



AGRICULTURE TROPICALE &
DÉVELOPPEMENT DURABLE

UNIVERSITÉ D'ANTANANARIVO

ÉCOLE SUPÉRIEURE DES SCIENCES
AGRONOMIQUES

Mention : Agriculture Tropicale et Développement Durable
Parcours : Agriculture Tropicale

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention d'un diplôme d'Ingénieur Agronome au
grade de Master II

ÉVALUATION PARTICIPATIVE DE LA PERFORMANCE DES SERVICES SUPPORT À L'INNOVATION

Cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra
(GIE-SFMT) et de la filière baie rose à Bongolava (Coopérative TSABROSE)

Présenté par Mandranto Nantenaina ANDRIAMANANTSOA
Promotion : Jiharo Mahaatrika (2015-2020)

Soutenu le 18 juin 2021 devant le jury composé de :

Président :	Dr Hery Manantsoa RAZAFIMAHATRATRA
Examineur :	Mr Tiana Herimanana RANDRIAMIHANTA
Maitre de stage :	Dr Sarah AUDOUIN
Encadrant pédagogique :	Dr Narilala RANDRIANARISON





AGRICULTURE TROPICALE &
DÉVELOPPEMENT DURABLE

UNIVERSITÉ D'ANTANANARIVO

ECOLE SUPERIEURE DES SCIENCES
AGRONOMIQUES

Mention : Agriculture Tropicale et Développement Durable
Parcours : Agriculture Tropicale

Mémoire de fin d'études en vue de l'obtention d'un diplôme d'Ingénieur Agronome au
grade de Master II

**ÉVALUATION PARTICIPATIVE DE LA PERFORMANCE DES
SERVICES SUPPORT À L'INNOVATION**

Cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra
(GIE-SFMT) et de la filière baie rose à Bongolava (Coopérative TSABROSE)

Présenté par Mandranto Nantenaina ANDRIAMANANTSOA
Promotion : Jiharo Mahaatrika (2015-2020)

Soutenu le 18 juin 2021 devant le jury composé de :

Président :	Dr Hery Manantsoa RAZAFIMAHATRATRA
Examineur :	Mr Tiana Herimanana RANDRIAMIHANTA
Maitre de stage :	Dr Sarah AUDOUIN
Encadrant pédagogique :	Dr Narilala RANDRIANARISON



Remerciements

Nous tenons à adresser notre profonde reconnaissance à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation du présent mémoire.

Nous remercions particulièrement les personnes suivantes:

- Docteur Hery RAZAFIMAHATRATRA, Enseignant-Chercheur et Responsable de la Mention Agriculture Tropicale et Développement Durable (AT2D), pour s'être assuré du bon déroulement de notre formation et d'avoir bien voulu présider le jury du présent mémoire.
- Docteur Sarah AUDOUIN, Chercheur au CIRAD-UMR Innovation et au FOFIFA, notre encadrant professionnel pour le temps qu'elle nous a consacré, pour sa patience et ses remarques très perspicaces.
- Monsieur Tiana Herimanana RANDRIAMIHANTA, Enseignant-Chercheur au sein de la AT2D, pour avoir bien voulu examiner ce travail.
- Docteur Narilala RANDRIANARISON, Enseignant-Chercheur au sein de la Mention AT2D et encadrant pédagogique du présent mémoire, pour son accompagnement, ses conseils et ses recommandations.
- Monsieur Bruno RAMAMONJISOA, Professeur titulaire, Directeur de L'ESSA
- A l'équipe du Projet SERVInnov pour leurs appuis financier, méthodologique et logistique à la réalisation de cette étude.
- Tous ceux qui nous ont fourni des informations et documents relatifs à notre thème lors des différents entretiens que nous avons réalisés : notamment le SFMT Vakinankaratra ainsi que les producteurs, la coopérative TSABROSE, le PROSPERER Bongolava.

Nous adressons également notre profonde gratitude envers notre famille et nos proches, pour leurs sacrifices, leurs compréhensions et leurs soutiens inconditionnels.

Sommaire

Introduction	1
1. <i>Matériels et méthodes</i>	4
1.1. <i>Présentation des zones d'étude</i>	4
1.2. <i>Concepts mobilisés.....</i>	6
1.3. <i>Méthodologie</i>	13
2. <i>Résultats</i>	22
2.1. <i>Cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra par le GIE-SFMT.....</i>	22
2.2. <i>Cas de la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava par la coopérative TSABROSE.....</i>	31
3. <i>Discussions et recommandations</i>	43
3.1. <i>Les types de fournisseurs et les types de services importants dans le sous-système agriculture de rente.....</i>	43
3.2. <i>Quels critères sont utilisés pour évaluer la performance des services.....</i>	45
3.3. <i>Relation entre performance des services et progression du processus d'innovation.....</i>	49
3.4. <i>Limites de l'étude</i>	52
Conclusion	53
Références bibliographiques.....	54
Annexes.....	59

Liste des figures

Figure 1: Carte de la région Vakinankaratra.....	4
Figure 2: Carte de la région Bongolava.....	5
Figure 3: Diagramme conceptuel du Système d’Innovation Agricole.....	8
Figure 4: Spirale de l’innovation.....	9
Figure 5: Organisation des entretiens	18
Figure 6: Modèle la présentation de la chronologie	19
Figure 7: Chronologie de l’innovation pour le cas de la plateforme SFMT.....	22
Figure 8: Chronologie de l’innovation pour le cas de la coopérative TSABROSE	31
Figure 9: Écart des notes de l’évaluation de la performance des situations de service	51

Liste des tableaux

Tableau 1: Les 7 phases du processus d’innovation.....	10
Tableau 2: Les 3 phases du processus d’innovation.....	10
Tableau 3: Caractérisation des sites d’études.....	14
Tableau 4: Grille de caractérisation des situations de services importantes pour le cas de SFMT.....	24
Tableau 5: Liste des principaux critères de performance à Manandona.....	25
Tableau 6: Liste des principaux critères de performance à Vinaninkarena	25
Tableau 7: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par SFMT à Vinaninkarena	26
Tableau 8: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par SFMT à Manandona.....	27
Tableau 9: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par PAPAM à Vinaninkarena	27
<i>Tableau 10: Évaluation de la performance du service de dotation de semence octroyé par SFMT à Vinaninkarena</i>	<i>28</i>
Tableau 11: Évaluation de la performance du service de dotation de semence octroyé par SFMT à Manandona	28
Tableau 12: Évaluation de la performance du service de contractualisation octroyé par SFMT à Vinaninkarena.....	29
Tableau 13: Évaluation de la performance du service de contractualisation octroyé par SFMT à Manandona	29
Tableau 14: Grille de caractérisation des situations de services importantes pour le cas de Tsabrose.....	33
Tableau 15: Liste des principaux critères de performance à Ankadinondry Sakay	35
Tableau 16: Liste des principaux critères de performance à Mahasolo	36
Tableau 17: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par le maire Rajaonarivelo	37
Tableau 18: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par CTHT	37
Tableau 19: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par les MER-Leaders de PROSPERER.....	38
Tableau 20: Évaluation de la performance du service d'appui à la participation aux foires par PROSPERER.....	39
Tableau 21: Évaluation de la performance du service d'achat de la production par TSABROSE.....	39
Tableau 22: Évaluation de la performance du service de dotation de matériels par PROSPERER.....	40
Tableau 23: Évaluation de la performance du service de dotation de local de stockage par PROSPERER.....	41
Tableau 24: Évaluation de la performance du service de renforcement de capacité octroyé par Premium Spice	41

Liste des abréviations

CCI :	Chambre du Commerce et d'Industrie
CTHA :	Centre Technique Horticole d'Antananarivo
CTHT :	Centre Technique Horticole de Tamatave
DRAEP:	Direction Régionale de l'Agriculture, de l'Elevage et de la Pêche
ECABREN :	Eastern and Central Bean Research Network
FAC/MAIR :	Facilité d'Ajustement du COMESA financée par l'Union européenne par le biais du Mécanisme d'Appui à l'Intégration Régionale
FDA :	Fond de Développement Agricole
FIA :	Foire Internationale de l'Agriculture
FOFIFA :	Foibem-pirenena momba ny Fikarohana ampiharina amin'ny Fampanandrosoana ny eny Ambanivohitra (fr: Centre National de Recherche Appliqué au Développement Rural)
FRDA :	Fond Régionale de Développement Agricole
GIE :	Groupement d'Intérêt Economique
MAEP :	Ministère de l'Agriculture, de l'Elevage et de la Pêche
MER :	Micro-Entreprise Rurale
ONG :	Organisme Non Gouvernemental
PABRA :	Pan-Africa Bean Research Alliance
PAPAM :	Projet d'Amélioration de la Productivité Agricole à Madagascar
PROSPERER :	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales
PSDR :	Projet de Soutien au Développement Rural
SFMT :	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso
SIA :	Système d'Innovation Agricole
SSI :	Services Support à l'Innovation
TSABROSE :	Tantsaha Sakay Baie Rose

Résumé

La performance des exportations est déterminante pour des pays en développement comme Madagascar. Documenter les dynamiques existantes dans les filières d'exportation et évaluer leur performance sont importants pour leur pilotage, mais aussi pour la production de connaissances sur les processus et les mécanismes d'innovation agricole. Les objectifs de ce mémoire sont d'évaluer la performance des services support à l'innovation et de déterminer leurs effets sur la progression du processus d'innovation. Pour ce faire, deux cas d'innovations ont été étudiés concernant la structuration multi-acteurs d'une part, de la filière haricot à Vakinankaratra portée par le GIE SFMT et d'autre part, de la filière baie rose à Bongolava portée par la Coopérative TSABROSE. Des entretiens individuels ou en *focus group* avec le porteur de l'innovation, les bénéficiaires et les différents fournisseurs de services ont permis d'établir les chronologies de l'innovation mais aussi d'évaluer la performance des services selon les perceptions des bénéficiaires. Les résultats ont montré que les services de conseil (technique), expertise et suivi sont cruciaux pour la progression des processus d'innovation dans le sous-système agriculture de rente. Les services de mise en réseau et de facilitation sont également importants même s'ils sont considérés comme peu importants par les bénéficiaires. Il a été également remarqué que les critères d'évaluation de la performance des services mentionnés par les bénéficiaires diffèrent selon le type de services, la zone et la filière. Enfin, il est ressorti que la différence de perceptions concernant la performance des services constitue un facteur de blocage pour la progression du processus d'innovation notamment lorsque le service est mieux perçu par les fournisseurs que par les bénéficiaires. Ce constat montre la nécessité de prendre en compte les critères des bénéficiaires dans le développement des processus d'innovation liés à l'agriculture de rente.

Mots clés : sous-système d'innovation, agriculture de rente, processus d'innovation, chronologie de l'innovation, fournisseurs de services, bénéficiaires, critères de performance

Fintina

Ny fanondranana dia manan-danja tokoa ho an'ny firenena an-dalam-pandrosoana toa an'i Madagasikara. Ny fandrafetana rakitsoratra mikasika ny fivoatran'ireny zotram-pihariana fanondrana ireny, sy ny fitarafana ny fahombiazany dia ilaina mba ahafahana mitantana azy ireny ary ihany koa mamokatra fahalalana mikasika ny fizotrany sy ny firafitry ny fiavaozana eo amin'ny sehatry ny famokarana. Ny tanjona dia ny handrefy ny fahombiazan'ny tolo-draharaha, ary ny hamantatra ny akon'izy ireny eo amin'ny fivoaran'ny fiavaozana. Noho izany, nosafidiana ny tranga fiavaozana 2 hoalalinina, dia ny fanjohiana ny zotram-pihariana tsaramaso ao Vakinankaratra izay nataon'ny GIE SFMT sy ny fanjohiana ny zotram-pihariana baie rose ao Bongolava izay nataon'ny koperativa TSABROSE. Nisy fifanakalozana natao niaraka tamin'ny mpisitraka, ny mpitondra fiavaozana, ary ny mpanome tolo-draharaha isan-karazany nahafahana nandrafitra ny tantaran'ireo fiavaozana ireo. Avy tamin'ireny fifanakalozana ireny ihany koa no nisintomana ireo mason-tzivana ampiasain'ireny mpisehatra ireny mba hanombanana ny fahombiazan'ireo tolo-draharaha nomena, sy ny tombana mifanaraka amin'izany. Ny valin'ny fikarohana dia nampiseho fa ny tolo-draharaha manodidina ny torohevitra dia manan-danja lehibe amin'ny fandrosoan'ny fiavaozana raha ny manodidina ny voly fanondrana no resahina ; ny tolo-draharaha fanjohiana mpisehatra ihany koa dia ilaina na dia noresahin'ny mpisitraka loatra aza. Tsikaritra ihany koa fa miovaova arakaraky karazan'ny tolo-draharaha, ny toerana, ary ny zotram-pihariana ireo mason-tzivana nampiasain'ireo mpisitraka hitarafana ny fahombiazan'ny tolo-draharaha. Farany, afaka namoaka avy tamin'ny voka-pikarohana izahay hoe ny tsy fitoviana fijery eo amin'ny fanombanana ny fahombiazan'ireny tolo-draharaha ireny dia miteraka sakana amin'ny fandrosoan'ny fiavaozana. Izany rehetra izany dia manaporofa fa ilaina ny mandray ny fomba fijerin'ny mpisitraka eo amin'ny famolavolana ny tetikasampandrosoana manodidina ny voly fanondrana.

Teny manan-danja : sehatra fiavaozana, voly fanondrana, fivoaram-piavaozana, tantaran'ny fiavaozana, mpanome tolo-draharaha, mpisitraka, fepetra fahombiazana

Abstract

Export performance is crucial for developing countries like Madagascar. Documenting the existing dynamics of export channels and evaluating their performance are important for their management, but also for the production of knowledge on agricultural innovation processes and mechanisms. The objective of this thesis is to evaluate the performance of innovation support services and to determine their effect on the progress of the innovation process. To do this, two cases of innovation were studied concerning the multi-actor structuring of the bean sector in Vakinankaratra, on the one hand, and the pink berry sector in Bongolava, on the other hand, carried out by the TSABROSE Cooperative. Individual or focus group interviews with the innovation's owner, the beneficiaries and the various service providers made it possible to establish the chronology of the innovation and to evaluate the performance of the services according to the beneficiaries' perceptions. The results showed that (technical) advice, expertise and monitoring services are crucial for the progress of innovation processes in the cash crop subsystem. Networking and facilitation services are also important, even if they are not considered very important by the beneficiaries. It was also noted that the criteria for evaluating the performance of the services mentioned by the beneficiaries differ according to the type of service, the area and the value chain. Finally, it was found that the difference in perceptions concerning the performance of services is a blocking factor for the progress of the innovation process, especially when the service is better perceived by the suppliers than the beneficiaries. This finding shows the need to take into account the criteria of beneficiaries in the development of innovation processes related to cash crop agriculture.

Key words: innovation subsystem, cash crop agriculture, innovation process, innovation chronology, service providers, beneficiaries, performance criteria

Introduction

Le rapport de la Banque Mondiale paru en 2006 (World Bank, 2006) fait référence au système d'innovation tel un outil pour les programmes politiques ou les projets, leur permettant d'atteindre le développement agricole et la croissance économique ; la Banque Mondiale soutient que l'innovation est centrale pour le développement. Le rapport de la Plateforme pour l'Agriculture Tropicale (TAP, 2016) va aussi dans ce sens en insistant sur le fait que la promotion des innovations dans l'agriculture et dans les systèmes alimentaires des pays du Sud est un vecteur central pour réaliser une croissance économique et un développement inclusif.

Les travaux de recherches dominants s'attachent à mesurer et expliquer les niveaux d'adoption de techniques innovantes, mais peu de travaux développent une approche processuelle des trajectoires d'innovation sauf dernièrement où les recherches apparentées à ce sujet se sont multipliées (Kilelu et *al.*, 2011, 2014; Kolani, 2019; Ndah et *al.*, 2021; Randrianarison et *al.*, 2020; Toillier et *al.*, 2019)

La littérature économique met souvent en évidence la corrélation entre la croissance économique et la performance des exportations (Brenton & Newfarmer, 2009). Comme de nombreux pays en développement, Madagascar a opté pour une stratégie de croissance économique basée sur une ouverture vers l'extérieur. En effet, selon le rapport annuel de 2019 du Ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et de la Pêche (MAEP), une stratégie visant à conquérir les marchés d'exportation a été adoptée.

Les cultures d'exportation produites sur les Hautes terres centrales de Madagascar (haricot vert, lingot blanc, baie rose, etc.) font partie des filières émergentes, bien que les niveaux de production et les quantités exportées en valeur soient encore relativement faibles (1,5% des exportations) comparés aux produits phares d'exportation du pays comme la vanille (24,2%), girofle (8,7%), litchis, etc. (Rakotoarisoa, 2019)

Le pilotage de ces filières agricoles dédiées à l'exportation est crucial pour contribuer à la croissance économique du pays et au développement des zones rurales. Ce pilotage implique de développer des capacités d'anticipation des impacts, mais aussi des risques et mécanismes à l'œuvre entre les acteurs de la filière. Dans un environnement économique et institutionnel en continuelle évolution, il est nécessaire que les acteurs et organisations impliqués dans chaque filière soient en capacité de s'adapter et d'innover dans les formes de production et de coordination entre eux. Documenter les dynamiques existantes dans ces filières et évaluer leur performance est important à la fois pour le pilotage de ces filières, mais aussi pour la production de connaissances sur les processus et les mécanismes d'innovation agricole (Devaux-Spatarakis & Quiédeville, 2018).

Il existe une diversité d'interventions ou activités possibles visant à piloter et accompagner les processus d'innovation. Inspirée de la littérature en économie des services, l'application récente au secteur agricole définit ces activités comme des services support à l'innovation (Mathé et *al.*, 2016), c'est-à-dire, des services fournis aux porteurs d'innovation (agriculteurs, entrepreneurs,

etc.) qui vont leur permettre de faire évoluer leur projet innovant (les processus d'innovation). Ces services sont variés (conseil technique, mise en réseau, appui à la commercialisation, appui institutionnel, etc.), et peuvent être fournis par une diversité d'organisations que ce soit étatique, privée, la société civile, etc.

Les points de vue sur un même processus d'innovation diffèrent souvent d'un acteur à un autre. Par conséquent, dans une perspective d'évaluation de la performance, l'enjeu est non seulement de se doter d'une liste de critères ou d'indicateurs selon différentes dimensions, mais aussi de permettre à différents types d'acteurs, au-delà des chercheurs, de participer à la définition de ces indicateurs, pour que les divers points de vue soient pris en compte (Barbier & Chiffoleau, 2018). Ce travail de recherche s'attache principalement à questionner comment les services support à l'innovation influent sur l'évolution des processus d'innovation dans le cadre de l'agriculture de rente. Les objectifs sont d'évaluer la performance des services support et d'apprécier leurs effets sur la progression des processus d'innovation dans le contexte de l'agriculture de rente.

Pour répondre à cette problématique, deux cas d'innovation sont pris en compte concernant les produits d'exportation (ou à vocation d'exportation). Il s'agit de la structuration multi-acteurs d'une part, de la filière haricot portés par le GIE¹ SEHATRA FIARAHA-MIHARY TSARAMASO VAKINANKARATRA (GIE-SFMT), et d'autre part, de la filière baie rose portée par la Coopérative de producteurs Tsabrose.

Afin de répondre à la problématique, les hypothèses suivantes sont retenues :

H1 : Les services de mise en réseau et de facilitation sont importants dans les processus d'innovation

Cette hypothèse s'appuie sur les travaux de Faure et *al.* (2019) qui stipulent que la fourniture de ce type de service est cruciale tout au long du processus d'innovation. Il s'avère intéressant de vérifier la véracité de cette information pour le cas des pays du sud comme Madagascar, étant donné que ces travaux ont été réalisés dans des pays européens.

H2 : La performance des services de même type repose sur des critères tendanciellement similaires.

Des travaux récents² ont permis de catégoriser les services support à l'innovation. Il est possible que des services fournis dans un même objectif puissent être appréciés à partir des critères de performance similaires.

H3 : Les différences de perceptions de la performance des services entre fournisseurs et bénéficiaires sont susceptibles de devenir des points de blocage dans les processus d'innovation.

Selon les travaux de Leeuwis et Van den Ban (2004), le décalage concernant les perceptions de la performance des services support à l'innovation, engendré par des intérêts différents, est

¹ Groupement d'intérêt Economique

² Ces travaux sont présentés dans les livrables dans le cadre du projet SERVInnov (Ndah et *al.*, 2019)

susceptible d'affecter la capacité des acteurs à faire face à des situations problématiques, ce qui peut constituer des facteurs de blocage à l'évolution des processus d'innovation.

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

OS1 : Établir la chronologie de l'innovation pour chaque cas d'innovation

OS2 : Évaluer la performance des situations de service pour chaque cas d'innovation

OS3 : Identifier et expliquer les points de blocages dans les processus d'innovation

Le présent document est organisé en 3 parties. La première partie concerne les matériels et méthodes qui comprend la présentation du projet et des zones d'études, les concepts mobilisés et la méthodologie adoptée. Les résultats obtenus, c'est-à-dire les chronologies des processus d'innovations et l'évaluation de la performance des services, seront présentés dans la deuxième partie. Enfin, la dernière partie comporte les discussions et les recommandations de l'étude.

1. Matériels et méthodes

L'étude a été menée dans les zones d'intervention du projet SRVInnov. Les informations concernant ce projet sont présentées en annexes (Cf. Annexe 21)

1.1. Présentation des zones d'étude

1.1.1. *Vakinankaratra : Vinaninkarena et Manandona*

La région de Vakinankaratra se situe sur les hautes terres de Madagascar, elle constitue la partie méridionale de la province d'Antananarivo entre le massif volcanique de l'Ankaratra et la rivière Mania à la limite de la province de Fianarantsoa. Située en plein centre de l'île, elle est délimitée :

- à l'Est par les régions d'Alaotra-Mangoro et d'Atsinanana ;
- à l'ouest par la région de Menabe ;
- au nord par les régions d'Analamanga, d'Itasy et de Bongolava ;
- et au sud par la région d'Amoron'i Mania.

Elle est subdivisée en sept districts : Ambatolampy, Antanifotsy, Antsirabe I, Antsirabe II, Betafo Faratsiho et Mandoto. Le chef-lieu de la région est Antsirabe I, situant à 1500 m d'altitude dans une cuvette entourée de volcans. Il se trouve à 167 km au sud de la capitale de Madagascar, en empruntant la RN7.

La région Vakinankaratra est limitée par les coordonnées géographiques suivantes :

- entre 18°59' et 20°03' de latitude Sud ;
- entre 46°17' et 47°19' de longitude Est. (Raveloarijaona, 2016) (CREAM, 2013)

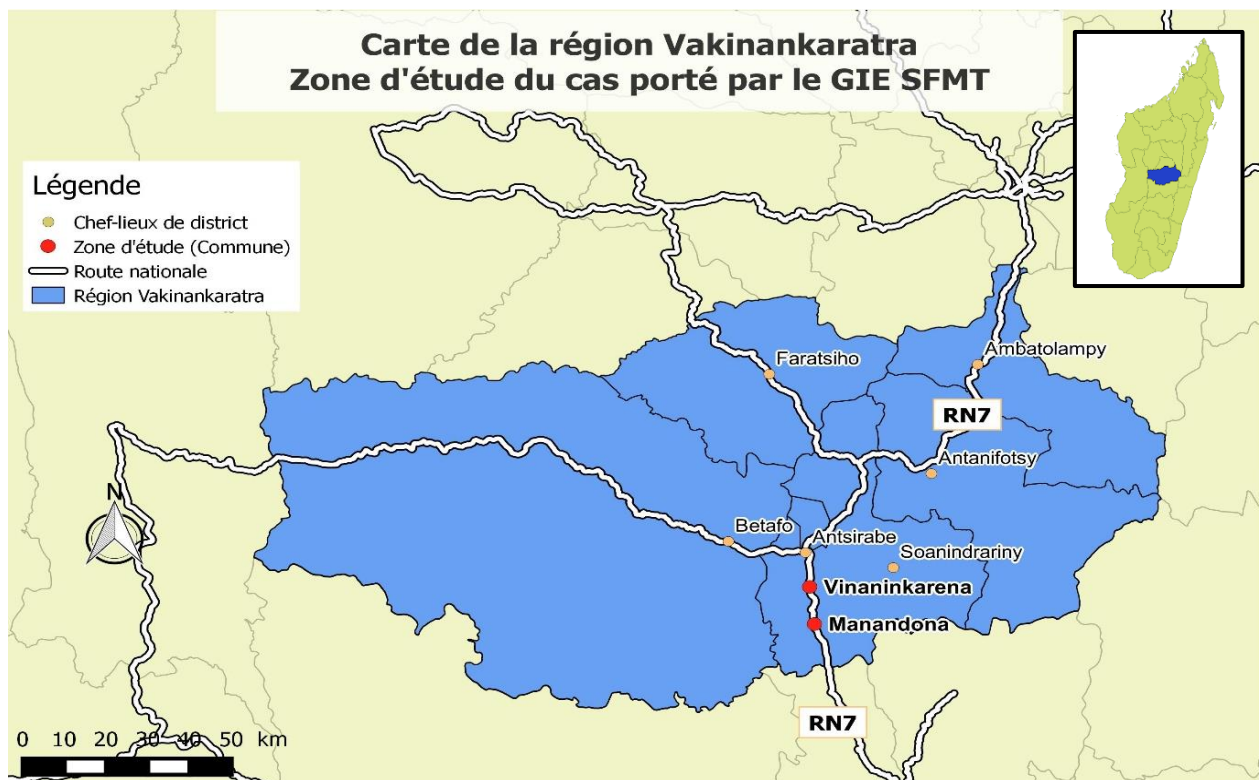


Figure 1: Carte de la région Vakinankaratra

Source : Auteur

1.1.2. Bongolava : Ankadinondry-Sakay et Mahasolo

La région Bongolava fait partie du Moyen- Ouest de la Province d'Antananarivo. Elle est bordée de toute part par les régions environnantes dont :

- Au nord- Ouest par la Région du Melaky dans la Province de Mahajanga,
- Au Nord- est par la région d'Analamanga, notamment la sous- préfecture d'Ankazobe,
- A l'Est par la Région de l'Itasy,
- Au Sud par celle du Vakinankaratra, sous- préfecture de Betafo,
- Au Sud- Ouest par la région du Menabe, sous- préfecture de Miandrivazo.

Elle est limitée par les coordonnées géographiques suivantes :

- entre 17,76° et 19,46° de latitude Sud
- entre 45,48° et 47,08° de longitude (Rakotorahalahy, 2020)



Figure 2: Carte de la région Bongolava

Source : Auteur

1.2. Concepts mobilisés

Cette section concerne les concepts mobilisés dans le cadre de cette étude. Il s'agit, pour la plupart de concepts émergents.

1.2.1. Innovation

Schumpeter (1935) définissait déjà l'innovation comme la combinaison de nouveaux facteurs de production afin de confectionner un nouveau produit, une nouvelle manière de produire, construire de nouveaux débouchés, ou accéder à de nouvelles ressources (Schumpeter, 1935). En accord avec cette définition, il est classiquement admis que l'innovation se distingue radicalement de l'invention, car l'innovation implique un processus d'appropriation par les acteurs et une mise en pratique. Dans le domaine agricole, l'innovation est un processus par lequel un individu apporte un produit, un processus et une forme d'organisation nouveaux ou existants dans une utilisation sociale et économique afin d'augmenter l'efficacité, la compétitivité, la résilience aux chocs ou la durabilité environnementale, contribuant ainsi à la sécurité alimentaire, au développement économique et à la gestion durable des ressources (TAP, 2016).

L'innovation est de nature variée : technique, économique, organisationnelle, sociale, et d'ailleurs généralement composite, c'est à dire : l'innovation technique va le plus souvent de pair avec une innovation organisationnelle. Généralement, l'innovation résulte toujours de la synergie entre trois dimensions : technique, organisationnelle et institutionnelle. Ainsi (Leeuwis & Van den Ban, 2004), considèrent qu'une innovation combine la mise en œuvre de nouvelles techniques et pratiques (constituant le hardware), de nouvelles connaissances et modes de pensée (software) et de nouvelles institutions et organisations (orgware). De surcroit, l'innovation peut être quelque chose de complètement nouveau ou une amélioration selon le contexte du marché dans lequel on se trouve. Dans le premier cas, on parle d'innovation radicale et dans le second d'innovation incrémentale. Elle peut donc constituer des ruptures ou se greffer sur des systèmes anciens. L'innovation peut être d'origine exogène et portée par le monde des techniciens, ou endogène et portée par le monde des paysans. Mais souvent c'est une combinaison des deux qui s'opère (Pichot & Faure, 2009). Elle ne se comprend qu'en analysant le contexte social et politique dans lequel elle émerge, se développe, puis perd de son intérêt si le contexte évolue.

Les exemples suivants apportent plus de compréhension sur la différence entre l'innovation incrémentale et radicale. Le premier type d'innovation, l'innovation radicale, implique une transformation du système de culture. Par exemple, l'introduction du système de riziculture intensif (SRI) basé sur quatre principes clés qui interagissent les uns avec les autres, implique une réorganisation en profondeur du système agricole existant et nécessite également de nouveaux investissements, de nouvelles techniques, une supervision plus étroite, de nouveaux modes de répartition du travail et des changements dans les relations intra et interménages

Par contre, le second s'agissant d'une innovation incrémentale, concerne une simple substitution technique. Soit une semence de maïs hybride pour un potentiel de rendement amélioré, disponible sur le marché comme les autres semences déjà utilisées par les producteurs. Ce cas ne présente pas

de changement majeur à la gestion des cultures ou au système agricole. De même, il ne nécessite pas de nouvelles relations commerciales ou sociales.(Glover et *al.*, 2019).

1.2.2. Processus d'innovation et système d'innovation agricole

Dans les années 1950 (depuis la Seconde Guerre mondiale), l'innovation en agriculture était essentiellement pensée comme un phénomène d'adoption et d'adaptation ; le modèle d'innovation généralement accepté était ce que certains auteurs appelaient « le modèle linéaire ». La science était considérée comme extérieure au système socioéconomique, indépendante et neutre, source d'innovation, alors que les savoirs traditionnels étaient vus comme des obstacles à la diffusion du progrès (Kline & Rosenberg, 1986; Toillier et *al.*, 2018). Dans ce modèle linéaire, l'appui au changement consistait à diffuser les nouveautés technologiques par les services de vulgarisation, qui s'adressaient principalement aux paysans pour les former à ces nouvelles technologies. Les méthodes les plus connues étaient le transfert de technologies et le système de « formation et visite » (Faure et *al.*, 2018). Le modèle linéaire d'innovation est donc un processus représenté comme une succession d'étapes obligatoires. Ces étapes concernent les activités de recherche scientifique, de développement, de production et de mise en marché. En effet, selon ce modèle, la recherche est en charge de produire de nouveaux référentiels techniques à diffuser à des utilisateurs (Barret et *al.*, 2017).

Le modèle linéaire correspond à une approche descendante du développement, et ne considère pas la capacité des agriculteurs à générer des innovations (Faure et *al.*, 2018).

Si ce modèle linéaire de transfert de technologies a contribué à une augmentation de la production et de la productivité dans certaines régions du monde, il a toutefois été remis en question à la fin des années 1980. Les faiblesses du modèle linéaire se fondent tout d'abord sur le constat d'une inadéquation des paquets techniques vis-à-vis des besoins des exploitations agricoles, par ailleurs très diversifiées. La seconde faiblesse est la faible reconnaissance des dynamiques d'innovation menées de façon indépendante par les acteurs locaux, avec pas ou peu d'intervention de la recherche. Ce modèle linéaire réduit l'importance du processus d'innovation qui joue un rôle crucial via l'apprentissage pendant la production continue (Kline & Rosenberg, 1986). Ainsi un changement de paradigme de l'aide au développement s'est opéré prônant le tout participatif (Chambers et *al.*, 1989).

Actuellement, l'approche systémique et processuelle du système d'innovation a gagné en reconnaissance dans la sphère des institutions de recherche et de développement. Le processus d'innovation y est représenté par la communauté scientifique comme un processus complexe, systémique, parfois tourbillonnaire et imprévisible (Akrich et *al.*, 1988), sous l'influence de l'environnement, dont le pilotage peut être incertain, voire impossible (Leeuwis & Van den Ban, 2004). Dans ce cadre, le succès de l'innovation nécessite un certain niveau de crédibilité, de charisme, d'influence et de fiabilité de la part d'un négociateur étant donné que différents acteurs sont impliqués dans le processus, et que des conflits sont susceptibles d'apparaître (Leeuwis & Van den Ban, 2004). Le concept de système d'innovation agricole (SIA) est ainsi défini comme

un "réseau d'acteurs, d'organisations ou d'individus ainsi que d'institutions et de politiques de soutien dans le secteur agricole et les secteurs connexes qui mettent en œuvre des produits, des processus et des formes d'organisation existants ou nouveaux dans le domaine social et économique, y compris des politiques et des institutions (formelles et informelles) qui façonnent la manière dont ces acteurs interagissent, génèrent, partagent et utilisent les connaissances ainsi qu'apprennent conjointement"(World Bank, 2006). Il comporte des phases d'accélération, de ralentissement, et de crise, et implique de nombreux allers-retours entre actions de recherche et actions entreprises par les partenaires des chercheurs, jusqu'à parvenir à la mise en œuvre des innovations par les utilisateurs finaux (Barret et *al.*, 2017).

L'approche systémique de l'innovation, qui fait l'objet de plusieurs communautés d'usages (Touzard et *al.*, 2015), a permis d'élargir le cercle des acteurs à considérer pour accompagner l'innovation (de l'exploitant agricole aux acteurs politiques), mais celle-ci n'est encore que très rarement mobilisée dans la conception des politiques nationales et des interventions d'appui à l'innovation (Chowdhury et *al.*, 2014).

La Figure 3 ci-après met en évidence le diagramme conceptuel du système d'innovation agricole.

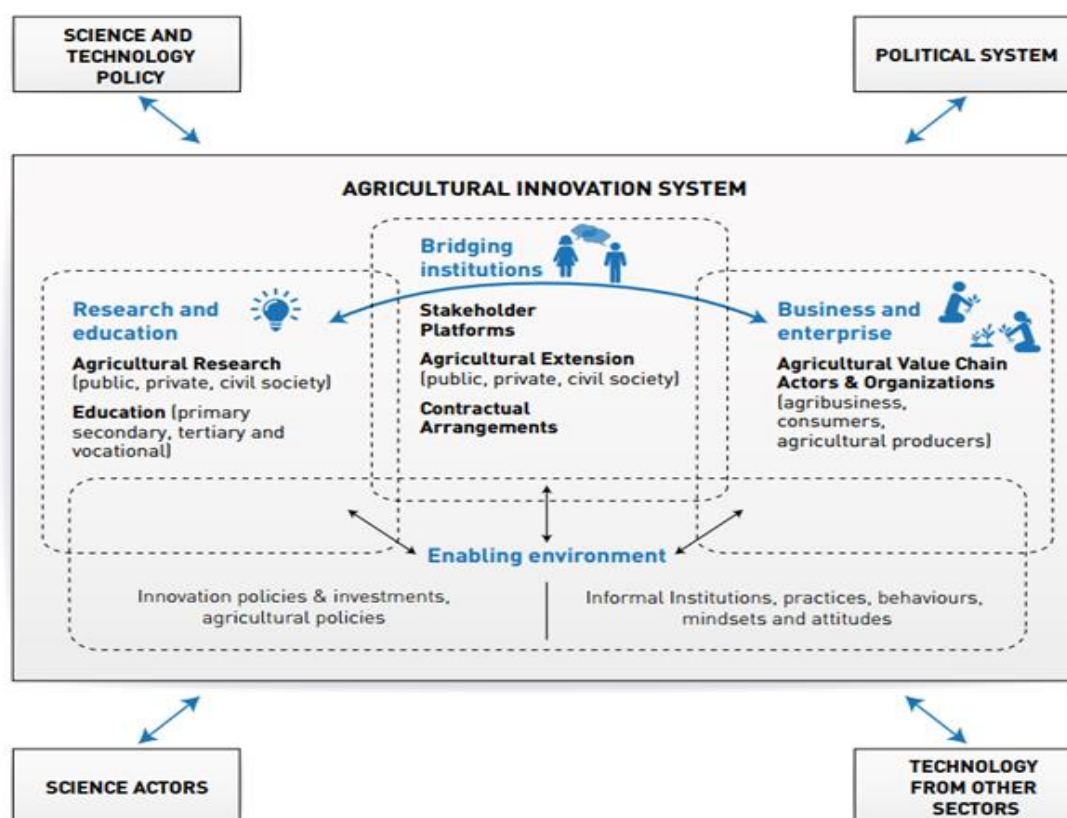


Figure 3: Diagramme conceptuel du Système d'Innovation Agricole

(TAP, 2016)

Les principales catégories d'acteurs mentionnées dans ce diagramme conceptuel sont :

- L'éducation et recherche, ayant des fonctions et intérêts prédominants dans la production de connaissances, le renforcement des capacités, l'expérimentation et parfois la diffusion d'informations
- Les intermédiaires : ayant comme principales fonctions l'expérimentation, la diffusion de l'information, le soutien à la diffusion de l'innovation, la mise en réseau et facilitation
- Les entreprises dont l'intérêt principal est de maintenir la rationalité économique par le fonctionnement des entreprises agricoles, les modes de consommation et la production agricole

Dans les cas où la délimitation d'un Système d'Innovation Agricole est abordée selon une vue régionale, sectorielle, de la chaîne de valeur, elle peut être abordée comme "un sous-système d'innovation" (SSI) qui devrait être délimité par le niveau de gouvernance abordé, les particularités agricoles et les groupes cibles et caractérisé davantage en ce qui concerne les objectifs, les groupes d'acteurs et les éléments de connexion (Ndah et *al.*, 2019).

Un sous-système est alors défini comme une vue partielle du système plus large fonctionnant au niveau régional ou sectoriel, tout en reconnaissant en même temps l'ensemble des acteurs du SIA et leurs interactions se produisant avec cette limite de sous-système.

1.2.3. Processus d'innovation : spirale et chronologie de l'innovation parmi les modèles de représentation

L'innovation en tant que processus comporte différentes phases (Tableau 1) au cours desquelles diverses catégories d'acteurs interviennent et interagissent. Différents modèles ont été conçus afin de représenter le processus d'innovation. Dans le cadre de cette étude, la spirale de l'innovation (Wielinga, 2016) et le modèle chronologique (Eastwood et *al.*, 2016) ont été mobilisés à cause de

la complémentarité concernant les informations issues de ces deux modèles. En effet, la spirale d'innovation permet d'obtenir des informations détaillées tandis que la chronologie de l'innovation propose une visualisation plus simple du processus d'innovation.

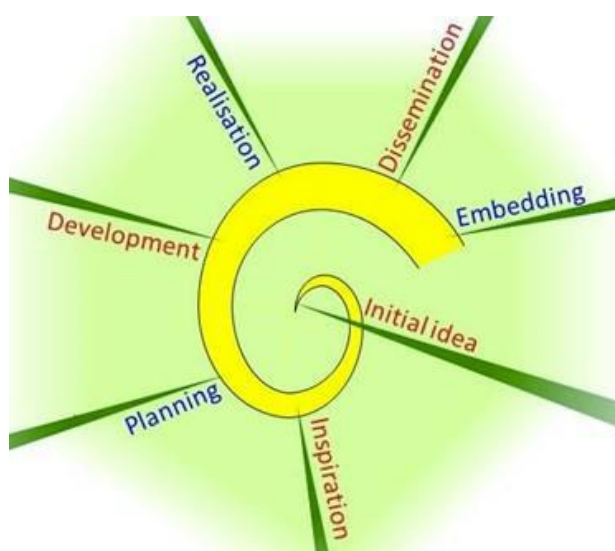


Figure 4: Spirale de l'innovation

➤ Spirale de l'innovation

La spirale de l'innovation est un modèle de représentation en sept phases du processus d'innovation (Wielinga, 2016), comme le montre la Figure 4.

Tableau 1: Les 7 phases du processus d'innovation

Phases	Explication
Phase d'initiation	<i>Les acteurs ont une nouvelle idée en raison d'un problème ressenti ou d'une opportunité. De nouvelles initiatives peuvent également naître des interactions.</i>
Phase d'inspiration	<i>D'autres acteurs s'inspirent et forment un réseau informel autour de l'initiative. Il s'agit notamment de personnes ayant des intérêts communs ou des ambitions similaires.</i>
Phase de planification	<i>Les initiateurs formulent un plan d'action et négocient l'espace pour les expériences, en particulier avec les personnes qui contrôlent les conditions, par exemple les fonds, les mandats, etc.</i>
Phase de développement	<i>Là où l'expérimentation est effectuée, de nouvelles pratiques sont développées et des preuves sont recueillies pour démontrer que ces pratiques fonctionnent.</i>
Phase de réalisation	<i>L'innovation passe par la mise en œuvre. Cela nécessite une négociation avec les personnes concernées par le changement.</i>
Phase de diffusion	<i>De nouvelles pratiques efficaces sont reprises par d'autres personnes ayant des intérêts et des problèmes similaires</i>
Phase d'intégration	<i>Les nouvelles pratiques sont largement acceptées et les structures et institutions existantes les intègrent normalement. Ce qui importe, ce sont les nouvelles règles, lois, subventions, taxes, pour intégrer l'innovation.</i>

➤ Chronologie de l'innovation (Timeline)

La chronologie est également un modèle de représentation du processus d'innovation. Elle est aussi considérée comme un outil d'analyse permettant de documenter et de comprendre les étapes clés du processus d'innovation, notamment les acteurs impliqués, les moments d'intervention et leurs activités (Eastwood et al., 2016). Ces étapes clés sont affichées chronologiquement afin de retracer l'historique du processus d'innovation et sont réparties dans trois phases (Tableau 2) dont l'initiation, l'implémentation et la diffusion (Kernecker et al., 2018).

Tableau 2: Les 3 phases du processus d'innovation

Phases	Explication
Phase d'initiation	<i>Un problème apparaît et les agriculteurs et/ou parties prenantes sentent le besoin de changer quelque chose dans le processus agricole afin de surmonter le défi. L'idée d'une innovation est ensuite reprise, opérationnalisée et des partenaires potentiels sont recherchés.</i>
Phase de développement	<i>Le plan est mis en œuvre. L'innovation est accessible pour les autres parties prenantes ayant une situation similaire à celle de l'innovateur.</i>
Phase de diffusion	<i>L'innovation est acceptée et se présente comme une solution possible au même problème, ce qui indique que la phase critique a été surmontée et l'innovation a gagné une attention significative par le public.</i>

1.2.4. Service support à l'innovation

L'innovation est un processus complexe et les acteurs impliqués dans son émergence ont besoin d'interagir, d'échanger des connaissances pratiques, d'expérimenter. Que ce soit le modèle linéaire longtemps utilisé dans le passé (depuis la Seconde Guerre mondiale) (Kline & Rosenberg, 1986) ou le modèle systémique repris en agriculture par les concepts AKIS³ et SIA, les SSI favorisent l'innovation en facilitant les interactions et la construction du savoir.

« Le cadre conceptuel des SSI est récent et en construction. Il provient de l'économie des services où les services sont considérés comme des activités mettant en relation un fournisseur et un

³ de l'anglais Agricultural Knowledge and Innovation Systems

bénéficiaire ou client. Labarthe et al. (2001) appliquent ensuite ce concept au secteur agricole et proposent un cadre d'analyse des services immatériels pour évaluer la performance des services de conseil agricole. Le concept a ensuite été appliqué à l'innovation agricole par Kilelu et al. (2014) qui montrent la nécessité de faire correspondre des demandes très hétérogènes d'appui, formulées par les producteurs et les autres acteurs de l'innovation avec l'offre de SSI. Mathé et al. (2016), puis Faure et al. (2019) définissent les SSI comme des activités, de nature majoritairement immatérielle et intangible qui impliquent un ou plusieurs fournisseurs de service et un ou plusieurs bénéficiaires. »(Audouin et al., 2021)

Pris dans son sens premier, le terme SSI peut être compris soit comme un corps organisationnel, soit comme une activité (Kolani, 2019). Concernant l'organe organisationnel, « le service » renvoie à la notion ou la figure du prestataire de services, fournissant d'une part, des services immatériels connus sous différentes appellations comme service de conseil, formation action... et d'autre part, des services tangibles ou matériels tels que le Crédit Agricole, les intrants, le matériel agricole, la commercialisation groupée, etc.

« De par sa nature, un SSI est immatériel et implique un ou plusieurs prestataires et un ou plusieurs bénéficiaires dans des activités dans lesquelles ils interagissent pour répondre à une demande plus ou moins explicite issue d'une situation problématique et formulée par les bénéficiaires et pour coproduire les services visant à résoudre le problème. Les interactions visent à atteindre un ou plusieurs objectifs des bénéficiaires sur la base de la volonté de renforcer un processus d'innovation, c'est-à-dire de favoriser la conception technique et sociale, de permettre l'appropriation et l'utilisation des innovations, de faciliter l'accès aux ressources, de contribuer à transformer l'environnement et de renforcer les capacités d'innovation » (Faure et al., 2019). Les SSI peuvent être considérés comme des activités collaboratives, car les auteurs de cette activité mettent l'accent sur l'implication du prestataire et des bénéficiaires dans la conception des services.

1.2.5. Typologie des fournisseurs de services et typologie de service

Dans le concept de système d'innovation, les fournisseurs de services sont les accompagnateurs des innovations, leur présence conditionne l'adoption à large échelle des innovations produites.

On distingue les fournisseurs de type : public, projet/programme de développement ou de recherche, acteurs étrangers (ONG internationale ou Centre de recherche national et international), privé-entreprises, privé-OP, acteur informel, organisations hybrides. Cette typologie a été inspirée de Ndah et al., (2019) puis adaptée selon Randrianarison et al., (2020) (Annexe 2).

Les fonctions des services sont déclinées en : partage et diffusion de connaissance ; conseil technique et suivi ; accès au marché, mise en réseau et intermédiation, renforcement de capacité, fourniture et vente de ressources, support institutionnel pour la mise à l'échelle (Annexe 3) selon les travaux de Mathé et al., (2016).

Ainsi, identifier les services est un préalable pour une compréhension plus fine des relations de service qui s'établissent au sein d'un processus d'innovation.

1.2.6. Situation de service

Une situation de service est un ensemble de conditions et de circonstances qui impliquent la production ou la coproduction d'un service support entre un fournisseur et un ou des bénéficiaires afin de résoudre un problème. Elle saisit de manière dynamique l'interaction entre les fournisseurs de services support à l'innovation et les bénéficiaires de services à un moment spécifique (t) du processus d'innovation. Cela implique qu'une situation de service peut survenir à tout moment au cours d'un processus d'innovation en réponse à un problème identifié qui déclenche l'intervention d'un fournisseur.

Une situation de service comprend principalement un fournisseur de service ; un ou plusieurs bénéficiaires ; une demande de service support à l'innovation formulée explicitement ou implicitement par les bénéficiaires ; un service support à l'innovation fourni à un moment t ; un sous-système d'innovation dans lequel la situation de service se situe et enfin l'environnement externe.

Il existe différents types de situations de services avec des types d'interaction spécifiques. Les situations de services peuvent avoir lieu entre les acteurs suivants :

- Les prestataires interagissent avec les bénéficiaires de services : un ou plusieurs fournisseurs délivrent un service support à l'innovation auprès d'un porteur d'innovation
- Les fournisseurs de service support à l'innovation interagissent entre eux : un ou plusieurs fournisseurs fournissent un service à un ou plusieurs autres fournisseurs (niveau interorganisationnel).

1.2.7. Performance d'un service

Dans cette perspective, la **performance d'un service** peut être examinée en termes de capacité du service support à contribuer dans une situation spécifique au processus d'innovation en atteignant son objectif, en répondant à la demande des bénéficiaires en ce qui concerne le service reçu et en assurant la durabilité.

Deux des cinq dimensions de la durabilité agricole selon Dumanski, J. et *al.* (1998), sont intéressantes ici. Ces dimensions définissent l'espace dans lequel les services support à l'innovation doivent fonctionner pour aider les agriculteurs à s'engager dans une agriculture durable. Certains services sont peu accessibles à certaines catégories de la population en raison de contraintes géographiques, économiques ou sociales, ou de l'absence de promotion de pratiques agricoles respectueuses de l'environnement.

- La dimension sociale est alors la première dimension de la durabilité d'intérêt et est liée à l'inclusion.
- La deuxième dimension est la dimension environnementale, étudiée à travers la contribution effective de la situation de services à la transition agroécologique dans le contexte étudié.

La qualité du service, qualité du programme et qualité du conseiller sont différents aspects, dimensions, ou composantes (parmi d'autres) à considérer quand il s'agit d'améliorer la qualité

dans le contexte de diffusion et service de conseil dans le monde rural. Ceci démontre la multiplicité des dimensions de performance d'un service. Différents indicateurs devraient alors être utilisés pour évaluer ces différents aspects. Il y a différentes manières de définir ce qu'est la qualité. Néanmoins, nous admettons que les définitions les plus courantes sont : la qualité en tant que résultat et effet tangible du service, et en tant que satisfaction du client qui reflète à la fois la manière et l'effet du service. Dans le contexte d'une approche participative, la performance d'un service est subjective et peut varier d'un point de vue à un autre. (Landini, 2020)

Les performances peuvent alors être évaluées à travers différents objectifs. Sur la base la définition ci-dessus, nous pouvons analyser :

(1) **l'efficacité** du service en termes de réalisation de la fonction à laquelle il est lié et sa contribution au processus d'innovation. L'efficacité peut être mesurée à l'aide de critères qualitatifs directs et indirects. Ces critères peuvent être mesurés du point de vue des bénéficiaires en termes d'effets sur le processus d'innovation ou du point de vue des prestataires en termes d'utilisation optimale des ressources.

(2) **la qualité** du service qui a été différenciée selon la littérature en **qualité structurelle**, liée aux intrants et ressources utilisés pour fournir le service et **qualité procédurale**, liée à la fluidité des opérations conduisant à la fourniture du service.

(3) **le caractère inclusif** en termes de capacité du fournisseur à fournir des SSI tout en évitant la marginalisation de certaines catégories de populations, mais par contre, en soutenant activement l'implication des groupes marginalisés dans le processus d'innovation.

Cela peut être évalué par le fournisseur de services sur la base de ses objectifs d'inclusion et par le bénéficiaire marginalisé sur la base de son degré attendu de participation au processus d'innovation. (Ndah et al., 2020)

1.3. Méthodologie

La méthodologie suivante a été adoptée pour cette étude.

1.3.1. Sélection et caractérisation des cas d'étude

Dans le projet SERVInnov, une compréhension très large de "l'innovation" le définit comme quelque chose qui constitue un changement durable aux effets positifs au sein d'un système social, et qui peut être de nature technique, organisationnelle, de production, de processus, incrémentale ou radicale. Pour notre choix de cas, le succès de l'innovation n'est pas un critère indispensable, les cas d'"échecs" peuvent aussi être retenus. Cependant, tous les cas doivent présenter de véritables innovations et, bien qu'elles puissent comporter certains échecs, il doit s'agir d'innovations en cours dans un contexte géographique donné, avec une dynamique collective ou un changement technique à observer et/ou à discuter.

Cette étape s'appuie sur une grille harmonisée basée sur la première ébauche de l'Université d'Hohenheim (UHOH) incluant des éléments de la grille de sélection des cas partagée par l'équipe de recherche du Burkina (Toillier et al., 2019). La clarté de ces cas, guidée par les lignes directrices énoncées dans cette grille, permet de qualifier et de confirmer le choix de ces cas pour une analyse

empirique approfondie dans le cadre du WP3. Une version vide de cette grille prête à l'emploi est présentée à l'Annexe 22. La grille harmonisée est utilisée pour la caractérisation des cas d'innovation.

Pour notre étude, nous avons choisi deux cas différents portés par des types de structure différents. Le premier cas, la filière haricot, est porté par une plateforme multi-acteurs : le GIE SFMT. Le conseil d'administration de la plateforme est constitué de différentes entités ayant des intérêts communs concernant la filière haricot dans la région du Vakinankaratra. Même si elle est principalement gérée par une institution de recherche (FOFIFA), la plateforme réunit également au sein de son conseil d'administration le ministère de l'Agriculture (représenté par le DRAEP), le FDA, des sociétés privées et des producteurs. Le second cas, la filière baie rose, est porté par la coopérative des producteurs de baie rose : TSABROSE.

1.3.2. Sélection des sites d'étude

La portée de l'innovation est variable ; pour permettre une analyse approfondie telle que le WP3, nous nous focaliserons sur l'échelle de la commune. Il s'agira donc de choisir la commune dans laquelle mener l'étude. Nous avons utilisé différents critères de sélection des sites pour les deux cas. (Cf. Tableau 3)

Pour le cas de SFMT :

-l'ancienneté de l'adoption de l'innovation. Le facteur temps peut également avoir une influence, car les communautés plus anciennes ont pu forger au fil du temps des capacités plus élaborées pour faire face à des situations problématiques. Ils ont potentiellement une plus grande capacité à innover.

-La présence des projets de développement. L'incidence de ces projets de développement peut être significative quant au processus d'innovation, ces derniers sont en général porteurs de services supports visant à améliorer l'environnement dans lequel progresse l'innovation.

Pour le cas de Tsabrose :

-l'ancienneté de l'adoption de l'innovation.

-La proximité. Ce critère se réfère à l'éloignement (ou la proximité) géographique de la commune ; si l'on suggère qu'il y a une localité qualifiée « centrale » où les activités se concentrent. Les communes éloignées peuvent alors avoir une difficulté concernant l'obtention des services demandés, le partage d'information, et le cout des déplacements, et donc présenter des critères d'évaluation de la performance relatifs à cet éloignement.

Tableau 3: Caractérisation des sites d'études

Cas d'étude	SFMT		Tsabrose	
	Vinaninkarena	Manandona	Ankadinondry Sakay	Mahasolo
Ancienneté de l'adoption de l'innovation	Récent (2018)	Ancien (2014)	Ancien (2004)	Récent (2014)
Présence des projets de développement	Forte (PAPAM)	Faible	-	-
Proximité	-	-	Proche	Éloigné

1.3.3. Approche participative

Étant donné la pluralité des points de vue concernant la performance des services (voire section 1.2.7), nous avons opté pour une approche participative. En effet, nous reconnaissons l'importance de l'avis de tous les acteurs, notamment les bénéficiaires. L'idée est de permettre à tous les acteurs possibles de participer à la définition des critères d'évaluation, d'obtenir une chronologie plus complète et de discuter de manière collégiale des résultats obtenus. Le but est d'appréhender le processus d'innovation et les situations de services de la manière la plus complète possible, s'approchant le plus de la réalité, en prenant en compte le maximum de ses aspects possibles.

1.3.4. Échantillonnage

Les entretiens individuels auprès des fournisseurs de services, des bénéficiaires et des porteurs de cas ont été ciblés en fonction de leur capacité de réponse afin d'obtenir le maximum d'informations claires, précises et crédibles. L'intégralité des producteurs (4) du site Manandona du cas SFMT a été sollicitée pour les entretiens individuels ; pour le site Vinaninkarena, 7 producteurs répartis sur les 4 fokontany concernés ont été approchés. Les entretiens individuels auprès des producteurs du site Mahasolo du cas TSABROSE ont été réalisés sur les bénéficiaires respectifs des services qui ont été disponibles (11 producteurs) ; pour le site Ankadinondry Sakay du cas de TSABROSE, 5 producteurs par zone (15 producteurs répartis sur 3 zones) ont été sélectionnés selon la taille de l'exploitation, le sexe, l'âge, et ancienneté dans l'adoption de l'innovation de manière à avoir un échantillon représentatif.

Le choix des bénéficiaires participants aux focus a été réalisé par l'agent de terrain. Nous avons néanmoins appliqué les critères suivants afin d'obtenir des réponses plus variées auprès de différents interlocuteurs : l'âge (également l'ancienneté dans l'adhésion à l'innovation), le sexe, la capacité de production

1.3.5. Methodologie de collecte de données.

Pour la collecte des données, des entretiens individuels semi-dirigés et des entretiens *focus group* ont été réalisés sur la base des 7 phases du processus d'innovation.

1.3.5.1. Entretiens individuels semi-dirigés

Étant une méthode de collecte de données qualitatives, l'entretien semi-dirigé est le plus approprié pour recueillir les informations nécessaires. De cette manière, l'intervenant peut exprimer librement ses points de vue, ses réflexions et ses observations, mais dans le cadre des thèmes abordés. Ce type d'interview nécessite l'utilisation d'un guide d'entretien. Ce dernier consiste en une liste écrite de questions ou de thèmes qui devront être couverts pendant l'entretien. En outre, cette méthode permet de gérer efficacement le temps (Bamako, 2006). Avant chaque entretien, l'enquêteur est amené à se présenter et à expliquer l'objectif de l'entretien afin de garder la convivialité.

Entretiens individuels au niveau du porteur de l'innovation

En tant qu'initiateur, il est le mieux placé pour connaître en détail l'historique du processus d'innovation (chronologie de l'innovation). Il est donc amené à identifier dans le cadre d'un entretien individuel les événements marquants de la chronologie de l'innovation, c'est-à-dire les étapes, les acteurs impliqués incluant les fournisseurs de services et les bénéficiaires, les services support à l'innovation fournis, les succès, les échecs, les résultats intermédiaires et les changements significatifs qui ont jalonné le processus d'innovation. Les contacts des fournisseurs seront également demandés auprès du porteur pour l'organisation des entretiens suivants (par la prise de rendez-vous). Les questions sur l'inclusion seront aussi posées tout au long de l'entretien. Avant d'aborder les questions sur les situations de services, l'intervieweur et le porteur construisent l'ébauche de la chronologie pour résumer le processus. Cette activité permet de vérifier si toutes les informations importantes ainsi que les services ont été énoncés. Après la construction de l'ébauche de la chronologie, le porteur est demandé d'identifier 02 situations de service ayant un effet positif sur le processus et 01 situation de service qui freine le processus. Le guide d'entretien (Annexe 7) utilisé pour l'historique de l'innovation a été élaboré à partir des informations importantes identifiées dans la définition de chaque phase de la spirale d'innovation. (Wielinga, 2016).

Entretiens individuels auprès des agents de terrain rattachés au porteur d'innovation

L'agent de terrain du porteur de l'innovation est supposé détenir des informations importantes sur la chronologie de l'innovation étant donné sa présence sur le terrain. En outre, en tant qu'intermédiaire entre le porteur et les utilisateurs finaux, il se trouve dans une position lui permettant de mieux appréhender les réalités locales, notamment celles qui sont liées au processus d'innovation. L'objectif de cet entretien individuel auprès de l'agent de terrain est de collecter des informations plus détaillées et plus techniques concernant la chronologie, incluant la question d'inclusion. Il s'agit aussi en quelque sorte de confronter et/ou de vérifier les dires du porteur de l'innovation et des producteurs.

Pour obtenir ces informations, le guide d'entretien auprès de l'agent de terrain du porteur (Annexe 8) a été utilisé ainsi qu'une frise chronologique incomplète qui a permis à l'interlocuteur de se situer dans le temps. Pour terminer l'entretien individuel, il a été demandé à l'agent du porteur de l'innovation de prioriser les différents services cités au cours de l'entretien afin de choisir 02 situations de service ayant un effet positif sur le processus et 01 situation de service à effet négatif.

Entretiens individuels auprès des fournisseurs

L'entretien individuel auprès des fournisseurs de services a été effectué en deux temps.

Le premier entretien vise à obtenir des informations détaillées concernant les situations de service et les principaux critères utilisés par les fournisseurs pour apprécier la qualité, mais aussi le caractère inclusif ou non des services. Les fournisseurs de service sont amenés à décrire et expliciter leurs interventions en détaillant les services supports à l'innovation octroyés et leur caractère inclusif ou non, les bénéficiaires, mais aussi l'environnement dans lequel le processus

d'innovation évolue. Ils sont également amenés à décrire la manière dont ils évaluent la performance des services qu'ils octroient. Un guide d'entretien auprès des fournisseurs a été utilisé lors de cette étape (Annexe 9).

Le deuxième entretien concerne l'évaluation de la performance du service à partir des critères recueillis auprès du fournisseur et des bénéficiaires. L'objectif est d'obtenir l'appréciation du fournisseur de la qualité du service fourni par rapport aux critères importants selon son point de vue, mais aussi selon celui des bénéficiaires.

Entretiens individuels auprès des bénéficiaires

Pour pouvoir évaluer la performance des services, des critères de performances doivent être mobilisés. Ces critères doivent évidemment provenir en grande partie des bénéficiaires des services. Pour identifier ces critères, nous nous sommes adressés à ces bénéficiaires. Nous leur avons demandé comment et sur la base de quoi (de quels critères) ils peuvent jauger la performance d'un service. Nous leur avons présenté des cas concrets de situations de services, ceux qui seront analysés, afin qu'ils puissent se représenter des critères. Pour nous aider dans la réalisation de ces entretiens, nous avons eu recours au guide d'entretien présenté à l'Annexe 10.

1.4.5.2. Entretiens focus group

Un entretien *focus group* permet d'avoir des informations passant par le crible de groupe, c'est-à-dire un regard groupé. Les *focus groups* ont une composition homogène (monoacteurs) ou hétérogène (pluriacteurs) du point de vue du statut social ou de la catégorie professionnelle des participants, en fonction des objectifs à atteindre.

Entretien *focus group* auprès des utilisateurs finaux pour l'établissement de la chronologie

L'entretien vise à obtenir la description du processus selon les utilisateurs finaux, comprendre l'évolution du processus et connaître l'appréciation des services par les bénéficiaires.

Les participants sont composés des représentants des producteurs de chaque village (si les producteurs membres de la coopérative s'étendent sur plusieurs villages) et les membres du bureau. Si possible, les membres anciens sont sollicités pour représenter les villages. Un guide d'entretien a été utilisé dans le cadre de cet entretien focus group (Annexe 11).

Entretien *focus group* pour l'évaluation de la performance (focus group 2)

Cet entretien *focus group* vise à vérifier et à classer collectivement par ordre d'importance les qualifications des services et d'évaluer la performance des services au niveau des bénéficiaires, en donnant des notes par rapport à ces qualifications. Les intervenants doivent justifier autant que possible la note qu'ils attribuent. Les services à évaluer seront les services importants ; les critères utilisés seront ceux obtenus auprès des bénéficiaires et des fournisseurs. Un guide d'entretien a été utilisé dans le cadre de cet entretien focus group (Annexe 12).

Organisation des entretiens :

Les entretiens pour la collecte de donnée se dérouleront comme suit :

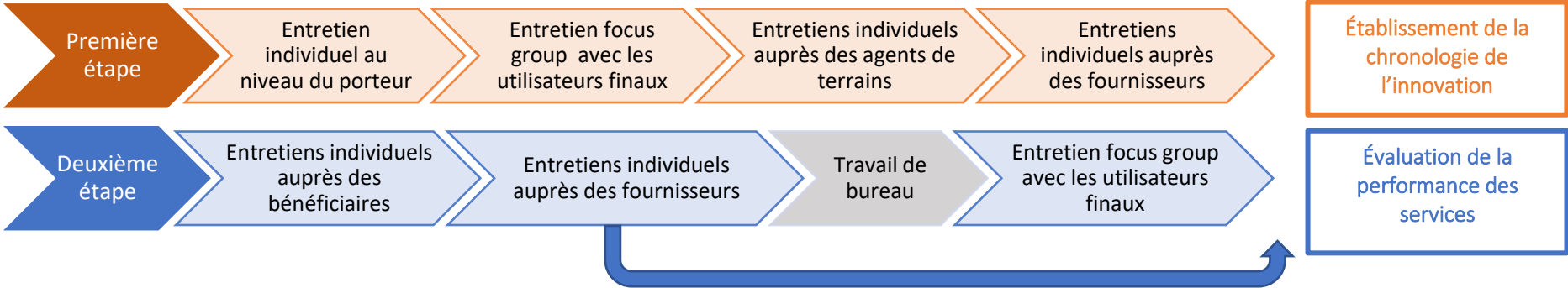


Figure 5: Organisation des entretiens

1.3.6. Méthodologie d'analyse des données

Les sous-sections suivantes décrivent la série d'activités réalisées dans le cadre du processus d'analyse des données.

1.3.6.1. Construction de la chronologie de l'innovation

Après la première série de collecte de données, les données ont été analysées en vue de synthétiser un compte rendu. La synthèse doit inclure l'ensemble des phases, les SSI au cours du processus et les liens de causalité avec tous les éléments et acteurs.

Le processus d'analyse des données se base sur :

- le tableau de la typologie du SSI (Annexe 3)
- le tableau de la typologie des fournisseurs de services (Annexe 2)
- le concept de processus d'innovation (section 1.2.2).

La chronologie de l'innovation est une série de situations de service dans le temps, agrégée en phases.

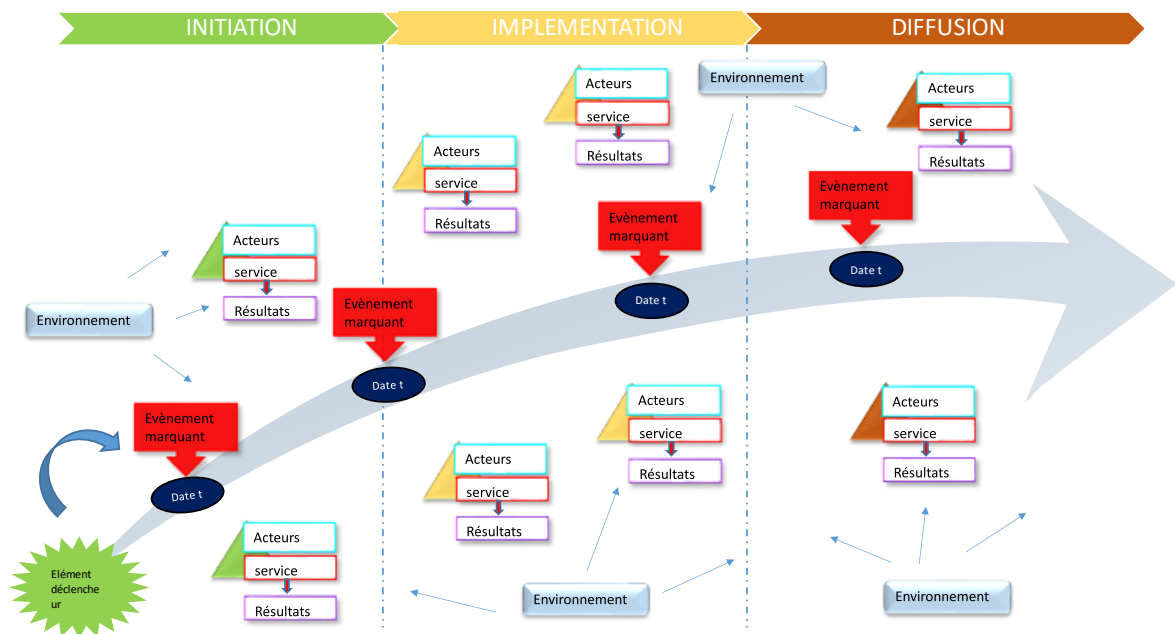


Figure 6: Modèle la présentation de la chronologie

Pour la visualisation finale des résultats dans la chronologie, nous proposons d'utiliser l'exemple de la Figure 6, conçu par (Ndah et al., 2020), et inspiré des 3 phases du processus d'innovation, comme base et d'assurer que les aspects clés suivants sont inclus :

- les situations de service identifiées et leur occurrence dans le temps
- les acteurs impliqués particulièrement les fournisseurs de services
- les services de support à l'innovation fournis
- les effets de ces services
- les influences de l'environnement

- *les inconvénients (obstacles)/déclencheurs et facilitateurs d'évènements, et parmi eux les moments les plus critiques.*

Après avoir analysé les données et visualisé la chronologie de l'innovation, nous avons rédigé une description de l'innovation (narratif du processus d'innovation) sous forme de document texte pour accompagner la chronologie. La description du processus d'innovation est une version textuelle de la chronologie et met en évidence toutes les questions principales qui ont contribué au succès de l'innovation, sur la base des discussions communes lors de l'entretien de groupe. Les éléments suivants figurent dans la description textuelle du processus d'innovation (histoire de l'innovation) :

- qui sont les acteurs (bénéficiaires et fournisseurs de service de support) ?
- comment les fournisseurs de service ont-ils soutenu l'innovation ?
- quand ce soutien a-t-il eu lieu tout au long du processus ?
- quels ont été les moments critiques du processus d'innovation ?
- que s'est-il passé ? Comment les porteurs d'innovation ou le réseau d'innovation a-t-il surmonté ce moment ?
- quelles leçons peut-on tirer pour améliorer le système support à l'innovation qui se dégage des observations faites lors de l'entretien de groupe ?

1.3.6.2. Analyse des situations de service

Les situations de service à évaluer sont choisies par les bénéficiaires lors des entretiens individuels ; ce sont les situations de service importantes ayant été décisives pour la progression du processus d'innovation. Lors des focus groups, si la situation est sélectionnée par plusieurs personnes, il faudra la sélectionner lors de l'évaluation finale de la performance. Il peut s'agir en fait des événements clés ou marquant, ou considérés comme important par la majorité des personnes interrogées, et qui ont été visualisés dans la chronologie de l'innovation. Cependant, l'idée est d'opter pour deux situations de services à effets positifs, et une à effets négatifs.

Une matrice de services de soutien à l'innovation (Annexe 4) a été utilisée comme cadre d'analyse pour détailler les situations de service et révéler les liens nécessaires entre la situation du service.

1.3.6.3. Identification des critères de performance des services par les bénéficiaires et les fournisseurs de service

Avant de procéder à l'analyse de la performance des services, les données sur les critères de performance collectées seront traitées et uniformisées par rapport aux différentes situations de services et par rapport aux différents cas d'études ; le but est d'obtenir des critères plus ou moins homogènes pour tous les cas d'étude de Madagascar.

La littérature sur les critères identifiés sera analysée au regard de l'efficacité et de la qualité des services (Cadre d'analyse en Annexe 13). Il faut souligner que les critères identifiés par les personnes interrogées pourront être différents en fonction des types de services. Une grille agrégée des critères a donc été construite *a posteriori*, et a été utilisée pour l'évaluation de la performance des services.

1.3.6.4. Analyse de la performance des services

Nous partons du principe que les causes de réussite ou d'échec de la fourniture de service peuvent être liées à différents niveaux de la situation de service : au niveau de l'agent, de l'organisation, de l'interorganisation ou de l'environnement au sens large. Cela va à l'encontre de la tendance à attribuer les causes d'échec ou de réussite principalement aux bénéficiaires.

Il s'agit ici de se focaliser sur les situations de services sélectionnées (cf. analyse de situation de service). Les analyses antérieures ne donnant que des informations superficielles de la performance des services, il est nécessaire de réaliser une analyse approfondie sur le sujet auprès des informateurs clés. Ces informateurs clés sont les bénéficiaires et fournisseurs respectifs des situations de services sélectionnés.

Les critères de l'efficacité et la qualité des services issus des bénéficiaires et des fournisseurs ont été combinés puis confrontés aux éléments de la littérature existante afin de voir l'avis d'autres auteurs concernant ces critères. Puis à la suite d'un atelier avec le comité de pilotage du projet, les critères finaux pour l'ensemble du cas d'innovation ont été validés puis utilisés pour la réalisation d'entretiens sur terrains.

Pour représenter les résultats des entretiens *focus group*, nous avons utilisé le radar des dimensions de performance (Annexe 5).

2. Résultats

2.1. Cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra par le GIE-SFMT

Dans cette partie, nous présenterons les résultats relatifs au cas porté par SFMT

2.1.1. Chronologie de l'innovation concernant la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra par le GIE-SFMT

La Figure 7 illustre la chronologie de l'innovation concernant le cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra.

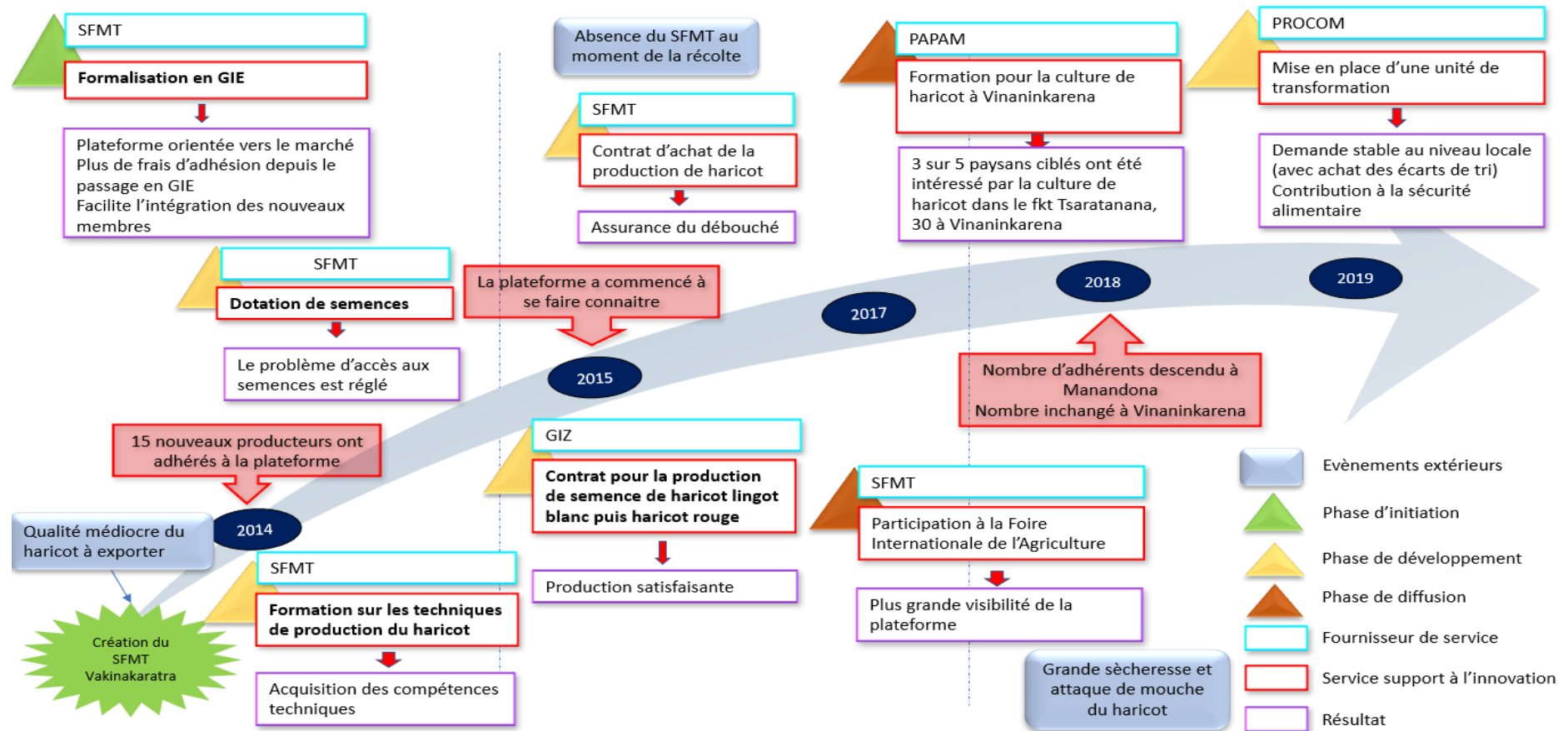


Figure 7: Chronologie de l'innovation pour le cas de la plateforme SFMT

2.1.2. Narratif du cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Bongolava portée par le GIE-SFMT

Ce cas a débuté à, Manandona en 2013, lorsque le FOFIFA a réalisé des essais variétaux avec des producteurs locaux. La collaboration entre les chercheurs et ces producteurs ont continué avec la création de la plateforme SFMT (Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso). Cette collaboration se traduit par des dotations de semences puis des contrats de production de semence et de haricot de consommation. Grâce à des sensibilisations réalisées par le vovonana SOAMIARADIA, le nombre d'adhérents à la plateforme est monté de 25 en 2014 à 70 en 2015. En 2015, le SFMT a été formalisé en groupement d'intérêt économique afin de réaliser des activités économiques plus importantes. Depuis, il participe à diverses manifestations économiques (FIA, Madagascar au Caudan) avec le soutien de différentes entités nationales (MAEP, FRDA) ou internationales (ECABREN, PABRA, FAC/MAIR). Grâce à l'une de ces foires, le SFMT a pu bénéficier d'un appui par PROCOM pour la création d'une usine de production de farine de haricot assurant ainsi un débouché pour des producteurs.

Le descriptif du porteur de l'innovation est donné en Annexe 14 ; le narratif détaillé de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Bongolava portée par le GIE-SFMT est présenté en Annexe 15.

2.1.3. Grille de caractérisation des situations de services importants

Le Tableau 4 illustre la caractérisation des situations de services considérés comme importantes pour le processus d'innovation lié à la dynamique de la filière haricot portée par le SFMT Vakinankaratra. Une liste intégrale peut être retrouvée en Annexe 17.

Dans la première colonne se trouvent les services octroyés ; la deuxième colonne comporte le type de ce service, selon la typologie .

Les trois premiers services ont été octroyés dans les deux sites d'études, à la fois à Vinaninkarena et à Manandona ; en effet ils ont tous été considérés comme importants par les producteurs des deux sites⁴.

⁴ Ils sont ici présentés comme une même situation de service, mais seront traités séparément en tenant compte des facteurs localités (commune) et temporalité dans la partie évaluation de la performance.

Tableau 4: Grille de caractérisation des situations de services importantes pour le cas de SFMT

Services octroyés	Type de services	Fournisseur	Type de fournisseur de service	Description du fournisseur	Principaux effets	Influence des facteurs externes	Phase de processus	Année
(1)(2) Formation concernant les techniques de production de haricot (périodique)	Conseil (technique), expertise et suivi	SFMT	Organisation hybride	Groupement d'intérêt économique	Les techniques de production de haricot s'améliorent		Développement	2014 (Manandona) 2018 (Vinaninkarena)
(3) Formation concernant les pratiques agricoles durables	Conseil (technique), expertise et suivi	PAPAM	Projets/Programme de développement ou de recherche	Projet d'Amélioration de la Productivité à Madagascar	Peu adopté par les producteurs, car pas d'effet à court terme	Politique de diffusion des pratiques agricoles durables et l'agroécologie.	Développement	2018
(4)(5) Dotation de semences améliorées	Amélioration de l'accès aux ressources	SFMT	Organisation hybride	Groupement d'intérêt économique	Augmentation de la production, produits répondant aux demandes sur le marché		Développement	2014 (Manandona) 2018 (Vinaninkarena)
(6)(7) Achat des haricots grains au niveau des producteurs (contractualisation)	Articulation de la demande	SFMT	Organisation hybride	Groupement d'intérêt économique	Offre un marché assuré pour le producteur, à un prix profitable		Développement	2015 (Manandona) 2018 (Vinaninkarena)

Nous constatons une diversité des situations de services, comprenant des services de type amélioration de l'accès aux ressources, conseil (technique), expertise et suivi, et articulation de la demande. Trois sur quatre des services importants considérés ont été octroyés par la plateforme SFMT. La dotation de semence et l'achat de la production sont des services fournis dans le but de satisfaire le marché de haricot, les semences données aux paysans sont des variétés répondant aux demandes des acheteurs. La plupart de ces services ont été fournis lors des phases de développement du processus d'innovation. Les services octroyés pendant les phases d'initiation et de diffusion n'ont pas été mentionnés comme importants par les producteurs, ce qui suppose qu'ils n'ont pas permis de faire progresser le processus d'innovation de manière significative. La formation concernant les pratiques agricoles durables par PAPAM est un service exclusif à la commune de Vinaninkarena. Elle a été fournie selon la vision du projet PAPAM visant la promotion des pratiques agroécologiques et durables.

2.1.4. Critères de performance

Le Tableau 5 et le Tableau 6 illustrent les principaux critères de performances par service, obtenus auprès des bénéficiaires et des fournisseurs pour chaque site. Les critères suivants sont les informations brutes n'ayant pas encore été uniformisées par rapport aux critères obtenus dans les autres sous-systèmes, tels qu'ils ont été énoncés par les interlocuteurs. Les critères surlignés en jaunes sont des critères ayant été mentionnés par les fournisseurs ou par les deux (fournisseurs et les bénéficiaires) à la fois. Les critères suivants sont les critères jugés importants par les bénéficiaires, ils sont au nombre de 5. Une liste exhaustive est présentée en Annexe 18.

Tableau 5: Liste des principaux critères de performance à Manandona

Contrat avec SFMT	Dotation de semence par SFMT	Formation sur les techniques culturales du haricot par SFMT
1.Prix à l'achat	1.Assurance en cas d'intempéries/autres accidents	1.Capacité à répondre aux besoins
2.Tangibilité de la rémunération	2.Qualité des semences octroyées	2.Répétition des formations
3.Liberté dans le choix de la date de collecte	3.Liberté dans la contractualisation	3.Côté pratique de la formation
4.Suivi lors du pesage	4.Ponctualité	4.Nouveauté de la technique
5.Efficacité du service	5.Facilitation de l'accès aux intrants	5.Clarté de la formation

Tableau 6: Liste des principaux critères de performance à Vinaninkarena

Contrat avec SFMT	Dotation de semence par SFMT	Formation sur les pratiques agricoles durables par PAPAM	Formation sur les techniques culturales du haricot par SFMT
1.Prix à l'achat	1.Périodicité de la dotation	1.Côté pratique de la formation	1.Côté pratique de la formation
2.Prise de conscience de l'importance de la qualité par les producteurs	2.Performance de la variété	2.Mise à disposition des équipements pour mettre en pratique les formations	2.Qualité de la communication
3.Clarté du contrat	3.Assurance en cas d'intempéries/autres accidents	3.Existence de communication	3.Nouveauté de la technique
4.Disponibilité de l'agent	4.Réponse à un problème de liquidité	4.Pertinence par rapport au problème de fertilité du sol	4.Facilité d'assimilation de la formation
5.Assurance de débouché	5.Souplesse de l'agent	5.Façon de sensibiliser les producteurs	5.Assurance des résultats

L'existence ou non d'une séance pratique est un critère omniprésent et important pour les services de conseil technique via une formation.

Les critères énoncés par les fournisseurs sont orientés vers des indicateurs de suivi-évaluation et ne permettent pas d'évaluer la performance des services (taux d'adoption, taux de retour des semences). Certains fournisseurs énoncent également des conditions *sine qua non* pour la réussite de l'activité (tri des producteurs, motivation des producteurs) ; ce qui ne reflète cependant pas exactement la performance du service au niveau des bénéficiaires.

Nous pouvons noter que le prix est toujours capital pour le contrat avec SFMT, que ce soit à Manandona ou à Vinaninkarena. Les autres critères importants diffèrent largement d'un groupe de bénéficiaires à un autre. Ceci est valable également pour la dotation de semences, où l'on retrouve à la fois des critères de performance relatifs à l'assurance en cas d'intempéries/ autres accidents à Manandona et à Vinaninkarena.

Les critères importants pour les services de type articulation à la demande sont en général, relatif au prix et à la rémunération. Pour les services de type amélioration de l'accès aux ressources, on retrouve souvent des critères liés à la qualité ou la performance des intrants ainsi que la façon dont ils sont livrés au niveau des producteurs. Les critères importants pour les services de type conseil (technique) sont pour la plupart en relation avec la transmission des informations aux bénéficiaires. Certains critères évoqués indiquent des résultats : taux de retour de semence, rendement de la production. D'autres impliquent un partage des responsabilités : prise de conscience de l'importance de la qualité par les producteurs, respect des critères de qualité, motivation des paysans ; synchronisation des producteurs.

2.1.5. Évaluation de la performance des services

Les résultats des évaluations de la performance des services importantes selon les bénéficiaires et les fournisseurs seront présentés ci-dessous à l'aide de tableaux et de radars de performance selon la hiérarchisation réalisée par les producteurs.

Tableau 7: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par SFMT à Vinaninkarena

(1) Formation sur les techniques culturales du haricot par SFMT (Vinaninkarena)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Existence d'une séance pratique	5	1	
2	Communication	2	3	
3	Nouveauté des informations ou des techniques	4	3	
4	Pédagogie du fournisseur	3	2	
5	Assurance des résultats	4	2	
Somme des écarts ⁵		7		

Les bénéficiaires sont généralement satisfaits du service sauf concernant la communication : peu de producteurs sont au courant des dates de formation. Le fournisseur quant à lui affirme que le

⁵ Somme des écarts= Somme des notes des bénéficiaires – Somme des notes des fournisseurs

fait de ne pas trop populariser les formations est en fait une stratégie pour éviter d'attirer des opportunistes sans réelle intention de collaborer durablement avec SFMT. Le SFMT affirme qu'il y a encore beaucoup de points à améliorer, mais qu'il est limité par le manque de ressource financière, le manque de motivation des producteurs et le manque d'informations fiables à transmettre aux bénéficiaires.

Le tableau ci-après présente l'évaluation de la performance de la formation sur les techniques culturelles du haricot par SFMT à Manandona.

Tableau 8: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par SFMT à Manandona

(2) Formation sur les techniques culturelles du haricot par SFMT (Manandona)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Capacité du fournisseur à répondre aux demandes des bénéficiaires	5	2	
2	Fréquence de l'offre	3	5	
3	Existence d'une séance pratique	2	1	
4	Nouveauté des informations ou des techniques	5	3	
5	Clarté des informations	5	3	
Somme des écarts		6		

L'insatisfaction des producteurs par rapport à cette formation est due au manque de répétition de la formation et à l'insuffisance des séances pratiques. Le fournisseur explique qu'en raison de leur ressource financière limitée, engager d'autres formateurs pour assurer l'octroi de formations pratiques s'avère difficile à mettre en œuvre. Il contredit les dires des producteurs concernant la fréquence du service : il y a des formations à chaque début de campagne.

Le tableau suivant présente l'évaluation de la performance de la formation sur les pratiques agricoles durables par PAPAM à Vinaninkarena.

Tableau 9: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par PAPAM à Vinaninkarena

(3) Formation sur les pratiques agricoles durables par PAPAM (Vinaninkarena)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Existence d'une séance pratique	5	5	
2	Disponibilité des matériels et équipements	2	5	
3	Communication	5	4	
4	Capacité du service à répondre à une situation problématique	5	5	
5	Efficacité du service	5	5	
Somme des écarts		-2		

Les bénéficiaires et le fournisseur ont donné des notes similaires concernant la plupart des critères ; sauf pour la disponibilité des matériels et équipements. Il y avait tous les matériels nécessaires lors

de la formation. Cependant, les bénéficiaires ne disposaient pas de ces matériels dans leurs exploitations.

Le tableau ci-après présente l'évaluation de la performance de la dotation de semence par SFMT à Manandona.

Tableau 10: Évaluation de la performance du service de dotation de semence octroyé par SFMT à Vinaninkarena

(4) Dotation de semence par SFMT (Vinaninkarena)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radars
1	Fréquence de l'offre	5	5	
2	Qualité des produits	4	4	
3	Assurance des résultats	4	3	
4	Capacité du service à répondre à une situation problématique	5	3	
5	Attitude du fournisseur	5	5	
Somme des écarts		3		

Les bénéficiaires sont généralement satisfaits de ce service de dotation de semence. Toutefois, même si ce service a résolu le problème d'accès aux semences de qualité, le fournisseur n'est pas totalement satisfait car les intrants nécessaires à la culture du haricot ne se limitent pas uniquement aux semences. Concernant l'assurance, d'après les producteurs, il y a déjà une sorte d'assurance sur la production s'il s'agit de grêle et si le producteur fait un rapport. Cependant, le fournisseur ajoute qu'il n'y a pas vraiment d'assurance, le fait est que le SFMT ne réclame rien de la part du producteur en cas d'incident.

Le tableau ci-après présente la performance de la dotation de semence par SFMT à Manandona.

Tableau 11: Évaluation de la performance du service de dotation de semence octroyé par SFMT à Manandona

(5) Dotation de semence par SFMT (Manandona)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radars
1	Assurance des résultats	1	3	
2	Qualité des produits	2	3	
3	Liberté des bénéficiaires dans la collaboration	5	5	
4	Respect du planning	5	3	
5	Exhaustivité de l'offre ou de l'information	1	5	
Somme des écarts		-5		

Concernant la dotation de semences à Manandona, les producteurs ont été très insatisfaits pour les points suivants : il n'y a aucune assurance des résultats les semences sont de mauvaise qualité, et

il n'y a aucun appui sur l'acquisition d'autres intrants en complément des semences. Pour répondre respectivement à ces affirmations, le SFMT explique que : il y a une sorte d'assurance s'il est prouvé que l'incident est dû à un aléa climatique, il est difficile pour les paysans semenciers de respecter les normes établies, la somme déduite pour rembourser les autres intrants (ex. produits phytosanitaires) démotiverait les producteurs.

Le tableau suivant présente la performance de la contractualisation par SFMT à Vinaninkarena.

Tableau 12: Évaluation de la performance du service de contractualisation octroyé par SFMT à Vinaninkarena

(6) Contrat d'achat de la production avec SFMT (Vinaninkarena)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Satisfaction par rapport au prix des produits	4	4	
2	Capacité des producteurs à répondre aux attentes des acheteurs (clients)	3	2	
3	Clarté des informations	5	3	
4	Disponibilité du fournisseur	4	2	
5	Assurance des résultats	5	4	
Somme des écarts		6		

Le fournisseur et les producteurs sont d'accord que le prix est satisfaisant, il est supérieur au prix sur le marché. Leurs points de vue diffèrent concernant la clarté des informations et la disponibilité du fournisseur. Le contrat est simple pour les producteurs, mais pour le SFMT, les engagements de chaque parti ne sont pas clairement développés ; pour les bénéficiaires, les agents du SFMT répondent toujours présents au besoin, le SFMT estime cependant que l'effectif de leurs agents de terrain est insuffisant pour satisfaire leurs producteurs.

Le tableau suivant présente la performance de la contractualisation par SFMT à Manandona.

Tableau 13: Évaluation de la performance du service de contractualisation octroyé par SFMT à Manandona

(7) Contrat d'achat de la production avec SFMT (Manandona)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Satisfaction par rapport au prix des produits	1	4	
2	Modalité de paiement	5	4	
3	Liberté des bénéficiaires dans la collaboration	5	5	
4	Accompagnement	1	5	
5	Respect du planning	3	3	
Somme des écarts		-6		

L'évaluation des bénéficiaires et du fournisseur diffère concernant le critère principal : la satisfaction par rapport au prix. La note basse donnée par les producteurs est expliquée par la

différence sur le prix convenu en début de campagne et le prix d'achat effectif (baisse du prix). Selon le SFMT, le prix dépend du contrat réalisé avec les acheteurs qui est établis après le contrat avec les producteurs. Concernant l'accompagnement, les bénéficiaires estiment que l'absence de SFMT lors du pesage constitue un problème, ce sont toujours des représentants locaux qui réalisent les pesages, et cela crée des doutes concernant la crédibilité de ces représentants. Le technicien quant à lui, affirme qu'actuellement, le technicien assiste toujours au pesage.

2.2. Cas de la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava par la coopérative TSABROSE

Dans cette partie, nous présenterons les résultats relatifs au cas porté par TSABROSE

2.2.1. Chronologie de l'innovation concernant la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava par la coopérative TSABROSE

La Figure 8 illustre la chronologie de l'innovation concernant le cas de la structuration multi-acteurs de la filière haie rose à Bongolava par la coopérative TSABROSE.

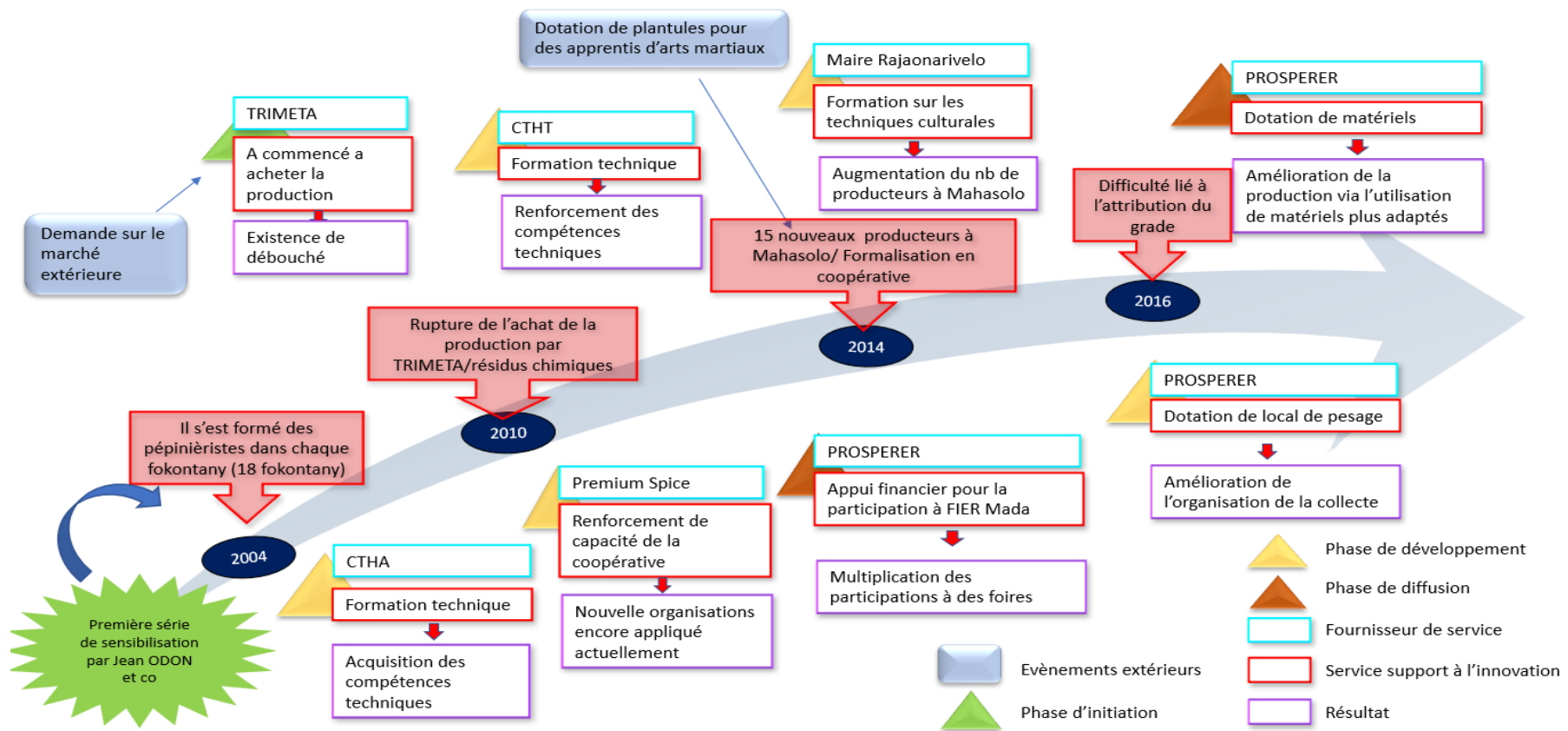


Figure 8: Chronologie de l'innovation pour le cas de la coopérative TSABROSE

2.2.2. Narratif du cas de la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava portée par la coopérative TSABROSE

C'est en 2004, à travers des sensibilisations entreprises à Ankadinondry Sakay par le maire Jean Odon et ses collaborateurs que la culture de baie rose dans la région du Bongolava a débuté. Des groupements ont été ensuite formés, regroupés dans l'association TSABROSE, et appuyés par le PSDR ; ces appuis consistent à des dotations de matériels et des formations (fournis par CTHA et CTHT) sur la culture de baie rose. Différents opérateurs ont collaboré avec TSABROSE ; parmi eux, Premium Spice se démarque car c'est le promoteur de la culture biologique de baie rose (en 2012). La culture de baie rose a été diffusée à Mahasolo par différents acteurs tels que le maire Rajaonarivelo et le maître en arts martiaux Avoko. PROSPERER a commencé à soutenir la coopérative en 2014 à travers différentes activités, dont la dotation de matériels, les formations techniques/transversales, et l'appui à la participation à des foires.

Le descriptif du porteur de l'innovation est donné en Annexe 14 ; le narratif détaillé de la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava portée par TSABROSE est présenté en Annexe 16.

2.2.3. Grille de caractérisation des situations de services importantes

Le Tableau 14 illustre la caractérisation des situations de services considérées importantes pour le processus d'innovation lié à la dynamique de la filière baie rose portée par la coopérative Tsabrose. Une liste intégrale peut être retrouvée en Annexe 23.

Dans la première colonne se trouvent les services octroyés ; la deuxième colonne comporte le type de ce service, selon la typologie décrite dans le tableau 7. Les colonnes 3, 4 et 5 correspondent respectivement au fournisseur ayant octroyé le service, au type auquel il appartient (selon le tableau 6) et à une brève description de ce fournisseur. Dans la colonne 6, nous avons les principaux effets induits par ce service ; dans la colonne 7, les facteurs externes qui auraient influencé la fourniture de ce service ; dans la colonne 8, la phase du processus correspondant à l'apparition du service ; dans la colonne 9, l'année durant laquelle le fournisseur a commencé à fournir le service ; et enfin la colonne 10 correspondant aux bénéficiaires directs du service.

Tableau 14: Grille de caractérisation des situations de services importantes pour le cas de Tsubrose

Services octroyés	Typologie des services	Fournisseur	Type de fournisseur de service	Description du fournisseur	Principaux effets	Influence des facteurs externes	Phase du processus	Année
(1) Formation technique concernant la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	Maire Rajaonarivelo	Acteur informel ou indépendant	Notable local se présentant aux élections communales	Une quinzaine de producteurs ont commencé à cultiver la baie rose à Mahasolo	Initiative d'amélioration des revenus des producteurs, dans le but d'obtenir des votes pour l'élection communale	Diffusion	2014 (Mahasolo)
(2) Formation technique concernant la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	CTHT	Privée-entreprise	Centre Technique Horticole de Tamatave	Acquisition des compétences techniques		Développement	2011
(3) Formation des jeunes pour la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	MER Leader - PROSPERER	Privée-entreprise	Microentreprises rurales formées par PROSPERER pour fournir des services aux autres MER	Acquisition des compétences techniques des jeunes	Politique de soutien aux jeunes	Diffusion	2017
(4) Appui à la participation à des foires	Mise en réseau, facilitation et intermédiation	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Les charges pour les paysans sont amoindries, ce qui facilite leur participation aux manifestations économiques telle que FIER MADA	Les charges lors de ces manifestations (frais de déplacement, location stand, hébergement, etc.) sont au-dessus des capacités des membres	Diffusion	2014
(5) Achat de la production (collecte)	Articulation à la demande	TSABROSE	Privée-OP	Tantsaha Sakay Baie Rose - Coopérative réunissant les producteurs de baie rose du bassin de production est de Bongolava	La coopérative (encore une association au début) fait l'intermédiaire entre les producteurs et les acheteurs.	Nécessité d'un intermédiaire entre les producteurs et l'acheteur	Développement	2006

(6) Dotations de matériels	Amélioration de l'accès aux ressources	PROSPERE R	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Les paysans sont dotés de matériels plus adéquats		Développement	2016
(7) Dotation magasin de préstockage	Amélioration de l'accès aux ressources	PROSPERE R	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	La collecte de la baie rose par la coopérative a été fixée sur un lieu fixe. La collecte réalisée par les opérateurs est également ramenée à un seul lieu.		Développement	2015
(8) Renforcement de capacité de la coopérative	Renforcement de capacités	Premium Spice	Privée-entreprise	Opérateur de marché, acheteur de baie rose auprès de Tsabrose, initiateur de la culture de baie rose BIO	La coopérative est mieux organisée. Les compétences des membres de bureau sont améliorées. Les contrôleurs internes sont mis en place	Nécessité d'une réorganisation en vue de la mise en place d'une culture BIO	Initiation	2012

Sur les 8 SSI considérés, 3 d'entre elles appartiennent au type conseil (technique), expertise et suivi, répartis sur les deux sites et à des moments différents du processus (2011, 2014 et 2017).

Une plus grande diversité des fournisseurs de services a été constatée par rapport au cas de SFMT. Cependant, il y a une prédominance des services fournis par le programme PROSPERER depuis le début de ses activités autour de la coopérative en 2014. Cette prédominance dans les situations de services importantes témoigne de l'impact de la présence du programme sur le processus d'innovation. Deux de ces formations ont contribué à la diffusion du processus vers d'autres groupes d'individus (Commune de Mahasolo et les jeunes).

Le principal bénéficiaire des services « dotation de magasin de préstockage » et « renforcement de capacité de la coopérative » est la coopérative ; pourtant, les bénéficiaires les ont classés parmi les situations de services ayant le plus contribué à la progression du processus d'innovation. Les services fournis pour la coopérative sont donc ressentis jusqu'aux producteurs.

La culture de baie rose bio a été initiée par Premium Spice, cependant, cette initiative s’est soldée par un échec car des résidus chimiques ont été identifiés dans la production obtenue.

La formation octroyée par le Maire RAJAONARIVELO a grandement contribué à la diffusion de la culture de baie rose à Mahasolo. Notons que le fournisseur n’était pas une organisation non gouvernementale ou un programme de l’état, mais un prestataire informel qui oeuvrait pour améliorer le niveau de vie des agriculteurs. L’influence du Maire RAJAONARIVELO peut cependant être expliquée par sa notoriété au niveau de la société : c’était un docteur en Médecine. Les personnes ayant ces fonctions sont souvent très influentes dans le monde rural.

2.3. Critères de performance

Le *Tableau 15* et le *Tableau 16* illustrent les principaux critères de performances par service, obtenus auprès des bénéficiaires et des fournisseurs pour chaque site. Les critères suivants sont les informations brutes, telles qu’elles ont été énoncées par les interlocuteurs, et n’ayant pas encore été uniformisées par rapport aux critères obtenus dans les autres sous-systèmes. Les critères surlignés en jaunes sont des critères ayant été mentionnés par les fournisseurs ou par les deux fournisseurs et les bénéficiaires à la fois. Les critères suivants sont les critères jugés importants par les bénéficiaires, ils sont au nombre de 5. Une liste exhaustive est présentée en Annexe 18.

Tableau 15: Liste des principaux critères de performance à Ankadinondry Sakay

Formation octroyée par CTHT	Renforcement de capacité de la coopérative réalisé par Premium Spice	Participation à des foires appuyées par PROSPERER	Dotations de matériels réalisés par PROSPERER
1.Capacité à attirer l'attention	1.Disponibilité des équipements	1.Qualité du stand	1.Disponibilité de l'appui à tout le monde
2.Possibilité de faire des échanges	2.Dérangement causé	2.Capacité des participants à discuter	2.Cout d'achat
3.Disponibilité des matériels	3.Méthode des contrôleurs	3.Présence d'opérateurs de marché dans les foires	3.Rapidité d'obtention
4.Application sur terrain de la formation	4.Montée du prix	4.Contribution à trouver de nouveaux marchés	4.Qualité du matériel
5.Exhaustivité des informations	5.Professionnalisme	5.Prise en charge des dépenses	5.Utilité des outils

Tableau 16: Liste des principaux critères de performance à Mahasolo

Achat de la production	Formation maire Rajaonarivelo	Dotation locale de stockage	Formation des jeunes
1.Disponibilité d'espèces pour le paiement	1.Application sur terrain de la formation	1.Contribution pour régler le problème de stockage des produits	1.Pédagogie du formateur
2.Existence de norme standard	2.Existence d'accompagnement/conseil au niveau des producteurs	2.Dimension du local de pesage	2.Clarté de l'explication
3.Existence de demande pour tous les grades (G1/G2/G3)	3.Existence d'appui pour appliquer la formation	3.Transparence au sein de la direction	3.Correspondance avec la réalité
4.Prix d'achat	4.Continuité des formations	4.Correspondance aux besoins de la coopérative	4.Existence d'appui pour appliquer la formation
5.Solidarité vis-à-vis des personnes en difficultés	5.Exhaustivité de la formation	5.Possibilité de réaliser des suivis	5.Exhaustivité des informations

L'achat de la production par la coopérative est le service le plus important pour les bénéficiaires d'Ankadinondry, cela pourrait expliquer le nombre et la diversité des critères obtenus sur cette situation de service.

Pour les services du type conseil (technique), expertise et suivi, l'existence de la séance pratique, associée à la pédagogie du formateur, est manifestement un critère très important.

L'exhaustivité des informations est également un critère redondant pour ces services. Les bénéficiaires entendent par là le fait que la formation considère toutes les étapes de la production : du travail du sol, passant par le taillage, jusqu'au triage et le stockage.

Certains impliquent un partage des responsabilités : transparence au sein de la direction, qualité du stand, existence de compétition

2.4. Évaluation de la performance des services

Les résultats des évaluations de la performance des services importantes selon les bénéficiaires et les fournisseurs seront présentés ci-dessous à l'aide de tableaux et de radars de performance selon la hiérarchisation réalisée par les producteurs. Cinq situations de services ont été évaluées uniquement par les bénéficiaires car les fournisseurs n'étaient pas disponibles pour réaliser l'évaluation.

Le tableau suivant présente la performance de la formation offerte par le Maire Rajaonarivelo à Mahasolo.

Tableau 17: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par le maire Rajaonarivelo

(1) Formation octroyée par le maire Rajaonarivelo				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Existence d'une séance pratique	4	-	
2	Accompagnement	1	-	
3	Disponibilité des matériels et équipements	3	-	
4	Fréquence de l'offre	1	-	
5	Exhaustivité de l'offre ou de l'information	4	-	

D'après les producteurs, il n'y a eu aucun suivi de la part du fournisseur. Pour les bénéficiaires, il n'y a pas eu de continuité quant à la fourniture du service car après la formation, il n'y a plus eu de suites alors qu'il y a eu des événements où il y a eu besoin d'explication de la part du fournisseur. Concernant l'appui pour l'application de la formation, les bénéficiaires ont donné une note moyenne. Le maire Rajaonarivelo a montré où il fallait se procurer les jeunes plants de baie rose ; cependant, il n'y a eu aucun appui financier pour faciliter l'acquisition de ces jeunes plants.

Le tableau suivant présente la performance de la formation technique offerte par CTHT.

Tableau 18: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par CTHT

(2) Formation octroyée par CTHT				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Capacité à captiver l'intention	5	-	
2	Considération de l'avis des bénéficiaires	3	-	
3	Disponibilité des matériels et équipements	2	-	
4	Existence d'une séance pratique	5	-	
5	Exhaustivité de l'offre ou de l'information	5	-	

Les bénéficiaires ont été très satisfaits par la capacité du formateur à attirer l'attention des producteurs à travers des animations. La possibilité de faire des échanges est également un critère important pour les bénéficiaires ; la contrainte de temps n'a malheureusement pas permis aux producteurs de poser des questions. Il n'y avait pas de matériels disponibles pour mettre en

pratique la formation : il n’y avait pas de matériels pour réaliser le triage. Une application sur terrain très constructif a été réalisée lors de la formation. Les informations obtenues lors de cette formation ont été complètes d’après les bénéficiaires. La formation a concerné la culture de baie rose depuis la mise en culture jusqu’à la récolte.

La tableau suivante présente la performance de la formation des jeunes par les MER-Leaders de PROSPERER.

Tableau 19: Évaluation de la performance du service de formation octroyé par les MER-Leaders de PROSPERER

(3) Formation des jeunes par les MER-Leader de PROSPERER				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Pédagogie du fournisseur	4	3	
2	Clarté des informations	5	4	
3	Adéquation du contenu du service au contexte local	3	3	
4	Disponibilité des matériels et équipements	3	3	
5	Exhaustivité de l’offre ou de l’information	5	3	
Somme des écarts		4		

D’après les bénéficiaires, la pédagogie du formateur a été satisfaisante, car les informations ont été écrites, illustrées par des images et avec des séances pratiques, ce qui a facilité l’apprentissage. Pourtant, le fournisseur estime que la manière de transmettre les informations n’était pas adéquate, car ne correspond pas au niveau scolaire des bénéficiaires. Les jeunes et le fournisseur sont d’accord que les informations étaient simples et claires et également sur le fait que la formation ne corresponde pas totalement avec la réalité : la maturité des jeunes plantes utilisées pendant la formation et celles fournies par les pépiniéristes sont différentes, les matériels disponibles chez les paysans sont également différents de ceux utilisés lors de la formation. Les bénéficiaires affirment que les matériels octroyés pour la mise en pratique sont de mauvaise qualité. Le fournisseur a également ajouté que seuls les jeunes ayant eu une moyenne d’après les suivis réalisés peuvent bénéficier de ces appuis. D’après les bénéficiaires, les informations obtenues lors de la formation ont été complètes, de la mise en culture jusqu’au triage, puis à la mise en vente. Cependant, le fournisseur estime que des pratiques devraient être réalisées pour chaque étape de la production, sous peine d’être oubliées.

Le tableau ci-après présente la performance de l'appui à la participation aux foires par PROSPERER.

Tableau 20: Évaluation de la performance du service d'appui à la participation aux foires par PROSPERER

(4) Participation à des foires appuyées par PROSPERER				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Qualité du service	5	-	
2	Compétence du fournisseur	4	-	
3	Potentiel du service	4	-	
4	Utilité du service	5	-	
5	Cout d'accès au service	5	-	

Les bénéficiaires étaient très satisfaits du fait que les produits exposés aient été très intéressants, et que le stand était bien présenté et bien décoré. Selon les producteurs, les participants (membre de la coopérative) ont bien su conduire la discussion, mais le problème était qu'il y avait des sujets qu'ils ne maîtrisaient pas. Les foires de grande envergure, auxquels participe souvent la coopérative, comprennent en général un grand nombre de visiteurs et donc beaucoup d'acheteurs potentiels. Selon les bénéficiaires, la participation aux foires a été très utile, car elle aboutit souvent à la rencontre avec de nouveaux acheteurs. Les participants ont été également satisfaits du fait que les dépenses aient été par prises en charge par PROSPERER.

Le tableau ci-après présente la performance de l'achat de la production par la Coopérative TSABROSE.

Tableau 21: Évaluation de la performance du service d'achat de la production par TSABROSE

(5) Achat de la production par la coopérative TSABROSE (Mahasolo)				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Modalité de paiement	3	2	
2	Organisation	2	3	
3	Continuité de l'offre	4	4	
4	Satisfaction par rapport au prix des produits	2	3	
5	Équité	5	4	
Somme des écarts		0		

D'après les bénéficiaires, dès fois il y a des espèces disponibles lors de l'achat, des fois non. Le fournisseur explique que la disponibilité d'espèces dépend des virements réalisés par les acheteurs. Il n'y a pas de norme standard pour l'attribution des grades ; l'attribution du grade varie selon l'opérateur économique, ce qui peut parfois prêter à confusion. Le fournisseur ajoute que chaque société a ses propres exigences (selon l'usage du produit). Cependant, actuellement, une norme standard expérimentale est déjà mise en place. Concernant la continuité de l'offre, les bénéficiaires

affirment qu'il y a toujours eu des demandes pour tous les grades (1,2,3) auparavant. Sauf qu'avec le coronavirus, certains grades ne sont plus demandés. Concernant le prix, les producteurs le trouvent insuffisant compte tenu des coûts de production. Le fournisseur, quant à lui, pense que les producteurs voudront toujours une augmentation du prix alors que comparé à d'autres cultures, le prix de la baie rose est déjà satisfaisant. Concernant la question d'équité, les bénéficiaires affirment qu'il y a une grande considération des personnes en difficultés. Le fournisseur ajoute qu'en plus des personnes venant de localités éloignées, les personnes malades sont également prioritaires.

Le tableau suivant présente la performance de la dotation de matériels par PROSPERER.

Tableau 22: Évaluation de la performance du service de dotation de matériels par PROSPERER

(6) Dotation de matériels réalisés par PROSPERER				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Équité	5		
2	Coût d'accès au service	4		
3	Organisation	2		
4	Qualité des produits	3		
5	Capacité du fournisseur à répondre aux demandes des bénéficiaires	5		

D'après les bénéficiaires, le service est disponible à tous les producteurs car tout le monde est au courant et chacun d'eux peut bénéficier de cette dotation de matériel. Concernant le coût d'accès au service, le PROSPERER a déjà facilité l'obtention des matériels via le partage des coûts (moitié prix). Cependant, les producteurs estiment que le coût devrait être encore plus allégé. Les bénéficiaires ne sont pas satisfaits de l'organisation de la distribution des matériels car la date de livraison des matériels est souvent reportée. Cependant, ils ont conscience que les procédures de la sorte sont souvent longues. D'après les producteurs, les matériels octroyés sont de bonne qualité. Cependant, ils connaissent de meilleurs et récents modèles. Les matériels octroyés ont été très utiles pour les producteurs et correspondent à leurs besoins. Parmi ces outils importants : sécateur, scie pour le taillage, pulvérisateur, claie de séchage, etc.

Le tableau suivant présente la performance du service de dotation de local de stockage par PROSPERER.

Tableau 23: Évaluation de la performance du service de dotation de local de stockage par PROSPERER

(7) Dotation de local de stockage par PROSPERER				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Capacité du service à répondre à une situation problématique	5		
2	Qualité des produits	5		
3	Fiabilité de l'agent	3		
4	Capacité du fournisseur à répondre aux demandes des bénéficiaires	5		
5	Utilité du service	5		

Le service a pu répondre à une situation problématique : la mise en place d'un local a permis de régler le problème de stockage des produits. En effet, avant les producteurs étaient contraints de louer des maisons d'habitation pour en faire des magasins de stockage. La qualité du local obtenu a également été satisfaisante car sa dimension permet de contenir toute la production. Concernant la transparence au sein de la direction, les bénéficiaires n'en sont pas satisfaits. Il y a toujours des participations versées à la coopérative pour l'entretien du bâtiment, pourtant les résultats obtenus ne correspondent pas à la somme versée. Le service a réussi à répondre aux besoins des bénéficiaires vu que la coopérative avait grand besoin d'un local de pré-stockage. La fourniture de ce service a été très utile car elle a permis à des entités extérieures de réaliser des suivis. La CCI, par exemple, peut dorénavant réaliser des descentes pour suivre les activités de la coopérative.

Le tableau suivant présente la performance du service de renforcement de capacité octroyé par Premium Spice.

Tableau 24: Évaluation de la performance du service de renforcement de capacité octroyé par Premium Spice

(8) Renforcement de capacité par Premium Spice				
Priorité	Critère	Notes bénéficiaires	Notes fournisseurs	Radar
1	Disponibilité des matériels et équipements	2	5	
2	Adéquation du contenu du service au contexte local	1	4	
3	Proximité du service	5	5	
4	Satisfaction par rapport au prix des produits	3	5	
5	Efficacité du service	4	5	
Somme des écarts		-9		

Premium Spice a fourni des matériels pour permettre aux bénéficiaires d'appliquer les améliorations proposées, mais ces matériels n'étaient pas résistants. Pourtant Premium Spice affirme que ces matériels étaient des commandes spéciales de bonne qualité, et il y en avait une

grande diversité. Les producteurs affirment qu'il n'y a eu aucune mesure d'accompagnement vis-à-vis des dérangements causés par les changements de pratiques. Le fournisseur, quant à lui, précise que les changements promus pouvaient s'insérer facilement dans la vie quotidienne des producteurs et qu'ils avaient pris les mesures nécessaires (dotation de matériels, mise en place des contrôleurs internes). Le service a été un service de proximité car il y avait mise en place des contrôleurs internes qui pouvaient suivre les producteurs individuellement. Le fournisseur confirme que depuis, il y avait des agents de terrains qui étaient plus présents pour aider les producteurs. Les producteurs ont remarqué que depuis ces renforcements de capacité de la coopérative, ils ont pu vendre des produits Bio qui ont un prix supérieur à la normale. Cependant, ils estiment que cette montée du prix n'est pas suffisante pour combler les dépenses. Le fournisseur quant à lui affirme qu'il a procédé à une enquête sur le marché avant de fixer le prix ; de plus, ils ont considéré le surplus de labours nécessaire pour la culture Bio et ont réalisé des réunions avec les producteurs afin de fixer ces prix. Les producteurs et Premium Spice sont d'accord que le service a été assez efficace car chaque producteur est devenu plus professionnel dans la conduite de son exploitation.

3. Discussions et recommandations

3.1. Les types de fournisseurs et les types de services importants dans le sous-système agriculture de rente

3.1.1. Les types de fournisseurs impliqués dans le processus

Selon Randrianarison et *al.*, 2020 concernant les types d'acteurs les plus impliqués dans les sous-systèmes agriculture de rente, les organisations privées telles que Trimeta, Premium Spice, VERTIGA et MAD Epices sont très présentes dans le processus d'innovation lié au cas de Tsabrose (Prosperer Bongolava, 2019). Pour le cas du haricot, la majorité des services est fournie par le SFMT (6 services sur 7) qui est une organisation de support au réseau de producteurs pratiquant une forme d'agriculture contractuelle ; elle est considérée comme une organisation hybride. Il faut néanmoins préciser que notre étude s'est focalisée sur le processus d'innovation au niveau des bénéficiaires. À cet effet, vu que le cas de Tsabrose est porté par une coopérative de producteur, il est normal que ces organisations privées soient remarquées car leur relation avec les bénéficiaires est directe. À l'opposé du cas de SFMT où le cas est porté par une plateforme multi-acteurs, qui joue un rôle d'intermédiaire entre les producteurs et les acheteurs. Les organisations privées sont, contrairement à ce que laisseraient penser les résultats obtenus, très présentes mais à un autre niveau de la chaîne de valeur (au niveau de la plateforme SFMT).

Il ne faut néanmoins pas minimiser l'impact des prestataires de services informels qui, même si présents en faible nombre et qui sont motivés par des objectifs personnels, ont été décisifs dans la progression du processus d'innovation. Par exemple, dans le cas de SFMT, l'achat des haricots en gousse par un collecteur (de la Commune de Manandona parmi les producteurs membres du SFMT) quand le technicien de SFMT n'est pas arrivé au moment de la récolte. La présence de ces collecteurs a permis aux producteurs de se maintenir dans leur activité en offrant un débouché alternatif à celui de SFMT. Ce service a permis aux producteurs de franchir un cap dans le processus d'innovation, de nouveaux acteurs sont entrés dans leur cercle de relation et la diffusion de l'utilisation de variétés améliorées de haricot a été amorcée. Deuxièmement, il y a eu la formation octroyée par le Maire RAJAONARIVELO qui a initié la majorité des vergers actuels des producteurs de baies roses de Mahasolo. Ces services fournis par des prestataires informels ont permis de franchir un cap dans le processus d'innovation. L'importance de ces prestataires de services informels peut être spécifique aux régions étudiées car la littérature souligne rarement la présence de ce type de fournisseur.

3.1.2. Les types de services indispensables pour faire progresser un processus d'innovation dans le sous-système agriculture de rente

Les services importants identifiés par les bénéficiaires sont au nombre de 15 pour les deux processus d'innovation :

- 6 services de conseil, d'expertise et de suivi ;
- 4 services d'amélioration de l'accès aux ressources ;
- 3 services d'articulation à la demande ;

- 1 service de renforcement de capacité, et
- 1 service de mise en réseau, facilitation et intermédiation

3.1.2.1. Les services de conseil, d'expertise et de suivi

Les services de ce type sont pour la plupart des formations concernant les techniques culturales du haricot et de la baie rose. Ces cultures ne sont pas maîtrisées (baie rose)(Prosperer Bongolava, 2019; Rakotorahalahy, 2019) ou sont cultivées de manière traditionnelle (haricot)(Rabary, 2018). Pourtant, elles sont destinées à l'exportation et doivent donc se conformer à des cahiers des charges établis par les acheteurs. Pour parvenir à cela, il est primordial de fournir les formations nécessaires afin d'améliorer la production tant en quantité qu'en qualité. La fourniture de ces services de conseil, expertise et suivi a contribué à la progression du processus : ils auraient permis à de nouveaux groupes de producteurs d'adopter l'innovation (les nouvelles techniques culturales) et ils auraient également permis d'augmenter les rendements de la production, d'améliorer la qualité des produits et d'optimiser de manière générale le système d'exploitation. Ces améliorations de la production, même si des données chiffrées manquent pour l'affirmer, sont beaucoup mises en avant par les producteurs.

La prédominance de ce type de service dans les services principaux atteste l'importance de ces situations de service pour la progression du processus d'innovation lié à l'exportation : dans la phase d'initiation pour se conformer aux normes requises, dans la phase de développement pour améliorer la production, et dans la phase de diffusion pour permettre à de nouveaux individus d'intégrer le processus d'innovation. En effet, le conseil agricole favorise l'innovation au sein de l'exploitation ou, plus largement, au sein du système d'activités du ménage, en débouchant sur de nouvelles techniques agricoles, de nouvelles façons de gérer les ressources et de nouvelles relations avec l'extérieur (Faure et *al.*, 2018). À plus long terme, le conseil agricole peut avoir des effets à des niveaux dépassant le bénéficiaire individuel des services tels que l'acquisition cumulative de connaissances sous différentes formes (bases de données pérennes, références techniques pluriannuelles, etc.).(Labarthe & Laurent, 2011)

3.1.2.2. Les services d'amélioration de l'accès aux ressources

L'importance de la présence de ce type de service témoigne des besoins insatisfaits des producteurs en matière de ressources. Ces ressources inaccessibles peuvent être des intrants, comme le confirme MAEP, 2006 et Morris & Razafintsalama, s.d. concernant la persistance de l'inaccessibilité aux intrants à Madagascar que ce soit en rapport à la disponibilité ou au coût. Les services d'amélioration de l'accès aux ressources sont importants dans le contexte des pays à faible accessibilité aux intrants comme Madagascar, indépendamment du sous-système agricole. Cependant, il l'est particulièrement dans le sous-système de l'« Agriculture d'exportation » dans la mesure où le marché exige des produits conformes à des normes (tels que le calibre) qui ne peuvent être respectés que si les ressources nécessaires sont disponibles. Par exemple, les haricots exportés par SFMT doivent être d'une variété spécifique et bien homogène, cela nécessite alors que les producteurs aient tous accès à la même variété et à des engrais (organiques ou de synthèse) et

produits phytosanitaires permettant une croissance forte et homogène de la production. Pour la baie rose, vu la pénibilité des travaux d'entretien et de récolte, il est important pour les producteurs de se doter de matériels adéquats pour réaliser ces opérations avec plus de facilité (sécateur, scie, échelle, pulvérisateur, etc.). Concernant les traitements post-récolte, les produits doivent être séchés sur des claies de séchage avant d'être commercialisés afin d'obtenir un taux d'humidité optimal.

3.1.2.3. Les services de mise en réseau, facilitation et intermédiation

Ce type de service est peu identifié parmi les services reconnus comme importants par les bénéficiaires ; contrairement aux fournisseurs, notamment les porteurs d'innovation. Il n'a été identifié qu'une seule fois parmi les services importants, dans le cas de Tsabrose : la participation à des foires pour créer de nouvelles collaborations avec des opérateurs économiques. C'est une activité dans la phase de diffusion visant à relier les acteurs à son environnement extérieur afin de partager leurs expériences et trouver de nouvelles idées, similaire à l'exemple de Faure et *al.*, (2019).

Ce résultat ne coïncide pas avec l'affirmation de Faure et *al.*, (2019) qui stipule que les services de mise en réseau, facilitation et intermédiation sont cruciaux pour toutes les phases du processus d'innovation. Notons tout de même que les cas étudiés par cet auteur ont été soumis à des critères priorisant les approches multi-acteurs. Pour notre cas, les rares services de mise en réseau identifiés se situent dans la phase d'initiation et la phase de diffusion.

Toutefois, ceci peut s'expliquer par la méthodologie adoptée dans notre étude où les situations de services sont identifiées via les entretiens et *focus group* avec les bénéficiaires et les personnes ressources, notre focus a été surtout axé sur le processus d'innovation au niveau des producteurs. L'attention de ces producteurs est beaucoup attirée par les regroupements ou les dotations de biens (Ndah et *al.*, 2021), ce qui laisse peu d'intérêt pour les services de mise en réseau, surtout s'ils n'y participent pas activement (cas du SFMT). A un autre niveau de la chaîne de valeur, sur la plateforme multi-acteurs SFMT par exemple, il y a effectivement une multitude de services visant à la mise en réseau. Parmi ces services, il y a les foires auxquelles le SFMT a participé afin de trouver ses acheteurs. (Rabary, 2016; Rabary & Ranjaraso, 2017)

L'hypothèse 1 est partiellement vérifiée

3.2. Quels critères sont utilisés pour évaluer la performance des services

3.2.1. Des types de critères

Les critères ont été identifiés, caractérisés puis regroupés en différents types.

3.2.1.1. Des critères indicateurs de résultats

Les critères énoncés par les fournisseurs se réfèrent souvent plus à des indicateurs de suivi-évaluation que des critères de performance de service. Leur évaluation est alors plus orientée vers des indicateurs de résultats plus ou moins chiffrés tels que le nombre d'adhérents, le rendement, le taux de retour de semence, ou le taux d'adoption de la pratique. Pourtant, comme l'affirment

Benin (2007) et Birner et *al.*, (2009), les impacts des services peuvent dépendre de plusieurs facteurs dont la performance même du service en fait partie. Donc les critères relatifs à des résultats obtenus après fourniture du service ne sont pas appropriés pour évaluer la performance des services. Les critères recueillis auprès des bénéficiaires se réfèrent à des réalités actuelles et non à des résultats ultérieurs au moment à évaluer. Ils permettraient donc aux fournisseurs d'avoir un nouveau point de vue plus actualisé et plus déterminant de la performance de leurs services, sans devoir attendre des résultats.

Ce type de critère représente 2% de la totalité des critères, il est surtout utilisé dans l'évaluation de la performance du service de dotation de semence par SFMT (11% des critères).

3.2.1.2. Des critères qui impliquent des partages de responsabilité

Les critères obtenus démontrent que les acteurs s'accordent sur le fait qu'il y a une part de responsabilité des bénéficiaires dans la performance des services. Par exemple : la 'Prise de conscience de l'importance de la qualité par les producteurs' qui est même le deuxième critère le plus déterminant pour la performance du contrat avec SFMT à Vinaninkarena ; ou la 'Motivation des producteurs cibles' pour Manandona qui conditionnerait l'efficacité de la collaboration. Pour le cas de Tsabrose, sont à citer : la 'Transparence au sein de la direction', une direction qui est sous la responsabilité de la coopérative ; ou la 'qualité du stand' et la 'Capacité des participants à discuter' pour les appuis à la participation aux foires réalisés par PROSPERER.

Il est probable que les bénéficiaires privilégient leur capacité à tirer le maximum d'avantages du service octroyé. Mais il peut également s'agir d'une confusion sur les responsabilités de chaque acteur. En effet, pour le critère 'qualité du stand' lors de la participation à une foire agricole, les bénéficiaires estiment que cela fait partie des appuis à la participation aux foires octroyés par PROSPERER. Pourtant, le PROSPERER affirme que leur approche vise à responsabiliser petit à petit les producteurs de la coopérative ; donc la qualité du stand ne devrait pas être considérée comme un critère pour évaluer la performance des appuis de PROSPERER car la coopérative est supposée en être responsable. Cela démontre que le périmètre d'une situation de service est subjectif et qu'il fait l'objet d'une négociation permanente entre bénéficiaires et fournisseurs.

L'affirmation de Lamontagne-Godwin et *al.*, (2019) sur la nécessité d'avoir une compréhension cohésive des relations et des rôles de chaque acteur dans les services de conseils est également valable pour d'autres types de services (articulation à la demande, amélioration de l'accès aux ressources, mise en réseau) afin de maintenir l'efficacité du système.

Ce type de critère représente 6% de la totalité des critères, elle est surtout utilisée dans l'évaluation de la performance du service de contractualisation avec SFMT (13% des critères) et du service d'appui à la participation à des foires par PROSPERERE (14% des critères)

3.2.1.3. Des critères transversaux : ponctualité

La ponctualité est un critère transversal à différentes situations de service (*Contrat d'achat de la production par SFMT et Dotation de semences améliorées par SFMT*). Le choix peut être expliqué par le fait que l'optimisation du calendrier cultural est un exercice très important pour les producteurs. Un retard de quelques jours pour l'arrivée des semences peut être très décisif pour la productivité étant donné que la campagne dépend de la saison des pluies. La venue de l'acheteur au moment de la récolte est capitale, car sinon, les producteurs seront obligés de stocker les produits ou dans quelques cas de les vendre au secteur informel à des prix moins intéressants. Pourtant le stockage des produits nécessite des compétences spécifiques, sinon il y a un risque de perte considérable. Le producteur peut être sujet à des problèmes de trésorerie qui le contraignent à vendre sa production le plus rapidement possible. Ces derniers ne peuvent souvent pas bénéficier de crédit pour compenser ces besoins de trésorerie ; ce qui rend encore plus essentielle la ponctualité pour le paiement et les modalités de celui-ci (en cash ou à crédit).

3.2.1.3. Des critères négligés : coût d'accès au service

En accord avec Randrianarison et *al.*, (2020) concernant le mécanisme de financement des services dans le sous-système agriculture de rente, il y a une faible présence, voire une absence de la notion de coût d'accès au service, notamment pour les services de formation. Ce critère est uniquement retrouvé dans le service dotation de matériels par PROSPERER. Ce constat suppose que les producteurs n'ont pas l'habitude de payer pour recevoir des services, plus particulièrement des services de conseil, d'expertise et de suivi. Il est possible que ce soit dû à une accoutumance aux « projets cadeaux » qui ont longtemps été le mécanisme d'intervention couramment adopté par les acteurs pour amorcer le développement à Madagascar.

Pour assurer la durabilité des services de formation, certains acteurs de l'agriculture contractuelle de la région Vakinankaratra ont adopté le prélèvement sur le prix de vente des récoltes, indiqué dans le contrat en début de saison. C'est le cas pour SFMT qui prélève la somme nécessaire au fonctionnement de la plateforme au niveau des prix du haricot, sans que le producteur en soit véritablement informé ou conscient de cette pratique.

3.2.2. Des critères spécifiques à des types de service

3.2.2.1. Critères pour les services de conseil, expertise et suivi

Dans toutes les situations de service appartenant au type conseil (technique), suivi et expertise, les interlocuteurs ont énoncé des critères de performance en rapport avec **l'existence de séances pratiques** (6 mentions sur 6 situations de service, l'un d'entre eux étant assimilé à la pédagogie du formateur). Ce critère est donc indispensable pour assurer la performance de ce type de service. Ces séances pratiques sont plus facilement assimilables et reproductibles pour les producteurs.

La **disponibilité des matériels et des équipements** (4 mentions sur 6 situations de service) est également un critère fréquent dans ce type de service. Sa prise en compte pour l'évaluation de la

performance dépend du contenu du service : certains paquets technologiques nécessitent des matériels spécifiques, d'autres non, certains fournisseurs valorisent les alternatives aux matériels au niveau des exploitations. (Utilisation des maisons d'habitation des producteurs comme locaux de stockage collectif)

D'autres critères tels que **l'exhaustivité de l'offre ou de l'information** (3 mentions sur 6 situations de service) sont couramment utilisés pour évaluer la performance des services de conseil, expertise et suivi, mais dans une seule localité (cas de PROSPERER). La raison pourrait être un besoin spécifique des producteurs de baie rose concernant un manque flagrant d'informations techniques. Ce constat peut être associé aux propos de Landini (2020) concernant les caractéristiques exigées des informations transmises dans les services de conseil ; la différence est que l'auteur insiste surtout sur la précision de l'information alors que notre critère considère plutôt la complétude de celle-ci.

3.2.2.2. Des critères pour les services d'amélioration de l'accès aux ressources

Dans toutes les situations de services de type amélioration de l'accès aux ressources étudiées, le critère sur la **qualité du produit** (4 mentions sur 4 situations de service) est omniprésent. Il s'agit de la qualité de la ressource dont l'accès a été facilité : la qualité des semences, la qualité d'une infrastructure, la qualité de matériel. Il est important de se doter d'intrants, de matériels et d'infrastructure de bonne qualité car ce sont des facteurs pour produire des produits de bonne qualité répondant aux demandes des acheteurs en retour. De plus, il y a une forte méfiance en zone rurale sur la qualité des intrants vendus sur les marchés.

La **capacité du service à répondre aux besoins ou aux demandes des bénéficiaires** (3 mentions sur 4 situations de service) est également un critère qui s'impose dans ce type de service. En effet, combler un manque dans l'exploitation contribue énormément à améliorer ses performances de production. Plus l'absence de cette ressource est problématique pour les bénéficiaires, plus le service d'amélioration d'accès à celle-ci a un effet positif sur le processus.

3.2.2.3. Critères pour les services d'articulation à la demande

Pour les services appartenant au type Articulation à la demande, le critère relatif au **prix** (3 mentions sur 3 situations de service) est toujours présent. Ici, ce critère est décomposé en deux aspects : la satisfaction par rapport au **prix, comparé à une référence** (effort mobilisé ou prix moyen sur le marché) et la **stabilité de celui-ci**. L'autoconsommation étant déjà assurée par les cultures vivrières, l'objectif principal des producteurs pour les filières d'exportation est d'assurer une entrée des recettes nécessaires au ménage. C'est dans ce sens que le prix de vente des produits devient un critère clé pour les services d'articulation à la demande, au niveau des producteurs.

La **modalité du paiement** est retrouvée dans 2 des 3 services de type articulation à la demande. Le paiement peut se faire en cash (meilleure option pour les producteurs), à crédit ou en plusieurs tranches. Les producteurs ne disposent généralement pas d'une réserve financière pour faire face à des retards de paiements. De plus, certaines activités agricoles nécessitant des fonds (pour payer

les mains d'œuvres ou acheter des intrants) doivent être réalisées à un moment bien défini ; d'où l'importance de l'obtention de son dû en espèce au moment de la vente.

Il y a un critère inhérent à chaque type de service. Puis, il y a des critères qui sont fréquemment utilisés pour l'évaluation de la performance d'un certain type de service, mais qui sont parfois absents, selon le cas. Il y a également des critères spécifiques pour un type de service et également pour chaque zone ; cela souligne les besoins différents propres à chaque localité ou filière. Il y a donc une diversité des critères utilisés pour l'évaluation de chaque situation de service du même type. Cette diversité augmente également pour des localités différentes.

L'hypothèse 2 est rejetée

3.3. Relation entre performance des services et progression du processus d'innovation

3.3.1. Facteurs bloquant le processus

Les facteurs bloquant le processus dans les 2 cas d'études ont été identifiés, en référence à des situations de services.

3.3.1.1. Discussions spécifiques à SFMT

Deux facteurs qui limitent ou freinent ce processus d'innovation ont été identifiés : les mauvaises prestations réalisées par SFMT dans la contractualisation et le manque de motivation des animateurs au niveau des producteurs.

Tout d'abord, la non-satisfaction des producteurs par rapport au service d'achat de la production par la plateforme a démotivé une grande partie des bénéficiaires. Le SFMT n'est pas arrivé au moment de la récolte, la plupart des producteurs n'ont pas trouvé de débouché pour leurs produits. Certains ont su trouver des acheteurs informels, ce qui a un impact négatif sur le processus, car la collaboration avec SFMT est alors délaissée au profit du secteur informel. Les variétés sont également disséminées vers d'autres producteurs qui n'ont pas reçu les formations nécessaires, ce qui peut donner une performance médiocre de la variété au niveau des producteurs, d'autant plus que ces semences améliorées ne seront pas renouvelées régulièrement. À cause de cette intervention insatisfaisante, le nombre d'adhérents est descendu considérablement ; il n'y a pas eu d'amélioration jusqu'à maintenant.

Ce nombre d'adhérents stagnant peut aussi être expliqué par le fait que les animateurs mis en fonction durant la formalisation de la plateforme en GIE ne remplissent pas correctement leurs rôles. Ces animateurs sont censés promouvoir la plateforme au niveau des paysans, mais ils ne sont pas motivés car ils ne sont pas rémunérés.

3.3.1.2. Discussions spécifiques à Tsabrose

Deux facteurs qui limitent ou freinent ce processus d'innovation ont été identifiés : les désaccords lors de l'attribution de grade des produits et la non-maitrise des facteurs de contamination chimique dans la culture biologique.

L'achat de la production de baie rose par la coopérative TSABROSE a rencontré des problèmes au niveau de l'attribution des grades dernièrement. Il y a d'un côté la dégradation de la qualité de la baie rose produite (Rakotorahalahy, 2019) et d'un autre une baisse continue de la crédibilité des agents de collecte au niveau des producteurs. Ce ressenti des bénéficiaires a abouti à l'abandon de la culture par beaucoup de producteurs et l'abattage de plusieurs pieds de baie rose. Le fait est qu'il n'y avait pas encore de norme standard, les contrôleurs de qualité se référaient aux normes des acheteurs, normes qui sont également différentes d'un acheteur à un autre. De plus, certains producteurs affirment que les contrôleurs tendent à attribuer des grades inférieurs aux produits, mais les cèdent à des grades supérieurs au niveau des opérateurs économiques ; selon eux, ces contrôleurs prélèvent la différence pour leur compte.

Les parcelles à vocation biologique sont, pour la plupart, entourées d'exploitations conventionnelles ; aucune mesure n'a été prise face à cette réalité qui bloque évidemment la mise en place de la culture biologique. Le renforcement de capacité réalisé par Premium Spice afin d'insérer la culture biologique n'a pas su aider les producteurs à faire face à cet obstacle.

3.3.2. Écart entre le service attendu et le service perçu

Il est difficile pour le fournisseur de cerner les attentes des bénéficiaires et de satisfaire totalement leurs besoins. Il y a également des cas où le fournisseur cherche à améliorer la fourniture du service même si le bénéficiaire est déjà amplement satisfait. Les contraintes et les objectifs du fournisseur ne correspondent pas aux besoins des bénéficiaires. La prise en compte de ces besoins peut pourtant être bénéfique pour la situation de service même si les bénéficiaires ne l'ont pas formulé. Le cas de la formation sur les pratiques culturelles concernant le haricot réalisé par SFMT à Manandona le démontre. Le fournisseur considère les besoins de formations concernant le changement climatique alors que cela n'a pas été soulevé par les bénéficiaires ; cela est en accord avec un cas de figuré évoqué par (Landini, 2020), affirmant que la satisfaction du client doit être considéré comme un composant de la qualité de service, mais pas en tant qu'unique composante ou composante principale.

Dans certains cas, combler les besoins des bénéficiaires force les fournisseurs à faire des concessions pouvant mettre en péril le bon fonctionnement ou la durabilité des situations de service. Par exemple, avec une trop grande liberté dans la contractualisation (non-exclusivité d'achat, pas de quota minimum, pas de poursuite judiciaire, etc.) et un excès de laxisme, les bénéficiaires accordent de moins en moins d'importance au contrat et au respect des termes de celui-ci. Pour illustrer : les producteurs de SFMT sont dotés gratuitement de semences en début de campagne, la production obtenue à la récolte ne correspond souvent pas à la quantité de semences octroyée. Dans certains cas, le producteur n'arrive même pas à respecter le « iray tonga roa » (système de retour du double), le taux de retour des semences est faible.

Cependant, il n'est pas question pour le fournisseur de recourir à des poursuites judiciaires. En effet, par expérience, il est couramment admis que les producteurs sont très méfiants à l'égard des sociétés qui ont recours à ces types de sanctions. Il serait pertinent de trouver un bon équilibre

entre des règles édictées de manière unilatérale par le fournisseur d'un côté et les bénéficiaires qui acceptent ces règles sachant qu'ils ne pourront pas vraiment les respecter (ou qui n'ont pas beaucoup d'autres opportunités) d'un autre.

3.3.3. Différence entre la perception de la performance par les bénéficiaires et les fournisseurs

Certains critères jugés peu performants chez les producteurs sont en fait voulu ainsi par le fournisseur. Le fournisseur prévoit les réactions des producteurs et fournit le service d'une manière à ce qu'il y ait un tri pour sélectionner uniquement les bénéficiaires motivés et éliminer les producteurs opportunistes. Ce comportement peut cependant être mal vu par les bénéficiaires comme étant une forme d'exclusion.

Les capacités d'assimilation des bénéficiaires ne sont souvent pas connues des fournisseurs, soit ils sont sous-estimés (cas de la formation des jeunes par les MER-Leaders), soit elles sont surestimées (pas de répétition des formations de la part de SFMT). Il est primordial de déterminer au préalable les capacités intellectuelles et le niveau scolaire des bénéficiaires, puis de faire les ajustements nécessaires que ce soit au niveau de l'agent ou au niveau du contenu du service.

3.3.4. Les différences de perception entre les bénéficiaires et le fournisseur

Afin de faciliter notre analyse, seul ont été considérés les 5 situations de services avec le plus de décalage au niveau de la perception de la performance, parmi les 10 services dont l'évaluation de la performance a été réalisée à la fois chez le bénéficiaire et chez le fournisseur. Ainsi, les services avec des perceptions largement différentes sont donc : l'achat des haricots grains au niveau des producteurs par le SFMT à Vinaninkarena et à Manandona, la formation concernant les techniques de production de haricot à Vinaninkarena et à Manandona, et le renforcement de capacité de la coopérative par Premium Spice.

Voici un graphique des différences des notes pour ces services :

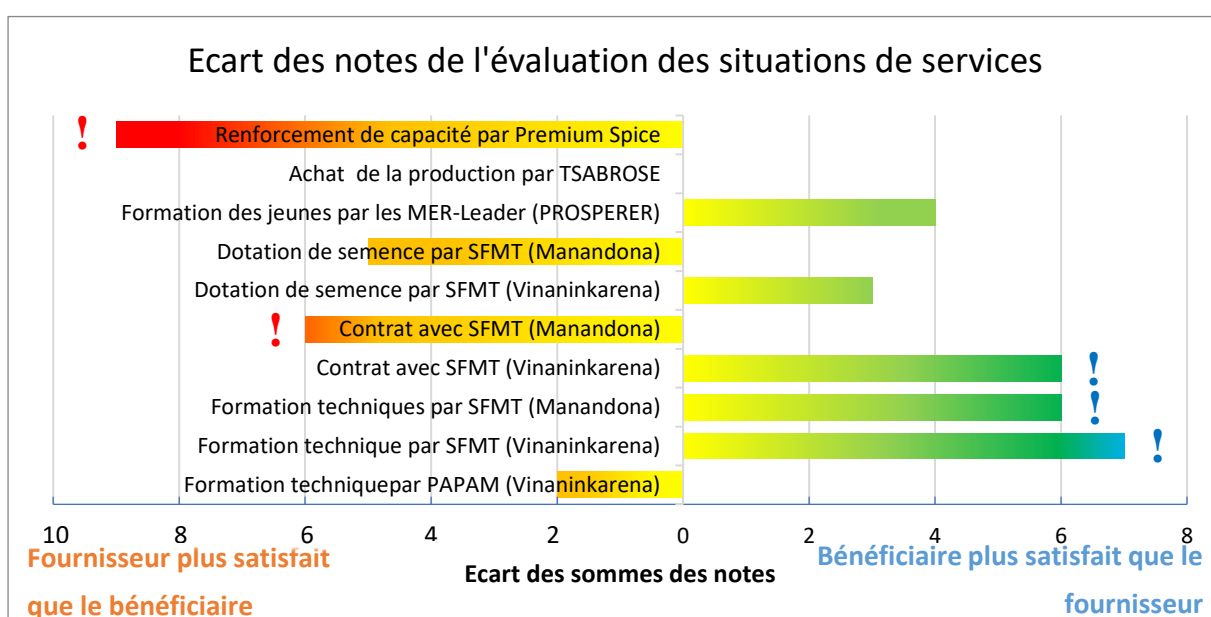


Figure 9: Écart des notes de l'évaluation de la performance des situations de service

Deux des services à forte différence de perception ont été identifiés comme des services présentant des facteurs bloquant la progression du processus et dont la fourniture doit être revue : l'achat des haricots grains au niveau des producteurs par SFMT (Manandona) et le renforcement de capacité de la coopérative par Premium Spice. Les différences de perception de la performance des services support entre fournisseurs et bénéficiaires représentent donc des points de blocage dans le processus d'innovation, uniquement dans le cas où le service est bien perçu par les fournisseurs et mal perçu par les bénéficiaires.

L'hypothèse 3 est partiellement vérifiée

3.4. Limites de l'étude

Le recours aux entretiens *focus group* peut gommer les avis individuels ou déformer la réalité. La présence des leaders ou notables dans la localité lors des entretiens *focus group* peuvent potentiellement affecter les notes obtenues lors de l'évaluation de la performance des services. Les points négatifs sont généralement plus mis en évidence par ces personnes. La présence des personnes notables ou influentes (agents de terrain/ MER-Leader) lors de ces entretiens *focus group* peut également empêcher les autres participants à partager toutes leurs idées.

Le concept de performance des services étant assez nouveau, les interlocuteurs ont parfois des difficultés pour cerner les questions et les résultats attendus. Aussi, malgré des réflexions de groupe répétées et des échanges réalisés entre les étudiants, les stagiaires ont eu des difficultés pour formuler les questions à poser lors des entretiens par rapport aux termes utilisés dans SERVInnov. Une première descente sur terrain a même été réalisée pour tester les guides d'entretiens en malagasy, cependant, il y a des risques de pertes d'information lors de la transcription.

La situation sanitaire liée à l'épidémie du Covid-19 nous a contraint à reporter les entretiens à des moments de l'année où les paysans atteignent leur pic d'activités, ce qui laisse peu de temps aux interlocuteurs pour répondre à nos questions. Cela peut avoir détérioré la qualité de nos informations recueillies lors des entretiens. Certains fournisseurs n'ont pas été joignables, d'autres ont été contraints de rattraper leurs activités suite à la période de confinement, ce qui ne leur a pas permis de répondre à nos demandes d'entretien ; ainsi, certaines informations concernant l'évaluation de la performance au niveau des fournisseurs manquent.

Conclusion

En guise de conclusion, 2 cas d'innovations dans le sous-système de l'agriculture de rente ont été traités, puis l'incidence de la performance des services support à l'innovation sur la progression de ces processus a été analysée. Les résultats ont montré que le pilotage des activités d'exportation nécessite principalement la fourniture de services de formation qui améliorent le système d'exploitation des producteurs, afin qu'ils puissent produire des produits de qualité, répondant à la fois aux normes exigées par les acheteurs et aux quantités demandées. Les services de mise en réseau sont également importants pour permettre de trouver des débouchés pour les produits, d'étendre le réseau de partenaires et d'organisation, voire d'identifier de nouveaux fournisseurs de service plus spécialisés et capable de répondre aux besoins des bénéficiaires. Pour faire progresser un processus d'innovation dans le sous-système de l'agriculture de rente, il est donc important de fournir ces types de services cités afin de soutenir l'innovation. La performance des services ne repose pas sur des critères fixes selon le type de service. Il y a un nombre considérable de critères possibles pour évaluer la performance de chaque service. Les principaux critères utilisés par les bénéficiaires pour évaluer la performance des situations de service diffèrent d'un service à un autre, encore plus d'une zone à une autre, et bien évidemment d'un type de service à un autre ; il y a cependant des critères inhérents à un type de service en particulier. Ces critères dominants pour des types de service permettent d'identifier les points critiques sur lesquels les fournisseurs doivent focaliser leurs efforts afin d'améliorer la performance de leurs services : les services de conseil, expertise et suivi doivent être accompagnés de séances pratiques, les services d'amélioration de l'accès aux ressources doivent assurer la qualité du produit fourni, les services d'articulation à la demande doivent satisfaire le bénéficiaire au niveau du prix. Les facteurs possibles de blocage des processus d'innovation sont nombreux. Dans la mesure où le service est bien perçu par le fournisseur et moins bien perçu par le bénéficiaire, les différences de perception quant à la performance des services constituent des points de blocage à la progression du processus. L'évaluation de la performance des services que nous avons adoptée dans ce travail se base sur les critères fournis par les producteurs. Pourtant, comme (Landini, 2020) l'a affirmé, le point de vue des producteurs ne peut être suffisant pour appréhender de manière systématique la performance d'un service. Il y a d'autres points de vue tels que ceux des fournisseurs ou celui d'experts. Il serait intéressant de déterminer le poids de chaque composant pour une évaluation réaliste. La prépondérance de ces points de vue pour déterminer la performance d'un service peut cependant ne pas être standard, mais variable selon le cas. L'approche participative que nous avons adoptée a permis de connaître les critères utilisés par les bénéficiaires pour appréhender la performance d'un service. Or, nous avons vu que l'insatisfaction des bénéficiaires par rapport à ces critères constitue une limite à la progression des processus d'innovations dans l'agriculture de rente. Des perspectives de développement des systèmes agricoles liés à l'agriculture de rente devraient considérer ces critères de performance.

Références bibliographiques

Livre et chapitre de livre

1. **Barbier, J.-M., & Chiffoleau, Y. (2018).** Évaluer les impacts des innovations : Intérêts et enjeux d'une approche multicritères et participative. In *Innovation et développement dans les systèmes agricoles et alimentaires*. p. 223-238
2. **Barret, D., Blundo-Canto, G., Dabat, M.-H., Devaux-Spatarakis, A., Faure, G., Hainzelin, E., Mathé, S., Temple, L., Toillier, A., & Triomphe, B. (2017).** *Guide méthodologique ImpresS: Évaluation Ex Post des impacts de la recherche agronomique dans les pays du Sud*. Montpellier, France : CIRAD. <https://doi.org/10.19182/agritrop/00005>. p. 98
3. **Benin, S. (2007).** *Assessing the Impact of the National Agricultural Advisory Services (NAADS) in the Uganda Rural Livelihoods*. p. 92
4. **Devaux-Spatarakis, A., & Quiédeville, S. (2018).** Comment évaluer les impacts des innovations en agronomie ? In *Innovation et développement dans les systèmes agricoles et alimentaires*. p. 209-222
5. **Faure, G., Chiffoleau, Y., Goulet, F., Temple, L., & Touzard, J.-M. (2018).** *Innovation et développement dans les systèmes agricoles et alimentaires*. Quæ.
6. **Faure, G., Toillier, A., Havard, M., Rebuffel, P., Moumouni, I. M., Gasselin, P., & Tallon, H. (2018).** Le conseil aux exploitations agricoles pour faciliter l'innovation : Entre encadrement et accompagnement. In *Innovation et développement dans les systèmes agricoles et alimentaires*. p. 163-177
7. **Kline, S. J., & Rosenberg, N. (1986).** An Overview of Innovation. In N. Rosenberg, *Studies on Science and the Innovation Process* (p. 173-203). WORLD SCIENTIFIC. https://doi.org/10.1142/9789814273596_0009
8. **Leeuwis, C. & Van den Ban. (2004).** *Communication for rural innovation : Rethinking agricultural extension*. p. 412
9. **Schumpeter, J. (1935).** *La théorie de l'évolution économique. Recherches sur le profit, le crédit, l'intérêt et le cycle de la conjoncture*. Dalloz, Paris.
10. **TAP. (2016).** *Common Framework on Capacity Development for Agricultural Innovation Systems : Conceptual Background*. CAB International, Wallingford, Grande-Bretagne. p. 77
11. **Toillier, A., Faure, G., & Chia, E. (2018).** Penser et organiser l'accompagnement de l'innovation collective dans l'agriculture. In *Innovation et développement dans les systèmes agricoles et alimentaires*. p. 123-137
12. **World Bank. (2006).** *Enhancing Agricultural Innovation : How to Go Beyond the Strengthening of Research Systems*. p. 118

Mémoire

13. **Kolani, M. (2019).** *Analyse de l'environnement politique et institutionnel d'appui à l'innovation agricole à Madagascar.* Université du Littoral Côte d'Opale, SERVInnov, Cirad. p. 92
14. **Rabesoa, N. A. H. J. (2018).** *Analyse comparative des plateformes d'innovation agricole dans les régions Vakinankaratra et Itasy* (p. 57) [Mémoire de fin d'étude]. Université d'Antananarivo.
15. **Raveloarijaona, A. (2016).** *Le tourisme alternatif et le tourisme communautaire, comme outils de développement durable des milieux ruraux. Cas : Commune rurale de Vinaninkarena.* Université d'Antananarivo. p. 86

Article

16. **Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (1988).** *A quoi tient le succès des innovations. Première épisode : L'art de l'intéressement.* Gérer et comprendre, Annales des Mines. 43
17. **Audouin, S., Dugué, P., Randrianarisona, N., Ndah, H. T., Ratsimbazafy, T., Andriamaniraka, H., Noharinjanaharya, E. S., Ralisoa, N., & Mathé, S. (2021).** *Quelle place du conseil agricole dans les services support à l'innovation à Madagascar ?* *Cahiers Agricultures*, 19.
18. **Birner, R., Davis, K., Pender, J., Nkonya, E., Anandajayasekeram, P., Ekboir, J., Mbabu, A., Spielman, D. J., Horna, D., Benin, S., & Cohen, M. (2009).** *From Best Practice to Best Fit : A Framework for Designing and Analyzing Pluralistic Agricultural Advisory Services Worldwide.* *The Journal of Agricultural Education and Extension*, 15(4), 341-355. <https://doi.org/10.1080/13892240903309595>
19. **Brenton & Newfarmer. (2009).** *Watching more than the discovery channel : Export Cycle and Diversification in development, The World Bank, International Trade Development, 2007 ou William Easterly, Ariel Reshef and Julia Schwenkenberg : The Power of Exports.*
20. **Chambers, R., Pacey, A., & Thrupp, L. A. (1989).** *Farmer Innovation and Agricultural Research.* 11.
21. **Chowdhury, A. H., Hambly Odame, H., & Leeuwis, C. (2014).** *Transforming te roles of a public extension agency to strengthen innovation : Lessons from the National Agricultural Extension Project in Bangladesh.* *The journal of agricultural education and extension.*
22. **Eastwood, C., Klerkx, L., & Nettle, R. (2016).** *Dynamics and distribution of Public and Private Research and Extension Roles for Technological Innovation and Diffusion :*

Case studies of the Implementation and Adaptation of Precision Farming Technologies. *Journal of Rural Studies*, 49: 1-12.

23. **Faure, G., Knierim, A., Koutsouris, A., Ndah, H. T., Audouin, S., Zarokosta, E., Wielinga, E., Triomphe, B., Mathé, S., Temple, L., & Heanue, K. (2019).** How to Strengthen Innovation Support Services in Agriculture with Regard to Multi-Stakeholder Approaches. *Journal of Innovation Economics*, 28(1), 145. <https://doi.org/10.3917/jie.028.0145>
24. **Glover, D., Sumberg, J., Ton, G., Andersson, J., & Badstue, L. (2019).** *Rethinking technological change in smallholder agriculture*. Outlook of Agriculture.
25. **Kernecker, M., Knierim, A., Kraus, T., Borges, F., & Wurbs, A. (2018).** *Task 2.4 report: An ex-post study of successful innovation processes and best practices regarding SFT development, Smart AKIS*. 37.
26. **Kilelu, C. W., Klerks, L., & Leeuwis, C. (2014, avril).** How dynamics of Learning are Lined to Innovation Support Services : Insights from a Smallholder Commercialization Project in Kenya. *The Journal of Agricultural Education and Extension*. 213-232.
27. **Kilelu, C. W., Klerks, L., Leeuwis, C., & Hall, A. (2011).** *Beyond knowledge brokerage: An exploratory study of innovation intermediaries in an evolving smallholder agricultural system in Kenya*. Research Into Use. 43.
28. **Labarthe, P., & Laurent, C. (2011).** Service economics and public policies for agricultural extension. *Cahiers Agricultures*, 20(5), 343-351. <https://doi.org/10.1684/agr.2011.0508>
29. **Lamontagne-Godwin, J., Dorward, P., Ali, I., Aslam, N., & Cardey, S. (2019).** An Approach to Understand Rural Advisory Services in a Decentralised Setting. *Social Sciences*, 8(3), 103. <https://doi.org/10.3390/socsci8030103>
30. **Landini, F. (2020).** *What does 'quality' mean in the context of rural extension and advisory services?* *Agronomía Colombiana* 38(1): 133-147
31. **Ndah, H. T., Audouin, S., Crestin-Billet, S., Randrianarison, N., Andriamaniraka, H., Toillier, A., Traoré, O., Fongang, G., Mathé, S., & Knierim, A. (2021).** *Dynamics and diversity of innovation support services : Especially networking service activities on selected agro-food innovation cases in Madagascar and Burkina Faso*. System Dynamics and innovation in Food Networks. 9.
32. **Pichot, J. P., & Faure, G. (2009).** *Systèmes d'innovations et dispositifs d'appui pour les agricultures africaines subsahariennes*. Garoua: Cameroun. 10.
33. **Randrianarison, N., Audouin, S., Ndah, H. T., Noharinjanahary, E. S., Dugué, P., Syndhia Mathé, Harilala Andriamaniraka, Tovo Ratsimbazafy, Andriamparany Ranoasy, & Andrianafy Rasoanindrainy. (2020).** *Sub-system specialisation of innovation support services provided in Madagascar*. Agricultural systems in the face of climate change and resource challenges, Evora, Portugal. 18.

34. Touzard, J.-M., Temple, L., Faure, G., & Triomphe, B. (2015). *Innovation systems and knowledge communities in the agriculture and agrifood sector : A literature review*. Journal of Innovation Economics and Management. 55.

Rapport

35. CREAM. (2013). *Monographie région Vakinankaratra*.
36. Dumanski, J., Terry, E., Byerlee, D., & Pieri, C. (1998). *Performance indicators for sustainable agriculture*. The World Bank, Washington.
37. MAEP. (2006). *Stratégie nationale pour le développement de l'utilisation de l'engrais*. Repoblikan'i Madagasikara.
38. MAEP. (2019). *Rapport annuel 2019—"Vers l'autosuffisance alimentaire et l'émergence d'un secteur agricole moderne"* (p. 68).
39. Mathé, S., Faure, G., Knierim, A., Koutsouris, A., Ndah, H. T., Temple, L., Triomphe, B., Wielinga, E., & Zarokosta, E. (2016). *Deliverable 1.4—AgriSpin : Typology of innovation support services*.
40. Morris, M., & Razafintsalama, Z. (s. d.). *Relancer l'agriculture*.
41. Ndah, H. T., Knierim, A., Gerster-Bentaya, M., Mathé, S., Audouin, S., Crestin-Billet, S., Randrianarison, N., Toillier, A., Melachio, M., Fongang, G., & Temple, L. (2019). *SERVInnov Deliverable D1.2 : Guidelines for applying the methodology and tools for characterising innovation support services (ISS) and innovation support providers' (ISP)*. 31.
42. Ndah, H. T., Knierim, A., Randrianarison, N., Mathé, S., Toillier, A., Crestin-Billet, S., Adam, N. S., Audouin, S., Nomenjanahary, E. S., Temple, L., Traoré, O., Michel, T., Tiatite, N., Goumbri, J. de D., Gerster-Bentaya, M., & Fongang, G. (2020). *Co-designed Methodological Framework and Guidelines for in-depth Innovation Case Study Analysis (D1.3; p. 41)*.
43. Prosperer Bongolava. (2019). *Plan pluriannuel d'appui—Filière Baie rose* (p. 37). PROSPERER.
44. Rabary, B. (2016). *Rapport succinct sur la participation de la plateforme haricot « SFMT » à l'événement économique et culturel à Caudan—Maurice*. SFMT.
45. Rabary, B. (2017). *Rapport d'activités 2016-2017* [Rapport d'activités]. GIE Sehatra Fiaraha-mihary Tsaramaso Vakinankaratra (SFMT).
46. Rabary, B. (2018). *La plateforme haricot du Vakinankaratra*. Séminaire: Processus d'innovation et changements en agriculture.
47. Rabary, B., & Ranjaraso, F. (2017). *Rapport technique : Foire Internationale de l'Agriculture 2017*. Sehatra Fiaraha-Mihary Vakinankaratra (SFMT).

- 48. Rakotoarisoa, L. (2019).** *Cartographie des organisations fournissant des services supports à l'innovation agricole dans le SSI Culture d'Exportation* (p. 50).
- 49. Rakotorahalahy, L. (2020).** *Analyse comparative des résultats de la fertilisation et des autres paramètres de production de baie rose au niveau des hiot (08) Centre de Diffusion Technique (CDDT). PROSPERER.*
- 50. Rakotorahalahy, T. S. (2019).** *Identification des facteurs de dégradation de la qualité de baies roses dans la région Bongolava* [Rapport de stage technicien].
- 51. Randrianarison, N., Audouin, S., Andriamaniraka, H., Nomenjanahary, E. S., Ratsimbazafy, T., & Andriamparany, R. R. (2020).** *Caractérisation des services et des fournisseurs de services support à l'innovation, Rapport pays : Madagascar* (p. 46). SERVInnov.
- 52. Sourisseau, J.-M., Rasolofo, P., Beliers, J.-F., Guengant, J.-P., Ramanitriniony, H. K., Bourgeois, R., Razafimiarantsoa, T. T., Andrianantoandro, V. T., Ramarijaono, M., Burnod, P., Rabeandriamaro, H., & Bougnoux, N. (2016).** *Diagnostic Territorial de la Région du Vakinankaratra à Madagascar* (p. 157) [Rapport Pays]. AFD.
- 53. Toillier, A., Chia, E., Traoré, O., & Noufé, T. (2019).** *Analysis and evaluation of selected case studies : Methodological guide for Burkina WP3 (draft).* CIRAD, CEDRES, Burkina Faso.
- 54. Wielinga, E. (2016).** *Agrispin cross visit manual : Space for innovation in Agriculture.* Southern Dutch Farmers and Horticultural Organisation (ZLTO), Netherlands.

Annexes

Liste des annexes

Annexe 1	Compléments d'information sur les zones d'étude	i
Annexe 2	Typologie des fournisseurs de services support à l'innovation	iv
Annexe 3	Typologie par fonction des services supports à l'innovation	v
Annexe 4	Matrice de caractérisation des situations de service.....	vi
Annexe 5	Radars de performance	vii
Annexe 6	Protocole de conduite de l'atelier focus group pour l'évaluation de la performance.....	viii
Annexe 7	Guide d'entretien auprès du porteur de l'innovation.....	ix
Annexe 8	Guide d'entretien auprès de l'agent de terrain du porteur	xiv
Annexe 9	Guide d'entretien individuel auprès des fournisseurs de services	xvii
Annexe 10	Guide d'entretien individuel auprès des bénéficiaires.....	xix
Annexe 11	Guide d'entretien focus group auprès des utilisateurs finaux de l'innovation	xx
Annexe 12	Guide d'entretien focus group pour l'évaluation de la performance.....	xxiii
Annexe 13	Cadre d'analyse des données sur la qualité du SSI avec les bénéficiaires	xxiv
Annexe 14	Descriptif des porteurs d'innovation	xxv
Annexe 15	Narratif détaillé du cas SFMT	xxvi
Annexe 16	Narratif détaillé du cas TSABROSE	xxviii
Annexe 17	Grille de caractérisation des situations de services (cas SFMT)	xxx
Annexe 18	Liste détaillée des critères de performance	xxxiii
Annexe 19	Guide de préparation de l'entretien focus-group pour l'établissement de la chronologie.....	xxxviii
Annexe 20	Justifications des notes des bénéficiaires et des fournisseurs.....	xl
Annexe 21	Présentation du projet SERVInnov	xlviii
Annexe 22	Grille harmonisée de caractérisation des cas d'innovation	l
Annexe 23	Grille de caractérisation des situations de service (cas TSABROSE).....	lii

Annexe 1 Compléments d'information sur les zones d'étude

Vakinankaratra

Démographie

La région Vakinankaratra compte 2 079 659 habitants (dont 447 273 habitants pour le district Antsirabe II). La densité par habitant y est de 116,3 habitants par km² (181,1 hab/km² pour le district d'Antsirabe II).

Zone	Homme	Femme	Total	Taille moyenne des ménages	Prévalence du handicap (%)	Ratio de pauvreté (1) (%)
Commune Vinaninkarena	7 060	7 071	14 131	4,5	0,6	78
Commune Manandona	8 430	8 520	16 950			

Dimension sociale

L'insécurité est une contrainte importante qui toucherait toute la Région Vakinankaratra, à des intensités différentes. Le centre, plus proche de la route nationale, affiche un niveau plus bas d'insécurité. Il s'agit des vols de plantes sur pieds pendant la nuit, signe de pauvreté et de détresse de la population en matière d'alimentation. Alors qu'en périphérie de la région, l'insécurité règne. La culture du haricot est beaucoup touchée par ce fléau, car c'est un produit facile à récolter et consommable. (Sourisseau et al., 2016)

Par ailleurs, les relations entre producteurs et sociétés privées sont marquées par le signe de la méfiance, selon les producteurs, des sociétés privées ont eu recours à des poursuites judiciaires après une contractualisation non fructueuse. Pour la plupart, les rendements ont été très bas à cause des aléas climatiques, phénomènes qui ne dépendent pas des producteurs. Certes, il y a des évaluations après coup pour déterminer l'incidence de ces aléas sur la production, mais les circonstances ne sont pas meilleures pour autant : cela crée un climat de méfiance entre les producteurs et ceux qui pratiquent l'agriculture contractuelle.

Scolarisation

Niveau scolaire				Effectif
Primaire	Secondaire 1	Secondaire 2	Supérieur	
68,6	23,4	7,0	1,0	419 122

La majorité de la population âgée de 6 à 25 ans a quitté l'école au niveau primaire, le quart atteint le niveau secondaire 1. Seul un faible pourcentage de cette tranche d'âge a atteint les niveaux secondaires 2 et Supérieur. La population de Vakinankaratra, notamment dans les périphéries, a un niveau scolaire peu avancé.

Activités agricoles

Les 93,3% des ménages de la région Vakinakaratra sont des ménages agricoles.

La culture du riz occupe 1/3 de la superficie de la commune et sa production s'élève à 3568t par an avec un rendement de 2,66t/ha). En seconde place, la culture de pomme de terre produit plus de 535t par an. Enfin, la production de maïs est de 25t (avec un rendement de 1,68t/ha) par an, tandis que la production des maniocs et des patates douces est de 327t par an.

De plus, un autre type d'agriculture a fait son apparition. Depuis le lancement de la fabrication artisanale de l'huile essentielle. La culture des plantes aromatiques est devenue une activité secondaire pour les habitants de la commune. Par exemple, les paysans cultivent désormais les géraniums, les «Ravitsara » et d'autres plantes aromatiques selon la demande des clients. C'est un nouveau moyen pour la population locale de compléter leurs revenus, car la marge brute est plus intéressante (300 Ar/kg prix bord champ) et la demande est assez importante.

Par ailleurs, une des cultures introduites récemment est la culture d'artémisia. Cette culture convient au climat de cette région. Les feuilles de cette fameuse plante contiennent des éléments pouvant soigner le paludisme. L'activité est soutenue par l'entreprise Bionex qui l'achète à 1000 Ar le kilo des feuilles séchées.

Dans la région du Vakinankaratra, la culture du haricot occupe 20 300 hectares selon l'enquête effectuée par la plateforme haricot en 2013. Elle se pratique en deux ou trois cultures par an selon les localités. En saison pluviale, elle est cultivée en général en association avec le maïs dû à l'exigüité des terrains. En saison intermédiaire ou demi-saison, le haricot est cultivé en février-mars sur le tanety ou sur les baiboho tandis qu'en contre saison juin-juillet, la culture est pratiquée en bas-fonds le long des rivières ou en rotation avec le riz dans les rizières. La région du Vakinankaratra possède plusieurs communes favorables à la culture de haricot en contre-saison.

Bongolava

Démographie

La région Bongolava compte 670 993 habitants (dont 490 499 habitants pour le district Tsiroanomandidy). La densité par habitant y est de 37,1 habitants par km² (46,5 hab/km² pour le district de Tsiroanomandidy).

Zone	Homme	Femme	Total	Taille moyenne des ménages	Prévalence du handicap (%)	Ratio de pauvreté (1) (%)
Commune Ankadinondry Sakay	27 467	26 750	54 217	4,4	0,5	80,1
Commune Mahasolo	17 979	17 173	35 152			

Aspect social

Les phénomènes de *dahalo* sont actuellement très répandus dans le moyen-ouest. Cette insécurité a pour effet de réduire le cheptel bovin et de contraindre les éleveurs à changer d'activités.

Scolarisation

Niveau scolaire				Effectif
Primaire	Secondaire 1	Secondaire 2	Supérieur	
71,0	22,0	6,5	0,5	149 332

Une grande majorité de la population âgée de 6 à 25 ans dans la région Bongolava a quitté l'école au niveau primaire, 22 % ont atteint le niveau secondaire 1. Seul un faible pourcentage de cette tranche d'âge a atteint les niveaux secondaires 2 et Supérieur. La population de Bongolava a un niveau scolaire peu avancé.

Activités agricoles

La région dispose d'un potentiel agricole mesurée par la disposition d'une surface cultivable de 1 456 869 ha répartie entre les deux districts Fenoarvo Be (631 318 ha) et Tsiroanomandidy (825.551 ha). L'utilisation de la fumure organique dans la méthode de production prédomine dans la région de Bongolava avec 65 000 paysans qui déclarent y pratiquer, contre seulement 1 540 paysans utilisant de la fumure minérale. Les principales cultures sont : le riz (sur 55 200 ha pour le district de Tsiroanomandidy), le manioc (sur 28 690 ha de la région) puis l'arachide et le haricot. Concernant l'élevage, de par le nombre de cheptels au niveau de la région, l'élevage de volaille tient le premier rang suivi par celui des zébus, des porcs, des ovidés et des caprins.

Annexe 2 Typologie des fournisseurs de services support à l'innovation

Type d'acteurs	Points forts	Points faibles	Exemples
Public	Disponibilité et ancrage territorial ; structure pérenne ; connaissance du milieu ; beaucoup de partenaires techniques et financiers ;	Manque de moyen de financement de service et de compétence des agents ; Problème de communication entre les différents niveaux hiérarchiques (nationale et régionale) ;	<i>MAEP, DRAEP, FOFIFA, Université d'Antananarivo, CCI</i>
Projets/Programme de développement ou de recherche	Disponibilité des fonds ; Intervention bien structurée et bien étudiée ;	Structure éphémère ; Activité centralisée et limitée à leur zone d'intervention ;	<i>PROSPERER</i>
Acteurs étrangers : ONG internationale et Centre de recherche national et international	Dynamique dans la thématique ; Porteur d'innovations et adaptation dans le contexte local ;	Adopte une approche linéaire dans la conception et la diffusion de l'innovation;	<i>ECABREN/PABRA</i>
Privé – entreprise	Structure pérenne ; Offre de service de qualité ;	Service payant ; L'offre de service ne dépend pas de la demande ;	<i>Premium Spice, Guanomad</i>
Privée-OP	Très dynamique et donne des résultats concrets ; Bon ancrage sur terrain ; proximité avec les producteurs.	Manque de fonds pour financer durablement le service ; Nombre réduit des personnes compétentes;	<i>Tsabrose</i>
Acteur informel ou indépendant : paysans relais, collecteurs locaux	Dynamique et motivé dans la thématique ; Bon ancrage sur terrain ;	Structure instable ; Manque de financement et de compétence ;	<i>Collecteurs informel</i>
Organisation hybride			<i>SFMT</i>

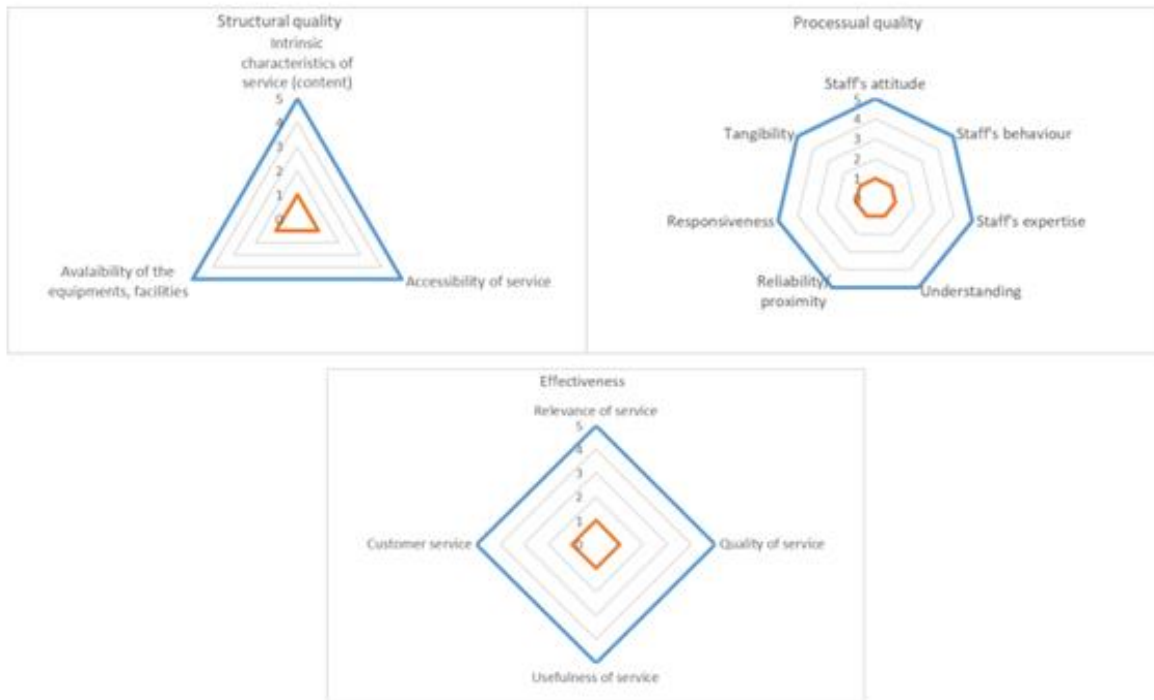
Annexe 3 Typologie par fonction des services supports à l'innovation

Fonctions du SSI	Brève description des activités qui constituent la fonction du SSI	Les outils et méthodes qui constituent la base des activités de services
Sensibilisation et échange de connaissances	Activités contribuant à la sensibilisation aux connaissances, à la diffusion de connaissances scientifiques ou d'informations techniques	Par exemple, utilisation d'affiches, de documents officiels, de bases de données, de brochures, de bannières, de foires, de visites sur le terrain, de notes d'orientation, de lignes directrices, de rapports techniques, de rapports de thèse, etc. pour partager et échanger des connaissances
Conseil, consultance et appui	Activités de conseil, de consultance et d'appui visant à résoudre les problèmes et à co-construire des solutions à la demande des acteurs	Un cas de visite et de conseil, d'orientation sur le terrain, de soutien à la résolution de problèmes
Articulation de la demande	Des services destinés à aider les acteurs à exprimer clairement leurs besoins à la recherche, aux prestataires de services, aux autres acteurs	Prix organisé pour récompenser un produit spécifique, appui à la mise en place d'un projet exposé
Mise en réseau, facilitation et courtage	Services pour organiser des réseaux ; améliorer les relations entre les acteurs, pour aligner les services, toutes activités visant à renforcer la collaboration et l'action collective.	Salon de l'innovation avec des tables rondes pour permettre aux gens de discuter ensemble (et pas seulement de diffuser des informations), d'établir des contacts, d'entretenir des plateformes et des dispositifs de médias sociaux, d'agir en tant que médiateur pour résoudre un conflit/des problèmes
Renforcement des capacités	Les services comprennent la fourniture d'une formation classique et de processus d'apprentissage par l'expérience.	Des formations sur le leadership, la gestion et la planification, la gestion d'une coopérative, le travail collectif, la formation technique, etc.
Améliorer l'accès aux ressources	Services améliorant l'acquisition de ressources pour le processus d'innovation (accès aux installations et équipements d'entrée et financement)	Parmi les ressources acquises grâce aux services de renforcement, on peut citer les intrants (engrais, semences), les fonds, l'accès au marché et l'acquisition d'un statut de certification
Soutien institutionnel à l'innovation de niche et aux mécanismes de mise à l'échelle	Soutien institutionnel (incubateurs, infrastructures expérimentales, etc.), soutien à la conception et à l'application de normes, règles, mécanismes de financement, taxes et subventions, etc.	Une enquête pour vérifier si les lois sont respectées, aider les acteurs à se conformer aux procédures/processus, délivrer une autorisation pour mettre en œuvre de nouvelles activités qui étaient auparavant interdites

Annexe 4 Matrice de caractérisation des situations de service

Brève description de la situation de service critique (activité) (y compris le type et le rôle d'acteurs, approche, financement)	Situation 1	Situation 2	Situation 3
<i>Composants pour la caractérisation des situations de service</i>			
<i>1. À quel stade du processus d'innovation se trouve la situation du service ?</i>			
<i>Initiation, mise en œuvre, diffusion</i>			
<i>2. Quel est le contenu du service ?</i>			
<ul style="list-style-type: none">- <i>Technique,</i>- <i>Légal,</i>- <i>Financier,</i>- <i>Le marketing,</i>- <i>Environnement,</i>- <i>Organisationnel, ou social</i>			
<i>3. Quels fournisseurs ont répondu à la demande des bénéficiaires et pourquoi ?</i>			
<ul style="list-style-type: none">- <i>Les organismes publics ;</i>- <i>Organisations privées ;</i>- <i>Les organisations agricoles du troisième secteur ;</i>- <i>Organisations non gouvernementales du troisième secteur</i>- <i>Prestataires de services informels</i>			
<i>4. Quelle est la fonction de service observée dans ce cas ?</i>			
<ul style="list-style-type: none">- <i>Sensibilisation et échange de connaissances ;</i>- <i>Conseil, consultance et appui ;</i>- <i>Articulation de la demande ; mise en réseau, facilitation et courtage ;</i>- <i>Renforcement des capacités ;</i>- <i>Améliorer l'accès aux ressources ;</i>- <i>Soutien institutionnel à l'innovation de niche et aux mécanismes de mise à l'échelle</i>			
<i>5. Comment les bénéficiaires ont-ils exprimé leur demande aux prestataires ?</i>			
<i>6. Comment le service demandé est-il parvenu aux bénéficiaires ?</i>			
<i>7. Quel est l'effet du service sur le processus d'innovation ?</i>			
<i>8. Quelles sont les politiques et les normes socioculturelles qui permettent ou restreignent le service et l'inclusion ?</i>			

Annexe 5 Radar de performance



Annexe 6 Protocole de conduite de l'atelier focus group pour l'évaluation de la performance

Comme pour le premier focus group réalisé, les préparations nécessaires pour le second focus group seront effectuées en étroite collaboration avec l'agent de terrain et le représentant des bénéficiaires pour déterminer la date ainsi que l'endroit qui convient à l'entretien et aux participants. Déjà avisés lors du premier focus group pour réunir une deuxième fois les utilisateurs finaux, l'agent de terrain et le président seront rappelés au téléphone quelques jours avant l'entretien focus group 2. À la fin des entretiens précédents (entretien focus group et entretien individuel avec les bénéficiaires), les participants seront aussi déjà mis au courant pour se préparer à un deuxième entretien en groupe.

Des post-its seront préalablement découpés pour illustrer les informations sur un paperboard lors de l'entretien. Il faudra ainsi préparer :

- un paperboard avec les situations de services à évaluer écrits dessus avec un marqueur.
- Des post-its ovales pour écrire les critères obtenus après travail de bureau
- des post-its carrés pour écrire la note selon l'évaluation des bénéficiaires
- des post-its rectangles pour écrire la justification de la note et la situation idéale attendue

Il y aura un code couleur pour chaque situation de service.

Les participants

Les participants seront composés des membres du bureau de la coopérative ou du groupement, ainsi que des bénéficiaires interrogés lors du recueil des critères, du scientifique sénior et de l'étudiant responsable du cas d'étude seront les modérateurs.

Déroulement du focus group 2

Nous commencerons par la présentation des intervieweurs qui sera préalablement introduite par le président du groupement. Il s'en suivra de la présentation du projet et de l'objectif de l'entretien. Ensuite, les bénéficiaires vont se présenter individuellement (prénom).

Tout au long de la séance, pour la prise de parole, nous procéderons par levée de main. Le scientifique sénior sera le modérateur et l'étudiant prend des notes tout en effectuant un enregistrement vocal. L'entretien focus group 2 se divisera en deux parties :

Premièrement, les critères finaux pour l'ensemble du cas d'innovation seront vérifiés et hiérarchisés par les utilisateurs finaux. Pour ce faire, tous les critères collectés seront exposés sur un support physique (emballage) dans la colonne correspondant à sa situation de service, et cela dans un ordre aléatoire. Nous demanderons ensuite aux bénéficiaires de les classer par ordre d'importance. Les post-its seront déplacés pour qu'ils soient présentés dans l'ordre de priorité (le plus important un dessus).

Deuxièmement, les utilisateurs finaux évaluent collectivement la performance des situations de services sélectionnées suivant les critères importants susmentionnés. Pour cela, le modérateur explique la façon dont les bénéficiaires attribueront les notes, illustrée par un exemple.

Si nécessaire, il faudra diviser les participants en sous-groupe. Les sous-groupes sont nécessaires pour les cas où certaines situations de service ne concernent qu'une partie des participants ; ou quand il y a beaucoup de participants. L'évaluation se déroulera de manière participative.

Il est à noter que les intervenants doivent également justifier autant que possible la note qu'ils attribuent et fournir une réponse sur ce qui devrait être la meilleure situation.

Le modérateur énonce la situation de service à évaluer ainsi que le critère par lequel on l'évalue. Puis le groupe se concerta pour se mettre d'accord sur la note à attribuer et la justification.

Les utilisateurs finaux seront guidés pendant qu'ils sont questionnés sur leur satisfaction. Une assistance sera donnée au groupe s'ils ont des difficultés à écrire.

Un entretien en focus group sera réalisé avec les bénéficiaires afin d'évaluer collectivement la performance des situations de services sélectionnées. On attribuera des notes pour chaque indicateur de performance comme suit (échelle de Likert) :

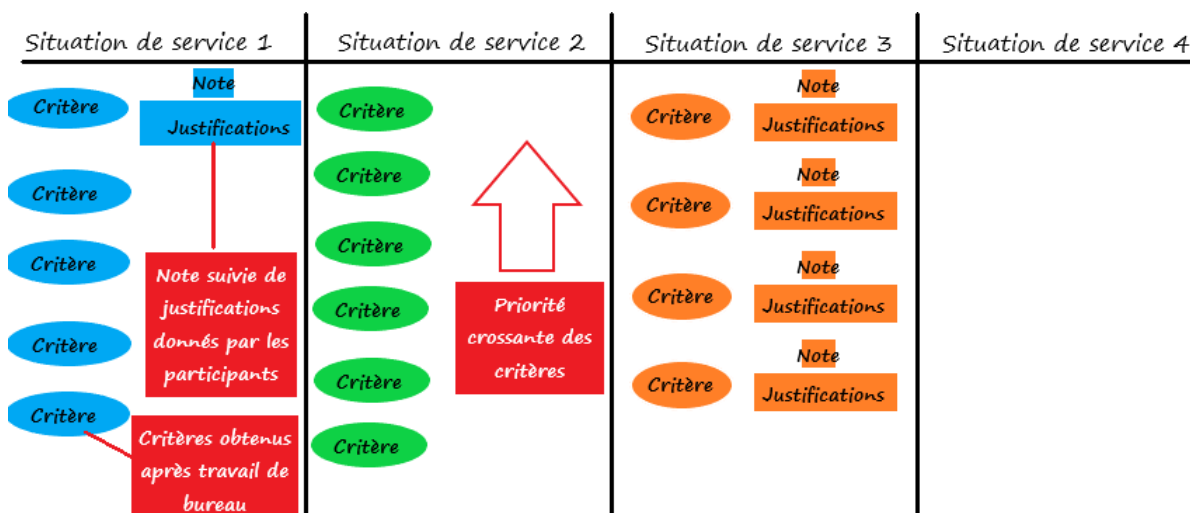
- 1 : très faible
- 2 : faible.
- 3 : passable/modéré.
- 4 : élevé
- 5 : très élevé

Il est à noter que les intervenants doivent justifier autant que possible la note qu'ils attribuent.

Cet entretien *focus group* vise à vérifier et à classer par ordre d'importance les qualifications des services et d'évaluer la performance des services en donnant des notes par rapport à ces qualifications. En fait, cet entretien *focus group* sera réalisé après la combinaison des critères de l'efficacité et de la qualité des services issus des bénéficiaires et des fournisseurs.

L'entretien *focus group* permet d'obtenir la note reflétant plus ou moins la réalité des services en passant par le crible du groupe et afin d'éviter le biais d'informations.

Sur un paperboard, les informations collectées seront présentées comme suit :



Ensuite, nous ferons un résumé de ce qui a été affiché sur le paperboard puis nous terminerons par les remerciements.

NB : Les indications pour bien mener le focus group pour la hiérarchisation des critères et l'évaluation de performance sont les mêmes qu'avec le premier focus group pour la description du processus selon les utilisateurs finaux.

Matériels

Les matériels utilisés sont les emballages, les marqueurs de différentes couleurs, le scotch, le bloc-notes, l'enregistreur vocal, le stylo, la paire de ciseaux, les post-its.

Annexe 7 Guide d'entretien auprès du porteur de l'innovation

Introduction

Présentation de l'étudiant : Bonjour, je suis (Nom et prénom), étudiant de l'Agro ESSA. Je viens vous voir dans le cadre du projet SERVInnov, en partenariat avec l'ESSA, le CIRAD, FIFATA et le FCA.

Présentation de l'étude : Ce projet s'intéresse à la manière dont les organisations (ONG, organisations de producteurs, la recherche, les services de l'Etat) mettent en œuvre des activités pour aider les producteurs ou les entrepreneurs pour développer l'innovation agricole. Notre étude porte sur une analyse des différentes interventions relatives au [cas d'innovation]. L'objectif est de formuler des recommandations pouvant améliorer la manière d'accompagnement de l'innovation, c'est-à-dire rendre ces activités plus efficaces auprès des producteurs qui veulent développer des innovations.

Cet entretien a pour objectif de retracer l'historique du [cas d'innovation] dans lequel votre organisation a joué un rôle majeur. L'idée est de bien identifier les différents acteurs impliqués, les activités menées, les succès et les échecs. Les résultats obtenus seront discutés avec vous à la fin de l'étude.

L'entretien durera 1 heure environ.

Présentation de l'institution :

- Nom :
- Année de création/début d'activité (si différent) :
- Forme juridique :
- Zone(s) d'intervention :
- Domaines d'activité :
- Effectif des agents de terrain :
- Effectif des agriculteurs avec qui l'organisation travaille:

Question générale : Pourriez-vous nous expliquer l'histoire de cette nouvelle pratique (cas d'innovation), depuis son idée initiale.

PHASE INITIALE

Qu'est ce qui a déclenché l'idée de faire « nom de l'innovation » ?

Qu'est ce qui fait la spécificité de « nom de l'innovation » = la nouveauté

À quel problème répond l'innovation ? (identifier les éléments de contexte qui sont identifiés comme contrainte ou opportunité – prix, politiques, structuration filières, etc.)

Qui a formulé/ identifié ces problèmes ?

L'innovation a-t-elle été développée ou adaptée pour répondre à un besoin ressenti par les personnes démunies?

Qui a participé à développer cette nouvelle pratique/nouvelle organisation dans les premiers moments ?

Qui a soutenu l'idée initiale ?

Est-ce qu'un groupe de personnes s'est formé pour mener les premières activités liées à l'innovation.

Qui a facilité la création de ce réseau ? Qui a été le leader ? les participants ? Est-ce que ce groupe a bénéficié d'un appui/ une aide extérieure ?

Un plan d'action collectif a-t-il été formulé ?

La formulation de ce plan a-t-elle été aidée/ facilitée par quelqu'un ? Par qui ? et comment a-t-il aidé ?

Quelles ont été les négociations nécessaires pour réaliser le plan d'action ? Auprès de qui ?

Y avait-il des femmes, jeunes, personnes handicapées ou personnes ayant des ressources limitées présents lors de la discussion avec les organisations/ personnes qui viennent en appui? Ces catégories de personnes ont-ils été informées, consultées, activement impliquées dans la formulation des conditions d'intervention pour accompagner [l'innovation] ?

Y a-t-il eu des soutiens extérieurs en particulier pour assurer une meilleure participation des femmes, des jeunes, des personnes handicapées et/ou des personnes ayant des ressources limitées?

Y-a-t-il eu des acteurs qui ont été sollicités, mais qui ne sont pas venus en soutien au « cas d'innovation » ? Si oui lesquels ? quand et pourquoi ?

PHASE DE DEVELOPPEMENT

Quelles ont été les premières actions mises en œuvre ? qui ont participé ? quels ont été les succès ou les échecs ? Quels ont été les appuis reçus ?

Etait-il nécessaire de prouver que l'innovation fonctionne ?

Qui a aidé dans la mise en œuvre de l'expérimentation (technique, institutionnel, organisationnel, etc.) ?

Quel type de soutien a été reçu pour cela ?

Qui a négocié l'appui technique et/ou institutionnel pour l'expérimentation, les essais et/ou la démonstration ?

Où a été entreprise l'expérimentation ou l'essai ? (était-ce au niveau des producteurs ?)

Les réalités sur terrain ont-elles déviées du plan de départ ? Si oui, quelles modifications ou améliorations ont été apportées ?

La mise en place de « nom de l'innovation » a-t-elle nécessité une négociation auprès des utilisateurs finaux?

Les femmes, les jeunes, les personnes handicapées et les personnes ayant des ressources limitées ont-ils été informés, consultés ou impliqués lors de la mise en œuvre de (cas d'innovation) ? Si oui, quel a été leur degré de participation : informé, consulté, activement impliqué, habilité, dirigeant ?

Qui ont appuyé le développement du (cas d'innovation) au niveau des utilisateurs finaux ? Quel type d'appui ? Quand ?

Les conditions des appuis tiennent-elles en compte la situation des personnes démunies ? Combien de femmes, jeunes, personnes handicapées et personnes ayant des ressources très limitées bénéficie de ces appuis ?

Comment sont distribués les gains matériels ou financiers générés par l'innovation ?

Quelles ont été les barrières à surmonter ?

PHASE DE DIFFUSION

Comment avez-vous procédé à la diffusion de l'innovation ? (dans votre réseau/groupement)

Des efforts supplémentaires ont-ils été nécessaires pour intensifier l'innovation ou mieux l'adapter aux besoins spécifiques des personnes démunies ?

Est-ce que l'innovation a été répliquée (partiellement ou en totalité) par d'autres acteurs ou dans d'autres zones en dehors de votre réseau ?

Si non, quels en sont les causes possibles et quelles mesures ont été entreprises ?

Si oui, des efforts supplémentaires ont-ils été nécessaires pour répandre la nouvelle pratique ou « nom de l'innovation » ?

Et a-t-on reçu un soutien quelconque pour faciliter ce processus de diffusion ? Si oui quel type de soutien et par qui ?

Avez-vous reçu un soutien ciblé pour atteindre ou inclure d'autres femmes, jeunes, personnes handicapées et/ou personnes ayant des ressources limitées?

Y a-t-il eu des circonstances qui ont bloqué la facilitation de l'accessibilité du (cas d'innovation) à ces catégories de personnes ? Si oui, quand ? Quel était le blocage ?

Des efforts sont-ils faits pour insérer définitivement cette nouvelle pratique dans les pratiques habituelles?

Si oui, comment ? Et qui a facilité ce processus ?

L'innovation s'adapte-t-elle bien aux normes socioculturelles, aux environnements socio-politiques, et aux règles et lois en vigueur ? (us et coutumes)

L'innovation bénéficie-t-elle d'un quelconque type de subventions, d'une exception fiscale? Si oui, cet avantage a-t-il été négocié ? Et par qui ?

Y a-t-il eu un moment critique (de doute, de difficulté, d'obstacle à surmonter) ? Si oui, quand ?

Qui a aidé pour surmonter ce moment critique ? Comment ?

SITUATIONS DE SERVICE

Maintenant, nous allons nous focaliser sur les appuis reçus ayant facilité l'application de (cas d'innovation).

Y a-t-il d'autres personnes ou organisations qui sont intervenues dans cette histoire de l'innovation ? » Si oui, pouvez-vous préciser le type d'intervention, la date, l'effet de l'intervention.

Quelles sont les interventions qui ont eu le plus d'effet sur l'innovation ? pouvez-vous en citer 3 ?

Pourquoi considérez-vous le (service 1) et le (service 2) comme ayant des effets positifs significatifs sur le développement du (cas d'innovation)?

Y a-t-il eu une activité ayant freiné l'évolution du « cas d'innovation » ? Laquelle ?

Pour chacun des 3 interventions/activités,

Pouvez-vous décrire l'intervention/activité ?

Donc si j'ai bien compris, les bénéficiaires de cette intervention sont

Savez-vous si les bénéficiaires avaient clairement exprimé leur demande/leurs attentes à [NOM de l'organisation qui a fourni le service/qui est intervenue]. De quelle manière avaient-ils exprimé leur demande ?

Comment l'intervention au niveau des bénéficiaires se fait-elle? aux femmes, jeunes, personnes handicapées et/ou personne ayant des ressources limitées ?

Quels ont été les impacts/effets (positifs/négatifs) de l'intervention sur le développement du (cas d'innovation)? Citer des exemples concrets.

L'intervention/l'activité a-t-elle répondu à vos attentes, en tant qu'organisateur de cette intervention ? Si non pourquoi, que manquait-il ? si oui quels étaient les facteurs de succès ?

Pourriez-vous citer trois qualités importantes que chacun de ces appuis devrait avoir pour être performant en matière de soutien à [l'innovation] ?

Comment qualifiez-vous la qualité de l'appui qui a été fournis en quelques mots ?

Les bénéficiaires ont-ils eu l'occasion de communiquer leur satisfaction ou leur mécontentement par rapport à cette intervention ? si oui comment (à quelle occasion, comment ont été enregistrées leurs commentaires ?

Avez-vous des indicateurs/outils internes d'évaluation de la performance de vos interventions?

Quels sont-ils?

Annexe 8 Guide d'entretien auprès de l'agent de terrain du porteur

Introduction

Bonjour, je suis (Nom et prénom), étudiant de l'Agro ESSA. Je viens vous voir dans le cadre du projet SERVInnov, en partenariat avec l'ESSA, le CIRAD, FIFATA et le FCA. Je fais une analyse sur les activités d'appuis et les interventions relatives au « nom du cas » dans le but de formuler des recommandations qui pourraient améliorer ces interventions.

Le but de l'entretien est de retracer l'historique du [cas d'innovation]. L'entretien durera 1 heure environ.

PRESENTATION DE L'AGENT

- Nom
- Nom de l'institution à laquelle il est rattaché
- Depuis quand travaillez-vous pour (porteur) ? / depuis quand tenez-vous cette responsabilité
- Pourriez-vous parler de votre fonction ? Où sont vos zones d'interventions ?
- Comment sont répartis les agents de terrain ?

PHASE D'INITIATION

Parlons maintenant du (cas d'innovation).

Comment a débuté le (cas d'innovation) ? (Problème, idée initiale)

Qui ont interagi avec le porteur du (cas d'innovation) au début ?

Un plan d'action a-t-il été lancé et formulé ? Si oui, par qui ? Quel était le contenu ?

PHASE DE DEVELOPPEMENT

Quelles ont été les premières actions entreprises ? Quand ? Qui ont aidé ? Comment ?

Y a-t-il eu un essai sur le (cas d'innovation) ? En quoi consistait-il ? Si oui, qui ont participé ? Quand et comment ?

Qui ciblez-vous dans vos actions ? Avez-vous des critères de sélection ? Si oui, lesquels ?

Quels ont été les changements apportés liés à (cas d'innovation) ? ont-ils été initialement appliqués en totalité par les utilisateurs finaux ? Si non, pourquoi ? Qu'est-ce qu'ils ont appliqué ? Y a-t-il eu d'ajustement du contenu de l'innovation ?

L'introduction du (cas d'innovation) a-t-elle amené à une nouvelle manière de travailler au niveau des utilisateurs finaux ? Si oui, quel type d'organisation ?

Quels ont été les appuis reçus (formation technique, accès aux intrants,...) par les utilisateurs finaux ayant facilité la pratique de (cas d'innovation) ? Par qui ? Quand ? Quelles sont leurs activités respectives ?

Quels ont été les effets de ces appuis sur le (cas d'innovation) ?

Quelles sont les conditions d'obtention des appuis ?

À votre avis, les appuis sont-ils accessibles à tous ? Si non, quel est le facteur bloquant ?

Existe-t-il un acteur qui a participé puis a cessé d'exercer ses activités ? À votre avis, pourquoi ?

Quand est-ce que la majorité des membres (si c'est un groupement) ont adopté la pratique ?

PHASE DE DIFFUSION

Comment avez-vous procédé à la diffusion du cas au sein du groupement ?

Est-ce que le (cas d'innovation) a été répliqué (partiellement ou en totalité) par d'autres ou dans d'autres zones ? Dans le réseau/ groupement ou en dehors ? Quand ?

La diffusion a-t-elle été appuyée ? Si oui, quand ? Par qui ? Comment ?

Quels ont été les obstacles dans le développement du (cas d'innovation) ?

Comment le (porteur) a pu surmonter à ces obstacles ? Qui l'a aidé ? Comment ? Quand ?

CHOIX DES SITUATIONS DE SERVICE A ANALYSER

Dans cette section, nous allons identifier les appuis importants pour le (cas d'innovation).

Pourriez-vous classer ces appuis par ordre d'importance vis-à-vis du cas d'innovation ?

Ainsi, à votre avis, les (mentionner les 2 services jugés comme les plus importants) sont les plus importants pour le cas d'innovation ? Pourquoi ?

Pourquoi avez-vous mentionné le (service) comme moins important ?

Pour chacune des interventions, poser les questions suivantes :

L'intervention a-t-elle répondu à vos attentes ? Si non, pourquoi ? Si oui, quels étaient le facteur de succès ?

Pourriez-vous citer trois qualités importantes que l'activité devrait avoir pour être performante en matière de soutien à [l'innovation] ?

Comment qualifiez-vous la qualité de l'appui qui a été fournis en quelques mots ?

Les bénéficiaires ont-ils eu l'occasion de communiquer leur satisfaction ou leur mécontentement par rapport à cette intervention ? Si oui comment (à quelle occasion, comment ont été enregistrées leurs commentaires) ?

Avez-vous des indicateurs /outils internes d'évaluation de la performance de vos interventions ? Si oui, quels sont-ils ?

INCLUSIVITE DE L'INNOVATION

Maintenant, nous allons discuter de l'accessibilité du (cas d'innovation) et des appuis aux femmes, jeunes, personnes handicapées et aux personnes ayant des ressources limitées (que ce soit financière, foncière, main d'œuvre, etc.).

Le (cas d'innovation) résout-il les problèmes de ces personnes concernant le stockage de pomme de terre (à adapter selon le cas) ?

Ces personnes ont-elles été informées ou consultées ou activement impliquées dans la discussion avec les fournisseurs d'appuis et concernant les conditions d'obtention des appuis ? lors de l'essai ? lors de la mise en œuvre du (cas d'innovation) ?

Quel a été le rôle des femmes, des jeunes et des personnes handicapées tout au long du développement du (cas d'innovation) ?

Les différentes activités répondent-ils aux besoins de ces catégories de personnes pour appliquer le (cas d'innovation) ?

Les conditions d'accessibilité à ces offres tiennent-elles en compte la situation de ces catégories de personnes ? Si oui, pourquoi ?

Des appuis ont-ils été reçus pour inclure les femmes, les jeunes et les personnes handicapées et les personnes ayant des ressources limitées dans le (cas d'innovation) ? Si oui, lesquels ? Par qui ? Depuis quand ? Comment ?

Des efforts supplémentaires ont-ils été consentis pour intensifier le (cas d'innovation) ou mieux l'adapter aux besoins spécifiques des femmes et/ou jeunes et/ou personnes handicapées et/ou personnes ayant des ressources limitées ?

Le (cas d'innovation) bénéficie-t-elle d'un type quelconque de subventions, d'une exception fiscale, d'un financement externe ? Si oui, cet avantage a-t-il été négocié ? Et par qui ?

Y a-t-il eu des circonstances qui ont bloqué la facilitation de l'accessibilité du (cas d'innovation) à ces catégories de personnes ? Si oui, quand ? Quel était le blocage ?

Comment sont distribués les gains matériels ou financiers générés par le (cas d'innovation) ?

Quels ont été les impacts du (cas d'innovation) sur les femmes, les jeunes et les personnes handicapées et les personnes ayant des ressources limitées?

Annexe 9 Guide d'entretien individuel auprès des fournisseurs de services

Introduction

Présentation de l'étudiant : Bonjour, je suis (Nom et prénom), étudiant de l'Agro ESSA. Je viens vous voir dans le cadre du projet SERVInnov, en partenariat avec l'ESSA, le CIRAD, FIFATA et le FCA.

Présentation de l'étude : Ce projet s'intéresse à la manière dont les organisations (ONG, organisations de producteurs, la recherche, les services de l'Etat) mettent en œuvre des activités pour aider les producteurs ou les entrepreneurs pour développer l'innovation agricole. Notre étude porte sur une analyse des différentes interventions relatives au [cas d'innovation]. L'objectif est de formuler des recommandations pouvant améliorer la manière d'accompagnement de l'innovation, c'est-à-dire rendre ces activités plus efficaces auprès des producteurs qui veulent développer des innovations.

Cet entretien a pour objectif de récolter des informations concernant votre contribution dans le [cas d'innovation], les activités menées, les succès et les échecs. Les résultats obtenus pourront être partagés avec vous sur demande.

L'entretien durera 1 heure environ.

Présentation de l'institution :

- Nom du fournisseur :
- Année de création :
- Statut :
 - Projet étatique (Spécifier.....)
 - Structure étatique (Spécifier.....)
 - Institut de recherche (Spécifier.....)
 - Organisation Non-gouvernementale (Spécifier....)
 - Organisation de la Société Civile (Spécifier.....)
 - Entreprise privée (Spécifier....)
 - Organisation paysanne (Spécifier....)
 - Autre (Spécifier....)
- Objectif :
- Domaines d'activités :
- Ressources financières :
- Zone(s) ou étendue d'intervention :
- Effectif des agents de terrains et/ou points de service au niveau local :

PROCESSUS D'INNOVATION ET SERVICE SUPPORT A L'INNOVATION

Quels types d'appuis offrez-vous dans « nom du cas d'innovation »?

Qu'est-ce qui vous a motivé à intervenir? Et Depuis quand l'exercez-vous ?

Quel est votre activité reliée au « cas d'innovation » ?

Comment vous organisez-vous pour effectuer cette activité ? À quelle fréquence ?

Y-a-t-il eu une négociation pour votre intervention ? Si oui, la négociation s'est faite entre qui ?

Quelles ont été les raisons évoquées de la nécessité de votre intervention lors de la négociation ?

Votre activité est-elle en relation avec d'autres organisations/acteurs ? Si oui, lesquels ?

Y a-t-il eu une facilitation pour que les producteurs accèdent à l'appui que vous offrez dans le cadre de (cas d'innovation)? Si oui, par qui ? Comment ?

Avez-vous reçu un soutien particulier pour faciliter l'accessibilité des femmes, jeunes, personnes handicapées ou des personnes démunies?

L'environnement extérieur était-il favorable lors de votre intervention (contexte socioéconomique, lois, subvention de l'Etat)?

Quels ont été les impacts/effets (positifs/négatifs) de l'activité sur le développement du (cas d'innovation)? Citer des exemples concrets

L'intervention/l'activité a-t-elle répondu à vos attentes ? Si non pourquoi, que manquait-il ? si oui quels étaient les facteurs de succès ?

Comment qualifieriez-vous la qualité de l'appui qui a été fournis en quelques mots ?

Quels sont les problèmes rencontrés en ce qui concerne votre activité/intervention ? (à voir si réponse obtenue plus haut)

Avez-vous un système de suivi et d'évaluation ?

Si oui, quels paramètres ou critères retenez-vous ?

Si non, pourriez-vous citer trois qualités fondamentales que cette intervention/activité devrait avoir pour être performant ?

PERSONNES CIBLES

Quelles catégories de personnes ciblez-vous? Y-a-t-il des femmes, jeunes, personnes handicapées et/ou personnes ayant des ressources limitées ? Combien ?

Les bénéficiaires vous ont-ils clairement formulé leurs attentes ? Si non, pourquoi ? Si oui, comment ?

Quand ? Quelles ont été les raisons qui vous ont poussées à répondre à ces attentes ?

Comment peuvent-ils jouir de votre intervention/activité ?

Comment se fait le mode de financement de l'offre ? (qui paye quoi ? Pour qui ?)

Les bénéficiaires ont-ils eu l'occasion de communiquer leur satisfaction ou leur mécontentement par rapport à cette intervention ? si oui comment (à quelle occasion, comment ont été enregistrées leurs commentaires ?

INCLUSIVITE DE L'INNOVATION

Des femmes, jeunes, personnes handicapées ou des personnes démunies ont-ils été présents lors de la discussion entre vous et le porteur concernant l'intervention/activité ?

Les femmes, jeunes, personnes handicapées ou les personnes démunies ont-ils été informés, consultés, activement impliqués dans la formulation des conditions pour votre intervention à accompagner [l'innovation] ?

Introduction

Bonjour, je suis (Nom et prénom), du projet SERVInnov, en partenariat avec (organisme concerné). Je fais une analyse sur les services d'appuis et les interventions relatives au « nom du cas » dans le but de formuler des recommandations qui pourraient améliorer la fourniture de ces services.

Le but de l'entretien est d'obtenir votre avis sur quelques services. La séance durera environ 1 heure.

PRESENTATION DE LA PERSONNE INTERVIEWEE

Nom :

De quel village venez-vous ?

CRITERES

Les questions suivantes doivent être posées pour chacun des appuis.

Avez-vous reçu (service) afin de faciliter la pratique du (cas d'innovation) ?

Pourriez-vous développer le contenu du (service) ?

Qu'attendiez-vous du service? Pourquoi ?

Avez-vous formulé vos attentes au prestataire de service ? Si non, pourquoi ? Si oui, comment et quand ?

Ce service a-t-il répondu à vos attentes ? Si non, pourquoi, qu'est-ce qui manquait ou n'était pas satisfaisant ? Si oui, comment, qu'est-ce qui était bon ?

Quels ont été les effets de ce soutien sur votre situation ?

Pourriez-vous citer trois qualités fondamentales que le (service) devrait avoir pour être performant en matière de soutien au (cas d'innovation) ?

Comment qualifieriez-vous la qualité de l'appui qui a été fourni en trois mots ?

En quoi cet appui était-il satisfaisant selon vous, en trois phrases ?

INCLUSION

Les questions suivantes doivent être posées pour chaque situation de service.

Est-ce que les femmes, les jeunes, les personnes handicapées et les personnes ayant des ressources limitées bénéficient de (situation de service 1) ?

Ces catégories de personnes ont-elles été informées, consultées ou activement impliquées dans la discussion avec le fournisseur de ce service ? et dans la formulation des conditions du service ?

Si oui, quel est le degré de leur participation à l'activité de (situation de service 1) : informé, consulté ou activement impliqué, habilité ou principal dirigeant ?

Le (nom du fournisseur de service) a-t-il reçu un soutien pour permettre aux personnes en difficulté d'accéder à la (situation de service 1) ? Si oui, quand ? Par qui ? Comment ?

Les circonstances sociales et politiques ont-ils permis ou limité l'accès des personnes en difficulté au (service 1) ?

Le contenu du (service) répond-il à vos besoins pour la mise en pratique de (cas d'innovation) ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Quel a été l'impact du (cas d'innovation) pour vos moyens de subsistances ?

Annexe 11 *Guide d'entretien focus group auprès des utilisateurs finaux de l'innovation*

Une brève introduction par le président du groupement ou représentant du groupement local. Présentation de l'intervieweur:

Bonjour, nous sommes :

- Présentation du scientifique senior
- Présentation de l'étudiant : je suis (Nom et prénom), de l'Université d'Antananarivo. J'effectue un stage de fin d'étude concernant le (cas d'innovation) au sein du Projet SERVInnov, en partenariat avec (organisme concerné).

L'objectif du projet est d'améliorer la façon dont les appuis sont octroyés dans le (cas d'étude). Le but de notre réunion d'aujourd'hui est de retracer l'historique de (cas d'innovation). La séance durera environ 2 heures. Nous vous remercions déjà de votre présence et de votre collaboration pour cet entretien. Nous allons donc poser quelques questions et ceux qui veulent prendre la parole peuvent lever la main.

PRESENTATION DU GROUPEMENT LOCAL

Nom

Année de formation (si organisation)

Structure (si organisation)

Effectifs des membres et proportion des femmes, jeunes et personnes handicapées

Répartition des membres (selon la localisation)

Modalité de contrat (par ménage ? Coopérative ?)

Critères d'adhésion à la coopérative ou critères d'éligibilité à la contractualisation

Objectif du groupement

Quelles sont les activités du groupement ? Quel a été le rôle des femmes, des jeunes et des handicapés tout au long du développement de (cas d'innovation) ?

PHASE D'INITIATION

Pour commencer, pourriez-vous raconter le contexte et le problème initial qui a mené à l'idée de (cas d'innovation) ?

Qui ont interagi pour régler le problème ? Comment ?

Qui a introduit (le cas d'innovation) dans votre zone? quand?

Un plan d'action a-t-il été lancé et formulé ? Si oui, par qui ? Quel était le contenu ?

Le (cas d'innovation) considère-t-il le problème des femmes, des jeunes, des personnes handicapées et des personnes ayant des ressources limitées (financière, foncière, main d'œuvre, etc.)? Ces personnes ont-elles été informées ou consultées ou activement impliquées dans la discussion concernant les conditions d'obtention des appuis ?

PHASE DE MISE EN ŒUVRE

Y a-t-il eu d'essai sur le (cas d'innovation) ? Si oui, quand ? En quoi consistait-il ?

Qui ont participé à l'essai? Quelle était leur activité respective ?

Avez-vous été impliqué dans l'essai ? Si oui, par qui ? Comment ?

Comment (le porteur) a-t-il introduit le (cas d'innovation) ? Que pensiez-vous du (cas d'innovation) au début ?

Quels ont été les changements apportés par le (cas d'innovation) sur le plan technique ?

Comment avez-vous appliqué le (cas d'innovation) ? Y a-t-il eu d'adaptation de votre part ?

Le (cas d'innovation) a-t-il entraîné entre vous de nouvelles façons de s'organiser de manière collective ?

À votre avis, quelles sont les conditions requises pour l'application du (cas d'innovation) ? (exemple : possession de terre, niveau d'éducation, etc.)

Quels ont été les obstacles freinant la réception ou l'application de (cas d'innovation) ?

a) Avez-vous bénéficié de formations techniques concernant le cas d'innovation ? Si oui, par qui ?

Quand ? Quel était le thème abordé ? Quel a été l'impact de la formation ?

Avez-vous reçu de formations en termes de gestion ? Si oui, par qui ? Quand ? Quel était le thème abordé ? Quel a été l'impact de la formation ?

Bénéficiez-vous de conseil ou d'orientation pour résoudre vos problèmes autour du (cas d'innovation) ?

Si oui, auprès de qui ? Depuis quand ? Quels types de conseil ? Le conseil a-t-il contribué dans la facilitation de la pratique du (cas d'innovation) ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ?

Avez-vous reçu de l'aide pour faire parvenir vos besoins à d'autres acteurs ? ou pour vous faire parvenir les besoins du marché ? Si oui, par qui ? Quand ? Quel type d'aide ? L'existence de ces aides a-t-elle été décisive ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?

Y a-t-il eu des facilitations sur l'accès aux intrants ? au crédit ? au foncier ? pour soutenir l'application (cas d'innovation) ? Si oui, par qui ? Quand ? Comment ? Quels sont les conséquences d'un meilleur accès aux intrants, au crédit, au foncier dans le contexte de (cas d'innovation) ?

Y a-t-il eu des facilitations pour créer ou améliorer les relations entre vous et les autres acteurs ? Si oui, avec qui et par qui ? Quand ? Comment ? Quel a été l'impact de cette mise en relation sur le (cas d'innovation) ?

Comment faites-vous pour écouler vos produits sur le marché ? Si c'est en collaboration avec d'autres acteurs, depuis quand ? Qu'en est-il du transport ? Quels sont les avantages d'un meilleur accès au marché ? Cet accès au marché a-t-il attiré plus de producteurs à pratiquer le cas d'innovation ?

Dans le cadre de votre collaboration avec le (porteur), bénéficiez-vous d'autres avantages comme l'obtention d'aide pour la scolarisation des enfants, l'assurance santé, l'assurance intempéries, etc. (varier l'exemple selon le cas). Ces avantages ont-ils renforcé la collaboration ? Ces avantages ont-ils attiré des producteurs à adopter l'innovation ?

A part ces volets, avez-vous reçu d'autres appuis relatifs au (cas d'innovation) ? Si oui, quel(s) appui(s) ? par qui ? Quand ? Comment ? Quel a été l'impact de ces appuis dans le contexte du (cas d'innovation) ?

L'intervention de quel service a incité le plus de personnes à adopter le (cas d'innovation) ?

Quand est-ce que la majorité des membres (si c'est un groupement) ont adopté la pratique ?

Quels ont été les impacts de (cas d'innovation) sur les personnes avec peu de ressources, sur les femmes, jeunes et handicap ?

PHASE DE DIFFUSION

Comment s'est passé la diffusion de (cas d'innovation) dans votre groupement ?

Si il y a eu une vulgarisation du (cas d'innovation), par qui ? Quand ? Comment ? Est-ce que cela a influencé le nombre de producteurs ayant adopté le (cas d'innovation) ?

Les femmes, jeunes et handicaps et les personnes ayant des ressources limitées ont-ils reçu une facilitation particulière vis-à-vis du (cas d'innovation) ? Si oui, par qui ? Quand ? Comment ? Est-ce que le (cas d'innovation) a été répliqué (partiellement ou en totalité) par d'autres ou dans d'autres zones? Si oui, depuis quand ? Comment ont-ils appris du (cas d'innovation) ? Si non, quelles peuvent être les raisons ?

L'introduction du (cas d'innovation) a-t-elle créé un conflit entre vous et (le porteur) ou entre les producteurs? Si oui, quel était le problème ?

Le changement a-t-il conduit à la formation d'une règle locale ?

CHOIX DE SITUATION DE SERVICE A ANALYSER

Parmi ces différents services, quels sont les 2 services indispensables pour le cas d'innovation ?

Pourquoi ?

Quel est l'appui qui a apporté le moins de changements sur le cas d'innovation ? Pourquoi ?

Introduction

Bonjour, je suis (Nom et prénom), du projet SERVInnov, en partenariat avec l'ESSA, le CIRAD, FIFATA et le FCA. Je fais une analyse sur les services d'appuis et les interventions relatives au « nom du cas » dans le but de formuler des recommandations qui pourraient améliorer les interventions.

Suite à nos entretiens précédents, l'historique du [cas d'innovation] est comme suit : (présentation du *timeline* sur un flipchart). Comme nous le voyons, plusieurs appuis ont été octroyés pour le développement du [cas d'innovation]. Parmi ces différentes interventions, deux interventions ont été considérées comme très importantes dont (mentionner les activités) et une moins importante dont (mentionner l'activité et décrire brièvement le contenu de chaque activité). Vis-à-vis de ces activités, les attentes sont les suivantes d'après les entretiens avec quelques-uns d'entre vous.

Si vous avez des remarques sur ce qui a été présenté, n'hésitez pas à prendre la parole, sinon nous passons à la suite.

Aujourd'hui, nous vous demanderons de vérifier et de classer par ordre d'importance les qualifications d'une meilleure intervention et d'évaluer les trois activités choisies dont (mentionner les 3 situations de services), en donnant des notes par rapport à ces qualifications.

VERIFICATION ET CLASSEMENT DES CRITERES

Parmi les qualifications d'une bonne intervention, quelles sont les plus importantes ? Pourquoi ?

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DE CHAQUE SERVICE

Veillez attribuer des notes à (service situation 1) en se référant aux qualifications importantes c'est-à-dire (critère 1, critère 2, ...) et justifier.

Les notes seront de 1 à 5.

- 1 si la qualité de (situation de service) fournis n'est pas du tout satisfaisant
- 2 peu satisfaisant
- 3 indécis
- 4 satisfaisant
- 5 très satisfaisant

À votre avis, comment ce service devrait-il être?

Annexe 13 Cadre d'analyse des données sur la qualité du SSI avec les bénéficiaires

Cadre d'analyse des données sur la qualité et l'efficacité de la situation des services avec les bénéficiaires

Domaines	Critères	Contenu	Justification
Qualité structurelle			
Caractéristiques du service (contenu/type)			
Accessibilité du service			
Disponibilité de l'équipement, des installations			
Qualité de la procédure			
L'attitude du fournisseur			
Le comportement du fournisseur			
Expertise du fournisseur			
La compréhension du problème et l'adaptation de la solution par le fournisseur			
Capacité effective à répondre à une situation problématique			
L'aspect humain de la fourniture de services (proximité et fiabilité des agents fournisseurs de service)			
L'exhaustivité de la fourniture de service (inclut-elle tous les éléments nécessaires?)			

Cadre d'analyse des données sur l'efficacité de la situation des services auprès des bénéficiaires

Domaines	Critères	Contenu	Justification
Satisfaction			
La pertinence du service			
Qualité du service			
L'utilité du service			
Service à la clientèle			

(Ndah et *al.*, 2020)

SFMT

Le GIE SEHATRA FIARAHA-MIHARY TSARAMASO VAKINANKARATRA (SFMT) est une plateforme d'innovation du haricot regroupant tous les acteurs d'activités socio-économiques qui interagissent dans un esprit de synergie et complémentarité pour le développement de la chaîne de valeur du haricot. Le SFMT a été créé le 30 octobre 2013 à Vakinankaratra dans le but d'améliorer la production du haricot en quantité et en qualité ainsi que pour dynamiser et développer la filière (Rabary, 2017).

Les activités de la plateforme sont :

- Formation des membres pour améliorer leurs savoir-faire techniques et assurer une production de qualité respectant les normes exigées en maîtrisant les pratiques agricoles adéquates et technologie appropriées.
- Renforcer la capacité des membres à faire face au changement climatique et à être conscient d'un besoin d'agriculture durable.
- Trouver des marchés fiables pour assurer les rentrées d'argent des membres et sécuriser la vente de leurs produits.
- Collecte et rachat de la production de ses membres.

(Rabesoa, 2018)

Coopérative TSABROSE

Les producteurs de baie rose intègrent des structures formelles comme des associations et des organisations de producteurs de base afin de bénéficier des appuis et faciliter la commercialisation des produits. Ces organisations de producteurs s'associent ensuite pour former des structures de plus grande envergure : TSABROSE (Tantsaha Sakay Baie Rose) pour les bassins de production Est de la région Bongolava. TSABROSE est une coopérative dont le siège social est établi à Ankadinondry Sakay.

Les activités de la coopérative se concentrent sur la production, la collecte, la transformation et la commercialisation de produits d'agriculture, plus particulièrement la Baie rose ou Poivre rouge.

Les membres de la coopérative sont subdivisés en 3 zones : la zone centre, la zone Nord et la zone Sud. Chaque zone possède des responsables de zone et des agents contrôleurs qui font le relais entre les producteurs et la coopérative pour les activités de suivi, d'assistance, d'estimation de rendement, etc.

Annexe 15 Narratif détaillé du cas SFMT

En 2013, le SFMT a réalisé un essai variétal de 30 variétés de haricot au niveau de 10 producteurs de Manandona. Il a fait les suivis nécessaires pour la conduite de cette expérimentation. Cet essai a abouti à de très bons rendements en général ; il y a eu une variété qui n'a pas obtenu de rendement en grains, uniquement un développement végétatif.

En 2014, suite à une sensibilisation effectuée par le SFMT, 15 autres producteurs ont adhéré à la plateforme (25 producteurs au total). Pendant cette campagne, le SFMT a réalisé une formation sur les techniques de production pour augmenter la production ; il a également doté les paysans de fertilisants et de produits phytosanitaires. Le contrat entre SFMT et les producteurs sont basés sur le « iray tonga roa » qui consiste à rendre le double des semences lors de la récolte : il s'agissait au début de semences. C'est pendant cette année également que le SFMT a été formalisé en groupement d'intérêt économique lui permettant de réaliser des activités économiques plus importantes ; il s'en est suivi d'une structuration au niveau des districts et de la formation des animateurs par zone de production.

En 2015, les semences ont commencé à être diffusées de paysans à paysans parce qu'il n'y a pas eu de suivis de la part du SFMT. Cette diffusion de semence a été bénéfique pour les producteurs locaux, car la variété est productive et se vend à un prix plus intéressant s'il est vendu par gousse. Les paysans membres ainsi que le vovonana SOAMIARADIA ont incité d'autres producteurs à adhérer à la plateforme, l'effectif est alors monté de 25 producteurs à 70. Néanmoins, certaines réalités ont fait blocage. Ce n'est pas toute la production qui est achetée par SFMT : il y a un tri sur le calibre et la qualité des grains. De plus, l'exportation des produits fait défaut, car les agents du SFMT ne sont pas présents au moment voulu.

Depuis la création de l'usine en 2018, le SFMT a commencé à acheter toute la production de haricot sans effectuer des tris (plus d'écart de tri). Mais cela n'a pas induit une hausse considérable des adhérents, car la collecte du haricot n'est pas encore ponctuelle. De plus, le marché local du haricot est encore très large avec d'autres acheteurs locaux, alors le manque de professionnalisme est très ressenti par les paysans. Le prix des produits achetés par l'usine est inférieur au prix habituel à cause de l'achat de l'écart de tri : 2500Ar. La qualité des produits s'est elle aussi détériorée. Les producteurs membres ont alors quitté petit à petit la plateforme et la production arrivée à la SFMT a diminué.

En 2019, le nombre de paysans membres est descendu à 15. SOCOTA a en cette année réalisé des contrats sur certains paysans de Manandona pour la culture de haricot ; il s'en est suivi des formations et des dotations de matériels. SOCOTA n'est plus opérationnel actuellement.

Dans la commune de Manandona, le projet PAPAM a fait des sensibilisations pour différentes cultures ; parmi ces spéculations, il y a eu le haricot.

En 2018, sur 5 paysans ciblés par SFMT, 3 ont été intéressés par la culture de haricot dans le fokontany Tsaratanana ; dans la commune Vinaninkarena, il y a eu une trentaine de paysans intéressés. Il y a eu des frais d'adhésion pour intégrer la plateforme ; c'est un des facteurs qui ont dissuadé les paysans à travailler sur le haricot. Pour cette campagne, madame Edwige (du CSA), présidente du SFMT District Antsirabe II a réalisé une formation concernant la culture de haricot. Il y a également eu des suivis effectués par le SFMT durant cette campagne. Le projet PAPAM a appuyé l'accès aux intrants en offrant des fertilisants pour les producteurs. Le SFMT a, quant à lui, doté les paysans de semences améliorés (vanga-mena) suivant un système de « iray tonga roa ». C'est-à-dire que si le SFMT donne 1kg de semence aux paysans, ils doivent

rembourser 2 kg à la récolte. Cependant, le SFMT a été absent au moment de la récolte. Alors les paysans ont consommé leurs productions et n'ont pas pu rembourser la quantité attendue. Ils n'ont pu rendre que la même quantité de semence donnée en début de campagne.

En 2019, la collaboration avec SFMT a continué, avec quelques modifications. En effet, les producteurs souhaitant devenir membres du SFMT n'ont plus à payer les frais d'adhésion, les agents du SFMT sont plus présents au moment voulu et les semences sont apportées au niveau des paysans (avant c'était les paysans qui venaient les chercher à Andranomanelatra). D'autre part le SFMT a commencé à s'occuper de l'achat des produits à un prix variant entre 2800Ar et 3000Ar pour les produits de bonne qualité. Durant cette année, il y a eu une grande sécheresse, suivi d'une attaque considérable des mouches du haricot.

Même si le SFMT continue de fournir des semences, et malgré les efforts des membres pour inciter d'autres producteurs à intégrer la plateforme SFMT, il n'y a pas eu de nouveaux membres jusqu'en 2020 (toujours les 3 paysans de 2018). Les membres locales (considérés comme des animateurs) ne reçoivent pas de rémunération pour la sensibilisation d'autres producteurs. Et les autres producteurs sont démotivés par le système de « iray tonga roa » ; certains attendent des dotations d'intrants pour participer (fertilisants). Aussi, certaines parcelles ne conviennent pas à la culture de haricot.

Annexe 16 *Narratif détaillé du cas TSABROSE*

La baie rose a été introduite par des Réunionnais, de la société SPAS (Société Professionnel Agricole de la Sakay), venus s'installer dans la zone d'Ankadinondry Sakay. Ces derniers ont été délaissés après leur départ. En 2004, il y eut une série de sensibilisation pour la culture de baie rose entreprise par le Maire Jean Odon, le sénateur et ses collaborateurs. Cela a été induit par une reconnaissance de sa valeur ainsi que l'existence d'une demande non comblée sur le marché extérieur. Parallèlement, une pépinière a déjà été mise en place pour fournir des jeunes plants aux nouveaux producteurs.

18 groupements ont alors été formés grâce au PSDR, ainsi que l'association Tsabrose (Tantsaha Sakay Baie Rose). Le PSDR a doté ces producteurs de matériels agricoles tels que des charrues. Les producteurs membres ont également bénéficié d'une formation technique du CTHA concernant les techniques culturales de la baie rose.

En 2006, TRIMETA (par l'intermédiaire de Madame Patricia), qui a été le premier partenaire, a commencé à acheter les produits. Cette collaboration a été rompue en 2010 à cause de la présence de résidu chimique dans les produits.

Les producteurs ont ensuite bénéficié d'une formation technique plus élaborée concernant les techniques culturales. Cette formation a été octroyée en 2011 par le CTHA afin de renforcer et améliorer les pratiques culturales sur la baie rose.

En 2012, Premium Spice a commencé à travailler avec les groupements paysans, il a apporté plusieurs changements organisationnels via une formation pour le renforcement de la capacité de la coopérative. Ces changements tendent vers la mise en place d'une démarche qualité bio. Premium Spice a fait des dotations de matériels pour permettre aux producteurs d'appliquer ces changements qui consistent, de manière générale, à séparer les produits Bio des produits conventionnels. Parmi ces matériels, il y a eu des sacs en plastique (étiquetés), des sobika...

Ces renforcements de capacité ont permis d'instaurer le rôle de contrôleur de qualité au niveau des producteurs. Il s'agit d'un producteur formé pour faire des estimations de rendements, des suivis et des relais d'informations.

Ecocert a alors été sollicité pour donner des formations sur la culture biologique à des représentants des producteurs, ces derniers sont ensuite chargés de les transmettre aux autres. Mais la mise en place de la culture bio n'a pas abouti à cause de l'utilisation de produits chimiques par la plupart des producteurs adjacents aux parcelles de baie rose.

A part Trimeta et Premium Spice, plusieurs acheteurs ont également collaboré avec la coopérative. Parmi eux : TNOI, SCRIMAD, RAVINALA, MADAGASCAR CONSULTING, MAD EPICES, VERTIGA, SAVEUR, CLUSTER et Association ASA

En 2014, le docteur Rajaonarivelo, maire de la commune Mahasolo, a donné des formations sur les techniques culturales au niveau de différents fokontany. Le nombre de producteurs de baie rose à Mahasolo a ainsi augmenté, il y a eu 15 nouveaux producteurs.

Le développement de cette filière à Mahasolo a également été promu par différents individus tels que des maîtres en arts martiaux (Maître Avoko). Des bailleurs comme NCBA Clusa ont appuyé les jeunes pour l'obtention de jeunes plants, il en est de même pour la coopérative des femmes (KVM). Ce développement a cependant été freiné par l'incapacité des futurs groupements à remplir les conditions nécessaires à la création de leurs groupements ; il s'agit surtout du manque d'effectif ayant des exploitations considérables.

Depuis 2014, le programme PROSPERER a commencé à soutenir la coopérative à travers différentes activités telles que des appuis financiers pour la participation à des foires, par exemple des foires communales ou FIER Mada. Depuis, la coopérative a multiplié ces participations à ce genre de rencontre. C'est cette même année que la formalisation de Tsabrose en coopérative a été aboutie. PROSPERER a également octroyé un local de pré-conditionnement pour la coopérative afin d'améliorer l'organisation des collectes. Il a également fait des dotations de matériels à cout partagés. Cela a permis d'améliorer la production de baie rose via l'utilisation de matériels plus adaptés.

Depuis 2016, il y a eu une difficulté de l'attribution du grade à cause de l'inexistence de norme standard. Cela combiné à la baisse globale de la qualité de la baie rose et la baisse du prix, certains producteurs ont alors été démotivés ; la plupart ont décidé d'abandonner la filière.

En 2017, des MER Leadeurs de PROSPERER ont réalisé des formations pour les jeunes, notamment à Mahasolo. Ces derniers ont également été dotés de matériels pour réaliser leurs projets, ils ont été accompagnés dans l'acquisition de terrains (terrains appartenant à des parents), et il y a eu des compétitions organisées pour eux dans le but d'augmenter la production.

Annexe 17 Grille de caractérisation des situations de services (cas SFMT)

Services octroyés	Typologie des services	des Fournisseur (Sigle)	Type	Description du fournisseur	Principaux effets	Année de fourniture	Bénéficiaires
Création d'une usine pour produire de la farine de haricot	Amélioration de l'accès aux ressources	PROCOTM	Acteurs étrangers	Programme d'Appui à l'Emploi et à l'intégration Régionale (de l'Union européenne)	Le SFMT a commencé à acheter toute la production des paysans sans écart de tri	2018	SFMT
Fond financier pour la participation au FIA	Amélioration de l'accès aux ressources	PABRA	Acteurs étrangers	Pan-Africa Bean Research Alliance	Visibilité	2017	SFMT
Fond financier pour la participation au FIA	Amélioration de l'accès aux ressources	FRDA	Organisations publiques	Fonds Régional de Développement Agricole - FRDA Vakinankaratra	Visibilité	2017	SFMT
Fond financier pour la participation au FIA	Amélioration de l'accès aux ressources	ECABREN	Acteurs étrangers	Eastern and Central Bean Research Network	Visibilité	2017	SFMT
Dotation de fertilisants et de produits phytosanitaires pour la production de haricot	Amélioration de l'accès aux ressources	PAPAM	Projets/Programme de développement ou de recherche	Projet d'Amélioration de la Productivité à Madagascar	Augmentation de la production	2018	Producteurs (Vinaninkarena)
Dotation de semences améliorées	Amélioration de l'accès aux ressources	SFMT	Organisme hybride	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Augmentation de la production, produits répondant aux demandes sur le marché	2014	Producteurs
Fourniture d'intrant à prix réduit (achat groupé pour la plateforme)	Amélioration de l'accès aux ressources	Guanomad	Privée-entreprise	Fournisseur d'intrants	Facilitation de l'accès aux intrants	2015	Producteurs
Achat des haricots grains au niveau des producteurs (contractualisation)	Articulation de la demande	SFMT	Organisme hybride	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Offre un marché assuré pour le producteur, à un prix profitable	2015	Producteurs
Contractualisation: "iray tonga roa" (semence)	Articulation de la demande	SFMT	Organisme hybride	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Les producteurs sont dotés de semences améliorées. Les surplus rendus sont donnés à	2014	Producteurs

						d'autres producteurs pour étendre l'activité		
Achat des haricots en gousse	Articulation de la demande	Collecteurs	Acteur informel ou indépendant	ou	Acheteurs occasionnel	Les collecteurs (mpijirika) achètent les haricot (rouges) à un prix plus intéressant que les haricots habituellement retrouvés sur le marché quand le SFMT est absent	2016	Producteurs (Manandona)
Recherche participative sur les variétés adaptées	Conseil, consultance et appui	FOFIFA	Organisations publiques		Centre National de Recherche Appliquée au Développement Rural	Bon rendement à Manandona	2013	Producteurs
Suivi, appui à la résolution des problèmes phytosanitaires/fertilité	Conseil, consultance et appui	Technicien SFMT	Organisme hybride		Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Les problèmes de fertilité et des ennemis des cultures sont réglés	2014	Producteurs
Facilitation de la participation au FIA par l'intermédiaire d'une organisation paysanne d'Ambano, membre du SFMT Vakinankaratra	Mise en réseau, facilitation et courtage	MPAE	Organisations publiques		Ministère auprès de la Présidence en charge de l'Agriculture et de l'Elevage	Visibilité	2017	SFMT
Sensibilisation pour la culture de haricot	Mise en réseau, facilitation et courtage	PAPAM	Projets/Programme de développement ou de recherche		Projet d'Amélioration de la Productivité à Madagascar	3 sur 5 paysans ciblés ont été intéressés par la culture de haricot dans le fkt Tsaratanana, une trentaine dans la commune Vinaninkarena	2014	Producteurs
Restitution médiatisé du contrat de production entre GIZ et SFMT	Mise en réseau, facilitation et courtage	Journalistes	Privée-entreprise		Média sollicité par GIZ	À contribué à faire connaître la plateforme, la production était satisfaisante.	2016	SFMT

Participation à "Madagascar au Caudan"	Mise en réseau, facilitation et courtage	FAC/MAIR	Acteurs étrangers	Facilité d'Ajustement du COMESA financée par l'Union européenne par le biais du Mécanisme d'Appui à l'Intégration Régionale	Contribution à la visibilité de SFMT, prise de contact avec divers autres acteurs. A permis l'obtention de l'usine de transformation	2016	SFMT
Structuration du réseau de producteurs au niveau district	Mise en réseau, facilitation et courtage	SFMT	Organisme hybride	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Cela facilite les activités collectifs tels que les formations, le transfert d'information pour la date des récoltes	2015	Producteurs
Formation concernant les techniques de production de haricot (périodique)	Sensibilisation et échange de connaissance	SFMT	Organisme hybride	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Les techniques de production de haricot s'améliorent	2014	Producteurs
Formation concernant les techniques de productles pratiques agricoles durables	Sensibilisation et échange de connaissance	PAPAM	Projets/Programme de développement ou de recherche	Sehatra Fiaraha-Mihary Tsaramaso Vakinankaratra - Groupement d'intérêt économique	Peu adopté par les producteurs, car pas d'effet à court terme	2018	Producteurs
Sensibilisation à adhérer le SFMT	Sensibilisation et échange de connaissance	Animateurs SFMT	Organisme hybride	Producteurs formés par le SFMT	Pas efficace, car les animateurs ne reçoivent pas de rémunération	2014	Producteurs
Sensibilisation à adhérer le SFMT	Sensibilisation et échange de connaissance	Vovonana Soamiaradia	Privé-OP	Association faitière incluant une grande majorité des producteurs de Manandona	Le nombre d'adhérents est passé de 25 à 70	2015	Producteurs

Annexe 18 **Liste détaillée des critères de performance**

Liste des critères de performance à Manandona

Contrat avec SFMT	Dotation de semence par SFMT	Formation sur les techniques culturales du haricot par SFMT
1.Prix à l'achat	1.Assurance en cas d'intempéries/autres accidents	1.Capacité à répondre aux besoins
2.Tangibilité de la rémunération	2.Qualité des semences octroyées	2.Répétition des formations
3.Liberté dans le choix de la date de collecte	3.Liberté dans la contractualisation	3.Côté pratique de la formation
4.Suivi lors du pesage	4.Ponctualité	4.Nouveauté de la technique
5.Efficacité du service	5.Facilitation de l'accès aux intrants	5.Clarté de la formation
Assurance de débouché	Équitabilité dans le choix des bénéficiaires	Assurance des résultats
Clarté du contrat	Maintien de la performance de la variété	Durée et clarté des formations
Disponibilité de l'agent	Motivation des paysans	Facilité d'assimilation de la formation
Dotation d'autres intrants pour la production	Performance de la variété	Motivation des paysans
Équité sur le traitement des producteurs	Périodicité de la dotation	Ouverture à la communication
Facilitation de la collecte	Pertinence par rapport à un problème de disponibilité de semence	Qualité de la communication
Facilitation de l'écoulement des produits	Proximité du point de collecte/approvisionnement	
Fiabilité de l'agent	Qualité de l'organisation pour la distribution des semences	
Organisation du planning	Rapidité du cycle culturale	
Origine de l'agent	Rendement et qualité de la production	
Ouverture à la communication	Réponse à un problème de liquidité	
Ponctualité	Souplesse de l'agent	
Prise de conscience de l'importance de la qualité par les producteurs	Taux de retour des semences	
Proximité du point de collecte/approvisionnement	Tri des producteurs avec qui collaborer, selon leur dernière performance	
Respect des critères de qualité		
Sériosité du contractant		
Simplicité de la procédure		
Synchronisation des producteurs		

Liste des critères de performance à Vinaninkarena

Contrat avec SFMT	Dotation de semence par SFMT	Formation sur les pratiques agricoles durables par PAPAM	Formation sur les techniques culturales du haricot par SFMT
1.Prix à l'achat	1.Périodicité de la dotation	1.Côté pratique de la formation	1.Côté pratique de la formation
2.Prise de conscience de l'importance de la qualité par les producteurs	2.Performance de la variété	2.Mise à disposition des équipements pour mettre en pratique les formations	2.Qualité de la communication
3.Clarté du contrat	3.Assurance en cas d'intempéries/autres accidents	3.Existence de communication	3.Nouveauté de la technique
4.Disponibilité de l'agent	4.Réponse à un problème de liquidité	4.Pertinence par rapport au problème de fertilité du sol	4.Facilité d'assimilation de la formation
5.Assurance de débouché	5.Souplesse de l'agent	5.Façon de sensibiliser les producteurs	5.Assurance des résultats
Dotation d'autres intrants pour la production	Équitabilité dans le choix des bénéficiaires	Accessibilité	Capacité à répondre aux besoins
Équité sur le traitement des producteurs	Facilitation de l'accès aux intrants	Assurance des résultats	Clarté de la formation
Facilitation de la collecte	Liberté dans la contractualisation	Fréquence des regroupements	Durée et clarté des formations
Facilitation de l'écoulement des produits	Maintien de la performance de la variété	Motivation des paysans	Motivation des paysans
Fiabilité de l'agent	Motivation des paysans	Réalisabilité de la pratique au niveau des producteurs	Ouverture à la communication
Liberté dans le choix de la date de collecte	Pertinence par rapport à un problème de disponibilité de semence	Taux d'adoption de la pratique	Répétition des formations
Motivation des producteurs cibles	Ponctualité		
Organisation du planning	Proximité du point de collecte/approvisionnement		
Origine de l'agent	Qualité de l'organisation pour la distribution des semences		
Ouverture à la communication	Qualité des semences octroyées		
Ponctualité	Rapidité du cycle culturale		
Proximité du point de collecte/approvisionnement	Rendement et qualité de la production		
Respect des critères de qualité	Taux de retour des semences		
Sériosité du contractant	Tri des producteurs avec qui collaborer		
Simplicité de la procédure			
Synchronisation des producteurs			
Tangibilité de la rémunération			

Liste des critères de performance à Ankadinondry Sakay

Formation octroyée par CTHT	Renforcement de capacité de la coopérative réalisé par Premium Spice	Participation à des foires appuyée par PROSPERER	Dotations de matériels réalisées par PROSPERER
1.Capacité à attirer l'attention	1.Disponibilité des équipements	1.Qualité du stand	1.Disponibilité de l'appui à tout le monde
2.Possibilité de faire des échanges	2.Dérangement causé	2.Capacité des participants à discuter	2.Cout d'achat
3.Disponibilité des matériels	3.Méthode des contrôleurs	3.Présence d'opérateurs de marché dans les foires	3.Rapidité d'obtention
4.Application sur terrain de la formation	4.Montée du prix	4.Contribution à trouver de nouveaux marchés	4.Qualité du matériel
5.Exhaustivité des informations	5.Professionnalisme	5.Prise en charge des dépenses	5.Utilité des outils
Adéquation avec la situation locale	Continuité des suivis	Capacité scolaire des participants	Accompagnement
Avancée technologique de la formation	Efficacité de l'organisation	Communication des foires existantes	Disponibilité d'autres matériels essentiels
Capacité à transiter l'information	Existence de suivi-évaluation	Existence de compétitions	Diversité de matériels
Clarté de la formation	Fréquence des descentes	Existence de compte-rendu	Existence de suivi et de sanction
Dialecte utilisé	Indemnisation du personnel	Existence de formation pour les participants	Modalité de paiement
Durée de la formation	Influence sur le mode de vie des bénéficiaires	Nouveauté des informations	Pertinence face au problème financier
Efficacité de la technique	Influence sur les résultats de la production	Prime pour les participants les plus performants	Résistance du matériel
Existence de support d'information	Intégrité des agents contrôleurs	Représentativité des participants	Responsabilisation des bénéficiaires
Existence de compte-rendu	Niveau d'exigence et discipline	Richesse des informations dans la foire	Suffisance des matériels pour la totalité des producteurs
Lieu de formation	Responsabilisation des producteurs		Uniformité des dotations
Nouveauté des informations	Simplicité de l'organisation		
Prise en charge des dépenses	Souci des intérêts de la coopérative		

Répétition des formations	Statut des contrôleurs
Simplicité des techniques	Traçabilité
Suivi de la formation	
Uniformité des informations	
Utilité des informations	

Liste des critères de performance à Mahasolo

Achat de la production	Formation maire Rajaonarivelo	Dotation locale de stockage	Formation des jeunes
1.Disponibilité d'espèces pour le paiement	1.Application sur terrain de la formation	1.Contribution pour régler le problème de stockage des produits	1.Pédagogie du formateur
2.Existence de norme standard	2.Existence d'accompagnement/conseil au niveau des producteurs	2.Dimension du local de pesage	2.Clarté de l'explication
3.Existence de demande pour tous les grades (G1/G2/G3)	3.Existence d'appui pour appliquer la formation	3.Transparence au sein de la direction	3.Correspondance avec la réalité
4.Prix d'achat	4.Continuité des formations	4.Correspondance aux besoins de la coopérative	4.Existence d'appui pour appliquer la formation
5.Solidarité vis-à-vis des personnes en difficultés	5.Exhaustivité de la formation	5.Possibilité de réaliser des suivis	5.Exhaustivité des informations
Assurance de la vente des produits	Capacité du formateur à répondre aux questions	Contribution à l'autonomie de la coopérative	Application sur terrain de la formation
Communication de la qualité exigée	Clarté de l'explication	Fixité du local de pesage	Appuis matériels pour la prise de note
Communication de l'endroit de pesage	Existence de conflit d'intérêts	Proximité du local de pesage	Clarté des informations
Communication des grades demandés	Implication du formateur	Ressenti des impacts jusqu'aux membres	Compétence du formateur
Compétence des personnels	Mise à disposition de l'intégralité des informations		Compréhension de la situation des formés par le formateur
Comportement des responsables du pesage	Utilisation de support		Correspondance de la définition des grades (formation/pesage)
Comportement du contrôleur de qualité : professionnalisme			Indemnisation lors des formations

Contribution à l'amélioration du niveau de vie des ménages	Lieu de formation
Disponibilité de plusieurs balances	Ponctualité du formateur
Disponibilité des responsables à la communication	Proximité du service
Diversité de débouché	Qualité de la formation
Équitabilité des gains	Suivi au champ
Facilité d'obtention d'un grade supérieur	
Fiabilité de la balance	
Impartialité des responsables de l'achat	
Intégrité des responsables	
Moment de pesage	
Possibilité de prendre des avances	
Possibilité de vendre les produits sans limites de chargement	
Précision de la définition du prix	
Présence de couverture dans la cour du local de pesage	
Présence des opérateurs du marché lors de l'achat	
Proximité du local de pesage	
Rapidité du paiement	
Régularité de l'achat	
Traçabilité des ventes	
Transparence de la coopérative	
Variabilité du prix	

Annexe 19 Guide de préparation de l'entretien focus-group pour l'établissement de la chronologie

Préparation de l'entretien focus group avec les utilisateurs finaux de l'innovation

L'entretien focus group avec les utilisateurs finaux de l'innovation sera réalisé au quatrième jour de la descente sur terrain. Comme indiqué dans le planning, une rencontre avec l'agent de terrain du porteur, qui est en relation directe avec les producteurs, et le président de la coopérative ou le représentant des producteurs sera effectuée le premier jour. Ainsi, l'agent sera mis au courant de la rencontre avant la descente sur terrain et sera demandé de contacter le président de la coopérative ou le représentant des producteurs. La discussion sera focalisée sur la préparation de l'entretien focus group notamment l'endroit où l'entretien aura lieu et les participants. Le lieu sera ainsi déterminé avec l'agent de terrain du porteur et le représentant des producteurs. Les préparations nécessaires seront effectuées en étroite collaboration avec l'agent de terrain et le représentant des producteurs qui seront à la charge de la préparation du lieu de l'entretien et de la convocation des participants.

Matériels utilisés

Pour obtenir ces informations, le guide d'entretien *focus group* sera utilisé. Pour aider les participants à se situer dans le temps et par rapport aux événements, nous allons avoir recours à un support visuel présentant les événements marquants du cas d'innovation (une frise à compléter) suivant les informations issues du porteur de l'innovation.

À la fin de chaque séquence de questions, la frise sera collectivement complétée par les grandes lignes comme les événements qui ont marqué les utilisateurs finaux ainsi que la succession des services.

Pour l'identification des situations de services à traiter dans l'analyse des performances, l'intervieweur résume les services énoncés et demande aux participants de vérifier si aucun service n'est oublié. Les services seront inscrits sur un papier et les participants les classent par ordre d'importance en termes d'effet. Ensuite, les participants choisissent 2 services ayant des effets positifs et 1 à effet négatif. La matrice d'identification des situations des services sera utilisée.

Une feuille d'émargement sera utilisée pour attester la présence de chacun des intervenants.

Déroulement de l'entretien *focus group*

La procédure suivante est proposée :

- Nous commencerons par la présentation de l'intervieweur qui sera préalablement introduit par le président du groupement. Il s'en suivra de la présentation du projet et de l'objectif de l'entretien.
- Ensuite, les bénéficiaires vont se présenter individuellement (prénom) et le représentant va également présenter le groupement.
- Nous poursuivrons avec le lancement des questions (cf. guide d'entretien focus group auprès des utilisateurs finaux) concernant le processus d'innovation et l'identification des situations de services. Pour la prise de parole, nous procéderons par levée de main. Le scientifique sénior sera le modérateur et l'étudiant prend des notes.
- Nous terminerons avec les remerciements.

Quelques indications doivent être respectées afin de bien mener le focus group.

Pour la prise de parole, nous procéderons par levée de main

L'intervieweur ne doit pas donner son opinion personnelle lors de l'entretien

Tout au long de l'entretien, il faut animer le groupe pour éviter les déviations par rapport à l'objectif

Seules les personnes convoquées peuvent assister afin d'optimiser le focus group

Les personnes convoquées seront choisies par l'agent de terrain suivant les critères suivants :

- aptitude à donner des informations riches et claires
- disponibilité
- diversité entre anciens et nouveaux

Formation sur les pratiques agricoles durables par PAPAM :

Pour le cas de Vinaninkarena , les bénéficiaires et le fournisseur sont d'accord sur le fait que la formation a été très concrète ; il y a eu beaucoup d'illustrations et une grande partie de la formation s'est déroulée sur le terrain.

Concernant la disponibilité des matériels et des équipements, le fournisseur a surtout insisté sur la disponibilité des terrains lors des formations. Les bénéficiaires confirment qu'il y a eu tous les équipements nécessaires lors de la formation, cependant, ils étaient limités sur le plan matériel quand il s'est agi de la mise en pratique dans leurs exploitations ; d'où la note assez basse provenant des bénéficiaires.

Au niveau de la communication, selon les bénéficiaires, il y a eu beaucoup de participation des paysans lors de la formation. Même après la formation, il y a toujours eu des échanges car le technicien passait souvent dans la zone. Les fournisseurs ont quant à eux insisté sur l'existence de communication entre les producteurs via les visites échanges, leur permettant de partager les connaissances, cependant ces activités ont été limitées par les moyens financiers (l'organisation de ces visites échanges nécessitent une location de salle, le versement de per diem des participants, des frais de déplacement), d'où la note de 4.

Les bénéficiaires ont remarqué une augmentation de la production du fait de l'amélioration de la qualité du sol grâce aux pratiques nouvellement acquises. Les fournisseurs confirment que l'adoption des pratiques agroécologiques qu'ils ont diffusées a conduit à de meilleurs rendements. La formation donnée par PAPAM a donc bien répondu à la situation problématique de faible fertilité du sol.

Les bénéficiaires et le fournisseur ont approuvé que le service a été très efficace car ils ont adopté une manière incitative pour réaliser la formation et faire appliquer les pratiques agricoles durables. PAPAM a démontré les résultats de ces pratiques et a laissé les producteurs libres de suivre ou non les pratiques diffusées. Les bénéficiaires se sont approprié ces pratiques et certains les ont même améliorées.

Formation sur les techniques culturelles du haricot par SFMT (Vinaninkarena) Les bénéficiaires ont affirmé qu'il y a eu des formations pratiques claires ayant conduit à une augmentation de la productivité. Pourtant, le SFMT estime que les séances pratiques ne sont pas encore bien réalisées du fait du manque de personnel formateur. Ce manque de moyen humain s'explique par le faible capital financier à disposition du SFMT.

Selon les bénéficiaires, la communication est mauvaise entre eux et le fournisseur. Peu de producteurs sont au courant des dates de formation. D'après leur avis, le SFMT devrait coller des affichages au niveau des fokontany pour communiquer la date de formation à tous les producteurs potentiellement intéressés. Le fournisseur quant à lui affirme que le fait de ne pas trop populariser les formations est en fait une stratégie pour éviter d'attirer des opportunistes qui ne seraient là que pour recevoir des semences sans avoir l'intention de réellement collaborer avec SFMT. Cependant, il juge nécessaire d'établir un réseau pour relayer les informations provenant de SFMT vers les producteurs ; ce qui n'est pas encore le cas. Les nouvelles techniques motivent beaucoup les producteurs. Selon eux, les formations leur ont apporté de nouveaux savoirs même s'ils n'en sont pas encore tout à fait satisfaits. Selon le fournisseur, il y a beaucoup d'informations qui auraient vraiment intéressé les producteurs, cependant, la plupart n'est pas passé par la recherche et ne peuvent donc pas être vulgarisées. Les bénéficiaires affirment qu'environ la moitié des producteurs formés n'assimilent pas la formation. La pédagogie du fournisseur devrait être revue car il y a des personnes qui ne savent pas écrire,

d'où la nécessité d'utiliser des supports visuels et des illustrations. Le fournisseur adhère à cette remarque et ajoute aussi que les producteurs ne comprennent pas encore l'importance du suivi des itinéraires techniques proposés. Cela sous-entend que les producteurs ne donnent pas assez d'importance au contenu de la formation. Les producteurs ont été sûrs que l'itinéraire technique proposé va permettre d'avoir une bonne production. Ils savent qu'il y a déjà eu des expérimentations réalisées dans la région pour connaître la variété adaptée à leur localité. Pourtant, le fournisseur estime qu'il n'y a pas encore eu assez de démonstration pour exposer les résultats potentiels des itinéraires techniques proposés.

Formation sur les techniques culturales du haricot (Manandona)

Les bénéficiaires sont satisfaits ; la formation a permis de renouveler leur système de production. Le fournisseur, quant à lui, affirme que les besoins des producteurs ne sont pas encore totalement satisfaits car la formation n'a pas développé le volet 'changement climatique' qui est pourtant très problématique.

Concernant la fréquence de l'offre, les avis des deux côtés sont divergents : pour les bénéficiaires, les formations ne sont pas assez répétées. D'après le fournisseur, les formations à chaque début de campagne sont suffisantes, d'autant plus qu'il y a toujours de nouvelles informations à chaque formation.

Les paysans de Manandona affirment que comparés aux formations obtenues lors des essais variétaux réalisés antérieurement avec FOFIFA, les formations octroyées par SFMT manquent de pratique. Le SFMT adhère à cela en ajoutant que la limite se trouve au niveau du faible capital financier à disposition du SFMT.

Les techniques apportées sont nouvelles et sont très appréciées par les producteurs. En voyant les résultats, d'autres paysans suivent également l'itinéraire technique proposé. Cependant, selon le SFMT, il y a beaucoup d'autres informations qui auraient vraiment intéressé les producteurs, cependant, la plupart ne sont pas passés par la recherche et ne peuvent donc pas être vulgarisés.

Les informations transmises ont été très claires et satisfaisantes. Pourtant, le SFMT pense qu'il manquait du temps et des supports pour mieux transmettre les informations. Il a également souligné qu'il y avait encore un décalage entre le vocabulaire utilisé par le formateur et le vocabulaire des producteurs.

Contrat d'achat de la production avec SFMT (Vinaninkarena)

Les producteurs de Vinaninkarena sont satisfaits du prix car il est supérieur à la moyenne sur le marché. Mais selon eux, il devrait y avoir une bonification individuelle selon la qualité du produit. Le SFMT a ajouté que le prix serait plus stable si les contrats avec les acheteurs étaient établis avant le contrat avec les producteurs.

Certains producteurs ne respectent pas les normes de qualités requises pour le traitement postrécolte (uniquement 7 producteurs sur 15 respectent les normes). Selon le fournisseur, la qualité n'est pas respectée à cause des techniques de production utilisées.

D'après les bénéficiaires, le contrat avec SFMT est très clair car le fournisseur explique clairement les termes de celui-ci. Selon le fournisseur, le contrat est simple, mais la plupart du temps, les engagements de chaque partie ne sont pas clairement développés.

Malgré le manque de personnel ressenti au niveau des producteurs, le technicien est toujours présent quand les bénéficiaires font appel à lui. Selon le fournisseur, la disponibilité de l'agent est limitée par les moyens humains à disposition de la plateforme.

Les bénéficiaires se préoccupent des résultats de la contractualisation, surtout concernant l'assurance de l'existence de débouchés. Le SFMT achète toujours la production car désormais, la plateforme possède une usine qui assure un débouché pour les producteurs. Le fournisseur trouve qu'il y a des moments où la plateforme ne possède pas assez de liquidités pour acheter la production, et ne peut donc pas acheter les produits des bénéficiaires.

Contrat d'achat de la production avec SFMT (Manandona)

Les producteurs de Manandona ne sont pas du tout satisfaits vis-à-vis du prix d'achat de leur production. Le prix convenu était de 2800 Ar et est descendu à 2500Ar lors de l'achat. Pour eux, le prix devrait être fixe et devrait comprendre une prime sur la qualité. Comme mentionné précédemment, le SFMT affirme que le prix serait plus stable si les contrats avec les acheteurs étaient établis avant le contrat avec les producteurs.

La modalité de paiement est très motivante pour les producteurs. Le paiement se fait en espèce au moment même du pesage, pendant la collecte. Cependant, le fournisseur a ajouté qu'il y a des moments où le paiement se fait tout de même en différer lorsqu'il n'y a plus de liquidité.

Les bénéficiaires ont affirmé qu'ils avaient une certaine liberté dans la contractualisation. Ils ont la possibilité de choisir quelle variété de semence ils vont cultiver ; ils sont également libres de vendre leurs productions vers d'autres débouchés. Cette liberté est également approuvée par le fournisseur, mais pas d'une vision aussi positive que celle des producteurs. Pour SFMT, leur souplesse est démesurée ; cependant, c'est un engagement social visant à faire conscientiser le producteur concernant leurs engagements par rapport au contrat.

Concernant l'accompagnement, les bénéficiaires estiment que l'absence de SFMT lors du pesage constitue un problème. En effet, ce sont toujours des représentants locaux (parmi les paysans contractants) qui réalisent les pesages, et cela crée des doutes concernant la crédibilité de ces représentants. Pourtant, le technicien affirme qu'actuellement, le technicien de SFMT assiste toujours au pesage.

Les bénéficiaires et le fournisseur sont d'accord que malgré des retards répétés auparavant, la ponctualité s'est améliorée depuis l'arrivée de l'actuel technicien. Néanmoins, il reste encore beaucoup à améliorer quant à l'organisation du planning des formations, des dotations de semence, et des pesages.

Dotation de semence par SFMT (Vinaninkarena)

Concernant la périodicité de la dotation, le SFMT vend des semences à crédit à chaque campagne. Les semences sont toujours renouvelées et avec la quantité dont les producteurs ont besoin. Cependant, seuls les producteurs sérieux ont droit à cette dotation de semence. Les paysans n'ayant pas pu rendre le double des semences pour la campagne précédente sont susceptibles de ne plus en recevoir.

Concernant la performance de la variété, les semences ont une bonne productivité, mais il y a toujours des graines qui ne germent pas. Le SFMT ne fournit que des variétés adaptées à la région. Cependant, il y a encore des recherches à faire concernant des variétés à la fois plus performantes et à la fois demandées sur le marché. Il y a déjà une sorte d'assurance sur la production s'il s'agit de grêle et si le producteur fait un rapport. Les bénéficiaires demandent à ce que la sécheresse et les coups de froid soient aussi pris en compte et assurés. Le fournisseur a affirmé que pour être assurée, l'incidence de la grêle doit être prouvée. Il ajoute qu'en gros SFMT ne demande pas le remboursement des intrants en cas d'incident climatique avéré, sans pour autant compter sur un système d'assurance agricole.

Ce service a résolu un grand problème des producteurs qui est l'inaccessibilité à des semences de qualité. Pourtant, le fournisseur n'est pas totalement satisfait car les intrants nécessaires à la culture du haricot ne se limitent pas uniquement aux semences.

Les producteurs sont très satisfaits de l'attitude adoptée par le fournisseur. L'agent de terrain est souple et compréhensible. Par exemple, il attend les retardataires. Pour le fournisseur, cette attitude est un moyen pour éduquer les bénéficiaires.

Dotation de semence par SFMT (Manandona)

À la fourniture des semences, il n'y a aucune assurance, pour le producteur qui doit rendre le double, concernant les cas d'intempéries ou accidents conduisant à une baisse de la production. Pour eux, le SFMT devrait tenir compte de la sécheresse. Le SFMT affirme pourtant qu'il y a bien une assurance s'il est prouvé que c'est dû à un aléa climatique et que le producteur n'en est pas responsable. Il ajoute qu'en gros SFMT ne demande pas le remboursement des intrants en cas d'incident climatique avéré, sans pour autant compter sur un système d'assurance agricole.

D'après les producteurs, la qualité des semences octroyées était mauvaise : certaines graines étaient trouées ou vides. Le SFMT affirme que la qualité des semences octroyées était moyenne. Le problème est que les semences proviennent de paysans semenciers, et il est difficile de faire respecter correctement les normes de qualité à ces derniers.

Les producteurs sont libres de faire des choix dans la collaboration. En effet, ils peuvent choisir eux-mêmes (parmi les variétés adaptées) les variétés qu'ils veulent cultiver.

Actuellement, les producteurs sont satisfaits du respect du planning. Contrairement au cas de la dernière saison où le sol avait déjà été préparé alors que les semences n'ont pas été fournies à temps. En effet, le SFMT confirme que la distribution des semences est mieux organisée actuellement, avec 3 campagnes par an. Cependant, le retard des pluies dû au changement climatique perturbe parfois ce planning.

Les paysans souhaiteraient recevoir un appui sur l'obtention des produits phytosanitaires en complément des semences. Ils estiment avoir besoin de ces produits phytosanitaires, pourtant ils ne connaissent pas les produits adéquats ni les points de vente. Cependant, le fournisseur trouve que le système actuel est mieux car s'ils fournissent des produits phytosanitaires aux producteurs, le prix de ceux-ci devra être ensuite déduit du prix

d'achat à la récolte ; la somme restante lors de la vente sera démotivante pour le producteur. C'est également un moyen de responsabiliser les producteurs dans l'acquisition des intrants afin qu'ils ne dépendent plus totalement du fournisseur. C'est également un moyen d'optimiser les fonds disponibles au sein de la plateforme.

Achat de la production par la coopérative TSABROSE (Mahasolo)

La disponibilité d'espèce pour le paiement est le critère le plus important pour ces bénéficiaires. D'après eux, dès fois il y a des espèces disponibles lors de l'achat, des fois non. Le fournisseur explique que la disponibilité d'espèce dépend des virements réalisés par les acheteurs.

Concernant l'organisation, d'après les bénéficiaires, il n'y a pas de norme standard pour l'attribution des grades. L'attribution du grade varie selon l'opérateur économique, ce qui peut parfois prêter à confusion. Le fournisseur ajoute que chaque société a ces propres exigences (selon l'usage du produit). Cependant, actuellement, une norme standard expérimentale est déjà mise en place.

Selon les bénéficiaires, il y a toujours eu des demandes pour tous les grades (1,2,3) auparavant. Sauf qu'avec le coronavirus, certains grades ne sont plus demandés ; d'après eux le marché est n'est pas résilient face à ce genre de situation. En effet, la coopérative confirme qu'actuellement, il n'y a pas de contrat commercial, juste des acheteurs occasionnels.

Concernant la satisfaction par rapport au prix, les producteurs trouvent le prix insuffisant compte tenu des coûts de production. Particulièrement, le salaire du triage (manuel) est très élevé car la tâche est très difficile. Le fournisseur, quant à lui, pense que les producteurs voudront toujours une augmentation du prix alors que comparé à d'autres cultures, le prix de la baie rose est déjà satisfaisant. Cependant, la coopérative ne dispose pas de référence par rapport au prix au niveau international.

Concernant la question d'équité, les bénéficiaires affirment qu'il y a une grande considération des personnes en difficultés. En effet, ceux qui habitent loin sont toujours reçus en premier et sont priorités quand il y a peu de liquidités disponibles. Le fournisseur ajoute qu'en plus des personnes venant de localités éloignées, les personnes malades sont également priorités. Les personnes avec des difficultés financières peuvent normalement prélever une avance sur le paiement ; cependant, parfois ce n'est pas possible à cause du manque de liquidité.

Formation octroyée par CTHT

Les bénéficiaires ont été très satisfaits par la capacité du formateur à attirer l'attention des producteurs.

Quand l'assistance était trop silencieuse (c.-à-d. pas concentrée), le formateur faisait de petites animations.

La possibilité de faire des échanges est également un critère important pour les bénéficiaires ; la contrainte de temps n'a malheureusement pas permis aux producteurs de poser des questions.

Il n'y avait pas de matériels disponibles pour mettre en pratique la formation. Il n'y avait pas de matériels pour réaliser le triage. Les arbres n'avaient même pas encore l'âge de produire au moment de la formation.

Une application sur terrain a été réalisée lors de la formation. Cela a été très constructif pour les bénéficiaires.

Les informations obtenues lors de cette formation ont été complètes d'après les bénéficiaires. La formation a concerné la culture de baie rose depuis la mise en culture jusqu'à la récolte.

Formation octroyée par le maire Rajaonarivelo

Les producteurs n'ont pas été totalement satisfaits des séances pratiques sur terrain. En effet, selon eux, les entretiens étaient déjà réalisés ; ils n'ont pas effectué eux-mêmes les exercices.

Concernant l'existence d'accompagnement/conseil au niveau des producteurs, il n'y a eu aucun suivi de la part du fournisseur.

Concernant l'appui pour l'application de la formation, les bénéficiaires ont donné une note moyenne. Le maire Rajaonarivelo a montré où il fallait se procurer les jeunes plants de baie rose ; cependant, il n'y a eu aucun appui financier pour faciliter l'acquisition de ces jeunes plants.

Après la formation, il n'y a plus eu de suites ; alors qu'il y a eu des événements où il y a eu besoin d'explication de la part du fournisseur. Pour les bénéficiaires, il n'y a pas eu de continuité quant à la fourniture du service.

Selon les bénéficiaires, la formation a été presque complète, il manquait des informations concernant le taillage.

Formation des jeunes par les MER-Leader de PROSPERER

La pédagogie du formateur est le critère le plus important pour ce service. D'après les bénéficiaires, elle a été assez satisfaisante car les informations ont été écrites, illustrés par des images et avec des séances pratiques, ce qui a facilité l'apprentissage. Pourtant, le fournisseur estime que la manière de transmettre les informations n'étaient pas adéquates car ne correspond pas au niveau des bénéficiaires. Les formateurs sous-estiment le niveau scolaire des jeunes formés. De plus, la plupart des MER formateurs ont des niveaux scolaires inférieurs à celui des jeunes.

Les jeunes ont été très satisfaits concernant la clarté des informations. Pour eux, les informations étaient simples et claires. Le fournisseur est du même avis, mais insiste sur le problème de transfert de l'information. D'après les bénéficiaires, la formation ne correspond pas totalement avec la réalité, mais le formateur tient compte déjà du terroir couramment utilisé par les producteurs lors de la formation, c'est-à-dire les tanety. D'après le fournisseur, la maturité des jeunes plantes utilisés pendant la formation et celles fourni par les pépiniéristes sont différentes ; les matériels disponibles chez les paysans sont également différentes de ceux utilisés lors de la formation.

Les bénéficiaires ont eu des appuis au niveau des matériels pour mettre en pratique la formation. Cependant, les matériels octroyés sont de mauvaise qualité. Le fournisseur a également ajouté que seul les jeunes ayant eu une moyenne d'après les suivi réalisés peuvent bénéficier de ces appuis.

Les bénéficiaires affirment que les informations obtenus lors de la formation ont été complètes, de la mise en culture jusqu'au triage, puis à la mise en vente. Cependant, le fournisseur estime que des pratiques devraient être réalisés pour chaque étape de la production, sous peine d'être oubliés.

Participation à des foires appuyés par PROSPERER

La qualité du stand est le critère le plus important pour les bénéficiaires. Ils étaient très satisfaits du fait que les produits exposés aient été très intéressantes, et que le stand était bien présenté et bien décoré.

Deuxièmement, il est important que les participants soient capables de discuter avec les visiteurs. Selon les producteurs, les participants ont bien su conduire la discussion, mais le problème était qu'il y avait des sujets qu'ils ne maîtrisaient pas.

La présence d'opérateurs de marché dans une foire est également déterminant pour avoir un résultat positif de la participation aux foires. Il y a souvent beaucoup de visiteurs, mais cela dépend de l'envergure de la foire : communale, régionale, nationale, internationale. Les foires de plus grande envergure comprennent en général un plus grand nombre de visiteurs et donc d'acheteurs potentiel.

Selon les bénéficiaires, la participation aux foires ont été très utiles car elle aboutit souvent à la rencontre avec de nouveaux acheteurs. Pour eux, cet activité est essentiel pour trouver de nouveaux marchés.

Les dépenses des participants sont allégés par une prise en charge de PROSPERER. Les bénéficiaires en sont satisfaits.

Dotation de matériels réalisé par PROSPERER

L'équité est le premier critère à considérer selon les bénéficiaires. D'après eux, le service est disponible à tous les producteurs car tout le monde est au courant et chacun d'eux peuvent bénéficier de cette dotation de matériel.

Concernant le cout d'accès au service, le PROSPERER a déjà facilité l'obtention des matériels via le partage des couts (moitié prix). Cependant, les producteurs estiment que le cout devrait être encore plus allégé.

Les bénéficiaires ne sot pas satisfaits de l'organisation de la distribution des matériels. La date de livraison des matériels sont souvent reportés. Cependant, ils ont conscience que les procédures de la sorte sont souvent longues.

D'après les producteurs, les matériels octroyés sont de bonne qualité, cependant, ils connaissent de meilleurs et récents modèles.

Les matériels octroyés ont été très utiles pour les producteurs et correspondent à leurs besoins. Le fournisseur a réussi à satisfaire les demandes des producteurs. Parmi ces outils importants : sécateur, scie pour le taillage, pulvérisateur, claie de séchage, etc.

Dotation de local de stockage par PROSPERER

Le service a pu répondre à une situation problématique : la mise en place d'un local a permis de régler le problème de stockage des produits. En effet, avant les producteurs étaient contraints de louer des maisons d'habitation pou un faire des magasins de stockage.

Ensuite, la qualité du local obtenu a également été satisfaisate. La dimension de ce bâtiment permet de contenir toute la production.

Concernant la transparence au sein de la direction, les bénéficiaires n'en sont pas satisfaits. Il y a toujours des participations versés à la coopérative pour l'entretien du bâtiment, pourtant les résultats obtenus ne correspondent pas à la somme versée.

Le service a réussi à répondre aux besoins des bénéficiaires. La coopérative avait grand besoin d'un local de préstockage.

La fourniture de ce service est très utile car elle permet à des entités extérieurs de réaliser des suivis. Le CCI peut dorénavant réaliser des descentes pour suivre les activités de la coopérative.

Renforcement de capacité par Premium Spice

Pour pouvoir appliquer les améliorations proposés par Premium Spice, la disponibilité est le critère le plus important. Premium Spice a en effet fourni des Sobika, des sacs, des claies mais ces matériels n'étaient pas

suffisants selon les bénéficiaires. Les matériels donnés par PS n'étaient également pas résistants. Pourtant Premium Spice affirme que ces matériels étaient des commandes spéciales de bonne qualité, et il y en avait une grande diversité.

Les producteurs affirment que les changements apportés par Premium Spice ont causé divers dérangements dans leur exploitation alors qu'il n'y a eu aucune mesure d'accompagnement. Le fournisseur, quant à lui, précise que les changements promus pouvaient s'insérer facilement dans la vie quotidienne des producteurs et qu'ils avaient pris les mesures nécessaires (dotation de matériels, mise en place des contrôleurs internes).

Le service a été un service de proximité car il y avait mis en place des contrôleurs internes qui pouvaient suivre les producteurs individuellement, il y avait une plus grande facilité pour la transmission d'information. Le fournisseur confirme que c'est un changement radical car depuis, il y avait des agents de terrains qui étaient plus présents pour aider les producteurs.

Les producteurs ont remarqué que depuis ce renforcement de capacité de la coopérative, ils ont pu vendre des produits Bio qui ont un prix supérieur à la normale. Cependant, ils estiment que cette montée du prix n'est pas suffisante pour combler les dépenses. Le fournisseur quant à lui affirme qu'il procède d'abord à une enquête sur le marché avant de fixer le prix ; de plus, ils ont considéré le surplus de labeur nécessaire pour la culture Bio et ont réalisé des réunions avec les producteurs afin de fixer ces prix.

D'après le producteur, le service a été assez efficace car chaque producteur est devenu plus professionnel dans la conduite de son exploitation. Cette idée est soutenue par Premium Spice. Selon eux, les producteurs sont devenus plus professionnels, que ce soit du point de vue technique ou de la manière de gérer leur exploitation en général.

Annexe 21 Présentation du projet SERVInnov

Cette section comprend une description du projet SERVInnov : ses objectifs, son mécanisme de financement, ses zones d'action, ses partenaires, et ses activités.

Objectifs

Objectif général

L'objectif principal de SERVInnov est de mieux comprendre le rôle que peuvent jouer les services de support à l'innovation dans le développement des innovations agricoles et agroalimentaires en tenant compte de l'organisation et de l'offre globale de ces services, mais aussi de leurs capacités à satisfaire la demande de services de support. Cette compréhension va permettre de formuler des recommandations aux fournisseurs de services et aux décideurs publics sur les modes d'accompagnement adaptés aux initiatives innovantes dans l'agriculture et l'agroalimentaire.

Objectifs spécifiques

Le projet SERVInnov vise à (i) cartographier et caractériser les fournisseurs de services à l'innovation (ii) mesurer la performance des services sur les processus d'innovation et (iii) formuler des recommandations sur les modes d'accompagnement de l'innovation.

Financement

Le projet SERVInnov est un projet du programme Leap-Agri (www.leap-agri.com) et est financé par quatre bailleurs (AFD, DLR-PT, Mineresi, Fonrid).

Zones d'action

Le projet SERVInnov se déroule dans 3 pays d'Afrique : Burkina Faso, Cameroun, Madagascar. À Madagascar, les zones d'intervention du projet se concentrent sur 04 régions dont Analamanga, Itasy, Vakinankaratra et Amoron'i mania. Ces régions ont été choisies selon deux critères :

- Par rapport au sous-système « Agriculture d'exportation sur haute terre » : on constate actuellement le développement de ce sous-système au niveau de ces 4 régions.

- L'identification des modèles d'accompagnements de l'innovation agricole au niveau de ces régions se trouve pertinente.

- Par rapport aux Zones d'intervention des partenariats du projet (Zone FIFATA)

Partenaires

- Centre de Coopération Internationale en Recherche agronomique pour le Développement (CIRAD)
- Université D'Hohenheim (UHOH)
- Université de Dschang (UDs)
- Centre d'Études, de Documentation et de Recherche économiques et sociales (CEDRES)
- École Supérieure des Sciences Agronomiques de l'université d'Antananarivo (ESSA)
- Institut Européen pour la Coopération et le Développement (IECD)
- Fikambanana Fampivoarana ny TAntsaha (FIFATA)
- African Forum for Agricultural Advisory Services (AFAAS)
- Groupe de Recherche et d'Échanges Technologiques (GRET)

Partenaire associé : International Institute of Tropical Agriculture (IITA)

Il est piloté par le CIRAD et est constitué d'un partenariat diversifié qui compte à la fois des partenaires européens et africains, mais aussi des chercheurs et des praticiens. Son partenaire à Madagascar est FIFATA.

Activités du projet

En mobilisant l'approche des systèmes d'innovation agricole, SERVInnov vise à produire des connaissances sur la performance des services de support afin d'accélérer l'émergence d'innovations responsables ayant un impact sur la production durable et l'amélioration des systèmes agroalimentaires.

Le projet mobilise une approche participative permettant de collecter des informations, mais aussi de formuler des analyses et des recommandations utiles pour les fournisseurs de services et les décideurs publics.

Une cartographie des fournisseurs de services et des études de cas a été réalisée dans les différents pays (Burkina Faso, Cameroun, Madagascar) afin de mieux comprendre comment est organisé le système de support. Des analyses croisées permettront de mettre en lumière les facteurs de performances des systèmes ainsi que des services de support.

Dans sa mise en œuvre, le projet SERVInnov a été divisé en plusieurs Works package (WP) qui sont intercorrélés et constitués par des activités spécifiques.

Le WP1 porte sur l'élaboration de cadre analytique et de méthodes d'évaluation appropriés.

L'objectif dans le cadre du WP2 porte sur la caractérisation des acteurs/ du réseau d'acteurs et des services de support à l'innovation ayant des effets positifs sur le domaine agricole et agroalimentaire. Les 05 sous-systèmes d'innovation identifiés et analysés sont l'agriculture vivrière, le petit élevage, l'agriculture numérique, l'agriculture d'exportation et l'agriculture biologique ou agroécologique.

À l'issue des études menées dans le cadre du WP2 concernant les sous-systèmes d'innovation, des cas d'innovation ont été identifiés. Ces cas d'innovation seront caractérisés de manière approfondie en considérant les processus d'innovation et les services supports à l'innovation, dans le cadre du WP3. Ce document a été réalisé dans le cadre du WP3.

Concernant le WP4, il s'agit de la combinaison des résultats et de la formulation de recommandations.

	<ul style="list-style-type: none"> Le succès n'est pas un must ; les échecs sont aussi les bienvenus ! Cependant, nous avons besoin d'une véritable situation d'innovation, ce qui peut inclure un certain échec dans le processus, mais cela devrait être une innovation continue. Veillez noter que nous avons une compréhension très large de l'"innovation" (quelque chose qui constitue un changement durable pour le mieux dans un système social) et que toutes sortes de choses (techniques, organisationnelles, de production, de processus, incrémentielles, radicales, etc) sont importantes pour nous. 	
	Pays d'intervention	
	Nom de l'associé de SERVInnov	
	Nombre de cas d'innovation	
	Niveau du sous-système Innovation (IsubS)	
1. Titre de l'innovation par IsubS :		
<i>(phrase) : Au moins 1 par IsubS ou autre</i>		
2. La nouveauté de l'innovation :		
<i>elles sont les innovations techniques, organisationnelles, sociales et méthodologiques par rapport à ce qui existe déjà ? Il s'agit de s'interroger sur la nouveauté de la solution, en tenant compte du contexte, du moment et de l'unité de l'adoption. Qu'y a-t-il de nouveau dans le cas de l'innovation ? Ainsi, le cas choisi sera considéré comme une innovation s'il est perçu comme nouveau pour son unité d'adoption.</i>		
3. Le problème central auquel l'innovation proposée répond :		
<i>Énoncer un problème de société reconnu par tous (attention, ce n'est pas un problème de recherche, mais un problème socio-économique et/ou environnemental)</i>		
4. La portée de l'innovation :		
<i>(Veillez cocher la case appropriée avec un X)</i>		
a. Au niveau de l'exploitation agricole ou de l'entreprise		
b. Niveau territorial/régional		
c. Chaîne de valeur		
5. Existe-t-il un lien avec le partenaire du projet SERVInnov ?		
<i>(Veillez indiquer avec un Oui ou un Non et dire quel partenaire ?)</i>		
6. La phase du processus d'innovation :		
a. Initiation/Emergence :		
<i>des activités créatives, conçues par un très petit groupe d'acteurs, généralement informels, autour d'une idée d'innovation</i>		
b. Mise en œuvre/développement :		
<i>des activités d'expérimentation et/ou d'adaptation, selon un plan d'action, par un groupe organisé d'acteurs (communauté, consortium, réseau, etc.)</i>		
c. Diffusion et mise à l'échelle :		
<i>utilisation par des acteurs qui n'ont pas participé à l'émergence ou au développement, diffusion de l'innovation par le biais d'organisations intermédiaires et/ou institutionnalisation politique</i>		
7. Principaux obstacles à la réussite de l'innovation :		
<i>Quels sont les principaux obstacles à l'émergence, au développement ou à l'intensification de l'innovation qui justifient aujourd'hui la nécessité de fournir des services de soutien ?</i>		

8. Potentiel d'influence sur l'agriculture durable et le système agroalimentaire ? <i>(Veuillez indiquer avec un Oui/Non</i>		
9. Dans l'affirmative, veuillez préciser s'il s'agit d'un impact positif ou négatif et dans sa dimension environnementale, économique ou sociale.		
10. Y a-t-il une diversité de services différents (activités et prestataires) à observer dans le cas de l'innovation ? Oui/Non		
11. Impacts potentiels sur les jeunes femmes et les personnes handicapées, c'est-à-dire les questions d'égalité : énumérer tous les <i>impacts positifs et négatifs.</i>		
12. Harmonisation avec les priorités nationales ? Comment est-elle liée à un programme politique ?		
13. Liste de tous les documents disponibles ou références à l'affaire.		
14. Personne à contacter : (nom, organisation, coordonnées)		

Annexe 23 Grille de caractérisation des situations de service (cas TSABROSE)

Services octroyés	Typologie des services	Fournisseur	Type de fournisseur de service	Description du fournisseur	Principaux effets	Influence des facteurs externes	Phase du processus	Année	Bénéficiaires
Sensibilisation pour la culture de baie	Sensibilisation et échanges de connaissances	Jean Odon et co.	Acteur informel ou indépendant	Maire de la commune Ankadinondry Sakay, ainsi que plusieurs autres personnes (6 au total) très influentes	Plusieurs producteurs ont commencé à produire de la baie rose. Premièrement les familles et proches, puis les autres	Prise de conscience croissante de l'importance de la baie rose	Initiation	2004	Producteurs
Formation des 18 groupements de producteurs ainsi que l'association Tsabrose (Tantsaha Sakay Baie Rose)	Mise en réseau, facilitation et intermédiation	PSDR	Projets/Programme de développement ou de recherche	Projet de Soutien au Développement Rural	Les producteurs ont alors pu bénéficier des différents appuis du PSDR	Objectif de l'état pour le développement rural	Initiation	2004	Producteurs
Dotation de matériels agricoles	Amélioration de l'accès aux ressources	PSDR	Projets/Programme de développement ou de recherche	Projet de Soutien au Développement Rural	Les bénéficiaires ont été dotés de charrues, de bœufs. Ces derniers ont été utilisés à d'autres fins par les paysans, certains ont revendu les matériels obtenus.	Objectif de l'état pour le développement rural	Développement	2004	Producteurs
Fourniture de jeunes plants	Amélioration de l'accès aux ressources	CVS	Privée-entreprise	Croix Verte de la Sakay - Pépiniériste	En parallèle avec les sensibilisations réalisées par le groupe initiateur, il y avait des jeunes plants disponibles.	Prise de conscience croissante de l'importance de la baie rose	Développement	2004	Producteurs
Formation technique concernant la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	CTHA	Privée-entreprise	Centre Technique Horticole d'Antananarivo	Acquisition des compétences techniques	Les producteurs n'avaient aucune connaissance sur les techniques de production de baie rose	Développement	2005	Producteurs
Achat de la production (collecte)	Articulation à la demande	TSABROSE	Organisations agricoles du troisième secteur	Tantsaha Sakay Baie Rose - Coopérative réunissant les producteurs de baie rose du bassin de production est de Bongolava	La coopérative (encore une association au début) fait l'intermédiaire entre les producteurs et les acheteurs.	Nécessité d'un intermédiaire entre les producteurs et l'acheteur	Développement	2006	Producteurs

Achat de la production de baie rose	Articulation à la demande	TRIMETA	Privée-entreprise	Opérateur de marché, acheteur de baie rose auprès de Tsabrose, premier collaborateur	Création de débouché. Étant donné que TRIMETA a été le premier acheteur, sa présence a beaucoup contribué à l'augmentation du nombre de producteurs initiaux	Demande non satisfait au niveau international	Développement	2006	Coopérative
Formation technique concernant la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	CTHT	Privée-entreprise	Centre Technique Horticole de Tamatave	Acquisition des compétences techniques		Développement	2011	Producteurs
Dotation de jeunes plants de baie rose	Amélioration de l'accès aux ressources	Maitre Avoko	Acteur informel ou indépendant	Maitre en arts martiaux - responsable du club d'arts martiaux local	Facilitation de l'accès aux jeunes plants		Diffusion	2011	Producteurs (membre du club d'arts martiaux de Mahasolo)
Renforcement de capacité de la coopérative	Renforcement de capacités	Premium Spice	Privée-entreprise	Opérateur de marché, acheteur de baie rose auprès de Tsabrose, initiateur de la culture de baie rose BIO	La coopérative est mieux organisée. Les compétences des membres de bureau sont améliorées. Les contrôleurs internes sont mis en place	Nécessité d'une réorganisation en vue de la mise en place d'une culture BIO	Initiation	2012	Coopérative
Formation technique concernant la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	Maire Rajaonarivelo	Acteur informel ou indépendant	Notable local se présentant aux élections communales	Une quinzaine de producteurs ont commencé à cultiver la baie rose à Mahasolo	Initiative d'amélioration des revenus des producteurs, dans le but d'obtenir des votes pour l'élection communale	Diffusion	2014	Producteurs (Mahasolo)
Appui à l'achat de jeunes plants de baie rose	Amélioration de l'accès aux ressources	KVM	Privé-OP	Koperativan'ny Vehivavy Mahasolo - Coopérative des femmes de Mahasolo	Facilitation de l'accès aux jeunes plants	Politique de soutien aux femmes	Diffusion	2014	Producteurs (femmes de Mahasolo)

Appui à la participation à des foires	Mise en réseau, facilitation et intermédiation	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Les charges pour les paysans sont amoindries, ce qui facilite leur participation aux manifestations économiques tels que FIER MADA	Les charges lors de ces manifestations (frais de déplacement, location stand, hébergement, etc.) sont au-dessus des capacités des membres	Diffusion	2014	Producteurs
Formation en technique de pépinière, plantation, entretien des plantes, cueillette, triage, stockage ; en matière de qualité	Conseil (technique), expertise et suivi	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Nombre de producteurs formés Augmentation de 12% du grade I, 10% grade II Diminution de 22% du grade III		Développement	2014	Producteurs
Visite échange	Sensibilisation et échanges de connaissances	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Partage de connaissance, c'est surtout la Coopérative Tsabrose qui partage ses savoirs à d'autres groupements		Développement	2014	Producteurs
Fourniture de jeunes plants	Amélioration de l'accès aux ressources	MER pépiniériste	Privée-entreprise	Microentreprises rurales formés par PROSPERER pour fournir des jeunes plants aux producteurs	Facilitation de l'accès aux jeunes plants		Développement	2014	Producteurs
Organisations d'ateliers de négociations	Articulation à la demande	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Mise en relation des producteurs et des acheteurs pour des discussions concernant la campagne, le tonnage estimatif, le prix, etc.		Développement	2014	Coopérative
Dotation magasin de préstockage	Amélioration de l'accès aux ressources	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales	La collecte de la baie rose par la coopérative a été fixé sur un lieu fixe. La collecte réalisée par les opérateurs sont		Développement	2015	Copérative

				de Madagascar - financé par FIDA	également ramenés à un seul lieu.				
Dotations de matériels	Amélioration de l'accès aux ressources	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Les paysans sont dotés de matériels plus adéquats		Développement	2016	Producteurs
Formation des jeunes pour la culture de baie rose	Conseil (technique), expertise et suivi	MER Leader - PROSPERER	Privée-entreprise	Microentreprises rurales formés par PROSPERER pour fournir des services aux autres MER	Acquisition des compétences techniques des jeunes	Politique de soutien aux jeunes	Diffusion	2017	Producteurs (jeunes)
Mise en place de Centre de Démonstration et de Diffusion sur les Technologies (CDDT)	Sensibilisation et échanges de connaissances	PROSPERER	Projets/Programme de développement ou de recherche	Programme de Soutien aux Pôles de MicroEntreprises Rurales et aux Economies Régionales de Madagascar - financé par FIDA	Des MER-s ont été formés pour être les responsables de ces centres. Ces producteurs fournissent des produits "ady gasy", diffusés parmi les paysans pour les traitements phytosanitaires.		Développement	2017	Producteurs
Fourniture de jeunes plants	Amélioration de l'accès aux ressources	NCBA Clusa	Acteurs étrangers	National Cooperative Business Association - Cooperative League of the United States of America, ayant pour but l'appui des coopératives	Facilitation de l'accès aux jeunes plants		Développement	2020	Producteurs (jeunes)
Réorganisation des critères d'adhésion à la coopérative Tsabrose	Support institutionnel pour la mise à l'échelle	TSABROSE	Privé-OP	Tantsaha Sakay Baie Rose - Coopérative réunissant les producteurs de baie rose du bassin de production est de Bongolava	Des groupements n'ont pas réussi à remplir les critères pour adhérer à la coopérative		Développement	2020	Producteurs

Table des matières

Introduction	1
<i>1. Matériels et méthodes</i>	<i>4</i>
<i>1.1. Présentation des zones d'étude</i>	<i>4</i>
1.1.1. Vakinakaratra : Vinaninkarena et Manandona	4
1.1.2. Bongolava : Ankadinondry-Sakay et Mahasolo	5
<i>1.2. Concepts mobilisés.....</i>	<i>6</i>
1.2.1. Innovation.....	6
1.2.2. Processus d'innovation et système d'innovation agricole	7
1.2.3. Processus d'innovation : spirale et chronologie de l'innovation parmi les modèles de représentation 9	
1.2.4. Service support à l'innovation	10
1.2.5. Typologie des fournisseurs de services et typologie de service	11
1.2.6. Situation de service	12
1.2.7. Performance d'un service.....	12
<i>1.3. Méthodologie</i>	<i>13</i>
1.3.1. Sélection et caractérisation des cas d'étude	13
1.3.2. Sélection des sites d'étude	14
1.3.3. Approche participative	15
1.3.4. Échantillonnage	15
1.3.5. Methodologie de collecte de données.	15
1.3.6. Méthodologie d'analyse des données.....	19
<i>2. Résultats</i>	<i>22</i>
<i>2.1. Cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra par le GIE-SFMT.....</i>	<i>22</i>
2.1.1. Chronologie de l'innovation concernant la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Vakinankaratra par le GIE-SFMT	22
2.1.2. Narratif du cas de la structuration multi-acteurs de la filière haricot à Bongolava portée par le GIE- SFMT	23
2.1.3. Grille de caractérisation des situations de services importants	23
2.1.4. Critères de performance.....	25
2.1.5. Évaluation de la performance des services	26
<i>2.2. Cas de la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava par la coopérative TSABROSE.....</i>	<i>31</i>

2.2.1.	Chronologie de l'innovation concernant la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava par la coopérative TSABROSE	31
2.2.2.	Narratif du cas de la structuration multi-acteurs de la filière baie rose à Bongolava portée par la coopérative TSABROSE	32
2.2.3.	Grille de caractérisation des situations de services importantes	32
2.3.	Critères de performance.....	35
2.4.	Évaluation de la performance des services	37
3.	<i>Discussions et recommandations</i>	43
3.1.	<i>Les types de fournisseurs et les types de services importants dans le sous-système agriculture de rente.....</i>	43
3.1.1.	Les types de fournisseurs impliqués dans le processus.....	43
3.1.2.	Les types de services indispensables pour faire progresser un processus d'innovation dans le sous-système agriculture de rente	43
3.2.	<i>Quels critères sont utilisés pour évaluer la performance des services.....</i>	45
3.2.1.	Des types de critères	45
3.2.2.	Des critères spécifiques à des types de service	47
3.3.	<i>Relation entre performance des services et progression du processus d'innovation</i>	49
3.3.1.	Facteurs bloquant le processus	49
3.3.2.	Écart entre le service attendu et le service perçu	50
3.3.3.	Différence entre la perception de la performance par les bénéficiaires et les fournisseurs	51
3.3.4.	Les différences de perception entre les bénéficiaires et le fournisseur	51
3.4.	<i>Limites de l'étude</i>	52
	Conclusion	53
	Références bibliographiques.....	54
	Annexes.....	59
Annexe 1	Compléments d'information sur les zones d'étude	i
Annexe 2	Typologie des fournisseurs de services support à l'innovation.....	iv
Annexe 3	Typologie par fonction des services supports à l'innovation	v
Annexe 4	Matrice de caractérisation des situations de service.....	vi
Annexe 5	Radar de performance	vii
Annexe 6	Protocole de conduite de l'atelier focus group pour l'évaluation de la performance	viii
Annexe 7	Guide d'entretien auprès du porteur de l'innovation.....	ix
Annexe 8	Guide d'entretien auprès de l'agent de terrain du porteur	xiv
Annexe 9	Guide d'entretien individuel auprès des fournisseurs de services	xvii
Annexe 10	Guide d'entretien individuel auprès des bénéficiaires	xix

Annexe 11	Guide d'entretien focus group auprès des utilisateurs finaux de l'innovation	xx
Annexe 12	Guide d'entretien focus group pour l'évaluation de la performance	xxiii
Annexe 13	Cadre d'analyse des données sur la qualité du SSI avec les bénéficiaires	xxiv
Annexe 14	Descriptif des porteurs d'innovation	xxv
Annexe 15	Narratif détaillé du cas SFMT	xxvi
Annexe 16	Narratif détaillé du cas TSABROSE	xxviii
Annexe 17	Grille de caractérisation des situations de services (cas SFMT)	xxx
Annexe 18	Liste détaillée des critères de performance	xxiii
Annexe 19	Guide de préparation de l'entretien focus-group pour l'établissement de la chronologie .	xxxviii
Annexe 20	Justifications des notes des bénéficiaires et des fournisseurs	xl
Annexe 21	Présentation du projet SERVInnov	xlviii
Annexe 22	Grille harmonisée de caractérisation des cas d'innovation	l
Annexe 23	Grille de caractérisation des situations de service (cas TSABROSE)	lii