



# MADAGASCAR LAST MILE INITIATIVE ANNUAL REPORT



**November 2007**

This publication was produced for review by the United States Agency for International Development. It was prepared by Pact Madagascar.

# MADAGASCAR LAST MILE INITIATIVE ANNUAL REPORT

October 2006 – September 2007



This report is prepared by Pact Madagascar.

In collaboration with the « Direction Générale des Technologies de l'Information et de la Communication » of « Ministère des Télécommunications des Postes et de la Communication ».

Contract N° 687-A-00-06-00143-00

## **DISCLAIMER**

The author's view's expressed in this publication do not necessarily reflect the view of the United States Agency for International Development or the United States Government.



## Acronyms

ABC:	Agricultural Business Center
ADSL:	Asymmetric Digital Subscriber Line
ADRA:	Adventist Development and Relief Agencies
AGSP:	Ambassador's Girls Scholarship Program
ANGAP:	Association Nationale Pour la Gestion des Aires Protégées
ARATO:	Association des Guides Touristiques de Ranomafana
BAMEX:	Business And Market EXpansion
BIANCO:	Bureau Indépendant Anti-Corruption
BCI:	Business Center Ivoharena
BLR:	Radio Local Loop
CAC:	Centre d'Appui aux Communes
CIC:	Community Information Center
CISCO:	Circonscription Scolaire
CSC:	Community Steering Committee
CSL:	Global Civil Society Strengthening Leader with Associates Award
CSO:	Civil Society Organization
CTO:	Cognizant Technical Officer
DAI:	Development Alternatives Incorporated
DGTIC:	Direction Générale des Technologies de l'Information et de la Communication
DTS:	Data Telecom Service
ERI:	Ecoregional Initiative
FAFED:	Fédération des Associations Femmes et Développement
FM:	Frequency Modulation
GOM:	Government of Madagascar
GOTHAM:	Groupement des Opérateurs Touristiques et Hôteliers de Moramanga
GSM:	Global System for Mobile Communications
HF radios:	High Frequency radios
ICT:	Information and Communication Technology
IR:	Intermediate Result
ISDN:	Integrated Services Digital Network
ISP:	Internet Service Provider
IT:	Information Technology
LMI:	Last Mile Initiative
M&E:	Monitoring and Evaluation
MAEP:	Ministère de l'Agriculture, Elevage et Pêche
MAP:	Madagascar Action Plan
MCA:	Millennium Challenge Account
MDAT:	Ministère de Décentralisation et de l'Aménagement du Territoire
MLMI:	Madagascar Last Mile Initiative
MISONGA:	Managing Information and Strengthening Organizations for Networked Governance Approaches
MTPC:	Ministère des Télécommunications des Postes et de la Communication
NGO:	Non-Governmental Organization
OMERT:	Office Malgache d'Etudes et de Régulation des Télécommunications
PCD:	Programme Communal de Développement
PGE:	Politique Générale de l'Etat
PRSP:	Poverty Reduction Strategy Paper
RFA:	Request for Application
SAF/FJKM:	Sehatr'Asa Fampandrosoana/Fiangonan'I Jesoa Kristy eto Madagasikara
SAPM:	Système des Aires Protégées de Madagascar

SO: Strategic Objective  
SOFASPAN: *Project of Rural Development funded by Lutheran Church and Norway Fund*  
TELMA: Telecom Malagasy  
TIC: Technologie de l'Information et de la Communication  
USAID: United States Agency for International Development  
USG: United States Government  
VALBIO: Valorisation de la Biodiversité  
VSAT: Very Small Aperture Terminals  
WIFI: Wireless Fidelity  
WIMAX: Worldwide Interoperability for Microwave Access

## Table of Content

I.	EXECUTIVE SUMMARY.....	1
I.1	Program Objectives.....	1
I.2	Accomplishments .....	1
I.3	Key Achievements by Region of Intervention .....	3
I.4	Future Prospects .....	5
II.	BACKGROUND .....	6
III.	TABLE OF INDICATORS.....	7
IV.	KEY ACHIEVEMENTS BY RESULT.....	10
IV.1	Result 1: Community Information Centers are operational .....	10
IV.2	Result 2: CIC services are used effectively by local organizations.....	12
IV.3	Result 3: Community Information Centers are financially viable .....	13
IV.4	Result 4: CICs model is replicated.....	14
V.	MONITORING AND EVALUATION.....	14
V.1	CIC activities monitoring .....	15
V.2	Management Committee Performance .....	15
VI.	LESSONS LEARNED AND RECOMMENDATIONS .....	17
VII.	PERSPECTIVES FOR THE NEXT STEPS.....	18

## **List of Annexes**

- Annex A: DTS Pricing for Internet Access
- Annex B: List of Equipment donated to CIC Moramanga
- Annex C: Story about CIC Moramanga
- Annex D: List of Equipment donated to CIC Ranomafana
- Annex E: DTS Internet Bandwidth Cost for CIC Ranomafana
- Annex F: "Cahier des Charges" and Terms of Agreement
- Annex G: Story about CIC Ranomafana
- Annex H: Subgrant of Agreement to FAFED
- Annex I: Expression of Interest of MIX Service
- Annex J: Trainer's Training Report
- Annex K: Business Plan of CIC Ranomafana
- Annex L: KAP Evaluation Protocol
- Annex M: Powerpoint presentation during the ebit 2007-Antananarivo
- Annex N: Daily Receipts and Expenses Sheet
- Annex O : Photos Gallery

## I. Executive Summary

### I.1 Program Objectives

USAID's Madagascar mission awarded PACT Inc. a grant in September 2006, to implement the LMI project. The project aims to encourage the Civil Society Organizations (CSOs) and the private sector to access and use ICT services to share information essential for local governance and economic development.

USAID designed MLMI, Madagascar Last Mile Initiative to contribute to 4th strategic objective to improve good governance in targeted areas. MLMI works with civil society, the government, and local businesses to improve information flow for better rural participation in the development process (wording not correct). The establishment of Community Information Centers (CICs) will facilitate customer access to and use of ICT services .

The project has four project components through which all the programs are:

- 1) Create and sustain the operations of the CICs
- 2) Create services to enhance information sharing among local organizations
- 3) Ensure financial viability of the CICs
- 4) Support the replication of the CICs

The project began October, 1<sup>st</sup> 2006 and ends September 30<sup>th</sup> 2008.  
The total cost of the project is \$ 450,000.

To achieve its objective, MLMI established CICs in two locations, Moramanga and Ranomafana based on the need to test a range of potential models and support existing USAID programs. MLMI built partnerships among stakeholders, established the CIC management structures and installed CIC equipment. The Community Information Centers (CIC) in Moramanga and Ranomafana are currently operational and provide services based on the needs of the local population. Pact focused on CIC and beneficiary capacity building for the optimal use of the center's resources. MLMI fostered the relationship and collaboration between CIC managers, donors and development agencies to ensure CIC's financial viability. About 650 community members received computer and ICT resource training. PACT conducted a mid-term evaluation to assess the first year's achievement. The lessons learnt and best practices from the test models are available and PACT will share them to potential partners to replicate the CIC model use in other regions of Madagascar.

### I.2 Accomplishments

MLMI has had major achievements during this first year of activities by promoting the use of ICT to support local governance and economic development, include the following successes:

#### **The official MLMI program launch**

The official program launch happened in Moramanga on February 22nd 2007 in partnership with the Ministry of Telecommunication and the Historical Operator TELMA. Government institutions, civil society organizations, private businesses and the public learned of the project's goals and activities during the launching.



Official launching of the LMI program in Moramanga

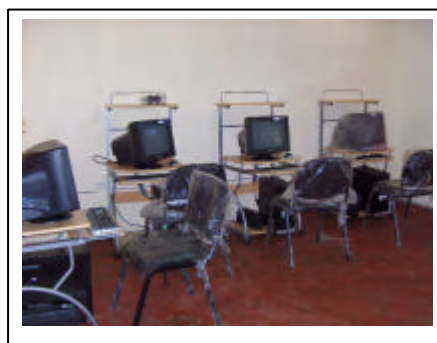


The official opening of the CIC in Ranomafana happened in July, 13<sup>th</sup> 2007, with the presence of the USAID Mission Director, the Minister of Environment and Representatives from the Ministry of Telecommunication. Pact introduced the project's goal and activities to government institutions, civil society organizations, private businesses and the public during the launching. Additionally, Pact taught the local community the benefits of ICT use through the new Telecentre and identify their specific needs.

### **Management Committee for both Telecentres are in place and operational.**

Each CIC has established, through proper procedures, clear roles and responsibilities for the members of the Steering Committee. According to the MLMI program, this is key to good overall management and therefore long-term sustainability.

The CSCs and the CICs' operators have signed Terms of Agreement and a contract. Additionally, both CICs have completed capacity building for better management.



Pact donated a lot of equipment for CIC  
Ranomafana

### **The 2 CICs have functional equipment.**

Once the buildings were renovated, MLMI provided the 2 CICs with the necessary equipment, such as computers, printers, photocopiers and laminators.

### **Approximately 650 end-users use the CICs' ICT services**

Capacity building is a key component of the project. The training addressed both the needs of CIC managers and steering committees on the one hand, and the needs of the end users on the other hand.

About 650 individuals from representatives of local CSO, local authorities, and students in Moramanga and in Ranomafana completed basic computer (introduction to computers, MS Word and Excel) and Internet services . Two hundred (200) of these individuals received subsidies from the Ministry of Telecommunications (MTPC) for the training.

**Both CICs could become financially sustainable** - if TELMA adopts a Telecentre Preferential Price for Internet and if bandwidth sharing is successfully deployed with other ICT actors.

Because of the experimental nature of the CIC site locations, the conditions necessary for financial sustainability are not the same at both locations. During this first year, the CICs received subsidies for their operating costs, including the internet connection. This financial support will progressively decrease the second year. By the end of the program, MLMI will eliminate the subsidies and the CICs will have to sustain themselves on their own or find others sources of funding. Because of this, each CIC developed their own business plan to ensure sustainability. The Internet connection (VSAT or Land Line), which is a significant cost, will be very expensive to maintain. The best option for the CICs during he second year of the project will be to make additional revenues by sharing the bandwidth with other local institutions.

### **The CIC promotes its services to the local community**

MLMI completed promotional events for the two CICs: official opening in Moramanga and Ranomafana, Periodic announcement and conference on Services provided by GasiPro on local radio in Moramanga, door to door marketing was conducted by FAFED and MIX Service in Ranomafana, Pact held during the national ICT event – ebit 2007 in October 11<sup>th</sup> 2007 a conference on “Last Mile” and LMI Models.

### **The CICs established a direct contract with USAID Ecoregional Alliance members.**

In Moramanga, GasiPro provided ICT and Computer Basic training to local farmers with the financial support of ADRA. In Fianarantsoa, ERI use the Center to disseminate thematic contents (through CD and/or website) for the use of a farmer association, Koloharena.

**Gender** - One of the project’s goal is to ensure gender equity by developing a process whereby both sexes participate in the CICs (as users, as managers/trainers, and as steering committee members).

55 % of CIC clients are women, 15% of CIC staffs are women and all Consultative Committees include several women. The Steering Committees have women representatives, but the numbers vary. A women is the head of the commission, but no woman is President of a Steering Committee. In the both sites, the local partnering NGO presidents are women. Having FAFED as a prime partner involved in the establishment of the Ranomafana site ensured that an emphasis is put on targeting women and putted in place a gender-based standard for the CIC model.

At the end of this fiscal year, MLMI provides technical support an association of women, EFOIMAD, by developing their institutional web site and putting it on-line (<http://www.foimad.mg>)

### **MLMI capitalized on and promoted best practices**

PACT conducted a mid-term evaluation August 2007 to assess the first year’s achievement and to learn from the best practices from the applied models. PACT will share and disseminate documentation on best practices and success stories as potential replications.

## **I.3 Key Achievements by Region of Intervention**

The first two CICs pilot were hosted in Ranomafana and Moramanga, both potential economic growth areas and located in USAID's priority intervention zones. USAID is currently working with the local private sector, government and civil society organizations around these sites to promote health services, agricultural intensification, local governance, and other rural development activities. These activities are coordinated through the USAID Ecoregional Alliance that aims to reduce threats to the remaining forests and to improve the living conditions of the local populations. MLMI facilitated for the both CICs the direct interaction with Ecoregional Alliance Members and their targeted groups.

### *Moramanga*

? Grant agreement signed between Pact and SAF/FJKM (an NGO working in Moramanga). SAF/FJKM was selected to be the prime partner to implement LMI in Moramanga. The prime partner’s role is to facilitate the creation of a management committee and provide training and mentoring to its members. The prime partner also led the partners’ actions

(local authorities, local CSOs, local development partners) in the region to promote the use of communication to increase development.

- ? The Steering Committee was formally formed by decree of the district MORAMANGA (No 001-DIST/MOR/AG).
- ? Technical feasibility study conducted by Telecom operators (TELMA and DTS) to supply Internet Connection to the site was completed. They provide 128Kbps bandwidth with a leased line to the center with a commercial tariff of \$1,000 per month.  
(Annex A DTS Pricing for Internet Access)
- ? MLMI procured necessary equipment to operate the center including 5 computers, 1 server, 1 photocopier, 1 Color Laser Printer and 1 laminator.  
(Annex B: List of Equipment donated to CIC Moramanga)
- ? The selected local operator (Gasi'Pro), who host the Telecentre and in charge of the day to day operations of the center, developed its business plan with a technical assistance from Pact, the Steering Committee and SAF/FJKM. GasiPro, SAF/FJKM and the Community Steering Committee received training on Business Plan development and are able to develop, update and implement Business Plan for the CIC.
- ? Terms of Agreement and “cahier des charges” are established for the CIC in Moramanga. The “cahier des charges” details responsibilities and procedures for the CICs and will serve as the terms of reference outlining roles of the CIC and CSC. This has been incorporated in the Terms of Agreement established and signed between Pact, the CSC and the CIC’s operator (Gasi'Pro).
- ? Launching of the MLMI program and official opening of the CIC were conducted in Moramanga (February, 22nd 2007) with the presence of the Ministre of Telecommunication and many personalities working in ICT domain in Madagascar. During the ceremony, the Ministry promise to support all activities that ensure the sustainability of the Telecentre especially in providing ICT training and coaching to targeted groups such as women, young people, school and local authorities.
- ? Gasi'Pro signed a grant contract estimated at \$3,000 with Ministry of Telecommunications (MTPC) including the subsidies of Basic ICT training for about two hundred (200) individuals and the procurement of 3 personal computers for the CIC Training Center.  
(Annex C: Story about CIC Moramanga)

#### *Ranomafana*

- ? Memorandum of Understanding was signed between Pact and FAFED (local women for development association). FAFED is Pact’s prime partner in Ranomafana.
- ? The Mayor of Ranomafana offered a building to host the center as the commune’s contribution. The renovation of the building is completed with the support of MLMI.
- ? DAI/ERI, a USAID program partner, funded additional activity which consists to carry out the technical study of the Internet connection to surrounding locations of Ranomafana such as Ifanadiana, Tolongoina, and Kelilalina. The study was conducted by MLMI technical partners MLMI, TELMA and DTS, which provided various technology choices to LMI program.
- ? Business Plan has been developed with the assistance of the Community Steering Committee. Data related the local context was collected during the conduction of baseline study and needs assessment activities.
- ? MLMI procured necessary equipment to operate the center including 5 computers, 1 server, 1 photocopier, 1 Color Laser Printer and 1 laminator. Equipment for the center was installed and tested.

*(Annex D: List of Equipment donated to CIC Ranomafana)*

- ? CIC Ranomafana was connected to the Internet with VSAT technology at 128kbps. TELMA and DTS applied for the center a preferential price (\$500 per month) instead of regular cost (\$2,000)

*(Annex E: DTS Internet Bandwidth Cost for CIC Ranomafana)*

- ? The official opening of the CIC Ranomafana happened in July, 13th 2007, with the presence of the USAID Madagascar Mission Director, the Minister of Environment and Representatives from the Ministry of Telecommunication. Project's goal and activities was presented to government institutions, civil society organizations, private businesses and the public during the launching. Benefits on ICT use through the new Telecentre was also presented and discussed with local community to identify their specific needs.

- ? MIX Service, a private operator localized in Fianarantsoa, was selected to run the CIC Ranomafana. Initially, Valbio Center, an NGO platform in Ranomafana, was chosen to manage the CICs by Pact due to their interest to work closely with MLMI to expand their activities to remote areas. Valbio Center thinks it is more interesting for them to be considered as customer of the Center instead of as operator. Due to this dismissal of Valbio Center, Pact selected a new manager, Mix Service, a for-profit company under S.A.R.L statut, to run the Telecentre. MIX Service was selected based on its experience in providing ICT service, contribution of CIC equipment, staff and his shared goals with the MLMI. The management contract was signed during the month of September in accordance to the established "cahier des charges" and terms of agreement and they are fully operational actually.

*(Annex F: "Cahier des Charges" and Terms of Agreement)*

- ? The CIC Ranomafana is operational and provides to the local community basic services including the Internet, printing and photocopying.
- ? 450 individuals received free ICT basic trainings. Participants were selected from targeted groups of MLMI program including women, local associations, young, school, private and local authorities.
- ? About 2,400 customers paid for CIC Services since its opening in June, 25 2007.

*(Annex G: Story about CIC Ranomafana)***I.4 Future Prospects**

As of today, both CIC in Moramanga and Ranomafana are fully operational by providing services according to customer needs. The second year of the program will focus more on sustainability.

During the next, main activities will include (1) the strengthening of CICs, by reinforcing the capacity of the Steering Committee and CIC operators and the implementation of a Telecentres Network may will articulate and share lessons learned; (2) the development of new services to encourage greater CIC use by local organisations for their own development; (3) the research of solutions for CICs' financial viability and sustainability. The CICs would have to be self sufficient or find others sources of funding by the end of MLMI. The main point to address are the challenges related to the cost of Internet connectivity; and finally (4) the extension of *CIC* models in others regions of Madagascar.

## II. Background

Madagascar Last Mile Initiative's goal is to provide communication and information services to a wide range of rural communities at an affordable cost.

ICT is essential to the development, at both local and national level, because any sector, institution, or organization can use ICT use to obtain relevant information, transfer knowledge, make transactions, and generally increase communication.

ICT infrastructure in Madagascar remains weak and primarily concentrated in urban areas. More than 75% of the rural population still does not have access to ICT services. The development of ICT infrastructure is limited by funding constraints and insufficient human capacities, especially at the regional and local level. A vast majority of the population does not have access to any ICT service and remains unaware of the potential ICT benefits.

The program focuses on four critical and interrelated results:

- 1) Operational Community Information Centers (CIC)
- 2) Effective use of CIC by local organizations
- 3) Financial Viability of Community Information Centers
- 4) Replication of CIC Models

By establishing a Community Information Center (CIC) with affordable and reliable connectivity, the MLMI project can significantly increase local knowledge in its two intervention regions, Moramanga and Ranomafana, and facilitate access to critical information for development such as economic, social, political information. In addition to basic ICT services such as telephone, fax, e-mail, Internet, photocopy, CIC will also play a role in knowledge exchanges, interactive trainings, and experience sharing.

### III. Table of Indicators

#### Result # 1: CICs are operational

Performance Indicator	Indicator Definition and Unit of Measurement	Indicator Measurement	
		Baseline (2006)	Target (2008)
<b>Indicator 1</b> Equipment is procured and installed at the two central sites	<b>Number of ICT equipment pack installed at the CIC</b>  Unit : <b>Number of sites with ICT equipment</b>	none	3 pack installed at the 2 sites
<b>Indicator 2</b> Internet connection is operational (land leased line and VSAT) and available for targeted customers at the two central sites	<b>Number of hours where the Internet connection is present at the CIC</b> Unit : <b>Number of cumulative hours where CIC have Internet connection</b>	zero	10,640 hours (280 h * 19 months* 2 sites)
<b>Indicator 3</b>  Local community is involved in the management of the CIC	<b>At least 90% of the activities planned are carried out by entities involved in management structure</b>  Unit : <b>Number activities carried out by entities per month</b>	zero	90%

**Result #2: CICs are used effectively by targeted population**

Performance Indicator	Indicator Definition and Unit of Measurement	Indicator Measurement	
		Baseline (2006)	Target (2008)
Indicator 4: Targeted population are able to use CIC services	<b>Number of targeted population having skills to use CIC services</b>  Unit: <b>Number of persons having improved access to CICs services</b>	170	1000
Indicator 5: Potential customers use CIC services for their daily activities	<b>Number of potential customers using CIC services for their daily</b>  Unit: <b>Number of institutions (entities) using ICT / CIC services per day</b>	CSO : 0 ; Tourism : 0 ; Government agencies : 0; Development projects: 0; Local authorities (communes and fokontany): 0; Private sector : 0	CSO: 15; Tourism : 10 Government agencies : 10 Development projects: 7 Local authorities (communes and fokontany): 23 Private sector: 6

**Result #3: CICs are financially viable**

Performance Indicator	Indicator Definition and Unit of Measurement	Indicator Measurement	
		Baseline (2006)	Target (2008)
Indicator 6: CIC provides a quality services without interruption	<b>Percent of financial self - sufficiency</b>  Unit: <b>Amount of daily expenses and revenue</b>	zero	100%

**Result #4: CIC Model is replicated**

Performance Indicator	Indicator Definition and Unit of Measurement	Indicator Measurement	
		Baseline (2006)	Target (2008)
Indicator 7: CIC models are successfully replicable in the 2 targeted areas	<b>Number of CIC models successfully replicable in rural areas in the 2 areas</b>  Unit: <b>Number of CICs tested with LMI models</b>	zero	Two
Indicator 8: Other Telecommunication Centers are adopting CIC model	<b>Number of telecommunication centers adopting at least one element of the CIC Model</b>  Unit: <b>Number of Telecommunication center functioning with CIC models</b>	zero	5 (Ikongo CAC, Andasibe ANGAP, Fort Dauphin PIC ...)



## IV. Key Achievements by Result

### IV.1 Result 1: Community Information Centers are operational

- *CSCs in place and CICs' operators selected*
- *Terms of Agreement and "cahier des charges" established for the two CICs*
- *Equipment procured, installed and tested at the two central sites*
- *Operational Internet connections (Land Line for Moramanga and VSAT in Ranomafana)*
- *Available basic services, such as Internet, telephone, fax, lamination and photocopies, for targeted customers in Moramanga and Ranomafana*

*CIC management structure*

#### **Pact and the local NGO partners signed a subgrant agreement,**

The local NGO partners, SAF/FJKM in Moramanga and FAFED Renintantely Mihary in Ranomafana, have the subgrant agreement to clarify their role during the implementation of the LMI project.

*(Annex H: Subgrant of Agreement to FAFED)*

**MLMI created and operationalized the Community Steering Committee (CSC)** in each LMI zone, with the collaboration of local NGO partners. The CSC serve as an advisor and governing body to make sure that the CIC services respond to the needs of their communities.

**Each CSC developed a "cahier des charges"** to detail responsibilities and procedures for the CICs. The "cahier des charges" served as the terms of reference that outlined the roles of the CICs and CSCs.

**The CSCs and the CICs' operators**, GasiPro in Moramanga and MIX Service in Ranomafana **signed the Terms of Agreement and contracts**.

Initially, PACT chose Gasi'Pro and Valbio Center, from Ranomafana, to manage the CICs because of their interest in MLMI for business expansion into remote areas.

Since February 2007, GasiPro has operated and run the CIC Moramanga. GasiPro works with SAF/FJKM, the local NGO partner, and the Steering Committee to continuously assess and respond to the needs of targeted population, Civil Society Organizations, local Government, Private operators, local social institutions and individuals.

Valbio Center decided it was more important for them to be a customer of the Center instead of its operator. Due to this, Pact selected a new manager, Mix Service, a for-profit company under S.A.R.L statut, to run the Telecentre. PACT selected MIX Service based on its experience in providing ICT service, contribution of CIC equipment, staff, and its common goals with the MLMI. Both parties signed the management contract in September in accordance with the established "cahier des charges" and terms of agreement. As of now, the CIC Ranomafana is fully operational.

*(Annex I: Expression of Interest of MIX Service)*

Based on the results of the CICs Organizational and Institutional Analysis conducted by Pact, CSC and MLMI developed a training plan for CIC staffs and local NGO partners

**Pact led local NGO partners and steering committee training in** management, leadership, and monitoring and reporting to increase their capacity to effectively manage and/or advise the CICs.

*(Annex J: Trainer's Training Report)*

**PACT conducted a second series of training for the CIC's staff** that covered a range of topics needed to operate and maintain the Centers such as: administration, business plan development, finance, accounting, equipment maintenance.

*Equipment and connectivity*

MLMI Technical partners, MTPC/DGTIC, TELMA and DTS, **conducted a technical feasibility study** in November 2006. PACT completed this study in close collaboration the Ecoregional Initiative Program (USAID-funded project implemented by DAI). ERI shared the related costs of the field trip (transportation, Perdiems and lodging). Based on the results, Pact determined the most effective technologies to apply in each site; a land line in Moramanga and VSAT in Ranomafana.

**Business agreement has been established between Pact and TELMA/DTS** to provide the necessary bandwidth to both CICs. This includes the equipment, installation, and the maintenance. To ensure financial viability of CICs, Pact will continue to negotiate an affordable cost for the Internet bandwidth in accordance with the established Business Plan.

**PACT renovated local buildings for the CICs** for the two sites. These buildings are secure locations for the installed equipment.

**Pact purchased, installed and tested equipments** such as computers, printers and photocopiers. This allowed the two CICs to start their primary activities.

*Basic services such as Internet, telephone, fax, lamination and photocopies are available for targeted customers at the two central sites*

**The both CICs are operational and provides to the local community basic services** such as Internet access, photocopying, computer editing and printing, and lamination the Internet, printing and photocopying.

**In addition to these basic services, the CICs have identified and operationalized other services** such as file management service to local actors as the commune of Ranomafana, NGO and schools. Both CICs also plan to put in place a Local Internet Portal with Web Services in the near future.

## IV.2 Result 2: CIC services are used effectively by local organizations

- *Identified the needs of local partners and customers*
- *Developed training plans for local partners and End-users*
- *ICT Training for NGOs and associations, local institutions, media and private sector*

**PACT identified the needs of local customers** – PACT identified the ICT services and communication needs during the baseline data collection activities. Local NGO partners and the steering committees led additional activities to complete this need identification. Based on the results, Pact helped the CICs to identify and develop the type of community services



**Training for local partners and CIC's staff** - Capacity Reinforcement Plan for local NGO partners and the CSCs were developed to build their capacity to effectively manage or advise the CICs.

The results of Organizational and Institutional Analysis were submitted to the manager. The CIC staff completed a Training Plan that covered a range of topics to operationalize and maintain the Centers. The steering committee had to validate the plan for implementation.

Provision of capacity building to the local operator, GasiPro, in Moramanga to better manage the CIC is completed.

**Training for end-users** - Training sessions in the use of computer equipment and internet services for about 650 participants from representatives of local CSO, local authorities, women associations and students are going on in Moramanga and in Ranomafana. At the end of these sessions, participants were able to use of CIC services.



Young girls of Pact's AGSP program receiving initial training on computer basic in the CIC Moramanga

### **PACT built strong Stakeholder Partnerships with several actors at national and local levels :**

- MTPC/DGTIC facilitated the relationships with the CIC operators: Telecom Operators, Internet providers, Telecom Regulation Office and other projects/programs related to ICT use in Madagascar;
- The Communes in intervention zones which are active members of CSC as example the Rural Commune of Ranomafana who offered the building for the CIC Ranomafana.
- Private local enterprises (Gasi'Pro and MIX Service) to ensure the daily management of the CICs
- Civil Society organizations (SAF/FJKM, FAFED) to monitor, advise the CICs and ensure the relation to local community
- Local programs development (Alliance Eco-regional, ANGAP, SOFASPAN ...)
- 

All of these actors are motivated and involved to ensure project successes and sustainability.

**Integration with USAID programs** - Information meetings have been held and possible integration and specific applications of CICs activities with others USAID programs (Ecoregional Alliance of Fianarantsoa and Toamasina) were identified. As of today, CICs worked closely with Alliance Members, such as DAI/ERI and ADRA. They established direct contract with the objective to reach their targeted population through CIC services and resources.

### IV.3 Result 3: Community Information Centers are financially viable

- *CICs' business plans developed*
- *Publicity for CICs' services*

**CICs business plans developed** – PACT has collected the initial data for the Business Plan. The team visited local and regional development partners and collected information on their communication needs and potential contribution to the project. These elements were essential to the business plan development. Both CICs developed a detailed Business Plan in collaboration with the Community Steering Committee. Pact and the CSC will closely monitor the implementation of the business plans.

*(Annex K: Business Plan of CIC Ranomafana)*

**Publicity and promotion** - Mobilization of community (local institutions, civil society organizations and private businesses) on the benefits of ICT utilization was conducted from the beginning of the project. Promotional event for the two CICs were successfully completed: announcement on local radio, door to door marketing, etc.

In Moramanga, radio shows and information session with local media served as continuous CIC service to incite the local population to use the CIC. The publicity focused on end-users training.



Women Association Members during the Workshop « use of ICT for Development » in Ranomafana

#### IV.4 Result 4: CICs model is replicated

- *PACT identified potential partners who would be willing to replicate CICs in other sites*

**MLMI models were tested with action research method** – The MLMI program tested the best practices for Telecentre implementation. This permitted Pact to better understand the needs of the target groups and draw conclusion based on the experience. The objective is to transfer entirely the management of CIC to the local operator.

Pact used the Participatory Learning Approach (PLA), which assess the knowledge levels, attitudes, and practices in CIC service use. PACT used this method with the target groups of Ranomafana and Moramanga.

The objectives of the evaluation are:

- To assess the level of knowledge of the target groups to use ICT and CIC services;
- To identify the level of interest of the target groups to use ICT;
- To describe the level of ICT use practices of the target groups to search information related to their daily activities;
- To compare knowledge, attitudes and practices of the target groups who had already used the Internet and those who had not.

*(Annex L: KAP Evaluation Protocol)*

**The Madagascar Last Mile Initiative model** - The technical specifications of the project are based on a management model that is meant to empower the CIC and ensure its financial viability. This model, based on the LMI program's past experiences and proven in other countries throughout the world, relies on a public-private partnership. The MLMI model, called "Toko Telo Mahamasa-Nahandro" in Malagasy is implemented in close collaboration between an local NGO partner, a steering committee that represents the local community, and a private operator who manages the CIC.

**Publicity and promotion** – **PACT held** a conference on the "Last Mile" and LMI program on October, 11 2007 during the annual event on ICT, called ebit - 2007, themed "democratization of the Internet in Madagascar". This was an occasion for Pact to share its experience with the LMI Telecentre Model and to promote the model to various partners at national level.

*(Annex M: Powerpoint presentation during the ebit 2007-Antananarivo )*

**Building partnership** - CICs and CSCs' managers developed partnerships with government authorities, private businesses, and donors who would be interested in investing in the program. PACT identified several potential partners who would be interested in replicating the CIC model, such as the:

- DAI/ERI program, member of USAID Ecoregional Alliance, to support their CAC c("Centre d'Appui aux Communes") initiative in Ikongo;
- Ministry of Telecom, MTPC, with the ICT for All and Digital Village projects ;
- TELMA, National Telecom Operator, with their "projet de désenclavement" ;

- SOFASPAN, funded by Norwegian Bank, that envisions interlinking their intervention communes in Ifanadiana near Ranomafana site;
- “Pôle Intégré de Croissance” program (PPIC) financed by the World Bank, expressed their interest to apply the LMI models during the implementation of a Learning Center project in Fort Dauphin in the region of Anosy, South of Madagascar.

## **V. Monitoring and Evaluation**

### **V.1 CIC activities monitoring**

Pact has put in place monitoring tools that enable CICs to record and send sales and expenses daily reports to the LMI program office in Fianarantsoa and Antananarivo.

At the end of each month, the CICs are able to compile the following data:

- Receipts by services
- Number of clients disaggregated by gender
- Expenses

This permits us to get a clear picture of all revenues by service and by CIC for the entire period of February 2007 to September 2007. This was possible because both CICs have good internet connection.

*(Annex N: Daily Receipts and Expenses Sheet)*

### **V.2 Management Committee Performance**

According to MLMI Performance Management Plan (PMP), the performance in each zone was evaluated following two methods (1) an auto-evaluation of Management Committees and (2) a Semi-Structured Interviews of Targeted Population

*(Annex L: Evaluation Protocol)*

The following results give us the summary of CIC Structures Performance:

#### *CIC Moramanga*

During the interview, four on the five categories of target group of MLMI Project were represented, except tourists. The socio-economic development sector of the Metropolitan Municipality Moramanga were discussed, namely health, education, trade, tourism, transport and good governance. The sharing out of interviewed people by sex is fair to 50% men and 2 / 3 of respondents have acquired training from CIC.

#### **Knowledge and attitudes of respondents towards CIC**

Gasi'Pro is known by the respondents as a multi-service but many individuals are not aware of its objectives, its structure and its goal.

#### **Practices (Daily Use of CIC services)**

Users use mainly CIC services in their daily lives to communicate with their families, to contact their client for traders, however, some group of population cannot afford CIC services. Users should spend approximately 2700 Ar per week at CIC.

### **Quality of service**

The result of the survey shows that users are not entirely satisfied due to some imperfections particularly the incompetence of staff, the variation of opening hours, bad welcome, frequent power cut and/ or slowness of connection.

### **Suggestion**

- Skills strengthening of CIC staff
- Extension of working area
- Investment to new equipment for the creation of new services (use of webcam for eg)
- Continue the free training
- Preferential pricing for local community

### *CIC Ranomafana*

Representatives of the Private Sector, Public Service (Officer), NGOs, Tourism Sector and local authorities were interviewed. Respondents are mainly male (62%). Almost interviewed people living in the FKT Ranomafana have received training provided by the CIC (72%).

#### **• Knowledge and attitudes of respondents towards CIC**

The score is under the average, the MLMI is known just by some samples of surveyed people among 03 major services provided by the CIC, but still many people do not know its structure and its objective.

The role of FAFED is poorly known for surveyed people, only the activity of sensitization for training is known by 3 / 4 of those surveyed.

The role of the CSC is misunderstood by most of those surveyed people, only the target groups involved in the implementation of the project are familiar with the role of the PC, which is limited only to reflection.

The investigation has shown that beneficiaries use mostly Internet and photocopying services.

#### **• Practices (CIC using services in daily activities)**

Users use mainly CIC services in their daily lives to communicate with their families, contact their client for traders, however, a fringe population does not enjoy the services of CIC, as the case of farmers' associations. However, the main users of the CIC are willing to spend an average of more than 15.000 Ariary per week, which can cause a recipe of x Ariary per month. Users spend or are willing to pay moderately 16.000 AR per week.

#### **• Quality of service**

The score that describes the degree of satisfaction shows that users are almost satisfied with the services provided by the CIC. However, some imperfections were identified, particularly the hosting of customers and power cut of internet connection and phone line.

### **Suggestion of end-users**

- A strong public awareness campaign should be conducted at the level of fokontany and common peripheral Ranomafana.
- Strengthen the skills of CIC staff

- Separate the local of training with the other services of CIC
- Acquire modern communication equipment such as a webcam
- Establish preferential cost for school kids and public utilities
- Continuation of free training for NGO, Women Associations, and young scholars
- Start of paid customized module training
- CIC opening during the weekend

## **VI. Lessons Learned and recommendations**

### **MANAGEMENT AND OPERATIONALIZATION**

- The actual proposed business model for the CIC increase local appropriation and stimulate the interest of local community and many development actors working in the region.
- MLMI was designed to join government' programs related to the democratization of ICT such as e-governance, ICT for All and ICT Villages. The involvement of the MTPC into the program was a great help to address some technical limitation and improve the regulatory framework in the Telecommunication sector.
- Wide range of services can be offered at the CIC to generate income for the CIC as well as the community. But to make it happen, the CIC must be carefully run and managed. Choice of the local prime partner, steering committee members, and good manager are of importance to this program.

### **MOBILIZATION, INTEGRATION AND SENSITIZATION OF COMMUNITIES**

- Awareness is more important than equipment and training is very important to increase the use of ICT and CIC services.
- Vulnerable People including women and young should be considered as a priority group, both as users and as CIC staff or as Steering Committee members
- The CIC should to contribute to placing greater value on local cultures.
- There should be recognition of the public usefulness of the Community Information Centre

### **TECHNICAL CHALLENGES**

- Preventive maintenance is a key factor for Community Information Centre development.
- Technical training for CIC staff should be further developed in depth.
- A particular effort should be made to find or develop low-cost technology permitting the redistribution of Internet access to better serve rural communities.

### **CONTENTS AND APPLICATONS**

- In order to enhance access to public information, administrative information such as forms, the texts of laws and calls for tender should be put on-line
- Local knowledge should be promoted by favouring the collection, broadcasting and other distribution of local contents
- The promotion of the development of contents and software in local languages

### **SUSTAINABILITY**

- For each CIC, initial Business Plan must be updated. Appropriate price scales should be fixed by CIC to take into account the socioeconomic circumstances and the needs of the community. Good business plan and cooperation contribute to achieve the desired objectives of CIC.



- As a member of Telecentres' Network, CICs should benefit from equipment prices, fiscal advantages and/or exemptions, exchange of expertise, tools and experience.
- Malagasy governments and telecommunications companies should implement preferential tariffs for Telecentres.
- The concept of bandwidth sharing and wireless technology to reduce the internet access cost will be the strategy to be adopted by program partners in intervention zones. Bandwidth sharing is a means of increasing revenues by reselling a portion of bandwidth to local institutions and organizations that want their own access but cannot afford their own VSAT. This is not technically very difficult but does require a good knowledge of law and regulation and additional skills in partnership management and contract management.

## **VII. Perspectives for the Next Steps**

During the next year, main activities will include (1) the strengthening of CICs, by reinforcing the capacity of the Steering Committee and CIC operators and the implementation of a Telecentres Network may will articulate and share lessons learned; (2) the development of new services to encourage greater CIC use by local organisations for their own development; (3) the research of solutions for CICs' financial viability and sustainability. The CICs would have to be self sufficient or find others sources of funding by the end of MLMI. The main point to address are the challenges related to the cost of Internet connectivity; and finally (4) the extension of *CIC* models in others regions of Madagascar.

Pact will continue to Monitor and evaluate activities throughout the project to gather quantitative and qualitative data ensure accurate tracking of the project. The MLMI team will collect the necessary data for the future benchmarks to measure results and compliance with Program Management Plan (PMP) indicators. The Close out Process will be integrated into program activities early on July 08 and Pact will include this in the report to USAID. Pact will conduct the Final Evaluation during the month of August 2008 and will submit the Final Report will be submitted to USAID Madagascar by October, 31st 2008.




# **ANNEXES**

## **List of Annexes**

- Annex A: DTS Pricing for Internet Access
- Annex B: List of Equipment donated to CIC Moramanga
- Annex C: Story about CIC Moramanga
- Annex D: List of Equipment donated to CIC Ranomafana
- Annex E: DTS Internet Bandwidth Cost for CIC Ranomafana
- Annex F: "Cahier des Charges" and Terms of Agreement
- Annex G: Story about CIC Ranomafana
- Annex H: Subgrant of Agreement to FAFED
- Annex I: Expression of Interest of MIX Service
- Annex J: Trainer's Training Report
- Annex K: Business Plan of CIC Ranomafana
- Annex L: KAP Evaluation Protocol
- Annex M: Powerpoint presentation during the ebit 2007-Antananarivo
- Annex N: Daily Receipts and Expenses Sheet
- Annex O : Photos Gallery



## ANNEX A: DTS – Pricing for Internet Access

<b>DATA TELECOM SERVICE SARL</b> Immeuble GALAXY Andraharo Rue Docteur Joseph Raseta BP 4095 Tél 22 203 59 Fax 22 203 60 dts@wanadoo mg http:\\www.wanadoo mg RC:2003B00608 Stat:564 398 NIF:105001487	 <b>PROFORMA : 0038/07</b> /2007 du 12/01/07 Mode de règlement:
--	--

<b>PACT MADAGASCAR</b> <b>Antanimena</b> <b>101 Antananarivo</b>	<b><u>Offre pour la mise en place d'un LL à Moramanga</u></b>
--	---

Qté	DESCRIPTIONS	P.U.	MONTANT
1	<b>OFFRE LL 64K</b> Abonnement mensuel en LL 64K pour Moramanga	2 000 000 00	2 000 000 00
1	<b><u>OFFRE LL 128K</u></b> Abonnement mensuel en LL 128K pour Moramanga	3 500 000 00	3 500 000 00
1	Frais d'installation et mise en service	3 000 000 00	3 000 000 00

**Conditions :**

\* Validité de l'offre : **01 (UN) MOIS**

\* L'abonnement prend effet à compter de la date de mise en service et est souscrit pour une durée minimale de douze (12) mois

\* Le client s'assure que tous les matériels et fournitures mis en place par lui-même sont conformes avec la réglementation en vigueur

\* Prix Hors Routeur - Routeur en SUS

<p><u>Pour le client:</u>                      Cachet et signature avec la mention                      "Bon pour accord"</p>
---

Gestionnaire clientèle : Rija RAMANGALAHY
---

**De :** Lewis Eric [mailto:lewis@dts.mg]  
**Envoyé :** vendredi 16 mars 2007 21:47  
**A :** 'andry'  
**Objet :** VSAT Pricing

Bonjour Andry  
Voici donc les prix pour le VSAT Ku

*Installation: Engineering & Installation (€ Ht)*

Désignation	PU	Qté	Total
Prestations d'installations	2000 €	1	2000 €

*Mensualités : Equipements & Bande passante (€ Ht)*

Désignation	PU	Qté	Total
128 Kbps	2 000	1	2 000 €
256 Kbps	2 500	1	2 500 €

Je reste à ta disposition pour de plus amples informations  
Cordialement

---

**Lewis Eric RAKOTOMAHEFA**  
Bid Manager  
DTS  
Business Services  
03207 252 09

## ANNEX B: List of Equipment provided by MLMI to CIC Moramanga

<i>Computers and accessories</i>		PU (Ar)	Montant (Ar)
<i>Kit computer 1</i>	6	1 130 000	6 780 000
Intel PIV processor 2,8Ghz			
256Mo DDR			
80 Go IDE Hard Disk			
CD ROM 52x			
Carte réseau Ethernet 10/100			
Onduleur			
<i>Kit computer 2</i>	1	1 780 000	1 780 000
Intel PIV processor 3,6Ghz			
512Mo DDR			
160 Go IDE -SATA Hard Disk			
Graveur Combo DVD-CDRW			
Carte réseau Ethernet 10/100			
Onduleur			
<i>Office Equipment</i>			
Colour Laser Printer	1	1 000 000	1 000 000
Laminator	1	225 000	225 000
Laser Printer	1	466 200	466 200
Massico, cutter	1	120 000	120 000
Binder machine	1	550 000	550 000
<i>Mobiliers</i>			
Tables ordinateurs	5	91 200	456 000
<i>Network Installation</i>			
Switch 16 Ports	1	180 000	180 000
UPS	4	85 400	341 600



## **ANNEX C: Story about CIC Moramanga**

Through a partnership between the public and private sector USAID, PACT, Telma, DTS, and the Malagasy Ministry of Telecommunications opened a Community Information Center (CIC) in Moramanga. Moramanga is medium sized town that is located midway between Antananarivo and the largest port town, Toamasina. This region is growing economically and has attracted companies like Sherritt, Colas, and individual wood exporters. Before the LMI, Moramanga had a dial-up Internet connection, but very few local residents knew how to use it. Since realizing the LMI, the entire community passes through the Community Information Center (CIC) to not only use the Internet, but to photocopy documents or use the computers to type up documents. The Moramanga CIC is run by a for-profit business called Gasi'Pro that provides the community with an Internet connection and all types of office services, including renting out technical equipment and Internet equipped classrooms.

A local Community Steering Committee (CSC) governed the implementation of this project and administers the CIC today. The CSC is made up of elected officials from every sector of within the region. PACT trained the CSC in management, leadership, and monitoring and evaluation to ensure effective management of the CIC.

The CSC is also responsible for teaching the greater community how to use the Internet. The IT trainers instruct children how to chat and search the Internet and train the local businesses how to best utilize the internet for business purposes, in addition to training each class in typing and basic processing. The initial training was so successful that every single session was full. The CSC is in the process of designing the curriculum for the second set of trainings and already has one class completely filled even though the curriculum has not been set and the cost of training will be about 30,000 Ariary, or \$16.

The CIC attracts all sorts of customers. There are the businessmen who work for the large multi-nationals in the region, the students, the local NGO workers, the small business owners, families with members living in other regions of Madagascar or abroad, functionaries, and the Mauritian wood exporters. Gasi'Pro is open from 8am until 8pm, especially to cater to the local businessmen. CIC workers note that the wood exporters use the Internet the most and find it indispensable to contact their buyers abroad. But the Internet is used for things other than just work purposes– students finishing their thesis come for research and in June there were lots of younger patron using the center for Internet dating, or “Internet Rose” as the mayor calls it.

In the last year, different communes in the area used the CIC to work together. The CIC trained every chef de Fokontany in the area, which gave the chefs the opportunity to research, with the help of the Internet, and brainstorm together ways to better govern their Fokontany. Additionally, the mayor of Moramanga used the CIC to help 17 out of the 21 communes in the region file their taxes.

The CIC has made a visible impact in Moramanga, and in the process, the idea has spread to Andasibe. Andasibe is about 25 kilometers from Moramanga and is home to two national parks. Many tourists come through the town, but there is very limited cell phone reception and no Internet. Although the trip to Moramanga is a 45-minute drive, René Randriambohanginjatovo, director of Agence Nationale pour la Gestion des Aires Protégées (ANGAP) for Andasibe, makes the trip two to three times a week to use the CIC and work on the Internet. Rene uses the CIC to keep in touch with family abroad, but mostly for business purposes. He can now run the Andasibe National Park more efficiently by staying in contact with the director general of

ANGAP in Antananarivo through emails, to color photocopying brochures to display at the park.

Searching the Internet allows Rene to find out how other national parks, both in Madagascar and abroad, are run. He has implemented new trail systems, new conservation techniques, and environmental education. "It is clear that there have been improvements to the park since the Telecentre in Moramanga opened," René exclaimed.

For example, by searching the web, René found a system used in Japan to teach park guests about the types of flora found in the park. The system includes a series of plaques placed at certain plants. The plaques are set up as a game of questions; the initial question is on the first plaque and then the visitor lifts the plaque to find out the answer. This system is found throughout the park and has helped teach tourists and help the park with their "class vert," a program where the park brings in students from the region to learn about the park and environmental conservation. The new system is interactive, keeps the children's interest and will hopefully lead to greater conservation in the region.

The CIC also lets René guide tourists around the region. Through the Internet, he has researched other sites on the route to Toamasina. Now when tourists ask him about other places to visit, he can recommend a slew of sites and help the tourists connect with the operators in these places.

The vast improvements in the park have led René to work with others in the Andasibe community to recreate the Moramanga program and bring a CIC to Andasibe. Different community members, including hotel operators and business owners, have formed a Steering Committee and begun the process. Both René and Joseph Andrianjaka, the owner of the hotel Buffet de la Gare, believe that a Telecentre in the region would make a huge economic impact in Andasibe. The committee is already planning a training center for ANGAP guides, local students, and tourism employees.


The CIC in Moramanga has had a much larger impact than anyone imagined. Not only is it improving the IT environment, it is leading to social changes in the region. Local functionaries are now working together to improve governance and completely on their own initiative, residents of Andasibe formed an association and began working together to achieve tangible infrastructure improvements.

The two sites demonstrated a permanent interest for a successful expansion of ICT usage for improving economic, environmental, and social conditions of local populations.

## ANNEX D: List of Equipment provided by MLMI to CIC Ranomafana

<i>Computers and accessories</i>		<b>PU</b>	<b>Montant</b>
<i>Kit computer 1</i>	9	1 130 000	10 170 000
Intel PIV processor 2,8Ghz			
256Mo DDR			
80 Go IDE Hard Disk			
CD ROM 52x			
Carte réseau Ethernet 10/100			
<i>Kit computer 2</i>	1	1 780 000	1 780 000
Intel PIV processor 3,6Ghz			
512Mo DDR			
160 Go IDE-SATA Hard Disk			
Graveur Combo DVD-CDRW			
Carte réseau Ethernet 10/100			
<i>Office Equipment</i>			
Photocopier	1	3 299 400	3 299 400
Laminator	1	225 000	225 000
Laser Printer	1	466 200	466 200
Massico, cutter	1	120 000	120 000
Binder machine	1	550 000	550 000
Coffre	1	28 000	28 000
<i>Mobiliers</i>			
Bureau	1	213 000	213 000
Fauteuil	1	130 000	130 000
Tables ordinateurs	5	91 200	456 000
Chaises	5	82 000	410 000
Table basse	3	30 000	90 000
Caisson	1	30 000	30 000
<i>Network Installation</i>			
Switch 16 Ports	1	180 000	180 000
<b>Rehabilitation</b>			11 789 600

## ANNEX E: DTS Bandwidth Cost for CIC Ranomafana

<p><b>DATA TELECOM SERVICE SA</b>                  Imm. Galaxy Andraharo, Rue Docteur Joseph Raseta                  BP 4095                  Tél 22 203 59 - Fax 22 203 60                  dts@manadoo.mg - http://www.manadoo.mg                  RC N°2002B00608 - N° Sial : 664 398 - NIF : 105</p>		Programme N° Date	DTSPACT020607-1 22/06/2007	
<b>PACT</b>				
A l'attention de Mr Andry				
<b>Telecentre RANOMAFANA (Temporaire)</b>				
	Débit	PU	Qté	Total Mensualités HT
Mensualités	128	1 000 000	1	1 000 000
<b>Total HT</b>			<b>1 000 000</b>	
<b>TVA (18%)</b>			<b>180 000</b>	
<b>TOTAL TTC</b>			<b>1 180 000</b>	
<h1>Page 1</h1>				
Bon Pour accord du client				

**DATA TELECOM SERVICE SA**  
 Imm. Galava Andrahana Rue Docteur Inceh Raseta  
 BP 4095  
 Tel 22 203 59 Fax 22 203 60  
 dts@wanadoo.mg http://www.wanadoo.mg  
 RC N°2003R00608 - N° Sial : 564 398 - NIF : 105



Pro forma N°  
 Date

DTS/PACT/220607-2  
 22/06/2007

**PACT**

**A l'attention de Mr Andry**

**Telecentre RANOMAFANA (Temporaire)**

	Débit	PU	Qté	Total Mensualités HT
Mensualités	256	2 000 000	1	2 000 000
		<b>Total HT</b>		<b>2 000 000</b>
		<b>TVA (18%)</b>		<b>360 000</b>
		<b>TOTAL TTC</b>		<b>2 360 000</b>

Bon Pour accord du client

## **ANNEX F: Terms of Agreement – CIC Moramanga**

<p style="text-align: center;"><b>Convention d'exploitation du « Centre d'Information Communautaire (CIC) » de Moramanga</b></p>
--

### **ENTRE :**

La société GASIPRO, ayant son siège au lot A 258 Moramanga Ville, représenté par Monsieur RAKOTOARIJAONINA Guy, en sa qualité de Gérant, ci-après dénommée : "l'Opérateur",

### **D'une part**

### **ET**

Le comité de pilotage, représenté par Monsieur RAZAFINDRAMANITRA Daniel Christopher, en sa qualité de Président,

### **ET**

SAF FJKM, Unité Moramanga, ayant son siège à Moramanga Site CRENA Ambarilava, représentée par le Docteur Fanja Harinjato ANDRIANJATOVO, en sa qualité de Chef d'Unité, ci-après dénommée « Partenaire Local »,

### **ET**

PACT MADAGASCAR, sis à l'immeuble Santa, 1 rue Naka Rabemanantsoa, Antanimena, Antananarivo, représenté par Monsieur Jean Michel DUFILS, en sa qualité de Représentant Résident,

### **D'autre part**

Toutes désignées " parties contractantes "

### **IL EST PREALABLEMENT EXPOSE LE CONTEXTE CI-APRES :**

Un Centre d'Information Communautaire (CIC) est établi à Moramanga dans le cadre du programme « Last Mile Initiative », financé par USAID, et mise en œuvre par PACT Madagascar.

L'objectif du CIC est d'une part de promouvoir un meilleur accès de la communauté à l'information à travers des technologies de pointe et avec des coûts abordables, et d'autre part de relever la connaissance et compétence locales en matière d'utilisation des technologies de l'Information et de la Communication. Le CIC fournira des services de bases en moyens de communication et en bureautique, ainsi que des services spécifiques en Formation et Information, tels qu'ils sont stipulés dans le cahier des charges du CIC Moramanga annexé à la présente convention. Une structure de gestion composée de l'Opérateur, de l'ONG partenaire local et du comité de pilotage a été également mise en place.

En conséquence, afin de disposer de cadre contractuel régissant le fonctionnement du CIC, les « parties contractantes » se sont convenues de conclure la présente convention d'exploitation et d'accepter ce qui suit :

## **Article 1 : objet de la convention**

La présente convention a pour objet de fixer les modalités d'exploitation du « CIC de Moramanga ».

## **Article 2 : nature de la convention**

« L'Opérateur » exploitera le CIC de Moramanga pour son compte, tout en tenant compte des éléments constitutifs du cahier de charges, et des responsabilités des « parties contractantes » reprises au niveau des articles 4 et 5 de la présente convention.

## **Article 3 : prise d'effet, durée et prorogation**

### **Article 3.1** : prise d'effet

La présente convention d'exploitation prendra effet immédiatement à la date de sa signature par les « parties contractantes ».

### **Article 3.2** : durée

La présente convention d'exploitation est conclue pour une durée initiale de 12 mois, dont le point de départ est la date de prise d'effet mentionnée à l'article 3.1 ci-dessus.

### **Article 3.3** : prorogation

A l'issue de cette période initiale, la convention sera renouvelée si « l'Opérateur » est jugé performant. Au cas où l'une « des parties contractantes » souhaiterait se retirer, elle devra en avvertir les autres parties moyennant un préavis de un (1) mois, par lettre recommandée ou pli par porteur avec décharge.

## **Article 4 : responsabilités de l'Opérateur**

### **« L'Opérateur » s'engage à :**

**Article 4.1** : Concevoir et mettre en œuvre le « Business plan » du CIC.

**Article 4.2** : Etablir des politiques d'investissement, de développement des services et de prix sur la base du « Business Plan » du CIC.

**Article 4.3** : Développer, promouvoir, et améliorer de façon continue les services fournis par le CIC sur la base de ses prestations de bases et spécifiques, telles que stipulées dans le cahier de charges.

**Article 4.4** : Mettre en place un environnement permettant une sécurisation et une maintenance des équipements fournis dans le cadre du programme LMI.

**Article 4.5** : Renforcer les capacités de son staff ainsi que de ses clients.

**Article 4.6:** Soumettre auprès de Pact Madagascar, sous forme d'états mensuels, de rapport trimestriel et d'un rapport annuel, le bilans quantitatifs et qualitatifs des différentes prestations réalisées, selon des indicateurs d'activités, d'efficacités, d'efficacité et de résultats qui seront développés de commun accord entre les « parties contractantes ».

## **Article 5 : responsabilités du comité de pilotage, SAF/FJKM, et de PACT Madagascar**

### **Le Comité de Pilotage s'engage à :**

**Article 5.1 :** participer à l'établissement du « Business Plan » du CIC Moramanga,

**Article 5.2 :** effectuer le suivi du respect du cahier des charges du CIC ainsi qu'à l'évaluation de la performance de l'Opérateur du CIC,

**Article 5.3 :** mobiliser la communauté sur les avantages tirés de l'utilisation des TIC.

### **SAF FJKM s'engage à :**

**Article 5.4 :** animer le comité de pilotage, et jouer le rôle d'interface entre l'Opérateur du CIC et le Comité de Pilotage,

**Article 5.5 :** mener des activités de sensibilisation et de mobilisation pour la promotion du CIC auprès de la communauté,

**Article 5.6 :** participer à l'établissement du « Business Plan » du CIC Moramanga,

**Article 5.7 :** contribuer au suivi du respect du cahier de charges du CIC et à l'évaluation de la performance du CIC,

**Article 5.8** effectuer la demande d'appropriation des matériels acquis dans le cadre de la mise en œuvre du programme LMI auprès de Pact Madagascar qui se chargera de la transférer auprès de UDAID, qui est propriétaire des matériels jusqu'à la fin du programme LMI.

### **Pact Madagascar s'engage à :**

**Article 5.9 :** apporter sa contribution dans les appuis logistique et technique du CIC , ainsi qu'à la facilitation des négociations stratégiques et techniques auprès d'instances publiques ou privées internationales, nationales, régionales et communales.

**Article 5.10 :** participer à la recherche de financements additionnels et à l'établissement de partenariats potentiels et pour le CIC.



## **Article 6 : Mode opératoire du Comité de Pilotage (CP)**

Le Comité de Pilotage est appelé à se réunir périodiquement tous les six (6) mois. Toutefois, une session extraordinaire peut être convoquée en cas de besoin. Cela, en respectant les modalités énoncées dans le règlement intérieur du CP. « L'Opérateur » et PACT se chargeront de l'organisation des réunions périodiques CP.

## **Article 7 : changement « d'Opérateur » du CIC**

La décision de changement « d'Opérateur » du CIC relève de la compétence d'une assemblée, constituée par le comité de pilotage, le partenaire local et PACT Madagascar. Elle se basera sur le respect du cahier des charges et la performance de « l'Opérateur du CIC »

## **Article 8 : clause résolutoire**

En cas de manquement à l'une quelconque des responsabilités de la présente convention par l'une des parties, la partie qui aura à s'en plaindre avisera l'autre partie par recommandé ou pli avec accusé de réception, spécifiant la nature du manquement.

## **Article 9 : résiliation de la convention d'exploitation**

Si, pendant la période d'exécution de la présente convention d'exploitation, l'une des parties ne pouvait honorer ses engagements, elle doit aviser les autres parties contractantes par recommandé ou pli par porteur avec accusé de réception. La procédure de résiliation de la convention d'exploitation sera discutée de commun accord entre les parties contractantes.

## **Article 10 : avenant ou modification de la convention d'exploitation**

Tout avenant ou modification des articles de la présente convention d'exploitation doit faire l'objet d'une décision commune entre « les parties contractantes ». Ceci doit être finalisé par écrit et signé par les représentants autorisés des « parties contractantes ».

## **Article 11 : arbitrage**

Tout différend découlant de la mise en œuvre de la présente convention d'exploitation sera dans un premier temps réglé à l'amiable. Toutefois, si aucune résolution à l'amiable n'est trouvée entre les parties en conflits, le Tribunal de 1ère instance de Moramanga sera seul habilité à trancher.

Fait à Moramanga, ce

En quatre (4) exemplaires.

**Pour « Gasi'Pro » :**

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** Guy RAKOTOARIJAONINA  
Christopher

**Fonction** Gérant

**Pour « Le Comité de Pilotage » :**

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** RAZAFINDRAMANITRA Daniel

**Fonction** Président

**Pour « SAF/FJKM » :**

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** Fanja Harinjato ANDRIANJATOVO

**Fonction** Chef d'Unité

**Pour « PACT MADAGASCAR » :**

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** Jean Michel DUFILS

**Fonction** Représentant Résident

## **ANNEX G: Story about CIC Ranomafana**

USAID recently launched a Last Mile Initiative (LMI) Telecentre in Ranomafana, a small tourist town about an hour and a half away from the next largest town, Fianarantsoa. Before the Telecentre, it was hard to contact the outside world; there was no cell phone service, no Internet, and only one fixed line, a pay phone (what was the phone infrastructure before the project?) for the whole community. Communication was difficult and if one wanted to connect to others outside of Ranomafana he or she would have to spend a day travelling to and from Fianarantsoa, which means losing a day of work in addition to paying transport costs. Through a partnership with USAID, PACT, an international NGO, the Ministry of Telecommunications, TELMA, a telecommunications operator, and DTS, an Internet provider, the village now has a Telecentre, or a Community Information Center (CIC), that allows everyone in the community to connect to the Internet.

A Community Steering Committee (CSC) runs the CIC. PACT trained the CSC in management, leadership, and monitoring and evaluation to ensure effective management of the CIC. Additionally, PACT facilitated the CSC in the writing of their business plan so the Center will remain economically viable after the Last Mile Initiative ends. The CSC is also responsible for teaching the greater community in Internet usage. The IT trainers teach children how to chat and search the Internet and teach the local businesses how to best utilize the internet to help run their businesses. Residents from as far away as Manakara, about 200 km away, come to the CIC for the IT training class while they are on vacation.

Although the CIC has only been open a couple weeks, there has been a huge change in the lives of Ranomafana residents. Since there is no cell phone service and fixed phone charges are expensive, people in Ranomafana have leapt over fixed lines and cell phones and use the Internet as their main way to communicate with their friends and family in other parts of the country. The CIC has touched the lives of every Ranomafana resident; children can search and chat with people all over the country, in addition to using the Internet to further their academic studies; functionaries can easily connect and take directives from headquarters in Antananarivo, and hoteliers can make reservations for tourists wanting to visit the national park, thus improving their business. But the most impressive story is of Haingo Ramarokoto, the pastor of the FJKM church in Ranomafana.

Although Pastor Ramarokoto resides in Ranomafana, the rest of her family lives in either Antananarivo or in France. Family is very important to Pastor Ramarokoto and before the CIC in Ranomafana it was extremely difficult for her to communicate with them. Now Pastor Ramarokoto easily keeps in touch with her family and friends in Madagascar and abroad and feels more connected to her family abroad. Instead of having to spend the day in Fianarantsoa, Pastor Ramarokoto can walk down the street to check in with her family, which she does at least once a day for five to ten minutes.

Pastor Ramarokoto does not use the Internet just to connect to others. Pastor Ramarokoto likes to be kept aware of national and international news, but when she had to travel to Fianarantsoa this was virtually impossible. With the CIC LMI Telecentre in Ranomafana, Pastor Ramarokoto has the time and ability to be kept aware of outside political events, which is extremely important for her work as a pastor and a leader within the community.

Thanks to the USAID and PACT Telecentre in Ranomafana, Pastor Ramarokoto's work within the community has drastically changed. Before, when she had questions about the church

doctrine or religious figures she would have to travel to Fianarantsoa to find the answers. Work was not efficient and many questions remained unanswered. Now, Pastor Ramarokoto can now research questions related to the church, sermon topics, and the best ways to run the church from Ranomafana. With the new LMI Telecentre, Pastor Ramarokoto constantly searches and finds answers to her inquiries. This allows her to write more pertinent sermons for her congregation and become a better leader within the community. Additionally, it is much easier for her to work with her colleagues throughout the country and fulfilled her duties as a pastor for the largest churches in Madagascar.

As a pastor, Haingo works very closely with the community. Because she is so Internet savvy she explains to her congregation what the Internet can be used for, whether it pertains to religion or the church or just every day life usage. Additionally, she offers to come with her congregants to the CIC to help them search the Internet. Pastor Ramarokoto has already seen a change within in her members. More people are buying credit for the Internet, more people are asking her questions about the Internet, and more people are experimenting with the technology. She believes that this program will be successful for years to come because after only one month, people are already starting to save money to use the Internet. Now all she hopes is that Telma will see how successful this technology is and install cell phone networks.

## ANNEX H: Subgrant Agreement to the NGO FAFED in Ranomafana



### **Pact Madagascar**

B.P. 7519  
Immeuble SANTA  
1, rue Naka Rabemanantsoa  
Antanimena - Antananarivo

Tél : (261) (20) 22 628-41  
Fax : (261) (20) 22 353-94  
email : [pact@pact.mg](mailto:pact@pact.mg)

### **ACCORD DE SUBVENTION N° 02**

**avec**

**FAFED Renitantely Mihary,  
Ranomafana**

**Projet Last Mile Initiative**

**entre**

Pact Madagascar, sis à l'immeuble Santa, 1 rue Naka Rabemanantsoa, Antanimena, Antananarivo, représenté par Monsieur Jean Michel DUFILS, en sa qualité de Représentant Résident, ci-après dénommé « Pact »,

et

FAFED Renintantely Mihary, Ranomafana, ayant son siège à Ranomafana Centre, BP 32 Ifanadiana (312) représenté par Madame RASOARIMALALA Jeannette Honoratine, en sa qualité de Présidente, ci-après dénommé « Partenaire Local »,

Attendu que :

- FAFED Renintantely Mihary, Ranomafana, a été sélectionné pour être le partenaire local du programme Madagascar Last Mile Initiative (MLMI) (USAID – Pact Madagascar) à Ranomafana, et en conséquent va recevoir une subvention relative à la mise en place d'un Centre d'Information Communautaire (CIC) à Ranomafana.
- Pact apportera dans le cadre du programme MLMI les appuis logistiques, matériels, financiers et techniques pour ledit projet.

En foi de quoi les parties conviennent de ce qui suit :

### **Article 1: Objet du protocole.**

Le présent protocole d'accord a pour objet de promouvoir l'accès des communautés très enclavées aux moyens de communications innovants de qualité à des prix abordables, notamment par :

- la mise en place d'un centre d'information communautaire,
- l'amélioration des connaissances et des compétences de la communauté,
- La mise en place d'un modèle de gestion pérenne ;
- la mise en place et la coordination du comité de pilotage,
- l'implication des autres bailleurs et programmes de développement dans le projet.

### **Article 2: Responsabilités des deux organisations.**

Par le présent Accord, Pact s'engage à :

- Apporter un appui financier, logistique et technique dans la mise en œuvre des différents projets sus-cités (cf. Art 1) ;
- Améliorer l'accès et la circulation des informations entre les acteurs de développement et la communauté par :
  - Utilisation des technologies innovantes de télécommunication à faible coût,
  - Opérationnalisation du centre d'information communautaire à Moramanga,
  - Amélioration des connaissances et des compétences TIC en milieu rural ;
- Renforcer les capacités d'utilisation et d'exploitation des TIC et des services fournis par le CIC par la communauté ;
- Développer le modèle de gestion pour la pérennisation du Centre ;
- Promouvoir la replication des modèles du CIC en d'autres régions.

D'autre part, le partenaire local consent à :

- Contribuer à l'atteinte des objectifs du programme MLMI ;
- Coordonner et animer le Comité de Pilotage ;
- Contribuer avec le Comité de Pilotage à l'établissement d'un cahier des charges pour le CIC ;
- Veiller au respect du cahier des charges par le Gérant du CIC pour la bonne gestion de celui-ci ;
- Mobiliser la communauté à utiliser les services du CICs et identifier les besoins en service TIC suivant la catégorie d'utilisateurs ;
- Contribuer au suivi et évaluation du CIC ;
- Assurer les liens avec les partenaires de développement ;
- Faciliter la résolution des éventuels conflits ;

### **Article 3: Durée du protocole.**

Le présent protocole prendra effet du 15 Décembre 2006 au 15 Juin 2007.

#### **Article 4: Montant du budget**

Sous réserve de la disponibilité du fonds provenant de l'USAID, l'enveloppe budgétaire de la contribution de Pact pour le projet est de **Ar 144 445 995** (CENT QUARANTE QUATRE MILLIONS QUATRE CENT QUARANTE CINQ MILLE NEUF CENT QUATRE VINGT QUINZE Ariary) suivant le tableau de répartition en annexe.

Notons que Pact gèrera directement les fonds indiqués ci-dessus.

#### **Article 5 : Communication et logos**

Étant donné que la totalité fonds nécessaire à la mise en oeuvre du projet provient de l'USAID, il est requis au partenaire local et à ses sous-contractants de mettre sur toutes les formes de communication relative à ce programme l'identité de l'USAID, logo et la mention «from the American People », avec une taille au moins équivalente à celle de l'entité bénéficiaire.

#### **Article 6 : Résiliation.**

Ce protocole peut être annulé par les parties à tout moment par lettre établie par l'une des parties initiatrices de l'annulation.

#### **Article 7 : Modification et amendement.**

Le présent protocole pourrait être amendé suite à un accord entre les parties.

Fait à Antananarivo, ce 15 Décembre 2006

En trois (3) exemplaires.

**Pour « FAFED Renintantely Mihary »:**

**Pour « Pact Madagascar »:**

**Signature** \_\_\_\_\_

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** RASOARIMALALA Jeannette  
Honoratine

**Nom** Jean Yves RALJAONA

**Fonction** Présidente

**Fonction** Directeur Administratif et Financier

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** Andriantsoa RAMANANTSIALONINA

**Fonction** LMI Chief of Party

**Signature** \_\_\_\_\_

**Nom** Jean Michel DUFILS

**Fonction** Représentant Résident

## ANNEX I: Expression of Interest of MIX Service

### MIX Services

Lot IE 5 Immeuble Ex-SOLIMA  
AMBATOLAHIKOSOA  
FIANARANTSOA  
STAT 72304212006 000580  
NIF 1921301  
Tel 75 905 51  
Mobile 0324136115

Fianarantsoa, le 27 Août 2007

Monsieur Andriantsoa RAMANANTSIALONINA  
Chief Of Party  
Programme Last Mile Initiative  
Pact Madagascar  
Antananarivo

Objet : Manifestation d'intérêt

Monsieur,

Suite à une entretien que nous avons eu avec les membres de votre équipe et ayant eu connaissance du projet Last Mile Initiative à travers les médias, nous réitérons notre volonté à participer activement à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs de ce projet.

MIX Services est une entreprise privé oeuvrant dans le domaine des TIC à Fianarantsoa. Notre mission est de faire profiter la population des bénéfices tirés de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. C'est dans cette optique que nous avons mise en place à Fianarantsoa un espace bureautique où les gens peuvent accéder aux ressources TIC. L'extension de nos activités à Ranomafana sera pour nous une occasion d'aller d'avantage dans cette mission.

Nous sommes fortement intéressés à être impliqués à la mise en œuvre de ce projet, particulièrement dans le rôle de l'opérateur du CIC, étant donné nos expériences en gestion de centre de services et informatique.

Espérant pouvoir contribuer avec Pact et ses partenaires à l'amélioration de l'accès aux TIC à Madagascar,

Nous vous prions d'agréer nos meilleures salutations,

**MIX SERVICE**  
Immeuble Ex-SOLIMA  
TSIANONONDROA  
FIANARANTSOA (301)  
KAJAONARIVO Idealisoa Alban  
Gérant MIX Services



**MIX Services**

Lot IE 5 Immeuble Ex-SOLIMA  
AMBATOLAHIKOSOA  
FIANARANTSOA  
STAT 72304212006 000580  
NIF 1921301  
Tel 75 905 51  
Mobile 0324136115

***PROPOSITION TECHNIQUE  
pour la Gestion du Téléc centre à Ranomafana***

**RAJAONARIVO Idealisoa Alban,  
Août 2007**

## Table des Matières

COMPREHENSION DES OBJECTIFS .....	3
1. APPROCHES TECHNIQUES .....	4
MODELE DE GESTION .....	4
SERVICES A FOURNIR .....	4
A. SERVICE DE BASE BUREAUTIQUE .....	4
B. SERVICES DE COMMUNICATION .....	4
C. SERVICES SPECIFIQUES TIC POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA COMMUNAUTE .....	5
BUSINESS PLAN .....	5
2. MISE EN OEUVRE .....	5
MOYENS MATERIELS .....	5
A. EQUIPEMENTS .....	5
B. LOCAL .....	6
C. MOBILIERS .....	6
MOYENS HUMAINS .....	6
STRATEGIES .....	7
3. EVALUATION DES APPORTS DANS LE PROJET .....	8
4. ATOUTS DE MIX SERVICES .....	8
5. HYPOTHESES DE REUSSITE .....	8

## **Compréhension des objectifs**

L'objectif général du projet MLMI est de permettre à la population rurale et les zones enclavées de bénéficier d'un meilleur accès à l'information à travers les technologies de l'information et de la communication avec un coût abordable.

D'une manière générale, le programme LMI veut stimuler les activités économiques et d'améliorer la gouvernance locale au niveau des zones enclavées en permettant aux opérateurs, aux autorités et à la société civile d'accéder à l'information dont ils ont besoins dans leurs activités respectives.

Pour atteindre cet objectif, le projet LMI a mis en place un Centre d'Information Communautaire (CIC) accessible à tous qui sera le carrefour des recherches et des échanges d'information pour les usagers. L'idée consiste à donner à la population un accès aux informations techniques et économiques dans leur secteur d'activité, ainsi qu'une plateforme de communication.

En bref, le défi majeur est d'opérationnaliser un Centre qui propose des services TIC à bon marché mais qui soit aussi financièrement assez rentable pour tourner seul et en assurer la pérennisation.

MIX Services, en tant qu'opérateur du CIC, se conformera aux quatre objectifs spécifiques qui ont été déterminés pour le Télécentre :

- La fourniture aux usagers des services TIC à des prix abordables ;
- L'augmentation de la fréquentation et de l'utilisation effective par les usagers pour la recherche et l'échange d'information ;
- L'autonomie financière à long terme ;
- La capitalisation et le partage des acquis et meilleures pratiques.

## 1. APPROCHES TECHNIQUES

### **Modèle de Gestion**

Conscient de l'importance des besoins de la communauté, MIX Services s'adhère complètement au concept « Toko Telo Mahamasa-nahandro » qui favorise la participation de la communauté cible, et qui a été adopté par le programme LMI comme modèle de gestion. MIX Services accepte de travailler en étroite collaboration avec Pact Madagascar, l'ONG FAFED et le Comité de Pilotage du projet pour atteindre les objectifs du CIC. Durant son mandat, MIX Services assurera une communication entretenue avec les membres de cette structure de gestion par des réunions périodiques, la fréquence sera à déterminer avec eux dès signature de la convention de gestion et au début du mandat. MIX Services avisera la structure de gestion à chaque décision stratégique concernant le CIC.

### **Services à Fournir**

Après lecture du Cahier des Charges et une visite des lieux à Ranomafana, MIX Services propose la fourniture de 3 types de service par le Téléc centre :

- Services de base bureautique
- Services de Communication
- Services spécifiques TIC pour le développement de la communauté

#### **a. Service de base bureautique.**

La stratégie qui sera suivie par MIX Services est *d'offrir sur Ranomafana les services de communication et TIC que les gens ont cherché auparavant sur Ifanadiana et Fianarantsoa*. Nous pouvons citer ici quelques services de base qui nécessitent bien sûr des investissements en matériels. L'utilisation des outils TIC dans le Téléc centre va aussi permettre de faciliter les travaux bureautiques au niveau de la communauté locale. En effet, MIX Services mettra à la disposition de la communauté les services de :

1. Saisie texte ou saisie tableau sur ordinateur,
2. Impression en noir et blanc,
3. Impression en couleur,
4. Reliure avec spirale ou baguette,
5. Plastification,
6. Photocopie,
7. Gravage de CD et DVD,
8. Scannage de documents
9. vente de fournitures de bureau, et
10. vente de CD.

#### **b. Services de Communication**

11. Navigation sur Internet,

12. Messagerie e-mail
13. Téléphonie à la minute (TELMA)

L'installation des équipements pour l'Internet et la téléphonie (VSAT) a été effectuée, il reste à considérer les coûts récurrents.

### **c. Services spécifiques TIC pour le développement de la communauté**

14. Gestion des fichiers et formulaires électroniques fréquemment utilisés par les intervenants locaux
15. Mise en place et gestion d'un Portail Web pour la Commune Rurale de Ranomafana incluant les sites web des acteurs locaux
16. Formations standard et à la carte
17. Service de maintenance et de réparation d'ordinateurs

### **Business Plan**

Nous allons mettre à jour la première version du Business Plan élaboré par Pact Madagascar en tenant compte de l'évolution de la situation locale, régionale et nationale entre autres :

- o Les technologies disponibles
- o les coûts de connexion offerts par l'opérateur TELMA,
- o les clients potentiels identifiés,
- o les charges de fonctionnement relatives à la fourniture des services identifiés,
- o les recettes journalières et mensuelles prévisionnelles (fréquentation du centre),
- o les partenariats établis en terme de partage des coûts Internet
- o les perspectives d'extension des services.

Ceci sera réalisé dès la prise en main des activités à Ranomafana et en collaboration avec le Comité de Pilotage.

## **2. MISE EN OEUVRE**

Pour satisfaire ces besoins en services, MIX Services mettra en œuvre des moyens matériels, moyens humains et des stratégies bien définies.

### **Moyens Matériels**

#### **a. Equipements**

- La visite des lieux nous a fait état de la disponibilité de :
- o 06 ordinateurs reliés par câble en réseau
  - o 01 imprimante laser
  - o 01 routeur – access point sans fil WiFi
  - o 01 appareil téléphonique TELMA
  - o 01 photocopieuse

- o 01 machine à reliure
- o 01 massicot
- o 01 plastifieuse

Une première analyse de rentabilité nous amène à la nécessité d'augmenter le nombre d'ordinateur dans l'optique de:

- o Augmenter les recettes journalières
- o Libérer un ordinateur qui fera office de serveur d'email et de sites web locaux

MIX Services apportera donc en plus à court terme

- o 2 ordinateurs et accessoires
- o 1 poste téléphonique
- o 1 scanner A4

#### **b. Local**

Le local actuel sis au centre du Marché de Ranomafana est suffisant pour la fourniture des services de base durant cette période de démarrage.

Tout projet d'extension ou délocalisation d'une partie ou de la totalité d'un service est envisageable et sera mis en œuvre après consultation des membres de la structure de gestion (Pact, FAFED et CP)

#### **c. Mobiliers**

Il y a actuellement dans le local du CIC :

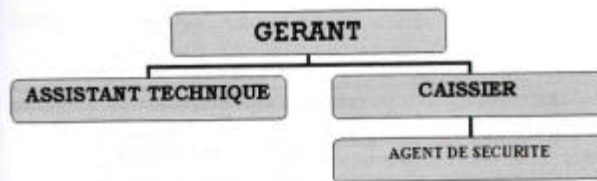
- o 05 tables informatiques avec chaises
- o 02 tables de travail
- o 01 table bureau avec fauteuil à roulette

Dans un souci de confidentialité et pour mettre en confiance les utilisateurs, MIX Services va mettre des « petites » cloisons entre les tables ordinateurs dans la salle Internet. Nous allons apporter en plus :

- o 01 Armoire pour le rangement et classement des dossiers
- o 02 Tables Informatiques

#### **Moyens Humains**

MIX Services mettra à la disposition du CIC les prestations de quatre (4) personnels dont trois (3) maîtrisent parfaitement l'informatique et la télécommunication plus un agent de sécurité.



Dénomination du poste	Gérant	Assistant technique	Caissier	Agent de Sécurité
<b>Fonctions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer le Télécentre</li> <li>- Gérer le serveur</li> <li>- Orienter l'engagement des dépenses</li> <li>- Tenir un livre-journal de recettes et dépenses</li> <li>- Classer les pièces comptables</li> <li>- Faire des petites réparations et maintenance aux places</li> <li>- Coordonner le bon fonctionnement du Télécentre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la saisie informatique suivant les commandes</li> <li>- Manipuler les appareils et machines utilisés dans le Télécentre</li> <li>- Gérer les stocks de fournitures et consommables directs par la tenue d'un livre-journal (Entrée-Sortie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encaisser et décaisser de l'argent liquide :</li> <li>- Faire la tenue d'un journal de caisse ;</li> <li>- Conserver et classer les pièces de caisse</li> <li>- Visiter périodiquement dans une banque les recettes réalisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la protection des biens, des employés et du local du centre.</li> </ul>

### Stratégies

#### Accueil personnalisé

MIX Service mettra en place un service d'accueil de qualité avec les personnes ressources et les moyens adaptés permettant de traiter les demandes des utilisateurs et les orienter vers les services demandés.

#### Choix des bénéficiaires du projet

Pour contribuer aux objectifs du LMI, nous nous assurerons toujours que les cibles :

- Sont susceptibles de devenir des clients potentiels
- Appartiennent à des groupes structurés
- Peuvent tirer des avantages dans l'utilisation des services des CICs
- Peuvent inciter d'autres personnes à utiliser les services du CIC
- Constituent une couche défavorisée en terme d'accès à l'information

#### Apport de Fonds de démarrage

- Lots de Fournitures de bureau
- Fonds de roulement

#### Mise à jour périodique du Business Plan

- Suivant l'évolution du contexte local, régional et national

Etablissement de tableau de bord

- Plan de travail trimestriel
- Suivi du Business Plan
- Production de rapport technique et financier

Etablissement d'un plan de communication et de marketing

- Planification
- Production des outils :
  - o Plaquette publicitaire
  - o Affiches
  - o Emission Radiophonique
  - o Porte à porte

Mise en place de système de suivi

- Utilisation de logiciel de facturation et de suivi des accès à Internet

Conduite de formation sur les TIC

- Formation des bénéficiaires dans l'objectif de la maîtrise de l'utilisation des produits du CIC

### 3. EVALUATION DES APPORTS DANS LE PROJET

- 2 ordinateurs et accessoires.....	4.000.000Ar
- 1 appareil téléphonique .....	200.000Ar
- 1 scanner.....	1.000.000Ar
- 1 Armoire vitré .....	1.500.000 Ar
- 2 Tables .....	450.000Ar
- Fournitures de bureau estimés à .....	250.000Ar
- Fonds de roulement (y compris travaux d'aménagement) .....	2.000.000Ar
<b>Total Apport :</b>	<b>9.400.000 Ar</b>

### 4. ATOUS DE MIX Services

- Vision claire des objectifs du projet
- Dispose d'un personnel qui maîtrise bien l'informatique
- Emploi de techniciens ayant des compétences avancées en TIC
- Mise en œuvre de Logiciel de gestion de cybersalle

### 5. HYPOTHESES DE REUSSITE

- o Volonté politique des parties prenantes locales à soutenir le projet (autorités locales, acteurs de développement locaux)



- Négociation du coût des services à la baisse à obtenir de la part des fournisseurs d'Internet et téléphonique car un premier aperçu du Business Plan nous démontre que la charge la plus difficile à couvrir est le coût de la bande passante Internet et le téléphone.

ANNEXE 1 : Carte Professionnelle

Laharina Iaha- Numéro <b>0079184 CP1005</b>		Titulaire de l'habilitation de l'exploitant (Nom et Prénom) <b>RAJAONARIVO                  Idealisoa</b>	Titre de l'habilitation (Code de l'habilitation) <b>RS</b>	Date de délivrance (Jours-Mois) <b>2007/06</b>
Nom de l'établissement <b>Sauie et                  Commerce Vente des fournitures                  de bureau Code 2184 PS et                  Code H133 PS 6°ème Code 2821</b>	Adresse de l'établissement (N° et Rue) <b>MIX                  Services                  116 OUI VOIE 663</b>	Adresse de l'habilitation (N° et Rue) <b>lot IEO5                  Immeuble SOUMA</b>	Commune <b>Fianarantsoa</b>	Région <b>FIANARANTSOA</b>
Code de l'habilitation <b>RS</b>		Date de délivrance (Jours-Mois) <b>2007/06</b>		Région <b>FIANARANTSOA</b>
Code de l'habilitation <b>RS</b>		Date de délivrance (Jours-Mois) <b>2007/06</b>		Région <b>FIANARANTSOA</b>
Code de l'habilitation <b>RS</b>		Date de délivrance (Jours-Mois) <b>2007/06</b>		Région <b>FIANARANTSOA</b>
Code de l'habilitation <b>RS</b>		Date de délivrance (Jours-Mois) <b>2007/06</b>		Région <b>FIANARANTSOA</b>
Code de l'habilitation <b>RS</b>		Date de délivrance (Jours-Mois) <b>2007/06</b>		Région <b>FIANARANTSOA</b>

**REPUBLICAINI MADAGASCARA**  
 Fiteny-panafizantsa an'ny tany  
 Cadihin'ny guberno ara-mpianina

Fianarana  
**FIANARANTSOA**

Fianarana  
**FIANARANTSOA**

**FANAMARINANA**  
 Ny renivonina ny tany an'ny  
 108 Antananarivo

**ATTESTATION**  
 Ny fampianina ny tany an'ny  
 108 Antananarivo

**Taona 2007**  
 Anjara

Ny fampianina ny tany an'ny  
 108 Antananarivo

Ny fampianina ny tany an'ny  
 108 Antananarivo

Ny fampianina ny tany an'ny  
 108 Antananarivo

Ny fampianina ny tany an'ny  
 108 Antananarivo

Révisé par le Directeur (Nom et Prénom) (Signature) (Date)	Révisé par le Directeur (Nom et Prénom) (Signature) (Date)
Révisé par le Directeur (Nom et Prénom) (Signature) (Date)	Révisé par le Directeur (Nom et Prénom) (Signature) (Date)



# **ANNEX J: Trainer's Training Curriculum**

## **FORMATION DES FORMATEURS**

### **BUT GLOBAL**

Ce cours fournit aux participants une occasion de travailler en profondeur sur la question de comment former le plus efficacement les adultes - soient formateurs, responsable de personnel, ou gestionnaires. Ils développeront les capacités de formation qui leur permettront de maximiser l'impact de la formation dans le processus de développement individuel en ce qui concerne leur organisation ou service.

### **OBJECTIFS GENERAUX**

*A la fin de la formation, le participant doit être capable de :*

1. Identifier les besoins en formation ;
2. Elaborer un curriculum de formation ;
3. Conduire des formations ;
4. Evaluer des formations ;
5. Assurer son propre développement en tant que formateur.

### **RESULTATS OBTENUS**

*A la fin de la formation, les participants sont capable de :*

1. Identifier les besoins en formation à partir d'une analyse de la communauté ;
2. Elaborer un curriculum de formation approprié suivant les étapes du processus ;
3. Conduire une formation basée sur les principes d'éducation des adultes et de la méthodologie expérientielle ;
4. Démontrer les capacités des relations humaines permettant d'établir les interactions positives dans la situation de la formation ;
5. Adopter une démarche systématique pour évaluer des formations ;
6. Concevoir des outils d'évaluation selon les normes ;
7. Poursuivre son propre développement professionnel dans la manière qui démontre une ouverture d'esprit vis à vis de son apprentissage continue.

## **PARTICIPANTS**

<b>Lieux</b>	<b>Comité de Pilotage</b>	<b>ONG locale</b>	<b>Opérateur CIC</b>	<b>Sous-total</b>
<b>Moramanga</b>	Président et 04 membres	02 personnes de SAF/FJKM	03 personnes Gasi 'Pro	10
<b>Ranomafana</b>	Vice président et 07 membres	03 personnes de FAFED	Non opérationnel	10
<b>Total</b>				<b>20</b>

## **PROCHAINE ETAPES**

Chaque participants sont appelés à :

- Elaborer des curricula de formation suivant les thèmes définis dans plan de renforcement de capacité des acteurs du projet MLMI
- Conduire de formation pour les utilisateurs du CIC.

## ANNEX K: Ranomafana Business Plan

# BUSINESS PLAN DE RANOMAFANA



## Table des matières

1. PRESENTATION DU BUSINESS PLAN DE LA COMMUNE DE RANOMAFANA .....	38
2. LE MARCHE VISE PAR LES ACTIVITES DU TELECENTRE DE RANOMAFANA .....	39
2.1 APPROCHE DEMOGRAPHIQUE DU MARCHE VISE.....	39
2.1 APPROCHE ECONOMIQUE DU MARCHE .....	39
2.3 APPROCHE SOCIOPROFESSIONNELLE DU MARCHE DU TELECENTRE .....	40
2.3 LA CONCURRENCE .....	42
3. BUT ET OBJECTIFS DU TELECENTRE .....	43
3.1 LE BUT .....	43
3.2 LES OBJECTIFS GLOBAUX.....	43
3.3 LES OBJECTIFS SPECIFIQUES.....	43
4. LES STRATEGIES.....	44
4.1 LES FACTEURS CLES DE REUSSITE.....	44
4.2 STRATEGIES GOLBALES A APPLIQUER .....	45
5. ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES.....	46
6. ANALYSE FINANCIERE.....	48
6.1 LES TARIFS DES SERVICES DU TELECENTRE .....	48
6.2 LES TABLEAUX DES FLUX FINANCIERS NETS .....	51
7. LE PLANNING OPERATIONNEL .....	52

# 1. PRESENTATION DU BUSINESS PLAN DU CIC DE RANOMAFANA

Le présent document est le fruit logique d'un travail antérieurement effectué à Ranomafana à propos de l'identification des besoins locaux sur l'éventuelle mise en œuvre du Programme Last Mile Initiative de l'USAID, par le biais du PACT de Madagascar.

Il convient de rappeler que les interventions du projet LMI peuvent se résumer comme suit :

- (i) Mettre en place des Télécentres communautaires ;
- (ii) développer des services et applications spécifiques aux besoins locaux ;
- (iii) Rendre la viabilité financière ; promouvoir des meilleures pratiques pour la réplique du modèle dans d'autres endroits.

Aussi, il constitue la contribution du PACT Madagascar pour la réalisation du défi 5 – engagement 2 du MAP intitulé « Assurer un système de communication efficace et abordable pour la couverture de toutes les zones urbaines et rurales ».

## RESUME DU BUSINESS PLAN

### **Intitulé du projet : Création d'un Télécentre à Ranomafana**

**Coût d'investissement total** en (Ariary) : **48 776 295**  
dont : 39 880 295 en année 1<sup>er</sup> année  
08 896 000 en 2<sup>ème</sup> année

**Date de démarrage ou début:** 16 mars 2007  
**Date d'achèvement :** 15 février 2009

**Organisme d'exécution :**  
**Organisme de Coordination :** CIC RANOMAFANA  
**Organisme de financement :** PACT Madagascar / USAID

**Localité :** marché de Ranomafana



## 2. LE MARCHÉ VISE PAR LES ACTIVITÉS DU TELECENTRE DE RANOMAFANA

### 2.1 APPROCHE DEMOGRAPHIQUE DU MARCHÉ VISE

Cette année la population de Ranomafana atteindra 12 538 âmes ; le taux moyen de croissance est dans l'ordre de 3% par an. Les activités de Télécentre visent les personnes âgées plus de 10 ans, les adolescents en particulier.

ANNEE	2007		2008		2009	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Sexe						
Nombre/sexe	6 645	5 893	6 844	6 070	7 050	6 252
Total	12 538		12 914		13 302	
Plus de 10 ans <sup>1</sup>	4 739	4 203	4 881	4 329	5 028	4 459

**Source** : PCD Ranomafana 2002, calculs nos soins.

### 2.1 APPROCHE ECONOMIQUE DU MARCHÉ

De nos jours, aucune étude permettant d'avoir des idées sur le revenu, l'épargne et le pouvoir d'achat de la population de Ranomafana, n'est disponible. Ainsi, il est pratiquement impossible de segmenter le marché à desservir par revenu. Vu l'importance des travailleurs qui s'évaluent dans le secteur informel que dans le secteur formel, le fait de présenter des chiffres exacts avec certitudes quant au revenu *per capita* pourrait nous induire en erreur.

Toutefois, l'équipe du CIC a essayé de surmonter le problème pour établir le revenu mensuel perçu par la population locale. Certains revenus sont tributaires de la saison touristique, tels que ceux des guides touristiques et des agriculteurs, par exemple.

Ainsi, il est établi que :

Le SMIG est de : 300 000 Ariary par mois

En période de soudure, le salaire journalier des travailleurs par tâcherons n'atteint que 0,50 cents dollars américains par jour. Les personnes appartenant à cette catégorie, bien qu'ils soient loin d'être considérées comme potentielles, peuvent bénéficier d'autres services proposés par le Télécentre, la plastification ou reproduction d'un quelconque document.

En revanche, dans le secteur privé (formel ou informel), le revenu mensuel peut atteindre jusqu'à 1 250 000 Ariary. Les personnes qui entrent dans cette catégorie sont surtout visées par le Télécentre.

---

<sup>1</sup> Dans la Commune de Ranomafana, les personnes de sexe masculin sont légèrement supérieures à celles de sexe féminin à partir de 18 ans.

## 2.3 APPROCHE SOCIOPROFESSIONNELLE DU MARCHE DU TELECENTRE

Le Télécentre de Ranomafana compte proposer aux usagers ou à sa clientèle deux (2) services principaux et huit (8) services secondaires.

Les services principaux sont :

- (i) Le service internet
- (ii) Le service de la téléphonie

Les services secondaires :

- (iii) La micro-édition
- (iv) La plastification des documents
- (v) Le Gravage des CD
- (vi) La reproduction des documents (photocopie)
- (vii) La saisie informatique
- (viii) Jeux et divertissements sur PC
- (ix) Formations en TIC
- (x) Vente des fournitures bureautiques.

A chaque service offert par le Télécentre correspond à un ou plusieurs clients ou usagers spécifiques tels qu'ils sont récapitulés dans le tableau ci-après.

	INTER NET	TELE PHONE	SAISIE	MICRO EDITION	PLASTIFI CATION	REPRO DUCTIO N	GRAVA GE	FORMA TION	JEUX	FOURNI TURES
Alliance éco-régionale	X	X	-	-	-	X	-	X	-	-
ANGAP	X	X	-	-	X	X	X	X	-	X
Artisans	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
Association et ONG	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
Autres (population d'Ifanadiana)	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
Centre d'approvisionnement	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chercheurs	X	X	-	-	-	-	-	X	-	X
Commerçants	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
CSB	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X

	INTER NET	TELE PHONE	SAISIE	MICRO EDITION	PLASTIFI CATION	REPRO DUCTIO N	GRAVA GE	FORMA TION	JEUX	FOURNI TURES
<b>Education</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Entrepreneurs et Bureau d'étude et Conseil</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
<b>ERI</b>	X	X	-	-	-	-	-	X	-	X
<b>FIMARA (Fikambanan'ny Ampajaka)</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
<b>Gendarmerie</b>	X	X	X	-	X	X	X	X	-	X
<b>Guides touristiques</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Hôteliers</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
<b>JIRAMA</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
<b>Missions religieuses</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
<b>Municipalit2</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
<b>SOFASPAN</b>	X	X	-	-	-	-	-	X	-	X
<b>Touristes</b>	X	X	-	-	-	-	-	X	-	X
<b>Tours Opérateurs</b>	X	X	-	-	-	-	X	X	-	X
<b>Valbio</b>	X	X	-	-	X	-	-	X	-	X

## 2.3 LA CONCURRENCE

Actuellement, les services de reproduction, impression et autres fréquemment rencontrés dans les micro -entreprise à multiservices sont départagés entre deux entreprises familiales à Ranomafana : à cet effet, on peut admettre qu'il s'agit d'un marché de type oligarchique.

CONCURRENTS	TYPES DE SERVICES									
	Saisie		Plastification		Photocopie		Impression		Gravage	
	Prix en Ar	Part de Marche %	Prix en Ar	Part de Marche %	Prix en Ar	Part de Marche %	Prix en Ar	Part de Marche %	Prix en Ar	Part de Marche %
<b>Service DIAVOLANA</b>	1 000 la page	50	2 000 Pce	100	200 La page A4 NB	50	600 la page	100	1500 le CD	100
<b>DOMAINE NATURE</b>	1 000 la page	50			200 La page A4 NB	50				

Par contre, les services de la télécommunication et de l'envoi des courriers postaux appartiennent exclusivement au PAOSITRA MALAGASY. Aucun des deux opérateurs de la téléphonie mobile ( ORANGE et CELTEL) est encore présent sur place. C'est un marché de type monopolistique.

CONCURRENT	SERVICES			
	Téléphone		Envoi courrier	
	Prix en Ar	Part de Marche %	Prix en Ar	Part de Marche %
<b>PAOSITRA MALAGASY</b>	300 à 600 par unité	100	A partir de 400	100

## **3. BUT ET OBJECTIFS DU TELECENTRE**

### **3.1 LE BUT**

Le but du CIC Ranomafana est de réaliser des résultats d'exploitation positifs qui permettra à l'opérateur preneur, après l'achèvement du projet, de s'autofinancer et de continuer la gestion du Télécentre dans l'intérêt de la communauté locale.

### **3.2 LES OBJECTIFS GLOBAUX**

A la fin du projet, le CIC détiendra :

- 100% de la part du marché de service sur Internet ;
- 45% de la part du marché sur la communication sur téléphone
- 50% de la part du marché sur les autres services

### **3.3 LES OBJECTIFS SPECIFIQUES**

- **Objectif spécifique n°1** :

Réaliser un résultat net de 35 millions Ariary lors de la première année d'exercice.

- **Objectif spécifique n°2** :

Réaliser un résultat net de 5 millions Ariary à l'achèvement du projet.

## 4. LES STRATEGIES

Afin d'atteindre le but et les objectifs fixés ci-dessus, les stratégies à appliquer tendent à renforcer les atouts du CIC et de diminuer ses faiblesses, en termes de **Facteurs Clés de Réussite** ou FCR, appelés également **Facteurs Clés du Succès** ou FCS.

### 4.1 LES FACTEURS CLES DE REUSSITE

FACTEURS CLES DE REUSSTE <sup>2</sup>	ATOUPS	FAIBLESSES
Orthodoxie financière	-	-
Adéquation des services avec les besoins	X	-
La qualité et la célérité des services	-	-
Connaissance de la communauté sur les TIC (Appropriation de la communauté)	-	X
Régularité en approvisionnement (fournitures de bureau et consommables)	-	-
Choix de la localité <sup>3</sup>	X	X
Niveau technologique	X	-
La publicité	-	-
Ressources Humaines <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectif</li> <li>• Compétence</li> <li>• Motivation</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Cohérence</li> </ul>	X - - - -	- - - - X
Implication/Appui des autorités	X	-
Encadrement continu	-	-

<sup>2</sup> Certains FCR ne peuvent être l'objet d'une appréciation qu'après le fonctionnement du Télécenre.

<sup>3</sup> Le Siège du Télécenre se trouve au marché (centre ville), cependant, il est placé au second rang dont l'accès est difficile.

## 4.2 STRATEGIES GLOBALES A APPLIQUER

FACTEURS CLES DE REUSSTE	RENFORCEMENT DES ATOUTS	DIMINUTION DES FAIBLESSES
<b>Orthodoxie financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire la tenue d'un livre comptable de façon régulière ;</li> <li>- Veiller à la règle de séparation de fonction entre le comptable et le caissier ;</li> <li>- Installer un logiciel de contrôle dans le serveur</li> </ul>	
<b>Adéquation des services avec les besoins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre un dispositif permettra d'identifier et de suivre de façon permanente les besoins ou désirs de la clientèle</li> </ul>	
<b>La qualité et la célérité des services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller scrupuleusement à la qualité et à la célérité (rapidité) des services.</li> </ul>	
<b>Connaissance de la communauté sur les TIC (Appropriation de la communauté)</b>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser des actions de communication ;</li> <li>Organiser des formations sur les NTIC ;</li> </ul>
<b>Régularité en approvisionnement (fournitures de bureau et consommables)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une politique de gestion de stocks efficace</li> </ul>	
<b>Choix de la localité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne pas changer de la localité</li> </ul>	-Améliorer l'accès
<b>Niveau technologique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir des équipements et matériels répondant au rythme de l'évolution du temps</li> </ul>	
<b>La publicité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accentuer les campagnes publicitaires durant la phase de lancement</li> <li>-Appliquer une politique de publicité rationnelle et non dispendieux</li> </ul>	

<b>FACTEURS CLES DE REUSSTE</b>	<b>RENFORCEMENT DES ATOUTS</b>	<b>DIMINUTION DES FAIBLESSES</b>
<b>Ressources Humaines</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectif</li> <li>• Compétence</li> <li>• Motivation</li> <li>• Disponibilité</li> <li>• Cohérence</li> </ul>	- Recruter un personnel technique compétent, suffisant en nombre et bien motivé	- Rendre effectif le contenu de la Convention des parties prenantes -Mettre en synergie les intervention des parties prenantes - Améliorer l'organisation de la réunion mensuelle des 3 parties du CIC
<b>Implication/Appui des autorités</b>	- Développer davantage et permanent les relations entre les responsables du CIC et les autorités, ou entre ces dernières elles-mêmes.	
<b>Encadrement</b>	- Réaliser un monitoring tous les trimestres à la charge du PACT (formation et suivi-formatif)	

## 5. ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES

La gestion du Télécentre devrait être assurée par deux catégories de personnel : un personnel technique et un personnel de soutien.

Le personnel technique est composé du Gérant, d'un assistant technique et d'un caissier.

Le personnel de soutien comprend uniquement d'un agent de sécurité.

On peut résumer les personnes employées par le Télécentre dans le tableau ci-après :

	<b>Personnel technique</b>			<b>Personnel de soutien</b>
<b>Dénomination</b>	Gérant	Assistant(e) technique	Caissier	Agent de sécurité
<b>Nombre</b>	1	1	1	1

En général, l'équipe du Télécentre doit être polyvalente et plus ou moins hautement qualifiée, telles que leurs responsabilités l'exigent.



Les qualifications, profils, tâches et responsabilité de chaque personne sont récapitulés dans le tableau ci-dessus.<sup>4</sup>

	Personnel technique			Personnel de soutien
Dénomination du poste	Gérant	Assistant(e) technique	Caissier	Agent de sécurité
<b>Profils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Polyvalent : maîtrisant l'informatique (Réseau, système de défense, Hardware) et la télécommunication.</li> <li>- Bon leader</li> <li>- Bon gestionnaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Polyvalent :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technicien, -informaticien et gestionnaire</li> </ul> </li> </ul>	Gestionnaire - financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurant 1,72 mètres minimum :</li> <li>- Pratiquant d'art martial</li> <li>- Casier ;</li> <li>- judiciaire vierge</li> <li>- Intelligent</li> <li>- Ayant un très bon état de santé</li> </ul>
<b>Fonctions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer le Télécentre,</li> <li>- Gérer le serveur de contrôle</li> <li>- Ordonne l'engagement des dépenses ;</li> <li>- Assurer la tenue d'un journal (Recettes – Dépenses)</li> <li>- Classer par rubrique les pièces comptables ;</li> <li>- Faire des petites réparations et maintenance sur place.</li> <li>- Contrôler le bon fonctionnement du Télécentre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire de la saisie informatique suivant la commande de la clientèle ;</li> <li>- manipuler les machines et les appareils utilisés par le Télécentre.</li> <li>- Gérer les stocks de fournitures et consommables divers, par la tenue d'un journal (entrée – sortie)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encaisser et décaisser de l'argent liquide ;</li> <li>- Faire la tenue d'un journal de caisse ;</li> <li>- conserver et classer les pièces de caisse</li> <li>- Verser périodiquement dans une banque les recettes réalisées par le Télécentre</li> </ul>	Assurer la protection des biens, des employés et du local du centre.

<sup>4</sup> Le Télécentre doit se doter d'une organisation simple, flexible dont les détails des tâches de chaque travailleur ou le mouvement d'information doivent être précisés dans un manuel des procédures.

## 6. ANALYSE FINANCIERE DETAILLEE

### 6.1 LES TARIFS DES SERVICES DU TELECENTRE

La détermination des prix des services du Télécentre diffère suivant la nature du service proposé.

Avant de fixer les prix de chaque service, le calcul du seuil de rentabilité<sup>5</sup> du Télécentre dans son activité principale (Internet) s'impose :

#### a) Le seuil de rentabilité en (Ariary)

**Coûts fixes** : = **4 707 495**

- Abonnement VSAT = 3 369 600
- Salaire du personnel = 1 337 885

**Coûts variables** : = **245 833**

- Electricité = 200 000
- Consommables et fournitures = 45 833

$$\begin{aligned} \text{SEUIL DE RENTABILITE} &= \frac{\text{COÛTS FIXES}}{\text{CONTRIBUTION UNITAIRE}} \\ &= \frac{\text{Coûts fixes}}{\text{PVu}^6 - \text{CV/u}^7} \end{aligned}$$

$$\text{SR} = \frac{4\,707\,495}{25 - 9,15} = 297\,051 \text{ unités, soit}$$

7 426 268 en Chiffres  
d'affaires ( 277 051 x 25 Ar)

<sup>5</sup> Le seuil de rentabilité, appelé également « point mort », c'est le seuil par lequel l'entreprise ne fait ni profit ni perte.

<sup>6</sup> PVu : prix de vente unitaire

<sup>7</sup> Coût variable par unité

## b) Activité de revente des fournitures bureautiques

Cette activité consiste à commercialiser des « Compact Disc Recordable » vierges ou CD-R. la vente de ce produit se justifie t par le service de gravage offert par le Télécentre.

Nous avons adopté à cette activité connexe un calcul de prix basé sur les coûts additionnés d'une marge de profit (stratégie par l'offre) :

Le Télécentre espère vendre 150 CD par mois, soit environ 5 CD environ par jour.

Lors de la première année d'exercice, mensuellement le Télécentre doit réaliser une recette de 75 000 Ar dont 66,66% de profit brut.

Prix de revient		Profit brut (66,66%)	Ventes (500 Ar/Pièce)
Prix d'achat (lot de 150)	Frais		
45 000	-	30 000	75 000

En revanche, lors de la 2<sup>ème</sup> année d'exercice, les recettes doivent augmenter mensuellement 90 000 Ar, avec une augmentation d'une marge de profit de 80%, vue le retrait progressif du Partenaire technique et financier du projet.

Prix de revient		Profit brut (80%)	Ventes (600 Ar/Pièce)
Prix d'achat (lot de 150)	Frais		
45 000	5 000	40 000	90 000

### c) Les prix de pénétration pour les autres services

Le financement de la totalité des charges d'exploitation lors de la 1<sup>ère</sup> année d'exercice permet au Télécentre d'adopter une stratégie de pénétration. Ainsi, il peut lancer certains de ses services à un prix relativement bas. La saisie informatique, les impressions, les gravages de CD sont concernés par cette stratégie

En outre, d'autres paramètres prépondérants ont été également pris en compte, en l'occurrence, les prix adoptés par les concurrents, le pouvoir d'achat ou l'épargne de la population locale, ainsi que l'afflux de touristes étrangers à partir du mois de juillet jusqu'au mois de novembre a été également pris en compte.

Les tarifs varient suivant l'étape où le projet est financé entièrement par PACT (en 1<sup>ère</sup> année), ou à moitié financé (en 2<sup>ème</sup> année) par celui-ci.

<b>Types de services / Prix en Ar</b>	<b>100% Subventionnés</b>	<b>50% Subventionnés</b>
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
Saisie informatique (par page)	400	600
Impression (Noir et blanc - A4) (par page)	300	300
Impression (Couleur- A4) (par page)	400	400
Micro-édition (avec spirale)	2 500	2 500
Plastification (CIN - A4)	1 500	1 500
Reproduction	300	100
Gravage (CD - DVD)	400	500
Scanner	400	500
Internet (connexion / minute)	25	30
Jeux et divertissement	25	25
Telephone (U = mn, Skype)	25	25
Téléphone (U = mn, Fixe)	300	300
Téléphone (U = mn, Mobile)	600	600
Formation (TIC – Spécifique) par heure	3 000	3 000
Ventes des CD par pièce	500	600

## 6.2 LES TABLEAUX DES FLUX FINANCIERS NETS

ANNEES	0	1	2
RUBRIQUES			
<b>INVESTISSEMENT ET RENOUVELLEMENT</b>	<b><u>-39 880 295</u></b>		
Frais du premier établissement			
Terrain et terrassement			
<b>IMMOBILISATION</b>			
Ordinateurs et accessoires	7 430 000		7 430 000
Photocopieuse	3 299 400		
Machine à plastifier	450 000		
Imprimante Laser	466 200		
Massicot-cisaille	120 000		
Appareil a reliure	550 000		
Logiciels	1 000 000		
Téléphone	400 000		
Scanner	1 500 000		
Tableau de bureau	213 000		
Tables ordinateurs	456 000		456 000
Fauteuil	130 000		
Chaises	410 000		410 000
<b>GENIE CIVIL</b>			
Travaux de réhabilitation	11 789 600		
<b>INSTALLATION</b>	180 000		
VSAT	8 424 000		
Travaux de raccordement	300 000		
Fonds de roulement	1 542 095		
Divers et imprévus	1 220 000		
<b>PRODUIS ENCAISSES (chiffres d'affaire)</b>		<b><u>40 116 000</u></b>	<b><u>48 015 000</u></b>
<b>CHARGES DECAISSEES</b>		<b><u>75 154 414</u></b>	<b><u>60 715 101</u></b>
Matières et fournitures		1 414 270	1 542 840
personnel		14 768 620	621 300
Loyers		0	0
Eau et électricité		2 400 000	2 400 000
Frais financiers		0	0
Frais de communication (téléphone,...)		720 000	720 000
Frais généraux ( Provider,...)		40 435 200	40 435 200
Frais de publicité		6 240 000	6 240 000
Entretien et maintenance		6 987 360	6 987 360
Frais divers et imprévus		2 188 964	1 768 401
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>		35 613 704	-6 350 051
<b>AMORTISSEMENTS</b>		4 275 600	6 926 280
Ordinateurs et accessoires		2 476 680	4 953 360
équipements et matériels de bureau		1 798 920	1 972 920
<b>RESULTAT FISCAL</b>		31 338 104	-13 276 331
<b>IMPOT BIC</b>		0	0
<b>RESULTAT NET</b>		35 613 704	-6 350 051
<b>CASHFLOWS</b>		39 889 304	963 945
<b>CASHFLOWS NETS CUMULES</b>	-39 880 295	<b>39 898 313</b>	<b>1 936 898</b>

**En guise de conclusion de cette partie financière, on peut admettre que la mise en place du Télécentre de Ranomafana est financièrement rentable pour les raisons suivantes :**

1. La valeur Actuelle Nette ou VAN, sans actualisation, est positive.
2. Le délai de récupération du fonds investi (ou *payback*) est de douze (11) mois, si la durée d'exécution totale du projet est de 24 mois.

Cependant, des résultats négatifs seront constatés à partir des 10 premiers mois de la seconde année d'exercice, c'est-à-dire, à partir du moment où PACT MADAGASCAR ne finance que la moitié des charges d'exploitation, puis la tendance s'améliore progressivement.

A cet égard, le lancement des autres activités comme le fait de jouer le rôle d'un fournisseur d'accès local est souhaitable afin d'atténuer les effets d'un problème de trésorerie durant la seconde année d'exercice.

## **ANNEX L: KAP Evaluation Protocol**

# **PROTOCOLE DE L'ENQUETE CAP SUR L'UTILISATION DU CENTRE D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE OU CIC DE RANOMAFANA ET DE MORAMANGA**

Elaboré par L'Unité Suivi et Evaluation de Pact Madagascar

Mise à jour Août 2007

## TABLE DE MATIERE

1. Contexte et Justification :.....	55
2. Objectifs de l'enquête :.....	58
2.1. Objectif général :.....	58
2.2. Objectifs spécifiques :.....	58
3. Hypothèses de l'enquête :.....	58
4. Méthodologie :.....	59
4.1. Lieu :.....	59
4.2. Nature de l'enquête :.....	59
4.3. Population cible :.....	59
4.4. Echantillon :.....	59
4.5. Critères de sélection :.....	60
4.5.1. Critères d'inclusion :.....	60
4.5.2. Critère d'exclusion :.....	60
4.6. Collecte des données :.....	61
4.6.1. Le questionnaire :.....	61
4.7. Période et durée de l'enquête :.....	61
4.8. Enquête test :.....	62
4.9. Enquête proprement dite :.....	62
4.10. Considérations administratives :.....	62
4.11. Analyse des données :.....	62
4.12. Diffusion des résultats :.....	63
4.13. Responsable de l'enquêteur :.....	63
4.14. Chronogramme :.....	63



## **PROTOCOLE DE L'ENQUETE CAP A MI- PARCOURS SUR L'UTILISATION DU CENTRE D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE OU CIC DE RANOMAFANA ET DE MORAMANGA**

### **1. Contexte et Justification :**

La Commune Rurale de Ranomafana est rattaché au District d'Ifanadiana, région de Vatovavy Fitovinany, dans le Sud Est de Madagascar. Elle se situe sur la versant Est du Corridor Forestier Malgache, à 70 km de la ville de Fianarantsoa et à plus de 200 km de Manakara, le chef lieu de la région, sur la limitrophe Ouest de la dite région. Le chef lieu de la commune se trouve dans la vallée de Namorona et bordée de haute montagne. La Commune rurale de Ranomafana culmine à une altitude de 157 m, entre le latitude Sud..... et le longitude Est.....

La commune urbaine de Moramanga est située dans le moyen-est de Madagascar. Le district de Moramanga est rattaché administrativement à la région Alaotra-Mangoro, qui se trouve dans la province autonome de Tamatave. Elle est située à 115 km de la capitale, et à 243 km de Tamatave, toutes les deux reliées par la RN2. Par la RN 44, elle est localisée à 157 km d'Ambatondrazaka. La RIP 23A la relie également au District d'Anosibe an'Ala à une distance de 71 km. Elle culmine à une altitude de 928 m avec les coordonnées géographiques ci-après : Latitude Sud 19°02' et Longitude Est 48°10'. Moramanga a une superficie de 19,500 km<sup>2</sup>. La Commune urbaine est composée de 13 fokontany, totalisant en tout 41 secteurs.

Les deux communes présentent une potentialité éco-touristiques et environnementales de premier rang, vus l'existence des deux Parcs Nationaux d'Andasibe Mantadia pour la Commune Urbaine de Moramanga et de Ranomafana pour la Commune Rurale de Ranomafana, qui emmènent beaucoup de visiteur surtout pendant la période touristique allant d'avril au mois d'octobre. En plus, la commune rurale de Moramanga a un rôle de carrefour pour desservir deux zones à potentialité économique énorme de Madagascar, Toamasina pour son port international et Alaotra pour son grenier à riz. Par ailleurs, les deux communes sont classées parmi les sites prioritaires dans la lutte contre la dégradation de l'environnement et où beaucoup d'acteurs de développement interviennent (ONG, Services techniques, Projet et Programme) pour appuyer les organisations communautaires de base à améliorer leur niveau de vie par la promotion des activités génératrice de revenu, alternative à l'utilisation facile des ressources naturelles.

Les études menées dans la préparation du Projet MLMI dans la Commune Rurale de Ranomafana sur l'accès de la population à l'information et la communication ont montré une

grande difficulté de connexion de la commune, non seulement par les ondes radios nationaux, mais également par la communication téléphonique. Par contre, la communauté active et les visiteurs de cette localité ont montré des besoins significatifs en matière d'information et de communication. Concernant la Commune Urbaine de Moramanga, la ville est plus avancée en matière de communication, du fait du captage des chaînes radio et télévision nationales et l'existence des réseaux téléphoniques mobiles et fixes, en plus une certaine pourcentage de population, notamment les groupes travaillant dans les secteurs secondaires et tertiaires peut accéder aux services offerts par les cybercafés qui y sont implantés depuis 2 ou 3 ans avant. Bref, la Commune urbaine de Moramanga et sa population n'est pas totalement enclavé en matière d'Information et de communication par rapport à celle de Ranomafana.

Le projet MLMI a choisi les deux localités sur la base des résultats des études menées auparavant pour mener des actions de désenclavement de la population en communication et en information par la mise à disposition des deux communes non seulement des infrastructures utilisant la TIC pour améliorer ou accéder à l'information appelé Centre d'Information Communautaire ou CIC, mais aussi la mise en place d'une structure tripartite de gestion de ce centre, la sensibilisation et la formation des groupes cibles à utiliser les services offerts par le centre.

En général, les groupes cibles du projet MLMI sont constitués par la communauté active de la Commune Urbaine de Moramanga et la Commune Rurale de Ranomafana et singulièrement :

- Les associations communautaires de base ;
- Les services techniques décentralisés;
- Les opérateurs privés ;
- Les élèves et les étudiants ;
- Les autorités locales ;
- Les visiteurs de la localité, notamment les touristes.
- Les projets et programmes intervenants dans la localité ;

L'objectif général de ce projet est l'amélioration de l'accessibilité par la communauté des 02 sites à l'Information et la Communication à travers l'utilisation de la TIC.

Pour l'atteinte de ces objectifs le projet MLMI a mis en œuvre trois objectifs spécifiques:

- La mise à la disposition de la commune de deux Centres Information Communautaire ou CIC ;

- L'opérationnalisation des deux CIC, géré par un opérateur privé , par la mobilisation et la formation des utilisateurs des services du CIC, la mise en place d'une structure de pilotage, ainsi que le développement de partenariat 3P (Ministère tutelle et Société agréée)
- La répliquabilité des modèles de gestion des CIC dans d'autres sites.

La mise en œuvre de ces trois objectifs a permis d'avoir des résultats forts appréciables au niveau du CIC. A titre d'illustration le tableau suivant montre l'évolution de certaines données depuis le lancement officiel des 02 centres

Tableau comparatif entre certaines données :

- CIC de Ranomafana

Services	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct
Internet					
Photocopie					
Téléphone					
Saisie					
Impression					
Reliure					
Formation					

- CIC de Moramanga

Services	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Oct
Internet								
Photocopie								
Téléphone								
Saisie								
Impression								
Reliure								
Formation								

Ce tableau relate suffisamment l'évolution positive des activités, cependant il faut reconnaître que les acquis demeurent fragiles et cette évolution favorable peut cacher certaines défaillances qu'il est utile de corriger. Comme défaillances on peut noter notamment :

- La réduction (à compléter après l'insertion des données)

Le projet MLMI a le souci de consolider les acquis et corriger les contre-performances avant de transférer la gestion intégrale du CIC à l'opérateur privé et à la commune qui vont assurer la pérennisation.

L'utilisation des services du CIC nécessite un changement d'attitude, chose qui n'est facile ni à Ranomafana et Moramanga, ni ailleurs, car l'attitude est soutenue par la conviction et par le niveau de connaissances des groupes cibles sur le problème lié aux besoins en information.

Cette présente enquête a donc été initiée par Pact Madagascar pour avoir une meilleure connaissance des groupes cibles du projet MLMI dans le but redéfinir les objectifs opérationnels du projet.

## **2. Objectifs de l'enquête :**

### **2.1. Objectif général :**

- Evaluer le niveau de connaissances, les attitudes, et les pratiques en matière de l'utilisation des services du CIC par la communauté de Ranomafana et Moramanga et singulièrement ceux des groupes cibles du projet;

### **2.2. Objectifs spécifiques :**

- Estimer le niveau de connaissances des groupes cibles sur l'utilisation des services du CIC en ce qui concerne l'utilisation de l'ordinateur et l'Internet en particulier
- Identifier les attitudes des groupes cibles face à la difficulté de l'accès à l'information
- Décrire les pratiques des groupes cibles face à la difficulté de l'accès à l'information
- Comparer les connaissances, attitudes et pratiques des groupes cibles qui déjà eu au moins utilisé l'Internet et ceux n'ayant eu aucun contact avec l'Internet;

## **3. Hypothèses de l'enquête :**

- La majorité des groupes cibles ne se considèrent pas comme faisant partie des groupes actifs ou utilisateurs potentiels ;
- Les groupes cibles qui ont eu au moins utilisé l'Internet ont une meilleure connaissance et de meilleures attitudes face aux services offerts par le CIC;

- La majorité de la communauté locale ont des connaissances limitées sur le lien entre les Services du CIC et le développement local;
- La majorité de la communauté n'utilisent pas régulièrement les services offerts par le CIC ;

#### **4. Méthodologie :**

##### **4.1. Lieu :**

L'enquête se déroule dans deux sites :

- La Commune Urbaine de Moramanga avec une population estimée à 36.867 habitants et constituée de 13 fokotany.
- Et la Commune Rurale de Ranomafana avec une population estimée à 12.536 habitants qui se répartissent dans 08 fokotany.

##### **4.2. Nature de l'enquête :**

Il s'agira d'une enquête transversale.

##### **4.3. Population cible :**

La population concernée par cette enquête est la communauté active des 02 sites cités ci-dessus, mais singulièrement les groupes cibles du projet MLMI. Ces groupes cibles sont :

- Les associations communautaires ;
- Les services techniques;
- Les opérateurs privés ;
- Les élèves et étudiants ;
- Les autorités locales ;
- Les projets et programmes ;

##### **4.4. Echantillon :**

L'échantillon de cette enquête est estimé à x personnes pour la Commune rurale de Ranomafana et de y personne pour la Commune Urbaine de Moramanaga. Ils ont été calculé sur EPITABLE pour une population cible estimée à X personnes pour la Commune Rurale de Ranomafana et de Y personnes pour la Commune Urbaine de Mormanga, les deux avec une précision de 5%. La formule suivante sera utilisée pour déterminer la taille de l'échantillon dans chaque groupe cible.

$$n = \frac{(u + v)^2 * [p_1(100 - p_1) + p_2(100 - p_2)]}{\dots}$$

$$(p_1 - p_2)^2$$

avec

$u = 0.84$ , si la probabilité de trouver un résultat significatif est de 80%.

$v = 1.96$ , avec un seuil de signification égal à 95%.

$$(u+v)^2 = 7,84$$

Cet échantillon est réparti entre les différents groupes cibles au prorata de la population de chaque quartier. Le canevas du tableau suivant sera utilisé pour présenter la répartition des groupes cibles dans les localités objets de l'enquête:

Quartier	Population	Pourcentage	Taille échantillon
Total		100	

#### **4.5. Critères de sélection :**

##### **4.5.1. Critères d'inclusion :**

- Etre habitant de Moramanga Ville et de la Commune Rurale de Ranomafana;
- Accepter d'être soumis au questionnement;

##### **4.5.2. Critère d'exclusion :**

- Personnes ne résidant pas dans la ville de Moramanga et de la Commune Rurale de Ranomafana;
- Personnel impliqué dans la mise en œuvre du projet (Membre du comité de pilotage, l'ONG FAFED et de SAF/FJKM, GasiPro et Valbio) ;
- Personnes impliquées dans l'enquête;

#### **4.6. Collecte des données :**

La collecte des données sera faite à l'aide d'un questionnaire administré par des enquêteurs.

##### **4.6.1. Le questionnaire :**

Il est constitué d'une dizaine de questions réparties en trois rubriques :

- Identification du répondant;
- Connaissances sur les activités sur les services offerts par le CIC;
- Attitudes et pratiques sur les services offerts par le CIC dans la réalisation des activités quotidiennes;

Ce questionnaire sera administré en strict respect des critères de sélection et en tout état de cause sur la base du volontariat du répondant.

La durée d'administration de ce questionnaire est estimée à une quinzaine de minutes.

##### **4.6.2. Les enquêteurs :**

###### **4.6.2.1. Sélection :**

Les enquêteurs seront constitués principalement par les personnels de Pact Madagascar, qui peuvent s'exprimer en français et en malgache.

###### **4.6.2.2. Formation :**

Les enquêteurs sélectionnés seront formés. Cette formation qui se passera en une demi-journée porte sur :

- ◆ Les informations générales sur l'enquête ;
- ◆ Les qualités d'un bon enquêteur ;
- ◆ Lecture suivie de traduction en langue malgache de toutes les questions
- ◆ Enquête test ;

#### **4.7. Période et durée de l'enquête :**

Elle se déroulera en trois phases :

- L'enquête initiale se passera au courant de mois de novembre 2006 et durera environ cinq jours
- L'enquête à mi-parcours se déroulera pendant le mois d'Août 2007 et durera environ cinq jours aussi,

- L'enquête finale se réalisera au mois d'Août 2008 avec la même durée que les deux phases précédentes.

#### **4.8. Enquête test :**

Le questionnaire établi sera testé avec des personnes ne faisant pas de l'enquête. Les imperfections décelées seront corrigées avant l'enquête proprement dite. Le temps d'administration du questionnaire sera revu à la lumière de la durée de l'enquête test.

#### **4.9. Enquête proprement dite :**

L'enquête proprement dite sera réalisée pendant cinq jours. Elle sera faite selon la méthode grappe. Le nombre de personne à recruter est déterminé au prorata de la population de chaque quartier.

#### **4.10. Considérations administratives :**

Cette enquête sera réalisée après un accord préalable du maire de la commune. Toutes les autorités administratives seront informées avant le début de l'enquête. Une correspondance sera adressée à chaque président de quartier. Ils seront tenus informés avec des documents de référence à l'appui.

#### **4.11. Analyse des données :**

Les données seront analysées sur Excel.

Un plan d'analyse de données sera élaboré une fois les données enregistrées.

Les variables à analyser seront les suivantes :

##### ◆ Variables indépendantes :

- Age :
- Sexe :
- Profession :
- Niveau d'instruction :

##### ◆ Variables dépendantes :

###### ▪ Connaissances :

- Connaissances sur les services offerts par le CIC
- Connaissances sur les rôles et responsabilités de l'ONG FAFED et SAF/FJKM:
- Connaissances sur les rôles et responsabilités du Comité de Pilotage

###### ▪ Attitudes et Pratiques :

- Attitude vis-à-vis de l'utilisation des services offerts par le CIC ;



- Pratique des services offerts par le CIC dans le cadre de la réalisation des activités quotidiennes
- Niveau de satisfaction sur la qualité des services offerts par le CIC et suggestions d'amélioration

#### 4.12. Diffusion des résultats :

Les résultats de cette enquête seront diffusés au cours d'un mini atelier d'une demi-journée qui regroupera tous les acteurs locaux impliqués utilisant les services du CIC

#### 4.13. Responsable de l'enquêteur :

Le principal responsable de cette enquête est le Chief Of Partie du projet MLMI. Il sera assisté par le Responsable Suivi évaluation de Pact Madagascar.

#### 4.14. Chronogramme :

Activités	Périodes								Responsable	Observations
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
Finaliser Protocole et Questionnaire	■								Responsable évaluation	Suivi
Former les enquêteurs		■							Responsable évaluation	Suivi
Collecte des données			■						Enquêteurs Superviseur	
Elaboration masque de saisie				■					Responsable évaluation	Suivi
Saisie des données					■				Superviseur Responsable évaluation	Suivi
Analyse des données						■	■		Responsable évaluation	Suivi
Elaboration du rapport							■		COP Responsable évaluation	Suivi
Diffusion des résultats de l'enquête								■	COP Comité de Pilotage Acteurs locaux	

## ANNEX M: PowerPoint Presentation of « LAST MILE » and “MLMI models” during ebit 2007 events

### Le Last Mile



Présentation à  
EBIT 2007 – Palais des Sports Mahamasina  
Le 11 Octobre 2007



Andriantsoa Ramanantsialonina  
andry@pact.mg

### Une Vision Nationale Un engagement

Mettre en place des systèmes de technologie de l'information dans tout le pays pour soutenir le processus de développement rapide, ...

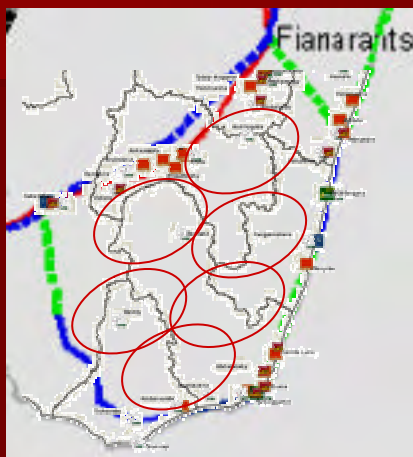
*... traduite par des actions concrètes*

## Programmes & Initiatives Nationaux



- Backbone National
- Programme TIC pour tous
- Village TIC
- E-Gouvernance
- ...

## Le Last Mile Le Last Mile



Last Mile = « Dernier Kilomètre »

Les zones potentielles qui :

- ne sont pas atteintes par les raccordements courants
- Ne sont pas dans la priorité des opérateurs :
  - Difficultés technologiques
  - Coût d'investissement
  - Rentabilité

## Problème du Last Mile

L'objectif est de repousser le Last Mile au plus loin possible et au plus petite échelle possible (par exemple District → Commune → Fokontany → Maison individuelle)

L'expression « problème du Last Mile » est employée pour décrire le besoin d'établir le lien entre l'infrastructure nationale (FO, FH, ou autres) à un utilisateur final dans une zone définie.

## Proposition de Solutions

Puisqu'une panoplie de technologies Last Mile innovatrices est disponible et utilisée par les opérateurs actuellement,

- CDMA
- GPRS
- BLR
- WiMax
- WiFi
- ...

il pourrait sembler que l'espace a été déjà comblé.

Mais il y a encore des écarts et des questions qui se posent en terme de :

- Technologie
- Cadre Réglementaire
- Viabilité Économique et Pérennité
- Utilisations, Applications et contenu

*... des solutions plus innovatrices, plus économiques, et pratiques sont recherchées*

Pour inciter les opérateurs ...



... À investir dans ces zones enclavées

## Programme Last Mile Initiative

Promouvoir l'utilisation des TIC dans les zones enclavées pour améliorer la gouvernance locale et le développement économique

- Partenariat avec le MTPC /DGTIC
  - Intégration au programme gouvernemental TIC pour Tous
- Financé par USAID (450,000 USD)
- Durée 2 ans (sept 06 - Sept 08)
- Expérimentation de Télécentre Communautaire avec des modèles de Gestion et Technologique spécifiques sur 2 sites : Moramanga et Ranomafana



## Last Mile Initiative – Activités

- **Operationalisation de 2 Télécentres**
  - Subvention des équipements pour aider l'opérateur local dans le démarrage
  - Promotion de l'Utilisation de technologie innovatrice pour la connexion des institutions locales au Télécentre
  - Mise en place d'un Comité de Gestion Communautaire
- **Promotion de l'utilisation des services TIC par les communautés**
  - Formation des groupes cibles sur l'utilisation des services TIC dans leur travail quotidien
- **Viabilité financière et pérennisation des Télécentres**
  - Gestion privée orientée Business
- **Réplication des modèles LMI en d'autres endroits**
  - Recherche-Action sur les modèles LMI mis en œuvre

## Last Mile Initiative – Résultats

- **Les Télécentres de Moramanga et Ranomafana sont opérationnels et autonomes**
  - Lancement et ouverture : 22 Février 2007 à Moramanga, 13 juillet 2007 à Ranomafana
  - Gestion : Comité de Pilotage et société privée locale
  - Business Plan et Cahier des charges pour le Gestionnaire
  - Partenaires : MTPC, TELMA, Communes locales, Projets/programmes de développement locaux
  - Technologie utilisée : VSAT (128k) + WiFi à Ranomafana  
LL (64k) + Wifi à Moramanga
  - 660 personnes provenant des groupes cibles (femmes, scolaires, jeunes, autorités locales, secteur privé) ont été formées pendant les 2 premiers mois d'ouverture des 2 Télécentres
  - Les meilleures pratiques sur l'application des modèles technologiques et de gestion LMI ont été capitalisées et seront distribuées aux partenaires intéressés

## Solution adoptée pour Moramanga

### CIC Moramanga

Equipement Internet  
 Haut Débit (Ligne Louée  
 ou VSAT)  
 Téléphone  
 PCs  
 Photocopieuse  
 Technologie Sans Fil



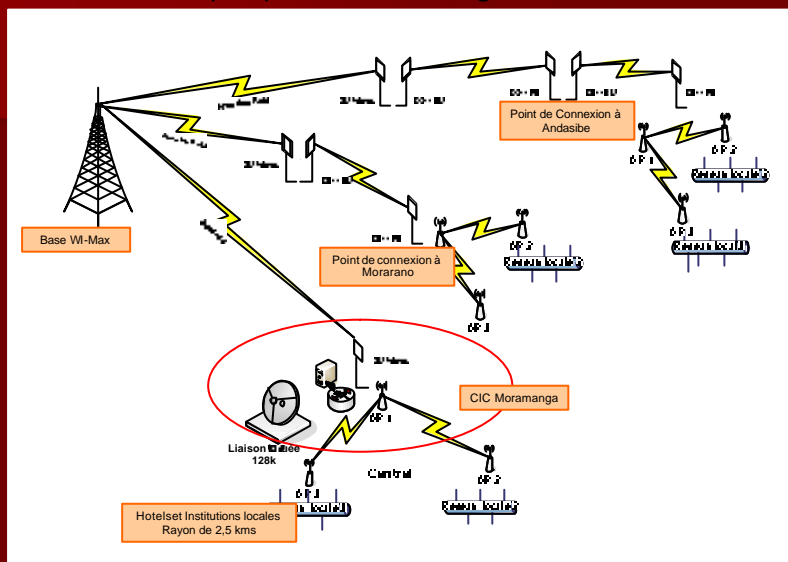
### Sites d'extension

Etude pour la connectivité  
 au CIC Moramanga  
 (Technique et financière)  
 - Possibilités technologiques  
 - Ressources pour la mise  
 en œuvre  
 - Potentialité de marché

Partage de l'étude et  
 partenariat avec les acteurs  
 de développement  
 régionaux et locaux

Installation des sites  
 distants

## Schéma technique pour Moramanga



Merci à tous



# ANNEX N: Daily Sheet – CIC Receipts and Expenses

CENTRE D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE  
RANOMAFANA

**RAPPORT JOURNALIER du 01 au 04 Nov 07**

Date	DED	N°	Descriptions	Nombre	PU	ENTRÉE	SORTIE	SEXE		Description									
								Masculin	Féminin	E.org	E.tou	Vis	Hot	Org	Pay	Sco			
01-nov-07		012	Photocopie	201	100	20 100,00													
		031	Impression	2	400	800,00													
		031	Impres Couleur	1	1500	1 500,00													
		041	Saisie texte	1	600	600,00													
		021	Tél (fixe - fixe)	2	300	600,00													
		021	Tél (fixe - mobile)	9	800	7 200,00													
		042	Gravage (+CD)	5	1500	7 500,00													
		051	Internet	1280	30	38 400,00	19	9	7	6			1	12	2				
		099	Fourniture	1	5000	5 000,00													
			<b>TOTAL</b>			<b>81 700,00</b>													
02-Nov-07		012	Photocopie	154	100	15 400,00													
		031	Impression	7	400	2 800,00													
		021	Tél (fixe - fixe)	14	300	4 200,00													
		021	Tél (fixe - mobile)	5	800	4 000,00													
		042	Gravage (+CD)	2	1500	3 000,00													
		051	Internet	1178	30	35 340,00	14	10	5	10			1	5	3				
		099	Fourniture	1	1000	1 000,00													
			<b>TOTAL</b>			<b>65 740,00</b>													
03-nov-07		012	Photocopie	65	100	6 500,00													
		041	Saisie texte	1	600	600,00													
		031	Impression	50	400	20 000,00													
		021	Tél (fixe - fixe)	1	300	300,00													
		021	Tél (fixe - mobile)	7	800	5 600,00													
		042	Gravage (+CD)	3	1500	4 500,00													
		051	Internet	1581	30	47 430,00	26	11	6	4			2	23	2				
		099	Fourniture	1	10800	10 800,00													
			<b>TOTAL</b>			<b>95 730,00</b>													
04-Nov-07		012	Photocopie	115	100	11 500,00													
		031	Impression	1	400	400,00													
		021	Tél (fixe - fixe)	16	300	4 800,00													
		021	Tél (fixe - mobile)	8	800	6 400,00													
		042	Gravage (+CD)	2	1500	3 000,00													
		042	Gravage (-CD)	1	500	500,00													
		051	Internet	488	30	14 640,00	9	4	7	4				2					
		099	Fourniture	1	2500	2 500,00													
			<b>TOTAL</b>			<b>43 740,00</b>													

**N.B** E org = Etranger Organisme    E tou = Etranger touriste    V= Visiteur  
Hot hotelier                            Org Organisme                            Pay Paysan                                    Sco Scolaire

## ANNEX O: Photos Gallery

Lancement officiel du Projet : 22 Février 2007



Table officielle - *Droite à Gauche* : M. Guy Rakotoarijaonina, Maire de la Commune de Moramanga ; SEM. Andriantavison Bruno, Ministre des Télécommunications ; SEM. Henderson Patrick, Directeur Général de l'USAID Madagascar ; M. Jean Michel Dufils, Représentant Résident de Pact



Discours de Lancement Officiel par SEM. Le Ministre des Télécommunications



Le Téléc centre de Moramanga



Visite Démonstration dans les locaux du Télécentre

### Inauguration officielle du Centre de Ranomafana



Installation VSAT à Ranomafana



Emplacement du CIC Ranomafana



Discours de M.Le Secrétaire Général du Ministère des Télécommunications



Discours de SEM.Le Ministre de l'Environnement, des Eaux et Forêts



Ouverture officielle du Télécentre par SEM. Le Ministre de l'Environnement



Atelier sur le Last Mile et les activités du projet dans la zone de Ranomafana





Séance de réflexion des groupes et associations féminines sur l'utilisation des TIC pour le Développement



Photo de Groupe - MLMI Team : (g à d) – Eddy Rakotomalala (Administration & Logistic Director/Pact) – Andriantsoa Ramanantsialonina (LMI Chief Of Party/Pact) – Luc Ramarson (Network Manager/Pact) – Henderson Patrick (Mission Director/USAID) – Jean Michel Dufils (Country Representative/Pact) – Alice Delahaye (Documentalist -Program Assistant/Pact) – Guy Rakotoarijaona (Mayor Commune of Moramanga) – Jerome Raomba (GIS specialist/Pact) – Hobiniaina Ramarson (Technical Coordinator/Pact) – Dr Brune Ramiranirina (Health Specialist/Pact) – Rejela Razakanjoelina (Regional Coordinator Fianarantsoa) – Aina Radafy (Knowledge Specialit/Pact) – José Ralambo Randriamihamina (AGSP /Pact)