|  |
| --- |
| **ENQUÊTE NATIONALE**  **SUR L’INCLUSION FINANCIÈRE**  **AU SÉNÉGAL** |

***ÉBAUCHE DE QUESTIONNAIRE***

***(Version révisée du 19 janvier 2015)***

**INTRODUCTION**

*Bonjour, mon nom est ………………….. Je suis enquêteur pour le compte du Ministère chargé de la microfinanceen collaboration avec l’Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie (ANSD). Votre ménage a été choisi au hasard pour participer à une enquête sur l’inclusion financière au Sénégal en vue d’améliorer l’accès et la qualité des services financiers offerts à la population.L‘entrevue devrait durer environ une heure. Puis-je continuer ?*

*Nous devons suivre une procédure stricte pour le choix de la personne à interviewer au sein de votre ménage car il est très important que toutes les couches de la population soient représentées dans l’enquête.*

*La première étape consiste à établir la liste de toutes les personnesâgées de 18 ans et plusau sein de votre ménage, en allant de la plus âgée à la plus jeune. Votre ménage inclut toutes les personnes qui,habituellement, cuisinent, mangent et vivent ensemble sous un même toit. Pour les fins de l’enquête, il faut tenir compte uniquement des personnes qui dorment ici au moins 5 nuits par semaine.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *No* | *Prénom et nom* | *Age* |
| *1.* |  |  |
| *2.* |  |  |
| *3.* |  |  |
| *4.* |  |  |
| *5.* |  |  |
| *6.* |  |  |
| *7.* |  |  |
| *8.* |  |  |
| *9.* |  |  |
| *10.* |  |  |

*La deuxième étape consiste à choisir le répondant à partir de la grille de Kish suivante* ***(pointez la personne sélectionnée dans le tableau).*** *À quel moment aujourd’hui cette personne sera-t-elle disponible pour réaliser l’entrevue? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Grille de Kish (changée)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre de**  **Personnes**  **éligibles au**  **sein du ménage** | **DERNIÈRE UNITÉ DU NUMÉRO DU QUESTIONNAIRE** | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **0** |
| **1** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2** | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| **3** | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| **4** | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| **5** | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 |
| **6** | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 |
| **7** | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **8** | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **9** | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1 | 2 |
| **10** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1 |

**QuestionnaireEIFIS**

|  |
| --- |
| ***CONFIDENTIALITÉ****: Les informations contenues dans ce document sont confidentielles et ne pourront en aucun cas être utilisées à des fins de poursuite judiciaire, de contrôle fiscal ou de répression économique. Tout défaut de réponse ou toute fausse déclaration sera puni conformément à la loi N° 2012-03 DU 3 JANVIER 2012 relative aux obligations et AU secret en matière de statistique.* |

**SECTION 0 : IDENTIFICATION DU MÉNAGE**

|  |  |
| --- | --- |
| 01: Région................................…..........|\_\_\_|\_\_\_|  02: Département …..…………....................|\_\_\_| | 03 : Arrondissement.….……...…………………….  04 : Commune/CR….…….…….…………………. |
| 05 : N° DR\_RGPHAE ………………….|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|  06 : N° DR \_EIFIS ……………………….|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| | 07 : Quartier/Village/Hameau.....…………………………  08 : Milieu ……………………..|\_\_\_|  Urbain ………………..….1  Rural ………………………3 |
| 09 : N° Ménage ………….……………………….|\_\_\_|\_\_\_|  010 : Nom du chef de ménage…………..…………....….. | 011 : Durée interview (HH/MM)  Début …|\_\_\_|\_\_\_|/|\_\_\_|\_\_\_|  Fin ….…|\_\_\_|\_\_\_|/|\_\_\_|\_\_\_| |
| 012. Date de l'interview (jj/mm/aa) …|\_\_|\_\_|/|\_\_|\_\_|/|\_\_|\_\_|  013. Date de contrôle (jj/mm/aa) …|\_\_|\_\_| /|\_\_|\_\_| /|\_\_|\_\_| | 014. Enquêteur : ----------.|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|  015. Chef d’équipe : -----------.|\_\_\_|\_\_\_| |
| Observations : ……………………………………………………………………………………………………………………….  ………………………………………………………………………………………………………………………………… | |
| 016. Résultat de la visite …………………………………………….|\_\_\_|  Complet avec 1er ménage tiré…………..….….………………………..1  Rempli avec ménage de remplacement/refus………..………………...2  Rempli avec ménage de remplacement/ménage tiré non trouvé…….3  Incomplet…………………………….……………………………….…….4 | |

017. Coordonnées des personnes de référence

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Prénom & Nom** | **N° Téléphone 1** | **N° Téléphone 2** |
| Individu Kish |  | |\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| | |\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |
| Personne de référence 2 |  | |\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| | |\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |
| Personne de référence 3 |  | |\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| | |\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_| |

**SECTION I – SITUATIONSOCIOÉCONOMIQUE**

***Pour chaque question, cochez la réponse appropriée.***

I.1. Sexe de la personne interviewée :

❑*Homme* ❑*Femme*

I.2. Quelle est la taille de votre ménage incluant vous-même ?

❑*1 personne* ❑*2 personnes*❑*3 à 5 personnes*

❑ *6 à 10 personnes*❑*11 à 15 personnes*❑ *Plus de 15 personnes*

I.3. Quelle est votre situation matrimoniale?

❑*Marié*❑*Veuf*❑*Divorcé/Séparé*❑*Célibataire/Vit en union de fait*

I.4. Dans quelle tranche d’âge vous situez-vous ?

***Assurez-vous que la tranche d’âge déclarée par l’enquêté correspond à l’âge déclaré pour la grille de Kish. En cas de différence, vous devez refaire la grille de Kish et, si nécessaire, recommencer l’entrevue avec un autre membre de la famille***

❑*Entre 18 et 24 ans* ❑*Entre 25 et 34 ans* ❑*Entre 35 et 44 ans*

❑*Entre 45 et 54 ans* ❑*Entre 55 et 64 ans* ❑*65 ans et plus*

I.5. Quel le niveau d’instruction le plus élevé que vous avez atteint?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑*Aucun* | ❑*Primaire* | ❑*6ème à 3ème* | ❑*2ème à Terminale* |
| ❑*Bac à Bac+3* | ❑*Bac+4 et supérieur* | ❑*Arabisant/École coranique* | ❑*Alphabétisé en langue nationale* |

I.6. Quelle est votre profession?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑ *Ouvrier* | ❑*Employé salarié* | ❑*Commerçant établi* | ❑*Petit détaillant* |
| ❑*Marchand ambulant* | ❑*Profession libérale* | ❑*Corps habillé* | ❑*Artisan* |
| ❑ *Éleveur* | ❑ *Agriculteur* | ❑*Forestier* | ❑*Pêcheur* |
| ❑*Enseignant* | ❑*Chauffeur* | ❑*Mareyeur* | ❑*Retraité* |
| ❑ *Étudiant* | ❑ *Autre (préciser) :.........* |  | |

I.7. Êtes-vous actif sur le marché du travail (avez-vous présentement une occupation qui vous donne un revenu) ?

❑Oui →***Passez à la question I.8.***

❑Non → ***Passez à la question I.9.***

I.8. Dans quel secteur d’activité ?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑*Industrie* | ❑*Commerce* | ❑*BTP* | ❑*Services* |
| ❑*Éducation* | ❑*Santé* | ❑*Administration* | ❑ *Artisanat* |
| ❑*Agriculture* | ❑*Élevage* | *❑ Pêche* | ❑*Énergie* |
| ❑*Autre (préciser) :* |  |  |  |

I.9. Quel a été votre revenu mensuel moyen au cours des 12 derniers mois?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑*Aucun revenu* | ❑*Moins de 50 000* | ❑*50 000 à 100 000* | ❑*100 000 à 200 000* |
| ❑*200 000 à 300 000* | ❑*300 000 à 500 000* | ❑*500 000 à 1 million* | ❑*Plus de 1 million* |

I.10. En 2014, vos revenus ont-ils augmenté, diminué ou demeuré stables par rapport à 2013?

❑*Augmenté*❑*Diminué*❑*Demeuré stables*

I.11. Indiquez l’importance des sources suivantes dans vos revenus (très, assez, peu ou pas du tout importante) ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Très** | **Assez** | **Peu** | **Pas du tout** |
| Salaire régulier (mensuel) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Salaire journalier (contractuel) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Revenu d’une entreprise | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Vente de produits agricoles | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Vente d’autres produits (non agricoles) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Revenu tiré d’un loyer | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Revenu de pension | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Transfert d’argent | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| État sénégalais (bourse familiale) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Autre source (préciser) : | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

I.12. Durant la dernière année, vous est-il arrivé de manquer d’argent pour payer les dépenses suivantes (souvent, à l’occasion ou jamais)…?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Souvent** | **À l’occasion** | **Jamais** |
| Loyer et services publics (eau, électricité, etc.) | ❑ | ❑ | ❑ |
| Achat de nourriture | ❑ | ❑ | ❑ |
| Frais de scolarité et fournitures scolaires | ❑ | ❑ | ❑ |
| Médicaments et autres dépenses de santé | ❑ | ❑ | ❑ |
| Fêtes religieuses (Tabaski, Magal, Gamou, Noël, etc.) | ❑ | ❑ | ❑ |
| Autres dépenses (préciser) : | ❑ | ❑ | ❑ |

I.13. Êtes-vous plutôtd’accord ou en désaccord avec les énoncés suivants….?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **D’accord** | **Désaccord** |
| Je dispose d’une réserve pour faire face aux imprévus | ❑ | ❑ |
| Je dois ajuster mes dépenses en fonction de mes revenus | ❑ | ❑ |
| Mes dépenses dépassent souvent mes revenus | ❑ | ❑ |

**SECTION II – CONNAISSANCE DES SERVICES FINANCIERS / ÉDUCATION FINANCIÈRE**

II.1. Quellesbanquesimplantées au Sénégal connaissez-vous?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑AUCUNE

❑CBAO (Compagnie Bancaire de l’Afrique de l’Ouest) / Groupe Attijari

❑SGBS (Société Générale de Banque Suisse)

❑CNCAS (Caisse Nationale de Crédit Agricole du Sénégal)

❑ECOBANK

❑BICIS (Banque Internationale pour le Commerce et l’Industrie du Sénégal)

❑BOA (Bank of Africa)

❑ORA Bank

❑CDS(Crédit du Sénégal)

❑UBA (United Bank of Africa)

❑BAS(Banque Atlantique du Sénégal)

❑BHS (Banque de l’Habitat du Sénégal)

❑BIMAO (Banque des Institutions Mutualistes d’Afrique de l’Ouest)

❑BIS (Banque Islamique du Sénégal)

❑BSIC (Banque Sahélo Saharienne pour l’Investissement et le Commerce)

❑CITIBANK

❑ICB (International Commercial Bank)

❑ DIAMOND BANK

❑ BNDE (Banque Nationale de Développement Économique)

❑ Autre (préciser): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

II.2. Quels systèmesfinanciers décentralisés ou SFD (institutions de microfinance, mutuelleset coopératives d’épargne et de crédit)implantés au Sénégal connaissez-vous?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑AUCUNE

❑CMS (Crédit Mutuel du Sénégal)

❑ PAMECAS

❑ ACEP

❑Fides Microfinance SA

❑ U-IMCEC (Union des Institutions Mutualistes Communautaires d’Épargne et de Crédit)

❑ Union INTER-CREC

❑MECAP (Mutuelle d’Épargne et de Crédit des Agents du Secteur Public et Parapublic)

❑ CAURIE-MF

❑ REMEC Niayes

❑MicroCred - Sénégal

❑ DJOMEC

❑ MEC FEPRODES

❑ UMECAS

❑ COOPEC-RESOPP

❑ URMECS

❑ MEC APROVAG

❑ MEC FADEC Ndiambour

❑ MEC Delta

❑ UFM Louga

❑Autres (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

II.3. Connaissez-vous les services financiers offerts par la Poste?

❑ Oui ❑Non

II.4. Connaissez-vous la signification des termes suivants...?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Compte d’épargne | ❑ | ❑ |
| Dépôt à terme | ❑ | ❑ |
| Découvert bancaire | ❑ | ❑ |
| Carte bancaire | ❑ | ❑ |
| Chèque | ❑ | ❑ |
| Guichet automatique bancaire | ❑ | ❑ |
| Microcrédit | ❑ | ❑ |
| Différé de paiement | ❑ | ❑ |
| Banque à distance | ❑ | ❑ |
| Transfert d’argent | ❑ | ❑ |
| Taux effectif global du crédit | ❑ | ❑ |
| Terminal de paiement électronique | ❑ | ❑ |
| Finance islamique | ❑ | ❑ |

II.5. Êtes-vous plutôt d’accord ou en désaccord avec les énoncés suivants…?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **D’accord** | **Désaccord** |
| J’arrive à épargner même quand mes revenus sont faibles | ❑ | ❑ |
| Je préfère garder mon épargne chez moi ou dans une tontine plutôt que dans une IF | ❑ | ❑ |
| Seuls les employés salariés peuvent ouvrir un compte dans une IF | ❑ | ❑ |
| On peut facilement vivre sa vie sans avoir un compte bancaire | ❑ | ❑ |
| Je préfère compter sur mes propres ressources plutôt que d’emprunter | ❑ | ❑ |
| J’accepterais de payer des intérêts pour obtenir un crédit | ❑ | ❑ |
| Il est important de rembourser une dette à la date prévue | ❑ | ❑ |
| Détenir une police d’assurance est une bonne façon de se protéger contre les risques | ❑ | ❑ |

II.6. Avez-vous déjà suivi une formation sur les thèmes suivants…?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Mobilisation et utilisation de l’épargne | ❑ | ❑ |
| Utilisation et remboursement d’un prêt | ❑ | ❑ |
| Budget et planification financière | ❑ | ❑ |
| Comptabilité de base | ❑ | ❑ |
| Gestion d’une petite entreprise ou d’une activité génératrice de revenus | ❑ | ❑ |
| Gestion d’une association, d’un groupement ou d’une coopérative | ❑ | ❑ |
| Autre (préciser) : | ❑ | ❑ |

**SECTION III – ACCÈS PHYSIQUE AUX SERVICES FINANCIERS**

III.1. D’une manière générale, diriez-vous que l’accès aux points de service des structures suivantes est très facile, facile, moyennement facile, difficile ou très difficile ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Très facile** | **Facile** | **Moyennementfacile** | **Difficile** | **Très difficile** |
| Accès à une banque | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Accès à un SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Accès à un bureau de poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Accès à une boutique/supérette | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Accès à une station de service | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

III.2. A quelle distance de votre domicile se trouve le point de service le plus proche ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Moins de 1 km** | **Entre 1 et 5 km** | **Entre 6 et 10 km** | **Plus de 10 km** |
| D’une banque | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’un SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’un bureau de poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’une boutique/supérette | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’une station de service | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

III.3. Quel est le temps nécessaire pour aller de votre domicile au point de service le plus proche ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Moins de 15 minutes**  **00** | **Entre 15 et 30 minutes** | **Entre 31 et 60 minutes** | **Plus d’une heure** |
| D’une banque | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’un SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’un bureau de poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’une boutique/supérette | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| D’une station de service | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

III.4. Est-ce que les horaires d’ouverture et de fermeture des structures suivantes vous conviennent?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Des banques | ❑ | ❑ |
| Des SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF) | ❑ | ❑ |
| Du bureau de poste | ❑ | ❑ |
| Des boutiques/supérettes | ❑ | ❑ |
| Des stations de service | ❑ | ❑ |

III.5. Pouvez-vous utiliser unmoyen de transport public pour vous rendre aux endroits suivants…?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| École primaire ou secondaire | ❑ | ❑ |
| Centre de santé | ❑ | ❑ |
| Gare routière | ❑ | ❑ |
| Bureau de poste | ❑ | ❑ |
| Banque | ❑ | ❑ |
| SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF) | ❑ | ❑ |

**SECTION IV – ACCÈS ET UTILISATION DES MOYENS DE PAIEMENT**

IV.1. Possédez-vous…?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Une carte nationale d’identité ou un passeport | ❑ | ❑ |
| Un téléphone portable | ❑ | ❑ |
| Une adresse de messagerie (e-mail) | ❑ | ❑ |
| Une carte de guichet automatique ou carte bancaire | ❑ | ❑ |
| Une carte prépayée | ❑ | ❑ |
| Un chéquier | ❑ | ❑ |
| Un carnet ou une carte de membre d’un SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF) | ❑ | ❑ |

IV.2. A quelle fréquence utilisez-vous les moyens suivants pour payer vos achats et vos factures (souvent, à l’occasion ou jamais) ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Souvent** | **À l’occasion** | **Jamais** |
| Argent comptant (cash) | ❑ | ❑ | ❑ |
| Carte bancaire | ❑ | ❑ | ❑ |
| Carte prépayée | ❑ | ❑ | ❑ |
| Chèque | ❑ | ❑ | ❑ |
| Ordre de prélèvement ou virement bancaire | ❑ | ❑ | ❑ |
| Crédit du commerçant | ❑ | ❑ | ❑ |
| Téléphone portable | ❑ | ❑ | ❑ |
| Paiement en marchandises (troc) | ❑ | ❑ | ❑ |

**SECTION V -- ACCÈS ET UTILISATION DE L’ÉPARGNE**

V.1. Est-ce que vous arrivez à épargner (mettre de l’argent de côté) sur une base régulière ?

❑ Oui❑Non

V.2. Où gardez-vous votre épargneouvotre argent?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Avec moi ou sur moi

❑À la maison dans un endroit sûr

❑ Dans une association ou tontine

❑Dans une banque

❑ Dans un SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, IMF)

❑Dans un compte postal

❑Dans mon téléphone portable

❑Chez une autre personne

❑En nature (bétail, volaille, stocks, bijoux, etc.)

❑Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

V.3. Avez-vous un compte dans une institution financière ou à la Poste?

❑Oui →***Passez à la question V.7.***

❑Non → ***Passez à la question V.4.***

V.4 Êtes-vous intéressé à ouvrir un compte dans une institution financière ou à la Poste ?

***Cochez la réponse appropriée.***

❑Oui

❑ À certaines conditions

❑Non

V.5. Citez les trois (3) principales raisons ou conditions pour lesquelles vous n’avez pas ouvert un compte dans une institutionfinancière ou à la Poste.

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Considérations religieuses

❑Je ne suis pas assez instruit, informé

❑Je n’ai pas suffisamment de revenu en argent

❑Je préfère garder mon argent sur moi ou chez moi

❑Je n’ai pas confiance dans les institutions financières

❑Je ne suis pas habitué à entrer dans une IF

❑Les IF sont situées trop loin

❑ Les formalités administratives sont trop compliquées

❑Le dépôt minimum exigé est trop élevé

❑Les frais de tenue de compte et agiossont trop élevés

❑Les produits et services offerts ne répondent pas à mes besoins

❑J’ai besoin de la permission d’une autre personne pour ouvrir un compte

❑Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

V.6. Vous arrive-t-il d’utiliser le compte d’une autre personne pour effectuer des transactions bancaires ?

❑ Oui ❑Non

V.6.1 Si oui, laquelle ?***Cochez la réponse appropriée.***

|  |
| --- |
| ❑Membre de la famille |
| ❑Ami |
| ❑Boutiquier / commerçant |
| ❑Autre (préciser) : |

→***Passez à la Question V.16.***

V.7. Citez les trois (3) principaux critères qui vous ont guidédans le choix d’une institution financière.

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |
| --- |
| ❑ Sécurité des fonds |
| ❑ Accès facile à mon argent  ❑Fiabilité/Confiance dans l’institution  ❑ Possibilité d’épargner  ❑ Possibilité d’accéder au crédit |
| ❑ Proximité/Accessibilité des agences |
| ❑ Heures d’ouverture |
| ❑ Possibilité d’accéder au crédit |
| ❑ Temps d’attente aux guichets |
| ❑ Taux d’intérêt élevé sur l’épargne |
| ❑ Taux d’intérêt bas sur le crédit |
| ❑ Amabilité du personnel |
| ❑ Qualité du service |
| ❑ Coût des services |
| ❑Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

V.8. Depuis combien de temps avez-vous un compte dans une institution financière ou à la Poste?

***Cochez la réponse appropriée.***

❑Depuis moins de 1 an

❑Depuis 1 à 5 ans

❑ Depuis 6 à 10 ans

❑Depuis plus de 10 ans

V.9. Combien de comptes avez-vous ?

***Lisez les énoncés suivants et indiquez le nombre de comptes détenus dans chaque type d’institution.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0** | **1** | **2** | **3** | **Plus de 3** |
| Dans les banques | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dans un SFD (institution de microfinance ou mutuelle/ coopérative d’épargne et de crédit) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| À la Poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

V.10. Indiquez si vous possédez ce type de compte :

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

***Assurez-vous de couvrir tous les comptes déclarés à la question V.9.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Compte courant | ❑ | ❑ |
| Compte courant postal (CCP) | ❑ | ❑ |
| Compte d’épargne | ❑ | ❑ |
| Plan épargne logement | ❑ | ❑ |
| Plan d’épargne projet | ❑ | ❑ |
| Compte d’épargne pour mineur | ❑ | ❑ |
| Dépôt à terme (DAT) | ❑ | ❑ |
| Compte en devise | ❑ | ❑ |

V.11. Citez trois (3) raisons pour lesquelles vous avez ouvert un compte.

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |
| --- |
| ❑ Pour épargner |
| ❑Pour domicilier/virermon salaire |
| ❑ Pour avoir accès au crédit |
| ❑Pour avoir facilement accès à mon argent quand j’en ai besoin |
| ❑ Pour mettre mon argent en sécurité |
| ❑ Pour gagner des intérêts |
| ❑ Pour couvrir les dépenses sociales (scolarité, santé) |
| ❑Pour couvrir les urgences (funérailles, etc.) |
| ❑Pour couvrir les besoins de mon entreprise, de mon activité économique |
| ❑ Pour financer un investissement (maison, terrain, etc.) |
| ❑Autre. (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

V.12.À quelle fréquence faites-vous les transactions suivantes dans votre compte (souvent, à l’occasion ou jamais) ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Souvent** | **À l’occasion** | **Jamais** |
| Déposer de l’argent dans le compte | ❑ | ❑ | ❑ |
| Retirer de l’argent du compte | ❑ | ❑ | ❑ |
| Demander un relevé de compte | ❑ | ❑ | ❑ |
| Signer ou remettre un chèque | ❑ | ❑ | ❑ |
| Fournir un aval ou une caution à un tiers | ❑ | ❑ | ❑ |

V.13.Êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait des conditions suivantes offertes par les institutions financières ou par la Poste ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Très** | **Assez** | **Pas du tout** | **NSP/PDR** |
| La localisation et l’accessibilité des agences | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La sécurité des lieux | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les heures d’ouverture | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les procédures d’ouverture de compte | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le dépôt minimum exigé | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les frais de transaction et de tenue de compte | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les temps d’attente aux guichets | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le taux de rémunération offert sur l’épargne | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’adéquation des produits offerts avec mes besoins | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le service offert | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’amabilité du personnel | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La communication des tarifs et conditions des services | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La disponibilité et l’exactitude des relevés de compte | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’appui conseil et l’éducation financière | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le traitement et le suivi des réclamations | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

V.14. Avez-vous déjà formulé une réclamation auprès de votre institution financière ?

❑ Oui ❑Non

V.14.1 Si oui, êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait du suivi de ces réclamations ?

***Cochez la réponse appropriée.***

|  |
| --- |
| ❑Très satisfait |
| ❑Assez satisfait |
| ❑Pas du tout satisfait |

V.15. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous changé d’institution financière?

❑ Oui ❑Non

V.15.1 Si oui, comment ?***Cochez la ou les réponses appropriées.***

|  |  |
| --- | --- |
| ❑D’une banque vers une autre banque | ❑De la Poste vers une banque |
| ❑ D’une banque vers un SFD | ❑ D’une banque vers la Poste |
| ❑D’un SFD vers une banque | ❑De la Poste vers un SFD |
| ❑D’un SFD vers un autre SFD | ❑D’un SFD vers la Poste |

V.16 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fermé un compte dans une institution financière?

❑ Oui ❑Non

**SECTION VI – ACCÈS ET UTILISATION DU CRÉDIT**

VI.1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous demandé un crédit ou un découvert dans une institution financière ?

❑Oui →***Passez à la question VI.3.***

❑Non → ***Passez à la question VI.2.***

VI.2. Citez trois (3) raisons vous ayant empêché ou découragé de demander un crédit.

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |
| --- |
| ❑Considérations religieuses  ❑Je ne réponds pas aux critères d’éligibilité  ❑ Le montant de l’apport exigé est trop élevé |
| ❑Le montant offert est insuffisant |
| ❑Je n’ai pas besoin du crédit |
| ❑J’ai accès à d’autres sources de crédit |
| ❑Je ne veux pas m’endetter |
| ❑Je ne serai pas capable de rembourser |
| ❑J’ai peur qu’on vienne saisir mes biens si je n’arrive pas à rembourser |
| ❑Je n’ai pas d’information, je ne sais pas où aller et comment faire |
| ❑Les types de produits de prêt proposés ne conviennent pas à mes besoins |
| ❑Les procédures de demande sont trop complexes |
| ❑Je n’ai pas de garanties à offrir |
| ❑ Le coût du crédit (taux d’intérêt) est trop élevé  ❑Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

→***Passez à la Section VII, question VII.1.***

VI.3. Votre demande de créditou de découvert a-t-elle été acceptée ?

❑Oui →***Passez à la question VI.5.***

❑Non → ***Passez à la question VI.4.***

VI.4. Pour quelle(s) raison(s) votre demande a-t-elle été refusée ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |
| --- |
| ❑Je n’ai pas pu fournir l’apport demandé |
| ❑ Je n’al pas de relevé de paie (salaire) |
| ❑ Mon revenu est trop faible |
| ❑ J’ai d’autres dettes à rembourser |
| ❑ Je n’ai pas pu fournir les garanties matérielles exigées |
| ❑ Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

→***Passez à la Section VII, question VII.1.***

VI.5. Au cours des 12 derniers mois, combien de crédit(s) avez-vous obtenu(s) ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0** | **1** | **2** | **3** | **Plus de 3** |
| Dans une banque | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dans un SFD (mutuelle ou coopérative d’épargne et de crédit, institution de microfinance) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| À la poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

VI.6. De quel(s) type(s) de crédit s’agit-il ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez la réponse appropriée pour chacun des crédits obtenus.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Crédit**  **# 1** | **Crédit**  **# 2** | **Crédit**  **# 3** | **Crédit**  **# 4** | **Crédit**  **# 5** |
| Avance sur salaire / découvert | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Prêt personnel / Crédit à la consommation | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Crédit de campagne | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Crédit équipement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Crédit investissement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Crédit immobilier / habitat | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Fonds de roulement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Micro crédit | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Crédit de groupe / solidaire | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Autre (préciser) : | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

VI.7. Quelle est la durée de ce(s) crédit(s) ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez la réponse appropriée pour chacun des crédits obtenus.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Crédit**  **# 1** | **Crédit**  **# 2** | **Crédit**  **# 3** | **Crédit**  **# 4** | **Crédit**  **# 5** |
| A court terme (jusqu’à 1 an) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| A moyen terme (entre 1 et 3 ans) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| À long terme (plus de 3 ans) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

VI.8. Quel est le montant de ce(s) crédit(s) ?

***Cochez la case appropriée (X) pour chacun des crédits obtenus.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Montant** | **Crédit**  **# 1** | **Crédit**  **# 2** | **Crédit**  **# 3** | **Crédit**  **# 4** | **Crédit**  **# 5** |
| Moins de 50 000 FCFA |  |  |  |  |  |
| Entre 50 000 et 99 999 FCFA |  |  |  |  |  |
| Entre 100 000 et 199 999 FCFA |  |  |  |  |  |
| Entre 200 000 et 499 999 FCFA |  |  |  |  |  |
| Entre 500 000 et 999 999 FCFA |  |  |  |  |  |
| Entre 1 million et 5 millions FCFA |  |  |  |  |  |
| Plus de 5 millions FCFA |  |  |  |  |  |

VI.9. Êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait des conditions offertes par les institutions financières concernant le crédit ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  | **Très** | **Assez** | **Pas du tout** | **NSP/PDR** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Les différents types de produits de crédit proposés | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les procédures administratives à remplir | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les frais de dossier et les commissions à payer | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les délais d’approbation des crédits | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les garanties ou cautions exigées | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les montants de crédit proposés | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La durée des crédits | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le calendrier des remboursements | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les taux d’intérêt appliqués sur les crédits | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les pénalités à payer en cas de retard de paiement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les pratiques de recouvrement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’accompagnement et le conseil aux clients | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**SECTION VII – ACCÈS ET UTILISATION DU TRANSFERT D’ARGENT**

VII.1.Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu ou envoyé des transferts d’argent à l’intérieur du pays…..?

***Lisez les énoncés suivants et cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Une fois** | **Deux fois** | **Trois fois** | **Plus de trois fois** | **Jamais** |
| Par une banque | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par un SFD | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par la Poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par un agent indépendant autorisé | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par téléphone portable | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par un autre moyen (famille, proches, etc.) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

VII.2. Quel est le montant envoyé ou reçu de l’intérieur du pays à chaque fois en moyenne ?

***Cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ❑*Moins de 25 000* | ❑*Entre 25 000 et 50 000* | ❑ Entre *50 000 et 100 000* |
| ❑*Entre 100 000 et 200 000* | ❑ Entre *200 000 et 500 000* | ❑ Plus de *500 000* |
| ❑*Aucun* |  |  |

VII.3.Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous reçu ou envoyé des transferts d’argent à l’extérieur du pays….?

***Lisez les énoncés suivants et cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Une fois** | **Deux fois** | **Trois fois** | **Plus de trois fois** | **Jamais** |
| Par une banque | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par un SFD | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par la Poste | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par un agent indépendant autorisé | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par téléphone portable | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Par un autre moyen (famille, proches, etc.) | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

VII.4. Quel est le montant envoyé ou reçu de l’extérieur du pays à chaque fois en moyenne ?

***Cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ❑*Moins de 25 000* | ❑*Entre 25 000 et 50 000* | ❑ Entre *50 000 et 100 000* |
| ❑*Entre 100 000 et 200 000* | ❑ Entre *200 000 et 500 000* | ❑ Plus de *500 000* |
| ❑*Aucun* |  |  |

→***Pour ceux qui ont déjà fait des transferts d’argent, passez à la question VII.5.***

→***Pour ceux qui n’ont jamais fait des transferts d’argent, passez à la Section VIII, question VIII.1.***

VII.5Êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait des conditions suivantes offertes par les

institutions financières pour recevoir ou envoyer de l’argent ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Très** | **Assez** | **Pas du tout** | **NSP/PDR** |
| Les procédures à suivre | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les pièces et documents à fournir | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le temps d’attente au guichet | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les délais de transmission de l’argent | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les frais à payer | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La qualité du service | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’amabilité du personnel | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La sécurité des lieux | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les horaires d’ouverture | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**SECTION VIII – ACCÈS ET UTILISATION DE LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE (MOBILE BANKING)**

VIII.1. Possédez-vous un compte de monnaie électronique auprès des sociétés suivantes ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Orange Money | ❑ | ❑ |
| TIGO Cash | ❑ | ❑ |
| Gim Ferlo | ❑ | ❑ |

→***Pour ceux qui possèdent un compte de monnaie électronique, passez à la question VIII.4.***

→***Pour les autres, passez à la question VIII.2.***

VIII.2. Êtes-vous intéressé à ouvrir un compte de monnaie électronique ?

***Cochez la réponse appropriée.***

❑Oui

❑ À certaines conditions

❑Non

VIII.3. Citez trois (3) raisons ou conditions qui vous empêchent ou vous découragent d’utiliser les services de monnaie électronique.

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |
| --- |
| ❑ Je ne possède pas de téléphone portable |
| ❑ Difficultés de manipulation du téléphone portable |
| ❑ Je ne connais pas les sociétés ou leurs produits |
| ❑ Je n’ai pas confiance dans ces services |
| ❑ Je n’ai pas besoin de ces services |
| ❑ Je préfère me déplacer et avoir un contact personnel |
| ❑ Coût d’utilisation trop élevé |
| ❑ Problème de couverture réseau |
| ❑ Absence ou panne d’électricité |
| ❑Les procédures d’accès sont trop complexes |
| ❑ Pas assez de détaillants à proximité de mon domicile ou lieu de travail |
| ❑ Les types de produits proposés ne conviennent pas à mes besoins |
| ❑ Manque de liquidité au niveau des points de service |
| ❑Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  →***Passez à la Section IX, question IX.1.*** |

VIII.4. A quelle fréquence faites-vous les opérations suivantes à partir de votre compte de monnaie électronique (souvent, à l’occasion ou jamais) ?

L***isez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Souvent** | **A l’occasion** | **Jamais** |
| Envoyer ou recevoir de l’argent | ❑ | ❑ | ❑ |
| Acheter des unités ou des crédits | ❑ | ❑ | ❑ |
| Déposer ou retirer de l’argent sur mon compte | ❑ | ❑ | ❑ |
| Virer de l’argent sur un autre compte | ❑ | ❑ | ❑ |
| Recevoir ma pension ou mon salaire | ❑ | ❑ | ❑ |
| Consulter mon solde | ❑ | ❑ | ❑ |
| Recevoir des alertes SMS | ❑ | ❑ | ❑ |
| Payer des factures à distance | ❑ | ❑ | ❑ |
| Payer des achats au marché ou dans une boutique | ❑ | ❑ | ❑ |
| Rembourser un prêt | ❑ | ❑ | ❑ |

VIII.5.Êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait des conditions suivantes offertes par les

sociétés de monnaie électronique (mobile banking) ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Très** | **Assez** | **Pas du tout** | **NSP/PDR** |
| Les procédures d’ouverture de compte | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La couverture géographique du réseau | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La fiabilité du réseau | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La gamme des services offerts | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le coût des transactions | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| La sécurité des transactions | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| L’accès aux informations sur le compte | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

VIII.6.Avez-vous déjà formulé une réclamation auprès de votre fournisseur de monnaie électronique ?

❑ Oui ❑Non

VIII.6.1 Si oui, êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait du suivi de ces réclamations ?

***Cochez la réponse appropriée.***

|  |
| --- |
| ❑Très satisfait |
| ❑Assez satisfait |
| ❑Pas du tout satisfait |

**SECTION IX – ACCÈS ET UTILISATION DES ASSURANCES**

IX.1. Quelles compagnies d’assurance implantées au Sénégal connaissez-vous ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |  |
| --- | --- |
| ❑ ALLIANZ  ❑ AMSA  ❑ ASKIA  ❑ AXA  ❑ CGA  ❑ CNAAS  ❑ CNART  ❑ Autre (préciser) : | ❑NSIA  ❑ PREVOYANCE  ❑ SAAR  ❑ SALAMA  ❑SECURITE (ASS)  ❑ SONAM  ❑UASEN  ❑ Aucune |

IX.2. Souscrivez-vous présentement à une police d’assurance ou êtes-vous couvert par une police d’assurance?

❑Oui →***Passez à la question IX.6.***

❑Non → ***Passez à la question IX.3.***

IX.3. Êtes-vous intéressé à acheter une police d’assurance ?

❑Oui →***Passez à la question IX.4.***

❑ À certaines conditions→***Passez à la question IX.4.***

❑Non →***Passez à la question IX.5.***

IX.4. Quels types de risques voudriez-vous faire couvrir par votre police d’assurance ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑ Décès

❑Remboursement d’un prêt en cas de décès

❑ Incendie, vol et risques divers

❑Responsabilité civile

❑ Maladie

❑ Assurance agricole / récolte

❑ Voyage

❑ Retraite

❑ Responsabilité professionnelle

❑ Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IX.5. Citez trois (3) raisons pour lesquelles vous n’êtes pas assuré.

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses données par le répondant. Prendre trois (3) réponses maximum.***

|  |
| --- |
| ❑ Considérations religieuses |
| ❑ Je n’ai jamais entendu parler des assurances |
| ❑ Je ne sais pas où aller |
| ❑ Le chef de ménage n’est pas assuré |
| ❑ Je n’ai pas besoin d’une assurance |
| ❑ Le coût est trop élevé / Je n’ai pas les moyens |
| ❑Les procédures sont trop complexes / Je ne sais pas comment ça marche |
| ❑ Je n’ai pas confiance dans les compagnies d‘assurance |
| ❑Les types de produits d’assurance proposés ne conviennent pas à mes besoins |
| ❑ L’assurance est pour les activités formelles |
| ❑Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  →***Passez à la Section X, question X.1.*** |

***Passez à la Section X, question X.1.***

IX.6. Comment avez-vous accédé à votre assurance ?

***Cochez la ou les réponses appropriées.***

❑ Auprès d’un courtier en assurance ou société de courtage

❑ Auprès d’une compagnie d’assurance

❑ Par mon employeur

❑ Par un membre de ma famille (conjoint ou parent)

❑ Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IX.7. Depuis combien de temps souscrivez-vous à une police d’assurance ou êtes-vous couvert ?

***Cochez la réponse appropriée.***

❑Depuis moins de 1 an

❑Depuis 1 à 5 ans

❑ Depuis 6 à 10 ans

❑ Depuis plus de 10 ans

IX.8. Quels types de risques sont couverts par votre (vos) police(s) d’assurance ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses appropriées. Réponses multiples acceptées.***

❑ Assurance prévoyance décès

❑Assurance prêt / décès emprunteur

❑ Assurance incendie, vol et risques divers

❑ Assurance habitation

❑ Assurance automobile

❑ Assurance maladie

❑ Assurance agricole / récolte

❑ Assurance voyage

❑ Assurance rente éducation

❑ Plan d’épargne retraite

❑ Assurance complémentaire retraite

❑ Assurance responsabilité professionnelle

❑ Autre (préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IX.9. A part vous, combien d’autres membres de votre famille sont couverts par cette(ces) police(s) ?

***Cochez la réponse appropriée.***

❑ Je suis le seul couvert

❑Une autre personne couverte

❑ Deux autres personnes couvertes

❑ Trois autres personnes couvertes

❑ Plus de trois autres personnes couvertes

IX.10. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous soumis une réclamation à votre assureur ?

❑Oui →***Passez à la question IX.11.***

❑Non → ***Passez à la Section X, question X.1.***

IX.11. Êtes-vous très satisfait, assez satisfait ou pas du tout satisfait des conditions suivantes de traitement de votre réclamation par l’assureur?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  | **Très** | **Assez** | **Pas du tout** | **NSP/PDR** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Les procédures administratives à suivre | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les pièces justificatives à fournir | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Les délais de traitement | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| Le montant remboursé | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**SECTION X – ACCÈS ET UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS INFORMELS**

X.1. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence (souvent, à l’occasion ou jamais) avez-vous épargné ?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Souvent** | **À l’occasion** | **Jamais** |
| Dans une tontine | ❑ | ❑ | ❑ |
| Dans une association ou un groupement informel | ❑ | ❑ | ❑ |
| Auprès d’une ONG ou d’un projet | ❑ | ❑ | ❑ |
| Chez une boutique ou un commerçant | ❑ | ❑ | ❑ |

***Pour ceux qui ont répondu « Jamais » à chaque énoncé, passez à la question X.3.***

X.2. Quel montant épargnez-vous chaque semaine dans ce(s) système(s) ?

|  |
| --- |
| ***Cochez la réponse appropriée.*** |
| ❑ Moins de 500 FCFA par semaine |
| ❑ Entre 500 et 1 000 FCFA par semaine |
| ❑ Entre 1 000 et 2 000 FCFA par semaine |
| ❑ Entre 2 000 et 5 000 FCFA par semaine |
| ❑ Entre 5 000et 10 000 FCFA par semaine |
| ❑ Plus de 10 000 FCFA par semaine |

X.3. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous obtenu un crédit ou emprunté de l’argent auprès de…?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Une tontine | ❑ | ❑ |
| Une association ou un groupement | ❑ | ❑ |
| Une ONG, un projet ou un programme | ❑ | ❑ |
| Votre employeur | ❑ | ❑ |
| Un commerçant / une boutique | ❑ | ❑ |
| Un commissionnaire ou usurier | ❑ | ❑ |
| Un membre de la famille | ❑ | ❑ |
| Un ami / proche de la famille | ❑ | ❑ |

X.4. Avez-vous plus, moins ou autant confiance dans ces systèmes informels que dans les institutions financières pour vos opérations d’épargne et de crédit ?

***Cochez la réponse appropriée.***

|  |
| --- |
| ❑Plus confiance dans les systèmes informels |
| ❑Moins confiance dans les systèmes informels |
| ❑Autant confiance dans les systèmes informels |

**SECTION XI – BESOINS DE FINANCEMENT**

XI.1. Conduisez-vous des activités agricoles à temps plein ou à temps partiel?

❑ Oui →***Passez à la question XI.2.***

❑ Non → ***Passez à la question XI.7.***

XI.2. Travaillez-vous dans les filières agricoles suivantes?

***Lisez les énoncés suivants et cochez les réponses appropriées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Oui** | **Non** |
| Cultures de rente (arachide, coton) | ❑ | ❑ |
| Cultures céréalières (riz, mil, maïs, fonio, sorgho, etc.) | ❑ | ❑ |
| Cultures maraîchères (tomate, oignon, salade, légumes, etc.) | ❑ | ❑ |
| Plantations et fruitières (canne à sucre, mangue, orange, citron, papaye, melon, etc.) | ❑ | ❑ |
| Cultures florales ou ornementales | ❑ | ❑ |

XI.3. Quelles sont les principales contraintes ou difficultés rencontrées pour accroître le volume et améliorer la qualité de vos productions agricoles ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les cases appropriées. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Accès à la terre

❑Accès à l’eau

❑Accès/coût de l’énergie (carburant, électricité)

❑Accès à des intrants de qualité (semences, plants, engrais, phytosanitaires, etc.)

❑Coût des intrants (semences, plants, engrais, phytosanitaires, etc.)

❑Accès/coût de la main d’œuvre

❑Accès/coût de l’outillage (machettes, limes, bassines, etc.)

❑Accès/coût des équipements (motoculteurs, etc.)

❑Disponibilité/coût des pièces de rechange

❑Accès/coût du matériel roulant (tracteurs, camions)

❑Infestations par les insectes

❑Vols

❑Aléas climatiques

❑Accès aux services techniques et de formation

❑Accès au crédit / Manque de moyens financiers

❑Accès aux marchés / Débouchés

❑Autre (préciser) :

XI.4. Comment financez-vous vos activités agricoles?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les cases appropriées. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Épargne personnelle

❑Argent de la famille et des proches

❑Financement fourni par une organisation de producteurs/coopérative

❑Financement des fournisseurs

❑Financement des acheteurs / clients

❑Crédit d’une tontine

❑Crédit d’un usurier, commerçant ou autre prêteur informel

❑Crédit d’une institution financière

❑Pas de besoin de financement

❑Autre (préciser) :

XI.5. Commentécoulez-vous vos produits agricoles ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les cases appropriées. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Organisation de producteurs ❑ Collecteur ❑Grossiste

❑Détaillant ❑ Marché ❑Société agro-industrielle

❑ Transformateur ❑Bord du champ ❑À ma famille (autoconsommation)

❑Vente à la maison ❑ Autre (préciser) :

XI.6. Quelles sont les principales contraintes ou difficultés rencontrées au moment de commercialiser et vendre vos produits ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les cases appropriées. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Éloignement des centres / marchés

❑Mauvais état des routes

❑Absence de magasins de stockage

❑Mauvaise qualité des produits

❑Manque de contacts avec les acheteurs

❑Faible pouvoir de négociation avec les acheteurs

❑Prix de vente trop bas

❑Surplus des stocks / surabondance de produits

❑Absence de chaîne de froid

❑Formation des dirigeants

❑Accès au crédit / Manque de moyens financiers

❑Autre (préciser) :

XI.7. Êtes-vous propriétaire ou dirigeant d’une micro, petite ou moyenne entreprise?

❑ Oui

❑ Non

XI.8. Conduisez-vous des activités génératrices de revenus à votre propre compte ?

❑ Oui

❑ Non

**Pour ceux ayant répondu Oui à la question XI. 7 ou à la question XI.8** → ***Passez à la question XI.9.***

**Pour ceux ayant répondu Non à la question XI. 7et à la question XI.8** → ***Passez à la question XI.12.***

XI.9. Dans quel(s) secteur(s)?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les cases appropriées. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Élevage – petit et gros bétail

❑Élevage -- volaille

❑Pêche / Pisciculture

❑Foresterie / Bois

❑Plantes médicinales

❑Artisanat

❑BTP

❑Commerce

❑Énergie

❑Transport

❑ Usinage / Transformation / manufacture

❑ Services (restauration, coiffure, couture, mécanique, électricité, plomberie, etc.)

❑Autre (préciser) :

XI.10. Quel est approximativement le chiffre d’affaires annuel (recettes totales) généré par votre entreprise ou par vos activités génératrices de revenus ?

***Cochez la réponse appropriée.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ❑*Moins de 500 000* | ❑*500 000 à 1 million* | ❑*Entre 1 et 2 millions* | ❑*Entre 2 et 5 millions* |
| ❑*Entre 5 et 10 millions* | ❑*Entre 10 et 20 millions* | ❑*Entre 20 et 50 millions* | ❑ *Plus de 50 millions* |

XI.11. Quelles sont les sources de financement de votre entreprise ou de vos activités génératrices de

revenus ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les cases appropriées. Prendre trois (3) réponses maximum.***

❑Épargne personnelle

❑Argent de la famille et des proches

❑ Fonds propres de l’entreprise / profits accumulés

❑Financement des fournisseurs

❑Financement des acheteurs / clients

❑Crédit d’une tontine

❑Crédit d’un usurier, commerçant ou autre prêteur informel

❑Crédit d’une institution financière

❑Pas de besoin de financement

❑Autre (préciser) :

XI.12. Avez-vous présentement des besoins de financement qui ne sont pas satisfaits, que ce soit pour

des usages personnels ou pour développer vos activités ?

❑ Oui →***Passez à la question XI.13.***

❑ Non → ***Fin de l’entrevue.***

XI.13Pour quels usages ? Et pour quels montants ?

***NE LISEZ PAS LES CHOIX DE RÉPONSE.***

***Cochez les réponses et, pour chacune, demandez le montant requis. Réponses multiples acceptées.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Usage** | **Montant requis (FCFA)** |
| Dépenses de consommation | ❑ |  |
| Dépenses scolaires | ❑ |  |
| Dépenses de santé | ❑ |  |
| Achat de meubles, d’appareil électro-ménager | ❑ |  |
| Achat d’un vélo, mobylette ou moto | ❑ |  |
| Achat d’une voiture | ❑ |  |
| Construction immobilière | ❑ |  |
| Achat d’une maison, d’un immeuble | ❑ |  |
| Rénovation/amélioration du logement | ❑ |  |
| Achat d’un terrain, d’une parcelle | ❑ |  |
| Achat d’un équipement, de machinerie | ❑ |  |
| Démarrage d’une entreprise, d’une activité génératrice de revenu | ❑ |  |
| Fonds de roulement pour mon entreprise | ❑ |  |
| Commerce / Achat de stock de marchandises | ❑ |  |
| Achat d’intrants agricoles (engrais, pesticides, semences) | ❑ |  |
| Achat de bétail | ❑ |  |
| Remboursement d’une dette | ❑ |  |
| Période de soudure | ❑ |  |
| Autre (préciser) : | ❑ |  |

***Au nom de l’ANSD, je vous remercie d’avoir participé à cette enquête.***