

# NOTE 14 : Agents du savoir communautaire pour des services de conseil rural

Préparée par : Festus O. Amadu, Paul E. McNamara, Kristin E. Davis et Lulu Rodriguez, août 2015

L'Initiative sur les bonnes pratiques au niveau mondial entend rendre l'information et le savoir-faire en matière de vulgarisation facilement accessibles à un large public de praticiens. Pour ce faire, elle prépare des Notes de bonnes pratiques, qui décrivent les concepts et méthodes clés dans un format facile à comprendre. Ces notes donnent une vue d'ensemble des principaux aspects et des références permettant d'aller plus loin. Les notes sont téléchargeables gratuitement à partir de [www.betterextension.org](http://www.betterextension.org). Pour télécharger, utiliser, diffuser ou discuter de cette note, il suffit d'y accéder en ligne en scannant le code QR dans le coin inférieur droit. Vos commentaires et suggestions seront très appréciés.

## Introduction

Nombreux sont ceux qui considèrent les services de conseil rural (SCR), ou services de « vulgarisation », comme étant essentiels dans les efforts visant à améliorer la production agricole des petits exploitants dans les pays en développement. Toutefois, les experts en développement déplorent que, enlisés dans des problèmes d'ordre logistique et infrastructurel, les SCR traditionnels, tels que les vieux systèmes de « formation et de visite » n'ont généralement pas réussi à toucher les petits exploitants en milieu rural<sup>1,2</sup>. Dans ces systèmes traditionnels, le ratio conseiller agricole-agriculteurs est souvent extrêmement bas.

Des ratios conseiller agricole-agriculteurs plus élevés sont essentiels, notamment compte tenu de l'accent mondial renouvelé qui est mis sur une agriculture durable et intelligente face au climat. Des SCR efficaces pourraient accroître la résilience des petits exploitants, qui sont les plus vulnérables aux chocs de production découlant de catastrophes environnementales, climatiques ou socio-économiques<sup>3</sup>.

Les nouvelles approches des SCR qui s'inscrivent en complément des systèmes traditionnels sont donc explorées et testées dans de nombreux pays. L'une d'entre elles, l'approche par CKW, de l'anglais community knowledge workers ou agents du savoir communautaire, qui a démarré dans le cadre de l'initiative de proximité de la Grameen Foundation pour le développement économique auprès des communautés rurales du monde en développement, a été essayée en Ouganda et ailleurs. Elle consiste à déployer sur le terrain des CKW qui habitent et travaillent dans les communautés clientes afin d'élargir la portée des conseillers agricoles. Ainsi, dans le

système traditionnel de SCR en Ouganda, géré par le ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et des Pêches (MAEP), les conseillers agricoles desservent entre 3.000 et 9.000 ménages répartis dans 15 à 40 villages dans un rayon de 50 à 300 km. En revanche, un CKW dessert 500 à 900 ménages répartis dans 4 à 6 villages dans un rayon de 5 à 10 km<sup>4</sup>. Comme les CKW sont eux-mêmes des membres de la communauté, ils peuvent aider à fournir aux décideurs un retour d'information sur les perspectives communautaires.

## L'approche par CKW

Le système de CKW, qui est donc un mode de vulgarisation de paysan à paysan, implique des réseaux locaux d'agriculteurs entre pairs qui servent d'intermédiaires pour véhiculer l'information. Ils utilisent des smartphones et d'autres technologies de l'information et la communication (TIC) pour transmettre à leurs collègues des informations touchant à l'agriculture (gestion du bétail, pratiques culturales), à la météo (prévisions saisonnières et journalières) ou encore aux prix du marché. Leur smartphone se connecte à un serveur à distance du nom de *Salesforce*, qui fournit un accès à l'agriculture, aux prix du marché et à des données météorologiques en temps réel.

En tant que membres de la communauté, les CKW encourrent peu de frais de transaction dans le cadre de la fourniture de SCR au sein de leurs communautés. Ils sont relativement efficaces pour toucher les agriculteurs dans les zones reculées en raison de leur familiarité avec leurs zones d'influence. Ils fournissent des services de conseil rural aux agriculteurs individuels comme aux groupements de producteurs, ce qui élargit sensiblement la portée du partage de connaissances.

<sup>1</sup> Gautam, M. et Anderson, J.R. 1999. *Reconsidering the evidence on returns to T&V extension in Kenya*. Washington, DC : Banque mondiale.

<sup>2</sup> Kahan, D.G. 2007. *Farm management extension services: A review of global experience*. Agricultural Management, Marketing and Finance Occasional Paper 21. Rome, Italie : Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture.

<sup>3</sup> Davis, K., Babu, S.C. et Blom, S. 2014. *The role of extension and advisory services in building resilience of smallholder farmers*. International Food Policy Research Institute 2020 Conference Brief, 13. Washington DC : IFPRI.

<sup>4</sup> Grameen Foundation. 2013. *A digital revolution in agricultural extension – the CKW initiative*. Disponible sur : [http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/752898/22436303/136579223147/community-knowledge-workers-ict4d\\_2013.pdf](http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/752898/22436303/136579223147/community-knowledge-workers-ict4d_2013.pdf)



## Philosophie et principes

L'approche par CKW met en branle le principe du « dernier kilomètre », qui s'attache à apporter les SCR aux agriculteurs et aux ménages qui sont difficiles à toucher. Les CKW comblent le vide qui existe habituellement dans la fourniture de SCR car ils font partie intégrante des communautés qu'ils desservent. Les universitaires ont déploré que les systèmes traditionnels donnent souvent la priorité aux agriculteurs ayant des exploitations de plus grande taille et que ce soient donc eux qui en profitent le plus. Cela s'explique peut-être par le fait que beaucoup de petits exploitants ont souvent des terres disséminées sur des terrains difficiles, où les agents traditionnels ont beaucoup de mal à se rendre.

Les CKW opèrent dans différentes parties du monde, y compris en Afrique subsaharienne (Ghana, Kenya et Ouganda), en Amérique latine (Colombie et Guatemala), en Asie (Chine, Inde et Indonésie), au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Bien qu'ils ne portent pas le même nom dans tous les pays (p. ex. ils sont connus sous l'appellation *líderes productores* ou chefs de production en Colombie<sup>5</sup>), le principe clé pour couvrir le « dernier kilomètre » reste le même.

Les CKW travaillent en partenariat avec d'autres organisations, connues sous le nom de partenaires de service. Les modalités opérationnelles avec ces partenaires de service varient en fonction du contexte. Par exemple, au Guatemala, une organisation du nom de Crecer coordonne les CKW, qui se chargent ensuite de la formation de groupements de producteurs sur la manière de répondre aux besoins de la chaîne de valeur. Au Kenya, où les CKW sont appelés les agents du savoir du village, ils travaillent en partenariat avec Farm Concern International, une organisation de développement de marché et de commercialisation par les petits producteurs. Parmi les autres services, ces agents du savoir du village aident les agriculteurs à stocker leurs récoltes et leur fournissent un accès à des informations sur les prix du marché et à des institutions financières qui leur proposent des règlements anticipés pour leur moisson.

## Mise en œuvre

L'approche par CKW, qui a été reproduite dans d'autres pays, a commencé en Ouganda où les CKW ont travaillé avec différents partenaires de service, y compris le projet *East Africa Dairy Development* (EADD), le MTN-Group, l'Organisation nationale de recherche agricole (NARO), le Département ougandais de Météorologie (DodM) et l'Université de Makerere. Dans cette configuration, le NARO et l'Université de Makerere font office de prestataires importants d'informations sur les cultures et le bétail, alors que le DodM fournit des informations météorologiques saisonnières.

Les smartphones des CKW contiennent trois applis importantes – *CKW Search*, *CKW Pulse* et *CKW Survey* (désormais baptisée *TaroWorks*). *CKW Search* sert surtout à rechercher des informations agricoles, des prévisions météorologiques ou des prix du marché dans les bases de données du téléphone<sup>6</sup>. *CKW Pulse* sert à communiquer directement avec les experts techniques au siège des CKW pour consulter les cibles mensuelles et suivre les progrès individuels. La collecte de données ou les enquêtes sont réalisées au moyen de *TaroWorks*.

*TaroWorks* et l'appli *CKW Search* fonctionnent aussi bien en ligne qu'hors ligne. Par conséquent, dans les lieux isolés sans couverture pour les téléphones portables, les CKW peuvent réaliser des recherches ou suivre les activités des agriculteurs hors ligne. Les informations générées hors ligne sont mises en cache et, par la suite, elles sont transmises à Salesforce une fois que le CKW gagne une zone où il a un signal.

Les CKW sont complétés par des conseillers agricoles du gouvernement au niveau du district et par des centres d'appels au siège. Les agriculteurs peuvent demander un complément d'informations aux centres d'appels en s'adressant directement à des experts. Par conséquent, l'approche par CKW soutient des flux d'information bidirectionnels entre les agriculteurs et les experts. Cette boucle d'information permet de déterminer les types de renseignements à inclure ou à actualiser dans les applis.

La mise en œuvre fait généralement intervenir les étapes suivantes :

1. **Identification des districts et des partenaires de service potentiels.** Dans la plupart des cas, le déploiement des CKW dans de nouvelles communautés dépend de la disponibilité des partenaires de service qui utilisent souvent les CKW pour réaliser des enquêtes et autres activités de collecte des données. Une fois les districts et les partenaires adéquats identifiés, les groupements de producteurs sont mobilisés dans chaque communauté opérationnelle désignée. Chaque groupe est informé du rôle potentiel d'un CKW au sein de son univers de service et de ce que la communauté attend de lui.
2. **Désignation par les pairs.** Les membres de la communauté désignent des candidats issus de groupements de producteurs sur la base de considérations clés, y compris le niveau d'instruction, le potentiel de leadership, la domiciliation dans la communauté, l'honnêteté, l'enthousiasme à l'égard des innovations et des idées nouvelles et le désir de consacrer 10 heures ou plus par semaine aux SCR. L'agence de parrainage et les chefs de la communauté valident le choix des personnes désignées pour la formation.
3. **Formation.** Les CKW potentiels sont formés pendant une moyenne de 4 semaines, le plus souvent divisées selon les phases ci-après : (1) renforcement des aptitudes à utiliser le smartphone et ses applis, (2) appréciation de l'utilisation du contenu, tel que les informations sur des chaînes de valeur spécifiques et de bonnes pratiques agricoles, et (3) l'utilisation des outils de suivi-évaluation.

Les CKW sont habituellement payés par mois sur la base d'objectifs mensuels de performance, lesquels varient. Ainsi, en Ouganda, chaque CKW est censé effectuer au moins 48 recherches, inscrire au moins 15 nouveaux agriculteurs au service et réaliser au moins 8 enquêtes. Ceux qui atteignent leurs objectifs mensuels reçoivent quelque 60.000 UGX (shillings ougandais), ce qui équivaut à environ 24 \$ US par mois.

## Capacités requises

Les CKW ont besoin de peu de capacités techniques hormis un anglais rudimentaire (les applis et leur contenu sont en anglais) et une bonne maîtrise de l'utilisation des téléphones

<sup>5</sup> Grameen Foundation, 2013. *Op. cit.*

<sup>6</sup> Campenhout, B.V. 2013. *Is there an app for that? The impact of community knowledge workers in Uganda.* Institut international de recherche sur les politiques alimentaires, Discussion Paper No. 1316. Washington, DC : IFPRI.

mobiles. Les fonctions renferment la gestion de la transmission journalière des données à Salesforce et la manipulation des outils moteurs qui accompagnent le smartphone.

## Coûts

Le fonctionnement d'une approche par CKW comporte des coûts pour le lancement et la maintenance du serveur « dans le nuage » afin de soutenir les opérations de terrain, la gestion des données et le suivi des performances. Les coûts varient beaucoup en fonction du contexte et de l'activité, allant de quelques milliers à plusieurs millions de dollars US. Ainsi, l'opération en Ouganda a d'abord coûté environ 4,7 millions \$ US, qui ont été financés par une subvention de la Fondation Bill & Melinda Gates en 2009<sup>7</sup>. Parmi les autres coûts figurent le salaire mensuel des CKW (environ 24 \$ US par agent), le fonctionnement des centres d'appels (10.000 \$ US par mois) et d'autres coûts administratifs.

## Forces et défis

Le Tableau 1 décrit les forces et les défis que présente l'approche par CKW.

### Quelques considérations appropriées

**Groupes cibles.** Les CKW s'occupent des petits exploitants familiaux en milieu rural où le réseau routier est précaire et où les infrastructures limitées empêchent souvent les agents des SCR traditionnels de leur rendre visite. Alors que les SCR classiques négligent souvent les clients qui vivent dans des exploitations reculées, les CKW sont en mesure de toucher même les zones les plus isolées. En Ouganda, les CKW reçoivent des vélos, des smartphones, et du matériel à énergie solaire en prêt, qu'ils peuvent acheter sur la durée. Ils circulent généralement à pied ou à vélo, le long de chemins étroits ou d'un champ à un autre. Ainsi, les CKW ont des chances d'avoir un impact plus marqué auprès des petits exploitants, y compris les éleveurs nomades.



**Innovations cibles.** L'approche par CKW est adaptée pour les systèmes de fourniture à base de TIC qui dépendent du partage d'information en temps réel. Ces TIC aident les CKW à rapprocher les producteurs des chaînes de valeur agricoles (à savoir maïs, café et banane dans le cas de l'Ouganda).

**Contexte écologique et institutionnel.** Les CKW peuvent travailler dans tous les environnements agricoles. Toutefois, ils sont particulièrement utiles lorsqu'ils sont au service des producteurs qui vivent sur des terres reculées, sur lesquelles les conseillers agricoles traditionnels ont souvent du mal à se rendre.

**Tableau 1. Forces et défis**

Forces	Défis
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un faible niveau d'instruction suffit (alphabétisation de base), ce qui rend l'approche adaptable à de nombreux contextes ruraux.</li> <li>• La coordination centrale des messages et du contenu par le biais du serveur dans le nuage permet de valider l'information.</li> <li>• La courte durée de la formation fait qu'il est plus facile de configurer les SCR et de les déployer dans les communautés.</li> <li>• Les agriculteurs n'ont pas besoin de téléphones portables pour recevoir l'information ; seuls les CKW utilisent un smartphone pour fournir des conseils.</li> <li>• Des primes basées sur les performances sont liées au nombre de demandes de renseignement ayant abouti, ce qui incite les CKW à élargir leur travail de proximité auprès de la communauté.</li> <li>• Le respect de la communauté sert d'incitation à de bons résultats. L'apprentissage entre pairs est facilité par l'interaction sociale.</li> <li>• Les CKW gagnent de l'argent supplémentaire en rechargeant les téléphones mobiles des membres de la communauté.</li> <li>• Les meilleurs CKW sont « motivés » par l'octroi d'une prime s'ils sont sélectionnés pour réaliser des services spéciaux (p. ex. des enquêtes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût initial d'établissement du système de gestion des données peut se révéler prohibitif pour les petites entreprises.</li> <li>• Le serveur basé dans le nuage exige un suivi technique de haute qualité et des capacités de coordination qui peuvent faire défaut dans beaucoup de communautés rurales.</li> <li>• La brièveté de la formation initiale peut limiter les performances des agents. En Ouganda et au Ghana, la plupart des agents ont besoin d'une formation plus longue pour apprendre à se servir du système interactif à réponse vocale sur les téléphones mobiles.</li> <li>• Les membres de la communauté peuvent désigner des membres populaires qui pourtant ne sont pas motivés comme il se doit pour assurer un SCR.</li> <li>• L'évaluation des performances en fonction du nombre de recherches mensuelles par les CKW ne prend pas en compte la qualité des services aux producteurs.</li> <li>• La dépendance envers les partenaires de service peut entraver le travail de proximité. Ainsi, en Ouganda, l'opération des CKW dans le district de Massaka a cessé lorsque le partenaire clé, l'EADD, a fermé ses portes en 2013, entraînant le licenciement des CKW.</li> <li>• Trop forte dépendance envers le financement et le soutien des bailleurs de fonds pour assurer la pérennité du service.</li> <li>• Les CKW peuvent être davantage motivés par le remboursement des téléphones portables et des vélos qui leur ont été donnés à crédit que par la fourniture d'un service de qualité aux agriculteurs.</li> </ul>

<sup>7</sup> Grameen Foundation. 2009. *Grameen Foundation expands technology program for poor farmers in Uganda*. Disponible sur : <http://www.grameenfoundation.org/grameen-foundation-expands-technology-program-poor-farmers-uganda-0>





## Gouvernance

Les modalités de gouvernance sont fonction du contexte. Ainsi, en Ouganda, l'agence de parrainage et la communauté qui sélectionne les CKW décident ensemble de la manière d'administrer et de gérer le système. Au Ghana, où les CKW dispensent un type de service différent (soins de santé), ils sont rattachés aux services de santé publique. En Amérique latine, au Moyen-Orient et en Asie, les CKW travaillent avec des entités privées à la fourniture de services financiers et de SCR.

En général, la participation communautaire à la sélection des agents fait que les CKW ont des comptes à rendre à leur communauté. Par exemple, en Ouganda, les CKW sont tenus de consacrer au moins 10 à 15 heures par semaine à leurs activités de SCR. Les agences de parrainage et les partenaires opérationnels fournissent des incitations en veillant à ce que les CKW réalisent des recherches valides pour les producteurs et transmettent les demandes de renseignement à Salesforce.

## Durabilité

Le déploiement de CKW dans de nouvelles communautés est généralement effectué entre deux enquêtes sur le *Progress out of Poverty Index* (PPI), qui permettent d'identifier les communautés qui sont les plus vulnérables d'un point de vue économique afin de les intégrer dans le système. À l'issue du déploiement, le PPI permet de suivre l'impact des CKW sur la base d'indicateurs clés, tels que le statut nutritionnel des ménages.

Le maintien du retour d'information entre les membres de la communauté et les CKW permet de guider la mise en œuvre et d'identifier les domaines d'ajustement nécessaires. Le programme de CKW en Ouganda a subi ce type d'adaptation lorsqu'il a été restructuré en 2014 afin d'améliorer son efficacité (passant d'environ 1.100 agents qui travaillaient dans 35 districts à 300 agents seulement couvrant 3 districts). Pour compenser la diminution de la main-d'œuvre, chaque CKW doit maintenant former 50 leaders paysans qui, à leur tour, sont priés d'aider 10 autres agriculteurs dans leur communauté. Le nouveau programme est appelé CKW 3.0, pour indiquer qu'il met l'accent sur trois chaînes de valeur (café, maïs et banane) dans trois districts.

## Impact

Partout où ils interviennent, les CKW ont un impact significatif. Ainsi, l'Ouganda a signalé qu'en 2014 les CKW avaient élargi le rayonnement des SCR à 289.000 producteurs dans 22.000 villages répartis dans plus de 35 districts (environ 40 % du pays). En Colombie, les CKW ont organisé quelque 563.000 paysans caféiers ruraux en une chaîne de valeur efficace pour la production de café. Le programme indonésien de CKW, *Ruma*, est estimé avoir touché plus d'un million de clients<sup>8</sup>.

Bien qu'une analyse antérieure<sup>9</sup> de l'impact des CKW en Ouganda n'ait pas détecté d'impact significatif sur la productivité du maïs, elle a démontré que les CKW avaient exercé une influence positive sur les paysans pour les inciter à cultiver des cultures plus rentables.

## Pour aller plus loin

Simpson, B.M., Franzel, S., Degrande, A., Kundhlande, G. et Tsafack, S. 2015. *Farmer-to-farmer extension: Issues in planning and implementation*. Modernizing Extension and Advisory Services (MEAS) Technical Notes. Urbana, IL: MEAS. Disponible sur : <http://www.meas-extension.org/meas-offers/technical-notes>

---

Cette note a été préparée par l'Université de l'Illinois avec le concours financier de la GIZ (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) et du PIM (le Programme de recherche du CGIAR sur les politiques, institutions et marchés).

Ces travaux ont été entrepris dans le cadre du Programme de recherche du CGIAR sur les politiques, institutions et marchés (PIM) sous la direction de l'Institut international de recherche sur les politiques alimentaires (IFPRI). Cette étude a bénéficié du soutien financier des agences dont le logo figure sur la page de garde. Cette note n'a pas été soumise au processus d'évaluation par les pairs conduit par l'IFPRI. Toutes les opinions exprimées ici n'engagent que les auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions ou l'acceptation officielle de l'IFPRI.

Informations sur les auteurs : Festus Amadu est élève doctorant à l'Université de l'Illinois à Urbana-Champaign et il a travaillé comme assistant de recherche pour le projet Modernizing Extension and Advisory Services (MEAS). Paul McNamara est directeur du projet Modernizing Extension and Advisory Services et professeur agrégé au département de l'économie agricole et de la consommation à l'Université de l'Illinois. Kristin Davis est chargée de recherches à l'IFPRI et Secrétaire exécutive du GFRAS. Lulu Rodriguez est directrice du programme sur les communications agricoles de l'Université de l'Illinois à Urbana-Champaign.

Photo : © Jennifer Helgeson

Traduction et mise en page : Green Ink ([www.greenink.co.uk](http://www.greenink.co.uk))

Citation correcte : Amadu, F., McNamara, P., Davis, K. et Rodriguez, L. 2015. Agents du savoir communautaire pour des services de conseil rural. Note 14. Notes du GFRAS sur les bonnes pratiques de services de vulgarisation et de conseil rural. GFRAS : Lindau, Suisse.

<sup>8</sup> Grameen Foundation. 2014. *Annual report, 2013-2014: Breaking the cycle*. Disponible sur : [www.grameenfoundation.org](http://www.grameenfoundation.org)

<sup>9</sup> Campenhout, 2013. *Op. cit.*