

# Services d'appui non financier aux entreprises :

## expériences du système d'information de Fitnet Bénin

Présentation du programme faite par Abdou Hanzize Ocenj, coordinateur national du programme FIT Bénin/Fitnet, 1998.

Cette présentation a été faite dans le cadre d'un groupe de travail sur les services d'appui non financier aux entreprises à Harare, Zimbabwe.

Ce document présente l'expérience de Fitnet au Bénin, émanation du programme FIT dans la mise en œuvre d'un mécanisme de diffusion d'information aux micro et petites entreprises (MPE). Le programme FIT est un programme qui a été piloté conjointement par le Bureau international du travail (BIT) et TOOL Consult, organisme néerlandais spécialisé dans les transferts de technologies. Initié en 1993, le programme FIT s'est installé au Bénin en 1997 mais s'est arrêté depuis. Il avait pour objectif de promouvoir le développement des services d'affaires permettant aux organisations locales d'appuyer efficacement les MPE.

Ce texte date un peu mais reste complètement d'actualité en termes de problématiques soulevées. Les activités de Fitnet se fondent sur l'expérience du programme FIT.

**Le programme FIT** (Farm Implements and Tools, ou littéralement « Équipements et outils agricoles ») permet aux MPE au Bénin d'obtenir des informations sur les équipements, les technologies, les services d'appui (par exemple sur les instituts de formation, l'appui en marketing). Il s'est plus particulièrement centré sur les MPE des secteurs de la construction métallique, de l'agriculture et de la transformation alimentaire. Il s'agit surtout pour FIT de stimuler la production agricole, base du développement des pays africains, en facilitant la fabrication d'équipements en faveur de petits exploitants agricoles et des transformateurs alimentaires.

**TOOL Consult** a développé la méthodologie dite Méthode accélérée d'évaluation de la demande en information (Rida) pour les organisations cherchant à améliorer leurs services d'information. La Rida aide les organisations intermédiaires à mieux comprendre les besoins en information exprimés par leurs clients.

**La mise en place d'un système d'information basé sur le réseau FIT, Fitnet**, a été l'une des tâches essentielles assignées au programme Fitnet dès son démarrage

au Bénin. Fitnet a été développé au Bénin sur le double constat initial de l'importance pour les MPE de l'information – sur les ressources, les marchés, les technologies, les services d'appui – et du manque qu'elles subissent en ce domaine car trop souvent elles n'ont que leurs proches comme unique source d'information. Dans ce contexte et pour pallier cette lacune qui handicape le développement des activités des MPE, FIT Bénin a dès le départ mis l'accent sur la mise en place d'un système d'information. Celui-ci vise à disséminer au niveau national toutes informations à valeur commerciale.

### LES SERVICES PROPOSÉS

#### L'information recherchée par les clients

Les questions posées par les clients peuvent se classer ainsi selon leur nature :

► **Questions d'ordre général** : il s'agit des questions concernant les équipements

agricoles et de transformation alimentaire (disponibilité, fournisseurs, prix) et les technologies dans ces domaines. Ceci représente plus de 50 % du total des questions.

➤ **Requêtes en appui technique** : elles sont relatives à l'assistance dans le montage de systèmes d'irrigation, à la mise en place de fermes et de modules de transformation alimentaire. Elles constituent environ 15 % des questions reçues.

➤ **Recherche d'achat de matériels** : ce volet concerne la recherche de matériels d'emballage, de matières premières pour les constructeurs métalliques (acier, ferrailles, etc.). Il représente à peu près 10 % du total des questions enregistrées.

➤ **Recherche de crédit** : les usagers recherchent des sources de financement pour des activités agricoles, de pêche, de transformation alimentaire, ou autre. Dans ce cadre, Fitnet sert d'intermédiaire entre eux et les institutions de financement de la place.

➤ **Recherche d'appui en montage de projet** : ces questions ne sont pas nombreuses (environ 4 %). Fitnet les oriente vers les structures d'appui locales qui sont spécialisées dans les domaines concernés par les préoccupations des demandeurs.

### Un système de questions-réponses

Le système d'information développé par Fitnet est un système de questions-réponses résultant de l'approche développée par TOOL. Il a pour objectif de promouvoir des relations commerciales durables entre les utilisateurs finaux, les fabricants et les fournisseurs d'équipements agricoles et de transformation alimentaire. Pour les utilisateurs finaux, le système permet d'accéder à des informations recherchées sur les sources, la qualité et les prix des technologies. Le système favorise l'accès des fabricants et fournisseurs aux informations techniques concernant les modèles et les marchés.

### Les activités connexes

Quelques activités ont été initiées par Fitnet en appui au système d'information, afin de répondre au mieux aux sollicitations des clients. Il s'agit notamment de :

➤ **la mise en relation** des fabricants et importateurs d'équipements avec les utilisateurs ;

➤ **la réalisation d'un catalogue** pour la consultation des usagers, sur les équipements disponibles, les centres de formation de la place, les sources d'approvisionnement en matières premières. Il a été conçu pour accroître la demande d'information des populations cibles en leur présentant les possibilités techniques existantes ;

➤ **la fabrication de petits équipements** accessibles à un grand nombre d'utilisateurs : sur la base des préoccupations exprimées par les usagers, Fitnet a mis en place en concertation avec les usagers la conception et fabrication d'équipements. Ceci permet aux usagers Fitnet de visualiser concrètement un certain nombre d'équipements, d'en acquérir de nouveaux et de pouvoir se convaincre des possibilités qui s'offrent à eux en matière d'équipements et outils adaptés à leurs conditions ;

➤ **d'autres moyens de renforcement du système d'information** : deux bandes dessinées explicatives de la procédure de fonctionnement du système d'information ont été conçues sous forme de posters. Ces posters sont vulgarisés à des fins publicitaires dans les Points contacts ainsi qu'en d'autres endroits accessibles. Des sketches ont été enregistrés sur des cassettes dans le but de vulgariser des informations relatives au programme FIT en général et au système d'information en particulier.

### Les relations entre le service d'information et les autres services du programme

En dehors du service d'information proprement dit, Fitnet Bénin fournit d'autres services. Il s'agit notamment de :

➤ **l'assistance technique** : le programme dispose d'un groupe de consultants nationaux spécialisés dans divers domaines qui résolvent des problèmes nécessitant une spécialisation pointue et ou des déplacements sur le terrain ;

➤ **l'établissement de liaisons** entre acheteurs et fournisseurs, sur sollicitation de clients pour l'achat d'équipement ou de pièces détachées ;

➤ **le courtage commercial**, de l'achat de l'équipement à son acheminement vers le client.

## LE FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME

### Le réseau et les « Points contacts » des entreprises

En 1998, Fitnet Bénin travaille en partenariat avec **38 organisations et institutions dans le cadre du réseau FIT**. Ceci permet au réseau Fitnet de disposer, au regard du caractère décentralisé de bon nombre de ces organisations, de plus de 400 Points contacts potentiellement exploitables. 120 sont opérationnels, c'est-à-dire peuvent prendre des questions et y répondre. Grâce à ces Points contacts, plus de 200 000 MPE (paysans, transformateurs alimentaires, constructeurs métalliques, organisations d'appui) peuvent avoir accès aux services d'information FIT.

Des efforts sont faits pour élargir le réseau afin de mieux couvrir le Bénin, voire certains pays voisins.

Ce réseau est constitué d'organisations intermédiaires partenaires – organisations non gouvernementales, associations paysannes, institutions consulaires – appelées « Points contacts » et installées partout dans le pays. Ces Points contacts mettent à disposition des informations techniques dans des lieux faciles d'accès.

Le rôle de ce réseau est non seulement de disséminer de l'information, mais aussi de servir de base pour la mise en œuvre d'autres mécanismes de mise en relation commerciale.

**Les Points contacts** disposent de formulaires à remplir pour poser les questions. Ils acheminent par poste ou autre moyen de communication ces formulaires au bureau FIT qui procède à la recherche des réponses. Une fois trouvées, ces réponses sont renvoyées au demandeur par le canal du Point contact expéditeur du formulaire.

Tous les Points contacts disposent des instructions relatives à la procédure de fonctionnement du système et des registres pour prendre tout les informations nécessaires au suivi des différents clients.

## LE MARCHÉ

Le système d'information, à la base des services proposés par Fitnet, constitue un instrument de promotion des fabricants et/ou importateurs de matériels. L'utilité du système se traduit par la possibilité de mettre en relation les fabricants d'équipements avec les utilisateurs qui ont des besoins dans ce domaine.

De plus, il n'existe pas au Bénin de système fournissant des services comme ceux proposés par le programme. Les sources d'informations existantes sont souvent centralisées dans les villes ou peu ouvertes au public et ne disposent généralement que d'informations d'ordre général, loin de répondre aux préoccupations pratiques des entreprises. Les MPE rurales n'ont généralement pas accès aux informations. Au regard de l'expérience de ce système d'information Fitnet, il est peu probable qu'il y ait concurrence dans les années à venir. De plus, on peut envisager une certaine complémentarité entre ces services et d'autres que pourront fournir d'autres institutions sur place.

Enfin, le système Fitnet constitue pour plusieurs institutions d'appui aux producteurs agricoles, aux transformateurs alimentaires et aux artisans constructeurs métalliques une source importante et complémentaire à leurs interventions sur le terrain, notamment en ce qui concerne les appuis en équipements des groupes cibles qu'elles encadrent.

### La localisation des clients

Les clients potentiels du système d'information sont répartis sur tout le Bénin et sont constitués notamment par les exploitants agricoles, les transformateurs alimentaires, les constructeurs d'équipements et les organisations intermédiaires intervenant entre autres, dans les secteurs de l'agriculture et de l'artisanat métallique ou alimentaire. Au regard des statistiques disponibles, on peut les estimer à 2 000 000. En prenant en compte l'installation des Points contacts sur environ 200 localités du Bénin, les clients potentiels touchés par le réseau sont environ

500 000 paysans et transformateurs alimentaires et 500 petites entreprises de construction mécanique et/ou métallique.

## LA VIABILITÉ DU PROJET

Le développement d'informations fiables et correctes et leur mise au point pour les rendre accessibles aux utilisateurs finaux sont très coûteux. Une telle entreprise ne peut être pérenne que si elle est organisée sous la forme d'un réseau de services d'information. Un nombre minimal de questions-réponses permet en effet de faire remonter de nombreuses questions similaires et de faire baisser les coûts de réponse.

### Les conditions de pérennité technique

Deux conditions sont clefs à la pérennité technique de ce système : l'entrepreneur doit pouvoir obtenir une réponse en s'adressant à un seul point d'accès local et l'information obtenue doit être fiable et peu coûteuse : les coûts initiaux de recherche ne sont pas pris en compte.

L'entrepreneur doit être en mesure d'accéder à travers un seul Point contact à toutes les informations dont il a besoin :

- commerciales, sur les marchés ; par exemple : machines, disponibilité des équipements et outils, coûts, quantité, comparaison des équipements, analyses des consommateurs ;
- techniques, sur les équipements ; par exemple : qualité et prix des pièces de rechange, instructions d'installation et d'entretien des équipements et pièces de rechange, matériels d'emballage, étiquetage, stérilisation ; sur les techniques de fabrication et les possibilités de formation ;
- sur la diversification et le développement des marchés ainsi que les services d'appui en la matière ;
- sur les opportunités financières et de crédit.

Il est nécessaire pour le réseau de se relier aux services nationaux et internationaux d'information existants de manière à partager les ressources et à se comporter

comme un service original de courtage en information. À cet égard, l'utilisation du transfert électronique de l'information s'est avérée très utile pour Fitnet Bénin.

### La viabilité financière

L'installation du programme FIT au Bénin a bénéficié du financement du Gouvernement néerlandais à travers l'organisme TOOL et le BIT. Ce financement a couvert la période de janvier 1997 à juin 1998 et s'élève à un montant total de 60 000 \$US, non compris les coûts d'appui de TOOL. Par ailleurs, la Cellule d'appui technique (CAT) du Programme de relance du secteur privé, qui abrite le programme FIT, a contribué à ce financement à hauteur de 20 %. Actuellement, uniquement l'appui de la CAT continue.

➤ **La contribution des clients** : le client, avant de poser sa question au niveau du Point contact, paie une contribution financière appelée « droit d'entrée ». Ce montant, fixé par les Points contacts en fonction du niveau général des revenus des usagers du réseau dans chaque localité, varie de 100 à 1 000 francs CFA. Le droit d'entrée permet au Point contact de couvrir ses frais de photocopie et d'expédition des formulaires au bureau FIT. Une fois, la réponse trouvée et expédiée au Point contact, le client devra payer pour la retirer. C'est le droit de recherche, qui revient à Fitnet et représente en quelque sorte une contribution des clients à la recherche de la réponse. Le montant est évalué pour les groupes cibles à bas revenus à environ cinq fois le prix de photocopie des pages de la réponse trouvée.

Les prix sont adaptés selon qu'il s'agit d'un nouveau client ou non, d'un particulier ou d'un organisme qui a plus les moyens de payer pour sa requête.

Le taux de recouvrement est de l'ordre de 95 %. De façon générale, les recettes sont loin de couvrir les charges. L'activité ne pourra devenir rentable que lorsque le réseau sera plus large et qu'un seuil critique de questions sera franchi.

➤ **La subvention** du système d'information provient notamment du programme FIT et ne constitue pas une ligne budgétaire séparée/able. Il est difficile de dégager les frais qui y ont été spécifiquement consacrés.

Le programme FIT a contribué à l'installation du réseau et à l'animation du système d'information. La CAT lui apporte un soutien matériel (bureaux, fax, photocopies) estimé à 25 % des charges de FIT Bénin, ce qui contribue aussi au fonctionnement du système d'information.

#### ► Des sources de revenus complémentaires :

– des négociations sont engagées avec les différents fabricants et importateurs d'équipements pour leur proposer d'inclure leurs articles dans le catalogue sur les équipements agricoles que Fitnet confectionne. Ces négociations portent sur la commission que Fitnet percevra sur les ventes d'équipements ;

– le service d'information pourra à terme s'autofinancer aussi grâce aux services connexes (courtage commercial, assistance technique). Mais avant que le service n'atteigne cette autonomie, il a besoin d'un investissement initial pour développer ses activités, pour couvrir le renforcement du fonds documentaire actuel, du matériel informatique, du matériel de communication, le renforcement en ressources humaines, le paiement des consultations et des services contractés auprès des institutions de référence tant nationales qu'internationales ;

– quelques éléments logistiques ont été mis en place pour mettre en route le système d'information. Mais la courte durée de cet appui n'a pas permis au système de s'enraciner convenablement de manière à permettre de réunir toutes les chances de succès et de viabilité financière de cette activité combien porteuse.

► Le recouvrement des frais engagés dans la fourniture du service d'information peut globalement être estimé à 30-40 % et la tendance est à la hausse. Avec le développement du réseau, des économies d'échelle devraient être dégagées. Le taux de recouvrement des frais engagés pour les recherches sera plus élevé et l'activité pourra devenir financièrement rentable. En ce qui concerne les services de consultation (appui technique) et de courtage commercial, les frais engagés sont largement recouverts et dégagent souvent des surplus de l'ordre de 20-50 %.

► La rentabilité passe par l'augmentation du flux de la demande qui doit être suscitée par la promotion du système. Dans ce cadre, des activités d'appui au

système sont menées : diffusion de posters promotionnels géants et de cassettes audio, confection d'un catalogue, fabrication et commercialisation au travers du réseau FIT de petits équipements manuels à coût accessible pour les groupes cibles.

### ANALYSE INSTITUTIONNELLE

La coordination régionale pour l'Afrique de l'Ouest a été assurée par TOOL. La méthodologie utilisée n'est pas nouvelle et est flexible et adaptable à la situation locale. Toutes les activités du programme sont réalisées sur la demande des groupes cibles, de l'implication et la participation financière de ces derniers.

La politique des ressources humaines est fonction de l'évolution des activités, compte tenu de ses implications financières. En 1998, en tenant compte des ressources disponibles très limitées, le personnel est constitué d'une équipe légère de deux agents : le coordonnateur national et son assistant. Cette équipe ne pourra être étoffée qu'avec le développement des activités et notamment avec l'obtention de financement pour les projets initiés et à initier.

#### L'impact

Le démarrage effectif du système d'information Fitnet est encore récent et la recherche d'information payante est peu développée au Bénin. Toutefois ce programme semble intéresser beaucoup d'opérateurs économiques. Au global et compte tenu du caractère récent de l'installation du programme FIT au Bénin et du niveau de développement des activités en 1998, il est difficile de mesurer l'impact sur le groupe cible. Le financement du programme FIT est arrivé à terme un peu tôt par rapport à la mise en place du programme au Bénin. Cela ne lui a pas permis de s'enraciner en vue d'un bon développement de ses activités.

#### Les objectifs

Les principaux objectifs sociaux et/ou de développement visés par le système

d'information de Fitnet sont :

#### À long terme :

- réduire la pénibilité des activités agricoles et de transformation alimentaire ;
- accroître la production agricole ;
- accroître l'utilisation des technologies mécanisées appropriées dans les zones rurales.

#### À moyen terme :

- améliorer l'accès des utilisateurs finaux aux technologies dans les secteurs agricoles et de transformation alimentaire ;
- créer des liens commerciaux durables entre utilisateurs de technologies et fournisseurs ;
- appuyer le développement de la fabrication d'équipements.

#### À court terme :

- améliorer en faveur des fabricants le flux d'informations concernant les besoins en équipements et technologies ;
- améliorer les choix opérés par l'utilisateur final à travers l'accès à l'information à propos des options disponibles et fiables ;
- améliorer la quantité et la qualité des informations concernant les technologies en usage ou appropriées pour être utilisées au Bénin.

#### Un besoin en indicateurs

Pour suivre et évaluer le système, les indicateurs suivants sont à exploiter, entre autres : le nombre de questions reçues au fil du temps, le nombre d'entreprises demandeuses de questions, le nombre d'équipements achetés après la demande d'information, l'évolution des chiffres d'affaires des entreprises utilisatrices du système d'information et/ou l'évolution de l'effectif de leur personnel.