

## **Leçons tirées des formations en gestion digitale administrées par les femmes ambassadrices du numérique: Ce que nous avons appris jusqu'à présent**

Par : Putu Monica Christy

### **De la collectrice de déchets à l'ambassadrice numérique**

Qoyimah, une mère célibataire de 61 ans, parcourt Bantul et le centre de Yogyakarta sur sa vieille bicyclette, huit heures par jour, pour collecter les déchets. Elle transporte ses précieux déchets dans deux énormes paniers fixés à l'arrière de son vélo. Chaque après-midi, Qoyimah procède au tri des déchets qu'elle répartit en différentes catégories, et attend que ses clients habituels arrivent, les pèsent et les achètent. Une bonne journée de vente lui permet de gagner jusqu'à 100 000 IDR (environ USD 6,50).

Qoyimah, en tant que pilier et unique pourvoyeur de famille, s'est investie dans cette entreprise de ramassage de déchets depuis de nombreuses années. C'est une entrepreneuse dont la motivation est dictée par les besoins essentiels.



Photo 1. Qoyimah and her bicycle Qoyimah devant sa bicyclette

Bien que la collecte des déchets soit son activité principale, Qoyimah joue aussi un rôle clé dans le service de santé de son village. Elle se consacre aux soins des aînés, facilite l'accès des villageois aux allocations sociales du gouvernement ( G2P), et enseigne le Coran aux enfants de sa communauté.

En tant que membre de la coopérative de femmes PEKKA, Qoyimah a décidé de participer au programme Women Digital Ambassador (WDA), malgré ses hésitations initiales. Elle pensait qu'elle était trop âgée pour apprendre la gestion digitale. Toutefois, une fois informée que le programme englobait également d'autres compétences financières élémentaires, elle a ressenti le besoin d'approfondir ses connaissances afin d'améliorer la gestion de ses finances personnelles et professionnelles.

Qoyimah est l'une des diplômées du programme WDA. Elle a organisé plus de 15 rencontres avec d'autres membres de la communauté dans sa région. À chaque réunion, elle a invité environ 7 à 10 personnes à assister à une session au cours de laquelle elle a partagé les connaissances acquises lors de la formation « WDA ». Ses sujets de prédilection sont la

planification financière et la gestion des finances professionnelles et personnelles, car elle peut donner des exemples concrets de la façon dont elle a séparé les deux.



Photo 2 : Diplômés de la WDA à Karawang

L'histoire de Qoyimah nous a permis de comprendre que tous les entrepreneurs n'ont pas besoin du même soutien et du même accompagnement. La formation personnalisée lui permet de satisfaire ses besoins dans des domaines qu'elle considère comme essentiels pour son activité commerciale et son développement personnel. Une question clé se pose ici : comment une personne en charge de programmes entrepreneuriaux peut-il concevoir une intervention qui réponde précisément aux besoins des femmes chefs d'entreprise dans les zones rurales, qui augmente la résilience de leur entreprise et qui les aide à prospérer à l'ère du numérique ?

### **Formation et intégration**

Le programme WDA vise à améliorer la qualité, l'adoption et l'utilisation des services financiers digitaux par les femmes à faibles revenus dans les zones rurales. Il s'associe à des coopératives de femmes sous l'égide de la Fondation PEKKA afin d'utiliser leur réseau de femmes pour la formation à l'entrepreneuriat numérique et la requalification d'autres femmes au sein de la communauté.

Après presque 10 mois d'intervention, MSC a terminé la formation et a organisé quatre cérémonies de remise de diplômes pour les femmes dans quatre localités : Bantul, Batang,

Karawang et Tangerang. Les participantes ont été formées aux modules suivants en quatre jours.



Quelques mois d'observation après la formation ont permis de dégager plusieurs enseignements pour les femmes entrepreneures dans les zones rurales :

**1- Il est primordial d'entamer le processus par l'approche la plus accessible afin de renforcer les compétences numériques.**

La digitalisation des MPME se fait à plusieurs niveaux. Pour les femmes entrepreneure qui ciblent le marché local, l'utilisation de plateformes digitales déjà familières, telles que les applications de réseaux sociaux comme Facebook ou WhatsApp, constitue l'approche la plus facile pour adopter le marketing digital.



Photo 3 . Session de photographie de produits, les participants ont appris à prendre une photo de bonne qualité.

Les plateformes de commerce en ligne ont connu une croissance exponentielle en Indonésie. Cependant, une asymétrie d'information persiste quant à la manière d'utiliser les fonctionnalités pour répondre aux différents besoins des entrepreneurs. Pour les WDA, l'achat sur les plateformes de commerce en ligne est une activité banale. Cependant, la vente sur ces plateformes représente un saut important par rapport à leur activité commerciale habituelle.

Une autre observation intéressante montre que la promotion et la vente via WhatsApp et Facebook sont moins intimidantes pour elles. Qoyimah n'est pas pressée d'avoir une boutique en ligne pour son activité commerciale. Elle peut néanmoins utiliser la fonction Google My Business pour faire connaître son centre de tri des déchets au public, attirant ainsi de nouveaux acheteurs et vendeurs.

## **2. La formation est plus efficace avec la pratique et l'utilisation de produits pertinents comme exemples.**

Le processus d'apprentissage devient plus efficace lorsque les WDA mettent les connaissances acquises en pratique et utilisent les différents outils, produits et services mentionnés au cours du programme. Pour le rendre plus efficace, nous avons aligné les sujets relatifs aux connaissances financières de base sur les produits BRILink actuellement disponibles dans leurs coopératives.

Par exemple, lors des sessions sur la gestion des affaires et des finances personnelles et sur la planification financière, nous avons présenté différents produits d'épargne qui répondent à leurs besoins, tels que le pèlerinage annuel, l'éducation et la pension. Nous avons également souligné l'importance d'être inscrit au BPJS Kesehatan (système national de santé universel) et au BPJS Ketenagakerjaan (sécurité sociale nationale pour l'emploi) pour donner un exemple de produits d'assurance abordables, pour lesquels un agent peut devenir un point de paiement pour la prime mensuelle.

Ces deux premiers enseignements font écho à l'importance du cadre de l'espace des services financiers, qui souligne l'importance de trois variables : volume/fréquence des transactions, commodité d'accès et d'utilisation, et influence/motivation de l'utilisateur.

### **3. Le contenu et la méthode de formation ont fortement influencé les niveaux d'absorption et d'acceptation des connaissances des WDA.**

En général, la formation en ligne est la dernière option pour les femmes entrepreneurs dans les villages où les connexions internet ne sont pas fiables et les appareils peu performants. En revanche, une combinaison de formation en présentiel et d'expériences pratiques fonctionne mieux pour ce segment.

Au cours de l'évaluation des besoins, nous avons recueilli l'expérience et les idées des formations en ligne antérieures que les associations de défense des droits de l'homme ont reçues. Nombre d'entre elles ont déclaré que la formation en ligne était plus pratique, en particulier pendant la pandémie, mais qu'elle comportait des inconvénients. Outre les problèmes techniques, les participantes sont souvent sujettes à de nombreuses distractions. De plus, lorsqu'elles effectuent une tâche liée à la technologie, comme la navigation sur certaines applications de leur smartphone, elles ressentent le besoin d'être guidées en personne plutôt que de suivre les instructions sur leur téléphone portable.

### **4. Le mentorat et l'apprentissage par les pairs garantissent que le cycle d'apprentissage se poursuit après la fin de la période de formation.**

Nous avons essayé d'équilibrer le processus d'apprentissage en organisant quatre sessions de formation en deux semaines. Nous avons également créé un groupe WhatsApp surveillé pour que les ambassadrices puissent se connecter à tout moment avec leurs collègues et les formateurs afin d'échanger des informations, poser des questions de suivi et donner des devoirs et des expériences simples pour mettre en pratique leurs compétences. Ce groupe sera suivi de près jusqu'à six mois après la formation, mais sera maintenu par la suite en tant que plateforme de discussion pour les ambassadrices.

Nous avons également observé que ce forum est une excellente plateforme pour les WDA qui peuvent ainsi rester engagées dans une conversation animée sur différents sujets, tels que la dernière méthode d'escroquerie par hameçonnage, les types de fraude et les violations de données. En outre, le forum traite également des sujets liés à l'activité professionnelle, tels

que la vente ou la promotion de produits et la mise à jour du numéro de la session de partage des connaissances qu'elles ont menées dans le cadre de leurs fonctions d'ambassadrices numériques.

**5. Le partage des connaissances permet aux ambassadeurs numériques d'améliorer leurs compétences techniques et interpersonnelles, ce qui renforce leur voix et leur rôle.**

Dans le cadre de leurs fonctions d'ambassadrices digitales, les femmes ont transmis les connaissances acquises lors de la formation auprès des communautés environnantes. Grâce à cet exercice, elles ont pu organiser des réunions au sein de leur réseau communautaire afin de s'assurer que les enseignements tirés de la formation atteignent un public plus large. Les WDA, qui faisaient partie des cadres actifs de nombreuses organisations communautaires, ont réussi à réunir des membres du Mouvement pour le bien-être familial (PKK), des cadres de santé, des bénéficiaires du Programme de transfert conditionnel d'argent (PKH), des réunions de lecture du Coran (pengajian), et bien d'autres encore.



Photo 4 : Une WDA a organisé une séance de sensibilisation sur l'épargne et la planification financière pour les parents dans un centre d'éducation de la petite enfance (PAUD).

*"Il y a quelque temps, j'ai parlé de l'importance d'un emballage hygiénique pour les produits alimentaires dans le cadre de la stratégie de commercialisation. J'ai partagé ces*

*connaissances lors d'une réunion avec les cadres de santé de mon village, dont beaucoup sont également propriétaires d'entreprises. Le sujet correspondait bien aux besoins de cette communauté. C'est ainsi que je procède habituellement à la sensibilisation" - Qoyimah*



Photo 5. Trois coopératives sont désormais reliées au système d'agents bancaires de BRILink.

Une fois que les membres des coopératives et les WDA ont accès aux services financiers digitaux, les prestataires de services peuvent faire de la vente croisée aux membres des coopératives et aux WDA.

### **Aller de l'avant**

La formation peut améliorer les compétences, comme l'adoption de pratiques commerciales, mais elle ne se traduit pas toujours par une amélioration des résultats de l'entreprise.

Ces résultats hétérogènes s'expliquent probablement par le fait que les entrepreneurs sont confrontés à des contraintes différentes, en fonction de leurs besoins, de leur niveau d'expérience, de leurs caractéristiques personnelles, de leur motivation et de leurs modèles d'entreprise, qu'ils soient orientés vers la croissance ou vers la nécessité. Indépendamment de ses antécédents, de son caractère ou de sa motivation, chaque entreprise a le même droit de se développer. Dans ce cas, en tant que facilitateurs, nous devons observer attentivement la



dynamique et développer des solutions sur mesure pour les femmes entrepreneurs en milieu rural.

\*\*\*