

# Ensemble 101, Élément 1

Type : Guide pratique pour les radiodiffuseurs

Mars 2015

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Comment utiliser les technologies de l’information et des communications (TIC) pour interagir avec votre auditoire : trois méthodes**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Partie 1 : L’appel manqué – interagir avec les auditrices et les auditeurs de radio sans logiciel!**

L’*appel manqué* est la fonctionnalité du téléphone la plus utilisée dans les zones rurales africaines. Les utilisateurs du téléphone cellulaire préfèrent plus souvent les appels manqués aux appels téléphoniques, à l’envoi ou la réception des messages textes et encore plus souvent à l’utilisation de la sympathique fonctionnalité qui permet de transformer un téléphone cellulaire rudimentaire en lampe de poche ou en lampe torche. Tout le monde sait que le fait de laisser un *appel manqué*, dénommé également *flash* ou *bip* signifie : « J’ai quelque chose à te dire. »

Les appels manqués sont particulièrement pratiques lorsque l’auteur de l’appel manqué n’a aucun temps d’antenne ou aucun crédit pour effectuer un appel téléphonique normal. En lieu et place de cela, la personne appelle, laisse le téléphone sonner une fois, puis raccroche. Le destinataire de l’appel manqué remarque que quelqu’un l’a appelé et peut décider de la suite à donner. Une des possibilités qui s’offre au récipiendaire consiste à rappeler tout simplement la personne. Cependant, si l’appel manqué se rapporte à une chose convenue d’avance, à savoir, par exemple : « Je vais te biper lorsque je serai à ta porte, » le récipiendaire sait que la personne qui appelle se trouve à l’extérieur.

En ce qui concerne les stations de radio, l’appel manqué constitue un excellent moyen pour recueillir les impressions et interagir avec l’auditoire. Vous n’avez besoin d’aucun logiciel particulier ou d’aucune connexion Internet. Pour faire un appel manqué, il vous suffit d’avoir un téléphone cellulaire désuet et un numéro de téléphone pouvant être communiqué sur les ondes. Tout comme deux personnes peuvent convenir qu’un appel manqué signifie « Je suis devant ta porte, » une animatrice ou un animateur d’émission, ainsi que les auditrices et les auditeurs de l’émission peuvent convenir du sens de l’appel manqué.

Les stations pourraient utiliser les appels manqués pour :

**Exprimer un consentement ou « aimer » quelque chose :** Au Mali, plusieurs auditrices et auditeurs de radio « bip » lorsqu’ils entendent quelque chose sur les ondes qu’ils aiment ou approuvent spécialement, y compris le fait d’aimer simplement une chanson. Le personnel de la station de radio peut utiliser le numéro des appels manqués pour connaître les tranches qui sont prisés dans une émission. Cela ressemble au fameux bouton « aime » de Facebook, sauf que le processus est plutôt anonyme.

**Voter ou « bip-à-voter » :** Si une présentatrice ou un présentateur reçoit deux ou plus d’appels, elle ou il peut réaliser un petit sondage auprès de l’auditoire lors d’une émission en direct. La présentatrice ou le présentateur doit poser d’abord la question du sondage avant d’associer les réponses possibles aux différents numéros de téléphone.

Par exemple : la radiodiffuseuse ou le radiodiffuseur pourrait déclarer que la question du sondage est : « De quel sujet devrait-on parler spécialement au cours de l’émission de la semaine prochaine? » Elle ou il pourrait ajouter : « Si vous voulez qu’on mette l’accent sur des idées relatives aux petites entreprises, laissez un appel manqué au 0686 000 111. Si vous souhaitez que nous mettions l’accent sur l’exploitation de vos jardins potagers, laissez un appel manqué au 0686 000 222. » La présentatrice ou le présentateur devrait donner le temps aux auditrices et aux auditeurs de voter, avant de procéder au comptage des votes pour chaque choix de réponse et annoncer le résultat à la fin du vote. À l’est de l’Ouganda, Ssebo FM a inclus un volet « bip-à-voter dans un projet qu’elle a réalisé sur le manioc. Pendant huit mois, la station a reçu des appels de 3 761 personnes par le biais du système « bip-à-voter »!

**Permettre aux auditrices et aux auditeurs de signifier qu’ils veulent être contactés**: si une présentatrice ou un présentateur travaille avec une invitée, un invité ou un commanditaire qui offre un service, les auditrices et les auditeurs peuvent envoyer leurs coordonnées par appel manqué. Cela permet au fournisseur de services de savoir qu’ils sont intéressés.

Par exemple : un fournisseur d’intrants agricoles peut avoir une nouvelle entreprise locale, et accepter de commanditer l’émission agricole d’une station locale. La présentatrice ou le présentateur invite les gens à : « Biper si vous souhaitez que votre nom soit ajouté à la liste de la société pour recevoir plus d’informations sur ses semences et ses intrants agricoles. » Le fournisseur d’intrants agricoles disposera d’une liste de contacts de personnes désirant être informées sur ses produits et ses services.

L’avantage des appels manqués est qu’ils exigent juste un téléphone, et aucun logiciel. Même les stations n’ayant pas Internet ou une connexion Internet peuvent utiliser les appels manqués pour accroître le nombre de leurs contacts et améliorer leur interaction avec les auditrices et les auditeurs.

Bien que les appels manqués soient un excellent moyen abordable pour recueillir les impressions de l’auditoire, les stations de radio peuvent rencontrer des difficultés lorsqu’elles abusent de ces derniers. En effet,

* plusieurs téléphones sont capables d’afficher seulement un nombre limité d’appels manqués (environ 50 au maximum).
* il n’y a aucun moyen de garder une trace des périodes précédentes de bip et de vote, car la plupart des téléphones peuvent conserver uniquement les 50 appels manqués les plus récents.
* il est difficile de réceptionner tous les appels manqués. Quand plusieurs personnes tentent de biper en même temps, tous les appels ne sont pas comptabilisés en raison des tonalités d’occupation (vous ne pouvez pas recevoir deux bips en même temps.)
* il est difficile d’empêcher les gens de biper plus qu’une fois au cours d’un sondage.

Heureusement qu’il existe des solutions offertes par de nouveaux logiciels qui mettent à profit la technique des appels manqués, et peuvent résoudre beaucoup de ces difficultés. Pour avoir plus de renseignements sur ces réseaux, lisez la Partie 3 ci-dessous : « Utiliser Telerivet pour ‘booster’ vos campagnes d’appels manqués. »

Pour de plus amples renseignements, n’hésitez pas à contacter bsullivan@farmradio.org. Merci à Dominic Maweu et au personnel de Radio Mang’elete au Kenya de m’avoir enseigné de manière originale le mode d’emploi des appels manqués pour voter.

**Partie 2 : Comment amener les femmes à participer à vos émissions : une ligne téléphonique réservée aux femmes**

Un des atouts des émissions téléphoniques est qu’elles permettent aux radiodiffuseuses et aux radiodiffuseurs d’entendre les avis de toutes les composantes de leur auditoire. De plus, les auditrices et les auditeurs peuvent connaître les points de vue et les expériences des agricultrices et des agriculteurs, jeunes et vieux, riches et pauvres, et plus particulièrement ceux des hommes *et* des femmes.

Cependant, les voix des femmes ne sont pas aussi souvent entendues que celles des hommes à la radio!

Les segments d’appels téléphoniques les plus souvent utilisés par la quasi-totalité des stations de radio sont dominés par un groupe d’appelants connus. Parfois, il s’agit littéralement des mêmes personnes qui appellent chaque jour. Cela fait que certaines se demandent si ces personnes ont des « téléphones spéciaux » qui d’une certaine manière leur permettent de sauter leur tour de façon miraculeuse, pour rejoindre la présentatrice ou le présentateur sur les ondes!

La plupart du temps, ce sont des voix masculines qu’on entend sur les tribunes téléphoniques. Cet article vous proposera une méthode qui vous permettra d’entendre des voix féminines sur les ondes.

**Ligne téléphonique réservée uniquement aux femmes :** L’idée consiste à fournir deux numéros de téléphone différents, dont un pour les femmes seulement et l’autre pour toute personne qui désire appeler. En ayant les deux numéros pour les tribunes téléphoniques, les présentatrices et les présentateurs peuvent prendre autant d’appelants de sexe féminin qu’ils le souhaitent en se tournant simplement vers la ligne téléphonique réservée aux femmes et en prenant les appels. Il est très peu probable qu’un homme veuille se faire entendre à la radio sur une ligne téléphonique réservée aux femmes.

Ce serait une excellente idée pour les émissions dans lesquelles il est important d’assurer le même équilibre au niveau des voix masculines et féminines. RRI est convaincu que cela est important pour presque *toutes* les émissions, et nous encourageons nos stations de radio partenaires à instituer une ligne téléphonique pour les femmes.

À Radio Mwambao, installée à Tanga, en Tanzanie, l’émission agricole *Sauti ya Mkulima* a utilisé cette technique pour recueillir plus de voix féminines sur les ondes lors de la diffusion d’une campagne radiophonique sur le manioc. Les femmes ont alors eu la chance de discuter des stratégies de commercialisation ingénieuses qu’elles utilisent sur les antennes. Elles ont également entendu d’autres femmes parler des avantages et les difficultés que comportait la transformation du manioc. Cela a permis à la campagne de toucher un plus grand nombre d’auditrices et d’auditeurs.

Il est facile de créer un système similaire dans votre station de radio. Trouvez un téléphone et un numéro de téléphone pouvant être utilisé pour la cabine exploitée à l’antenne comme étant un numéro téléphonique réservé uniquement aux femmes.

Il est préférable de dédier ce numéro de téléphone exclusivement aux femmes pendant toutes les émissions. Il faut éviter de désorienter les auditrices et les auditeurs en utilisant le numéro de la tribune téléphonique des femmes comme une ligne téléphonique générale dans le cadre d’autres émissions. Cela pourrait être embarrassant pour la présentatrice ou le présentateur de déclarer : « Bonjour ma sœur – je vous écoute, » et qu’une voix masculine se fasse entendre au micro!

*Pour plus de renseignements et pour partager vos idées personnelles, veuillez envoyer un courriel à* *bsullivan@farmradio.org*

*Nous remercions spécialement le journaliste libérien Moses Browne d’avoir partagé cette expérience avec nous.*

**Partie 3 : Créer une base de données d’auditrices et d’auditeurs à l’aide de Telerivet**

Une base de données pour les numéros de téléphone des auditrices et des auditeurs pourrait s’avérer utile, surtout lorsqu’un groupe d’auditrices et d’auditeurs expriment le désir de faire partie d’une liste de « auditrices et auditeurs fidèles » à une émission radiophonique particulière, à savoir, par exemple : votre émission agricole. Lorsque les auditrices et les auditeurs figurent sur cette liste, la station peut leur envoyer des messages textes, les informer du démarrage imminent de l’émission, et leur communiquer d’autres messages.

Cette courte section explique les avantages qu’il y a à dresser une liste d’auditrices et d’auditeurs inscrits et de leur expliquer par la suite certaines méthodes d’interaction avec ces auditrices et ces auditeurs.

Le coût d’envoi des messages texte enregistre une baisse rapide. En Afrique, presque tous les opérateurs de téléphonie mobile proposent des forfaits et encouragent les abonnés à dépenser un petit montant de leur crédit tous les jours ou toutes les semaines pour envoyer plus de messages texte. Cela est très intéressant pour les stations de radio qui désirent interagir avec un groupe d’auditrices et d’auditeurs inscrits et leur envoyer des messages textes.

Voici quelques avantages que procure l’utilisation d’une base de données d’auditrices et d’auditeurs qui vous aidera à interagir avec ces derniers :

* Vous pouvez élargir votre auditoire en envoyant des messages texte de rappel 30 minutes avant le début de l’émission.
* Si vous posez une question à vos auditrices et à vos auditeurs quelques jours avant une émission, vous pouvez recevoir des commentaires et des idées qui vous pourrez incorporer dans l’émission de la semaine.
* Vous pouvez apprendre à connaître vos auditrices et vos auditeurs pour leurs noms, le lieu où ils se trouvent, ce qui vous permettra de tisser des relations spéciales et des liens plus étroits au fil du temps.
* Vous avez un groupe de personnes prêtes à faire part de leurs impressions sur l’émission lorsque vous en avez besoin.

*Telerivet* est une application Android gratuite pouvant être installée sur tous les téléphones intelligents Android. Telerivet peut vous aider à gérer et retrouver les messages texte et les appels manqués dans votre station.

**Conditions :** C’est mieux de choisir un téléphone intelligent Android pour les interactions avec les auditrices et les auditeurs. Ce téléphone NE doit pas être utilisé à des fins personnelles. Il doit être connecté à Internet soit à travers des données mobiles 3G ou, de préférence, à travers une connexion WiFi installée dans la station. Pour vous informer davantage et visionner des vidéos sur la configuration et l’installation de Telerivet, cliquez sur [http://support.telerivet.com](http://support.telerivet.com/). Lorsque vous serez prêt à vous inscrire sur Telerivet et à commencer, cliquez sur [www.telerivet.com/register](http://www.telerivet.com/register).

Lorsque vous aurez connecté votre téléphone Android à Telerivet, vous pourrez gérer tous vos contacts sur votre ordinateur par le biais de votre navigateur Web, tout comme vous gérez vos courriels! Vous pouvez utiliser votre téléphone Android Telerivet pour acquérir des crédits et vous abonner à des forfaits de messages texte, ainsi qu’à des offres tout comme vous l’auriez fait avec un téléphone normal. Toutefois, vous devrez utiliser un navigateur Web connecté à votre compte Telerivet pour envoyer et recevoir en fait des messages texte ou des appels manqués.

Lorsque vous commencez à interagir avec votre auditoire et à lui poser des questions, vous pouvez créer un groupe de contacts pour coordonner vos auditrices et vos auditeurs, en vue de pouvoir leur envoyer des SMS en tant que groupe.

En ce qui a trait à Telerivet, ces informations ne constituent que la partie visible de l’iceberg. Pour obtenir plus d’aide pour l’utilisation de Telerivet dans votre station de radio, envoyez un message à : support@telerivet.com ou bsullivan@farmradio.org.

## Remerciements

Rédaction : Bart Sullivan, responsable chargé des TIC et de la radio, Radios Rurales Internationales

 Projet réalisé grâce à l’appui financier du gouvernement du Canada par l’entremise du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD) 