

CAS D'USAGE

Le système Web2sms2web pour la communication avec les participants du projet FM3A

Comment un système combinant SMS et interface web permet de communiquer efficacement avec des milliers de participants dispersés en zone rurale, sans déplacement ni intermédiaire.

Outil numérique	Système Web2sms2web (communication SMS couplée à une interface web centralisée)
Porteur	Projet FM3A
Public cible	Participants du projet, responsables d'associations et coopératives, techniciens, responsable de suivi-évaluation, équipe du siège
Échelle	Plusieurs régions, une centaine d'entités, plusieurs milliers de participants
Bases de données utilisées	Contacts des participants (par activité), des responsables locaux, et des responsables du projet

1. Contexte et problématique

Le projet FM3A fait face à des difficultés structurelles importantes et engage des dépenses considérables pour la communication, le recoupement d'informations, la sensibilisation, la vulgarisation, les rappels et le suivi-évaluation de ses activités. Ces difficultés s'expliquent notamment par l'ampleur du projet : il intervient sur plusieurs régions, avec une centaine d'entités partenaires et plusieurs milliers de participants.

Entre l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et les participants, le dispositif de communication mobilise de nombreux niveaux d'acteurs : consultants, responsables et techniciens du siège, techniciens locaux, responsables d'associations et comités de gestion locale. Cette chaîne d'intermédiaires, aussi nécessaire soit-elle, peut engendrer de la lourdeur administrative, un manque d'information, un défaut de synchronisation entre les différents niveaux, et occasionner des dépenses importantes en temps comme en argent.

2. Description de la solution

L'application Web2sms2web a été développée spécifiquement pour résoudre ces problèmes les uns après les autres, grâce à un outil de communication horizontal combinant deux canaux complémentaires. D'un côté, le SMS, envoyé vers et depuis les paysans, un canal particulièrement accessible pour les personnes disposant de petits moyens économiques et de téléphones basiques. De l'autre, une interface web, plus facile à administrer, qui centralise, trace et organise l'ensemble des informations échangées.

Ce système permet ainsi de faire circuler l'information directement entre le projet et les participants, sans passer systématiquement par tous les intermédiaires de la chaîne habituelle, tout en conservant une trace centralisée et fiable de chaque échange.

3. Mise en œuvre

L'outil est d'abord alimenté par trois bases de données : une première contenant les numéros de téléphone de tous les participants du projet, segmentés selon leurs principales activités ; une deuxième regroupant les

numéros des responsables à différents niveaux, à savoir les responsables d'associations et de coopératives ainsi que les comités de gestion interne ; et une troisième rassemblant les numéros de l'ensemble des responsables du projet, aussi bien au siège que sur le terrain.

L'outil est ensuite utilisé par plusieurs catégories d'acteurs, chacune selon ses propres besoins. Les responsables de coordination d'activités l'utilisent pour informer, rappeler et collecter des retours auprès des participants, au moins une fois par mois et de manière plus intensive en fin de trimestre, de semestre et d'année. Les techniciens s'en servent pour leurs campagnes de sensibilisation, de formation et de rappel, notamment sur les calendriers culturels, les activités appropriées selon les périodes, ou encore les mesures à prendre face aux risques climatiques ou conjoncturels. Le responsable de suivi-évaluation y a recours de façon quasi hebdomadaire, plus généralement mensuelle, et surtout en fin d'année, pour collecter une grande quantité d'informations sur l'avancement du projet, effectuer des recoupements et des triangulations, et alimenter les indicateurs du projet avec des données fiables, directement issues de la source, sans distorsion intermédiaire. Enfin, les participants du projet utilisent eux-mêmes le système pour transmettre des doléances ou des plaintes, confirmer la réception de dotations, ou encore répondre aux sondages ponctuels menés par le responsable de suivi-évaluation ou le responsable des opérations.

4. Résultats et impact

La mise en place du Web2sms2web a permis d'obtenir des bénéfices très importants pour le projet FM3A :

- Une réduction très importante du temps et de l'argent consacrés à la communication : les budgets concernés sont divisés par **au moins 3**, pour des informations à la fois plus fiables et mieux recoupées.
- Un gain considérable en fiabilité de l'information : la confiance dans les données est renforcée, celles-ci n'étant plus agrégées ni potentiellement déformées au fil des intermédiaires.

Le système a également permis un gain de temps et d'argent important dans la vulgarisation et la sensibilisation : le coût de l'information envoyée directement aux personnes concernées ne représente qu'une proportion très réduite des frais habituels de déplacement et d'intervention des techniciens, qui devaient auparavant se rendre sur place pour n'intervenir qu'auprès d'une seule localité à la fois.

- Un gain considérable en fiabilité pour la collecte des données : le travail de fin d'année du responsable de suivi-évaluation en est nettement allégé, celui-ci consacrant désormais **au moins 75 % de temps en moins** à la collecte de données, aux rappels et aux recoupements — ce qui se traduit également par des économies financières proportionnelles.

5. Défis rencontrés et leçons apprises

Certains paysans ne disposent toujours pas de téléphone, même basique, ce qui limite l'accès de ces participants au système. L'accès à l'électricité en milieu rural demeure par ailleurs un défi, ce qui peut retarder la collecte de certaines informations lorsque les téléphones des participants ne peuvent pas être rechargés régulièrement.

Malgré ces limites, l'utilisation du Web2sms2web reste un outil puissant, qui réduit très fortement les dépenses en temps, en argent et en énergie pour l'ensemble des parties prenantes du projet.

6. Perspectives et répliquabilité

Un tel système devrait être utilisé par l'ensemble des projets intervenant en milieu rural éloigné, dès lors qu'ils ont besoin de rester connectés de manière périodique à leur équipe de gestion de projet. Ce cas d'usage illustre bien comment un outil numérique simple, combinant un canal accessible à tous (le SMS) et une interface de gestion centralisée, peut transformer en profondeur la communication entre un projet et ses bénéficiaires, tout en générant des économies substantielles de temps et de ressources.