ny sampam-planarana momba ny fambolena sy fiompiana ary vy. Naharitra 3 taona ihany koa ny fianarana amin'izany. Mijanona ao ami-

n'ny foibe ireo ankizy 60 monina lavitra. Efa nahatratra 300 haintamin'izao ireo ankizy navoakan'ny Foibe Sacré Cœur Ambatolampy. Miaraniasa amin'ny orinasa ivelany ity foibe ity ary izy ireny ho mandray avy hatrany ny mpianatra mivoaka ao.

Tatiana

Nitorina tamin'ny taona 2002 ny Foibe Sacré Cœur manofana ireo ankizy sahirana any Ambatolampy tamin'ny talen'ny frera Edmond Randrianabololoina. Mirefy 320 ha ny velarantany ary rakot'ala ny 60%-n'izany. Frera 4 no mian-drakitra ny filantanana ny foibe. Mpampianatra 11 kosa no misahana ny fanabeazana ao anatin'ny. Ankoatra ny fambolanana ny tanora, misy ivelany ihany koa an'amin'ny. Naharitra 71% ny taharo-pahafaham-paradina bakalorea tamin'ny taom-pianarana lasa teo. Ahitana kianja fanaovana basolina kitra, basikety, handball... ihany koa ao an-toerana.

Fasan'ny frera Sacré Cœur

Exposé 10/09/07

Glanures

Ambatolampy. Coup de pouce. Le centre sacré-cœur d'Ambatolampy vient de se doter d'une nouvelle salle de classe. Elle sera utilisée pour la formation des filles de milieux défavorisés. Inauguré vendredi, ce centre a bénéficié d'une enveloppe de 5 000 euros de la fondation Orange et du Coup de pouce humanitaire.

Ostie. Des réformes en vue. L'organisation sanitaire tananarienne inter-entreprises (Ostie) a procédé vendredi à son assemblée générale et débattu de la prise en charge de verres correcteurs. Seuls les plus défavorisés bénéficieront, pour l'instant, de lunettes gratuites, avec la collaboration de Lions Sight First Madagascar.

19

Exposition
Tananarive, mercredi 10/09/07
Le Coup de Pouce Humanitaire
Le Coup de Pouce Humanitaire est une initiative de la fondation Orange et de la fondation humanitaire. Elle vise à soutenir des projets sociaux et éducatifs dans les zones défavorisées de Madagascar. L'exposition présente des réalisations de ces projets, notamment la construction de salles de classe et l'achat de lunettes pour des personnes défavorisées.

La Gazette 10/03/07

CIÉTÉ

15

Education

Troisième mission pour

« Coup de Pouce Humanitaire »

L'association « CaP » (Coup de Pouce humanitaire) depuis six ans, conduit des missions pour soutenir des projets en partenariat avec des associations oeuvrant dans le domaine de la santé, de l'éducation ou du social. Pour la troisième fois, cette dernière réalise un projet à Ambatolampy. Cette fois-ci il s'agit d'une aide à la construction d'une salle de broderie et de couture pour les jeunes filles de 12 à 25 ans des localités. Un nouveau bâtiment voit donc le jour dans l'enceinte de l'école Sacré Cœur d'Ambatolampy.

En guise d'aide et de soutien, la Fondation Orange a octroyé la modeste somme de 13 millions d'Ariary à l'association. Pour cette fondation, le projet de la CaP coïncide parfaitement avec son engagement social qui vise à scolariser et à maintenir les filles à l'école.

Manitra

COORDONNEES DE L'IMPETRANT

Nom : RABARIMANANA

Prénoms : Mihajaharitoetra Antso

Adresse: Lot III S 84 Bis AAB Ambohibarikely, Anosibe, Antananarivo 101

Tel : +261324312190

RUBRIQUE EPISTEMOLOGIQUE

Titre du mémoire : « La télécommunication dans un contexte post-moderne »

Champs de recherche : Sociologie de développement

Mots clés : Evolution technologique, effet de démonstration, influence, cercle vicieux de la pauvreté

Nombre de pages : 64

Nombre de figures : 3

Nombre de tableaux : 16

Résumé

Actuellement les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) ne cessent de se répandre à Madagascar. Beaucoup de Malgaches ont accès au téléphone portable surtout dans les milieux urbains. Parallèlement à ce fait, la pauvreté est un fait palpable dans le pays en particulier à Antananarivo. Notre étude a été axée sur l'analyse des relations entre la pauvreté et l'évolution technologique par la télécommunication. Cette dernière constitue un surplus de dépense pour la famille défavorisée. De ce fait, ses besoins prioritaires sont négligés au profit de l'acquisition de téléphone portable. Le niveau de vie de ces familles reste instable et donc pas de changement positif. C'est pourquoi nous avons orienté notre suggestion à l'appui de l'entreprise pour améliorer le cadre de vie de ces familles.