Service 3-2-1 — La ligne d'information vocale gratuite de Madagascar pour les usagers peu alphabétisés, dont les données montrent que la moitié des appels butent sur le menu d'accueil

Digital Inclusion · Bonne pratique · Madagascar

Score de qualité : 72/100

Niveau de preuve : Solides

Résumé

Depuis 2010, la ligne 3-2-1 de Madagascar offre sur téléphone basique des infos audio, USSD et SMS gratuites sur la santé, la planification familiale, l'agriculture et le genre. La GSMA (3 M+ d'usagers) a constaté que 52 % des appels SVI ne dépassaient pas le menu d'accueil.

Dimensions clés

Dimension	Score
Innovation level	3/5
Sustainability (ongoing)	1/1
Evaluation evidence	0/1
Demonstrated reach	1/1
Documented learning	1/1

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-11-20

Human Network International (HNI, now Viamo) with Airtel Madagascar — consulté le 2026-11-20

GSMA — M4D Impact service evaluation: HNI 3-2-1 — consulté le 2026-11-20

GSMA — Making the most of your data: case study on Airtel & HNI's 3-2-1 Madagascar (PDF) — consulté le 2026-11-20

European Commission — CallVsCorona Smart Development Fund project — consulté le 2026-11-20

Citer — Evidoria. *Service 3-2-1 — La ligne d'information vocale gratuite de Madagascar pour les usagers peu alphabétisés, dont les données montrent que la moitié des appels butent sur le menu d'accueil*. ID persistant : cfe675f8-d3cb-4195-bcab-d45ad2f70dea.