



CAPITALISATION

DOCUMENTATION DES OUTILS DE VULGARISATION DU CONSEIL AGRICOLE : CAS DES CENTRES D'APPEL

Capitalisation menée dans le cadre du projet d' Etude sur les outils et approches modernes de conseil agricole en Afrique de l'Ouest et du Centre

Assistance des paysans en zone rurale

 Appel/SMS
30 07

AOÛT 2024



Le réseau des services de conseil agricole et rural d'Afrique de l'ouest et du centre (RESCAR-AOC) est une plateforme multi acteurs intervenant dans le conseil agricole et rural en Afrique de l'ouest et du centre. Il est membre du forum africain des services de conseil agricoles (AFAAS) et du forum mondial des services de conseil rural (GFRAS). Créé en 2010, et dont le Secrétariat Exécutif se trouve à Ouagadougou, au Burkina-Faso,

le RESCAR-AOC a pour principal objectif de contribuer à améliorer les conditions de vie des agropasteurs en Afrique et dans le monde.

<https://rescar.org/>



Le Conseil Ouest et Centre Africain pour la Recherche et le Développement Agricoles (CORAF) est une organisation sous-régionale composée des systèmes nationaux de recherche agricole de vingt-trois pays d'Afrique de l'Ouest et du Centre, est chargé de coordonner la mise en œuvre des politiques sous-régionales de recherche agricole telles que définies par les gouvernements.

Créé en 1987 et dont le Secrétariat Exécutif se trouve à Dakar, au Sénégal, le CORAF a pour principal objectif d'améliorer les conditions de vie en Afrique de l'Ouest et du Centre, en favorisant l'augmentation durable de la production et de la productivité agricoles et en promouvant la compétitivité et les marchés.

<https://www.coraf.org/>

La présente fiche a été réalisée dans le cadre de l'étude de cartographie des méthodes et outils innovants de conseil agricole en Afrique de l'Ouest et du Centre. Cette étude a été commanditée par le CORAF (Conseil Ouest et Centre Africain pour la Recherche et le Développement Agricoles) et réalisée par le RESCAR-AOC (Réseau des Services de Conseil Agricole et Rural d'Afrique de l'Ouest et du Centre) dans 13 pays d'Afrique de l'Ouest et du Centre.

L'objectif global de l'étude était de constituer un répertoire descriptif des méthodes et d'outils innovants de conseil agricole pour la mise à l'échelle des technologies et innovations agricoles en Afrique de l'Ouest et du Centre.

Plusieurs personnes au sein du CORAF et du RESCAR-AOC et en dehors de ces structures dans l'ensemble des 13 pays de l'étude ont contribué à la réussite de cette activité. Que l'ensemble de ces personnes soit remercié en ces lignes pour leur contribution.

1 Présentation du centre d'appel

Les centres d'appels agricoles sont des plateformes téléphoniques dédiées à fournir aux agriculteurs des informations et des conseils techniques, économiques ou réglementaires pour améliorer leurs pratiques agricoles (Saravanan et al., 2015). Ces services peuvent être gérés par des organisations gouvernementales, des ONG, des entreprises privées ou des coopératives agricoles. Les centres d'appels jouent un rôle crucial en facilitant l'accès à des informations pertinentes, contribuant ainsi à l'amélioration des pratiques agricoles et au soutien des agriculteurs dans leurs activités quotidiennes.

2 Brève description des types de bénéficiaires accompagnés avec le centre d'appel

Les centres d'appel sont utilisés pour accompagner toutes les catégories de producteurs que sont les hommes, les femmes, les jeunes et les personnes vivant avec un handicap. L'essentiel est d'avoir un téléphone portable pour appeler. Même si le producteur n'a pas de téléphone, il peut solliciter pour un voisin car il y a des possibilités d'appels gratuits, donc pas besoin d'avoir obligatoirement des crédits de communication.

3 Nécessité et objectif de l'usage des centres d'appel

Les centres d'appel ont été introduits dans un contexte caractérisé par : l'insuffisance de financement du conseil agricole, le faible ratio agent d'appui conseil/producteurs, le besoins croissants des producteurs en formation et information, la faiblesse des moyens matériels et logistiques mis à la disposition des agents d'appui-conseil, l'enclavement des villages et la vaste étendue des zones d'appui-conseil, la situation sécuritaire rendant difficiles voire impossibles les déplacements physiques des agents auprès des producteurs dans certaines localités. Le développement des Technologies de l'Information et de la Communication notamment la téléphonie mobile et le numérique ont aussi favoriser l'émergence des centres d'appels comme outil de conseil agricole. Les principaux objectifs poursuivis par l'introduction des centres d'appel sont : (i) améliorer l'efficacité et l'efficience des dispositifs de conseil agricole ; (ii) améliorer l'accès des acteurs des filières agro-pastorales aux ressources, à l'information et à la formation en temps réel.

4 Impacts de l'usage des centres d'appel

Les centres d'appels permettent aux agriculteurs d'obtenir des conseils personnalisés en temps opportun sans devoir se déplacer. Ceci est particulièrement bénéfique pour les exploitations en zones rurales isolées (Nakasone et al., 2014). Contrairement aux visites sur le terrain, les conseils par téléphone ou via des plateformes numériques sont plus économiques et permettent de toucher un plus grand nombre d'agriculteurs à moindre coût (Aker, 2011). En fournissant des informations actualisées sur les bonnes pratiques agricoles, la gestion des cultures et la prévention des maladies, ces services contribuent à une meilleure productivité et durabilité des exploitations agricoles (Goyal, 2010). De plus, les centres d'appels jouent un rôle crucial en cas de crise (sécheresse, maladies, invasion de ravageurs) en diffusant rapidement des alertes et des recommandations aux agriculteurs (Mittal et Mehar, 2016).

L'impact à long terme des centres d'appel est la professionnalisation des acteurs ; l'adapta-

tion aux changements climatiques ; l'accroissement des rendements et revenus et l'amélioration de la situation alimentaire et nutritionnelle des ménages.

Un plus grand nombre de producteurs sont touchés à travers les centres d'appel. A cet effet, en Afrique, une étude du Centre Technique de Coopération Agricole et Rurale (CTA) et de Dalberg Advisors a identifié près de 400 solutions digitales agricoles, incluant des centres d'appels, avec environ 33 millions de petits producteurs inscrits sur le continent. Ces services connaissent une croissance annuelle de 45% depuis 2012 (SPORE, 2019). Par exemple, au Niger, le centre d'appel agricole mis en place par le Réseau des Chambres d'Agriculture (RECA) en 2017 a enregistré au cours des 15 premières semaines 2 029 appels (RECA, 2018) ; pour le cas du service 3-2-1 au Burkina Faso, en moyenne 95 000 producteurs sont touchés par mois selon les données capitalisées par la DVRD (2024).

5 Technologies et innovations promues à travers les centres d'appel

Les centres d'appels jouent un rôle essentiel dans la diffusion et l'adoption de technologies par les producteurs. Ces centres utilisent diverses technologies de l'information et de la communication (TIC) pour fournir des informations pertinentes aux agriculteurs (FARA, 2009). Les systèmes de réponse vocale interactive (IVR) permettent aux agriculteurs d'accéder à des informations essentielles dans leurs langues locales. Si des informations supplémentaires sont nécessaires, ils peuvent être dirigés vers un centre d'appel doté de personnel compétent ou vers des agents de vulgarisation. Ce modèle facilite la diffusion d'informations spécifiques adaptées aux conditions locales, telles que le climat ou le type de sol (FARA, 2009).

Une étude menée au Burkina Faso a examiné l'impact des TIC sur les dispositifs de conseil agricole. Les résultats indiquent que l'utilisation des TIC, y compris les centres d'appels, a transformé les services de conseil en améliorant l'accès à l'information et en facilitant la communication entre les agriculteurs et les conseillers (Alexandre, 2018).

Plusieurs technologies et innovations ont été promues à travers les centres d'appel. On peut citer à cet effet : les semences améliorées ; l'agriculture contractuelle ; la lutte contre la mouche de fruits ; la fertilisation raisonnée ; les itinéraires techniques de certaines spéculations ; etc.

6 Coûts moyens de mise en œuvre des centres d'appel

Les coûts de mise en œuvre des centres d'appel prennent en compte : (i) les coûts de mise en place du dispositif du centre d'appel (opérateur de téléphonie mobile), les coûts d'élaboration des contenus des informations à partager aux producteurs, (iii) les frais de traduction des messages dans différentes langues, (iv) les coûts des appels lancés par les producteurs.

Le coût du développement et de l'utilisation des TIC varie beaucoup en fonction des infrastructures et de l'ampleur de la couverture. Les coûts de mise en œuvre des centres agricoles sont difficiles à évaluer. D'après les études de Ouédraogo et al. (2020), le service d'information et de conseils sur les marchés dénommé N'KALO mis en place au Burkina Faso a eu un coût pour la collecte des abonnements en milieu rural qui a varié de 1 à 60 USD/an (635 à 38 000 FCFA). Selon le RECA (2018), en Côte d'Ivoire, le cout total de la mise en place du programme e-Extension a été estimé à 600 millions de FCFA dont 300 millions d'investissements (honoraires sociétés, smartphones, etc.), 75 millions de frais ANADER (formations, mise à jour du portail), 170 millions d'équipements (serveur et logiciels) et 48 millions pour l'opérateur de téléphonie MTN pour l'hébergement d'une partie

du matériel informatique et le coût des appels gratuits dans une première phase (2,5 à 3 millions par mois).

7 Atouts et limites des centres d'appel

Les principaux atouts et limites des centres d'appel identifiés lors des ateliers nationaux d'échange et d'évaluation et lors des entretiens de documentation des méthodes et outils sont :

Atouts des centres d'appels

- l'engagement de l'Etat et de ses partenaires en matière de digitalisation des services agricoles ;
- la disponibilité et la pluralité des opérateurs de téléphonie mobile qui sont prêts à s'impliquer dans cette digitalisation ;
- l'utilisation de plus en plus croissante de téléphones par les producteurs et leur ouverture à l'innovation ;
- une large couverture géographique et portée des réseaux de téléphonie mobile dans les communautés rurales ;
- l'accessible en langues locales au service des centres d'appel ;
- l'accessibilité des centres d'appel à travers un téléphone simple sans internet
- la gratuité des services de conseil agricole pour certains centres d'appel et la rapidité du service ;
- la possibilité d'avoir du conseil spécifique avec certains centres d'appel (télé conseillers) ;
- l'engagement des agriculteurs à utiliser ces canaux de communication.

Limites des centres d'appel

Les centres d'appels présentent certaines limites. Selon Aker et Mbiti (2010), dans certaines régions rurales, l'accès au téléphone mobile et à Internet peut être limité réduisant ainsi l'efficacité de ces centres. Les informations fournies peuvent également être trop générales et ne pas tenir compte des spécificités locales (sol, climat, variétés de cultures), ce qui limite leur pertinence (Baumüller, 2018). Il faut également prendre en compte la qualité des conseils qui dépend de l'expertise des opérateurs et de la mise à jour des bases de données utilisées. Des informations erronées ou obsolètes peuvent ainsi avoir des conséquences négatives pour les agriculteurs (Goyal, 2010). Le mode de communication par téléphone ou SMS est également une limite de l'outil de conseil agricole car ne permettant pas toujours de transmettre des connaissances complexes nécessitant des démonstrations pratiques (Glendenning et Ficarelli, 2012).

Les limites soulignées par les acteurs lors de la documentation sur le terrain sont :

- les crises sécuritaires pouvant engendrer la destruction des installations téléphoniques par les groupes armés ;
- le coût des appels pour les producteurs (25 FCFA par appel après les quatre appels gratuits du mois pour le cas du Burkina Faso) ;
- l'insuffisance de moyens financiers pour l'entretien des plateformes,
- la dépendance vis-à-vis des opérateurs de téléphonie mobile ;
- la couverture non totale des territoires nationaux par les réseaux de téléphonie mobile.

8 Conditions préalables au succès des centres d'appel

Un centre d'appel ne peut fonctionner efficacement sans une infrastructure de communication adéquate. Ce fonctionnement inclut une couverture réseau suffisante dans les zones rurales (Kumar & Sharma, 2020), et un accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), notamment les téléphones mobiles et l'internet (Aker, 2011). Les services des centres d'appels doivent également être disponibles, accessibles et adaptés aux agriculteurs (Mittal et al., 2010). Les coûts des appels doivent également être étudiés pour les agriculteurs à faibles revenus.

L'information diffusée doit être exacte et régulièrement mise à jour (Gakuru et al., 2009), adaptée aux conditions locales et aux besoins des agriculteurs (Meera et al., 2004), et fourni dans une langue et un dialecte compréhensible par les agriculteurs (Chapota et al., 2014).

Les opérateurs des centres d'appels doivent être formés pour répondre aux besoins spécifiques des agriculteurs, en tenant compte des aspects techniques et socio-économiques de l'agriculteur (Ferris et al., 2014). Il est également important de mettre en place un système de suivi-évaluation afin de mesurer l'impact des centres d'appels et apporter les améliorations continues et nécessaires (Qiang et al., 2012).

Les conditions préalables satisfaisantes de l'outil sont soulignées par les organisations lors de la documentation sur le terrain sont :

- une volonté politique de promouvoir la e-vulgarisation ;
- une convention de partenariat avec les sociétés de téléphonie mobile ;
- la négociation des tarifs d'appels avec les sociétés de téléphonie mobile pour faciliter l'accès financier à toutes les catégories de producteurs ;
- l'organisation de sessions d'information et de sensibilisation des utilisateurs sur l'utilisation de l'outil ;
- l'implication de tous les acteurs pour favoriser leur adhésion ;
- la mise en place d'un comité multi-acteurs (agronomes, chercheurs, communicateurs et représentants des organisations de producteurs) pour l'identification des thématiques et des messages clés à élaborer pour diffuser aux producteurs.

Bibliographie

Aker J. C., 2011. Dial 'A' for agriculture: A review of information and communication technologies for agricultural extension in developing countries. *Agricultural Economics*, 42(6), 631-647.

Aker J. C., et Mbiti I. M., 2010. Mobile phones and economic development in Africa. *Journal of Economic Perspectives*, 24(3), 207-232.

Alexandre C., 2018. Comment l'utilisation des technologies de l'information et de la communication transforme-t-elle les dispositifs de conseil agricole ? Une enquête auprès de 16 services au Burkina Faso. Fiche de capitalisation AFD. Processus de réflexion sur le conseil agricole. Montpellier : CIRAD-AFD, 19 p.

Baumüller H., 2018. The little we know: An exploratory literature review on the utility of mobile phone-enabled services for smallholder farmers. *Journal of International Development*, 30(1), 134-154.

Chapota R., Fatch P., et Mthinda C., 2014. The role of radio in agricultural extension and advisory services. MEAS Discussion Paper Series, 2, 1-12.

FARA, 2009. Inventaire des services d'Information agricoles novateurs utilisant les TIC. Accra, Ghana. 68 pp.

Ferris S., Engoru P., et Kaganzi E., 2014. Making market information services work better for the poor in Uganda. International Food Policy Research Institute (IFPRI).

Gakuru M., Winters K., et Stepman F., 2009. Inventory of innovative farmer advisory services using ICTs. Forum for Agricultural Research in Africa (FARA).

Glendenning C. J., et Ficarelli P. P., 2012. The relevance of content in ICT-based agricultural information services in India. International Food Policy Research Institute Discussion Paper, 01180.

Goyal A., 2010. Information, direct access to farmers, and rural market performance in Central India. American Economic Journal: Applied Economics, 2(3), 22-45.

Kante M., Chepken C., et Oboko R., 2017. Revisitant les facteurs affectant l'utilisation des Tics sur l'information relative aux intrants agricoles par les paysans dans les pays en voie de développement d'Afrique et Asie. Journal of Information Systems and Technology Management, vol. 14, n°2, pp. 169-189, 2017.

Kumar R., et Sharma A. K., 2020. ICT in agriculture: A gateway for farmers' development. Journal of Agricultural & Food Information, 21(1), 1-18.

Meera S. N., Jhamtani A., et Rao D. U. M., 2004. Information and communication technology in agricultural development: A comparative analysis of three projects from India. Agricultural Research & Extension Network Paper, 135.

Mittal S., et Mehar M., 2016. Socio-economic factors affecting adoption of modern information and communication technology by farmers in India. The Journal of Agricultural Education and Extension, 22(2), 199-212.

Mittal S., Gandhi S., et Tripathi G., 2010. Socio-economic impact of mobile phones on Indian agriculture. ICRIER Working Paper, 246.

NAAAN, 2021. La vulgarisation agricole pour nourrir l'Amérique du Nord – un rapport du North American Agricultural Advisory Network (NAAAN). 138p.

Nakasone E., Torero M., et Minten, B., 2014. The power of information: The ICT revolution in agricultural development.» Annual Review of Resource Economics, 6(1), 533-550.

Ouédraogo A., Traore O., Tiatite N., Toillier A., 2020. Sous-système d'innovation : agriculture numérique Domaine d'innovation : systèmes d'information aux agriculteurs Cas d'innovation : Agrialerte. Rapport d'analyse de l'étude de cas WP3 – Projet Servinnov au Burkina Faso, 56p.

Outani B. A., et Kimba A., 2018. Centre d'Appels pour un conseil agricole à distance : un

exemple de l'utilisation de Whatsapp par des producteurs. Note du Réseau des Chambres d'Agriculture du Niger (RECA), 2p.

Qiang C. Z., Kuek S. C., Dymond A., et Esselaar S., 2012. Mobile applications for agriculture and rural development. World Bank Report.

RECA, 2018. Rapport du Centre d'appels pour un conseil agricole à distance. Programme e-Extension – Période Janvier – Juin 2018, 18p.

Saravanan R., Sulaiman R. V., Davis K., et Suchiradipta B., 2015. Les TIC au service de la vulgarisation et du conseil rural. Note 11. Notes du GFRAS sur les bonnes pratiques pour les services de vulgarisation et de conseil rural. GFRAS : Lindau, Suisse, 6p.

SPORE, 2019. Digitalisation et vulgarisation : des services de conseils intelligents. SPORE N°194, Septembre – Novembre 2019, 48p.

Webographie

www.scidev.net/afrique-sub-saharienne/news/centre-appels-langues-locales-plan-teurs-togo, Consulté le 05 Février 2025 à 9h10

[Stimuler l'innovation agricole en Afrique - Agridigitale ; https://epgglobal.com/fr/admins-tration-services/customer-contact-centre](https://epgglobal.com/fr/admins-tration-services/customer-contact-centre), Consulté le 05 Février 2025 à 9h25

[Conseil numérique - CHAMBRE D'AGRICULTURE DE REGION ILE-DE-FRANCE](#), Consulté le 05 Février 2025 à 9h35



Nous remercions toutes celles et ceux qui ont contribué à la réalisation de cette liste. Nous espérons qu'elle sera utile au plus grand nombre.

Réseau des Services de Conseil Agricole et rural d'Afrique de l'Ouest et du Centre

Tél: 25 40 56 86 / 05 89 57 57
E-mail: contact@rscar.org

Site web: www.rscar.org
BP: 01 BP 6630 Ouagadougou 01 Burkina-Faso

Comité de coordination de l'étude

M. OUATTARA Malamine
Dr Patrice DJAMEN
Mme Gifty GUIELLA/NARH

M. Calixte MBENG
Pr Olatunji Johnson
Pr Ismail MOUMOUNI