



Consolidation de la gestion de la coopération des Télécentres

Tabante-Ait bouguemmaz
05 au 08 Juillet 2012

I - Rappel des Termes de Référence de l'atelier.

Selon les objectifs fixés pour ce sixième atelier, les tâches suivantes devaient être accomplies pendant une mission d'une durée de 4 jours :

- Concept et application pratique de l'éducation par les pairs
- Rappel des éléments stratégiques de la pérennité des TCs et des outils et processus de gestion pour les comités de pilotage
- Opérationnalisation des schémas de monitoring
- Pages web des télécentres
- Usage de supports de communication et marketing du TC
- Animation de la journée « porte ouverte du TC de Tabant » et discussion avec la population (collecte d'idées, de besoins nouveaux)
- Préparation de l'atelier de clôture du projet « Appui à la Consolidation et au Réseautage des Télécentres au Maghreb »

Au terme de l'atelier les participants devaient:

- consolider les processus de gestion de leurs TCs, principalement en ce qui concerne le monitoring orienté aux résultats et la cogestion par les réseaux d'associations respectifs (Aït Bouguemez et Guelmim)

- connaître le concept d'éducation par les pairs ; renforcer leurs capacités à communiquer sur le télécentre, notamment via le portail « Télécentres Maroc » et par le biais d'actions de marketing comme la journée « portes ouvertes ».

II- Synthèse de la mission

Ouvrant la session, Madame Brigitte a souhaité la bienvenue aux participants. Elle a ensuite passé la parole aux 4 nouveaux participants. Un tour de table qui a permis de mieux faire connaissance et travailler en parfaite harmonie.

Après avoir rappelé l'importance d'animer les pages web du télécentre par une information vivante sur le quotidien du télécentre, elle a insisté sur le reporting. Un bref rappel sur le monitoring et son importance dans le cycle de vie du projet : processus évolutif et cumulatif, il permet de mesurer les livrables (résultats intermédiaires) et de renseigner les indicateurs grâce aux informations collectées, et d'apporter les ajustements nécessaires.

Les participants constitués en 4 groupes d'intérêts (agriculteurs, télécentre Guelmim, femmes et jeunes, comité de pilotage du télécentre Ait Bougmmmez) ont présenté leurs rapports d'activités suivant le processus du monitoring, les résultats obtenus, les contraintes observées et par la suite évaluer les indicateurs.

Le présent atelier offre une nouvelle perspective sur la dynamique et la diversification des activités de télécentre Maroc qui sous-tend de véritables challenges, souligne Madame Brigitte : proposer des services informatiques dans des zones enclavées avec très peu de rapport avec les technologies à des groupes cibles très diversifiés.

Les participants étaient soumis à une série de travaux pour fournir des éléments d'information et de réflexion de nature à faciliter l'évaluation des indicateurs. Les participants ont donc pris conscience des enjeux de la gestion et de la coopération des télécentres. Ils s'accordent que l'objectif n'est pas uniquement de s'approprier les TIC. Il convient plus encore de se soucier des usages et des changements (palpables) opérés sur la vie des groupes bénéficiaires.

Les participants ont pris connaissance du concept de l'éducation par les pairs .Ils sont conscients qu'au-delà des compétences techniques chaque groupe cible demeure attaché à ses propres codes et son groupe de référence, d'où l'exigence de recourir à l'éducation par les pairs. Les messages utilisés, les lieux de rencontre, le vocabulaire, et le choix des exemples tiennent compte des centres d'intérêt des bénéficiaires .La présentation en arabe suivie des productions a suscité un grand intérêt des participants et la promesse d'inclure l'éducation par les pairs dans leurs processus de formation et d'animation au sein des télécentres.

Après une série de questions adressées aux participants au sujet de la rédaction web, Monsieur Moulay Drissi a souligné le rôle de l'écrit dans la visibilité du télécentre. La publication d'une partie des réalisations permet d'enrichir et d'animer le site web. La restitution de l'atelier de Mannheim sur la rédaction web a permis de nourrir le sujet et de partager cette expérience.

Le témoignage de Hassani Malik, sur sa manière d'entrer en contact avec télécentre Maroc a montré une fois de plus la nécessité d'enrichir le contenu du site web. L'animateur a mis l'accent sur la rédaction de textes courts, la clarté et la concision des messages, le maniement des couleurs et surtout les autorisations préalables sur les images et les données soumises aux droits d'auteur.

L'organisation de la journée porte ouverte a connu un grand succès.

Nombre de visiteurs, diversité du public, variété des remarques et suggestions des visiteurs sont autant de signes qui témoignent la réussite de cette manifestation. Convaincus de l'importance stratégique de l'événement, les participants ont reconnu l'utilité du marketing dans la gestion du télécentre. La programmation d'un tel événement dans le futur est souhaitable. Les informations consignées dans le livre d'or dédié à cet effet, constitue une base de données riche et un outil d'aide à la décision et permet des réajustements des micros projets en cours. Cette manne d'informations(besoins exprimés et latents) constitue une matière à réflexion pouvant faire l'objet d'une rédaction d'un rapport d'opportunité à présenter lors du dernier atelier prévu en septembre à Rabat.

III -Recommandations pour le suivi :

Au regard des travaux réalisés durant cet atelier et afin de tirer le maximum d'avantages du télécentre pour l'atteinte des objectifs de développement, il convient de recourir, avec méthode à la diversification des activités du télécentre par des actions ciblées. Cela implique également de tenir compte des remarques et propositions avancées par les visiteurs lors de la journée porte ouverte dont nous accordons une importance capitale.

La faible fréquentation du télécentre repose sur trois raisons:

- Une prise de conscience insuffisante des apports du télécentre (internet) à l'exercice des activités des bénéficiaires potentiels
- L'usage du télécentre ne bouleverse pas encore la production pour certains groupes cibles (les agriculteurs par exemple). L'impact direct n'est pas mesurable immédiatement ; ce qui est tout à fait normal.
- Le principal obstacle à l'usage du télécentre reste le débit de la connexion et la programmation du télécentre.

Pour la consolidation et la gestion du télécentre il convient de :

- Faire la promotion du télécentre, des prestations proposées et des résultats possibles.
- Sensibilisation des contacts utiles (éducateurs pairs) pour recruter de nouveaux clients du télécentre
- Faire la programmation des télécentres avec des activités thématiques, individuels et pour les groupes
- Monter de projets novateurs avec les nouveaux groupes cibles. (Les coopératives féminines, les guides de montagne et les imames etc.)
- Les animateurs doivent bénéficier d'une complémentaire urgente en traitement d'image, communication écrite professionnelle, création de blog et animation des pages sur les réseaux sociaux, en démultipliant d'une part les acquis de la formation à Mannheim et avec l'appui des membres de l'association Télécentres-Maroc de Rabat.

III – Remerciements

Je profite de l'occasion que m'offre la rédaction du rapport final de l'atelier pour exprimer mes vifs remerciements à Madame Brigitte BEN BOUBAKER DELAIN et Monsieur Moulay M'hammed Drissi pour le soutien qu'ils m'ont apporté .Leurs conseils ont été précieux dans la réussite de cet atelier qui constitue une étape importante dans la réalisation de mon projet.

Résumé du projet :

Dans le cadre de l'amélioration des conditions de vie des populations de la grande Comore et le renforcement des capacités des professionnels des médias nous envisageons de créer un centre multimédia communautaire CMC multifonction. La collaboration avec télécentre Maroc nous permettra d'orienter et de perfectionner la démarche à suivre dans le cadre de la mise en place d'un CMC multifonctions à Moroni. L'expérience de télécentre Maroc devrait nous aider à mieux cibler les activités de communication et de formation au niveau du CMC, notamment en prenant en compte les besoins des groupes cibles : les journalistes radios, les femmes et les jeunes.

Le projet CMC multifonction vise à :

- Permettre aux professionnels des médias communautaires de disposer d'un outil d'information (Internet, radio et télé numériques) ;
- Sensibiliser la communauté sur les bonnes pratiques en matière de santé de la reproduction, d'hygiène, de développement communautaire grâce aux nouvelles technologies ;
- Permettre aux populations de s'informer et de communiquer et d'améliorer leurs conditions de vie grâce à l'outil Internet.

Le projet comprend 4 chantiers

- (i) La formation: la conception, l'élaboration d'une offre de formation et de savoir faire efficace; organisation des séminaires de formation sur la gestion (gestion commerciale et financière) des médias, (publics et privés) pour devenir des entreprises pérennes et rénover la programmation et la production.
- (ii) Programmation des sujets visant l'implication des jeunes et des femmes dans le processus de développement, à promouvoir l'éducation et l'information qui améliore la qualité de vie de la population, en général des thématiques visant à atteindre les objectifs du millénaire pour le développement OMD
- (iii) Les TIC: (alphabétisation numérique) une formation basée sur l'usage d'internet comme moyen de collecte d'information et initiation sur les réseaux sociaux.
- (iv) Etablir un partenariat avec les organismes partenaires (la société civile, les agences des nations unies, les écoles, associations féminines, l'Etat) et éventuellement formuler des suggestions pour améliorer la vie de la communauté.

J'exprime également ma gratitude à tous les participants avec lesquels j'ai coopéré avec immense bonheur.

Hassani MALIK
Auditeur Communication et média
Université Senghor Alexandrie, Égypte
(Francophonie)