

NOTE 3 : Services « groupés » à base de mobile : le programme *Agri-Fin Mobile*

Préparée par : Carol Kakooza, août 2014

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. 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

Les petits producteurs des pays en développement sont confrontés à un certain nombre de difficultés qui ont un impact sur leur productivité et leur contribution à la sécurité alimentaire. Parmi elles, on peut citer le manque d'accès à des services financiers (crédit, épargne et micro-assurance) et un accès limité à des services de conseil rural. Au fil des ans, des efforts ont été faits pour tenter de résorber ces difficultés en améliorant la productivité des agriculteurs et leur contribution à la sécurité alimentaire. Toutefois, les conditions de vie des petits producteurs ne se sont pas sensiblement améliorées car seules des contraintes individuelles spécifiques ont été traitées alors que d'autres ont été négligées. Mercy Corps a réalisé qu'il était nécessaire de trouver une façon abordable et accessible de fournir des services qui s'attaquent aux multiples défis selon des modèles commerciaux durables.

Le programme *Agri-Fin Mobile* Méthodologie de mise en œuvre novatrice : services groupés à base de mobile

Le programme *Agri-Fin Mobile* de Mercy Corps fournit un « bouquet » de services financiers et de conseil rural en

plus d'informations de marché aux petits producteurs par le biais de leur téléphone portable. Grâce à cette approche, le programme rapproche les différents acteurs y compris les banques, les opérateurs du réseau mobile, les groupements de petits producteurs, les prestataires de services de conseil rural et les gestionnaires de contenu et d'hébergement de plateforme afin de construire une suite complète de services qui répondent à tous les problèmes auxquels se heurtent les agriculteurs. En utilisant une nouvelle stratégie du nom de services groupés, le programme allie des produits et services pour fournir une offre combinée unique sur le téléphone portable.

Philosophie et principes

Pour ériger des services groupés mobiles, le succès repose sur trois principes clés. Tous sont axés sur des partenariats de développement :

- Tout d'abord, de nombreuses parties prenantes devraient être mobilisées sur la base de valeurs partagées. Les partenariats avec les acteurs des secteurs public et privé sont cruciaux ; toutefois, ils doivent être basés sur des capacités et des compétences vitales qui sont essentielles à l'offre de services groupés. Il est également crucial que les partenaires aient des objectifs définis et soient résolument décidés à contribuer à l'amélioration des conditions de vie des petits producteurs.
- Deuxièmement, il est primordial d'identifier un « champion du produit » qui accepte de se l'approprier et de piloter le développement et le déploiement des services groupés. En Indonésie, une entreprise sociale du nom de 8 villages a inauguré une plateforme baptisée LISA pour *Layanan Informasi Desa* (service d'informations villageois) qui exploite les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour résoudre les problèmes d'information que connaissent les marchés ruraux. Econet Wireless au Zimbabwe a piloté le développement et le déploiement de la suite de services Ecofarmer qui capitalise sur les infrastructures de télécommunications mobiles de l'organisation. En Ouganda, FIT Ouganda diffuse



des informations sur le marché agricole et fournit une intelligence de marché aux petits producteurs.

- Troisièmement, pour consolider la fourniture de services groupés, l'interface humaine reste vitale pour tous les projets à base de TIC. Au Zimbabwe, le programme s'est associé à la Fédération des agriculteurs du Zimbabwe qui a maintes fois travaillé avec des petits producteurs dans le passé pour défendre leurs intérêts et leur bien-être. En Indonésie, le programme travaille en étroite collaboration avec des conseillers agricoles du gouvernement, pour garantir l'adhésion au programme en présentant des solutions basées sur mobile à visage humain.

Un solide réseau de partenaires enthousiastes résolument décidés à cibler le marché rural avec un vigoureux champion du produit sont des éléments non négociables pour la vulgarisation des services de conseil rural aux petits producteurs. De surcroît, ces principes garantiront la durabilité des services.

Contextes géographiques, socioéconomiques et agroécologiques

Le programme *Agri-Fin Mobile* a été mis en œuvre dans trois contextes différents et sur deux continents. L'adhésion est fortement tributaire du contexte ; il y a donc une différence dans les stratégies de mise en œuvre mais l'objectif reste le même. En tout, 300.000 petits producteurs ont été touchés et 60 % d'entre eux ont adopté les méthodes culturelles transmises par téléphone.

Savoir se servir d'un portable a été l'une des plus grandes difficultés rencontrées mais, grâce à un simple programme présenté lors d'ateliers d'initiation à la téléphonie mobile et aux services financiers, la plupart des petits producteurs ont découvert une approche plus facile pour garder leurs fonds grâce à leur téléphone mobile.

La plupart des informations sont transmises aux agriculteurs sur leur portable et, d'ordinaire, il y a du personnel de vulgarisation qui aide les agriculteurs à comprendre les messages qui leur sont envoyés.

L'agriculture et la finance ont été fusionnées dans le programme *Agri-Fin Mobile* car il existe un besoin d'inclusion financière dans l'espace agricole. Par conséquent, il a été créé un partenariat avec la Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) en qualité de conseiller en formation financière sur le programme, ce qui a permis l'intégration de pratiques financières simples à utiliser par les petits producteurs.



Capacités requises

Le champion du produit devrait avoir les capacités techniques pertinentes et la puissance financière requise pour s'investir dans le développement de services groupés et le diriger. D'autres partenaires devraient pouvoir mettre sur la table des compétences clés, qu'il s'agisse d'agrégation de contenu, de commercialisation ou de distribution de services. Les partenaires désignés peuvent assumer un rôle de premier plan dans l'identification de méthodes appropriées pour accéder au marché en fonction de leurs connaissances du marché rural.

Les capacités clés qui sont incarnées par le programme *Agri-Fin Mobile* sont essentielles pour le développement de services groupés :

- **Facilitation** – L'équipe *Agri-Fin* a identifié les principaux acteurs des secteurs de l'agriculture et des télécommunications et facilité le développement de partenariats solides sur la base d'une approche par valeurs partagées.
- **Éclairage du marché** – Dans chaque pays, il a été nécessaire de développer des stratégies de commercialisation pour les services groupés et il a été impératif de comprendre les besoins du marché rural.
- **Compétences polyvalentes et connaissances généralistes des deux secteurs transversaux** – Agriculture et télécommunications.

ZIMBABWE

ECONET WIRELESS – CHAMPION DU PRODUIT

Econet Wireless International est un groupe mondial de télécommunications diversifié et le premier opérateur de réseau mobile du pays. Econet Wireless Services est une filiale chargée d'offrir des services monétiques sur mobile, des produits solaires et des solutions mobiles. *EcoFarmer* est l'unité chargée de mettre au point des services pour le secteur agricole, en s'attachant tout particulièrement aux petits producteurs défavorisés. Econet détient la suite de services *Ecofarmer*. Avec le soutien de divers partenaires, Econet

- pilote le développement de services groupés ;
- investit dans le développement de la plateforme technique ;
- commercialise et distribue ;
- dirige la mise à l'échelle et l'élargissement.

À ce jour, plus de 200.000 petits producteurs ont opté pour la suite de services *Ecofarmer*.

INDONÉSIE METTRE L'ACCENT SUR LES FEMMES

Les techniques culturelles améliorées adoptées par les femmes ont plus de chances d'exercer un impact sur la sécurité alimentaire des ménages. Le programme *Agri-Fin Mobile* en Indonésie cible spécifiquement les femmes pour promouvoir l'adoption de services groupés. Une formation de formateurs a été dispensée à 70 conseillères agricoles susceptibles à leur tour de former jusqu'à 10.000 agricultrices. La teneur de la formation comprend des informations agricoles et mobiles, des services financiers et une initiation au monde de la finance. La formation utilise des cours en salle de classe et par voie numérique.

Afin de déployer la formation et d'arriver à cibler des agricultrices, le programme a forgé des partenariats avec des bureaux de vulgarisation dans trois districts. Dans chacun d'eux, le chef du bureau de vulgarisation a désigné un coordinateur local pour travailler avec le directeur de la formation et assurer la liaison avec des conseillères agricoles dans les bureaux de vulgarisation du sous-district.

Gouvernance

Dans les trois pays, différents groupes de travail ont été créés pour piloter l'identification des services à grouper en fonction des besoins des petits exploitants et pour décider du contenu des services de conseil, de la nature du bouquet et de la distribution de l'offre de services. Les groupes de travail se composent de représentants des ministères gouvernementaux, du secteur privé et de représentants des syndicats agricoles.

Un environnement politique bienveillant et un environnement réglementaire porteur sont les moteurs du succès. On y parvient par l'inclusion des décideurs à tous les stades du projet. Le ministère de l'Agriculture de chacun des trois pays a été constamment mobilisé et encouragé à participer. L'approche participative a été employée lorsque le programme a démarré – des parties prenantes clés dans l'industrie ont eu l'opportunité de participer au développement et à la fourniture de services groupés aux petits producteurs.

Public cible

La plupart des agriculteurs à travers le monde sont des femmes, par conséquent, le programme accorde une attention

particulière aux agricultrices. C'est le ciblage des femmes qui offre le potentiel le plus élevé d'exercer un impact sur les revenus et les moyens d'existence des ménages.

Mise en œuvre

Ci-après figure un tableau qui résume les forces, faiblesses et défis associés à la fourniture de services de conseil rural par le biais d'une solution de services mobiles groupés.

Considérations ayant trait aux TIC

Le téléphone portable est jugé être un outil de transformation du développement économique en raison de son caractère abordable et de sa pénétration sur des marchés difficiles à toucher. Par conséquent, l'approche se concentre sur l'utilisation de la technologie mobile et d'autres PLATEFORMES TIC pour conditionner les services groupés et fournir de façon commode des services de conseil rural. Il est vital que de tels outils commodes à bas coût soient pris en compte dans la fourniture de services de conseil rural.

UGANDA PARTENARIATS STRATÉGIQUES

Le programme *Agri-Fin Mobile* en Ouganda travaille à accroître l'accès et l'utilisation d'informations agricoles et de services financiers par les petits producteurs afin d'augmenter leur productivité et leurs revenus grâce à la téléphonie mobile. L'approche principale du programme passe par des alliances stratégiques avec des valeurs partagées et des modèles d'entreprises durables.

SE SERVIR DES TIC POUR AMÉLIORER LA PRISE DE DÉCISIONS DES AGRICULTEURS – LA PLATEFORME FARMIS

Farmis est une solution commerciale à base de TIC qui aide les agriculteurs à tenir leurs registres. *Farmis* aide les producteurs et les groupements de producteurs grâce à des programmes qui leur permettent d'automatiser leurs processus commerciaux. Il fournit aux clients des informations de marché, telles que les prix des produits de base, des offres et des opportunités de commercialisation, des services de conseil, et des mécanismes de crédit et de suivi financier. Cette vidéo explique comment fonctionne *Farmis* :

<https://www.youtube.com/watch?v=vlu-1xQ6VHU&feature=youtu.be>

Forces, faiblesses et défis

Forces	Faiblesses	Défis
<ul style="list-style-type: none"> • Accès à bas coût à des services de conseil rural • Le groupage encourage l'adoption des conseils et les services peuvent avoir une plus grande portée • Permet aux agriculteurs d'être exposés à d'autres services qui peuvent améliorer la productivité • Le groupage confère un meilleur rapport qualité-prix • Une solution mobile s'inscrit en complément des services existants de vulgarisation • Plus grande commodité d'accès à de multiples services à partir d'une seule plateforme 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrir une déferlante de demandes sur une seule et même plateforme • Les niveaux d'engagement des partenaires de l'écosystème peuvent varier et impacter les services groupés • L'échec d'un service peut avoir un impact sur le reste de la suite de services • Le produit en général et la mise à l'échelle dépendent fortement de l'engagement des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Il peut se révéler difficile de construire un modèle commercial autour de services groupés, notamment des services de conseil rural • La fixation des prix du forfait en tenant compte de la nature du marché cible est difficile



Principaux enseignements

Les services de conseil rural ne devraient pas être abordés en vase clos. Si l'objectif est d'améliorer le revenu et les conditions de vie des petits exploitants, il y a d'autres contraintes qui nécessitent notre attention. Le groupage de ces services peut engendrer une plus grande appréciation et accroître l'adoption de services cruciaux qui s'attaquent aux contraintes de productivité.

Coûts

Les coûts de développement et de déploiement des services groupés qui englobent des services de conseil rural varient en fonction de la conception du produit. Le coût de l'image et de la commercialisation sont significatifs car le marché cible est mal desservi. La technologie est un coût supplémentaire car la plateforme mobile devrait permettre l'immatriculation, le profilage des agriculteurs et des menus spéciaux directs pour accéder à des services groupés et à d'autres applications. Ces coûts peuvent être sensiblement plus bas si le partenaire dispose déjà d'infrastructures qui peuvent supporter les services groupés.

Pour aller plus loin

The economic landscape of digital agri-finance. Blog de CTA, juillet 2014. <http://blogs.cta.int/2014/07/16/economic-landscape-digital-agri-finance/>

Working to give female farmers in Indonesia access to agricultural information and financial services. Billet posté sur Tuftsgloballeadership.org en juillet 2013. Disponible sur : <http://www.tuftsgloballeadership.org/blog/working-give-female-farmers-indonesia-access-agricultural-information-and-financial-services>

Agri-Fin Mobile's Gender Analysis Highlights Female Farmer's Vital Role in Production, Limited Access to Agriculture Information. Billet posté sur e-Agriculture.org en septembre 2013. <http://www.e-agriculture.org/blog/agri-fin-mobile%E2%80%99s-gender-analysis-highlights-female-farmer%E2%80%99s-vital-role-production-limited-acce>

How Do Smallholder Farmers Access Information? Billet posté sur CGAP.org en janvier 2014. <http://www.cgap.org/blog/how-do-smallholder-farmers-access-information>

Breaking the Agricultural Financing Myth through Supply Chain Viable Business Model, dans *PISAgro News* (bulletin trimestriel), novembre 2013. Disponible sur : <http://pisagro.org/wp-content/uploads/2014/01/PISAgro-Newsletter-V.pdf>

Working with Smallholder Female Farmers in Improving their Access to Agriculture Information and Financial Services, dans *PISAgro News* (bulletin trimestriel), février 2014. Disponible sur : <http://pisagro.org/wp-content/uploads/2013/10/PISAgro-Newsletter-6.pdf>

Cette note a été préparée par le programme *Agri-Fin Mobile* sous l'égide de Mercy Corps avec le concours financier de la Direction suisse du développement et de la coopération (DDC) et de la GIZ (Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit).

Photos : © Mercy Corps

Traduction et mise en page : Green Ink (www.greenink.co.uk)

Citation correcte : Kakooza, C. 2014. Services « groupés » à base de mobile : le programme *Agri-Fin Mobile*. Note 3. Notes du GFRAS sur les bonnes pratiques de services de vulgarisation et de conseil rural. GFRAS : Lindau, Suisse.