

Rédaction actualisée : 10 février 2017



Une équipe composée d'un membre du Bureau exécutif, du Secrétaire exécutif et de cinq techniciens du RECA, et d'un représentant du Ministère de l'Agriculture et de l'Elevage a effectué un voyage à Abidjan en Côte d'Ivoire du 23 au 30 novembre 2016 pour **étudier le programme « e-Extension » (conseil agricole par voie électronique) mis en place par l'Agence Nationale d'Appui au Développement Rural (ANADER).**

Ce voyage d'étude a été organisé dans le cadre de la préparation des activités du **Projet d'appui à l'agriculture sensible aux risques climatiques (PASEC) et du Programme de Productivité Agricole en Afrique de l'Ouest (PPAAO).**

Il a été pris en charge sur financement du PPAAO. Le PPAAO est un programme initié par la CEDEAO avec l'appui de la Banque Mondiale pour soutenir la coopération régionale en matière d'agriculture en Afrique. L'approche de ce programme repose, d'une part, sur l'intégration et l'harmonisation des politiques agricoles nationales et, d'autre part, sur l'établissement de liens étroits entre la recherche, la vulgarisation, les producteurs et les opérateurs privés.

La mission remercie l'ensemble du personnel de la Direction générale de l'ANADER et de la Zone ANADER d'Agboville pour l'accueil, la gentillesse et surtout le temps et la considération consacrés à la mission.

1. Référence de la mission et du projet PASEC

Le RECA est engagé dans la mise en œuvre du **Projet¹ d'appui à l'agriculture sensible aux risques climatiques (PASEC)**. Le PASEC est un projet sous tutelle du Ministère de l'Agriculture et de l'Elevage. C'est la première opération de la Banque mondiale en Afrique spécifiquement conçue pour promouvoir un développement du secteur agricole qui s'inscrit dans la lutte contre le changement climatique, c'est-à-dire en favorisant à la fois la hausse de la productivité, le renforcement de la résilience et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

¹ Les documents du PASEC sont disponibles sur le site web du RECA : <http://www.reca-niger.org/spip.php?article1047>

Deux problèmes fondamentaux peuvent caractériser le secteur agricole du Niger : la faible productivité et la faible résilience. Le PASEC doit contribuer à répondre aux contraintes qui pèsent sur ces deux problèmes notamment la faible capacité des structures publiques ou privées à fournir des services à la satisfaction des producteurs. Cette insuffisance des services de vulgarisation nuit sensiblement à la diffusion et à l'adoption de nouvelles technologies dans le pays.

L'agriculture intelligente face au climat (AIC) contribue à la réalisation des objectifs de développement durable. Elle intègre les trois dimensions du développement durable (économique, social et environnemental) en s'attaquant à la fois aux défis de la sécurité alimentaire et du changement climatique. Elle repose sur trois piliers principaux : i) l'augmentation durable de la productivité et des revenus agricoles ; ii) l'adaptation et le renforcement de la résilience face aux impacts du changement climatique ; et iii) la réduction et/ou l'élimination des émissions de gaz à effet de serre où cela est possible.

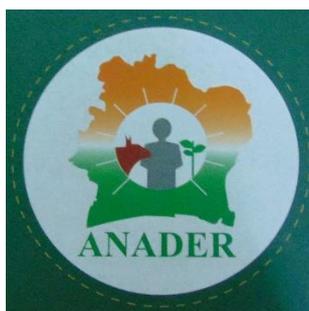
La mise en œuvre de l'approche AIC en est encore à ses débuts et reste difficile, en partie en raison du manque d'outils, de capacités et d'expériences concrètes. Certaines initiatives sont présentées comme des innovations pouvant être utilisées pour atteindre les objectifs du PASEC :

- Le programme EPIC au Malawi et en Zambie ;
 - En Tanzanie, USHAURIKILIMO, qui veut dire en swahili agro conseil, est un service qui permet aux agriculteurs d'obtenir des conseils liés à l'agriculture, l'élevage, la foresterie, le service vétérinaire etc., via un site internet ;
 - Le « e » Agriculture au Ghana qui repose sur un système de communication entre les agriculteurs et les chercheurs via un serveur vocal en plusieurs langues et un portail internet à travers lequel les agriculteurs ont accès aux informations relatives à leur domaine.
- Enfin, en Côte d'Ivoire, l'Agence Nationale d'Appui au Développement Rural (ANADER) vient de mettre en place un système électronique de vulgarisation agricole dénommé « e-Extension » comprenant trois outils que sont le serveur vocal, le centre d'appels et le laboratoire électronique.

L'e-Extension a démarré en Côte d'Ivoire avec l'appui du Ghana. Cependant, le RECA a proposé de visiter d'abord la Côte d'Ivoire, pays dont le facteur langue ne va pas se poser pour les participants afin de s'imprégner de la démarche. L'e-Extension pourrait être développé dans le cadre du PPAO et du PASEC.

La mission avait pour objectif de (i) comprendre comment le programme e-Extension a vu le jour en Côte d'Ivoire, comment cela fonctionne et comment il a été mis en place et (ii) d'échanger sur les démarches à entreprendre pour un processus de mise en place d'un programme e-Extension au Niger.

2. Présentation succincte de l'ANADER



L'Agence Nationale d'Appui au Développement Rural (ANADER) est chargée du conseil agricole en Côte d'Ivoire. L'ANADER a d'abord été créée comme société d'économie mixte (1993) avant d'évoluer vers un statut de société anonyme à participation publique minoritaire dans son capital et son conseil d'administration (1998). L'implantation de l'ANADER s'est faite sur toute l'étendue du territoire national de 1994 à 1997.

L'ANADER a pour missions de contribuer à l'amélioration des conditions de vie du monde rural par la professionnalisation des exploitants et des organisations professionnelles

agricoles (OPA) en concevant et en mettant en œuvre des outils appropriés et des programmes adaptés pour assurer un développement durable et maîtrisé notamment en favorisant le professionnalisme des producteurs agricoles, des éleveurs et sylviculteurs, accroissant la qualité, la productivité et les revenus, assurant la promotion des coopératives agricoles et des associations de producteurs, réalisant des études de projets agricoles, exécutant tout programme ou projet de développement confié à elle par l'Etat.

L'ANADER comprend : un Conseil d'Administration composé de 12 administrateurs (secteur public, privé et professionnel), une Direction Générale, 2 Directions Techniques (Direction Appui aux Filières de Productions Végétales et Animales et Direction Etudes et Consultance), 9 Directions d'Appui dont une Direction Informatique et Système d'Information. L'ANADER est représentée par 7 Directions régionales et 57 Zones et gère 4 Centres de Formation.

3. Le programme e-Extension

En Côte d'Ivoire, le programme e-Extension a été mis en place suite au constat de la demande de services agricoles de plus en plus croissante alors que le nombre de vulgarisateurs et le financement de la vulgarisation agricole ont tendance à baisser.

Ce programme, à travers ses différents outils, **vient améliorer le système de conseil agricole classique et non s'y substituer**, afin d'assurer l'accompagnement des acteurs du milieu rural et des producteurs et de leur permettre d'obtenir les conseils et informations attendus en temps réel.

Constats : la demande de services agricoles est de plus en plus croissante alors que le nombre de vulgarisateurs et le financement de la vulgarisation agricole ont tendance à baisser.

Conséquences : il faut rechercher des méthodes alternatives ou complémentaires plus efficaces.

La vulgarisation par voie électronique ou e-Extension afin de répondre aux besoins d'informations à plus d'acteurs et plus rapidement.

Serveur vocal disponible 24h/24 7 j/7

Serveur vocal : 451 (abonnés MTN)*
Call-Center : 744 (abonnés MTN)*
21 00 47 44 (autres réseaux)*

Avec son système de vulgarisation électronique, accédez aux conseils de l'ANADER et à l'information agricole à partir de votre téléphone.

* Les appels aux 451 et 744 sont gratuits durant la phase pilote du programme de vulgarisation électronique
 * Autres réseaux : 80 FCFA /min TTC

C'est tout nouveau ! La mise en place des outils et des contenus n'est pas terminée.

L'ANADER a mené du 31 juillet au 12 août 2016, une tournée d'information et de sensibilisation à l'endroit du personnel de l'Agence des 15 zones-pilotes du programme sur un total de 57, mais surtout à l'endroit des producteurs et des coopératives qui sont les principales cibles de ce programme. Le programme est financé dans le cadre du PPAAO / FIRCA² Côte d'Ivoire. Il est donc centré dans un premier temps sur les zones d'intervention et les 7 spéculations concernées par le PPAAO : banane plantain, manioc, riz pluvial, riz irrigué, maïs, aviculture traditionnelle et élevage de porcs.

La mission a visité les installations et infrastructures du programme e-Extension, logées au siège de l'ANADER, et effectué un déplacement dans la Zone ANADER d'Agboville avec des visites et entretiens sur un périmètre rizicole, un champ-école paysan (cacao) et la coopérative agricole de commercialisation de Benkadi.

- Les informations fournies par les acteurs de terrain (agents ANADER et producteurs rencontrés)

Attention : l'e-Extension ne remplace pas les autres outils du conseil agricole et par conséquent ne remplace pas l'Homme. L'e-Extension vient en complément.



La présentation de la Chef de Zone d'Agboville a été parfaitement claire pour expliquer la place des OUTILS de e-Extension parmi les autres outils de conseil agricole développés par l'ANADER.

Comme exemple, la zone d'Agboville compte 14.458 planteurs de cacao pour 19 Agents de Développement rural (ADR) soit 760 planteurs par ADR.

Les arguments : un planteur a un problème et appelle l'ADR... Celui-ci n'a pas toujours la possibilité de répondre à temps.

Un ADR rencontre un problème, il peut remonter l'information immédiatement depuis le champ au niveau de l'ANADER (alertes et préoccupations des producteurs).

La mission a rencontré des « planteurs » de cacao réunis dans le cadre d'un Champ Ecole Paysan. Ils comprennent le français pour une majorité d'entre eux. Ils ont bien expliqué le complément apporté par le centre d'appel :

- Le centre d'appel permet de poser des questions sur d'autres productions que le CEP cacao ;
- Il permet une réponse immédiate car l'ADR est souvent trop occupé pour passer ;
- Et aussi la possibilité d'avoir une personne qui donne des explications dans sa propre langue.

4. Présentation des outils du programme e-Extension

Le système e-Extension en fonctionnement à l'ANADER repose sur quatre instruments principaux : (1) le serveur vocal à réponse interactive, (2) le laboratoire électronique (e-Lab), (3) le centre d'appel (call center) et (4) le réseau d'experts.

Il s'agit de l'ordre et de l'appellation exacte qui figure sur les documents de présentation de l'ANADER. Nous allons les présenter suivant notre compréhension en partant de ce qui nous a semblé le plus fonctionnel.

² Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricoles (Côte d'Ivoire)

L'ANADER a démarré le programme e-Extension avec l'aide de PRE PEEZ qui est une agence ghanéenne d'appui conseils en électronique et en technologies de l'information et de la communication, et aussi concepteur de programme e-Extension du Ghana. PRE PEEZ a aidé l'ANADER à concevoir l'ensemble du système, à choisir les logiciels, à préparer les appels d'offres. L'ANADER estime qu'aujourd'hui son programme e-Extension est plus avancé que celui du Ghana.

4.1. Le centre d'appel (Call-Center)



Le centre d'appel comprend des postes de travail téléphoniques tenus par des agents appelés « **téléopérateurs** ». Il est doté de 15 postes avec 15 ordinateurs.

Ceux-ci sont chargés de traiter les appels dans les **différentes langues** intégrées dans le système.

Ils répondent aux requêtes des appelants en temps réel, enregistrent les requêtes non satisfaites, rappellent l'appelant dès qu'ils sont en mesure d'apporter une solution satisfaisante à sa requête.

Le centre d'appel est accessible par 2 numéros : un numéro court (744) utilisable par les personnes abonnées chez l'opérateur de téléphonie mobile MTN, partenaire du système, et un numéro long (21 00 47 44) pour les abonnés aux autres réseaux de téléphonie.

Pourquoi MTN ? Trois justifications :

- L'agence PRE PEEZ qui a appuyé l'ANADER travaille avec MTN au Ghana.
- L'ANADER a bénéficié d'une étude sur l'implantation des différents réseaux de téléphonie en Côte d'Ivoire. MTN dispose de la meilleure couverture en milieu rural.
- MTN est déjà associé au Ghana et a montré son intérêt pour ce programme en Côte d'Ivoire.

L'ANADER a pris comme option de sélectionner les téléopérateurs parmi ses agents d'animation rurale. Ils doivent avoir au moins un niveau BAC + 2, en agronomie de préférence, maîtriser le conseil agricole (expérience terrain) et maîtriser la langue de travail de leur poste.

Nos commentaires :

Nous avons posé la question à deux téléopérateurs pour connaître la fréquence des appels le jour de la visite et les thèmes des questions qui leur étaient posées.

Dans la matinée, chacun des deux opérateurs n'avait eu que deux appels mais il faut savoir que ce n'est que le démarrage de cette opération.

Les questions portaient sur les problèmes phytosanitaires (attaques, produits), c'est le thème principal depuis le lancement, ensuite sur le financement (comment obtenir un financement pour des activités agricoles, quelles sont les possibilités) et les prix des produits agricoles.

Les téléopérateurs sont installés devant des ordinateurs mais n'ont pas encore d'outils disponibles sur l'ordinateur d'après leur déclaration (tableaux des prix, caractéristiques de produits ou semences disponibles, fiches techniques par culture ...).

Les téléopérateurs ont des compétences limitées en protection phytosanitaire alors que ce sont les questions les plus posées.

Le niveau des téléopérateurs et leurs capacités de fournir des réponses utiles semblent primordial, à notre avis.

Centre d'appels Sénèkela au Mali

L'opérateur de téléphonie Orange, en partenariat avec l'Institut d'Economie Rurale (IER)³ et avec le soutien de IICD⁴ et de l'ONG RONGEAD⁵ vient de lancer en phase test « **son** » **centre d'appels pour les agriculteurs au Mali** appelé « Centre d'appels Sénèkela ». « Sénèkela » est soutenu par Global system for mobile communication association (GSMA) dans le cadre de M-Farler, un projet intervenant dans le financement de l'agriculture pour les populations rurales via des services sur le mobile

Ce système permet d'appeler un numéro court « 37333 » pour toutes les questions concernant l'oignon, le karité, le maïs et l'anacarde en particulier.

En appelant ce numéro, l'appelant est en relation avec des « conseillers agronomes spécialisés » chargés de leur fournir des informations sur la bonne productivité agricole au Mali et des conseils directs concernant le produit, la spéculation et/ou les intrants (si applicables), ou en cas de question compliquée, il reçoit un message rédigé par un expert agronome plus tard.

Cet appel est facturé 25 F.CFA la minute selon les informations sur le site de Orange Mali. Le service est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 16h45 et samedi de 9h à 13h.

En même temps, Orange propose sur #222#, des informations sur les prix des produits agricoles au coût de 75 F.CFA la requête.

Cette première phase est considérée comme un test qui doit aider l'opérateur Orange à mieux ajuster le service en fonction des types de demandes. L'idée est que progressivement le service prenne en compte d'autres cultures.

Sénèkela est présenté comme un projet novateur (*c'est vrai*) **associant un contenu pertinent et utile** (*c'est, à notre avis toute la difficulté*) au service du monde agricole, via des technologies adaptées et développées par un opérateur téléphonique.

Au Mali, c'est Orange qui a recruté les téléopérateurs sur un profil ingénieur sortant des études. Orange aurait fait faire des fiches techniques sur les cultures ciblées par la recherche (IER, Institut d'Economie Rurale). C'est une option différente de celle prise en Côte d'Ivoire. L'IER doit également fournir le réseau d'expert.

Source : Fousseyni SANOGO.

Nous n'avons pas encore d'appréciation des utilisateurs ou d'organisme indépendant pour ces services.

4.2. Le réseau d'experts

Le réseau d'experts comprend des personnes ressources (chercheurs, vulgarisateurs, etc.) ayant une expertise avérée dans les filières agricoles et qui sont consultées en cas de besoin pour apporter les réponses appropriées aux requêtes des producteurs non satisfaites au niveau du centre d'appel. Le réseau d'experts est donc directement lié au centre d'appel même s'il est présenté comme un outil séparé.

Dans un premier temps, l'ANADER a demandé à la Recherche de fournir une liste d'experts pour les différentes productions concernées. Il aurait été prévu que chaque expert soit rémunéré forfaitairement. Après réflexion, il a été demandé à l'ANADER de s'appuyer en premier sur les compétences et son expertise internes dont elle dispose, ce qui semble plus logique et moins coûteux.

³ Structure de recherche malienne.

⁴ Institut international pour la communication et le développement / Fondation spécialisée dans les technologies de l'information et la communication.

⁵ ONG spécialisée dans le commerce international et le développement durable.

Nos commentaires :

Depuis plus de trois ans le RECA a mis en place l'équivalent d'un service questions – réponses pour des animateurs ou producteurs maraîchers qui ont participé à des formations ou sont suivis régulièrement autour de Niamey (dans un rayon de 50 km). Ces producteurs disposent de nos numéros de téléphone et nous interrogent sur des questions de protection phytosanitaire. Deux chercheurs de l'INRAN sont régulièrement sollicités pour certaines réponses. Le RECA reçoit plusieurs appels par semaine principalement pour des questions sur les produits phytosanitaires et les ravageurs.

4.3. Le serveur vocal

Le serveur vocal est un outil permettant « d'animer un dialogue homme-machine⁶ » au moyen de messages prédéfinis, enregistrés dans différentes langues locales et intégrés dans le serveur. Tout producteur disposant d'un téléphone cellulaire peut appeler le serveur vocal à un numéro d'accès (451 pour les abonnés au réseau de téléphonie MTN) et écouter les réponses en rapport avec sa préoccupation. Le serveur vocal de l'ANADER est fonctionnel 24h/24 et 7 jours/7.

L'ANADER a mis en place une commission qui a élaboré des messages pour chaque culture. On appelle le numéro, le serveur vous demande de choisir la langue en tapant un chiffre (taper 1), puis de choisir la culture. Pour chaque culture, le serveur propose une liste de thèmes : choix et préparation du terrain, choix des semences ou plants, entretien, protection, etc. A chaque fois il faut taper le numéro correspondant. Votre appel ne donne droit qu'à un seul numéro.

Nos commentaires :

Nous avons écouté une bonne moitié des messages enregistrés et nous n'avons pas été convaincus de l'intérêt de payer pour ces informations. Les informations fournies semblent trop « simplistes » pour des producteurs de bon niveau ou de niveau moyen. Cela irait pour une personne débutante et qui veut faire une production pour la première fois. De plus, pour les questions les plus importantes (protection phytosanitaire par exemple) il est dit de s'adresser aux agents de l'ANADER.

Il semble important de définir à quelles catégories de producteurs on veut s'adresser afin d'avoir des informations qui correspondent aux besoins de cette catégorie. Les producteurs ne deviendront des utilisateurs réguliers que s'ils estiment que le service est intéressant en termes de qualité des informations reçues et de rapport coût/avantage.

4.4. Le laboratoire électronique (e-LAB) avec deux composantes le portail web et le smartphone

Le « e-Lab » est un laboratoire électronique virtuel permettant d'enregistrer, d'analyser et de traiter les alertes ou les préoccupations exprimées par les producteurs. Cet outil utilise pour ce faire un portail web (plateforme électronique offrant de nombreux services) et des applications pour smartphone à l'usage des vulgarisateurs et servant à collecter les données de terrain et à les acheminer au portail.

Le portail web comprend une partie publique (diffusion des informations) et une partie privée (enregistrements des données sur les exploitations et les questions du personnel ANADER).

⁶ C'est la description officielle même s'il nous paraît difficile de qualifier de dialogue le fait d'interroger une machine préenregistrée.

<p>La <u>partie publique</u> doit contenir des fiches et documents technique pour les productions. Pour le moment, le plan avec les titres existe mais, lors de notre passage, le contenu n'était pas mis en place.</p> <p><i>C'est l'équivalent du site web du RECA avec ses pages « rubrique appui-conseil ».</i></p>	<p>La <u>partie privée</u> fonctionne (enrôlement et alertes / questions). Les agents de l'ANADER sont munis d'un smartphone avec applications qui leur permet de (i) traiter les alertes et les demandes, (ii) collecter les données de terrain avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un système de questions pour les ADR, - un système de suivi évaluation, - un système dit « d'enrôlement des producteurs » c'est-à-dire de fichage avec, notamment, leur numéro de téléphone, leur centre d'intérêt, les indicateurs sur leur exploitation, etc.
---	---

Nos commentaires :



Pour le moment le système smartphone – portail web de l'ANADER permet surtout des remontées d'informations sur les exploitations agricoles, les producteurs, les questions des agents de développement rural, les alertes par rapport à des maladies tant des plantes que des animaux.

A notre avis, ces outils (smartphones ou tablettes) peuvent avoir des applications pour aider les agents de conseil agricole en leur permettant d'accéder sur le terrain à des informations utiles (fiches techniques, liste des produits phytosanitaires ou vétérinaires, disponibilité des semences par zone géographique, informations météo, etc.). Il s'agirait dans ce cas d'informations descendantes, préparées pour les agents de conseil agricole, les responsables d'OP, en fonction de leurs demandes, des programmes en cours mais également des questions les plus fréquentes au niveau du centre d'appel.

5. Informations sur le mise en place du programme e-Extension

L'ANADER a effectué plusieurs voyages au Ghana. La mise en place des outils e-Extension s'est déroulée en 4 phases :

- Phase 1 (6 mois) pour les premières applications sur smartphone ;
- Phase 2 et 3 (6 mois + 3 mois) pour développer le centre appel, le laboratoire électronique e-Lab et le serveur vocal à partir de l'acquisition des équipements ;
- Phase 4 pour l'installation de centres de ressources dans les zones (centre internet, formation, informations), cette phase n'étant pas encore réalisée.

Suite à notre demande, l'ANADER estime le coût total à 600 millions de F.CFA dont 300 millions d'investissements (Honoraires PRE PEEZ, smartphones, etc.), 75 millions de frais ANADER (formations, mise à jour du portail), 170 millions d'équipements (serveur et logiciels) et 48 millions MTN pour l'hébergement d'une partie du matériel informatique et le coût des appels (2,5 à 3 millions par mois).

6. Des propositions / pistes pour le Niger

Ces propositions concernent la période de janvier à juin 2017.

6.1. Réunions de restitution de la mission par les participants RECA et DGA/MAE

L'objectif des réunions est de restituer le rapport de mission, partager avec les participants les constats, examiner les orientations possibles pour développer ce service de conseil au Niger en s'inspirant des expériences de la Côte d'Ivoire et d'autres pays, et d'examiner les adaptations nécessaires au contexte nigérien.

Trois réunions sont envisagées dont une à Niamey, une à Maradi et une à Zinder. Le choix de la localisation des réunions tient compte des « zones tests » du service e-Extension. En effet, la phase test d'E-extension concernerait trois régions disposant d'activités répondant aux services à développer.

6.2. Le centre d'appel

Le centre d'appel est une option qui peut être retenue et pour laquelle il existe déjà une demande (expérience RECA/INRAN).

Le choix des téléopérateurs au Niger doit être étudié et adapté. A notre avis, en dehors de la question de langue, il faudrait des téléopérateurs spécialisés dans des domaines précis : élevage, protection phytosanitaire, financement, commercialisation par exemple. Les thèmes de travail doivent être choisis en fonction de leur utilité pour les producteurs et productrices.

Le RECA propose l'expérimentation d'une fonction « centre d'appel » portant sur des thématiques sur lesquelles les producteurs sollicitent déjà beaucoup les dispositifs d'appui-conseil. Ce sont (i) les questions liées à la protection phytosanitaire des cultures irriguées, (ii) au financement / accès au crédit agricole, (iii) aux prix et marchés des produits agricoles.

Thématique 1 : les questions phytosanitaires

La phase test sera conduite sur deux zones : la zone Niamey- Tillabéry et la zone Maradi. Le choix de ces deux zones va permettre de travailler sur deux réalités différentes en termes de questions phytosanitaires mais aussi sur deux langues (Haoussa et Zarma).

Deux techniciens du RECA, déjà engagés dans la formation et le conseil phytosanitaire, seront mobilisés dans cette phase à raison de 2 ou 3 heures par jour. Il est à noter que ces deux techniciens répondent déjà à ce type de demande de la part des producteurs avec qui ils sont en contact suite à des visites ou des formations. Chaque technicien sera doté d'un téléphone et d'un numéro spécifique. Le choix a donc été fait d'avoir des téléopérateurs formés sur le sujet et bénéficiant d'un appui de spécialistes notamment de la recherche et de la Protection des végétaux.

Ces conseillers disposent de la base documentaire du RECA qui sera complétée notamment sur les prix et la disponibilité des différents produits phytosanitaires.

Au vu des résultats de l'ANADER et aussi de l'expérience du RECA, il est raisonnable de penser que les premiers mois ne dépasseront pas quelques appels par jour. Aussi, dans cette phase test, un effort sera fait sur la zone de Maradi pour visiter systématiquement les appelants afin de voir la réalité de leurs questions et l'adaptation des réponses fournies.

Thématique 2 : le financement de l'exploitation agricole et le crédit agricole

Le centre d'appel sur le financement / crédit agricole sera testé à Zinder où interviennent deux programmes : le ProDAF sur les systèmes de production irrigué, pluvial et pastoral et le PECEA sur les chaînes de valeur niébé, arachide, bétail, volaille, sésame et maraîchage. Le mécanisme de financement basé sur le FISAN est porté par des institutions financières (BAGRI, ASUSU, YARDA Zinder).

Les demandes de crédit sont importantes mais nécessitent une information variée et précise : qui peut faire une demande, le contenu des dossiers de demande, les conditions proposées par les institutions financières, la compréhension des coûts, comment choisir un fournisseur, les prix des équipements mais aussi de nombreuses autres questions concernant le financement des exploitations agricoles et aussi des infrastructures.

Le conseiller financement, répondant sur ce thème sera basé à Zinder. Il sera choisi parmi les techniciens de la Chambre Régionale d'Agriculture engagés dans le suivi du crédit agricole et le conseil de gestion à l'exploitation agricole. Les appels se feront en Haoussa.

Thématique 3 : le prix des produits maraichers et l'analyse des marchés (bassin de production de Niamey)

Depuis 2015, le RECA a entrepris un suivi des prix de gros des produits maraîchers sur les marchés de Niamey (Djémadjé, Harobanda et Katako). Ces données concernent les produits provenant du Niger (région de Niamey / Tillabéry mais aussi de Dosso, Tahoua et Agadez) et également les productions en provenance d'autres pays (Burkina Faso, Ghana, Nigeria, Bénin, Maroc). Pour le moment, c'est seulement le prix des produits et leur provenance qui sont collectés.

L'objectif est d'aider les producteurs à mieux cibler les périodes de production et ainsi récupérer les parts de marché grignotées par la concurrence des pays voisins. Ces informations doivent amener les CRA et les OP à développer un appui conseil adapté : disponibilité des variétés adaptées, amélioration des systèmes de culture, test de culture sous serre, etc.). Un travail plus précis concernant le flux des produits en fonction de la provenance permettra une analyse approfondie du marché, un conseil commercial adapté et de diminuer le « risque prix » pour ces produits.

Le Conseiller sur les marchés sera basé à Niamey pour répondre principalement aux sollicitations de producteurs de Niamey-Tillabéry. Les appels se feront en Zarma et en Haoussa.

Pour cette phase test, le RECA a privilégié le choix de téléopérateurs spécialisés dans leurs domaines et donc plus professionnels, capables de répondre à des questions précises des demandeurs.

La mise en place de cette phase test sur le premier semestre 2017 ne demandent pas d'investissements en dehors des téléphones pour les téléopérateurs.

6.3. Le serveur vocal

Au démarrage, la mise en place de cet outil n'apparaît pas prioritaire. La mission a jugé les contenus développés en Côte d'Ivoire peu motivants. Cela paraît un gros investissement pour un service dont nous ne sommes pas certains de l'utilité.

Il nous semble plus pertinents de poursuivre la réalisation d'émissions pour les radios communautaires et rurales.

Dans un deuxième temps, si le centre d'appel reçoit des questions identiques à une forte fréquence, il sera toujours possible de préparer des contenus correspondants sur un serveur vocal afin de diminuer la charge de travail des opérateurs.

6.4. La plateforme web

Le **site web** du RECA existe déjà et propose une série d'informations notamment techniques et économiques. Il sera reconfiguré et réorganisé pour augmenter sa capacité à fournir des informations.

L'utilisation des smartphones et/ou tablettes :

Dans le modèle ANADER, ces outils servent à « enrôler » les producteurs suivis par l'ANADER (enregistrer des données concernant ces producteurs et démarrer une liste de numéros de téléphones) à faire remonter des données / informations en direction du serveur de l'ANADER. Cela fonctionne avec leurs agents pour leurs besoins. Par contre l'ANADER n'utilise pas encore les smartphones pour fournir des informations aux agents de conseil agricole. Du côté Niger cela devrait être la piste à creuser avec l'aide d'experts sur la question.

Il existe différents dispositifs d'appui-conseil au Niger : Services techniques du ministère de l'Agriculture et de l'Élevage et du ministère de l'Environnement, organisations de producteurs, groupements de service conseil, Chambres d'Agriculture, etc. La mise en place d'une plateforme web peut intéresser et concerner l'ensemble de ces dispositifs d'appui conseil.

A titre d'exemple, voici des pistes de travail pour la remontée d'informations à partir de smartphones / tablettes (non exhaustif) :

Remontée d'informations / données :

- Conseil de gestion / suivi des exploitations familiales ;
- Suivi des marchés ;
- Inventaires des produits phytosanitaires et vétérinaires en vente dans les régions ;
- Suivi du crédit agricole ;
- Etc.

Diffusion d'informations :

- Diffusion de messages d'alertes (agriculture ou élevage) ;
- Diffusion des prévisions météorologiques ;
- Diffusion bonnes pratiques en fonction du calendrier ;
- Disponibilité en semences et plants ou autres intrants ;
- Diffusion de propositions techniques pour des traitements phytosanitaires coordonnés ;
- Programmes de formations par inscription ;
- Etc.

Actuellement, les producteurs maraîchers utilisent trop de pesticides et de manière anarchique. Le problème est que l'on manque d'observations sur les cycles biologiques des ravageurs, les dates d'apparition, etc., pour mettre en place une véritable lutte intégrée associant des mesures ou produits préventifs et des mesures curatives.

La mise en place d'un réseau d'observateurs reliés à un serveur permettrait de changer cette situation et d'être capable de proposer des mesures préventives aux producteurs, utilisant moins de pesticides et respectueuses de l'environnement. C'est un autre exemple de ce que pourrait apporter une plateforme web avec ses outils.