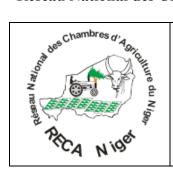
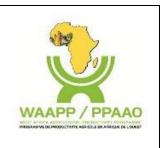
Réseau National des Chambres d'Agriculture du Niger









Rapport phase démarrage du Centre d'appels pour un conseil agricole

14 novembre 2017

Programme e-Extension (Septembre – Octobre 2017)

Rappel: Le Centre d'appels pour un conseil agricole, animé par le RECA et les Chambres régionales d'Agriculture, est le premier outil d'un système e-Extension mis en place au Niger dans le cadre du **Projet d'Appui à l'agriculture Sensible aux risques Climatiques (PASEC)** et du **Projet de Productivité Agricole en Afrique de l'Ouest (PPAAO)**. « Extension » pour vulgarisation et « e » pour électronique, car ce programme s'appuie sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Au Niger, comme dans d'autres pays, le programme est mis en place suite au constat que la demande de services agricoles est de plus en plus croissante alors que le nombre de conseillers agricoles et le financement du conseil agricole ont tendance à baisser.

1. Rappel du modèle e-Extension ANADER / Côte d'Ivoire

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 ; iii) la réduction et/ou l'élimination des émissions de gaz à effet de serre où cela est possible. La conduite **d'actions d'informations techniques aux producteurs** sur l'AIC fait partie des activités à mettre en œuvre par le RECA dans le cadre de la mise en œuvre de la sous-composante 2.2 : « facilitation de l'accès à l'information des producteurs et entreprises agricoles ».

En prélude à la mise en œuvre de ces actions d'informations, une équipe composée de techniciens et d'élus du RECA, d'un représentant de la Direction Générale de l'Agriculture (Ministère de l'Agriculture et de l'élevage), a effectué un voyage d'étude du 23 au 30 novembre 2016 à Abidjan en Côte d'Ivoire. Ce voyage entre dans l'objectif de capitalisation du **service e-Extension** mis en place par l'Agence Nationale d'Appui au Développement Rural : ANADER de la Cote d'Ivoire. Le modèle e-Extension est une plateforme électronique de conseil utilisant les nouvelles technologies de la communication et de l'information.

Un programme e-Extension doit répondre aux besoins d'informations de plus d'acteurs et plus

rapidement. Ce programme, à travers différents outils, doit 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.

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.

Le <u>centre d'appel</u>: Des agents appelés téléopérateurs 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. Pour satisfaire les requêtes ils doivent s'appuyer sur un <u>réseau d'experts</u>: un premier niveau constitué des agents de l'ANADER et un second niveau de personnes ressources de la recherche ou des universités.

Le <u>serveur vocal</u> est un outil permettant de mettre à disposition des producteurs agricoles de messages prédéfinis, enregistrés dans différentes langues locales et intégrés dans un serveur.

Un <u>laboratoire</u> électronique permettant d'enregistrer, analyser, traiter les alertes ou les préoccupations exprimées par les producteurs, d'offrir des applications pour Smartphones l'usage des vulgarisateurs, de collecter les données sur les producteurs et leurs activités, et enfin d'offrir des informations grâce à un portail web.

Dans le cadre du programme e-Extension de Côte d'Ivoire, seuls les agents de l'ANADER sont équipés de Smartphones et reliés au serveur. Il est donc logique que l'ANADER se serve de ce dispositif pour remonter les informations sur ses activités, pour faire passer des consignes et des informations à ses agents et entrent les producteurs dans une base de données.

Le RECA, en capitalisant la démarche et des services développés par l'ANADER a démarré des services de e-Extension le 18 septembre 2017 par le centre d'appels qui nous parait être l'outil le plus simple et qui peut être le plus sollicité par les producteurs nigériens. En effet, avant même le dispositif e-Extension, nombreux sont les producteurs qui appellent des techniciens du RECA pour des préoccupations thématiques : phyto, semences, marchés, etc.

Le serveur vocal n'a pas été retenu pour la phase de démarrage de e-Extension au Niger. Pour utiliser la messagerie vocale, l'équipe du RECA juge utile de bien cibler et travailler le contenu qui doit répondre aux besoins des producteurs. La délégation nigérienne en Côte d'Ivoire n'a pas été convaincue par le contenu des messages enregistrés dans le serveur et de l'intérêt pour les producteurs de payer une communication pour écouter ces contenus.

Concernant le laboratoire électronique, au Niger, la situation doit être différente de celle de la Cote d'Ivoire. Le programme e-Extension au Niger s'adresse à l'ensemble des dispositifs de conseil agricole (services techniques des ministères, organisations de producteurs, GCS/GIE, et.). Dans un premier temps, il est prévu de travailler sur la mise en place d'applications sur les smartphones à destination des conseillers agricoles et de démarrer une base de données des producteurs possédant un téléphone pour l'envoi de messages ultérieurement.

2. Les hypothèses de travail

Le RECA a préféré choisir de tester le démarrage du centre d'appels sur les régions de Tillabéri et Niamey pour capitaliser son personnel dans cette phase de démarrage du programme. Cette phase servira de test pouvant être étendu dans les autres régions.

Le dispositif s'appuie sur quatre hypothèses :

- Le groupe cible des appelants sont des producteurs qui vont appeler <u>pour des questions précises</u> par rapport à des problèmes importants qu'ils rencontrent. Il est nécessaire de mobiliser un personnel spécialisé, maîtrisant les thèmes d'activités qui peuvent faire l'objet des appels. Le RECA a donc écarté l'idée de prendre des téléopérateurs (de profils agents de conseil de base ou des jeunes techniciens et ingénieurs sortant des études) chargés simplement d'enregistrer les questions posées.
- En l'absence de « matériel lourd » (serveur, central téléphonique), il a été choisi d'équiper les téléopérateurs avec <u>des smartphones</u>. Cet équipement présentait l'avantage de laisser une mobilité aux téléopérateurs pour mener différentes activités en lien avec le programme car le nombre d'appels qu'ils pouvaient recevoir dans une journée restait une inconnue.
- Avec un démarrage à mi-septembre, il faut <u>adapter les services aux calendriers et préoccupations des producteurs</u> en prenant en compte que c'est le démarrage de la campagne de contre-saison avec principalement la mise en place de cultures irriguées et maraîchères. Il a donc été proposé de démarrer le Centre d'appels sur trois thèmes : la protection phytosanitaire des cultures irriguées, le choix des variétés et des semences, la situation des prix et des tendances du marché de gros de Niamey. Aussi, le RECA dispose déjà d'une très bonne base d'outils et supports pouvant être utilisée par les téléopérateurs. Le RECA a cherché un démarrage sur le secteur d'activités où il avait le plus de compétences (personnel entrainé, documentation disponible, réseau d'expertise fonctionnel).
- Comme en Côte d'Ivoire <u>le pool d'experts</u> était prévu à deux niveaux avec le personnel du RECA et un groupe de 3 personnes appartenant à l'INRAN et la DGPV. Ce groupe avait déjà une longue expérience de travail avec le RECA (80% des notes et modules de formation concernant la protection phytosanitaire des cultures irriguées ont été corédigées). D'autres expertises (chercheurs, paysans expérimentés, animateurs terrains d'OP, élus et consulaires) peuvent être sollicitées pour appuyer l'équipe du centre d'appels.

Le démarrage du dispositif a mobilisé 6 personnes : 2 conseillères agricoles opératrices pour la protection phytosanitaire et les semences, 2 conseillères opératrices pour les prix et marché et les semences, 1 ingénieur logiciel pour les applications, 1 personne en appui pour la documentation.

3. Le démarrage du Centre d'appels

Les activités du centre d'appels ont commencé par le choix des opérateurs de téléphonie.

- Choix des opérateurs de téléphonie

L'environnement du service d'appels au Niger compte quatre opérateurs de téléphonie : Niger Télécoms, Airtel, Moov Niger et Orange Niger.

Pour avoir des coûts compétitifs pour un service de qualité, le RECA a organisé des rencontres séparées avec chacun des quatre opérateurs de téléphonie du Niger pour développer des partenariats pour la mise en place de cet outil. Au-delà des rencontres séparées, un avis à manifestation d'intérêt a été rédigé et envoyé aux quatre opérateurs.

- L'opérateur Airtel n'a pas répondu à la demande de rencontre.
- La compagnie Moov a reçu l'équipe du RECA qui a exposé les outils du dispositif e-Extension. Cette dernière a promis de répondre mais n'a jamais réagi. Le RECA a donné un

délai pour les réponses. Passer ce délai, le RECA a fait un mail de rappel mais la compagnie n'a jamais donné une réponse.

- L'opérateur Niger Télécoms a répondu avec un retard avec une offre de 1 F.CFA/s, leur tarification normale, elle a répondu à l'invitation du RECA. Il y a eu en plus deux rencontres pour discuter sur le dispositif. La compagnie a fait une proposition de 1 F/s vers tous les réseaux dont elle dispose pour tous les clients et a dit qu'elle ne pouvait pas faire une offre autre que cela pour le moment mais elle a promis de continuer à murir les réflexions pour les années à venir.
- L'opérateur Orange Niger a répondu favorablement dans la période avec une proposition appelée « Business Essential ».

- A quoi consiste l'offre business essential d'Orange Niger?

Cette offre était disponible car mise en place pour le besoin des TPE. Elle a été proposée dans le cadre du programme e-Extension. Orange Niger propose une souscription de 4.000 F.CFA payable une seule fois par numéro de téléphone. Les 4.000 F.CFA sont automatiquement reversés au client en crédit de communication. À l'épuisement de ce forfait de 4.000 F, pour émettre des appels hors flotte, la ligne devra être rechargée.

Une fois membre de la flotte, le client peut communiquer gratuitement et en illimité avec les autres numéros Orange membres de la flotte et vice versa.

Au mois M+1, la flotte est reconduite pour chaque numéro si sa consommation (autres appels + internet) du mois précédent est supérieure à 4 000 F.CFA. Si un membre consomme moins de 4 000 F, il ne peut pas appeler les membres gratuitement et appelle à 1,5 F/s au lieu de 1,75 F/s le tarif normal.

Du démarrage au 10 novembre 2017, un total de <u>66 numéros</u> dont 12 appartiennent aux femmes, a été enregistré pour la flotte. Dans cette première phase, le RECA intègre dans la flotte les numéros de producteurs relais, d'animateurs d'OP, d'experts qui sont sollicités pour des préoccupations posées au cours des appels, de membres consulaires de la CRA de Tillabéry (région pilote du centre d'appel), de membres consulaires des CRA d'autres régions et des techniciens du RECA et des CRA. Pour toutes ces catégories, l'intérêt de la flotte est compréhensible ; ce sont des personnes progressivement engagées dans les activités du PASEC. Le RECA fera une publicité plus importante en 2018 pour élargir les membres de cette flotte afin de renforcer les capacités d'information et d'échanges.

- La rencontre avec le réseau d'experts

Sous la facilitation du PPAAO, le RECA a rencontré des chercheurs de l'INRAN, des facultés d'agronomies et autres sciences des universités, des agents de services techniques (DGA, DGPV, DGPIA), de techniciens d'autres projets ; pour leur présenter le dispositif de démarrage du centre d'appel et recueillir leurs avis. Il s'agit aussi de discuter sur comment ce réseau peut servir à répondre sur des questions des producteurs en tant qu'Experts. La rencontre a permis aux participants (potentiels Experts) de leur demander de proposer pour la suite du dispositif e-Extension des axes et modalités de collaboration. Il sera nécessaire de faire une autre rencontre pour voir si des propositions existent.

- La subvention des appels

D'après orange, il n'était pas possible de mettre en place une subvention dans un délai très court (deux semaines avant le démarrage). De toute manière, l'équipe du RECA n'était pas très favorable à la mise en place d'une subvention pour les appels.

Dans la réalité la subvention n'existe que pour les « rappels » faits par les conseillères dont le montant est pris en charge sur budget PASEC. Plusieurs cas sont rencontrés :

- Un producteur appelle, la conseillère ne peut répondre entièrement à sa question et donc elle le (producteur) rappelle. C'est prévu comme cela, c'est indispensable pour un service de qualité.
- Des producteurs appellent hors des heures d'activités. Actuellement, la conseillère les rappelle systématiquement.
- Des producteurs « bipent » ou alors expliquent qu'ils n'ont pas de crédit. Actuellement, ils sont rappelés systématiquement.
- Des producteurs laissent un message sur Whatsapp mais ne sont plus connectés au moment où la conseillère prend connaissance des messages. Elle rappelle.

Dans cette phase de démarrage, les rappels ont été très importants et ont concerné 90% des appels. Il semble que cela soit une bonne formule dans cette première phase. En effet, le rappel des producteurs permet d'améliorer ou de compléter les réponses aux questions après vérifications, prises de renseignements, etc. L'objectif poursuivi est de fournir un service de qualité.

Il a été créé deux numéros spéciaux 92 24 24 24 / 92 24 77 77.

- Informations pour que les producteurs connaissent le centre d'appel

Le RECA a élaboré deux messages radios d'informations pour faire connaitre le centre d'appels aux producteurs. Ces messages ont été diffusés sur les ondes de la Voix du Sahel sur une période de deux mois avec deux contrats.

Le premier contrat a été exécuté du 18 septembre au 18 octobre 2017 et le deuxième du 19 septembre au 19 novembre 2017 avec une fréquence de diffusion tous les jours de la semaine et 3 fois par jour.

Langues	Haoussa	Zarma
Horaires	- 12h 00	- 12h 30
	- 14h 00	- 14 h 30
	- 19 h 15	- 19 h 30

Deux communiqués radios ont été faits par la Voix du Sahel (ORTN). Le premier a expliqué la mise en place de ce service : information sur la fonction du Centre d'appels (conseil agricole), les thématiques (protection des cultures irriguées et semences / Fonctionnement et prix des marchés de Niamey pour les cultures maraichères). Le second faisait un rappel et avait aussi pour but d'expliquer ce que le Centre d'appels ne pouvait pas faire le (vente de semences ou pesticides, appuis financiers).

Un extrait du communiqué :

Producteurs et productrices des régions de Tillabéri et Niamey, vous qui faites des cultures irriguées ou qui allez bientôt reprendre les cultures irriguées.

Le Réseau des Chambres d'Agriculture du Niger (RECA) et les Chambres Régionales d'Agriculture (CRA) de Tillabéri et Niamey ont mis en place un **centre d'appel** avec l'appui des **projets PASEC et PPAAO** pour vous apporter des conseils directement et rapidement en répondant à vos questions.

Vous pouvez accéder au centre d'appel à travers deux numéros :

Pour les questions sur les semences et la protection des cultures maraîchères appeler le : **92 24 24 24**Pour les informations prix de gros de cultures maraichères et les évolutions du marché de Niamey appeler le : **92 24 77 77**

Le centre est ouvert à vous producteurs et productrices des cultures irriguées de 8h 30 à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h30 à 12h30 mn le vendredi en langue Zarma et Haousa

4. Le bilan des appels

Il a été enregistré 850 appels en 6 semaines, soit 142 appels par semaine ou 24 par jour (en comptant 6 jours dans la semaine¹).

Туре	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	Total
Confirmation	25	81	52	26	35	159	122	500
Conseils phytosanitaire	10	23	10	15	19	18	9	104
Semences	5	16	12	19	8	20	9	89
Autres	1	2	1	1	2	5	1	13
Total téléphone	41	122	75	61	64	202	141	706
Whatsapp	0	7	4	0	12	44	77	144
TOTAL	41	129	79	61	76	246	218	850

S38: semaine du 18 au 22 septembre 2017

Bilan des femmes qui ont appelé le centre

Semaine Femme	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	Total
Appels de femmes	0	10	2	2	2	4	2	22

• Les appels par téléphone pour « confirmation » ont représenté 59% du total des appels.

A chaque passage de communiqué à la radio, des producteurs appellent pour vérifier si le message est « vrai ».

- Les appels par téléphone <u>pour des conseils</u> ont représenté 41% des appels soit 206 appels ou **34 appels par semaine**.
- 50% des appels ont concerné des questions sur la protection phytosanitaire des cultures, ce qui était prévu.
- 43% ont concerné des questions sur les variétés des cultures maraîchères à choisir (ce qui était prévu) mais aussi les lieux pour se procurer des semences (ce qui était moins prévu). Pour pouvoir répondre à ces demandes, les agents du RECA ont fait le tour des principaux vendeurs de semences de Niamey et pris leur contact. Il a été demandé à la Chambre Régionale d'Agriculture de Tillabéri de faire la même chose progressivement dans les principaux marchés de la région.
- Très peu de demandes ont concerné les prix de gros sur les marchés de Niamey. La production principale n'est pas encore arrivée sur les marchés, aussi, il est possible que la commercialisation ne pose pas encore de problèmes et que les prix soient satisfaisants pour les producteurs en cette période. Une autre explication, les producteurs ont déjà des relais d'information qui leur fournissent les prix. Il faut attendre jusqu'à la fin décembre pour voir comment évolue cette thématique.
- Les appels par Whatsapp ont représenté 17% du total des appels.

C'est en seconde semaine qu'un numéro Whatsapp a été créé par le Centre d'appels pour permettre à des appelants d'envoyer des photos afin de mieux identifier les attaques phytosanitaires pour lesquelles ils voulaient des conseils. L'utilisation de Whatsapp a progressivement augmenté (18% des appels en semaine 43, 35% en semaine 44).

¹ Pour ces premières semaines, les conseillères opératrices ont répondu même le samedi car elles n'éteignaient pas leur smartphone

Certains producteurs appellent maintenant directement par Whatsapp; ils envoient des photos ou laissent un message vocal avec leur question ou problème. Le Centre d'appels utilise également Whatsapp pour envoyer des photos des produits phytosanitaires recommandés et aussi des fiches techniques « légères » (document d'une à deux pages) pour certains appelants qui peuvent les lire.

Les appels Whatsapp n'ont pas été enregistrés comme les appels téléphoniques sur cette période aussi ils ne sont pas analysés par thématique. Dans la majorité des cas, il s'agissait d'appels sur les problèmes phytosanitaires.

Si on prend en compte les appels téléphoniques pour un conseil et les appels avec Whatsapp, il a été enregistré un total de 350 appels, soit **58 appels par semaine** ou 10 appels par jour samedi compris.

Les femmes sont minoritaires avec 22 appels sur 706 appels conseil, soit à peine 3%.

5. Des exemples de questions des appelants

Cas concret 1 : Appel pour avoir un produit pour lutter contre un ravageur du niébé (Tillabéri).



C'est l'appel qui a lancé l'utilisation de whatsapp en seconde semaine.

Un producteur explique que cette année les ravageurs sur son niébé sont trop nombreux pour être ramassés à la main. Il voudrait savoir quel pesticide utiliser.

Par téléphone la conseillère demande de décrire le ravageur : il est tout noir. Elle veut savoir s'il a des taches de couleur, la réponse est non.

Le problème c'est qu'il n'y a pas de ravageurs tout noirs en fin de saison. Après plusieurs rappels elle lui demande s'il a Whatsapp : lui non mais son fis oui. Elle lui a demandé d'envoyer une photo.

Ce sont des myladres, normal en cette saison. Ils ont des taches de couleur mais les producteurs ne sont pas souvent habitués à décrire les ravageurs.

Il a été proposé au producteur un produit homologué pour traiter sa parcelle (pyréthrinoïde).

Un conseil rentable ou non rentable ? Les mylabres mangent les fleurs et donc diminuent fortement la production mais n'attaquent pas les gousses. En fin septembre, on peut se demander si un traitement est rentable. L'envoi des photos a permis de voir que ce niébé était encore en pleine végétation avec des feuilles bien vertes. Cela a permis à la conseillère de proposer un produit, les fleurs ainsi protégées pouvaient encore donner des gousses.

Cas concret 2 : Appel pour savoir s'il y a un traitement contre une maladie sur les citronniers (Matamèye / Région de Zinder).





Cas concret 1 : appel pour savoir s'il y a un traitement contre une maladie sur les citronniers.

A la description du producteur les conseillers ont été en mesure d'identifier la maladie car le RECA a rédigé une note sur cette maladie.

Pour plus e certitude demande d'envoi des photos par l'appelant sur Whatasapp. Symptômes typiques du chancre citrique ou chancre bactérien des agrumes.

Le RECA dispose d'une fiche avec les différentes mesures de lutte à mettre en place. http://www.reca-niger.org/spip.php?article724

Cette maladie a été identifiée en début d'année 2014 au Niger dans la région de Tillabéri, depuis elle est présente dans la plupart des régions de Niamey à Matamèye (l'appelant était de cette localité). Cette maladie est observée par les producteurs mais ils n'ont pas idée des mesures de lutte préventive pour l'atténuer. Cela pourra faire l'objet d'une émission radio.

Cas concret 3 : Appel pour savoir que faire contre une maladie de l'oignon qui fait sécher les feuilles (Gothèye, Région de Tillabéri).

Une productrice voudrait savoir comment faire pour lutter contre une maladie qui attaque les oignons, les feuilles sèchent.

Comme c'est Gothèye et que le RECA a travaillé dans cette région, la conseillère lui demande si elle a des oignons en culture en ce moment. La réponse est non mais cette maladie est présente chaque année et elle voudrait savoir s'il y a des mesures préventives.

La conseillère lui pose des questions pour mieux décrire la maladie. Les réponses permettent de déterminer que c'est très vraisemblablement l'alternariose.

Le RECA et l'INRAN ont rédigé une fiche sur cette maladie avec les mesures de lutte préventive. Les 5 mesures principales sont expliquées à la productrice.

REPUBLIQUE DU NIGER

CHAMBRE REGIONALE D'AGRICULTURE DE TILLABERI

Tel: (227) 21 71 55 69 / Email: cratillabri@yahoo.fr

Etablissement public à caractère professionnel créé par la Loi 2000 15/du 21 Août 2000

CRA-TI C

Alternariose sur oignons à Gotheye

2 Février 2014 / Rédaction équipe technique CRA Tillaberi – Patrick Delmas (RECA), Adamou Haougui et Adamou Basso (INRAN).

http://www.reca-niger.org/spip.php?article699

Cas concret 4 : Quel herbicide pour lutter contre le cypérus (Gaya / Région de Dosso) ?

Si le RECA a une idée des différents herbicides en vente au Niger et donc quels herbicides peuvent être efficaces sur le cypérus, il n'en est pas de même de la méthode de lutte, comment utiliser ces herbicides.

Pour pouvoir répondre à ce type de question sur l'emploi des herbicides, le RECA doit travailler avec le réseau d'experts pour préparer des fiches de réponses.

6. Les premiers constats et les leçons tirées

- Les thématiques ont été bien choisies au moins pour les problèmes de protection phytosanitaire et les semences. Elles correspondent aux préoccupations des producteurs.
- Les questions des producteurs sont précises et demandent des réponses appropriées. Les conseillères ont pu utiliser la gamme de supports rédigés par le RECA et l'INRAN qui permettent d'identifier les problèmes soulevés par les producteurs et de proposer des méthodes ou moyens de lutte notamment car les personnes ayant fait ces supports sont en appui dans le réseau d'expert (tant au niveau du RECA que de l'INRAN).
- Le travail de visites des jardins que réalise le RECA depuis plus de 5 ans a permis une bonne préparation des agents du RECA à répondre aux appels; ces sont les mêmes questions qui sont posées lors des visites. Cette expérience a été primordiale.
- L'ensemble de cette expérience permet d'avoir une vue d'ensemble des ravageurs et maladies par culture et par région et donc de cerner assez rapidement les problèmes des producteurs. C'est le cas pour les cultures maraîchères mais sur plusieurs questions concernant la riziculture l'équipe de conseillers a été en difficulté pour répondre.
- Répondre au téléphone doit se travailler, c'est un apprentissage et une organisation pour gagner du temps surtout quand l'appelant paye la communication. Les conseillères doivent progressivement apprendre à poser les bonnes questions pour un diagnostic rapide (lieu, type de culture, saison concernées, dégâts observés, pratiques de protection...).
 L'amélioration des échanges avec les producteurs ou productrices fera l'objet de formations.
- Des questions simples mais des échanges qui prennent de temps avant de pouvoir répondre. C'est par exemple le cas des attaques de chenilles sur le moringa. Pour faire une proposition, il faut comprendre le mode de culture, l'état de la plante, l'historique des traitements du producteur...
- Des questions reviennent fréquemment. A partir de cela l'équipe d'appui prépare des réponses pour les appels par téléphone et avec utilisation de Whatsapp et a également commencé à préparer des émissions radios pour toucher un plus grand nombre de producteurs.

7. Le passage à Whatsapp

Comme c'était prévisible, il n'est pas toujours facile d'identifier une attaque (ravageur ou maladie) par téléphone. L'envoi de photos par Whatsapp permet de faciliter cela dans de nombreux cas. L'envoi de photo est aussi utilisé pour fournir des conseils sur l'utilisation de certains produits. Il devroit également être possible d'envoyer par ce capal des documents simples et des éléments

devrait également être possible d'envoyer par ce canal des documents simples et des éléments vocaux. Une première expérience est en cours (voir paragraphe radio).

C'est surement l'outil à travailler dans les prochains mois. Le nombre de producteurs ayant accès, soit directement soit par l'intermédiaire d'une proche, a été une surprise.

8. Réalisation d'une première émission radio

Dès le démarrage, une demande est revenue régulièrement par rapport à l'attaque de la chenille défoliatrice du moringa, dont les dégâts peuvent être très importants et qui reste difficile à combattre pour différentes raisons.



Comme c'est une préoccupation majeure, il a été décidé de préparer une émission radio en Zarma et en Haoussa. Le réseau d'expertise a préparé une réponse à une question comment protéger le moringa contre la chenille appelée Norda. Le contenu a été préparé par les deux conseillères, deux chercheurs INRAN, une personne de la DGPV et une du RECA). Une personne de la DGPV et une personne du projet GIZ PromAP ont été choisi pour leur connaissance du sujet et de la langue (il faut les deux).

Cette émission a été enregistrée avec la radio Jeunesse de Goudel (photo ci-dessus) qui a ensuite réalisé le montage. La radio a proposé un format interview / dialogue entre l'animateur de la radio et la personne du réseau à partir de plusieurs questions. L'émission fait environ 11 mn.

La radio de Goudel a produit en plus trois éléments sonores Whatsapp à partir d'extraits de l'émission (2 éléments de 1 mn et 1 élément de 2 mn). Ces éléments vont être testés sur Whatsapp.

Les conseillères du Centre d'appels ont ensuite contacté 3 autres radios de la région de Tillabéri (Gothèye, Torodi et Balleyara) pour la diffusion de cette émission dans les plages « agriculture » de leur grille de programmation. Il est prévu 12 passages pendant deux semaines pour chaque émission (avec une répartition entre les deux langues qui dépend de chaque station). La diffusion a démarré depuis le mardi 31 octobre 2017. Les 4 radios couvrent 7 communes sur 12 de la zone d'intervention du PASEC. Les communes PASEC couvertes par les radios sont ombragées en vert dans le tableau ci -dessous.

Radio	Communes couvertes	Rayon	
Jeunesse Goudel 99.0	Les 5 communes de Niamey, Boubon, Namaro, Karma, Kollo	75 Km	
Dallol Taghazar 96.00	Taghazar, Koygolo, Tondikandia, Imanan, Loga, Hamdallaye, Harikanassou, Simiri, Birni, Fillingue, Yeni, Kiota	50 Km 250 000 auditeurs	
Gotheye 99.1	Gothèye, Téra, Dargol, Kourtheye, Namaro	100 Km	
Te bon Se Torodi 97.5	<mark>Torodi,</mark> Makalondi, Gueladjio	55 à 60 km	

9. L'enrôlement des producteurs

L'objectif de l'enrôlement est de démarrer la création d'une base de données de producteurs, agents de conseils agricoles, prestataires de services de proximité pouvant bénéficier d'autres services e – Extension (messagerie vocale, éléments whatsapp par exemple).

Deux fiches de renseignements ont été élaborées afin de constituer une base de données pour les producteurs. Quatre communes ont été retenues pour la phase de démarrage. Il s'agit de la commune de Torodi, Bitinkodji, Gothèye et Namaro. Des animateurs chargés de la collecte ont été identifiés par la Chambre régionale de Tillabéri.

L'enrôlement s'est fait par site. Le constat est que la plupart des producteurs ne dispose pas de numéros, c'est pourquoi la deuxième fiche permet d'identifier des personnes ressources par site qui pourraient partager l'information aux autres sur le même site.

Aussi, le RECA a demandé aux CRA d'initier le processus d'enrôlement dans les autres régions. A Tillabéri, des moyens ont été mobilisés pour l'enrôlement de 4 communes tandis que pour les autres régions, ce sont des contributions des consulaires des CRA.

La situation des producteurs enrôlés est présentée dans le tableau qui suit.

Commune	Site	Hommes (H)	Femmes (F)	Jeunes (J)	Hommes avec n° de téléphone	Femmes avec n° téléphone	Total avec n° de téléphone	Total H F J
Namaro	28	664	996	215	274	46	320	
Bitinkodji	32	555	153	1179	600	9	609	
Gothèye	10	690	181	1539	711	10	721	
Torodi	36	214	700	374	51	33	84	
Guéladjo		21	10		21	10	31	
Tagazar		15	15		15	15	30	
Téra		16	13		8	2	10	
Total								
Tillabéri	70	2175	2068	3307	1680	125	1805	
Dosso	10	26	4		26	4	30	
Maradi	10	11	2		11	2	13	
Tahoua		20	6		20	6	26	
Zinder		118	23		118	23	141	
Total	90	2350	2103	3307	1855	160	2015	7760

10. Le programme pour novembre et décembre 2017

Le suivi et l'évaluation du dispositif de démarrage du centre d'appel

La poursuite des services du centre d'appel :

- ✓ 3 émissions radio (une par quinzaine) avec 7 stations
- ✓ Partage de l'expérience des émissions radios avec les 4 autres régions PASEC
- ✓ Extension du centre d'appels sur toutes les régions
- ✓ Enquête de satisfaction par téléphone
- ✓ Poursuite de l'enrôlement des producteurs
- ✓ Faire un bilan à la fin de l'année

Le Recrutement et la mise ne place des points focaux régionaux et autres agents au niveau du RECA

L'acquisition d'équipements pour le RECA et les régions

Le recrutement du consultant en charge d'appuyer le RECA dans le dimensionnement du dispositif e-Extension

La poursuite de l'enrôlement de producteurs et autres agents