

Manuel Village Phone Direct

Permettre aux institutions de microfinancement
de fournir des services de communication
à un prix abordable aux plus démunis

v1.01



Remerciements:

Nous tenons à remercier Deb Burand, Rick Van Ness et en particulier Laurel Harmon pour leur *feedback* et la qualité de leur travail éditorial ainsi que Kathleen Robbins pour sa contribution technique et Carmen Forsman pour sa participation à la conception de la couverture.

Le présent manuel a été élaboré par le *Village Technology Group* de la Grameen Foundation: Thomas Bell, Elizabeth Berthe, Lian Carl, Sean DeWitt, David Keogh, Emma Le Du, Tim McNeil et Tim Wood.

© 2007 Grameen® Foundation et l'Union internationale des télécommunications.

Tous droits réservés. Sauf à des fins d'étude, il est interdit, sans la permission écrite des éditeurs, de reproduire ou d'utiliser même partiellement cet ouvrage, sous quelque forme que ce soit, par des moyens électroniques ou autres, connus présentement ou qui seraient inventés, y compris la xérogaphie, la photocopie, et l'enregistrement de même que les systèmes de stockage, de transfert et de recherche d'informations, dont le CD-ROM, en ligne ou sur l'Internet.

La Grameen Foundation a conçu ce manuel pour vous aider à gérer votre activité commerciale, sachant que vous êtes entièrement responsable de la réussite ou de l'échec de votre entreprise. L'ouvrage est fourni "tel quel", sans aucune garantie d'aucune sorte, incluant toutes les garanties implicites dans la mesure permise par les lois applicables. La Grameen Foundation décline toute responsabilité quant aux pertes ou dommages qui pourraient découler de la mise en application des conseils fournis dans le présent manuel.

Avec l'accord de la Grameen Foundation, l'UIT reproduit le présent document en vue de sa diffusion. L'UIT ne peut être tenue pour responsable de son contenu.

Publié par la Grameen Foundation – Village Technology Group,
909 NE Boat Street, Suite 300
Seattle, WA 98105
Etats-Unis d'Amérique
vpd@grameenfoundation.org

Deuxième édition, février 2008

Table des matières

Bienvenue	1
Première partie: Le modèle Village Phone	2
Le succès Village Phone	3
Avantages du modèle Village Phone	7
Village Phone et Village Phone Direct	9
Rôles et responsabilités avec Village Phone Direct	10
Kit Village Phone	11
Technologie de communication Village Phone	11
Systèmes d'alimentation	12
Deuxième partie: Village Phone Direct, étape par étape	14
Etape 1: Obtention d'un engagement institutionnel	15
Etape 2: Evaluation de la demande et enquête	17
Etape 3: Mise en place d'un modèle économique et financier	21
Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement.....	32
Etape 5: Sélection des opérateurs.....	37
Etape 6: Etablissement d'un manuel d'utilisation et d'un programme de formation	40
Etape 7: Lancement d'une phase pilote	42
Etape 8: Commercialisation de Village Phone.....	44
Etape 9: Distribution de temps d'antenne (en option)	47
Etape 10: Gestion de la demande	51
Etape 11: Déploiement.....	54
Etape 12: Exploitation courante	55
Conclusion	57
Appendices	58
Appendice A: Enquête type.....	59
Appendice B: Modèle de programme pilote et de contrat	61
Appendice C: Prévision des stocks	66
Appendice D: Prévisions géographiques.....	67
Appendice E: Spécifications des antennes Skymasts.....	68
Appendice F: Accès au temps d'antenne	70
Appendice G: Solutions de signalisation	71
Appendice H: Manuel d'exploitation pour les opérateurs de Village Phone.....	72
Appendice I: Guide d'utilisation du téléphone	88
Appendice J: Exemple de Manuel de référence à l'intention des agents locaux du microfinancement	91
Appendice K: Comment se procurer les éléments du kit?	95

Table des figures

Figure 1: Activités Village Phone au Bangladesh, août 1997-2007	5
Figure 2: Echantillon d'évolution d'un programme Village Phone	6
Figure 3: Avantages pour les partenaires Village Phone	7
Figure 4: Rôles et responsabilités avec Village Phone Direct	10
Figure 5: Portée étendue par l'antenne externe	11
Figure 6: Antenne placée en visibilité directe.....	12
Figure 7: Variantes du contenu du kit.....	21
Figure 8: Variables de l'analyse commerciale	22
Figure 9: Durabilité à long terme	23
Figure 10: Projection de croissance pour Village Phone	24
Figure 11: Modèle commercial Village Phone	25
Figure 12: Modèle de trésorerie	28
Figure 13: Plan tarifaire hypothétique	31
Figure 14: Eléments du kit.....	32
Figure 15: Barres de signal	33
Figure 16: Impact des outils marketing pendant la phase pilote.....	35
Figure 17: Recettes indicatives pour les IMF	50
Figure 18: Modèle d'exploitation	55

Introduction

La plupart d'entre nous tenons pour acquise la facilité avec laquelle nous avons accès aux services de télécommunication à domicile, au travail et sur nos téléphones mobiles. Or, pour les deux milliards de personnes qui subsistent avec moins de deux dollars par jour, il ne s'agit pas de facilité, mais de quasi impossibilité. S'ils n'ont pas accès aux moyens de télécommunication, ceux qui vivent dans la pauvreté peuvent être aussi coupés de l'accès à des ressources essentielles, ce qui entrave considérablement leur développement socio-économique.



C'est pourquoi la Grameen Foundation s'efforce, en tirant parti de tout le potentiel du microfinancement, des moyens techniques et des solutions innovantes, de vaincre la pauvreté dans le monde. En s'appuyant sur le concept de microfranchise élaboré par Grameen Telecom au Bangladesh, la Grameen Foundation s'attache à reproduire dans plusieurs pays, par exemple en Ouganda et au Rwanda, le modèle Village Phone, qui a déjà fait ses preuves.

Avec le Manuel Village Phone Direct, la Grameen Foundation tire les enseignements des expériences, passées et présentes, du projet Village Phone pour élaborer un modèle souple, capable de s'adapter à différents environnements et qui peut être facilement modifié en fonction des besoins des différents marchés. Grâce au Manuel Village Phone Direct et à son site web axé sur les besoins locaux (www.villagephonedirect.org), les organisations auront désormais les moyens pratiques et les ressources nécessaires au lancement de projets Village Phone Direct pour les populations locales.

Créé dans un esprit de coopération et de partage de sources accessibles à tous, le Manuel Village Phone Direct se présente comme un document évolutif qui sera modifié et enrichi à mesure que de nouvelles organisations mettront en œuvre des projets analogues. Par l'intermédiaire du site web Village Phone Direct Assistance, la Grameen Foundation contribuera également au développement de la communauté Village Phone en donnant aux organisations les moyens de faire part de leur expérience, d'aider les autres et de s'informer des perspectives nouvelles offertes par l'accès aux télécommunications pour contribuer à améliorer la situation de ceux qui vivent dans la pauvreté.

Alors que nous œuvrons ensemble à faire en sorte que l'accès aux télécommunications devienne réalité pour tous, nous espérons que le présent Manuel constituera un atout précieux qui sera utilisé par beaucoup comme contribution à la lutte contre la pauvreté dans le monde. N'hésitez pas à vous mettre en rapport avec nous (vdp@grameenfoundation.org) pour nous soumettre vos questions et observations.

Alex Counts
Président, Grameen Foundation

Avant-propos

On le sait, les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont un atout précieux pour le développement socio-économique. Bien des exemples dans le monde en témoignent, mais très peu ont connu une réussite aussi éclatante que le modèle Village Phone de Grameen.



Le Professeur Muhammad Yunus, lauréat du Prix Nobel, et son équipe ont fait la preuve qu'il était possible de donner aux villageois, et surtout aux villageoises, démunis, les moyens de se prendre en charge et de mobiliser leur esprit d'entreprise en associant le microfinancement et l'accès aux télécommunications grâce au téléphone mobile. En hommage à cette œuvre de pionnier, l'UIT a décerné en 2006 au Professeur Yunus le tout premier Prix UIT de la société mondiale de l'information et a ensuite eu l'honneur de le voir accepter la fonction de protecteur honoraire de l'initiative *Connecter le monde*.

L'Union internationale des télécommunications est la principale institution des Nations Unies chargée des questions relatives aux technologies de l'information et de la communication. Dans le cadre de ses activités au service du développement, elle collabore avec de nombreux partenaires pour faire en sorte que tous les habitants de la planète bénéficient des avantages des TIC. Ce mandat a été réaffirmé en 2003 et 2005 par les dirigeants réunis dans le cadre du Sommet mondial sur la société de l'information, qui ont affirmé l'importance des TIC en tant que catalyseurs de la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement fixés par les Nations Unies à l'horizon 2015. Nous sommes convaincus que le modèle Village Phone et d'autres initiatives analogues et complémentaires peuvent contribuer à permettre d'atteindre ces objectifs définis à l'échelle internationale en élargissant l'accès aux TIC à un grand nombre d'habitants actuellement non desservis, en particulier dans les régions rurales et isolées.

C'est dans ce contexte que l'Union internationale des télécommunications est heureuse de s'associer à la Grameen Foundation pour la publication du Manuel Village Phone Direct et sa traduction dans les six langues officielles de l'Union, afin que cet ouvrage puisse être lu dans diverses régions du monde. Forts de notre réseau de 191 Etats Membres et de plus de 600 Membres de Secteur, dont de nombreux représentants du secteur des TIC, nous avons pour ambition d'aider la Grameen Foundation à diffuser le modèle Village Phone dans un nombre aussi grand que possible de pays et de communautés du monde entier.

Je souhaite à la Grameen Foundation et à ses nombreux partenaires plein succès dans leur mise en œuvre du modèle Village Phone Direct.

Sami Al Basheer Al Morshid
*Directeur du Bureau de développement
des télécommunications
Union internationale des télécommunications*

Bienvenue

Sur la base des travaux novateurs de la Grameen Bank au Bangladesh et en partenariat avec des institutions de microfinancement et des opérateurs de télécommunication, la Fondation Grameen a lancé plusieurs initiatives visant à offrir un accès aux télécommunications à un coût abordable dans les communautés rurales démunies d'Ouganda et du Rwanda. Le succès de ces programmes Village Phone a suscité un vif intérêt, au niveau mondial, pour le développement d'initiatives similaires.

Dans ce manuel, la Grameen Foundation présente Village Phone Direct, une déclinaison du programme Village Phone. En appliquant ce modèle, les organisations peuvent mettre en œuvre un projet Village Phone en faisant l'économie d'une relation contractuelle officielle avec les opérateurs de télécommunication. Village Phone Direct s'adresse aux institutions de microfinancement qui possèdent déjà des canaux établis leur permettant de desservir les populations démunies dans les zones semi-urbaines et rurales, quand bien même d'autres types d'organisation comme les opérateurs de télécommunication, les ONG locales ou internationales et d'autres institutions peuvent elles aussi exploiter le programme.

Ce manuel propose aux institutions de microfinancement et aux organisations similaires un modèle pour la création de programmes Village Phone Direct durables au niveau local, destinés à fournir des services de télécommunication et d'information aux populations rurales démunies, à créer de nouvelles activités rentables pour les microentrepreneurs et à élargir la clientèle des opérateurs de télécommunication.

Les organisations désireuses de participer à une initiative d'envergure nationale, qui requiert la création d'une nouvelle société, un partenariat formel avec les opérateurs de télécommunication et un effort de coordination de la part de plusieurs institutions de microfinancement dans le pays, peuvent consulter le [Village Phone Replication Manual](#)¹.

Les informations contenues dans le présent manuel sont fournies dans un esprit de coopération internationale. La Grameen Foundation poursuit ses activités de collecte des données sur le programme Village Phone et communiquera les résultats de son travail à l'occasion des mises à jour du manuel ainsi que sur son site Web www.villagephonedirect.org.

A PROPOS DE LA GRAMEEN FOUNDATION

La Grameen Foundation est une organisation mondiale à but non lucratif qui combine la microfinance, la technologie et l'innovation pour donner aux peuples les plus démunis de la planète les moyens d'échapper à la pauvreté. Fondée en 1997 par un groupe d'amis s'inspirant des travaux du lauréat du prix Nobel en 2006, le Professeur Muhammad Yunus, et de ceux de la Grameen Bank au Bangladesh, elle possède un réseau mondial de partenaires de la microfinance dont ont bénéficié quelque 16 millions de personnes dans 22 pays en Asie, en Afrique, aux Amériques et au Moyen-Orient. Le Professeur Yunus est également membre fondateur et membre du Conseil d'administration de la Grameen Foundation. Pour plus d'informations sur la Grameen Foundation, veuillez consulter le site www.grameenfoundation.org.

A PROPOS DE L'UIT

Principale institution des Nations Unies chargée des questions relatives aux technologies de l'information et de la communication, l'UIT est l'instance mondiale où pouvoirs publics et secteur privé se rencontrent pour développer les réseaux et les services. Depuis plus de 140 ans, elle coordonne l'utilisation en partage du spectre des fréquences radioélectriques au niveau mondial, encourage la coopération internationale en attribuant des orbites de satellites, s'emploie à renforcer l'infrastructure des télécommunications dans les pays en développement et définit des normes mondiales qui garantissent la parfaite interconnexion de systèmes de communication très divers. L'UIT organise également des expositions et des forums mondiaux et régionaux de télécommunication qui rassemblent les plus éminents représentants des secteurs public et privé et favorisent les échanges d'idées, de connaissances et de technologies, dans l'intérêt de la communauté internationale et, en particulier, des pays en développement.

¹ ISBN 92-1-104546-0. Disponible en ligne à l'adresse www.gfusa.org/pubdownload/~pubid=1.

Première partie: Le modèle Village Phone

«Une femme pauvre qui se procure un téléphone mobile dans un village permet à sa famille de sortir à coup sûr de la pauvreté en deux ou trois ans.»

– Professeur Muhammad Yunus, lauréat du prix Nobel de la paix en 2006, Fondateur et Directeur général de la Grameen Bank

Dans de nombreux pays en développement, l'accès aux services de communication peut constituer une réelle gageure, en particulier pour les populations pauvres des régions rurales. Ils sont des millions à ne pouvoir communiquer au-delà de leur communauté et doivent parfois entreprendre un véritable périple pour rallier un autre village et trouver un téléphone.

L'absence de téléphone peut s'avérer coûteuse à bien des égards. Ainsi, l'exploitant agricole n'aura pas accès aux informations concernant les prix actualisés du marché pour ses marchandises et sera par conséquent en position de faiblesse pour négocier les prix de vente avec ses intermédiaires. Les membres d'une famille ne sauront pas que leurs proches sont malades et ne pourront donc pas leur apporter l'aide et les ressources dont ils ont besoin pour éviter que leur état de santé n'empire. Celui qui travaille à l'extérieur de la communauté ne pourra pas porter secours à sa famille qui a un besoin impérieux d'argent. Des études ont montré que le fait de ne pas téléphoner avait un coût, lequel peut être huit fois plus élevé que le coût de l'appel lui-même².

Les régions rurales ont beau être difficilement desservies par les opérateurs de télécommunication³, elles ne sont pas pour autant laissées pour compte. Les instances de réglementation confient souvent la mission d'«accès universel» aux sociétés de télécommunication, qui investissent dans les infrastructures pour permettre, dans une certaine mesure, l'accès aux services. Ces services sont généralement exploités à perte, et les opérateurs de télécommunication les conservent dans le cadre de leur obligation d'octroi de licences.

Même si, selon certaines estimations, plus de 77% de la population mondiale est couverte par un réseau mobile, la majorité des habitants ne bénéficient pas des avantages des technologies de l'information et de la communication (TIC). Une étude réalisée par la *London Business School* conclut que si le taux de pénétration augmente de 10 téléphones mobiles pour 100 habitants, le PIB du pays augmente de 0,6%⁴. Le même phénomène concernant la croissance du PIB peut être observé en Afrique où la téléphonie mobile est devenue le système de communication par excellence. La généralisation de l'utilisation du téléphone mobile permet non seulement d'élargir l'infrastructure de communication à de nouveaux clients, mais aussi d'offrir aux populations démunies les moyens de téléphoner et de communiquer au-delà de leur communauté.

² Programme Village Phone de Grameen Telecom dans les régions rurales du Bangladesh: une étude de cas multimédia. Agence canadienne de développement international, mars 2000.

³ Coût élevé de l'infrastructure de base, quantités d'appels relativement faibles, frais élevés de maintenance dus aux conditions difficiles, besoins en matière de collecte des caisses, coûts de sécurisation des espèces (pour les publiphones), faible disponibilité des cartes (pour les systèmes à prépaiement), connaissances techniques et règles de calcul minimales requises, éloignement des sites, coûts élevés de transport et manque de combinés téléphoniques à bas prix.

⁴ Moving the debate forward – The Vodafone Policy Paper Series – Number 3 – mars 2005.

Village Phone offre un accès à la communication aux habitants des zones rurales pauvres en utilisant des institutions de microfinancement comme «canal d'entrée sur le marché». En tant que client d'une institution de microfinancement, un opérateur Village Phone (OVP) potentiel contracte un prêt pour acheter un kit Village Phone, qui coûte entre 50 et 300 USD et comprend le nécessaire pour démarrer une activité Village Phone, y compris un téléphone portable. L'OVP vend l'utilisation du téléphone aux habitants de sa communauté et réalise ainsi un gain suffisant pour rembourser son prêt et augmenter ses revenus. Selon la Grameen Bank et la Grameen Foundation, les opérateurs Village Phone ont pu, grâce aux recettes générées par le projet, offrir à leurs enfants une alimentation nutritive, une éducation et, à terme, sortir leur famille de la pauvreté.

Village Phone est un succès, car le modèle repose sur une stratégie «gagnant-gagnant» pour toutes les parties prenantes.

- L'exploitant Village Phone dispose d'une nouvelle source de revenus et jouit d'un statut plus élevé dans sa communauté.
- Les habitants des communautés desservies par les OVP peuvent désormais téléphoner à un prix abordable et ne sont plus contraints de parcourir des kilomètres pour trouver un téléphone.
- L'institution de microfinancement peut proposer un nouveau produit à ses clients (et attirer par là même d'autres clients intéressés), perçoit les intérêts du prêt et réalise éventuellement une marge sur la vente de temps d'antenne prépayé.
- L'opérateur de télécommunication gagne de l'argent en vendant du temps d'antenne en gros sur l'infrastructure existante.

En tant qu'institution de microfinancement, vous jouez un rôle essentiel dans le cadre de ce partenariat. Les institutions de microfinancement, de par leur nature, sont souvent très bien implantées dans les communautés semi-rurales et rurales. Vous possédez des établissements de confiance dotés d'une infrastructure bien établie, qui disposent de connaissances détaillées sur les communautés locales, et appliquez des procédures commerciales spécifiques en vue de rencontrer ces communautés, sur une base régulière, pour conclure des services financiers avec vos clients. Ces liens profonds avec les communautés sont essentiels pour introduire de nouveaux services. Bien que votre contribution potentielle aux nouvelles initiatives commerciales ciblant les communautés rurales et semi-rurales soit souvent sous-évaluée, vous représentez un important «canal d'entrée sur le marché» pour fournir des services de télécommunication aux habitants pauvres des régions rurales.

Le succès Village Phone



Depuis le lancement du programme Village Phone au Bangladesh, plus de 98% des OVP ont remboursé l'intégralité de leur prêt – un excellent taux de réussite. Des chiffres similaires ont été enregistrés en Ouganda. Au Rwanda, les OVP remboursent leur prêt par anticipation et achètent des téléphones supplémentaires pour des locations secondaires.

Le programme Village Phone de la Grameen Bank au Bangladesh est l'un des plus grands succès en matière de développement international. Dans des villages ruraux où aucun service de télécommunication n'existait auparavant, des téléphones cellulaires sont proposés aux plus démunis pour leur permettre de monter une affaire et de fournir des services de communication aux habitants de leur communauté. Ces microentrepreneurs bénéficient d'un prêt de la Grameen Bank pour acheter les appareils et vendent leur utilisation sur une base appel par appel. Les bénéfices sont énormes tant pour l'opérateur Village Phone que pour la communauté. La «Village Phone lady» typique au Bangladesh perçoit un revenu moyen qui représente plus de trois fois le revenu par habitant du pays.

Les avantages du programme Village Phone sont multiples et c'est le village tout entier qui bénéficie de retombées positives importantes sur le plan économique. Au Bangladesh, les résultats sont éloquentes: les utilisateurs Village Phone ont plus de facilité à vendre leurs produits et bénéficient d'un meilleur taux de change pour le rapatriement des fonds. Moyennant le prix d'un appel, une famille n'a plus à se départir d'un de ses membres productifs pour aller chercher ou communiquer l'information à des kilomètres de là. Certains utilisateurs, à l'esprit entrepreneur et créatif, identifient de nouvelles opportunités commerciales et revendent, par exemple, les informations à d'autres membres. La technologie sert également à relier les entrepreneurs régionaux entre eux et avec leurs clients, augmentant ainsi l'activité des petites entreprises. Les téléphones ont par ailleurs été utilisés en cas d'urgence, par exemple pour obtenir une assistance médicale pendant les catastrophes naturelles.

Village Phone à la une

Les succès de Village Phone font parler d'eux dans le monde entier.

«Les agriculteurs des villages utilisent le téléphone pour se renseigner sur le prix de leurs produits auprès des marchés. Auparavant, ils se faisaient toujours un peu «avoir» par les intermédiaires qui annonçaient un prix inférieur au prix réel du marché. Désormais, ils peuvent appeler directement les marchés pour connaître le prix des œufs ou de tout autre produit. Une étude indépendante a révélé que 50% des utilisateurs réguliers du téléphone (négociants en riz, bananes, etc.) gagnent plus d'argent dans leur activité et économisent 10 heures de transport.»

– *NPR Marketplace, 25 septembre 2002*

«Les femmes qui exploitent un téléphone de village ont pu accéder à un statut plus élevé au sein de leur communauté. Des études ont montré que les opératrices Village Phone montent sur l'échelle sociale, car elles disposent désormais d'un revenu et peuvent prendre part aux décisions familiales dont les femmes étaient souvent exclues dans les sociétés rurales au Bangladesh.»

– *World Resources Institute, 2002*

Parce que les opérateurs téléphoniques sont principalement des femmes et parce que les téléphones sont au centre de leur activité, les femmes qui n'auraient autrement qu'un accès très limité au téléphone se plaisent à utiliser les téléphones de village. De plus, leur statut de femme est valorisé au sein de la communauté, car le téléphone devient un outil indispensable pour tous les habitants.

Une étude réalisée par l'Agence canadienne de développement international (ACDI) révèle que le programme Village Phone de Grameen a des «retombées positives importantes sur le plan social et économique, notamment une augmentation de la consommation relativement importante et des avantages précieux pour la qualité de vie». L'étude conclut que l'augmentation de la consommation pour un appel téléphonique se situe entre 2,64% et 9,8% du revenu mensuel moyen des ménages. Le coût du voyage à la ville est de deux à huit fois supérieur au coût de l'appel téléphonique. Autrement dit, l'économie réelle réalisée par les habitants pauvres des zones rurales se situe entre 2,70 et 10 dollars par appel. Les recettes que les opérateurs Village Phone tirent de leur activité s'élèvent à 24% environ du revenu moyen des ménages – et vont parfois jusqu'à 40%.

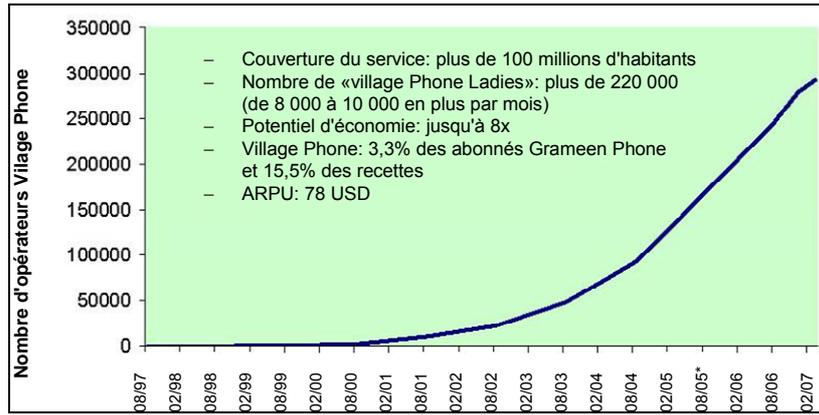


Figure 1: Activités Village Phone au Bangladesh, août 1997-2007

Le programme Village Phone de Grameen au Bangladesh a rencontré un vif succès, et 300 000 OVP ont réussi à rompre le cycle de la pauvreté (état en mai 2007).

Se fondant sur le succès rencontré au Bangladesh et afin de démontrer que la réussite du projet Village Phone ne dépend pas des seuls paramètres bangladais, la Grameen Foundation a lancé MTN villagePhone Ouganda en novembre 2003, en partenariat avec MTN Ouganda. En mai 2007, on recensait plus de 7 000 opérateurs Village Phone ruraux en Ouganda, et chacun d'eux gagnait suffisamment d'argent pour rembourser son prêt de microcrédit et mettre de côté pour l'alimentation, l'éducation et la santé de sa famille. Les OVP sont en principe des microentrepreneurs pauvres du milieu rural qui possèdent déjà une activité principale bien établie comme un commerce de rue. Les OVP remboursent souvent leurs prêts Village Phone par anticipation et génèrent pour l'institution de microfinancement un flux constant de recettes en lui achetant des cartes prépayées.

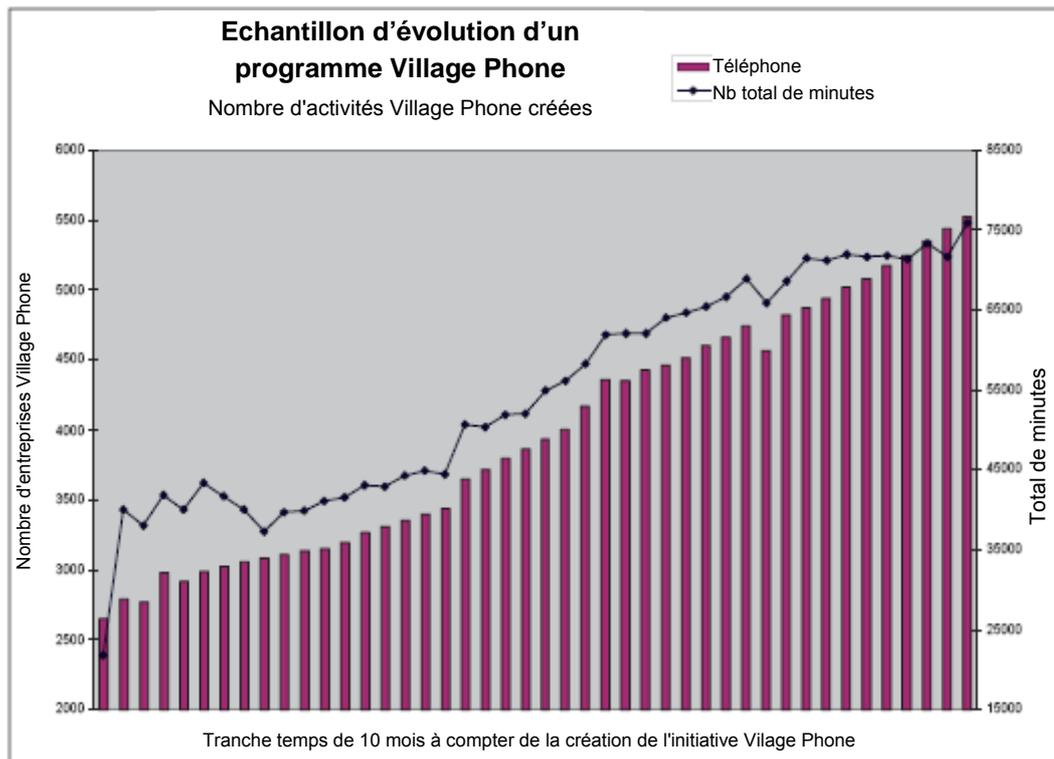
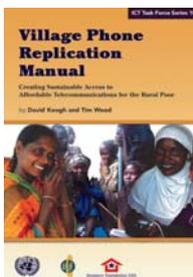


Figure 2: Echantillon d'évolution d'un programme Village Phone

La Grameen Foundation a depuis transposé le modèle Village Phone au Rwanda, et des projets pilotes sont en cours aux Philippines et au Cameroun.

Sur la base de ces réalisations, la Grameen Foundation a élaboré le «Village Phone Replication Manual». L'ouvrage, diffusé dans le monde entier, a été lancé en novembre 2005 par José Antonio Ocampo, Sous-Secrétaire général de l'ONU aux affaires économiques et sociales, lors du Sommet mondial des Nations Unies sur la société de l'information. Ce manuel a été utilisé pour catalyser de nouvelles initiatives Village Phone au Sénégal, au Niger, en République démocratique du Congo et au Cambodge.

Village Phone a été institué comme un modèle commercial solide permettant de venir en aide aux populations rurales. Le programme est également reconnu comme un outil de développement durable par les gouvernements et les agences de développement telles que la Banque mondiale, les Nations Unies (ONU), la Société financière internationale (SFI) et l'Agence des Etats-Unis pour le développement international (US/AID).



«Village Phone est une initiative innovante qui fait figure d'exemple.» – *Sarbuland Khan, Directeur de la Division de la coordination et de l'appui à l'ECOSOC et coordonnateur exécutif du Secrétariat des Nations Unies du Groupe de travail sur les TIC.* «Le manuel de réplication est un outil de fonctionnement inestimable pour qui souhaite mettre en œuvre un projet Village Phone. Il fournit des instructions, des modèles et des enseignements à la fois concrets, pratiques et détaillés et est assez général pour pouvoir être appliqué dans n'importe quel endroit où une initiative Village Phone peut aider à sortir les plus démunis de leur condition et à promouvoir le développement.»

Avantages du modèle Village Phone

En tant que membre d'une institution de microfinancement, un opérateur Village Phone potentiel contracte un prêt pour acheter tout ce dont il a besoin pour démarrer son activité. Les villageois peuvent ensuite se rendre chez leur opérateur local pour téléphoner à un coût abordable. L'OVP perçoit une marge sur chaque appel passé. Si les utilisateurs locaux possèdent déjà leur propre carte SIM, l'opérateur peut louer l'appareil le temps de l'appel.

Bien que l'on ait tendance à raisonner à grande échelle, nous avons constaté que les petites communautés d'une centaine de foyers pouvaient, elles aussi, exploiter leur propre activité Village Phone. Les meilleurs exploitants sont ceux qui détiennent déjà un commerce comme une boutique ou un restaurant. Le nombre minimal de foyers desservis dépend, bien sur, du modèle commercial utilisé.

L'OVP utilise les recettes de son activité pour rembourser son prêt et acheter des cartes prépayées ou bons supplémentaires. En tant qu'institution de microfinancement, vous percevez les intérêts du prêt et prenez une commission sur le temps d'antenne dans le cas où vous devenez un distributeur de temps d'antenne. L'opérateur de télécommunication gagne de l'argent en vendant du temps d'antenne en gros, et les fournisseurs de matériel font du profit en vendant à de nouveaux clients.

L'institution de microfinancement est la pierre angulaire du système. Au minimum, vous fournissez le matériel et formez vos collaborateurs ainsi que les futurs opérateurs Village Phone. En fonction de l'environnement, vous pouvez choisir de contacter les opérateurs de télécommunication et les fournisseurs de matériel et de négocier les tarifs de revente avec vos clients. Vous êtes également libre de créer le matériel marketing qui aidera vos clients à «booster» leur activité. Enfin, vous pouvez définir votre niveau d'implication pour faire de votre offre Village Phone un succès.

Le modèle Village Phone fonctionne, car il est conçu de manière à ce que toutes les parties soient «gagnantes», comme le montre la Figure 3.

<i>Partenaires</i>	<i>Services de base fournis</i>	<i>Comment ils sont «gagnants»</i>
Institution de microfinancement	Prêts, kit Village Phone et formation des opérateurs Village Phone	Revenu des prêts et de la vente de temps d'antenne, nouveau produit à offrir aux clients
Opérateur Village Phone	Services de télécommunication à un prix abordable aux membres de la communauté	Activité rentable qui assure un revenu régulier
Membres de la communauté	Clientèle des opérateurs Village Phone	Accès à des services de télécommunication à un prix abordable
Opérateur de télécommunication	Couverture de l'infrastructure de communication	Nouvelles recettes générées par la vente de temps d'antenne dans une niche auparavant inaccessible
«Autres» fournisseurs de matériel	Batteries et supports marketing	Nouvelles recettes en provenance d'un marché jusque-là inexploité

Figure 3: Avantages pour les partenaires Village Phone

Avantages pour l'institution de microfinancement

- **Augmentation des recettes:** Les recettes provenant des commissions sur le temps d'antenne et des intérêts du prêt couvrent les coûts de gestion du produit et de soutien aux opérateurs Village Phone. Par ailleurs, la communauté tout entière bénéficie de retombées positives. Ses membres sont plus efficaces dans leur travail et peuvent ainsi mieux négocier leurs prêts personnels. De fait, c'est l'ensemble de votre portefeuille de prêt qui gagne en performance.
- **Réduction des coûts d'exploitation:** Village Phone vous permet d'abaisser les coûts d'exploitation au moyen des communications et d'accroître le revenu de vos clients ou d'élargir leur champ d'activité. Par exemple, vos agents de prêts peuvent appeler les opérateurs Village Phone ainsi que d'autres clients dans la communauté et ne sont plus contraints de se déplacer physiquement ou d'utiliser d'autres canaux de communication.
- **Nouveaux clients:** Village Phone vous donne les moyens de gagner de nouveaux clients grâce au type de prêt innovant qui lui est associé. Il potentialise les capacités, génère de nouveaux revenus et exerce un impact positif sur l'ensemble de la communauté en faisant bénéficier les régions rurales des avantages des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il peut servir à la fois d'outil de marketing et d'instrument visant à récompenser les clients fidèles en les choisissant comme futurs OVP. Vous pouvez adopter le programme Village Phone Direct pour vous démarquer des autres institutions et utiliser Village Phone pour attirer les micro-entrepreneurs. Enfin, Village Phone introduit le concept de loyauté, car les clients voient les leurs récompensés pour leur fidélité et leur assiduité.
- **Distributeur de temps d'antenne:** En tant qu'institution de microfinancement, vous avez la possibilité de devenir distributeur de temps d'antenne – et de revendre du temps d'antenne prépayé en partenariat avec l'opérateur de télécommunication local. Vous pourrez ainsi garantir aux opérateurs Village Phone la disponibilité du temps d'antenne prépayé. Les commissions versées par l'opérateur de télécommunication sur le temps d'antenne peuvent également être négociées. Celles-ci génèrent des recettes sur le temps d'antenne revendu au cas par cas via votre réseau d'OVP ou sur tout autre temps d'antenne vendu conformément aux dispositions de l'accord de distribution.

Avantages pour l'opérateur Village Phone

- **Revenu:** Au niveau local, les entrepreneurs qui décident de devenir des opérateurs Village Phone doivent obtenir un retour sur investissement pour que leur activité soit rentable. Les recettes provenant des appels téléphoniques sont directement utilisées pour rembourser le prêt pour le kit. Une fois le prêt remboursé, l'activité Village Phone continue d'engranger des bénéfices, et l'opérateur peut conserver la totalité des recettes. Très souvent, l'OVP exploite une autre activité, comme un petit commerce, et la hausse du taux de fréquentation du fait de l'affluence des clients téléphoniques entraîne une hausse des recettes pour cette autre activité.
- **Statut:** L'opérateur Village Phone jouit d'un statut plus élevé dans sa communauté, grâce au cumul d'information qu'il acquière, et grâce au service si nécessaire qu'il apporte à la communauté.

Avantages pour le client

- Les habitants des villages ruraux ont désormais accès à l'information et exploitent de nouveaux services mais surtout, et c'est là la plus grande valeur ajoutée, ils ne sont plus contraints de parcourir de nombreux kilomètres pour passer un simple coup de fil.



Village Phone et Village Phone Direct

Le modèle Village Phone appliqué au Bangladesh, en Ouganda et au Rwanda se fonde sur la création d'un partenariat détaillé avec un opérateur de télécommunication disposant d'une stratégie d'accès nationale. Ce partenariat fait intervenir de nombreuses institutions de microfinancement afin de cibler le plus grand nombre possible de régions rurales. Pour fonctionner dans le temps, cette initiative doit être mise en œuvre sur un marché suffisamment grand pour générer des revenus qui permettront l'exploitation du service par une société. La taille mais aussi le niveau de coordination, de concentration, de gestion et d'infrastructure institutionnelle conditionnent sa durabilité.

Tous les marchés ne sont pas capables de fournir les éléments de base nécessaires à ce partenariat et à cette approche globale. Il se peut que les institutions de microfinancement ne soient pas suffisamment implantées ou que le réseau de télécommunication ne couvre pas un nombre suffisant de régions rurales. Malheureusement, les pays qui sont dépourvus de ces éléments sont souvent ceux qui ont le plus besoin d'un produit comme Village Phone et ceux dont la population rurale pourrait le plus bénéficier d'un accès aux services de télécommunication à des prix abordables.

Village Phone Direct a été mis au point pour permettre aux institutions de microfinancement de faire bénéficier les communautés locales des avantages des télécommunications sans nécessairement passer par une infrastructure commune pour coordonner les opérations. Village Phone Direct permet d'accéder simplement au matériel nécessaire pour démarrer une activité Village Phone. L'initiative utilise les services existants des opérateurs de télécommunication et fournit le matériel de formation pour créer une activité durable.

Village Phone Direct peut être mis en œuvre par n'importe quelle institution de microfinancement dans le monde, sur la base des conseils fournis dans le présent manuel. Toutes les communautés desservies par un opérateur de télécommunication peuvent en bénéficier. Village Phone Direct peut également être mis en œuvre par des opérateurs de télécommunication qui n'ont pas encore défini de stratégie d'accès public en zone rurale et qui souhaitent tester le marché.

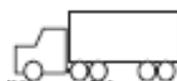
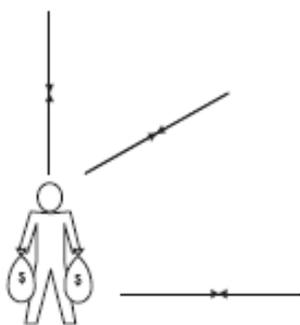
Rôles et responsabilités avec Village Phone Direct

Le programme Village Phone fait intervenir trois à cinq protagonistes, pour un maximum de réussite. La Figure 4 présente leurs rôles et leurs responsabilités.



Opérateur de télécommunication

- Fournit et valide la couverture de communication aux régions rurales concernées
- Vend du temps d'antenne prépayé
- Régit l'octroi des licences et assure le respect de la réglementation
- Conclut des accords de distribution de temps d'antenne, à la demande des institutions de microfinancement
- Verse des commissions sur la distribution de temps d'antenne



Distributeur agréé du kit Village Phone (éventuellement l'institution de microfinancement)

- Achète, stocke et vend les éléments de base de l'activité Village Phone
- Fournit un service après-vente et une garantie

Distributeur de temps d'antenne (éventuellement l'institution de microfinancement)

- Achète et stocke les cartes de temps d'antenne

Institution de microfinancement

- Planifie, contrôle et évalue l'initiative
- Sélectionne les OVP
- Octroie des prêts aux OVP pour l'achat du kit
- Finance le fonds de roulement pour aider les OVP
- Forme le personnel de l'institution de microfinancement et les OVP
- Achète et/ou identifie les éléments périphériques du kit Village Phone (en option)
- Sert d'intermédiaire auprès des OVP pour le matériel (en option)
- Joue le rôle de distributeur de temps d'antenne pour les OVP (en option)
- Procède à la commercialisation ou au comarquage (en option)



Opérateur Village Phone

- Fournit des services de communication à la communauté
- Partage les sources de savoir avec la communauté
- Facture et perçoit les redevances des utilisateurs téléphoniques
- Achète du temps d'antenne via l'institution de microfinancement ou le canal de distribution local
- Commercialise les services Village Phone à la communauté
- Entretien le matériel
- Achète et/ou identifie les éléments périphériques du kit Village Phone (en option)

Figure 4: Rôles et responsabilités avec Village Phone Direct

Kit Village Phone

L'équipement et le matériel requis pour démarrer une activité Village Phone varient selon le contexte local.

Le kit Village Phone fourni à l'opérateur Village Phone contient en principe les éléments suivants: un téléphone portable, des écouteurs, une carte SIM ou une carte d'accès au réseau de télécommunication, du temps d'antenne, une antenne, des câbles et un coupleur, une solution de recharge ainsi que de la documentation et un support marketing. Pour plus de détails, voir [Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement](#).

Le kit Village Phone devrait coûter entre 50 et 300 USD, selon les composantes requises, les quantités achetées, les frais d'expédition et les taxes locales.

Le kit est présenté en détail à l'[Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement](#).

Technologie de communication Village Phone

Le modèle Village Phone Direct utilise l'infrastructure de télécommunication existante. Etant donné que les opérateurs de télécommunication investissent prioritairement dans l'infrastructure des zones les plus fortement peuplées, les villages ruraux ne disposent que d'une faible couverture réseau. Dans ces régions, il peut être difficile voire impossible de recevoir un signal sur un téléphone mobile, en dépit du fait que l'appareil soit techniquement à portée d'une station de base. A l'aide d'un amplificateur de signal (antenne Yagi), fourni dans le kit Village Phone, ces communautés peuvent pour la première fois accéder de manière fiable au réseau de télécommunication.

Une antenne permet de capter le signal de deux manières:

L'antenne amplifie le signal

Pour les réseaux GSM, il est théoriquement possible d'étendre la portée de fonctionnement d'une station de base jusqu'à 35 km, de manière à couvrir correctement les zones rurales. L'antenne externe fournie dans le kit Village Phone, efficace jusqu'à 35 km depuis la station de base, peut fonctionner là où les autres échouent. Dans les régions où l'opérateur de télécommunication a configuré les stations de base de manière à en élargir la portée, il est parfois techniquement possible d'aller jusqu'à 70 km.

La Figure 5 montre comment un combiné Village Phone Direct équipé d'une antenne externe peut avoir une portée supérieure à celle d'un combiné ordinaire.

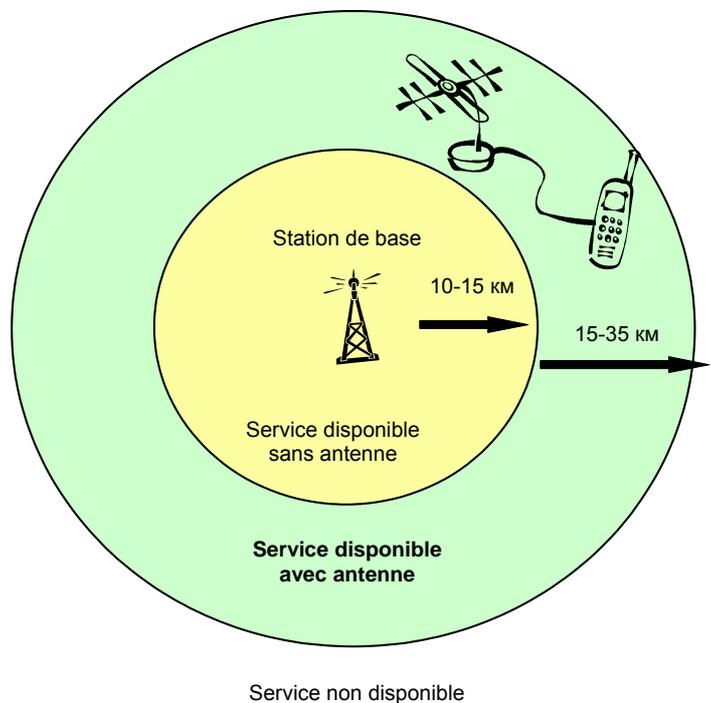
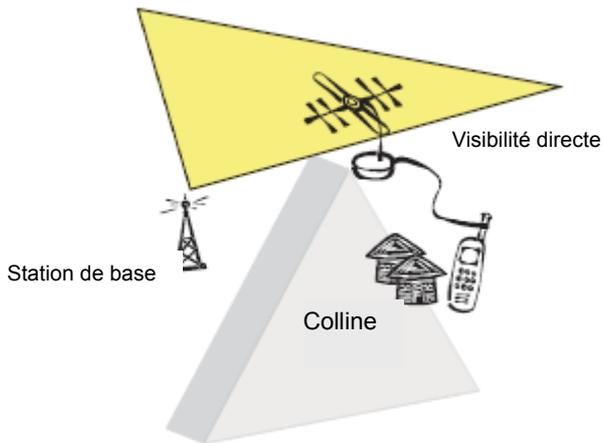


Figure 5: Portée étendue par l'antenne externe

L'antenne est placée en visibilité directe



Si le village ne se trouve pas en visibilité directe d'une station de base, le téléphone ne captera aucun signal et les appels ne pourront pas être émis. Une antenne installée à 10 mètres de hauteur pourrait dès lors être en visibilité directe de la station de base et le téléphone capterait son signal. La Figure 6 illustre l'importance du positionnement de l'antenne.

En règle générale, le terrain, la météo et la qualité de l'air sont des obstacles parmi d'autres qui affectent la force du signal. Avant de lancer une activité Village Phone, il est recommandé de se rendre sur le site choisi et d'effectuer le test avec une antenne.

Figure 6: Antenne placée en visibilité directe

Systèmes d'alimentation

La majorité des activités Village Phone sont exploitées dans des zones dépourvues d'un système fiable d'approvisionnement en électricité. Le matériel fourni pour exploiter une activité dans ces régions doit donc nécessairement comporter un dispositif de recharge. Plusieurs options sont possibles: une batterie d'accumulateurs au plomb pour véhicules automobiles, un chargeur solaire ou un appareil alimenté par piles AA. Nous pensons néanmoins qu'il existe toujours d'autres solutions et invitons tous ceux qui le souhaitent à nous faire part de leurs idées et de leurs expériences sur le thème.

Batterie de voiture

La batterie de voiture au plomb est aujourd'hui la solution la plus couramment utilisée. Il s'agit d'une source d'énergie directement disponible, présente dans de nombreux pays en développement. Une batterie de voiture permet de recharger un téléphone pendant deux mois. L'OVP devra ensuite l'emmener dans un poste de charge pour la réalimenter. On trouve de nombreux postes de charge dans les régions rurales.

Une batterie automobile comprend trois principales composantes: la batterie, un connecteur de batterie et un chargeur mobile standard (LCH-12). Cette solution est décrite en détail à [l'Etape 4 dans la section Solution de recharge – Batterie de voiture](#).

Chargeur solaire

La plupart des dispositifs solaires standard aujourd'hui disponibles ne sont pas si fiables et peuvent même endommager la batterie du téléphone. Partant du principe qu'une activité Village Phone doit fonctionner sans faille (car il s'agit d'une activité commerciale et d'une source de revenu pour la famille), les solutions actuellement proposées ne peuvent être retenues. Nous œuvrons avec les vendeurs et les développeurs à l'élaboration d'une solution optimale adaptée aux conditions de Village Phone.

Il convient, avant d'envisager un dispositif solaire, de se poser les bonnes questions:

- Quel est le taux d'ensoleillement dans votre région (tenir compte de la saison des pluies)?
- Le système suit-il les mouvements du soleil? Les systèmes actuels perdent en principe 10% d'efficacité toutes les heures au fur et à mesure que le soleil s'éloigne du zénith. Le temps de charge maximale est donc réduit à quelques heures au milieu de la journée si le panneau solaire est fixe.
- Le système résiste-t-il aux intempéries? Les OVP peuvent choisir de laisser le panneau sur le toit de leur établissement par temps de pluie.
- Comment le dispositif peut-il être sécurisé et relié au téléphone?
- Quelle est la longueur du câble de connexion? Le téléphone est-il opérationnel une fois connecté?
- Le dispositif solaire fonctionne-t-il avec une batterie interne ou est-il directement relié au téléphone? En principe, les systèmes à connexion directe n'utilisent pas les batteries NiMH que l'on trouve habituellement dans les téléphones mobiles, qui possèdent une mémoire tampon et une interface de contrôle de charge.

Piles AA

Le chargeur de téléphone mobile à piles AA, non encore testé, est une solution prometteuse, en particulier si l'on utilise des piles rechargeables en rotation (la première série de piles AA est rechargée tandis que l'autre est utilisée par l'OVP pour recharger le téléphone).

Avant d'opter pour cette solution, il convient d'étudier soigneusement les éléments suivants:

- le coût des piles;
- la longévité des piles;
- le temps de charge du téléphone;
- le temps nécessaire de charge de la pile AA;
- la disponibilité des solutions de recharge à piles AA à proximité de l'OVP;
- l'impact environnemental.

Pour plus d'informations, consultez la fiche d'information d'Energizer: www.energizercanada.ca/english/pdf/FactSheet.pdf.

Chargeur à manivelle

On trouve sur le marché de nombreux chargeurs à manivelle. Selon les informations reçues par Grameen, cette solution ne serait pas indiquée dans le cadre de Village Phone, car il faut de nombreux tours de manivelle pour recharger complètement un téléphone. La durée de vie des manivelles est donc un facteur limitant. Notre expérience est néanmoins réduite en la matière et tout témoignage sera le bienvenu.

Deuxième partie: Village Phone Direct, étape par étape

Village Phone Direct ne se limite pas à fournir une batterie d'équipements de communication. Le programme définit également une procédure permettant aux personnes intéressées d'exploiter avec succès une activité Village Phone et d'agir comme catalyseur auprès de leur communauté et des organisations. Les principales étapes définies ci-après ne sont ni exhaustives ni définitives. Bien que présentées séparément, elles requièrent un effort important de concertation et de coordination.

L'implication des institutions de microfinancement est de plus en plus grande au fur et à mesure de la progression du projet. Les institutions devront s'attendre à ce que la demande de ressources augmente en conséquence.

Etape 1: Obtention d'un engagement institutionnel

Etape 2: Evaluation de la demande et enquête

Etape 3: Mise en place d'un modèle économique et financier

Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement

Etape 5: Sélection des opérateurs

Etape 6: Etablissement d'un manuel d'utilisation et d'un programme de formation

Etape 7: Lancement d'une phase pilote

Etape 8: Commercialisation de Village Phone

Etape 9: Distribution de temps d'antenne (en option)

Etape 10: Gestion de la demande

Etape 11: Déploiement

Etape 12: Exploitation courante

Etape 1: Obtention d'un engagement institutionnel

La définition d'une vision pour ce produit vous permettra de planifier et de suivre plus facilement le processus de développement du produit. Vous pourrez également mieux appréhender l'ampleur des travaux nécessaires pour évaluer les différentes options et opportunités. Vous devrez, pour ce faire, réaliser une analyse préalable de la situation.

- Qu'espérons-nous réaliser/quels défis souhaitons-nous relever dans les domaines suivants?
 - ◇ Diversification des produits ou des revenus/recettes
 - ◇ Prime à la fidélisation des membres
 - ◇ Impact social et inégalité de l'information dans les communautés rurales
 - ◇ Extension du champ d'action
 - ◇ Possibilité d'accès au marché pour les membres
 - ◇ Contacts entre le personnel de l'institution de microfinancement et les membres des communautés rurales
 - ◇ Avantage compétitif pour l'institution de microfinancement
 - ◇ Sensibilisation aux TIC dans les communautés rurales
 - ◇ Plate-forme pour d'autres offres de produits, comme le réseau m-commerce, les systèmes intégrés de gestion (SIG) et les applications intéressant les secteurs de la santé, de l'éducation et du commerce
- Entendons-nous proposer Village Phone Direct comme:
 - ◇ une opportunité commerciale pour les membres qui souhaitent offrir des services de télécommunication publics?
 - ◇ la possibilité pour les membres de posséder leur propre téléphone portable?
 - ◇ autre
- Quel est le marché ciblé par Village Phone Direct?
- Quels sont les obstacles institutionnels à prendre en compte? Peuvent-ils être surmontés?
- Existe-t-il des facteurs réglementaires ou d'autres facteurs externes susceptibles d'influencer la mise en œuvre du produit?
 - ◇ Comment envisageons-nous la collaboration avec l'opérateur de télécommunication local?
 - Souhaitons-nous fournir du temps d'antenne prépayé (diversification des recettes)?
 - Souhaitons-nous acheter du temps d'antenne prépayé au détail sans passer par l'opérateur de télécommunication?
 - Souhaitons-nous solliciter plusieurs opérateurs de télécommunication et sélectionner la meilleure offre?
- Quels niveau et type de risque sommes-nous prêts à assumer? La réponse à cette question conditionnera la conception du produit financier et influencera les ressources mises en œuvre.
- Village Phone Direct doit-il être rentable indépendamment ou est-il un produit sous-jacent destiné à assurer la pérennité des autres produits de l'institution?
 - ◇ Faut-il renforcer certains secteurs de l'institution pour assurer le succès de la fourniture du produit?

Vous devez établir clairement les priorités et définir les lignes d'action stratégiques qui vont conditionner le succès de votre entreprise. Ces informations vous seront précieuses au moment d'aborder les détails du budget planifié et l'affectation des ressources. Leur consultation sera utile également pour évaluer le succès du programme pilote et contrôler périodiquement le produit de même que son impact sur vous-même et sur les communautés que vous desservez.

A l'issue de cette analyse, la direction devra déclarer son engagement en faveur de la mise à disposition des ressources humaines et financières nécessaires pour le programme (en fonction de son état d'avancement). Peuvent survenir à cette étape l'affectation d'une personne ou d'un interlocuteur en particulier, l'établissement d'un avant-projet de budget de même que l'identification de sources de financement appropriées et accessibles. Les institutions de microfinancement possèdent souvent leurs propres processus en matière de développement produit, lesquels peuvent servir à l'évaluation de Village Phone Direct.

Étape 2: Évaluation de la demande et enquête

L'évaluation de la demande regroupe trois activités essentielles:

- Une évaluation juridique et commerciale.
- Une évaluation de compatibilité géographique en comparant la présence de l'institution de microfinancement sur le territoire et la portée du réseau de l'opérateur de télécommunication.
- Une évaluation des besoins des clients et de l'intérêt qu'ils portent à l'activité Village Phone.

Évaluation juridique et commerciale

Certaines questions doivent être posées parmi lesquelles:

- Des licences spécifiques sont-elles nécessaires pour démarrer ce type d'activité?
- Quelles sont les procédures appliquées par l'organisation (approbation du conseil, etc.)?
- A quelle imposition sera soumise cette activité?
- Y a-t-il des lois ou des réglementations que nous devrions connaître?

Le ministère des télécommunications vous fournira la majorité des réponses à ces questions. L'Union internationale des télécommunications (www.itu.int/home), en particulier sa section réglementaire (www.itu.int/ITU-D/ICTEYE/Regulators/Regulators.aspx), est une autre source d'information qui vous sera utile.

Vous pouvez par ailleurs contacter les opérateurs de télécommunication avec lesquels vous seriez susceptible de travailler. Ils possèdent une bonne connaissance du secteur et sont à même de vous prodiguer de précieux conseils. La création de nouvelles activités téléphoniques les intéresse. Les zones urbaines sont de plus en plus saturées, et l'industrie des télécommunications se tourne vers la ruralité dans l'espoir de gagner de nouveaux clients. Ces opérateurs s'attellent néanmoins à une tâche difficile et apprécient, bien souvent, de pouvoir unir leurs efforts, éventuellement sous la forme d'un partenariat.

Évaluation de compatibilité géographique

La première étape de l'évaluation géographique consiste à déterminer le ou les systèmes disponibles dans la zone couverte (GSM, CDMA ou TDMA). Cette information peut être obtenue auprès des opérateurs de télécommunication locaux ou de l'agence de régulation des télécommunications ainsi que sur les sites web www.gsmworld.com ou www.cdg.org. Le réseau GSM est le système le plus populaire, utilisé sur 80% du territoire mondial.

Dans une seconde étape, vous comparerez l'étendue de cette couverture avec la présence géographique de vos clients. Pour qu'un projet Village Phone fonctionne, la couverture des opérateurs de télécommunication et la couverture du microfinancement doivent très largement se chevaucher. N'oubliez pas que les zones situées sur le périmètre externe de la couverture des opérateurs de télécommunication peuvent toujours être raccordées au moyen de l'antenne fournie dans le kit pour amplifier le signal. Les cartes de couverture réseau disponibles auprès des opérateurs de télécommunication sont souvent incomplètes et désuètes, car les infrastructures évoluent excessivement vite dans les pays en développement.

L'évaluation géographique nécessite une phase de tests sur site au cours de laquelle un agent équipé d'un téléphone et d'une antenne se déplace de village en village pour tester la réception du signal de l'opérateur de télécommunication.

Evaluation de l'intérêt que l'opérateur porte à l'activité Village Phone

Parce que le microfinancement a pour base le client, il est essentiel de comprendre ce qui motive le client, à savoir l'OV, pour exploiter un produit tel que Village Phone. Les besoins en matière de services de télécommunication sont certes manifestes, compte tenu des distances actuellement parcourues par les clients pour trouver un accès téléphonique. Une étude de marché officielle pourra toutefois fournir des renseignements plus détaillés. Une étude informelle réalisée auprès des clients du microfinancement peut également éclairer les grandes variables et éventuellement révéler certains besoins en matière de produits annexes.

Pour garantir le succès du programme, les clients doivent activement participer à chaque étape du processus. Vous devez être en mesure de répondre aux questions ci-après, sur lesquelles repose l'ensemble de la procédure.

- Quels sont les besoins du client?
- Comment Village Phone Direct peut-il répondre à ces besoins?

Méthodes

Les retours d'informations vous permettront de surmonter certaines craintes socioculturelles concernant Village Phone Direct ou la technologie utilisée. Vous pouvez solliciter un feed-back des clients actuels et potentiels via les agents de prêt, les agents de terrain ou certains groupes cibles ainsi que par des entretiens individuels ou des questionnaires. Les institutions de microfinancement, telles que la BRI en Indonésie, ont eu recours à d'autres intermédiaires à caractère social (églises, groupes communautaires, associations professionnelles, etc.) pour obtenir un feed-back client plus approfondi⁵.

La relation que l'agent de prêt entretient avec le client est fondamentale pour connaître les besoins de la clientèle. Aussi, le succès du programme Village Phone Direct passe-t-il par la formation des agents de prêt pour qu'ils puissent comprendre toutes les subtilités du programme. La procédure de formation est décrite en détail à l'Étape 6.

De petits groupes de réflexion, composés de clients actuels et potentiels, peuvent être constitués afin de discuter de questions spécifiques se rapportant aux besoins des clients. Cette méthode nécessite néanmoins du temps et est susceptible de produire un «effet de groupe» dans le sens où les participants peuvent être amenés à répondre de la manière dont ils pensent que les autres répondraient.

La réalisation d'une enquête coûte elle aussi du temps et dépend de l'aptitude à lire et à comprendre les questions, quand bien même celle-ci serait réalisée par les agents de prêt pour les clients analphabètes.

Choix des questions de l'enquête

L'enquête devra traiter les principaux thèmes suivants:

- **L'abordabilité:** Combien les habitants des régions rurales dépensent-ils aujourd'hui pour téléphoner? Si des services de télécommunication sont disponibles, la création d'un nouveau business n'est peut être pas nécessaire. En dépit de cette disponibilité néanmoins, l'accès n'est pas toujours fiable et les tarifs appliqués sont souvent très élevés. En Ouganda, nous avons constaté que certains individus facturaient l'appel téléphonique jusqu'à trois fois le prix de détail en vigueur. La

⁵ Marguerite Robinson, "Savings Mobilization and Microenterprise Finance: The Indonesian Experience", dans *The New World of Microenterprise Finance: Building Healthy Financial Institutions for the Poor*, édité par Maria Otero et Elisabeth Rhyne (West Hartford, Conn.: Kumarian Press, 1994), 31.

notion d'abordabilité étant toute relative (le tarif d'un appel téléphonique peut représenter 20% du revenu journalier d'une personne pauvre), il y a lieu de considérer en priorité le coût de l'alternative. Une étude réalisée par l'Agence canadienne de développement international (ACDI)⁶ a révélé que le surplus du consommateur pour un appel téléphonique était compris entre 2,64% et 9,8% du revenu mensuel moyen des ménages. Le coût du voyage à la ville représente deux à huit fois le coût de l'appel téléphonique. Les télécommunications, au même titre que la santé et l'éducation, peuvent aider les individus à participer davantage à l'activité économique et, partant, à accroître leur revenu⁷.

- **L'accessibilité:** Quelle distance les habitants sont-ils contraints de parcourir pour pouvoir émettre (ou recevoir) un appel téléphonique? Si une activité Village Phone Direct peut être localisée de manière à ce que de nombreux habitants n'aient plus à marcher 5 km, la demande devrait être assurée.
- **La télédensité actuelle:** Combien d'habitants ont accès aux services de télécommunication? Plus précisément, combien disposent d'un accès à l'endroit où l'activité Village Phone Direct sera mise en œuvre? Les statistiques de télédensité (nombre de téléphones pour 100 habitants) sont souvent données sans distinction entre zones urbaines et zones rurales. Un faible taux de télédensité dans une zone rurale témoigne d'un fort potentiel en faveur de Village Phone. Des statistiques plus détaillées devraient pouvoir être obtenues en contactant le ministère des télécommunications du pays. Un sondage d'opinion informel auprès des groupes de la microfinance pourra également vous fournir des renseignements utiles concernant l'acquisition des téléphones mobiles.
- **La nature des services concurrents:** D'autres organismes ou individus proposent-ils des services de télécommunication concurrents dans les régions rurales? Quels sont les services offerts et à quel prix? Combien y a-t-il de concurrents potentiels? Existe-il des barrières à l'entrée?
- **Les alternatives actuelles:** Comment les habitants communiquent-ils? Quel est le coût d'opportunité de ces alternatives (par exemple, publiphones, messagers, lettres, courrier électronique et divers autres moyens de communication traditionnels)?

En principe, les zones urbaines ne sont pas les meilleurs endroits pour démarrer une activité Village Phone. Elles sont soumises à une forte concurrence en matière de services de télécommunication (souvent sur le réseau fixe), et l'OVP a du mal à générer suffisamment de recettes. Cela dit, si aucun service n'est disponible, Village Phone peut être une opportunité dans un environnement urbain ou périurbain.

D'autres facteurs influencent le potentiel et le succès de Village Phone Direct, parmi lesquels:

- **La réglementation en matière de télécommunications,** susceptible de régenter les tarifs d'interconnexion réseau, l'indépendance de l'organe de régulation, les avantages concurrentiels résiduels de l'opérateur monopoliste en préprivatisation et les structures tarifaires (légalité de la tarification pour les appels entrants et sortants, équité tarifaire dans les zones rurales/urbaines, modification des tarifs et processus d'approbation).
- **L'accès au Fonds d'accès universel** (les services de télécommunication sont de plus en plus considérés par les gouvernements du monde entier comme un besoin fondamental pour les citoyens), qui peut encourager la création d'initiatives Village Phone ou causer des distorsions dans l'environnement concurrentiel.

⁶ Programme Village Phone de Grameen Telecom dans les régions rurales du Bangladesh: une étude de cas multimédia. Agence canadienne de développement international, mars 2000.

⁷ 3/2006 New Horizons, page 11.

- **Les facteurs socioculturels collectifs**, tels que la cohésion sociale, la culture du paiement, la confiance entre les organisations, les systèmes de prépaiement ou les abonnements (niveaux multiples), l'expérience collective préalablement acquise en matière de microfinancement (pratique exemplaire, intervention du gouvernement, remise d'une partie du remboursement, etc.), l'esprit d'entreprise, l'aptitude à lire et à compter.
- **La population expatriée**. Les appels internationaux génèrent en principe une marge plus importante et coûtent plus cher que les appels nationaux. Ils favorisent la durabilité à tous les niveaux.
- **Les autres institutions de microfinancement ou nouveaux entrants**. Ce produit est mis à la disposition de toutes les institutions de microfinancement, ce qui augmente le potentiel de concurrence. Avec la baisse continue des tarifs de la téléphonie mobile, des entrepreneurs dynamiques pourraient également apparaître sur le marché.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle a pour but de fournir un point de départ à l'analyse visant à évaluer l'adéquation du produit.

L'enquête doit être réalisée dans un grand nombre de secteurs variés pour fournir des résultats représentatifs. Vous devrez ensuite analyser ces résultats pour décider, le cas échéant, de la création d'une activité Village Phone Direct et du lancement d'une phase pilote pour tester le produit. Une enquête type figure à l'[Appendice A – Enquête type](#).

Etape 3: Mise en place d'un modèle économique et financier

Avant d'adopter un modèle économique et financier, il vous faut savoir qu'il est possible de mettre en œuvre un programme Village Phone Direct avec divers degrés d'engagement, allant du simple octroi du prêt Village Phone aux clients, qui trouvent ensuite par eux-mêmes le reste du matériel, à la fourniture de l'ensemble des outils financiers, matériels, pédagogiques et marketing nécessaires, qui constituent l'activité Village Phone.

Certaines options, telles que l'antenne et la source d'alimentation, sont imposées par l'environnement. La Figure 7 présente les quatre variantes possibles pour le contenu du kit.

		Accès à la source d'alimentation aisément disponible?	
		Oui	Non
Appel possible sans antenne?	Oui		Batterie nécessaire
	Non	Antenne/coupleur/câble nécessaires	Batterie et antenne/coupleur

Figure 7: Variantes du contenu du kit

Il vous faut définir le niveau d'engagement souhaité dans les domaines suivants:

- **Fourniture du matériel marketing.** Bien qu'un OVP puisse démarrer son activité sans les outils marketing adéquats, nous recommandons vivement de fournir ces outils au client. Ils sensibiliseront davantage l'opinion et instaureront la confiance dans l'activité économique. Globalement, ils permettront la généralisation de l'utilisation du téléphone. Vous trouverez des informations détaillées sur le thème à l'Etape 4 dans la section [Outils marketing](#).
- **Distribution de temps d'antenne.** Il peut s'agir d'un service utile offrant à l'OVP le moyen de recharger son temps d'antenne via un canal qui lui est familier. Vous pouvez par ailleurs générer des recettes en percevant une commission sur le temps d'antenne vendu. Vous devrez tenir compte de votre aptitude à négocier avec l'opérateur de télécommunication, de la présence éventuelle d'autres distributeurs à proximité de l'OVP et des activités opérationnelles complémentaires. Reportez-vous à l'[Etape 9: Distribution de temps d'antenne](#) pour plus d'informations sur le thème.
- **Acquisition des éléments du kit.** Vous pouvez acquérir le kit directement ou trouver un distributeur dans le pays qui accepte de s'en charger pour vous. En effectuant vous-même la commande, vous ne payez pas la commission de l'intermédiaire et achetez de fait le matériel à un meilleur prix. La bonne gestion de vos stocks vous permettra par ailleurs de limiter les retards et de réduire le risque de pénurie. L'inconvénient, en revanche, réside dans le fait que l'importation, le stockage et la gestion des stocks représentent une charge supplémentaire. Vous trouverez plus d'informations sur le thème à l'[Etape 10: Gestion de la demande](#).

Vous allez devoir prendre des options concernant les différents modèles avant d'entamer la phase pilote. En plaçant les éléments en contexte, la phase pilote permet de redéfinir et d'affiner ces options. Il y a lieu de tenir compte des variables énumérées à la Figure 8 pour établir le modèle commercial. Nous recommandons de créer un tableur à partir de ces données, incluant les recettes, les dépenses et le revenu net, et regroupant les éléments de l'activité pour toutes les parties participant au programme Village Phone.

Variables de l'analyse commerciale	
Coût du kit Village Phone	De 50 à 300 USD en fonction des composantes choisies, de l'expédition, de la douane et de la TVA. Plus d'informations sur le thème à l' Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement .
Coûts de financement	Tous les coûts de l'institution sont-ils couverts?
Nombre moyen de minutes vendues par jour	La densité de population de la région permet de déterminer le nombre de clients potentiels et, donc, le nombre moyen de minutes qu'un OVP peut vendre par jour. Dans les régions fortement peuplées du Bangladesh, un OVP vend en moyenne 50 minutes d'appels entrants et sortants par jour (voir www.grameen-info.org/grameen/gtelecom). En Ouganda, il vend 14 minutes par jour, sachant que seuls les appels sortants sont facturés.
Nombre estimé d'activités Village Phone à créer	Le marché cible offre-t-il un potentiel significatif d'extension? Vous devrez tenir compte du nombre d'activités nouvellement créées et du pourcentage de clients existants appelés à devenir des OVP. Voir la Figure 10.
Taux de création des activités Village Phone (nombre d'activités créées par mois)	Dépend du nombre de clients du microfinancement et de la disponibilité du personnel à déployer les activités Village Phone ainsi que des liquidités de l'institution. (La gestion de la trésorerie devient critique pour une activité de ce type; même si le modèle commercial s'avère rentable, le dossier peut s'enliser pendant des mois s'il n'y pas suffisamment de trésorerie pour payer les créanciers.)
Dépenses d'exploitation pour l'institution de microfinancement	Nombre d'employés et soutien marginal requis au-delà des coûts déjà encourus.
Tarifs de gros et de détail et marges pour les partenaires	Ces chiffres constituent la base des recettes et des prévisions en matière de durabilité.
Taxes, telles que taxe nationale, taxe sur la valeur ajoutée (TVA), droits de consommation ou autres sorties de liquidités imposées de l'extérieur	

Figure 8: Variables de l'analyse commerciale

Concernant le modèle financier, vous devez tenir compte des éléments ci-après, lesquels sont détaillés plus loin dans la présente section:

- Le modèle commercial pour l'opérateur Village Phone
- Les intérêts du prêt, frais et commissions pour votre institution
- Les dépenses et les coûts liés au programme Village Phone pour votre institution
- Les commissions sur le temps d'antenne si l'option «distribution de temps d'antenne» est choisie

L'activité doit être pérenne pour l'opérateur Village Phone. La durabilité à long terme devrait également figurer au rang des priorités de l'institution de microfinancement, comme le montre la Figure 9.

<i>Partenaire du projet</i>	<i>Modèle commercial</i>
Institution de microfinancement	<p>Utilise son activité de base pour octroyer des prêts aux OVP. Tire ses recettes de ces activités de financement. Le produit financier et les conditions relatives sont d'ores et déjà en place au sein de l'institution de microfinancement. Village Phone est une offre de produit complémentaire qui vient diversifier le portefeuille de l'institution.</p> <p>Le programme peut aussi être utilisé pour attirer de nouveaux clients et récompenser les clients de longue date. Le taux de fidélisation de la clientèle augmente et le coût de l'acquisition de nouveaux clients diminue.</p> <p>L'institution peut également servir de canal de distribution et perçoit, à ce titre, une rémunération continue sur une partie des ventes de temps d'antenne (voir Etape 9: Distribution de temps d'antenne (en option)).</p>
Opérateur Village Phone	<p>Vend du temps d'antenne pour les appels téléphoniques aux habitants de sa communauté. Génère également des recettes à partir des activités non liées au temps d'antenne, telles que la communication de messages, l'utilisation de chargeurs, etc.</p> <p>Les autres activités commerciales des micro-entrepreneurs bénéficient également de Village Phone. Les entrepreneurs innovants ont créé des activités annexes complémentaires pour maximiser la synergie interne. Un Bangladais a ainsi ouvert un salon de thé à côté de son point téléphone. Il a ensuite créé un «lieu d'attente» (à l'intention des personnes qui attendent un appel téléphonique), qui est devenu un petit hôtel. Les activités ainsi développées par les OVP leur assurant une source de revenus durables.</p>

Figure 9: Durabilité à long terme

La Figure 10 projette l'évolution de la clientèle du microfinancement en rapport avec le taux de croissance estimé des OVP. Le modèle commercial devra être révisé à l'intersection des deux courbes.

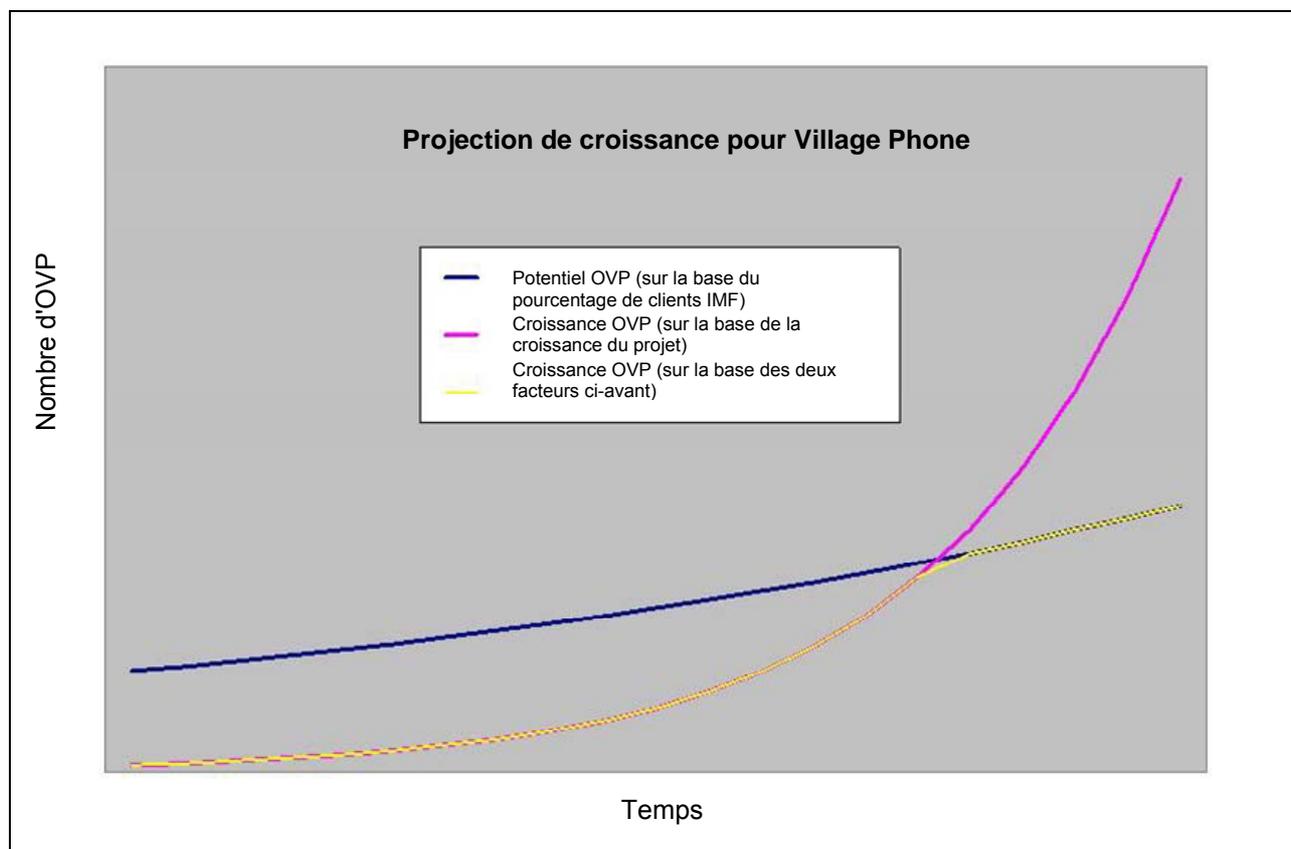


Figure 10: Projection de croissance pour Village Phone

Modèle commercial de l'opérateur Village Phone

Les opérateurs Village Phone constituent la base de la pyramide représentée par l'activité Village Phone. La pérennité de leur gagne-pain et de l'ensemble des activités annexes conditionne le succès de chaque organisation engagée dans l'opération Village Phone. Le montant et les conditions du prêt accordé aux OVP doivent être fonction du champ d'action et de l'activité économique des clients. Afin de réduire les coûts de transaction, le kit est vendu au prix coûtant, sans majoration.

Il est important d'aider vos opérateurs Village Phone à comprendre comment surveiller la santé de leur activité pour en garantir la pérennité. Chaque OVP devrait savoir combien de minutes par jour leur téléphone doit être utilisé pour atteindre le seuil de rentabilité (et remplir leurs obligations financières vous concernant). Ce chiffre dépend du montant du prêt, des modalités de paiement et, bien entendu, des marges tarifaires. L'activité n'est plus viable lorsque l'opérateur n'est plus en mesure de s'acquitter de ses obligations financières vis-à-vis de l'institution de microfinancement. Les fondements de cette analyse sont exposés ci-après, et chaque paramètre peut être modulé en fonction des caractéristiques du produit financier mis au point par votre organisation.

L'exemple de la Figure 11 est fourni à titre purement indicatif. Il demande à être adapté aux caractéristiques particulières de votre environnement.

Recettes OVP/jour		Analyse	
	USD		USD
Marge moyenne OVP/minute	0,10	Revenu moyen OVP/jour	1,00
Nombre moyen de minutes vendues/jour	10	Obligations financières OVP/jour	0,75
Total des recettes nettes/jour	1,00	(Surplus après remboursement)	0,25

Exemple de financement IMF		Seuil de rentabilité (pendant le prêt)	
Prix du matériel (principal du prêt)	200,00	Seuil de rentabilité OVP (minute/jour)	7,47
Durée du prêt (semaines)	52		
Périodicité du prêt (semaines)	1		
Taux d'intérêt (fixe, mensuel)	3%		
TOTAL DES OBLIGATIONS/JOUR	0,75		

Figure 11: Modèle commercial Village Phone

Le modèle commercial se fonde sur le nombre moyen de minutes vendues chaque jour par chaque OVP – certains vendent des heures, d'autres des minutes seulement. Le modèle de durabilité représente lui aussi une moyenne. L'analyse du seuil de rentabilité présentée ci-avant montre qu'un OVP qui vend moins de 8 minutes par jour gère une exploitation déficitaire pendant les 52 semaines de la période de remboursement du prêt. Etant donné qu'il s'agit d'une moyenne, certains opérateurs se situent en deçà de ce seuil, et d'autres bien au-delà. Il va de soi que l'objectif visé consiste à ce que toutes les activités Village Phone soient bénéficiaires.

Les activités Village Phone n'ayant pas atteint le seuil de rentabilité ne doivent pas pour autant être considérées comme non durables ou vouées à l'échec, ni envisagées comme une charge enfonçant davantage les entrepreneurs démunis dans la pauvreté. Il existe, la plupart du temps, une relation synergique entre l'activité téléphonique de l'OVP et son activité initiale. Ainsi, l'opérateur qui tient un petit débit de boissons vendra ses produits aux habitants venus utiliser le téléphone. L'augmentation des recettes issues de l'activité initiale vient compenser la sous-rentabilité de l'activité téléphonique, et l'activité globale est dès lors rentable. L'environnement de travail forme un tout qui, considéré en tant que tel, assure un revenu stable à l'exploitant du point Village Phone et à sa famille. Les OVP sont sélectionnés par leur communauté et les institutions de microfinancement parmi les citoyens respectables et respectés ayant donné des preuves de leurs compétences en matière d'entrepreneuriat et faisant état d'une liste de succès en tant que micro-entrepreneurs. Ces derniers entretiennent par ailleurs une relation bien établie avec l'établissement de crédit. Les conditions du succès de l'activité de l'OVP doivent être envisagées comme faisant partie d'un système synergétique global. Dans ces conditions, il y a lieu de préciser qu'une fois le prêt remboursé, les recettes nettes engrangées vont directement dans la poche de l'OVP.

Des recettes complémentaires peuvent également être perçues selon le contexte local. L'OVP peut facturer les appels entrants aux clients ou louer les batteries pour que les utilisateurs puissent faire fonctionner ou recharger leurs appareils. Nous avons également vu des clients se rendre chez l'OVP avec leur propre carte SIM. Le client loue alors le combiné, y place sa carte SIM et passe son appel. Dans ce cas, l'OVP gagne de l'argent sur la location du matériel, mais pas sur l'appel ni sur le temps d'antenne utilisé.

Conditions financières

Le programme Village Phone est indispensable, sachant que tous les habitants n'ont pas les moyens de posséder leur propre téléphone et n'ont pas non plus nécessairement accès à l'électricité ou à un signal réseau fiable. Qui plus est, l'infrastructure existante des publiphones est insuffisante. Le modèle de l'accès partagé fonctionne, car il offre aux individus la possibilité d'acheter un kit de matériel pour devenir un acteur de la communication au sein de leur communauté. Et vous êtes à l'origine de ce financement à vocation de valorisation.

La précédente section a présenté certains des paramètres clés intéressant le modèle commercial pour l'opérateur Village Phone. Cette analyse prend pour base la modélisation de l'utilisation et les facteurs extérieurs pour l'OVP. Pour concevoir votre produit de prêt financier, vous devez prendre ces données en considération.

Aspects du produit à prendre en compte:

- La durée du prêt
- Le principal du prêt
- Le taux d'intérêt effectif
- Le remboursement réel hebdomadaire/bihebdomadaire/mensuel
- L'impact de l'inflation
- La périodicité du prêt et les échéances de remboursement
- Les provisions pour pertes sur prêt escomptées
- La nature du prêt (groupé, individuel, autre)
- Le lien obligatoire par l'épargne (pas nécessaire puisque le kit constitue la garantie)
- Les différents montants du principal du prêt, selon la composition du kit et la configuration du matériel

Dans le cadre de la procédure de déploiement, un accord devrait être signé entre votre organisation et l'opérateur Village Phone pour définir les objectifs partagés. Par exemple, le contrat OVP (voir contrat type à l'[Appendice B – Modèle de programme pilote et de contrat](#)) peut fixer les responsabilités de l'OVP concernant son engagement en faveur d'une gestion communautaire de son activité – si la gestion des ressources communautaires figure au rang des objectifs de votre organisation pour le produit Village Phone Direct (voir résultats de l'Etape 1 de la procédure).

Figure ci-dessous un bref résumé des enseignements tirés de l'expérience:

- Les estimations de l'utilisation du temps d'antenne s'élèvent à 10 minutes par jour minimum.
- Le kit Village Phone constitue la garantie – aucune garantie supplémentaire n'est normalement requise.
- Les institutions de microfinancement en Ouganda proposent des périodes de prêt allant de 4 à 12 mois, bien qu'un prêt sur quatre mois impose, selon nous, un calendrier de remboursement souvent trop serré.
- La technique du crédit d'entraide permet par ailleurs de renforcer le soutien apporté par les clients à l'activité de l'OVP, étant donné que ceux-ci détiennent un intérêt financier dans l'activité.
- L'institution de microfinancement ne doit pas majorer le prix du matériel – qui doit être transmis à l'OVP au prix coûtant.

Intérêts du prêt, frais et commissions

Village Phone permet de maximiser le potentiel d'utilisation du portefeuille de prêt de votre institution tout en rendant un service précieux à la communauté. Le risque financier est de plus réduit puisque la garantie n'est autre que le kit. Vous pouvez conserver la propriété de tous vos codes téléphoniques et, au besoin, demander à ce que la société de téléphone bloque l'accès de la carte SIM au réseau.

L'expérience a montré que 98% des prêts Village Phone ont été remboursés, ce qui a pour conséquence de préserver voire d'optimiser le portefeuille de l'institution. Un fort taux de remboursement signifie que l'institution peut octroyer de nouveaux prêts et garantir des recettes régulières. Ces clients vont réitérer leur demande de prêts pour leur besoin en fonds de roulement. Les prêts répétés comportent un moindre risque de crédit et diminuent les coûts d'évaluation et de traitement.

Dans les pays où les taux d'intérêt sont plafonnés, le revenu des frais et des commissions peut modifier la donne. Comme nous l'avons mentionné précédemment, le modèle Village Phone a été conçu pour offrir un kit commercial à prix coûtant. Ce kit est l'élément clé de l'initiative Village Phone, et réaliser un profit sur son dos communiquerait un message erroné aux clients, lesquels chercheraient à se procurer le matériel requis autrement. Vous risqueriez également de perdre en crédibilité auprès de vos clients. Nous recommandons par conséquent de ne prélever aucun frais et aucune commission sur le kit lui-même. Si vous décidez néanmoins de devenir distributeur de temps d'antenne, vous percevrez un pourcentage sur le temps d'antenne utilisé. Les modalités détaillées concernant la procédure pour devenir distributeur de temps d'antenne sont décrites à l'[Etape 9: Distribution de temps d'antenne](#).

Votre institution peut également diminuer les coûts de transaction en utilisant le réseau Village Phone. Au lieu de vous déplacer physiquement ou d'envoyer un client sur site pour constater au bout du compte que le prêt n'est pas encore disponible, vous pouvez appeler l'OVP pour poser vos questions ou modifier les dates de rendez-vous.

Enfin, vous pouvez jouer le rôle de formateur et vous faire rémunérer pour former d'autres institutions ou leurs clients sur l'art et la manière de devenir un opérateur Village Phone.

Autres options de financement

Pour l'institution de microfinancement, la location peut être une alternative au crédit. Avec un modèle de location, vous conservez la propriété du kit que vous pouvez négocier pour une période déterminée. Les locations individuelles peuvent intéresser les agriculteurs qui, pendant la saison des moissons, ont besoin d'informations à intervalles répétés afin de négocier les meilleurs tarifs pour leurs récoltes. Ils n'ont pas besoin, en revanche, de posséder un téléphone portable à l'année.

Pour l'opérateur Village Phone, la location du téléphone peut être une alternative rentable à la rémunération via l'utilisation de minutes de temps d'antenne. Aux Philippines, par exemple, un client possède une carte SIM et se rend chez l'OVP pour utiliser le combiné. Le client loue le combiné à un tarif déterminé et y place sa carte SIM pour passer son appel. Dans cette configuration, l'OVP gagne de l'argent sur la location du matériel et non sur le temps d'antenne utilisé. Une telle utilisation est néanmoins problématique, car la carte SIM et l'emplacement SIM du téléphone ne sont pas conçus pour fonctionner ainsi de façon répétée. Il se peut fort que le matériel connaisse des défaillances.

Coûts et flux de trésorerie

Il est recommandé d'adopter une approche méthodique pour analyser votre capacité institutionnelle en matière de finances, de ressources humaines, de moyens de prestation, de SIG et de formation. Les autres éléments à prendre en compte sont les résultats de la phase de croissance en cours, le marché, les méthodes appliquées ainsi que le positionnement au sein de la gamme de produits et l'adéquation des compétences du personnel.

Au départ, Village Phone peut être mis en œuvre sur vos structures d'organisation existantes. L'acquisition de personnel ou de biens d'équipements supplémentaires n'est pas obligatoire. Les collaborateurs en place verront leur charge de travail augmenter, mais les coûts y afférents seront affectés aux dépenses d'exploitation courantes, puisqu'ils font déjà partie de la masse salariale.

Au fur et à mesure de l'avancement du programme, il peut être nécessaire d'affecter certaines ressources propres à Village Phone Direct en tant que produit autonome. Les frais qui en découlent pourront être compensés par les recettes présentées à la section précédente sur les commissions. A l'instar des autres produits proposés par votre institution, les activités liées à Village Phone Direct génèrent des entrées et des sorties de trésorerie qui affectent le niveau des liquidités.

Les flux monétaires doivent être clairement représentés. La Figure 12 propose un modèle, qui peut être adapté au futur modèle d'exploitation

Programme d'encouragement

Les recettes générées par la vente du produit Village Phone sont, dans la majorité des institutions de microfinancement, bloquées par l'administration centrale et ne profitent pas aux personnes les mieux positionnées pour assurer le succès du programme Village Phone, à savoir les employés des branches et les agents sur le terrain qui opèrent au niveau local. Pour garantir la réussite du programme, vous devriez établir un plan d'intéressement qui récompense les performances exceptionnelles des employés des branches et des agents locaux.

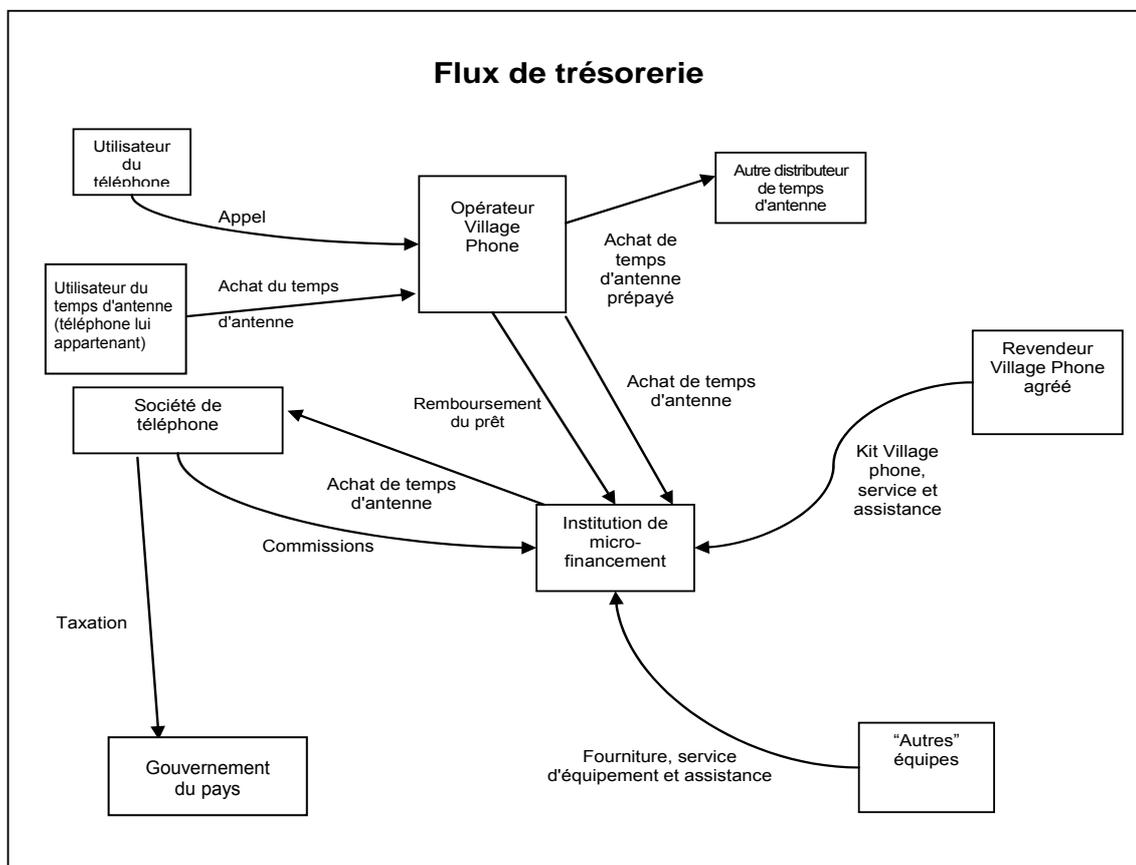


Figure 12: Modèle de trésorerie

De nombreuses institutions de microfinancement proposent déjà des mesures d'encouragement qui tiennent compte d'un certain nombre de paramètres liés à la performance opérationnelle, tels que:

- le nombre de membres gérés;
- le portefeuille en cours;
- le portefeuille à risque;
- les nouveaux membres attirés par l'institution de microfinancement.

Les mesures incitatives Village Phone peuvent être très similaires. Les mesures visant les agents de prêt ou le personnel des branches peuvent prendre pour base:

- le nombre d'opérateurs Village Phone gérés;
- les recettes provenant de la vente du temps d'antenne;
- les portefeuilles à risque pour les OVP;
- le nombre moyen de minutes vendues par les OVP.

Le programme d'encouragement doit correspondre à la culture de l'institution de microfinancement – vous appliquez des normes et des pratiques qui vous sont propres en ce qui concerne les mesures d'incitation destinées au personnel des branches et aux agents locaux.

Tarifs des appels

L'établissement d'une structure tarifaire, si celle-ci n'est pas déjà fixée par l'opérateur de télécommunication, représente l'une des étapes les plus délicates de la conception du modèle commercial. Vous pouvez choisir de ne pas intervenir dans la définition des tarifs de détail pour les OVP mais devrez, dans tous les cas, savoir quels sont les facteurs clés de l'équation de la durabilité pour les OVP.

Les tarifs peuvent être fixés de différentes manières:

- L'analyse financière de l'opérateur Village Phone fournit une estimation des recettes nettes qu'un OVP doit dégager pour que son activité soit durable. L'utilisation est ensuite appréciée de manière à chiffrer la marge par minute (ou par unité). C'est le point de départ – si l'OVP ne parvient pas à atteindre le seuil de rentabilité, le modèle aura globalement du mal à fonctionner. Nous avons néanmoins évoqué auparavant d'autres éléments du modèle financier de l'OVP susceptibles de rentabiliser l'activité, tels que les autres recettes provenant d'activités annexes (communication de messages, recharge de batteries, commissions sur les ventes de temps d'antenne en gros aux autres propriétaires de téléphone et, surtout, la hausse de la fréquentation du commerce initial).
- Nous pensons qu'il vaut mieux privilégier une structure simplifiée pour le plan tarifaire avec un minimum de variables. En Ouganda, nous appliquons six tarifs et la seule variable est la destination (réseau ou localisation géographique). Le prix facturé aux clients par les OVP ne change pas en fonction du moment de la journée. En Indonésie, l'OVP contrôle une première fois le solde de temps d'antenne avant que le client ne passe son appel et une seconde fois après que l'appel a été passé. Le client paye 1,5 fois la différence. Cela dit, la simplicité n'est pas une obligation. Au Bangladesh, les OVP ont reçu un manuel comprenant quatre pages détaillées sur les variations tarifaires.
- Le modèle commercial passe en revue toutes les variations tarifaires et peut éventuellement utiliser un tarif moyen pondéré pour simplifier la planification, l'établissement du budget et l'analyse. Ce tarif moyen pondéré (et sa répartition en éléments de coûts et dotations) est établi principalement sur la base des schémas d'utilisation observés auprès des souscripteurs. Il est important de noter que les souscripteurs au programme Village Phone et leur communauté de clients ne sont pas nécessairement bien représentés si l'on se base sur les données enregistrées auprès des souscripteurs en région majoritairement urbaine. Ces souscripteurs «types» sont toutefois les seuls points de

référence dont nous disposons au départ. Les données y afférentes seront utilisées aux fins de la planification jusqu'à ce que l'activité Village Phone dispose à son tour de son propre système de références. Le Bangladesh compte par exemple une large communauté d'expatriés (Bangladais qui ont choisi de travailler à l'étranger du pays) issus majoritairement des régions rurales. Les OVP enregistrent un pourcentage d'appels internationaux supérieur à celui des abonnés de Grameen Phone dans la grande ville de Dhaka.

- Les opérateurs de télécommunication ne souhaitent pas trop se démarquer en positionnant et en structurant leurs produits à l'instar du réseau de distribution. Il se peut que la structure tarifaire soit définie par rapport aux autres produits existants – même si ces produits peuvent viser plusieurs créneaux de marché ou types de clients voire plusieurs zones géographiques.
- Le choix d'une structure tarifaire appropriée est fortement influencé par les plans tarifaires de la concurrence.
- La réglementation et la surveillance exercées par les pouvoirs publics:
 - ◇ Taux d'interconnexion réglementés entre les réseaux locaux et les passerelles internationales
 - ◇ Tarifs de gros réglementés
 - ◇ Droit de consommation
 - ◇ Frais/taxes/surtaxes concernant le Fonds d'accès universel
- Le décompte d'unités et la partie gagnante. Si l'opérateur de télécommunication vend en gros des unités de six secondes et que l'opérateur Village Phone vend au détail des unités d'une minute, l'OVP est potentiellement gagnant – il gagne en moyenne cinq unités supplémentaires au détail sur chaque appel réalisé.

Village Phone Direct étant un produit géré par l'institution de microfinancement et susceptible d'être exploité indépendamment par l'opérateur de télécommunication, il est vain de vouloir négocier avec les opérateurs de télécommunication pour accéder à des tarifs de gros spéciaux qui assureraient aux opérateurs Village Phone une meilleure rentabilité. C'est pourquoi les tarifs de détail des OVP peuvent être plus élevés que ceux proposés habituellement aux abonnés des systèmes prépayés. L'OVP doit y ajouter sa marge et appliquer le prix de vente au détail. Le coût de l'appel au point Village Phone est de fait relativement onéreux. Mais tant que le rapport coût-profit reste plus intéressant par rapport aux alternatives existantes, l'activité demeure rentable.

Après avoir considéré l'ensemble de ces points et défini un niveau d'engagement, il y a lieu de revenir aux objectifs institutionnels de Village Phone.

Plan tarifaire hypothétique					
	Note	Quantité		Variable	Calcul
Minutes d'abonné Village Phone par jour			10	k	
Service périodique/frais de connexion	1		0,00 USD		
Décompte des unités	2		1 min		
Prix au détail	3		0,20 USD	a	
Prix de gros (TVA comprise)			0,13 USD	b	
TVA (taxe sur la valeur ajoutée)		15%	0,02 USD	c	$b/(1 + 15\%)$
Commission du canal de distribution (IMF)	4	5%	0,01 USD	d	$(b - c) \times 5\%$
Prix de gros (TVA non comprise)			0,11 USD	e	$b - c - d$
Marge de l'OVP			0,07 USD	f	$a - b$
Opérateur de télécommunication	1,5		0,11 USD	g	e
Recettes moyennes par utilisateur			60,00 USD		$g \times k \times 30$
Note 1: Des frais de service périodiques peuvent être facturés à tous les abonnés pour garantir la connexion au réseau et éviter le recyclage des numéros de téléphone en cas de non-utilisation du combiné pendant un certain temps. En Ouganda, ces frais ont été supprimés pour Village Phone.					
Note 2: Cet exemple prend pour base une unité de 60 secondes.					
Note 3: Ce plan tarifaire correspond à un type d'appel déterminé (ou une moyenne pondérée). Les variantes intègrent les périodes de pointe et hors pointe, les rabais, les autres réseaux, etc.					
Note 4: Intervient si l'IMF décide d'être un sous-distributeur de minutes. Ce pourcentage est versé à l'IMF au titre de sa fonction de canal de distribution – il est négocié avec l'opérateur de télécommunication et doit être compatible avec les autres commissions des canaux de distribution.					
Note 5: Ce montant inclut les droits de consommation, le Fonds d'accès universel, les frais d'interconnexion, l'amortissement des investissements en infrastructure, le bénéfice et autres frais spéciaux «externes».					

Figure 13: Plan tarifaire hypothétique

Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement

Elément	Requis ou optionnel	Détails
Téléphone mobile	Requis	
Ecouteurs	Requis	L'OVP souhaite souvent, pour des raisons de sécurité, garder le contrôle du combiné pendant les appels des clients. Il préconise donc l'utilisation d'écouteurs branchés sur l'appareil. Ainsi équipé, le client n'a pas besoin de tenir le téléphone ni de le toucher. L'installation évite par ailleurs d'endommager les câbles ou l'appareil si ce dernier est connecté à l'antenne.
Carte SIM/d'accès au réseau de télécommunication	Requis	La carte SIM permet d'accéder au réseau (GSM uniquement).
Temps d'antenne	Requis	Un nombre défini de minutes (carte de temps d'antenne prépayée ou bon EVD (<i>electronic voucher distribution</i>)) permettant à l'OVP de démarrer immédiatement son activité.
Antenne, câbles et coupleur	En option, selon la localisation	Une antenne externe d'amplification du signal avec les câbles de connexion. Nécessaire dans les zones où l'appel ne peut aboutir en raison de la faiblesse du signal. Plus de détails sur les antennes à la section Technologie de communication .
Dispositif de recharge	En option	Pour recharger la batterie du téléphone dans les régions où l'électricité n'est pas aisément accessible.
Documentation et supports marketing	En option, fortement recommandé	Voir l'exemple de croissance d'activité imputable à l'utilisation de matériel marketing, présenté à la section Outils marketing (plus loin à l'Etape 4)

Figure 14: Eléments du kit

Le kit commercial fourni aux OVP contient normalement tous les éléments nécessaires au démarrage d'une activité Village Phone.

Les deux technologies concurrentes de communication mobile GSM et CDMA peuvent coexister dans une même région, sachant qu'elles ne sont pas compatibles. Il est essentiel de savoir quels sont le ou les systèmes disponibles dans votre zone de couverture et quelle fréquence est utilisée. Le matériel non compatible avec le système et la fréquence utilisés dans votre région ne sera pas en état de fonctionner. Cette information peut être obtenue auprès de l'opérateur de télécommunication local ou de l'agence de régulation des télécommunications ainsi que sur les sites web www.gsmworld.com ou www.cdg.org.

L'[Appendice K – Comment se procurer les éléments du kit?](#) fournit une liste détaillée des éléments du kit et indique la façon de se les procurer.

Le combiné téléphonique avec écouteurs

Le téléphone mobile est équipé d'un kit mains libres (avec écouteurs/microphone) permettant aux opérateurs Village Phone de garder le contrôle du combiné.

Bien que de nombreux appareils de substitution tels que des téléphones remis à neuf soient disponibles, nous recommandons d'utiliser le même téléphone pour tous les opérateurs d'un même centre de distribution, afin d'offrir une assistance et un service de meilleure qualité. Il est essentiel de ne travailler qu'avec des distributeurs agréés pour éviter les copies et appareils remis à neuf.

D'après notre expérience, le matériel acquis sur le marché gris est bien moins fiable que tout ce qui peut être acquis via un distributeur agréé:

- les batteries de téléphone sont soit montées en rattrapage soit usées auquel cas la charge n'est pas complète;
- les claviers ne sont pas d'origine et boguent facilement;
- l'intégrité environnementale de l'appareil est compromise; l'humidité endommage l'écran et les composants électroniques internes;
- il n'y a pas de garantie sur ces téléphones.

Le manque de fiabilité de ces équipements compromet le succès du programme du fait de la perte de confiance des opérateurs Village Phone et des membres de leur communauté en la disponibilité du service, ce qui incite les clients à rechercher d'autres alternatives. Le matériel inopérant représente également une menace pour l'OVP qui pourrait éprouver des difficultés à s'acquitter de ses obligations financières vis-à-vis de l'IMF.

L'antenne externe, le coupleur et les câbles

Pour garantir la fiabilité du fonctionnement des téléphones de village à plus de 15 km d'une station de base GSM⁸, il y a lieu d'utiliser une antenne externe. Un combiné GSM pourra ainsi fonctionner jusqu'à 35 km de la station de base, en fonction du terrain.

Pour savoir si une antenne est nécessaire, allumez un téléphone mobile test et contrôlez le nombre de barres de signal sur l'écran (voir ci-dessous):



- 0-2: Une antenne est requise.
- 3-4: Une antenne peut être requise. Il convient de passer un appel pour tester l'appareil.
- 4-5: Aucune antenne n'est requise.

Note – Les barres peuvent s'afficher différemment selon les combinés.

Figure 15: Barres de signal

Dans la mesure où les antennes ne sont pas largement utilisées par d'autres membres de la communauté, l'OVP détient un avantage compétitif sur le plan technique lui permettant de fournir des services de télécommunication dans des régions auparavant inaccessibles.

L'antenne doit être en visibilité directe de la station de base pour fonctionner correctement. Elle doit être placée suffisamment haut pour «voir» la station de base. Aussi n'est-il pas rare d'apercevoir une antenne perchée en haut d'un poteau de 10 mètres.

L'antenne directionnelle est reliée au téléphone par le biais d'un câble coaxial (d'une dizaine de mètres) et d'un adaptateur téléphonique appelé coupleur. Pour plus de détails, voir [Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement](#).

⁸ Approximativement et en fonction de la puissance de la station de base, de l'orientation de l'émetteur, de la météo, du terrain, de la couverture végétale, de la puissance du combiné, de la visibilité directe, de la réflexion, etc.

Solution de recharge – Batterie de voiture

Plusieurs solutions de recharge sont envisageables dans les régions dépourvues d'un approvisionnement fiable en électricité. Ces options ont, pour la plupart, été présentées dans la Partie 1 à la section [Systèmes d'alimentation](#). La batterie de voiture au plomb est aujourd'hui la solution de recharge la plus couramment utilisée.

Une batterie automobile se compose de trois éléments:

- Un câble de chargeur mobile standard (LCH-12), couramment utilisé pour recharger un téléphone cellulaire depuis une voiture. Cet adaptateur est disponible dans toutes les régions urbaines et semi-urbaines et peut être obtenu auprès du fournisseur de téléphonie mobile. Il relie le téléphone au connecteur de batterie.
- Un connecteur de batterie. Ce câble relie la batterie au câble de chargeur mobile standard (LCH-12). A noter que nous recommandons l'utilisation de vis plutôt que de clips de serrage pour connecter le câble à la batterie. D'après notre expérience, les clips de serrage peuvent être plus facilement démontés et les branchements inversés (raccordement du «+» de la batterie de la voiture au «-» de la batterie du téléphone). Ainsi branchée, la batterie téléphonique se décharge au lieu de se charger.
- Une batterie de voiture.

Temps d'antenne

Le temps d'antenne prépayé vendu par l'opérateur de télécommunication est un produit générique qui n'a pas été spécifiquement conçu pour les opérateurs Village Phone. Nous vous conseillons de fournir une carte d'antenne prépayée ou un bon EVD (*electronic voucher distribution*) et de recharger le temps d'antenne avec les OVP lorsque ceux-ci reçoivent le kit. L'OVP a besoin de temps d'antenne pour démarrer son activité.

Vous devez passer en revue les possibilités offertes aux OVP pour recharger leur compte de temps d'antenne prépayé une fois le temps d'antenne initial utilisé. Plusieurs options sont possibles:

- L'OVP achète du temps d'antenne auprès d'un revendeur indépendant. Si vous choisissez de ne pas être distributeur de temps d'antenne, vous devrez veiller à ce que les revendeurs soient aisément accessibles aux OVP et à ce que leurs tarifs soient acceptables/concurrentiels. Les réseaux de distribution s'étendent dans certaines régions et la disponibilité du temps d'antenne n'est plus un problème.
- Vous jouez le rôle de distributeur de temps d'antenne et achetez des cartes de temps d'antenne prépayées que vous revendez aux opérateurs Village Phone. C'est une bonne solution, et parfois la seule, si le temps d'antenne n'est pas aisément accessible aux OVP. Vous devez pour ce faire conclure un accord de distribution avec l'opérateur de télécommunication. Cette solution est présentée en détail à l'[Etape 9: Distribution de temps d'antenne](#).

L'avènement de nouvelles technologies, telles que l'EVD (*electronic voucher distribution*), facilite la distribution de temps d'antenne pour les opérateurs isolés. EVD permet la distribution de temps d'antenne via un système électronique (par exemple, un terminal point de vente, un téléphone mobile ou Internet) qui assure le transfert du temps d'antenne avec ou sans PIN.

En fonction des opérateurs de télécommunication, les OVP peuvent recharger leur téléphone avec des petits montants par SMS. Ainsi, une institution de microfinancement en Ouganda a lancé un programme visant à permettre aux OVP d'acheter du temps d'antenne à distance. L'OVP appelle son agent de prêt qui lui communique le numéro d'autorisation de la carte prépayée et déduit le prix d'achat du crédit de fonds de roulement de l'opérateur. Les coûts de distribution des cartes de temps d'antenne aux OVP sont de fait supprimés pour l'institution de microfinancement et les agents de prêt n'ont plus besoin d'apporter les cartes prépayées sur le terrain.

Le diagramme fourni à l'[Appendice F – Accès au temps d'antenne](#) permet de mieux comprendre les différentes alternatives pour accéder au temps d'antenne.

Le temps d'antenne pourrait de fait devenir un moyen de paiement, et les biens et services seraient transférés d'un compte virtuel à un autre, ouvrant ainsi la voie à un système de paiement décentralisé.

Outils marketing

Le marketing local est un outil stratégique et ses supports sont la clé de la sensibilisation au produit Village Phone. L'opérateur de télécommunication peut fournir certains outils pour promouvoir la notoriété de la marque. Notre expérience montre qu'un support augmente considérablement l'activité d'un opérateur Village Phone. La Figure 16 illustre l'impact des supports marketing sur les minutes téléphoniques utilisées.

Nous vous recommandons vivement de fournir vos supports Village Phone ou de former les OVP à créer leurs propres supports marketing. Le surcroît d'activité devrait très certainement compenser le coût des outils marketing. Le marketing permet également à l'OVP d'être rapidement identifié comme une ressource communautaire où il est possible d'émettre et de recevoir des appels et des messages. L'[Appendice G – Solutions de signalisation](#) présente quelques suggestions en matière de supports marketing.

Les cartes professionnelles sont elles aussi un outil de promotion des appels. Elles peuvent être utilisées par les habitants qui quittent le village et désirent appeler les membres de leur famille ou de leur communauté.

Documentation

Un guide d'utilisation simplifié peut être édité à l'intention des opérateurs. Un exemple est fourni à l'[Appendice I – Guide d'utilisation](#). Cet outil explique comment exécuter les opérations les plus élémentaires (passer un appel, contrôler le solde du temps d'antenne, recharger le temps d'antenne, contrôler la durée des appels, lire et envoyer des messages) et rappelle les éléments importants à retenir (comment recharger le téléphone, comment contacter l'assistance à la clientèle). Il peut être plastifié pour résister au temps.

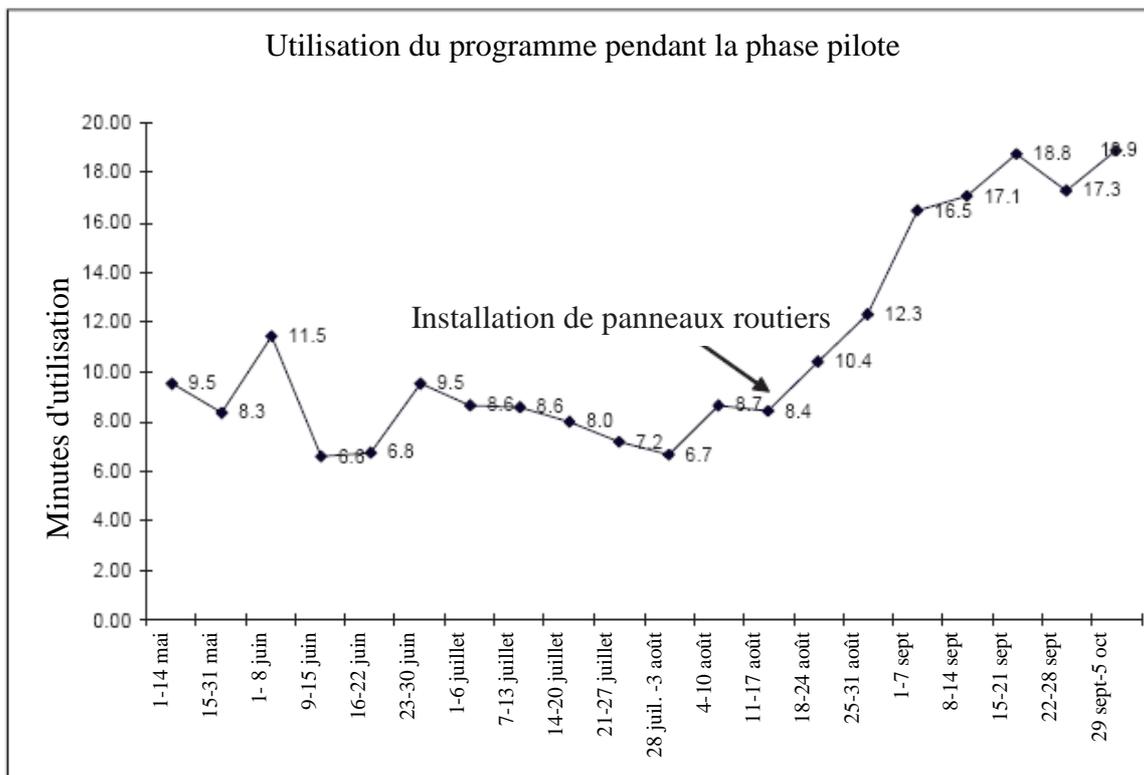


Figure 16: Impact des outils marketing pendant la phase pilote

La documentation et les consignes d'installation sont fournies avec d'autres éléments du kit, tels que les écouteurs et l'antenne. Toutes ces informations peuvent être résumées pour l'opérateur Village Phone qui est confronté à la barrière de la langue et au problème de l'alphabétisation. Un membre alphabète de la communauté peut l'aider régulièrement à traduire et à comprendre la documentation. Voir exemple fourni à l'[Appendice J – Exemple de manuel de référence](#).

Garantie et réparation du matériel

La maintenance et la réparation courantes du matériel relèvent de la responsabilité de l'opérateur Village Phone.

Les équipements acquis via nos fournisseurs agréés sont sous contrats de garantie et peuvent être remplacés par les parties en cas de défaut de fabrication.

Il s'agit de garanties «carry in», autrement dit l'IMF ou l'OVP devra rapporter l'appareil au revendeur qui effectuera l'échange.

Voir [Appendice K – Comment se procurer les éléments du kit?](#) pour plus de détails.

Etape 5: Sélection des opérateurs

Le choix de l'opérateur Village Phone est déterminant

La performance économique des opérateurs Village Phone est un élément déterminant de la réussite du programme. En choisissant judicieusement ces opérateurs, vous minimisez votre exposition aux risques et contribuez à la réussite du programme, car de ces opérateurs dépend l'aptitude du programme à fournir des services de communication à une vaste communauté de pauvres ruraux.

Pour la Grameen Foundation, l'objectif de Village Phone consiste à mettre sur pied une activité commerciale pour l'OVP et à fournir un service à la communauté. Il faut pour ce faire que l'opérateur partage l'utilisation de ce service et ne conserve pas le téléphone uniquement à des fins personnelles. Par ailleurs, si l'opérateur ne commercialise pas activement le service, son activité n'atteindra pas le seuil de rentabilité. Dans le cas où l'OVP n'assume pas pleinement les obligations sociales qui lui incombent en sa qualité de membre d'une communauté basée sur le crédit d'entraide, de nombreux risques pèsent sur la communauté et sur l'institution de microfinancement, d'où l'importance de la sélection des OVP.

La marge de manœuvre dont vous disposez pour définir le fonctionnement du modèle Village Phone Direct est fondamentale: vous concevez le produit de prêt et choisissez la méthode la plus appropriée pour sélectionner les OVP. Il est intéressant de noter que les institutions de microfinancement ont chacune une approche différente. En Ouganda, par exemple, une institution utilise le produit Village Phone pour attirer de nouveaux entrepreneurs – il s'agit d'un produit marketing qui leur permet de se distinguer des autres institutions et établissements bancaires. D'autres institutions de microfinancement – en réalité, la majorité d'entre elles – utilisent Village Phone pour «récompenser» leurs loyaux clients/membres actuels de leur fidélité envers l'institution. Les opérateurs Village Phone sont donc choisis parmi les membres de longue date qui enregistrent les meilleurs taux de remboursement. Ils peuvent aussi être autosélectionnés: un groupe de prêt se mobilise et élit l'un de ses membres comme opérateur.

Histoire d'un opérateur Village Phone:

Joséphine Namala tient un petit commerce dans le village isolé de Lukonda (district de Kayunga, Ouganda). Avant qu'elle ne commence à exploiter son activité Village Phone, les habitants de sa communauté devaient parcourir plus de 5 km à pied pour téléphoner. Maintenant, le soir, ils viennent nombreux devant son commerce avec des postes de radio FM pour suivre des émissions de radio interactives. A l'intérieur de la boutique, un grand panneau rose affiche les numéros de téléphone de toutes les stations de radio. Les villageois utilisent régulièrement son téléphone pour faire part de leurs commentaires aux stations de radio, en direct et au niveau national.

Critères de sélection

Forts de notre expérience, nous vous conseillons d'établir une liste de critères pour la sélection des opérateurs Village Phone et de définir également une procédure de sélection. Vous pouvez par exemple vous baser sur les critères suivants:

- Participation régulière aux séances sur le crédit d'entraide
- Statut élevé dans le groupe
- Membre de l'institution de microfinancement depuis plus d'un an
- Taux de remboursement de 100%
- Membre respecté de la communauté

- Localisation centrale pour l'activité commerciale
- Activité «primaire» établie
- Possibilité de recevoir un signal de télécommunication avec une antenne externe
- Représentation des genres globalement cohérente avec la clientèle de l'institution de microfinancement
- Fortes compétences de management
- Capacité à commercialiser activement leur produit
- Compétences linguistiques en adéquation avec la communauté au sein de laquelle l'activité sera exploitée
- Alphabète ou, au moins, sachant compter
- Aptitude à comprendre les messages sur le menu téléphonique, car la plupart des téléphones ne sont pas dotés d'une interface en langue locale. (Il est possible de fournir, parmi les supports de formation, un aide-mémoire avec, d'un côté, le message téléphonique et, de l'autre côté, son équivalent en langue locale. La traduction peut également être représentée au moyen d'images.)

La procédure de sélection des OVP peut, à la demande, être lancée au niveau de la communauté. Vous avez toutefois un rôle d'information à jouer en attirant l'attention sur l'opportunité d'une telle activité, en communiquant les critères de sélection et en ouvrant les discussions autour de la nomination dans la communauté. La nomination sera approuvée par l'instance compétente au sein de votre institution. Autre solution: vous pouvez lancer la procédure de sélection en proposant une personne appropriée à la communauté. Dans un cas comme dans l'autre, il vous faudra appliquer les critères de sélection et obtenir l'adhésion et le soutien de la communauté.

Histoire d'un opérateur Village Phone: Philomène «Miracle» Mukarusanga, cliente de Vision Finance, exploite une activité Village Phone dans le district de Rilawgoro (province de Gikongoro). Mariée avec cinq enfants, elle a contracté son premier prêt chez Vision Finance pour investir dans un petit commerce qui vend de la farine, des boissons et des poussins d'un jour. Son deuxième prêt Vision Finance a été utilisé pour acheter le kit Village Phone et démarrer l'activité dans son commerce. Depuis qu'elle exploite Village Phone, ses performances sont de loin supérieures à celles de la majorité des opérateurs Village Phone au Rwanda, avec une moyenne de 22,52 minutes vendues par jour.

Répartition géographique

La rentabilité économique de chaque OVP conditionne le succès du modèle Village Phone. Et vous jouez un rôle décisif dans ce modèle en aidant les candidats à apprécier la pertinence de leur localisation eu égard à la concurrence et à la fréquentation estimée des clients:

- Y a-t-il d'autres opérateurs Village Phone ou services d'accès public implantés à proximité?
- Y a-t-il d'autres services fixes? (Le réseau fixe étant souvent bien moins cher que le réseau hertzien, le positionnement de l'OVP serait peu concurrentiel.)
- La zone de «rayonnement» est-elle assez étendue pour permettre la gestion d'une activité Village Phone?
- Le nombre de personnes fréquentant le lieu de l'activité est-il suffisant?
- L'activité économique dans la région suffit-elle à soutenir une activité Village Phone?

L'exploitation Village Phone est d'autant plus rentable que l'OVP peut fournir des services de télécommunication sans être confronté à une offre concurrente rentable, abordable et accessible. C'est notamment le cas dans les zones rurales où les villageois sont souvent contraints de parcourir des kilomètres pour téléphoner et peuvent être amenés à déboursier plusieurs fois le prix du tarif standard à la minute. Pour l'entrepreneur, l'activité Village Phone est souvent une activité secondaire. La localisation est généralement fixe. Les membres de la communauté locale savent ainsi qu'ils peuvent trouver et utiliser un téléphone à un endroit précis. Un climat de confiance est dès lors instauré, car celui qui part téléphoner est assuré de trouver l'opérateur Village Phone. La majorité des activités Village Phone sont localisées à un endroit déterminé, mais certains opérateurs choisissent d'aller de places de marché en places de marché et de proposer le service aux habitants et aux communautés les jours de marché.

Les téléphones de village peuvent éventuellement être déployés dans les régions urbaines et périurbaines. Dans certaines zones périurbaines des Philippines, couvertes par plusieurs opérateurs, des OVP disposent d'un téléphone pour chaque opérateur de télécommunication mobile. Il est ainsi possible de choisir le service le moins cher, en fonction du destinataire de l'appel. Les opérations Village Phone en zones urbaines et périurbaines doivent toutefois être envisagées avec la plus grande prudence, car divers opérateurs et autres alternatives publiques telles que les cabines téléphoniques y sont présents. Il se peut que l'activité Village Phone n'y soit pas rentable.

Aucune activité Village Phone ne peut être exploitée en l'absence d'un signal de téléphonie mobile. Il faut alors utiliser des antennes externes de téléphonie mobile pour capter (amplifier) un signal existant plus éloigné. Pour s'assurer qu'une zone est bien couverte, vous devez nécessairement passer un appel depuis un téléphone mobile. Le simple affichage de l'indicateur de couverture sur l'écran (par exemple, une ou deux barres de signal) ne signifie pas que le téléphone est en état de fonctionner. L'appareil doit afficher au moins deux barres (sur six) pour être efficace et fiable, et doit être placé dans un périmètre de 35 km autour de la tour/station de base de l'opérateur de télécommunication, en visibilité directe.

Etape 6: Etablissement d'un manuel d'utilisation et d'un programme de formation

Avant de démarrer le programme pilote, il faut établir un programme de formation dans le but d'aider les opérateurs Village Phone à créer une activité pérenne et rentable. Des sessions de formation individuelles ou collectives seront organisées par les agents de prêt du microfinancement qui sont en relation avec les emprunteurs et qui ont eux-mêmes été formés avant la phase pilote. Nous encourageons vivement les sessions de formation collective pour maximiser les ressources en personnel.

Une formation approfondie couvrant l'ensemble des éléments abordés dans le modèle de programme ci-après devrait être dispensée à tout nouvel opérateur Village Phone qui reçoit le kit Village Phone.

La formation de l'opérateur Village Phone dans les grandes lignes

Lors de la création et de la mise en place d'une nouvelle activité Village Phone

Introduction

- Bienvenue et félicitations
- La raison pour laquelle vous avez été choisi comme OVP
- Ce que signifie être un opérateur Village Phone (ressource communautaire importante)
- Les obligations d'un opérateur Village Phone (rôles et responsabilités)
- Le manuel d'utilisation Village Phone (accord commercial et matériel pédagogique pour l'OVP)

Les dessous du prêt

- Le montant, la durée, le principal, la périodicité et le calendrier de remboursement du prêt
- Le délai de grâce (si la structure est adaptée à l'institution de microfinancement)
- Le taux d'intérêt effectif
- La nature du prêt (groupé, individuel, autre)
- L'assurance
- L'équipement en garantie
- La connexion de la carte SIM, propriété de l'opérateur de télécommunication

L'équipement

- Le téléphone (opérations de base, entretien, recharge, garantie)
- La carte SIM
- La recharge des batteries (système solaire ou batterie de voiture)
- L'antenne (positionnement, orientation)

Activités commerciales

- Les fondements financiers de l'activité Village Phone
- Les tarifs et les services
- Les marges de l'opérateur Village Phone
- Le seuil de rentabilité (voir produit de prêt)
- L'achat de temps d'antenne
- Les sources d'approvisionnement

- La procédure de transfert de temps d'antenne sur le compte Village Phone
- Le contrôle et le maintien du solde de temps d'antenne
- La gestion de la trésorerie
- L'archivage des enregistrements (journal)

Marketing

- La création de supports
- La garantie de l'opérateur de télécommunication (si un tel partenariat est établi)
- Les cartes professionnelles
- Les affiches
- Le bouche à oreille
- Le créneau Village Phone
- La radio
- Le développement d'une clientèle
- La concurrence

Que se passe-t-il si...

- Quelque chose arrive à l'appareil ou à l'équipement?
- L'opérateur vend son activité?

Bon à savoir

- Réserve de temps d'antenne
- Utilisation du téléphone
- Mots de passe
- Chronométrage des appels
- Calcul des taxes de communication
- Décompte des unités

Étape 7: Lancement d'une phase pilote

Le programme pilote est un excellent outil de vérification des postulats de base et d'évaluation du potentiel de réussite. Les résultats obtenus sont analysés en regard des valeurs initialement établies par la direction pour le programme. Cette phase de test peut être pour vous l'occasion de juger de la capacité de votre personnel à commercialiser et à gérer le produit, de vous assurer que les systèmes fonctionnent comme prévu et de vérifier l'existence de la demande pour le produit Village Phone Direct. A partir du moment où vous vous basez sur ces résultats pour décider de l'opportunité ou non de lancer Village Phone Direct, vous devez définir clairement, dès le début, l'étendue, la durée, ainsi que les buts et les critères de réussite de cette phase pilote.

L'introduction de Village Phone à une échelle limitée (de 10 à 50 OVP) permet de vérifier les hypothèses de marché et, par là même, de peaufiner le produit. La phase pilote doit durer au moins trois mois, de manière à cerner l'ensemble des questions d'exploitation. Elle doit être envisagée comme un laboratoire d'apprentissage permettant d'apporter des améliorations aux modèles opérationnel et financier proposés. L'obtention de piètres résultats ne signifie pas pour autant que l'initiative est vouée à l'échec. Il suffit parfois de procéder à des ajustements ou de modifier les postulats de base.

Le programme pilote met en situation tous les éléments nécessaires à l'exploitation suivie d'une activité Village Phone et permet de recueillir des données en conditions réelles pour valider les hypothèses financières et opérationnelles concernant le programme, afin de déterminer si celui-ci peut être mis en œuvre sur une plus grande échelle.

Tous les éléments de la procédure de développement du produit Village Phone, tels que présentés au cours des différentes étapes du présent manuel, sont testés pendant la phase pilote. Ainsi, avant de lancer le pilote, il y a lieu d'analyser les points suivants:

- l'approvisionnement
- le modèle financier
- la fixation des prix
- la marque
- la logistique
- le renforcement et la sensibilisation de la capacité interne
- la formation des OVP
- le marketing (au niveau des OVP, par les OVP).

Toujours avant de lancer le pilote, il convient d'étudier soigneusement:

- les modalités du programme pilote,
- le budget du programme pilote,
- les rôles et les responsabilités des personnes impliquées,
- la stratégie en matière de ressources et l'affectation du personnel,
- le «réalisme» du programme pilote,
- la stratégie géographique,
- la stratégie visant à cibler et sélectionner les OVP pour le programme pilote,
- la stratégie de communication concernant la nouvelle offre,
- les paramètres d'évaluation et la mesure du succès.

En principe, la phase pilote doit refléter les paramètres opérationnels et environnementaux attendus lors du lancement du produit à grande échelle. C'est ainsi et seulement ainsi qu'elle pourra être représentative et fournir des résultats pertinents.

La phase pilote étant de par sa nature expérimentale et potentiellement risquée pour les clients du microfinancement, nous déconseillons d'accorder aux opérateurs Village Phone des prêts concessionnels ou de leur distribuer le matériel pour participer à la phase pilote. Une telle intervention pourrait biaiser les résultats du test. Il existe d'autres façons de minimiser les risques sans influencer les éléments examinés. Par exemple, vous pouvez mettre de côté des fonds pour racheter les équipements aux OVP n'ayant pas pu rentabiliser leur activité. Il vaut mieux dans ce cas que les opérateurs ne connaissent pas l'existence de ce «filet de sécurité», pour être sûrs qu'ils déploient les ressources et les efforts nécessaires en vue de la réussite de leur activité.

Un programme pilote type et un contrat type sont joints à l'[Appendice B – Modèle de programme pilote et de contrat](#). Ce modèle devra naturellement être adapté à chaque type d'environnement et de partenariat.

Dans la mesure du possible, il est recommandé de mettre en œuvre la phase pilote dans différentes branches, de manière à contrôler les effets secondaires sur les résultats opérationnels et financiers et à disposer d'un plus large panel d'opérateurs Village Phone à l'étude. L'intervention des dirigeants dans les branches participant au programme pilote ainsi que sur le terrain a pour but de faire connaître le programme et ses subtilités à tous les niveaux de l'organisation et d'assurer, le cas échéant, la prise de mesures correctives. L'information sera par ailleurs immédiatement disponible au moment de l'évaluation des résultats de la phase pilote.

En Ouganda, les essais sur le terrain ont eu lieu en deux parties: une première «phase expérimentale», portant sur un très petit nombre de téléphones (une vingtaine), a servi à identifier et à résoudre les problèmes concernant les équipements téléphoniques ainsi qu'à initier les procédures opérationnelles du programme, tandis que la «phase pilote» subséquente s'est penchée sur la maximisation de la performance des OVP afin d'évaluer leur capacité à gérer l'activité. La mise en œuvre d'une phase expérimentale avant la phase pilote n'est pas une obligation.

Pour contrôler l'utilisation du téléphone, vous pouvez vous enquérir du nombre de villageois venus téléphoner ou du temps d'antenne auprès de l'opérateur ou demander à ce dernier de consigner les appels dans un journal. La procédure d'enregistrement détaillé des appels doit normalement figurer au sommaire de la formation dispensée aux OVP, car elle leur permet de mieux comprendre le fonctionnement de leur activité.

Un modèle de journal, pouvant être utilisé par les opérateurs pour consigner les appels, est fourni à l'[Appendice H – Manuel d'utilisation](#) dans la section Journal des appels.

Sur la base des résultats obtenus à l'issue de la phase pilote, l'une des trois décisions ci-après peut être obtenue:

1. **Feu vert:** les résultats sont satisfaisants. La direction pense que l'offre est concurrentielle et que les opérateurs Village Phone sont capables de rembourser leur prêt et de générer un profit de leur activité. Seuls de légers ajustements doivent être apportés au modèle. L'infrastructure est en place pour assurer un déploiement à grande échelle, et l'organisation procèdera à la commercialisation et à l'installation.
2. **Feu orange:** les résultats montrent que le concept est globalement réalisable, mais que certains éléments clés devront être modifiés. Une ou plusieurs phases pilotes supplémentaires peuvent être nécessaires une fois ces changements apportés.
3. **Feu rouge:** les résultats de la phase pilote ne sont pas satisfaisants, et il est décidé de ne pas poursuivre le projet.

Étape 8: Commercialisation de Village Phone

Une fois que vous avez mené à bien le projet pilote, affiné le modèle et mis à disposition un service fiable et étudié, il vous faut commercialiser le produit Village Phone pour attirer les futurs OVP. Avant de vous lancer dans une campagne de marketing, vous devrez toutefois récapituler vos objectifs. Par exemple:

- attirer les nouveaux clients qui souhaitent devenir opérateurs Village Phone (motivation principale);
- communiquer les avantages procurés par l'accès aux télécommunications et à l'information à la communauté locale (impact social);
- récompenser et mettre en avant les membres actifs et les élever au rang de modèles;
- inciter un plus grand nombre de membres de la communauté à utiliser les services offerts par les opérateurs Village Phone (afin d'améliorer la viabilité et la rentabilité de l'activité des OVP et d'augmenter les recettes de l'institution de microfinancement);
- renforcer l'avantage concurrentiel de votre institution.

Vous devrez également définir le budget, le marché cible et la méthode visant à communiquer les messages clés au moment d'élaborer la stratégie de marketing.

La campagne promotionnelle s'envisage différemment selon les étapes du cycle de vie de Village Phone. Il est essentiel, au départ, d'éduquer et d'informer les clients potentiels sur les caractéristiques du produit et les avantages pour l'opérateur Village Phone. Pendant la phase de croissance, les efforts porteront davantage sur l'accroissement du nombre d'opérateurs et l'élargissement du programme dans d'autres secteurs. Si les conditions sur le terrain sont concurrentielles, une campagne de promotion servira à fidéliser votre clientèle.

Le marketing sur l'utilisation du produit Village Phone présente le double avantage de stimuler la recherche de nouveaux opérateurs et de promouvoir les activités existantes. Cette stratégie générale doit être de nature informative. Autrement dit, les clients doivent savoir ce qu'est le produit, comment ils peuvent l'utiliser et quels sont les avantages liés à son utilisation.

Les efforts de marketing peuvent être classés en quatre grandes catégories, lesquelles sont décrites ci-après.

Contact direct

Cette méthode implique que les agents de prêt entrent directement en contact avec les clients Village Phone potentiels. C'est la manière la plus efficace de recruter, étant donné qu'une relation de confiance est d'ores et déjà établie sur le plan professionnel. Les agents de prêt connaissent la situation des clients et savent s'ils sont aptes ou non à exploiter une activité Village Phone. Les agents sont à même de répondre à un certain nombre de questions concernant Village Phone, de présenter le produit et de mettre en avant les avantages pour les OVP. Les clients potentiels sont beaucoup plus intéressés par le produit qu'ils ne le seraient en lisant une simple publicité. Voici quelques exemples de vente directe:

- Des agents de terrain formés présentent Village Phone à leurs clients. Ils peuvent apporter un téléphone et le kit commercial pour leur parler des avantages offerts aux OVP ou recueillir de précieuses informations sur les besoins des clients.
- Vos agents interviennent lors de cérémonies religieuses ou d'événements sportifs, dans les écoles, les établissements de santé, les coopératives agricoles, les casernes militaires, les postes de police, ou encore sur les marchés, les places publiques, etc.

Publicité

Cette méthode consiste en une promotion visuelle ou audio du produit via certains supports tels que des dépliants ou des spots radio. Il s'agit de la forme de marketing la moins chère, qui réclame comparativement moins d'efforts de la part du personnel. Les objectifs ainsi visés consistent à capter une large audience et à fournir des informations détaillées par l'intermédiaire de brochures. Voici quelques exemples de publicité:

- annonce publicitaire sur les stations de radio populaires;
- panneaux ou bannières aux endroits stratégiques (par exemple, sur les routes ou à proximité des puits);
- prospectus aux guichets de prêt d'autres institutions;
- panneaux ou affiches dans vos bureaux actuels, nouvelles branches ou bureaux satellites;
- encarts publicitaires dans la presse locale;
- haut-parleur du véhicule de l'agent sur site;
- cartes professionnelles;
- t-shirts et chapeaux;
- marquage ou comarquage avec les opérateurs de télécommunication, fournisseurs ou distributeurs de votre institution;
- campagne menée avec le fournisseur de téléphones local;
- distribution de documentation au sein de l'institution de microfinancement ou lors des réunions de groupe;
- petites manifestations.

Promotions spéciales

Cette méthode concerne les mesures incitatives qui ont pour but d'encourager les parties à promouvoir, acheter ou utiliser le produit Village Phone. Il peut s'agir d'un système de récompenses pour les agents de prêt qui octroient un certain nombre de crédits Village Phone ou de prix spéciaux pour les clients qui contractent un prêt Village Phone.

Ces promotions spéciales sont particulièrement efficaces pour relancer une campagne marketing, stimuler un marché ou attirer de nouveaux clients au sein de votre institution. Voici quelques exemples de stimulation des ventes:

- offre de récompenses aux souscripteurs d'un crédit pour l'achat du kit Village Phone;
- offre de récompenses aux opérateurs existants qui réfèrent un nouveau client à l'institution;
- offre de promotions incitatives au personnel et aux clients;
- offre de temps d'antenne gratuit aux OVP qui vendent un certain nombre de minutes par jour, par semaine ou par mois;
- récompense matérielle aux agents de prêt ou aux OVP qui atteignent certains objectifs.

Parrainages

Cette méthode vise à sponsoriser des événements ou manifestations populaires dans les communautés au sein desquelles vous envisagez de distribuer le produit Village Phone. Il peut s'agir, par exemple, d'un match de foot ou d'une bourse d'études. Quoique quelque peu onéreuse et exigeante en main-d'œuvre, la méthode présente l'avantage de pouvoir séduire une communauté et de favoriser à la fois la reconnaissance du nom et la fidélisation de la clientèle. Voici quelques exemples:

- le parrainage d'événements sportifs populaires;
- le parrainage de bourses d'études dans les communautés locales (par exemple, les enfants des OVP qui obtiennent une notation suffisante ont droit à un certain montant de bourse d'études);
- le parrainage d'événements culturels, tels que les festivals.

Aux fins de la commercialisation du produit Village Phone, vous devez vous poser les questions suivantes:

- Combien de personnes la publicité touche-t-elle, rapporté à son coût?
- Quel est le taux d'alphabétisation de la population cible?
- Quelles méthodes publicitaires ont fonctionné de par le passé pour l'institution?
- Quels sont les sites à plus forte visibilité pour une publicité?
- Quels sont les facteurs culturels à prendre en compte?

Le comarquage du produit Village Phone avec le fournisseur de téléphones local ou l'opérateur de télécommunication peut être une excellente occasion d'exploiter la reconnaissance de la marque d'une autre société pour bénéficier d'une clientèle déjà existante. En Ouganda, nous avons constaté qu'en s'associant à la célèbre marque MTN, le produit Village Phone avait pu confortablement asseoir sa réputation.

La stratégie marketing au niveau de l'activité de l'opérateur Village Phone est abordée à l'[Etape 4: Sélection du matériel et choix de l'approvisionnement dans la section Outils marketing](#).

Etape 9: Distribution de temps d'antenne (en option)

Bien que cette étape soit optionnelle, la distribution de temps d'antenne présente de nombreux avantages, pour votre institution, mais aussi pour l'opérateur Village Phone. Premièrement, l'activité vous procure une nouvelle source de recettes. Deuxièmement, elle garantit aux OVP une fourniture continue de temps d'antenne, ce qui a son importance dans les régions éloignées. Troisièmement, vous pouvez éventuellement obtenir des tarifs de gros pour les OVP, après négociation avec l'opérateur de télécommunication. Le temps d'antenne sera dès lors plus abordable pour les opérateurs Village Phone et leur communauté.

Si vous décidez de distribuer du temps d'antenne, vous devez tenir compte d'un certain nombre de facteurs.

- Allez-vous commercialiser des cartes physiques de temps d'antenne? Ces cartes représentant des liquidités, vous devez envisager un endroit sécurisé où les stocker et un moyen de transport adéquat.
- Comment le temps d'antenne sera-t-il distribué à partir du bureau principal et des branches? Plusieurs options sont possibles:
 - ◇ via les réunions de groupe;
 - ◇ les cartes restent dans les branches et les OVP appellent les branches pour la recharge. La branche communique à l'opérateur le numéro d'autorisation de la carte prépayée (par oral ou par SMS) et les coûts correspondants sont débités du solde du fonds de roulement sur son compte de prêt de l'opérateur. Cette option présente deux grands avantages: la réduction des frais de distribution des cartes prépayées et la diminution des risques du fait de la manipulation d'argent virtuel (la carte prépayée) par l'agent de prêt;
 - ◇ l'agent de prêt reçoit le paiement du client et appelle la branche pour obtenir le numéro de la carte. L'employé de la branche envoie ledit numéro par SMS ou appelle l'OVP pour lui communiquer le numéro de vive voix.
- Vous devez également connaître l'environnement réglementaire dans lequel vous évoluez. La vente de temps d'antenne a-t-elle un impact sur le statut réglementaire et fiscal de votre institution? Le ministère des télécommunications, l'opérateur de télécommunication et les autres revendeurs de temps d'antenne pourront vous aider à répondre à cette question. Il se pourrait que votre conseil de direction ait également son mot à dire concernant cette décision.

Options concernant le temps d'antenne

Un opérateur mobile vend du temps d'antenne en gros aux distributeurs qui, à leur tour, le revendent aux sous-distributeurs lesquels peuvent s'adresser aux utilisateurs finals et avoir un autre réseau de distribution «en dessous» d'eux. Plusieurs méthodes sont utilisées, allant des cartes et bons à gratter aux unités supplémentaires virtuelles et bons électroniques (e-bons). Les commissions de vente peuvent être négociées avec les distributeurs et sont généralement calculées en pourcentage de la valeur nominale du temps d'antenne vendu.

Les bons physiques de temps d'antenne sont vendus avec une valeur nominale prédéterminée. Les cartes représentent des liquidités, mais la gestion et le suivi d'un stock minimum sont requis. Il y a risque de fraude et de vol. Il faut parfois acheter un nombre fixe de cartes à l'avance.

Les unités supplémentaires de temps d'antenne virtuel sont plus économiques, offrent une plus grande flexibilité et minimisent les risques en matière de sécurité. Les frais généraux sont moindres du fait de l'absence de stocks. Vous pouvez commander du temps d'antenne supplémentaire, quel que soit le montant, et le recevoir quelques minutes plus tard.

Les bons électroniques sont, eux aussi, de plus en plus utilisés. Ils sont peut-être même déjà disponibles dans votre région. Grâce aux e-bons distribués par les canaux EVD (*electronic voucher distribution*), les opérateurs Village Phone payent uniquement pour le montant dont ils ont besoin. Ce montant est crédité sous forme électronique sur leur compte en temps réel. Pour recrediter un compte, le distributeur (qui peut être l'institution de microfinancement) va dans le menu SIM, sélectionne l'option «Recharge» et choisit le montant. A l'issue, l'opérateur entre son numéro de téléphone et son code PIN. Le temps d'antenne demandé est envoyé électroniquement sur le numéro du client. Un SMS est également envoyé pour confirmer que la recharge a bien été effectuée et pour indiquer le nouveau montant du crédit.

Distributeur et sous-distributeur

Il existe deux façons de vendre du temps d'antenne aux OVP: en tant que distributeur directement sous contrat avec l'opérateur de télécommunication ou en tant que sous-distributeur sous contrat avec un distributeur existant. Naturellement, plus vous êtes proche de l'opérateur de télécommunication, plus la commission perçue est élevée, car il y a moins d'intermédiaires à se partager les recettes.

Vous pouvez également vendre du temps d'antenne à la communauté sans passer par les opérateurs Village Phone. Les opérateurs de télécommunication peuvent y voir un avantage majeur, du à la complexité généralement inhérente à la mise en place de canaux de distribution dans les régions rurales profondes et à l'attrait que peut représenter la conclusion d'un partenariat avec votre institution. Il se peut que vous vous heurtiez aux contrats de franchise existants avec les distributeurs actuels si vous décidez de devenir distributeur. Sachez que ces contrats peuvent être renégociés pour vous permettre de vendre dans les régions où il est difficile de se procurer du temps d'antenne.

Vous pouvez également devenir distributeur de bons électroniques. Cette activité générera des recettes substantielles pour votre organisation, moyennant de faibles coûts. Les marges peuvent être beaucoup plus importantes et les coûts d'exploitation sensiblement inférieurs.

Lorsque vous négociez avec un opérateur de télécommunication, nous conseillons de fixer les conditions de paiement à 30 jours même si le règlement par espèces est le plus usité dans le circuit de distribution. A supposer que vous soyez autorisé à acheter à crédit, votre compte sera toujours crédité mais la date effective (à savoir la date d'encaissement) sera fixée au nombre de jours négociés à venir et des charges financières pourront vous être facturées, à moins qu'il n'en ait été décidé autrement. Des limites mensuelles sont parfois fixées sur les ventes des temps d'antenne. Les limites et les options de financement doivent être déterminées à l'avance avec le distributeur.

Nous vous présentons ci-après quelques arguments clés de négociation qui vous permettront d'améliorer les termes de l'échange dans le cadre de vos discussions avec les opérateurs de télécommunication sur la manière de devenir un distributeur de premier choix:

- Les régions rurales, encore inexploitées, peuvent désormais accéder à un nouveau marché.
- Les recettes de Village Phone représentent une toute nouvelle source de revenus, non cannibalisée par d'autres segments de marché.
- Il y a peu ou pas d'impact sur les autres distributeurs, étant donné que la concurrence est relativement éloignée sur le marché rural.
- Le revenu moyen par utilisateur (ARPU) de Village Phone est souvent six fois plus élevé que celui d'un abonné régulier, et les tarifs de gros/revendeur sont fixés en conséquence. Une base de vente de 300 à 400 minutes par mois est jugée convenable pour chaque OVP, valeur qui correspond la moyenne des ventes des OVP.

- Village Phone effectue une opération de sensibilisation à la marque sur un nouveau segment de marché. Les utilisateurs actuels de Village Phone qui migrent vers la propriété individuelle sont davantage enclins à se tourner vers l'opérateur de télécommunication qui leur est familier au travers du programme Village Phone.
- L'opérateur de télécommunication a accès à un nouveau canal de commercialisation des cartes de temps d'antenne et des bons EVD (*electronic voucher distribution*) dans les régions rurales les plus reculées.

Il faut donc approcher directement un opérateur de télécommunication pour devenir distributeur, mais vous pouvez également contacter un distributeur de temps d'antenne déjà en place pour devenir sous-distributeur. La procédure est normalement plus simple, puisque le distributeur existant a d'ores et déjà conduit les négociations avec l'opérateur de télécommunication. Le montant des recettes générées par la vente de temps d'antenne aux OVP (et éventuellement à la communauté élargie) sera très certainement inférieur si cette option est retenue.

Les opérateurs Village Phone peuvent eux aussi devenir sous-distributeurs et vendre du temps d'antenne en gros aux utilisateurs de la téléphonie mobile dans leurs villages respectifs, générant ainsi des recettes supplémentaires pour eux-mêmes et pour votre institution (s'ils y achètent leur temps d'antenne).

En votre qualité de distributeur ou de sous-distributeur, vous pouvez vendre du temps d'antenne aux fins initialement prévues (les appels), mais également comme alternative aux liquidités (monnaie de substitution). Les opérateurs Village Phone et les clients locaux pourraient ainsi envoyer leurs remboursements de prêt aux branches sans avoir à se déplacer ou encourir les risques liés à la sécurité du transport des fonds.

Financement de l'achat de temps d'antenne

Les bons d'achat de temps d'antenne sont normalement acquis exclusivement auprès du fournisseur (opérateur de télécommunication ou distributeur/sous-distributeur), sur la base d'un paiement anticipé ou à compte. Parfois, le temps d'antenne doit être acheté en gros, à condition que vous disposiez du capital pour ce faire. Vous devez également gérer les stocks. Si les bons EVD (*electronic vouchers distribution*) sont disponibles, vous pouvez acheter n'importe quand et à n'importe quelle échelle, sans achat minimum.

Commissions

Au niveau des IMF (avec l'opérateur de télécommunication)

Dans le cadre des négociations avec l'opérateur de télécommunication sur le temps d'antenne, vous devez tenir compte des recettes que votre institution peut réaliser à partir de la vente du temps d'antenne ainsi que des termes de l'échange. Le tableau ci-dessous fournit un aperçu des recettes indicatives pour votre institution.

Les commissions sur le temps d'antenne, sur tout le canal de distribution, sont comprises entre 5 et 12%. La commission réelle négociée dépend de votre positionnement sur le canal de distribution, de la méthode de distribution (cartes de temps d'antenne prépayée, EVD) et de l'accord négocié avec l'opérateur de télécommunication.

Lors de la négociation, vous devrez prendre en considération l'impact éventuel de la TVA (cas d'exonération, assujettissement) et des taxes de consommation.

Recettes indicatives pour les IMF (USD)					
Mensuelles					
Nombre de téléphones	Nombre de minutes par jour				
		<i>10</i>	<i>15</i>	<i>30</i>	<i>50</i>
	<i>50</i>	152	228	456	760
	<i>100</i>	304	456	913	1 521
	<i>500</i>	1 521	2 281	4 563	7 604
Annuelles					
Nombre de téléphones	Nombre de minutes par jour				
		<i>10</i>	<i>15</i>	<i>30</i>	<i>50</i>
	<i>50</i>	1 825	2 738	6 390	10 650
	<i>100</i>	3 650	5 475	10 950	18 250
	<i>500</i>	18 250	27 375	54 750	91 250
**Note – Revenu du temps d'antenne seulement. Revenu du prêt en sus.					
**Note – Soit une commission de 5% sur le prix de détail de 0,20 USD/min.					

Figure 17: Recettes indicatives pour les IMF

Etape 10: Gestion de la demande

Afin d'assurer le succès du programme Village Phone sur le long terme, il est essentiel de comprendre la demande du client et de mettre en place des procédures pour prévoir le taux d'expansion du programme, gérer les commandes avec efficacité et rationaliser la fourniture des équipements. Certaines questions méritent toutefois une réflexion en amont.

- Combien de temps dure habituellement la phase d'acquisition des équipements?
- Quelles sont les quantités de stock requises? (en principe, trois mois d'approvisionnement suffisent, compte tenu de la durée du cycle d'approvisionnement)
- Quelle est la limite du fournisseur? Est-il envisageable de commander une plus grande quantité pour un plus petit prix?
- La trésorerie est-elle immédiatement disponible pour passer commande?

Prévision

La prévision consiste à évaluer le nombre de kits nécessaires ainsi que la date et le lieu de fourniture. Pour organiser et planifier leurs activités, les organisations ont toutes recours à la prévision, laquelle joue un rôle clé en matière de décisions d'exploitation, de planification de marché, d'établissement du budget et d'analyse financière. Concernant Village Phone plus précisément, la planification est essentielle pour garantir la disponibilité de l'approvisionnement en kits lorsqu'un client contracte un prêt.

Prévoir avec précision les besoins concernant chaque élément du kit commercial permet de mettre en œuvre l'activité Village Phone dès que l'opérateur est prêt et évite la constitution inutile de stocks. Enfin, une prévision correcte garantit une utilisation optimale du capital.

La planification de la croissance s'avère stratégique aux fins de la gestion et de l'approvisionnement des stocks de même que pour garantir la disponibilité du produit aux clients du microfinancement qui souhaitent devenir des opérateurs Village Phone. Un approvisionnement intermittent ou non prévisible peut générer des frustrations et décourager les futurs OVP. La planification de la croissance permet d'établir un programme clair définissant le nombre de kits à acheter, les intervalles de temps à respecter et les besoins de trésorerie.

Etant donné que votre institution ne possède aucune expérience préalable de la vente de kits Village Phone, les estimations du nombre de kits requis seront amenées à évoluer. Vos prévisions se feront plus précises au fur et à mesure que la demande est plus prévisible. De façon générale, vous tiendrez compte du caractère saisonnier et cyclique de la demande (par exemple, peu d'activités démarrent pendant les grandes vacances ou les ventes de kits sont susceptibles de monter en flèche après la saison de croissance et de récolte en raison d'une plus grande disponibilité de liquidités dans les villages). Vous constaterez également des augmentations et diminutions régulières de la clientèle et relèverez d'autres facteurs externes. Entrent également en ligne de compte les actions ou réactions des institutions de microfinancement concurrentes. Pour affiner vos prévisions, vous pouvez aussi vous baser sur les expériences réalisées par votre institution avec d'autres produits de prêt ou enquêter auprès des clients existants pour comprendre ce qui les intéresse dans Village Phone, sachant que celui-ci ne pourra pas être un produit fiable si les clients n'ont pas assimilé toutes les informations. La méthode peut être améliorée progressivement, en contrôlant et en comparant les prévisions à la demande réelle.

Un modèle de prévision des stocks est fourni à l'[Appendice C – Prévision des stocks](#).

Un modèle de prévision géographique est fourni à l'[Appendice D – Prévision géographique](#).

Importance de la trésorerie

La gestion des stocks doit être prospective, du fait de son impact sur les liquidités. Prévoir les besoins en liquidités permet de réduire les fonds improductifs et les déficits de caisse. S'il n'y a pas assez de liquidités disponibles, les prêts des clients Village Phone, de même que la commande et la fourniture des kits commerciaux, prendront du retard.

Blocages/contraintes

Il est essentiel de connaître la marche à suivre de même que les interdépendances entre les différents éléments de la procédure avant que les kits commerciaux ne soient déployés. Il vous faut par exemple commander les antennes, les câbles et les coupleurs. L'expédition de ces équipements prend du temps et l'opérateur Village Phone ne pourra pas démarrer son activité tant qu'il ne disposera pas de l'intégralité du kit, y compris de ces accessoires. Il peut être utile d'établir un plan de projet détaillé montrant toutes les interrelations pour comprendre les subtilités de la logistique de distribution et éviter que le projet ne soit retardé. Il arrive fréquemment que la mise en œuvre d'un projet soit bloquée ou ralentie parce que le délai d'expédition des équipements a été sous-évalué ou parce que la commande n'a pu être effectuée pour cause de difficultés de trésorerie. D'autres événements, tels que les retards de fabrication ou la détention par la douane, ne relèvent pas de la sphère d'influence de l'institution. Prévoir dans le calendrier une zone tampon pour les risques échappant au contrôle de l'institution est une façon de maîtriser en quelque sorte l'imprévisible. Un diagramme type est fourni à l'[Appendice K – Comment se procurer les éléments du kit?](#)

Commande des équipements et procédure d'acquisition pour les institutions de microfinancement

Une fois que l'activité Village Phone a été proposée et que la procédure d'établissement de la microentreprise a été lancée, vous devez commander les équipements.

Vous devez décider si vous allez stocker les kits Village Phone et, dans l'affirmative, définir le lieu de stockage et la manière dont les kits seront remis aux OVP.

- Les kits seront-ils stockés au bureau principal et répartis dans les branches au fur et à mesure des besoins?
- Chaque branche disposera-t-elle de son propre stock?
- Les kits seront-ils stockés exclusivement chez un distributeur partenaire?
- Quel est le degré d'accessibilité et de sécurisation des zones de stockage?
- Le kit sera-t-il remis au client par l'agent local?
- L'opérateur Village Phone devra-t-il aller chercher le kit à un endroit déterminé?

La réalisation d'un diagramme de fonctionnement indiquant les relations entre les différentes composantes du projet vous aidera à cerner l'ensemble des éléments requis pour assurer la solidité du plan d'activités et du projet. Voir diagramme type fourni à l'[Appendice K – Comment se procurer les éléments du kit?](#)

Vous pouvez également vouloir introduire un système de suivi des stocks, pour connaître les endroits et les périodes de forte demande du kit. Ce système vous sera utile également pour gérer les commandes égarées, retards et autres imprévus.

Voir la fiche type de suivi des commandes à l'[Appendice C – Prévision des stocks.](#)

Gestion de la demande pour les opérateurs Village Phone

Parce qu'ils utilisent du temps d'antenne prépayé, les opérateurs Village Phone doivent apprendre à gérer leurs liquidités de manière à toujours détenir suffisamment de fonds disponibles pour acheter du temps d'antenne avant d'avoir épuisé leurs stocks existants. L'accent peut être mis sur ce point lors de la formation, car sans temps d'antenne, l'opérateur ne peut plus exercer son activité.

Il est aussi possible d'accorder des crédits de fonds de roulement aux opérateurs Village Phone afin de leur fournir les liquidités dont ils ont besoin pour acheter suffisamment de temps d'antenne et maintenir la croissance de leur activité. Si votre institution distribue du temps d'antenne, la vente peut s'effectuer sous forme de prêt. Vous pouvez également prendre l'initiative de contacter les opérateurs à risque pour vérifier leur solde de temps d'antenne.

Etape 11: Déploiement

Après avoir sondé le potentiel de l'initiative Village Phone et conduit avec succès la phase pilote, vous êtes maintenant en charge de la mise en œuvre et du déploiement. Il est temps de passer à l'action, de présenter le projet à un plus large public et d'augmenter le taux d'adoption. Vous devrez vraisemblablement engager et former davantage de personnel. Les procédures sont mises en œuvre et améliorées, les prévisions sont confrontées à la réalité sur le terrain et actualisées.

Dotation en personnel

Pour les deux à trois premières étapes de la procédure (à savoir l'obtention de l'engagement institutionnel, l'évaluation de la demande et les débuts de la mise en place du modèle économique et financier), l'équipe de direction existante peut gérer seule les dossiers, épaulée par les agents locaux.

Au moment de lancer le projet pilote, nous vous conseillons de nommer un coordonnateur/gestionnaire Village Phone qui prendra en charge l'approvisionnement et collaborera avec les agents existants sur le terrain.

Une fois le plan d'activités validé et le programme déployé à une plus large échelle, du personnel supplémentaire (agents de terrain et éventuelles fonctions de soutien au gestionnaire Village Phone) devrait être recruté. La période de recrutement est fixée dans le plan d'activités.

Planification de la croissance

Il peut être judicieux d'élaborer une procédure de planification de la croissance du réseau des opérateurs Village Phone. Les cartes de couverture du signal de l'opérateur de télécommunication se révèlent parfois très utiles pour mettre en place les stratégies de déploiement.

La mise en service de Village Phone est un processus itératif. Comme pour tout produit, des améliorations continues doivent être apportées après prise en compte des différents paramètres qui influent sur l'activité, tels que la demande des consommateurs, la gestion de la chaîne d'approvisionnement de même que les besoins en équipement et en personnel. A l'issue du déploiement, le projet entre dans une deuxième phase dite d'exploitation courante. Vous avez également la possibilité de continuer de former vos clients à la diversification des produits et aux techniques de gestion d'entreprise, dans le but de favoriser leur ouverture d'esprit vis-à-vis des nouvelles applications et des utilisations du produit.

Etape 12: Exploitation courante

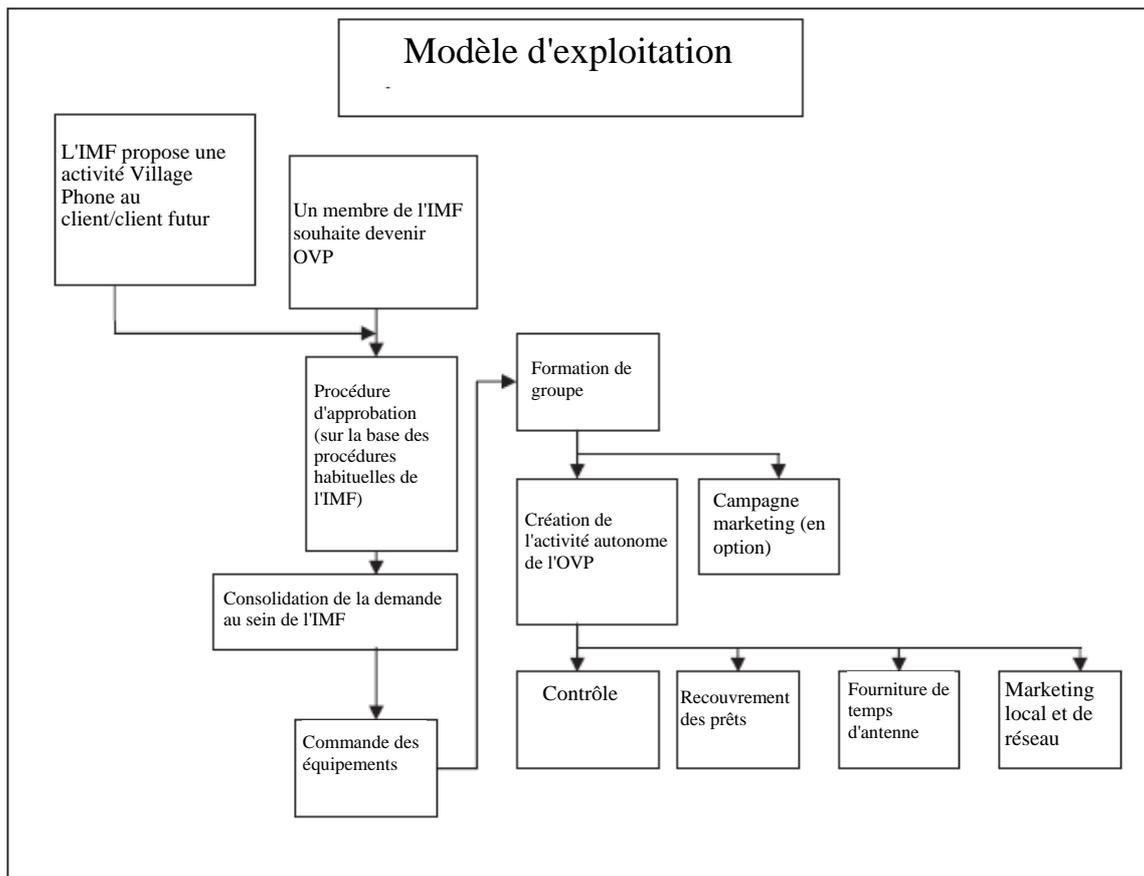


Figure 18: Modèle d'exploitation

Tous les efforts devront être déployés afin d'optimiser en continu l'efficacité opérationnelle du programme Village Phone. Ces améliorations peuvent être apportées par le biais de toute une série de processus, allant de l'octroi des kits à la commercialisation des téléphones en passant par la conception du produit de prêt et les méthodes de prêt.

Identifier et résoudre les problèmes

Un effort constant doit être fourni pour identifier et résoudre les problèmes fréquemment rencontrés par les OVP. Les agents de prêt, qui connaissent le mieux ces problématiques, doivent cerner les différents problèmes et solutions et les incorporer dans le manuel d'utilisation et le programme de formation. Compte tenu de la concurrence qui se fait jour sur le marché et fait sienne les pratiques actuelles, il est urgent d'améliorer le produit et les processus de manière continue.

Procédure continue de planification stratégique

La planification initiale de l'activité est certainement la procédure stratégique la plus complète que votre institution ait à effectuer sur son produit Village Phone. Cependant, la planification stratégique continue a aussi son importance, puisqu'elle s'efforce d'assurer la pertinence et la rentabilité de l'activité dans le temps et dans un environnement où la concurrence, la réglementation, les échéances, les infrastructures, les technologies et d'autres paramètres ne cessent d'évoluer. Aussi est-il nécessaire de prévoir des évaluations périodiques et de planifier sur le long terme. Les évaluations et corrections réfléchies et proactives doivent faire partie de la culture de l'organisation.

Description des procédures commerciales

Le manuel d'exploitation que vous avez créé pendant la phase pilote doit être régulièrement mis à jour au fur et à mesure que la mise en œuvre du programme Village Phone Direct progresse et que les usages commerciaux évoluent, de manière à refléter les pratiques commerciales nouvelles ou modifiées. Sachant qu'un renouvellement du personnel interviendra tôt ou tard, la documentation existante constitue un outil essentiel pour former les nouveaux employés.

L'[Appendice H – Manuel d'exploitation](#) fournit un modèle de manuel d'exploitation, qui peut être adapté aux spécificités de votre marché.

L'évaluation du produit peut faire partie intégrante de la procédure visant à déterminer le soutien continu à apporter dans le cadre de la réalisation des objectifs initialement fixés pour le projet. Cette évaluation peut consister en une appréciation de l'impact social au niveau de l'opérateur Village Phone, voire de la communauté, ou en une simple analyse financière de la performance du produit.

Au fur et à mesure que le programme suit son cours et qu'une batterie de connaissances est rassemblée sur les «pratiques exemplaires» à l'intention des opérateurs Village Phone, vous devez mettre en place une série d'ateliers organisés sous forme de forums permanents pour un apprentissage continu dans un environnement en mutation. Ces forums regroupent un nombre maximum d'OVP dans un même lieu. Les préparatifs consistent à recueillir auprès des opérateurs participants des données sur l'utilisation et à demander à ces mêmes opérateurs de bien vouloir communiquer ces données à l'auditoire et de décrire leur activité – comment cela fonctionne, qui vient, quelle est la stratégie marketing adoptée – ainsi que tout autre élément en rapport avec cette activité. Ce partage d'expériences permet aux OVP de savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Le personnel de l'institution de microfinancement et les agents de prêt s'informent ainsi auprès des opérateurs Village Phone et les pratiques exemplaires sont activement mises en exergue par le biais de formations à l'intention des futurs OVP et de réunions organisées avec les autres OVP. Ces ateliers ont eu un succès retentissant en Ouganda. Leur financement, pas toujours simple, doit être budgété dans les dépenses d'exploitation de votre institution.

Conclusion

Le présent manuel a pour objet d'informer les institutions de microfinancement et de leur proposer des modèles de mise en œuvre de Village Phone Direct basés sur notre expérience à la Grameen Foundation. Nous espérons qu'il sera à même de vous procurer les informations et les outils dont vous avez besoin pour démarrer votre activité sous une forme jugée appropriée pour vous-même et vos clients.

Ce manuel vous fournit essentiellement la marche à suivre pour développer et lancer un produit de microfranchise. Nous avons présenté toutes les étapes nécessaires au démarrage d'un programme Village Phone Direct, sachant que ces conditions s'appliquent à tous les produits de microfranchise et ne sont pas l'apanage exclusif de Village Phone ou Village Phone Direct.

Le partage des connaissances acquises lors de ses apprentissages et de ses découvertes sur le terrain constitue pour la Grameen Foundation une priorité. Nous encourageons les organisations et les individus intéressés à participer activement à cet échange d'expériences. Faites-nous part des problèmes que vous avez rencontrés et des solutions que vous avez appliquées. Consultez le site www.villagephonedirect.org et écrivez-nous à vpd@gfusa.org.

Nous formons nos meilleurs vœux de réussite pour le lancement de l'initiative Village Phone Direct. M. Mohammad Yunus nous a lancé le défi d'abaisser le niveau de pauvreté d'ici à 2015. Apportons notre contribution avec Village Phone Direct!

Appendices

Vous trouverez dans les pages suivantes des outils clés en main qui pourront vous être utiles lors de la mise en œuvre de Village Phone.

Ces documents peuvent également être obtenus, dans un format éditable, sur notre site web à l'adresse www.villagephonedirect.org.

Appendice A – Enquête type

Appendice B – Modèle de programme pilote et de contrat

Appendice C – Prévision des stocks

Appendice D – Prévisions géographiques

Appendice E – Spécifications des antennes Skymasts

Appendice F – Accès au temps d'antenne

Appendice G – Solutions de signalisation

Appendice H – Manuel d'exploitation pour les opérateurs Village Phone

Appendice I – Guide d'utilisation du téléphone

Appendice J – Exemple de manuel de référence à l'intention des agents locaux du microfinancement

Appendice K – Comment se procurer les éléments du kit?

Appendice A – Enquête type

Enquête type⁹

Nom du répondant à l'enquête: _____

Responsable de l'enquête: _____

Localisation: _____

Informations d'ordre général:

Etes-vous marié?	OUI/NON
Combien avez-vous d'enfants?	_____
Gagnez-vous moins de 2 dollars US par jour?	OUI/NON
Savez-vous lire et écrire?	OUI/NON
Possédez-vous et exploitez-vous un commerce?	OUI/NON
Dans l'affirmative, quel type de commerce?	_____
Avez-vous de la famille qui travaille à l'étranger?	OUI/NON
Recevez-vous de l'argent de votre famille travaillant à la ville ou à l'étranger?	OUI/NON
Votre ménage possède-t-il une radio?	OUI/NON
Votre ménage possède-t-il un téléviseur?	OUI/NON

Informations sur le microfinancement:

Etes-vous membre d'une institution de microfinancement?	OUI/NON
Si oui, laquelle?	_____
Combien de prêts avez-vous contractés au cours des 12 derniers mois?	_____
Quel est le montant du plus gros prêt que vous avez contracté ces 12 derniers mois?	_____
En moyenne, combien de temps vous faut-il pour rembourser un prêt?	_____

⁹ Adaptée de: www.telecommons.com/.

Informations sur les télécommunications:

Avez-vous déjà utilisé un téléphone? (dans la négative, allez à la section suivante)		OUI/NON
Avez-vous accès à un téléphone?		OUI/NON
Combien cela vous coûte-t-il de téléphoner?		_____
Quelle distance devez-vous parcourir pour téléphoner?		_____
Y a-t-il un téléphone plus proche que celui que vous utilisez? Si oui, pourquoi?		_____
Qui utilise le plus le téléphone dans votre foyer?		_____
Quelle est la durée moyenne des appels passés et payés?		_____
Qui appelez-vous? (entourez toutes les réponses qui conviennent)		
	Amis Famille Contacts commerciaux Services d'urgence Autres: _____	
En moyenne, combien dépensez-vous par mois pour téléphoner?		_____
Que souhaitez-vous améliorer sur les téléphones que vous utilisez aujourd'hui?		_____
Pourquoi n'utilisez-vous pas le téléphone? (entourez toutes les réponses qui conviennent)		
	Il n'y a pas de téléphone disponible	
	Le téléphone est trop loin	
	Le téléphone est trop cher	
	Je n'ai personne à appeler	
	Je ne sais pas l'utiliser	
Y a-t-il quelqu'un d'autre dans votre foyer qui utilise un téléphone?		OUI/NON
Si vous deviez demander de l'argent à un membre de votre famille travaillant à l'extérieur du village, quelle distance seriez-vous prêt à parcourir?		_____ km
Si vous pouviez téléphoner, pourquoi le feriez-vous?		_____
Préférez-vous utiliser un point Village Phone exploité par un homme ou par une femme?		_____
Aimeriez-vous posséder votre propre activité de téléphonie mobile?		OUI/NON

Appendice B – Modèle de programme pilote et de contrat

MODÈLE DE PROGRAMME PILOTE¹⁰

INSTALLATION

- Choix de la taille, de la localisation et de l'échantillon cible
- Mise en place de repères pour l'analyse et le perfectionnement du projet
- Détermination de la durée optimale
- Evaluation des résultats

Les étapes clés pour mettre en place les tests sont les suivantes:

- Sélection de 1 ou 2 sites de test à partir d'un sous-ensemble sur le marché cible
- Détermination de la taille de l'échantillon sur la base du rapport coût/efficacité
- Détermination de la localisation via la sélection d'un site permettant au personnel de l'institution d'accéder facilement aux paramètres de contrôle, de corriger les problèmes, et d'affiner le produit

INTERVENTION

La phase pilote vise à rassembler des informations pour déterminer la viabilité commerciale de Village Phone Direct sur votre marché cible. Les buts et les objectifs doivent être établis.

Peuvent être contrôlées par exemple les activités suivantes:

- la collecte et l'évaluation d'informations pour affiner le produit;
- l'extension à certains secteurs annexes;
- le recueil de données pour analyse.

DURÉE DES TESTS

La durée de la phase pilote varie en fonction des coûts et de la fiabilité des résultats obtenus. En réalité, elle se fonde sur les conditions et sur la structure de remboursement du prêt. Une phase de test plus longue renforce le sentiment que le produit sera commercialement viable mais génère des coûts financiers et des coûts concurrentiels.

EVALUATION

Une fois que les informations fournies par les tests ont été rassemblées, il convient de déterminer si la commercialisation de Village Phone Direct est avantageuse par rapport l'investissement fourni. Les éléments clés à prendre en compte sont:

- la viabilité financière, telle que le retour sur l'investissement ou le volume de prêt;
- les critères d'ordre concurrentiel, tels que la part de marché ou la gamme de produits;
- les facteurs extra-économiques, tels que l'infrastructure, la gestion, les systèmes d'information et les ressources humaines.

¹⁰ Adapté de New Product Development for Microfinance: Design, Testing, and Launch Technical Note Number 2 from DAI.

Afin de s'assurer de la disponibilité des capacités à assumer le développement d'un nouveau produit, l'institution de microfinancement doit avoir un certain nombre de systèmes en place:

- Canaux de distribution – infrastructure physique (branches) et canaux de communication pour commercialiser le produit aux groupes de clients cibles.
- SIG – comptabilité, suivi du prêt et autres systèmes de back-office pour suivre les remboursements et les encaissements et contrôler la performance du portefeuille.
- Ressources humaines – moyens de formation et systèmes d'incitation pour la mise en œuvre de nouveaux produits.

CONTRAT OPERATEUR VILLAGE PHONE

Note aux agents de terrain de l'institution de microfinancement

LE PRÉSENT ENGAGEMENT DOIT ÊTRE COMPLÉTÉ ET SIGNÉ PAR L'OVP ET ACCEPTÉ ET SIGNÉ PAR UN REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ DE L'INSTITUTION DE MICROFINANCEMENT AVANT QUE L'ÉQUIPEMENT ET LE KIT VILLAGE PHONE NE SOIENT FOURNIS À L'OVP.

L'AGENT DE TERRAIN DE L'INSTITUTION DE MICROFINANCEMENT DOIT:

- 1) EN EXPLIQUER LE CONTENU AU FUTUR OVP;*
- 2) VEILLER À CE QUE TOUS LES CHAMPS SOIENT CORRECTEMENT REMPLIS (LA DEMANDE SERA REJETÉE DANS LE CAS D'INFORMATIONS INCOMPLÈTES);*
- 3) ENVOYER UNE COPIE DE CE FORMULAIRE DÛMENT REMPLI À <INSTITUTION DE MICROFINANCEMENT>*

conclu entre

 («l'institution de microfinancement»)

de

(insérer adresse)

et

NOM COMPLET («l'OVP»)	
NUMÉRO D'IDENTITÉ	
ADRESSE PHYSIQUE	
ADRESSE POSTALE	
LOCALISATION PROPOSÉE	
VILLE LA PLUS PROCHE	

INTRODUCTION

La participation de l'OVP au projet est fonction de son degré de conformité aux exigences ci-inclues. L'OVP s'engage à satisfaire à ses obligations vis-à-vis de l'institution de microfinancement, telles que définies ci-après, et accepte les conditions visées ci-dessous.

DÉFINITIONS

- 2.1 «**L'activité**» désigne l'exploitation d'un téléphone selon les modalités prévues dans le manuel Village Phone.
- 2.2 «**L'accord de prêt**» désigne le contrat de prêt conclu entre l'OVP et l'institution de microfinancement pour régler les conditions du prêt consenti à l'OVP par l'institution de microfinancement pour financer l'achat du téléphone.
- 2.3 «**L'opérateur de télécommunication**» désigne l'entité de télécommunication qui fournit le temps d'antenne.
- 2.4 «**Le réseau de l'opérateur de télécommunication**» désigne le réseau téléphonique exploité sous licence par l'opérateur de télécommunication dans la région.
- 2.5 «**Le distributeur de temps d'antenne**» désigne l'organisation de l'opérateur de télécommunication qui fournit le temps d'antenne.
- 2.6 «**Le téléphone**» et «**l'équipement**» désignent le combiné GSM et ses accessoires tels que, par exemple, un chargeur 12 volts et une antenne externe ainsi que les connexions et câbles correspondants.
- 2.7 «**SIM**» désigne le module d'identification de l'abonné (Subscriber Identity Module) inclus dans le kit Village Phone permettant d'établir la connexion au réseau de l'opérateur de télécommunication.
- 2.8 «**Le kit Village Phone**» désigne le matériel dont l'OVP a besoin pour démarrer son activité.
- 2.9 «**Le manuel de l'OVP**» désigne le manuel publié par le distributeur de temps d'antenne, à sa seule discrétion, et régulièrement diffusé par l'institution de microfinancement auprès des OVP, qui renseigne sur les méthodes d'exploitation, les procédures, les conditions contractuelles et autres paramètres liés à l'activité.

CONTRAT

- 3.1 L'OVP est habilité à rester connecté au réseau de l'opérateur de télécommunication via le module SIM pour autant qu'il satisfasse, en tous points et à tout moment, aux dispositions du manuel de l'OVP et du présent contrat.
- 3.2 L'institution de microfinancement se réserve le droit de déconnecter, de façon temporaire ou permanente, le module SIM du réseau de l'opérateur de télécommunication et ce, à n'importe quel moment si elle juge que la connexion est susceptible d'être utilisée à d'autres fins que celles prévues pour l'activité de temps d'antenne de l'opérateur ou que l'OVP ne respecte pas les dispositions du présent contrat, les exigences du manuel de l'OVP ou les modalités de l'accord de prêt.
- 3.3 Dans le cas où l'OVP n'est pas en mesure de se conformer aux conditions fixées dans le présent contrat et dans le manuel de l'OVP, l'institution de microfinancement est en droit de mettre fin au présent contrat de façon immédiate et sans préavis.
- 3.4 Sauf dénonciation conformément aux dispositions de l'article 3.3, le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et ne peut être résilié par l'une ou l'autre des parties qu'avec un préavis écrit d'au moins trente (30) jours.
- 3.5 En cas de résiliation du présent contrat, l'institution de microfinancement est habilitée à déconnecter la carte SIM du réseau de l'opérateur de télécommunication. L'OVP est tenu de lui restituer tous les panneaux et outils de marketing affichant la marque d'un opérateur de télécommunication ou d'un distributeur de temps d'antenne. Cette obligation perdure après la fin du contrat.
- 3.6 L'OVP ne peut céder ou transférer à une autre personne le droit d'utiliser le module SIM ou de poursuivre l'activité ainsi que tout autre droit prévu dans le présent contrat.

- 3.7 L'OVP reconnaît assumer tous les risques liés à la perte, au dommage, à l'usure ou à la destruction du kit Village Phone, excepté dans la mesure où il peut faire jouer la garantie du fabricant. En cas de réalisation de l'un des événements mentionnés ci-avant, il appartient à l'OVP de demander à bénéficiaire de la garantie du fabricant ou de remplacer, à ses frais, l'équipement abîmé, détruit ou usé. L'institution de microfinancement devra décider si elle souhaite accorder, pour ce faire, un autre prêt à l'OVP. L'OVP est tenu, à tout moment, d'utiliser avec soin, d'entretenir et de réparer le téléphone et la carte SIM comme il se doit.
- 3.8 L'OVP s'engage à respecter en tous points les prescriptions de l'institution de microfinancement concernant l'exploitation de l'activité et l'utilisation du module SIM.
- 3.9 L'OVP reconnaît être soumis aux conditions de service standard du distributeur de temps d'antenne telles que décrites dans le kit Village Phone. Le distributeur de temps d'antenne a chargé l'institution de microfinancement d'informer l'OVP que les tarifs spéciaux qui lui sont consentis en vertu du présent contrat lui seront communiqués en temps utile par le distributeur de temps d'antenne via une publication à l'intention de l'institution de microfinancement et que ceux-ci pourront être ajustés en tout temps par le distributeur de temps d'antenne, conformément aux conditions de service standard.
- 3.10 Tous les documents relatifs au présent contrat seront renvoyés aux adresses respectives des parties mentionnées ci-avant.

SIGNÉ À _____ LE _____ 20_____

L'OVP

SIGNÉ À _____ LE _____ 20_____

Appendice C – Préviation des stocks

Le tableau suivant est un outil de suivi des stocks, de préviation et d'aide à la commande des nouveaux équipements.

	Préviation des stocks						
	Stocks		Total	Ventes moyennes par mois	Nombre de mois	Reconstitution des stocks	Prochaine commande
ELÉMENTS	Disponibles	Commande	Quantité (disponible+ commande)	Quantité	Quantité (total/ventes moyennes par mois)	Quantité	Délai
Affichage prix recto/verso							
Etal pour affichage prix							
Chargeurs de voiture							
Ecouteurs							
Câbles							
Batteries							
Antennes							
Combinés							
Casquettes							
T-shirts							

Appendice D – Prévisions géographiques

Le tableau suivant est un outil de prévision du déploiement des opérateurs Village Phone.

PLAN DE DÉPLOIEMENT TEL'IMBERE														
IMF: _____														
Agent agréé: _____														
Date du plan (mois zéro): _____														
	PROVINCE													
Mois	Butare	Byumba	Cyangugu	Gisenyi	Gitarama	Kibungo	Kigali-Rural	Mutara	Ruhengeri	Kibuye	Gikongoro	Kigali	Autre – Veuillez spécifier	TOTAL
Octobre														
Novembre														
Décembre														
Janvier														
Février														
Mars														
Avril														
Mai														
Juin														
Juillet														
Août														
Septembre														
TOTAL GÉNÉRAL:														

Appendice E – Spécifications des antennes Skymasts



Antenne Village Phone Description des kits

Kit Skymasts Type 1 – Antenne à gain moyen 10 dB + câble 10 m GSM900



Antenne à gain moyen Skymasts 7161.3 pour GSM900

Gain 10 dB

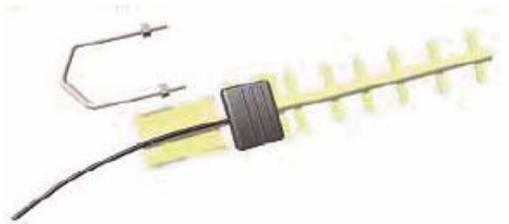
Fréquence 870-960 MHz

- Câble de 10 m monté usine (RG58)
- Crochets inclus

Taille 675 × 160 × 30 mm

Poids 0,9 kg (câble inclus)

Kit Skymasts Type 2 – Antenne à gain moyen 10 dB + câble de 10 m GSM1800



Antenne à gain moyen Skymasts 7161.4 pour GSM1800

Gain 10 dB

Fréquence 1 710-1 880 MHz

- Câble de 10 m monté usine (RG58)
- Crochets inclus

Taille 390 × 80 × 30 mm

Poids 0,7 kg (câble inclus)

Kit Skymasts Type 3 – Antenne à gain élevé 13 dB + câble 10 m GSM900



Antenne à gain élevé Skymasts 7161.31 pour GSM900

Gain 13 dB

Fréquence 870-960 MHz

- Câble de 10 m monté usine (RG58)
- Crochets inclus

Taille 1085 × 160 × 30 mm

Poids 1,0 kg (câble inclus)

Kit Skymasts Type 4 – Antenne à gain élevé 13 dB + câble de 10 m GSM1800



Antenne à gain élevé Skymasts 7161.41 pour GSM1800

Gain 13 dB

Fréquence 1 710-1 880 MHz

- Câble de 10 m monté usine (RG58)
- Crochets inclus

Taille 616 × 85 × 30 mm

Poids 0,8 kg (câble inclus)

©2007 Skymasts Antennas Ltd



Skymasts Antennas Ltd., Equilibrium House, Mansion Close, Moulton Park Industrial Estate, Northampton NN3 6RU England.
Telephone +44(0)1204 494132 Fax +44(0)1204 494133 email info@skymasts.com web www.skymasts.com



Antenne Village Phone
Description des kits

Adaptateur d'antenne Skymasts GSM900 | **Adaptateur d'antenne Skymasts GSM1800**



Adaptateur d'antenne Skymasts
NOK/110ADP/900 pour Nokia 1110

Perte de couplage	< 5 dB
Fréquence	870-960 MHz

- Câble de 150 mm monté usine



Adaptateur d'antenne Skymasts
NOK/110ADP/1800 pour Nokia 1110

Perte de couplage	< 5 dB
Fréquence	1 710-1 880 MHz

- Câble de 150 mm monté usine

Instructions de montage

1

Montez l'antenne sur un mât vertical et assurez-vous que les éléments de l'antenne sont bien à la verticale, comme illustré ci-dessous. Orientez l'antenne vers le mât de la station de base la plus proche. Veillez à ce que le câble fourni puisse être relié au téléphone lorsque l'antenne est fixée.

3

Glissez l'adaptateur au dos du téléphone. Assurez-vous qu'il est bien emboîté.

2

Tirez le câble de l'antenne jusqu'au téléphone et branchez-le sur le câble de l'adaptateur, en veillant à ce que les connecteurs soient bien serrés.

4

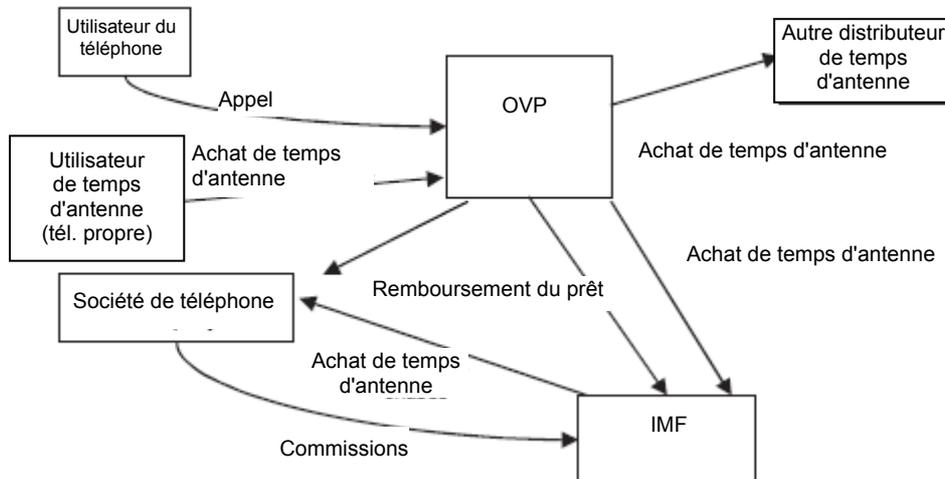
Tournez lentement l'antenne pendant qu'une autre personne recherche la portée optimale du signal.

©2007 Skymasts Antennas Ltd |



Appendice F – Accès au temps d'antenne

Options concernant le temps d'antenne



La valeur de l'activité Village Phone semble corrélée à l'équipement fourni dans le kit. Mais la réalité est un peu plus complexe, car la clé de la rentabilité de l'activité de l'opérateur Village Phone réside dans la connexion au réseau et dans le système d'alimentation, de même que dans l'éventuelle aptitude de l'opérateur à obtenir des tarifs de gros pour le temps d'antenne, ce qui lui permet de revendre le temps d'antenne à sa communauté à un prix compétitif. Sans cela, l'opérateur achète du temps d'antenne au détail qu'il surfacture ensuite sans avantage aucun en matière de concurrence vis-à-vis des autres entrepreneurs indépendants en dehors du cadre de Village Phone.

Le temps d'antenne n'a pas été conçu spécifiquement pour les opérateurs Village Phone – il s'agit d'un produit générique. L'avantage pour l'OVP réside dans la carte SIM qui permet l'application d'un tarif différencié par unité (minute) sur la plate-forme de facturation prépayée en back-office. Le compte prépayé de l'OVP est débité sur la base d'une tarification de gros par unité, et non d'un montant au détail. La marge de l'opérateur Village Phone est la différence entre les deux.

Appendice G – Solutions de signalisation

La signalisation doit tenir compte des contraintes environnementales: vous trouverez ci-après, à titre d'exemple, les spécifications en vigueur pour un panneau routier. Le support n'est pas pris en considération et fait l'objet d'une spécification séparée. En principe, les panneaux doivent être mobiles et rentrés à l'intérieur pendant la nuit pour éviter les vols. Le support représenté ci-dessous permet de stabiliser l'ensemble par temps de grand vent. Il peut également être orienté pour plus de sécurité ou de visibilité. En Ouganda, ce type de matériel (support compris) coûtait au départ quelque 40 USD à l'opérateur. Une nouvelle source d'approvisionnement ayant été trouvée, les coûts tournent aujourd'hui autour de 20 USD.

Spécifications pour les panneaux routiers (support exclu)

Couleur	Combien faut-il de couleurs? Plus il y a de couleurs, plus le panneau est cher. <i>NOTE – La politique de la marque impose souvent le strict respect des couleurs de la société. Un échantillon sera réalisé et présenté à la société pour approbation.</i>
Taille	Doit être assez grand pour pouvoir être lu facilement de loin. Par exemple 18" × 24"
Méthode de montage	– Comment le panneau sera-t-il monté? Sur un cadre? Ancré dans le sol? Cloué au mur? – Trous de fixation: Pour l'exemple ci-contre, les spécifications sont les suivantes: 13 7/8" entre les trous (à partir de l'extérieur); 3/8" entre le bord supérieur du panneau et les trous du haut; 1 13/16" entre le bord extérieur gauche du panneau et le trou de gauche; 1 13/16" entre le bord extérieur droit et le trou de droite. La taille du trou est de 1/4" – Les trous doivent être résistants au déchirement et ornés d'un œillet en acier inoxydable.
Matériel requis	Résistant aux UV (support et maquette imprimée) Résistant à la décoloration Résistant à l'eau En plastique ondulé, si possible Résistant aux moisissures Durée de vie (extérieur, conditions tropicales) – 5 ans
Fourniture et livraison	Le matériel peut être produit localement ou non. En Ouganda, il est moins cher de faire imprimer les panneaux en Iowa et de les livrer en Ouganda. Date de livraison L'estimation doit tenir compte de la livraison
Impression	Qui fournit les images électroniques (la création de la maquette originale est facturée en sus)? Procédure de preuve et d'approbation: souhaitez-vous contrôler et approuver l'épreuve finale avant impression? Il est recommandé de visionner l'épreuve, ce qui ne devrait rien coûter.
Contrôle qualité	Quel est l'espace minimum autorisé pour l'alignement des couleurs? Ce contrôle est nécessaire pour s'assurer que tous les éléments sont imprimés au bon endroit sur les panneaux polychromes.



Appendice H – Manuel d'exploitation pour les opérateurs de Village Phone

MANUEL DE L'OPÉRATEUR VILLAGE PHONE

(Village Phone Direct)

[L'institution de microfinancement doit adapter le présent manuel à son environnement et au programme Village Phone. Ce manuel vient en complément du contrat de prêt que l'institution de microfinancement signe avec l'opérateur Village Phone]

1.0 BIENVENUE

Félicitations! Vous êtes désormais un opérateur Village Phone. C'est une opportunité unique pour vous et votre communauté.

Si vous avez été sélectionné comme opérateur Village Phone, c'est parce que votre institution de microfinancement vous a recommandé sur la base de vos relations et de votre collaboration passée.

Le présent document a pour objet de vous aider à exploiter votre activité téléphonique et de vous présenter les principales exigences et responsabilités qui en découlent.

2.0 OBLIGATIONS DE L'OPÉRATEUR VILLAGE PHONE

2.1 Obligations liées à l'activité

En votre qualité d'opérateur Village Phone, vous êtes une ressource vitale pour votre communauté, car vous fournissez un service à tous ses membres. Un certain nombre de responsabilités et d'obligations vous incombent en vertu de cette nouvelle activité qui est la vôtre.

- 1) Votre activité téléphonique doit être exploitée de façon à ce que les membres de votre communauté aient toujours accès au service téléphonique. Vous pouvez choisir votre localisation en fonction des opportunités commerciales, sachant que cette dernière doit rester cohérente et que les habitants doivent pouvoir compter sur votre service.
- 2) Le téléphone doit être **accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**. Les habitants utiliseront de plus en plus vos services pour communiquer et obtenir des informations. En cas d'urgence, ils doivent par ailleurs pouvoir utiliser le téléphone à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.
- 3) Au sein de votre communauté, **tout le monde doit pouvoir accéder** au téléphone. Vous ne pouvez pas refuser l'utilisation à une personne, à moins que celle-ci ne refuse de payer pour les services.
- 4) Un **panneau publicitaire doit** signaler la présence du téléphone de village. Le panneau est inclus dans le kit. Vous n'avez aucune taxe à payer sur la signalisation. Veuillez contacter votre institution de microfinancement si les autorités locales vous demandent de payer des taxes. *[Surtout si l'institution de microfinancement a fourni un panneau marketing avec le kit.]*
- 5) Vous **ne pouvez pas emporter le téléphone en dehors du village pour une utilisation personnelle**. Si vous vous déplacez pour le travail, vous ne pouvez pas prendre le téléphone avec vous; si vous vous rendez dans un autre village, vous devez laisser le téléphone.
- 6) **L'activité et le téléphone ne sont pas transférables**. Si vous ne souhaitez plus exploiter votre activité Village Phone, vous devez restituer le téléphone, le matériel marketing (par exemple, le panneau et les cartes marketing) et/ou la carte SIM à votre institution de microfinancement.

- 7) Le téléphone doit être **exploité exclusivement par vous-même, en tant qu'opérateur Village Phone, ou par un membre de votre famille**. Les noms des membres de la famille participant à l'exploitation de l'activité seront communiqués à l'agent de l'institution de microfinancement présent sur le terrain. *[Les activités Village Phone sont souvent exploitées par un employé du propriétaire – les institutions de microfinancement devront définir leurs propres règles en la matière]*
- 8) Vous **devez appliquer les tarifs indiqués** sur la liste des prix pour l'utilisation du téléphone. Des services complémentaires peuvent être proposés et facturés librement.
- 9) Vous devez tenir un **journal des appels**, lequel doit être mis à la disposition de l'agent de liaison de votre institution de microfinancement. Un exemple est fourni plus loin dans le présent manuel.
- 10) Pendant toute la durée du contrat de prêt, **l'institution de microfinancement demeure propriétaire** de tous les équipements fournis dans le cadre dudit contrat.
- 11) La **connexion de la carte SIM reste toujours la propriété de l'institution de microfinancement** et peut être bloquée par l'opérateur de télécommunication à la demande de l'institution de microfinancement. *[L'institution de microfinancement doit avoir signé un accord spécial avec l'opérateur de télécommunication pour faire valoir ce point]*
- 12) En tant qu'**opérateur Village Phone, vous êtes tenu d'assurer à tout moment l'entretien**, la maintenance et la réparation des équipements.
- 13) En tant qu'**opérateur Village Phone, vous êtes tenu responsable des équipements perdus ou volés**. Dans ce cas de figure, les obligations financières sont maintenues.
- 14) Si l'équipement est volé, vous êtes tenu, en tant qu'opérateur Village Phone, de déposer un **rapport au poste de police**, et de vous procurer le rapport adéquat pour que l'opérateur de télécommunication puisse prendre les mesures nécessaires pour bloquer le téléphone.
- 15) Si vous veniez à **décéder**, un membre de votre famille a la possibilité de rejoindre l'institution de microfinancement et de poursuivre l'activité à votre place. Si cette option n'est pas exercée, la carte SIM et les équipements seront restitués à l'institution de microfinancement. Dans le cas où la propriété des équipements vous a été transférée, après extinction de l'obligation financière, celle-ci reste entre les mains de la famille (à l'exception de la connexion de la carte SIM).
- 16) Tout au long de l'exploitation de votre activité, vous êtes **tenu, en tant qu'opérateur Village Phone, de rester membre de votre institution de microfinancement** (de conserver un prêt ou un produit d'épargne) et de participer à des séances régulières. Si vous n'étiez plus membre, vous perdriez le droit d'exploiter une activité Village Phone et la carte SIM serait désactivée.
- 17) Un opérateur Village Phone ne peut posséder qu'un seul téléphone de village. *[Cette règle peut néanmoins changer – renvoi à la problématique de l'équilibre entre les deux objectifs complémentaires de l'institution de microfinancement: 1) créer des activités détenues et exploitées par des microentrepreneurs, et 2) être au service du plus grand nombre.]*
- 18) Le temps d'antenne ne peut être **acheté qu'auprès de l'institution de microfinancement**. *[Les institutions de microfinancement doivent définir leurs propres règles en la matière]*

2.2 Comprendre le prêt

Le correspondant local de votre institution de microfinancement vous explique les détails de votre prêt lorsque vous signez le contrat de prêt. Il est essentiel de savoir notamment ce que recouvre:

- le délai de grâce du prêt (le cas échéant);
- le montant total du prêt et de coût de tous les équipements inclus dans le kit Village Phone;
- la durée du prêt;
- le montant de chaque remboursement de prêt;
- la période du prêt;
- la fréquence des remboursements.

Ces informations sont résumées sur le document d'enregistrement du déploiement Village Phone que vous signez lorsque vous recevez votre kit commercial.

Les garanties de votre prêt sont le téléphone et l'équipement. En cas de perte ou de vol du téléphone, vous êtes tenu de le remplacer. L'opérateur Village Phone doit assumer toutes les dépenses de réparation non couvertes par la garantie.

Le prêt se rapporte à l'équipement exclusivement, et non à la connexion de la carte SIM. La connexion demeure la propriété de l'opérateur de télécommunication.

Pour toute question ou complément d'information sur l'un des éléments énoncés ci-avant, n'hésitez pas à contacter l'agent local de votre institution de microfinancement.

3.0 EQUIPEMENT

3.1 Contenu du kit de démarrage Village Phone

Le kit de démarrage Village Phone contient tous les éléments nécessaires au démarrage d'une activité Village Phone.

- Un téléphone mobile Nokia équipé d'une batterie.
- Le guide d'utilisation du téléphone. Le manuel fournit des instructions détaillées sur l'utilisation du téléphone mobile.
- La carte SIM et le bon de temps d'antenne (ou temps d'antenne prépayé). La carte SIM doit déjà avoir été installée (elle s'insère dans l'appareil et le fait fonctionner). Les bons de temps d'antenne sont des substituts de liquidités. La saisie sur le téléphone des numéros y figurant déclenche l'approvisionnement de votre compte. Tant que le solde est positif, vous pouvez émettre et recevoir des appels.
- Le panneau Village Phone. Vous pouvez mettre ce panneau en évidence pour montrer à tout le monde que vous avez un téléphone mobile à disposition. *[Cet élément est une option laissée à la libre appréciation de l'opérateur. Il est toutefois dans l'intérêt de l'institution de microfinancement de participer.]*
- Les cartes professionnelles. Ces cartes mentionnent votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone et doivent être distribuées à vos amis ainsi qu'aux membres de votre famille qui pourront ainsi vous appeler et les diffuser autour d'eux. *[Cet élément est une option laissée à la libre appréciation de l'opérateur. Il est toutefois dans l'intérêt de l'institution de microfinancement de participer.]*
- En option, une antenne avec un câble et un coupleur pour la relier au téléphone. L'antenne améliore la qualité de l'appel et vous permet de mieux entendre la voix de votre interlocuteur.

- En option, des solutions de recharge pour la batterie du téléphone.
- Le manuel de l'opérateur Village Phone (le présent document).

Si l'un de ces éléments est manquant ou cassé, veuillez contacter l'agent local de votre institution de microfinancement.

3.2 Connexion des équipements

Connexion de l'antenne

La première étape consiste à connecter l'antenne au téléphone mobile pour optimiser la qualité des appels. La procédure est la suivante:

- 1) connectez le gros et long câble à l'antenne (s'il n'est pas déjà connecté);
- 2) connectez le petit câble du coupleur au gros câble;
- 3) placez le coupleur sur le dos du téléphone mobile. *Important: Si vous devez débrancher le téléphone, retirez le coupleur de l'appareil et laissez le câble de l'adaptateur connecté au coupleur.*

Orientation et montage de l'antenne

L'antenne doit être orientée de manière à capter au mieux le signal. Pour ce faire:

- 1) allumez le téléphone en appuyant sur le bouton rouge;
- 2) observez l'indicateur de signal en haut à gauche de l'écran (il peut y avoir jusqu'à 6 barres);
- 3) demandez à quelqu'un de tenir l'antenne verticalement (la partie courte vers le sol),
- 4) orientez l'antenne en direction de la station de base ou du répéteur de l'opérateur de télécommunication le plus proche (habituellement dans les villes et les centres commerciaux);
- 5) observez l'indicateur de signal et déterminez la direction dans laquelle le signal est le plus fort (plus grand nombre de barres);
- 6) attachez l'antenne en hauteur, en haut d'un poteau par exemple. L'antenne doit être placée le plus haut possible, à au moins 10 m du sol, en visibilité directe de la station de base la plus proche;
- 7) orientez l'antenne dans la direction où le signal est le plus fort;
- 8) sécurisez les emplacements d'antenne (par exemple, dans le sol, sur un bâtiment ou un poteau).

Vous pourrez trouver les instructions relatives à la connexion des antennes/câbles/coupleurs Skymasts et du téléphone Nokia à l'[Appendice E – Spécifications des antennes Skymasts](#).

3.3 Recharge des batteries

Source d'alimentation fiable

Le téléphone Nokia est livré avec une batterie Li-ion BL-5C. Une charge pleine offre une autonomie comprise entre 3 heures 10 minutes et 5 heures 20 minutes en communication et entre 245 heures et 310 heures en veille.

Dès ouverture du kit, vous devez immédiatement mettre le téléphone à recharger. L'indicateur de batterie, sur la partie droite de l'écran, vous indique le niveau de charge.

Il est important d'utiliser une source d'alimentation fiable pour recharger votre téléphone. Les générateurs à gaz, par exemple, peuvent détériorer la batterie et le téléphone. Certains villages connaissent d'importantes fluctuations électriques, susceptibles d'endommager les appareils électriques. Si votre village est dans ce cas, vous devez systématiquement recharger votre téléphone à partir de l'un des systèmes d'alimentation fournis dans le kit Village Phone. Si vous n'observez pas ces instructions, vous risquez d'endommager irrémédiablement votre téléphone ou votre batterie et vous devrez racheter le matériel à vos frais.

Utilisation d'une batterie de voiture

Vous pouvez également recharger votre téléphone mobile sur une batterie de voiture. Connectez les clips de serrage du câble de l'adaptateur sur la batterie et branchez le chargeur de voiture sur l'adaptateur. Le voyant rouge du câble de l'adaptateur s'allume lorsque les câbles sont correctement branchés (le «+» sur le rouge et le «-» sur le noir). Vous pouvez ensuite brancher votre téléphone sur le chargeur. Lorsque la petite batterie en haut à droite de l'écran du téléphone est en mouvement, le téléphone est en charge. Lorsque l'indicateur ne bouge plus, le téléphone est chargé et doit être déconnecté de la batterie. Vous devez recharger la batterie de votre voiture tous les deux mois pour éviter qu'elle ne s'abîme.

IMPORTANT: *Veillez à respecter les symboles indiqués sur les clips et sur la batterie. Le clip «+» (ROUGE) avec la borne «+» et le clip «-» (NOIR) avec la borne «-».*

Un journal des charges de la batterie est joint à la fin du présent manuel. Il est recommandé de garder trace des dates de charge de votre batterie de voiture pour s'assurer qu'elle a bien été chargée avant de la décharger totalement.

3.4 Informations sur la garantie

Téléphone Nokia et batterie

Votre téléphone Nokia est livré avec une [garantie \[à déterminer avec le distributeur Nokia – la durée de la garantie peut être négociable, vous pouvez même obtenir une extension de garantie sans frais si vous achetez en quantité\]](#). Les informations concernant la garantie se trouvent dans la documentation Nokia fournie dans le kit de démarrage et doivent être lues attentivement par l'opérateur Village Phone. En règle générale, la garantie couvre les problèmes de fabrication du téléphone mais ne couvre *pas* les dommages causés au téléphone. Par exemple, si vous laissez tomber votre téléphone et qu'il se casse, la réparation n'est pas prise en charge par la garantie. La batterie n'est *pas* couverte par la garantie.

Si vous suspectez un défaut de fabrication, vous devez, pour retourner le téléphone et faire jouer la garantie, avoir conservé la boîte et tous les documents originaux joints au téléphone. Veillez donc à conserver la boîte au cas où vous auriez à renvoyer le téléphone pendant la période de garantie.

Toute réparation de l'appareil sous garantie doit être effectuée au centre de services agréé référencé ci-dessous. En tant que propriétaire du téléphone, vous devrez apporter l'appareil vous-même. La réparation dans un centre non agréé annule la garantie. Pour faire réparer votre téléphone, veuillez contacter:

Votre centre de réparation agréé local

Nom

Adresse

Téléphone

E-mail

Panneaux solaires

Le panneau solaire est assorti d'une garantie couvrant les défauts de fabrication pendant un an. Si vous rencontrez un problème avec votre panneau solaire, veuillez contacter:

Votre centre de réparation agréé local

Nom

Adresse

Téléphone

E-mail

Batteries

Pour bénéficier de la garantie, amenez la batterie au centre agréé le plus proche avec la carte de garantie.

Votre centre de réparation agréé local

Nom

Adresse

Téléphone

E-mail

Antennes et cordons

Si le dommage résulte d'un défaut de fabrication, l'objet sera remplacé. Si le dommage a été causé par négligence ou de façon délibérée, l'opérateur Village Phone est tenu d'acheter un article de remplacement.

3.5 Utilisation du téléphone

Le téléphone Nokia est un téléphone mobile complet. La présente section comprend des informations de base pour vous aider à utiliser votre téléphone dans le cadre de l'activité Village Phone. Veuillez vous référer à la documentation Nokia livrée avec votre téléphone si vous souhaitez des explications sur les différentes fonctions du téléphone.

Appels nationaux

Passer un appel sur le territoire est très simple. Il suffit de composer le numéro de téléphone et d'appuyer sur le bouton d'appel vert. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton rouge pour mettre fin à l'appel.

Les trois premiers chiffres du numéro de téléphone indiquent le système sur lequel se trouve le téléphone que vous appelez. *[Cela peut varier selon votre pays.]* Diverses taxes s'appliquent aux appels passés vers chacun de ces systèmes. Voir la liste des prix fournie par l'institution de microfinancement ou l'opérateur de télécommunication pour le détail des prix.

Appels internationaux

Le numéro doit être précédé de «+». Appuyez sur la touche «0» et maintenez-la enfoncée jusqu'à faire apparaître le «+».

Composez ensuite l'«indicatif international» du pays que vous appelez puis le numéro de téléphone. Par exemple, +1 12 345678 (1 est l'indicatif international des Etats-Unis d'Amérique)

La liste complète des indicatifs de pays figure à la fin du présent manuel. Voir la liste des prix pour la tarification détaillée.

Chronométrage d'un appel

[Personnaliser – vérifier avec l'opérateur de télécommunication/manuel]

Achat et contrôle du temps d'antenne

[Personnaliser]

Vous ne pouvez pas utiliser le téléphone si vous n'avez pas préalablement chargé du temps d'antenne. Le kit Village Phone vous est livré avec votre première carte de temps d'antenne. Pour charger ce temps d'antenne, veuillez suivre les instructions indiquées sur la carte.

Vous devez systématiquement vous procurer le temps d'antenne auprès de votre institution de microfinancement. Veillez à toujours disposer de suffisamment de temps d'antenne sur votre téléphone pour pouvoir gérer votre activité pendant au moins deux semaines. Composez le *XXX# pour contrôler le solde restant sur votre téléphone.

4.0 EXPLOITATION DE VOTRE ACTIVITÉ DE VILLAGE PHONE

Un opérateur Village Phone gagne de l'argent en vendant l'utilisation d'un téléphone mobile aux membres de sa communauté. Le prix facturé aux clients est plus élevé que le prix payé pour le temps d'antenne.

Un opérateur Village Phone gagne de l'argent de deux façons:

- 1) La marge de détail est de *[marge]* par minute *[ou unités]* pour tous les appels nationaux. Ainsi, pour un appel de cinq minutes vers un numéro *opérateur de télécommunication*, l'opérateur Village Phone facture au moins *[calculer]*.
- 2) L'opérateur Village Phone facture également certains services supplémentaires, tels que le déplacement pour prévenir une personne qu'elle a reçu un appel. La définition et la tarification de ces services sont laissées à l'appréciation de l'opérateur Village Phone.

4.1 Tarification des appels

L'opérateur Village Phone facture les appels passés en prenant pour base la durée de l'appel et en arrondissant à la minute supérieure. Par exemple:

- un appel de 0:12 vers un numéro *[autre opérateur 1]* sera facturé 1 minute *[Exemple]*.
- un appel de 1:53 vers un numéro *[autre opérateur 2]* sera facturé 2 minutes *[Exemple]*.
- un appel de 2:07 vers un numéro *[autre opérateur 3]* sera facturé 3 minutes *[Exemple]*.

L'opérateur Village Phone facture *[XYZ]* pour les appels entrants. *[L'institution de microfinancement devra déterminer si l'appel entrant peut être facturé – en fonction de la réglementation locale.]*

Les téléphones de village ne peuvent pas biper pour éviter aux opérateurs Village Phone les appels non facturés. Lorsque vous passez un appel, le destinataire ne voit pas votre numéro. *[Les paramètres locaux peuvent varier.]*

Tous les clients doivent payer leurs appels avec des liquidités. Ne faites pas crédit à vos clients. Dites leur: «Bien sûr tu es mon ami, mais pour l'entrepreneur que je suis tu es un client».

4.2 Messages SMS et services supplémentaires

Vous pouvez utiliser le téléphone mobile pour émettre des appels vocaux mais aussi pour envoyer et recevoir des informations sous forme de texte. C'est un moyen très efficace pour envoyer et recevoir des messages courts de même que pour recueillir des informations stratégiques comme le prix des marchandises et les taux de change. Voir les instructions détaillées du manuel d'utilisation sur la manière d'envoyer des SMS pour obtenir des informations.

Vous pouvez également recevoir des e-mails sur votre téléphone. Votre adresse e-mail est: *[Personnaliser]*
[A noter que cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible sur votre réseau]

4.3 Analyse financière – Réalisation d'un profit

Le prix facturé par l'opérateur de télécommunication pour chaque minute de temps d'antenne varie en fonction du numéro de téléphone appelé, du jour et de l'heure. En revanche, le tarif que vous facturez à vos clients ne change *pas* en fonction de l'heure et du jour de la semaine.

4.4 Tenue d'un journal des appels

Vous devez tenir un journal de votre activité commerciale. La date de l'appel, la durée de l'appel, le système appelé, le type d'appel (sortant/entrant/service) et le montant facturé sont autant d'éléments importants qui méritent d'être consignés. Les informations sur le client sont également pertinentes.

Sur un registre, créez des colonnes pour la tenue d'un journal comme dans l'exemple fourni à la fin du présent manuel. L'agent de prêt de votre institution de microfinancement vous rendra visite, à intervalles réguliers, et vous demandera à consulter votre journal des appels.

4.5 Promotion de votre activité

Il est essentiel que les habitants de votre communauté connaissent votre activité. Un panneau publicitaire est fourni dans le kit *[en option]*. Placez ce panneau en évidence pour promouvoir votre activité Village Phone.

5.0 QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES ET RÉPONSES

5.1 Que se passe-t-il si...

- **...le téléphone est perdu ou vendu:** signalez l'incident à la police et à l'agent local de votre institution de microfinancement de manière à faire bloquer le téléphone. Si possible, faites établir un rapport de police et fournissez des copies à votre institution de microfinancement.
- **...je déménage dans un autre village:** vous devez vérifier auprès de l'agent local de votre institution de microfinancement s'il est possible de transférer votre activité Village Phone vers le nouveau village. Si ce village se situe en dehors du secteur desservi par l'opérateur de télécommunication, vous devrez abandonner votre activité.
- **...le téléphone cesse de fonctionner:** reportez-vous tout d'abord aux instructions du manuel d'utilisation Nokia relatives à la résolution des problèmes. Si vous n'obtenez aucun résultat, essayez de demander à vos amis ou à l'agent local de votre institution de microfinancement. Enfin, emmenez le téléphone dans un centre de réparation. N'essayez **PAS** de réparer le téléphone vous-même. Si vous ouvrez le téléphone, vous annulez la garantie.
- **...je souhaite vendre ou transférer mon activité:** l'activité ne peut être ni vendue ni transférée. Si vous souhaitez cesser votre activité, veuillez en faire part à l'agent local de votre institution de microfinancement.
- **...en cas de décès d'un opérateur Village Phone:** la première option consiste à transférer l'activité à un autre membre de la famille, lequel rejoindra le groupe de microfinancement en qualité de membre actif. Dans le cas contraire, l'activité sera abandonnée et la carte SIM ainsi que les outils de marketing (panneau, cartes professionnelles) seront restitués à l'institution de microfinancement.

5.2 Suggestions d'exploitation

Quelques conseils utiles pour l'exploitation de votre activité Village Phone:

- **Ayez un minimum de temps d'antenne en réserve** *[pour une utilisation escomptée de deux semaines – en devises]*. Si vous êtes à court de temps d'antenne, vous ne pouvez plus exercer votre activité. Veillez à contrôler régulièrement votre solde de temps d'antenne et achetez une nouvelle carte de temps d'antenne à l'agent local de votre institution de microfinancement bien avant de vous retrouver à court. Vous pouvez consulter votre solde de temps d'antenne en composant le *[numéro de téléphone/numéro abrégé]*.
- **Ne laissez pas vos clients composer sur le téléphone**. Les paramètres peuvent être facilement modifiés, que ce soit de manière délibérée ou accidentelle. En tant que propriétaire du téléphone, veillez à ce que vos clients ne l'utilisent que pour parler.
- **Si la batterie est faible, laissez le chargeur branché pendant la conversation**. Tant qu'il est relié à une source d'alimentation, le téléphone continue de charger, même s'il est utilisé.
- **Utilisez le compteur du téléphone**. Le téléphone Nokia chronomètre automatiquement tous les appels. Pour connaître la durée du dernier appel, sélectionnez **Menu** > *Journal appels* > *Durée des appels*. Vous pouvez consulter au choix la durée approximative du dernier appel, de tous les appels reçus ou de tous les numéros composés ou encore la durée totale approximative de tous les appels.
- **Ne transférez jamais les appels**. Vous permettriez à quelqu'un d'autre de recevoir vos appels téléphoniques.
- **Utilisez la messagerie vocale en option**. Si une personne appelle votre numéro alors que le téléphone est déjà utilisé, cette personne a la possibilité de laisser un message sur la messagerie vocale. Vous pouvez récupérer le message en composant le *[numéro de téléphone]*. Il se peut que l'appel vers la messagerie vous soit facturé. Utilisez donc cette option avec prudence.

5.3 Questions et réponses complémentaires

Comment charger du temps d'antenne?

[Texte à personnaliser]

Par exemple: «Il vous suffit de gratter la zone argentée de votre carte prépayée pour faire apparaître le code d'accès secret. Composez ensuite le [numéro de téléphone] sur votre téléphone. Lorsque vous obtenez le service, appuyez sur la touche [numéro] puis entrez le code d'accès suivi de la touche #. Le système vous répétera le code d'accès – si celui-ci est correct, appuyez sur la touche [numéro]. Vous êtes maintenant connecté!»

Comment consulter mon solde de temps d'antenne?

Composez simplement le *[code d'accès]* sur votre téléphone et appuyez sur le bouton d'appel. Le solde s'affiche sur votre écran.

Comment obtenir le numéro de série de mon combiné?

Composez le *[code d'accès]* sur votre téléphone.

Je viens de recevoir un SMS. Comment puis-je le lire?

Lorsque vous recevez des messages texte, une icône et le nombre de nouveaux messages s'affichent en mode veille.

Sélectionnez **Afficher** pour lire les messages immédiatement ou **Quitter** pour les lire ultérieurement (dans **Menu** > *Messages* > *Inbox*).

LISTE DES INDICATIFS DE PAYS

Pays	Indicatif de pays
Albanie	355
Algérie	213
Allemagne	49
Andorre	376
Angola	244
Anguilla	264
Antigua-et-Barbuda	268
Antilles néerlandaises	599
Arabie saoudite	966
Argentine	54
Arménie	374
Aruba	297
Ascension	247
Australie	61
Autriche	43
Azerbaïdjan	994
Bahamas	242
Bahreïn	973
Bangladesh	880
Barbade	246
Bélarus	375
Belgique	32
Belize	501
Bénin	229
Bermudes	441
Bhoutan	975
Bolivie	591
Bosnie-Herzégovine	387
Botswana	267
Brésil	55
Brunéï Darussalam	673
Bulgarie	359
Burkina Faso	226
Burundi	257
Cambodge	855
Cameroun	237
Canada	1
Cap-Vert	238

Pays	Indicatif de pays
Cayman (Iles)	345
Centrafricaine (Rép.)	236
Chili	56
Chine	86
Chypre	357
Colombie	57
Comores	269
Congo	242
Cook (Iles)	682
Corée (Rép. de)	82
Costa Rica	506
Côte d'Ivoire	225
Croatie	385
Cuba	53
Danemark	45
Diego Garcia	246
Djibouti	253
Dominicaine (Rép.)	809
Dominique	767
Egypte	20
El Salvador	503
Emirats arabes unis	971
Equateur	593
Erythrée	291
Espagne	34
Estonie	372
Etats-Unis d'Amérique	1
Ethiopie	251
Falkland (Iles)	500
Fédération de Russie	7
Féroé (Iles)	298
Fidji	679
Finlande	358
France	33
Gabon	241
Gambie	220
Géorgie	995
Ghana	233

Pays	Indicatif de pays
Gibraltar	350
Grèce	30
Grenade	473
Grønland	299
Guadeloupe	590
Guam	671
Guatemala	502
Guinée	224
Guinée équatoriale	240
Guinée-Bissau	245
Guyana	592
Guyane française	594
Haïti	509
Honduras	503
Hong Kong, Chine	852
Hongrie	36
Inde	91
Indonésie	62
Iran (République islamique d')	98
Iraq	964
Irlande	353
Islande	354
Israël	972
Italie	39
Jamahiriya arabe libyenne	218
Jamaïque	876
Japon	81
Jordanie	962
Kazakhstan	7
Kenya	254
Kiribati	686
Koweït	965
Lao (R.d.p.)	856
Lesotho	266
Lettonie	371
L'ex-Rép. yougoslave de Macédoine	389
Liban	961
Libéria	231
Liechtenstein	423
Lituanie	370

Pays	Indicatif de pays
Luxembourg	352
Macao, Chine	853
Madagascar	561
Malaisie	60
Malawi	265
Maldives	960
Mali	223
Malte	356
Mariane (Iles)	670
Maroc	212
Marshall (Iles)	692
Martinique	596
Maurice	230
Mayotte	269
Mexique	52
Micronésie	691
Moldova	373
Monaco	377
Mongolie	976
Montserrat	664
Mozambique	258
Myanmar	95
Namibie	264
Nauru	674
Népal	977
Nicaragua	505
Niger	227
Nigéria	234
Niue	683
Norfolk (Iles)	672
Norvège	47
Nouvelle-Calédonie	687
Nouvelle-Zélande	64
Oman	968
Ouganda	256
Ouzbékistan	998
Pakistan	92
Palau	680
Palestine	970
Panama	507
Papouasie-Nouvelle-Guinée	675

Pays	Indicatif de pays
Paraguay	595
Pays-Bas	31
Pérou	51
Philippines	63
Pologne	48
Polynésie française	689
Portugal	351
Puerto Rico	787
Qatar	974
République arabe syrienne	963
République démocratique du Congo	243
République kirghize	996
Rép. pop. dém. de Corée	850
République slovaque	421
République tchèque	420
Réunion	262
Roumanie	40
Royaume-Uni	44
Rwanda	250
Sainte-Hélène	290
Sainte-Lucie	758
Saint-Kitts-et-Nevis	869
Saint-Marin	378
Salomon (Iles)	677
Samoa	685
Samoa américaines	684
Sao Tomé-et-Principe	239
Sénégal	221
Serbie	381
Seychelles	248
Sierra Leone	232

Pays	Indicatif de pays
Singapour	65
Slovénie	386
Somalie	252
Soudan	249
Sri Lanka	94
Sudafricaine (Rép.)	27
Suède	46
Suisse	41
Suriname	597
Swaziland	268
Tadjikistan	992
Taiwan	886
Tanzanie	255
Tchad	235
Thaïlande	66
Togo	228
Tonga	676
Trinité-et-Tobago	868
Tunisie	216
Turkménistan	993
Turks et Caicos (Iles)	649
Turquie	90
Tuvalu	688
Ukraine	380
Uruguay	598
Vanuatu	678
Venezuela	58
Viet Nam	84
Wallis-et-Futuna	681
Yémen (République du)	967
Zambie	260
Zimbabwe	263

COMMENT UTILISER LES FONCTIONS SUPPLÉMENTAIRES DU MENU

[Ce chapitre présente toutes les fonctions supplémentaires gérées par la carte SIM en fonction du réseau]

EN RÉSUMÉ

[Récapitulatif des éléments clés sur une page]

Appendice I – Guide d'utilisation du téléphone

Un guide d'utilisation simplifié peut expliquer dans les grandes lignes comment exécuter les opérations les plus élémentaires (passer un appel, contrôler le solde du temps d'antenne, recharger du temps d'antenne, contrôler la durée des appels, lire et envoyer des messages) et rappeler les points importants à retenir (comment recharger le téléphone, comment contacter l'assistance à la clientèle). Il peut être imprimé sur un feuillet recto verso et plastifié pour résister au temps. Un exemple est fourni ci-dessous.

GUIDE D'UTILISATION (*exemple du Rwanda*):

[Personnaliser]

ÉMETTRE UN APPEL

Appeler quelqu'un dans le pays

1. Composez le numéro de téléphone.
2. Appuyez sur le bouton d'appel vert. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton rouge pour mettre fin à l'appel.

Appeler quelqu'un dans un autre pays

1. Composez l'indicatif du pays que vous appelez.
2. Composez ensuite le numéro de téléphone.
3. Appuyez sur le bouton d'appel vert. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton rouge pour mettre fin à l'appel.

Par exemple, pour appeler le numéro 8312345678 au Kenya, vous devez composer le «0718312345678» sur le téléphone, puis appuyer sur le bouton vert.

Appeler tous les autres numéros internationaux

1. Appuyez sur la touche «0» et maintenez-la enfoncée jusqu'à faire apparaître le «+».
2. Composez ensuite l'«indicatif international» du pays que vous appelez (voir au verso).
3. Composez le numéro de téléphone.
4. Appuyez sur le bouton d'appel vert. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le bouton rouge pour mettre fin à l'appel.

Contrôler le solde du temps d'antenne

Sélectionnez **Menu** > *Paramètres* > *Paramètres de coût*, puis *Crédit prépayé* (service réseau).

RECHARGER DU TEMPS D'ANTENNE

- 1) Appuyez sur *111*.
- 2) Composez le numéro sur la carte de temps d'antenne.
- 3) Appuyez sur #.
- 4) Appuyez sur le bouton d'appel vert.

CONTRÔLER LA DURÉE DU DERNIER APPEL

Sélectionnez **Menu** > *Paramètres* > *Paramètres de coût; Durée d'appel* pour activer ou désactiver l'affichage de la durée d'appel; *Durée de l'appel* pour activer ou désactiver l'affichage de la durée approximative de l'appel.

LIRE UN MESSAGE

Lorsque vous recevez des messages texte, une icône et le nombre de nouveaux messages s'affichent en mode veille.

Sélectionnez **Afficher** pour lire les messages immédiatement ou **Quitter** pour les lire ultérieurement (dans **Menu** > *Messages* > *Messages reçus*).

ENVOYER UN MESSAGE

- 1) En mode veille, sélectionnez **Menu** > *Messages* > *Nouveau message*.
- 2) Ecrivez le message.
- 3) Pour envoyer le message, allez dans **Options** > *Envoyer*, composez le numéro de téléphone du destinataire et appuyez sur **OK**.

VOIR UN APPEL MANQUÉENREGISTRER UN NOUVEAU NUMÉRO

Entrez le numéro, par exemple 039 123456, appuyez sur Sauver, puis entrez le nom/prénom, par exemple John, et appuyez sur Sauver.

RECHERCHER UN NUMÉRO DÉJÀ ENREGISTRÉ

En mode veille, faites défiler vers le bas et tapez les premières lettres du nom que vous recherchez. Faites défiler jusqu'au nom voulu.

Tarifs des appels

Destination (service ou pays)	Tarif par unité*
MTN	20
RwandaTel	25
Afrique de l'Est (Kenya, Tanzanie, Ouganda, Burundi, République démocratique du Congo)	50
International (autre)	70
SMS	55
Services MTN	65

* Unités de 8 secondes. Voir la liste des tarifs des appels pour définir la facturation selon la durée de l'appel.

Indicatifs d'appel en Afrique de l'Est

<i>Pays</i>	<i>Indicatif d'appel</i>
Kenya	071
Tanzanie	074
Ouganda	070
Burundi	072
République démocratique du Congo	073

A retenir!

- Vous devez recharger votre téléphone uniquement avec la batterie et les câbles fournis avec l'appareil. Ne le branchez jamais sur un générateur, vous risqueriez de l'endommager.
- Le téléphone DOIT toujours rester à un endroit fixe.
- Le téléphone DOIT être accessible au public 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Vous DEVEZ appliquer les seuls tarifs indiqués sur le panneau publicitaire.
- Toutes les cartes de temps d'antenne DOIVENT être achetées auprès de votre institution de microfinancement.
- Vous DEVEZ rester membre de l'institution de microfinancement pour garder la connexion SIM.
- Vous êtes tenu responsable des équipements perdus ou volés.
- Vous devez tenir un journal des appels pour tous les appels passés depuis votre téléphone.
- Le panneau publicitaire DOIT être placé à l'extérieur de votre local d'exploitation.
- Vous devez promouvoir votre activité – distribuer des cartes professionnelles à vos amis, aux membres de votre famille et à vos collègues; ou encore dans les églises, les mosquées, les centres commerciaux, etc.
- Vous devez conserver une réserve de temps d'antenne de 3 500 RWF minimum.
- Ne laissez pas d'autres personnes utiliser le téléphone.
- Si la batterie est faible, laissez le chargeur branché pendant la conversation.

Appendice J – Exemple de Manuel de référence à l'intention des agents locaux du microfinancement

[A noter que ce manuel de référence est fourni à titre d'exemple. Il doit être ajusté aux conditions spécifiques liées à votre emplacement.]

MANUEL DE RÉFÉRENCE à l'intention des agents de terrain des institutions de microfinancement

LE MANUEL DE PREMIER SECOURS

Le présent manuel est conçu comme un outil de formation et de référence à l'intention des agents locaux du microfinancement qui s'engagent vis-à-vis du réseau des opérateurs Village Phone. Il vise à fournir aux agents sur le terrain des indications pour aider les opérateurs à solutionner les problèmes rencontrés. Ce document n'est pas destiné à faire l'objet d'une large diffusion dans le cadre du programme Village Phone et ne s'adresse pas aux OVP.

Types de difficultés rencontrées

Problèmes techniques avec l'équipement

Pendant la formation, il est essentiel de familiariser les futurs opérateurs à l'équipement et aux problèmes susceptibles d'être rencontrés lors de l'exploitation de cet équipement dans les régions rurales.

Equipement cassé

Etant donné que les conditions rurales peuvent être particulièrement rudes pour l'équipement téléphonique et que nombre d'OVP ne savent pas encore très bien entretenir ce type d'équipement, il peut y avoir des dysfonctionnements: des vaches peuvent monter sur les panneaux solaires et la batterie peut provoquer un court-circuit à l'origine de surtensions dans le village. Les opérateurs doivent impérativement savoir comment contacter le centre de garantie et de réparation, car l'institution de microfinancement ne prend pas en charge les réparations.

Difficultés de recharge du temps d'antenne

Les OVP, qui n'ont aucune expérience préalable en matière de téléphonie mobile, éprouvent souvent des difficultés pour recharger leur carte de temps d'antenne. Une partie essentielle de la formation consiste à familiariser les OVP avec le matériel. Ils sont ainsi à même de surmonter les difficultés sans systématiquement appeler pour un problème identique. La formation des agents de prêt aux questions de recharge du temps d'antenne devra également être envisagée, sachant qu'un opérateur peut acheter du temps d'antenne en appelant l'institution de microfinancement et en notant le numéro que lui communique l'agent de prêt.

Questions sur les tarifs

S'ils maîtrisent mal la langue anglaise, les opérateurs Village Phone peuvent avoir du mal à comprendre les instructions fournies dans le manuel des OVP qui leur a été remis lors de la formation, ce qui appelle un certain nombre de questions, y compris concernant les tarifs applicables dans le cadre de leur activité.

Problèmes de charge de la batterie

Les opérateurs Village Phone peuvent avoir des difficultés à charger leur téléphone, et la batterie peut être endommagée si le téléphone est mis à charger sur une source non appropriée. Il est capital de respecter les instructions fournies ci-après en ce qui concerne la garantie et les solutions aux principaux problèmes rencontrés lors de la recharge du téléphone.

Questions fréquemment posées, problèmes courants et solutions

Temps d'antenne

J'ai essayé sans succès de recharger une carte de temps d'antenne.

- Notez le nombre de fois où l'opérateur Village Phone a essayé de recharger du temps d'antenne. Rechargez le temps d'antenne pour l'OVP et assurez-vous que l'opérateur comprenne comment le faire lui-même.

Puis-je acheter de plus petites cartes de temps d'antenne?

- *Différentes options sont proposées.*

Comment consulter mon solde de temps d'antenne?

- *Code permet d'afficher le temps d'antenne et les frais de service.*

Téléphone

Le téléphone chauffe quand il est en charge.

- Soit le téléphone est défectueux, soit l'opérateur n'a pas respecté les consignes d'utilisation. Se reporter à la garantie.

Le téléphone ne s'allume pas.

- Il faut laisser enfoncer le bouton rouge pendant quelques secondes pour l'allumer. Si rien ne se passe, il peut s'agir d'un problème de batterie ou d'une défectuosité de votre téléphone. Ces problèmes sont traités dans les sections suivantes.

Pourquoi mon numéro ne s'affiche-t-il pas sur le téléphone que j'appelle (bipe)? [En option – autorisation de l'opérateur de télécommunication]

- La fonction d'identification de l'appelant a été supprimée sur les téléphones de village afin de donner un avantage concurrentiel aux opérateurs Village Phone. En effet, les opérateurs ne réalisent aucun profit si les clients utilisent le téléphone pour biper leurs amis et se faire rappeler. Expliquez à l'OVP qu'il en va de la bonne santé de son activité.

Mon téléphone annonce qu'il est bloqué. Comment le débloquent?

- Le verrouillage du téléphone peut parfois être activé accidentellement. Le mot de passe à fournir, s'il n'a pas changé, est 0000. Il suffit de composer 0000 et d'appuyer sur OK pour activer le téléphone.

J'ai cassé mon téléphone. Que faire?

- Il est précisé aux opérateurs Village Phone, lors de la remise du matériel, qu'ils sont tenus responsables de la bonne utilisation des équipements. Ils répondent des dommages occasionnés au matériel du fait de leur négligence.

Quelqu'un a volé mon téléphone.

- Les opérateurs doivent remplir un rapport au poste de police. Voir explications ci-avant.

Comment obtenir un téléphone de village pour ma sœur, mon voisin?

- Les opérateurs doivent contacter l'institution de microfinancement et déposer une demande.

Je n'arrive pas à émettre des appels internationaux.

- Se reporter aux instructions du manuel des OVP relatives aux appels internationaux et indicatifs de pays.

Comment écrire un SMS?

- Se reporter au manuel d'utilisation Nokia.

Batterie de voiture

La batterie de ma voiture ne recharge plus le téléphone.

- L'opérateur doit peut-être emmener la batterie dans un centre de charge en ville pour la réalimenter. Il est essentiel de la recharger avant qu'elle ne soit complètement déchargée; elle sera autrement inefficace voire hors d'usage. Afin d'éviter tout problème, nous recommandons de recharger la batterie tous les deux mois. S'il subsiste un doute quant à la date de la dernière charge, mieux vaut effectuer une recharge.

J'ai renversé de l'acide de batterie.

- L'opérateur Village Phone doit emmener la batterie dans un centre local de batterie pour s'assurer du bon fonctionnement de cette dernière et compléter le niveau d'acide.

Antenne (aérienne)

Comment ajuster l'antenne?

- Se référer aux instructions du manuel des OVP relatives à l'installation et à l'orientation de l'antenne

Mon antenne est tombée et s'est cassée.

- Il est précisé aux opérateurs Village Phone, lors de la remise du matériel, qu'ils sont tenus responsables de la bonne utilisation des équipements. Ils répondent des dommages occasionnés au matériel du fait de leur négligence.

Activité Village Phone

Dois-je facturer les appels lorsqu'il y a une coupure de réseau?

- Oui. L'opérateur est libre de décider, mais il doit comprendre qu'il paye pour l'appel du client et que s'il ne facture pas cet appel, il perd de l'argent.

Quelqu'un a volé mon panneau publicitaire.

- L'opérateur Village Phone est responsable des équipements perdus ou volés. L'information doit être documentée et rapportée.

Combien dois-je facturer pour les appels internationaux, les appels SMS, ... ?

- Se reporter aux instructions du manuel des OVP relatives à la tarification.

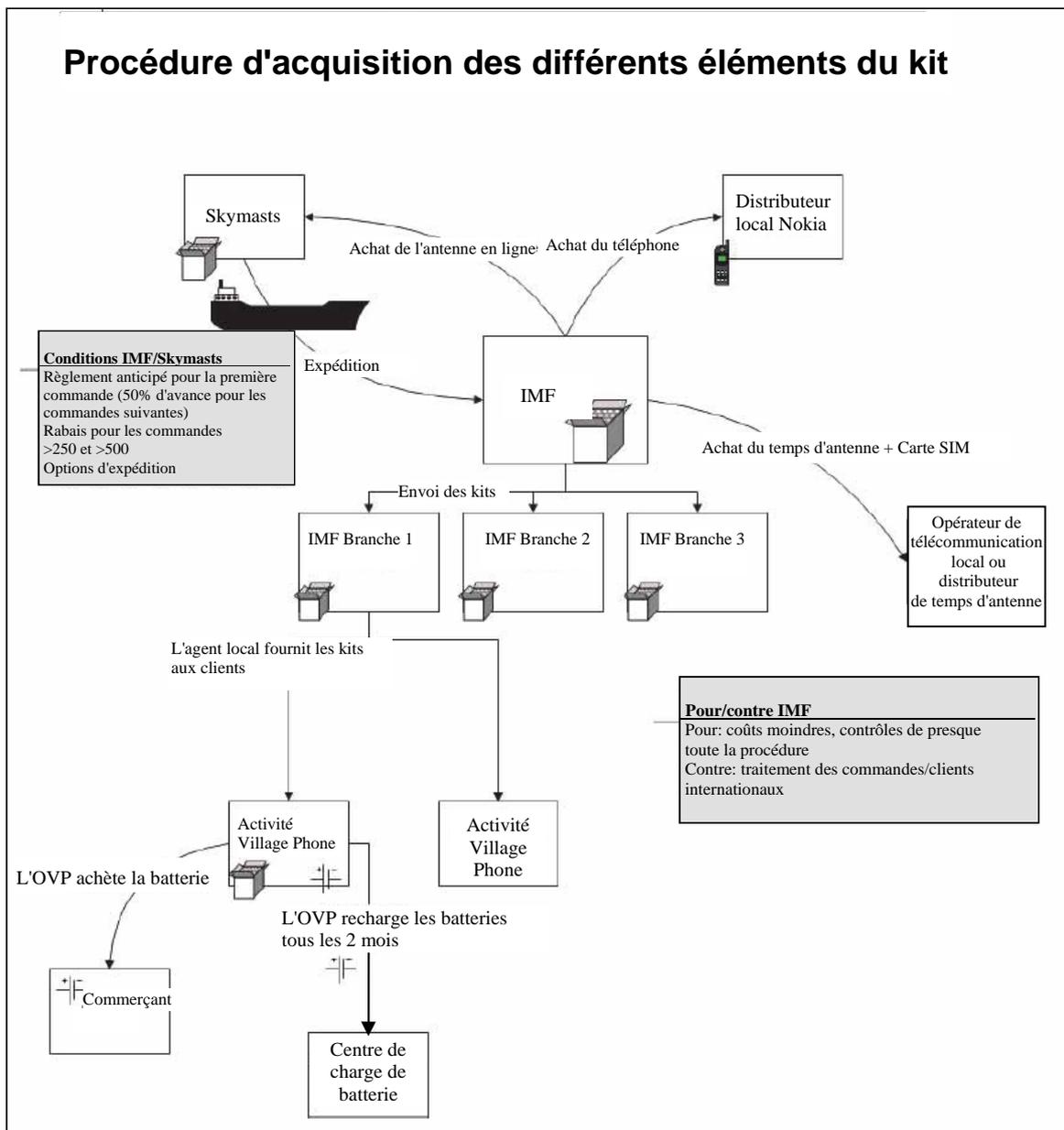
Appendice K – Comment se procurer les éléments du kit?

Vous pouvez vous procurer les différents éléments du kit de plusieurs manières.

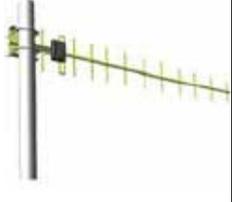
La solution présentée ci-après présuppose l'existence d'une antenne et d'un système de recharge de la batterie.

Concernant le système d'antenne, la Grameen Foundation, Nokia et Skymasts ont collaboré pour fournir un combiné, un coupleur (qui relie le combiné à l'antenne) et une d'antenne. Le dispositif a été soigneusement testé et nous pensons que son prix est compétitif.

Le diagramme ci-dessous décrit la procédure d'acquisition des différents éléments du kit.



Vous trouverez ci-dessous le détail concernant l'acquisition des différents éléments:

Equipement	Suggestions	Sources possibles	Visuel
Combiné téléphonique avec écouteurs	Combiné Nokia 1100 pour les réseaux GSM à 900/1800 MHz	Distributeur Nokia. Pour trouver un distributeur près de chez vous, consultez la liste des pays en ligne: www.nokia.com/countries . Pour les spécifications détaillées du Nokia 1110: www.gsmarena.com/nokia_1110-1187.php	
Carte SIM ou carte d'accès au réseau des télécommunications	La carte SIM, dans le téléphone, permet l'accès au réseau (GSM seulement)	Distributeur Nokia ou opérateur de télécommunication	
Temps d'antenne	Quota de minutes (carte prépayée ou EVD (Electronic Voucher Distribution))	Opérateur de télécommunication ou distributeur de temps d'antenne	
Antenne, câbles et coupleurs	Antenne Yagi GSM 13 dBd + câble RG58 10 m + adaptateur portable pour Nokia 1110	Skymasts: les commandes peuvent être passées en ligne (www.skymasts.com ou auprès de karen.bailey@skymasts.com , Tél.: +44(0) 7004 404132. Les tarifs, négociés spécifiquement pour les institutions de microfinancement, dépendent des quantités (<250, <500, >500).	
Dispositif de recharge pour la batterie du téléphone	Câble reliant la batterie au câble du chargeur mobile	Skymasts: les commandes peuvent être passées en ligne (www.skymasts.com ou auprès de karen.bailey@skymasts.com , Tél.: +44(0) 7004 404132. Les tarifs, négociés spécifiquement pour les institutions de microfinancement, dépendent des quantités (<250, <500, >500).	
	Câble de chargeur mobile standard (LCH-12) reliant le câble de la batterie au téléphone	Localement	
	Batterie automobile	Localement	
Manuel d'utilisation		Localement	
Documentation et supports marketing		Localement	

Le coût du kit dépend de plusieurs variables liés à l'environnement et au modèle commercial et se situe entre 50 et 300 USD.

Vous pouvez trouver des fournisseurs et des distributeurs locaux pour les antennes, les câbles et les coupleurs. Nous vous recommandons de sélectionner avec rigueur ces équipements qui doivent avoir été soigneusement testés. Vous devrez tenir compte des paramètres de fiabilité, de robustesse, de garanties de livraison et d'assistance.

En ce qui concerne les éléments d'importation, vous devrez organiser et planifier avec soin leur acheminement qui pourra vous coûter du temps et de l'argent. Vous devrez également vous enquérir des procédures et des coûts liés aux droits de douane, à la taxe sur la valeur ajoutée et aux autres frais applicables aux marchandises que vous achetez.

Dans l'éventualité d'un déploiement à large échelle (croissance annuelle des OVP supérieure à 1 000), vous pourriez vouloir faire appel à un distributeur tiers sur la base d'un éventuel partenariat pour l'approvisionnement et la distribution. Cette mesure profiterait par ailleurs aux nombreuses institutions de microfinancement qui envisagent de lancer Village Phone dans la même région géographique pour unir leurs efforts en matière d'approvisionnement et de distribution des équipements.



Grameen Foundation
Technology Center
909 NE Boat Street Suite 300
Seattle, WA, 98105
Etats-Unis d'Amérique

vpd@grameenfoundation.org



Union internationale des télécommunications
Division des ventes et du marketing
Place des Nations
CH-1211 Genève 20
Suisse
sales@itu.int
www.itu.int/publications



Imprimé en Suisse
Genève, 2008
ISBN 92-61-12252-3