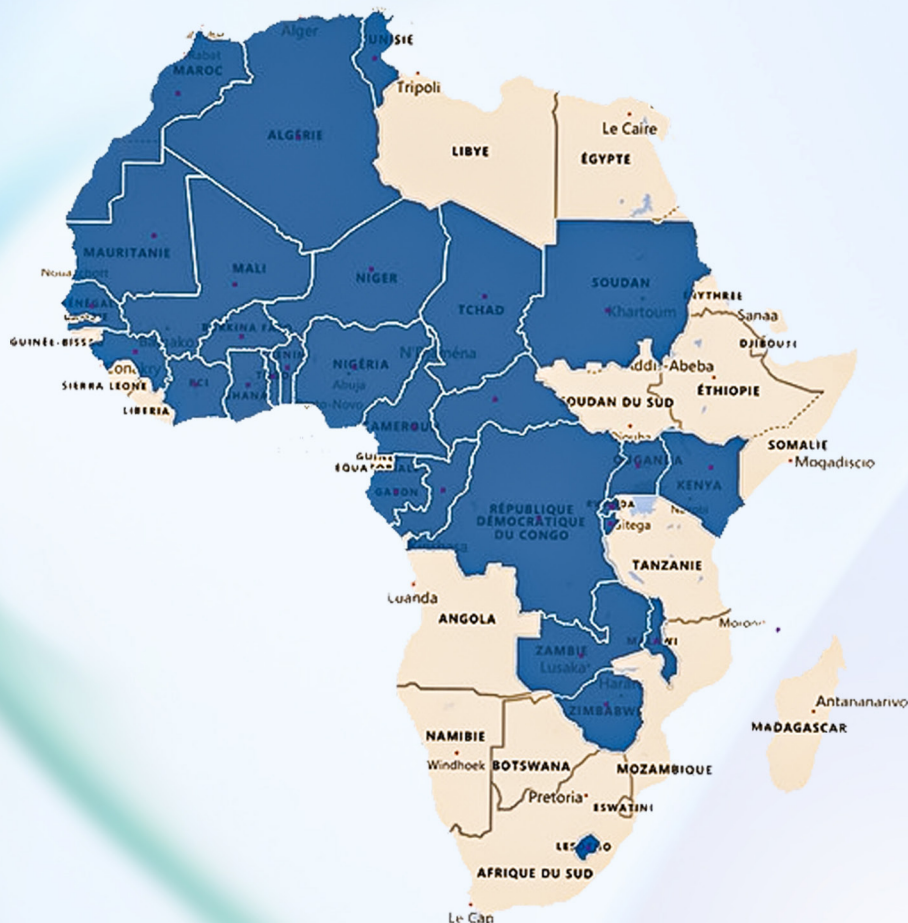




**AFRICAN CONSUMERS ORGANIZATION  
ORGANISATION AFRICAINE DES CONSOMMATEURS**

**RAPPORT D'ENQUÊTE  
SUR LE NIVEAU DE SATISFACTION DES  
SERVICES FINANCIERS EN AFRIQUE**



Mars 2026

## PAYS PARTICIPANTS



# Table des matières

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Table des tableaux.....                                                                                                     | 4  |
| Table des annexes.....                                                                                                      | 5  |
| Introduction.....                                                                                                           | 7  |
| I.ObjectifsduProjet.....                                                                                                    | 8  |
| 1.1. Objectif Général.....                                                                                                  | 8  |
| 1.2.Objectifs Spécifiques.....                                                                                              | 8  |
| II.Résultats Attendus.....                                                                                                  | 8  |
| III. Méthodologie de Conduite , de déroulement de l'enquête et d'analyse des données .....                                  | 9  |
| 3.1. Méthodologie de conduite du projet.....                                                                                | 9  |
| 3.2.Déroulement de l'enquête .....                                                                                          | 9  |
| 3.3. Analyse des données avec SPSS .....                                                                                    | 10 |
| IV. La Présentation des Résultats .....                                                                                     | 11 |
| 4.1. Le profil démographique de l'échantillon.....                                                                          | 11 |
| 4.1.1. Répartition selon le sexe des personnes enquêtées .....                                                              | 11 |
| 4.1.2. Répartition des répondants par tranche d'âge .....                                                                   | 12 |
| 4.1.2. Répartition selon le pays de résidences des personnes enquêtées .....                                                | 14 |
| 4.1.3. Répartition des personnes enquêtées selon les institutions où elles disposent de comptes.....                        | 15 |
| 4.1.4. Les personnes enquêtées selon les types d'institutions .....                                                         | 18 |
| 4.1.5. Autres institutions financières où disposent de comptes les personnes enquêtées .....                                | 19 |
| 4.2. Présentation de la satisfaction relative à l'accueil .....                                                             | 22 |
| 4.2.1 Evaluation de l'accueil dans les banques ou microfinances .....                                                       | 23 |
| 4.2.2. Critères influençant l'appréciation de l'accueil dans les institutions .....                                         | 24 |
| 4.2.3. Critères influençant l'appréciation de l'accueil dans les institutions sur l'angle de l'amabilité du personnel ..... | 25 |
| 4.2.4. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur l'angle de la rapidité du service .....                         | 26 |
| 4.2.5. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur la disponibilité du personnel .....                             | 27 |
| 4.2.6. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur la clarté des informations .....                                | 28 |
| 4.2.7. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur l'angle du confort des installations. ....                      | 29 |
| 4.2.8. Autres critères influençant l'appréciation de l'accueil .....                                                        | 30 |
| 4.2.9. Autres précisions influençant l'appréciation de l'accueil .....                                                      | 31 |
| 4.2.10. Les aspects de l'accueil susceptibles d'amélioration .....                                                          | 32 |
| 4.2.11. Autres aspects d'ordre général susceptible d'améliorations. ....                                                    | 33 |
| 4.3. Evaluation des modalités et conditions d'octroi de crédit .....                                                        | 34 |
| 4.3.1. Evaluations des conditions d'octroi du crédit .....                                                                  | 34 |
| 4.3.2. Comment évaluez-vous les conditions d'octroi du crédit .....                                                         | 35 |
| 4.3.3. Critères les plus importants pour vous lors de l'octroi d'un prêt.....                                               | 36 |
| 4.3.4. Aspects des conditions d'octroi du crédit susceptible d'amélioration. ....                                           | 38 |
| 4.3.5. Autres critères sur les conditions d'octroi de crédit .....                                                          | 39 |
| 4.4. Évaluation des modalités et processus de recouvrement des crédits .....                                                | 40 |
| 4.4.1. Aspects à améliorés en lien avec les conditions de recouvrement .....                                                | 41 |
| 4.4.2. Aspects de disponibilité du personnel pour répondre aux questions en recouvrement. ....                              | 42 |
| 4.4.3. Aspects a améliorés sur la clarté des informations fournies en cas de recouvrement .....                             | 43 |
| 4.4.4. Autres aspects de modalités de recouvrement à améliorer .....                                                        | 44 |
| 4.4.5. Evaluation des conditions et modalités de remboursement .....                                                        | 45 |
| 4.4.6. Critères jugés importants lors du processus de recouvrement de crédit. ....                                          | 46 |
| 4.4.7. Autres aspects à améliorer lors du recouvrement du crédit .....                                                      | 47 |
| 4.4.8. Conditions de recouvrement pouvant être améliorés .....                                                              | 48 |
| 4.4.9. Satisfaction globale des conditions d'octroi et de recouvrement de crédit. ....                                      | 49 |
| 4.5. Évaluation de l'éducation financière et protection des consommateurs .....                                             | 51 |
| 4.5.1. Satisfaction sur le confort des installations .....                                                                  | 52 |
| 4.5.2. Evaluation de la supervision et du contrôle de la banque centrale .....                                              | 53 |
| 4.5.3. Evaluation de la protection des droits des consommateurs des services financiers .....                               | 54 |
| 4.5.4. Education aux consommateurs au sujet instructions des banques centrales .....                                        | 55 |
| 4.5.5. Avis sur la création d'une autorité de régulation pour le secteur financier .....                                    | 56 |
| V. Recommandations.....                                                                                                     | 57 |
| Recommandations aux banques centrales .....                                                                                 | 58 |
| Recommandations aux États .....                                                                                             | 58 |
| Recommandations aux organisations de consommateurs .....                                                                    | 58 |
| Recommandations aux consommateurs .....                                                                                     | 59 |
| Recommandations aux institutions financières .....                                                                          | 59 |
| VI.Limites de l'enquête .....                                                                                               | 59 |
| Conclusion .....                                                                                                            | 61 |
| ANNEXES .....                                                                                                               | 63 |

## Table des tableaux

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1: Répartition selon le pays de résidence des personnes enquêtées .....                                               | 13 |
| Tableau 2: Répartition des personnes enquêtées selon les institutions où elles disposent de comptes .....                     | 15 |
| Tableau 3: Institutions citées en second où disposent de comptes les personnes enquêtées .....                                | 19 |
| Tableau 4: Critères influençant l'appréciation de l'accueil .....                                                             | 24 |
| Tableau 5: Critères d'amabilité du personnel .....                                                                            | 25 |
| Tableau 6: Critères influençant l'appréciation de l'accueil dans les institutions sur l'angle de la rapidité de service ..... | 26 |
| Tableau 7: Critères influençant l'appréciation de l'accueil - Disponibilité du personnel .....                                | 27 |
| Tableau 8: Critères influençant l'appréciation de l'accueil et la Clarté des informations .....                               | 28 |
| Tableau 9: Critères influençant l'appréciation de l'accueil et le Confort des installations .....                             | 29 |
| Tableau 10: Autres critères influençant l'appréciation de l'accueil .....                                                     | 30 |
| Tableau 11: Précisions influençant l'appréciation de l'accueil .....                                                          | 31 |
| Tableau 12: Appréciation des aspects à améliorer .....                                                                        | 32 |
| Tableau 13: Aspects de l'accueil à améliorer - Détails .....                                                                  | 33 |
| Tableau 14: Évaluation des conditions d'octroi du crédit .....                                                                | 36 |
| Tableau 15: Améliorations souhaitées des conditions d'octroi de crédit .....                                                  | 38 |
| Tableau 16: Autres critères sur les conditions d'octroi de crédit .....                                                       | 39 |
| Tableau 17: Aspects de l'accueil à améliorer et la Rapidité .....                                                             | 41 |
| Tableau 18: Aspects de l'accueil à améliorer et Disponibilité du personnel .....                                              | 42 |
| Tableau 19: Aspects de l'accueil à améliorer et Clarté des informations fournies .....                                        | 43 |
| Tableau 20: Aspects à améliorer sur les conditions d'octroi de crédits .....                                                  | 44 |
| Tableau 21: Évaluation des conditions de remboursement .....                                                                  | 45 |
| Tableau 22: Critères d'appréciation du processus de recouvrement de crédit .....                                              | 46 |
| Tableau 23: Aspects à améliorer lors du recouvrement de crédit selon les répondants .....                                     | 47 |
| Tableau 24: Aspects des conditions de recouvrement de crédit à améliorer .....                                                | 48 |
| Tableau 25: Satisfaction globale des conditions d'octroi et de récupération de crédit .....                                   | 50 |
| Tableau 26: Satisfaction sur le confort des installations .....                                                               | 51 |
| Tableau 27: Évaluation de la supervision et du contrôle de la banque centrale .....                                           | 53 |

## Table des annexes

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Annexe 1: Répartition des enquêtes par types d'institutions et par pays .....                                                 | 63 |
| Annexe 2: Evaluation de l'accueil dans les institutions .....                                                                 | 64 |
| Annexe 3: Les critères qui influencent l'évaluation de l'accueil par pays .....                                               | 65 |
| Annexe 5: Les critères qui influencent l'évaluation de l'accueil sur la rapidité du service .....                             | 66 |
| Annexe 6: Les critères qui influencent l'évaluation de l'accueil sur la disponibilité du personnel .....                      | 67 |
| Annexe 7: Les critères qui influencent l'évaluation de l'accueil sur la clarté des informations .....                         | 68 |
| Annexe 8: Les critères qui influencent l'évaluation de l'accueil sur le confort des installations .....                       | 69 |
| Annexe 9: Les autres critères qui influencent l'évaluation de l'accueil .....                                                 | 70 |
| Annexe 10: Autres aspects évoqués par les répondants .....                                                                    | 71 |
| Annexe 11: Les aspects de l'accueil qui pourraient être améliorés .....                                                       | 72 |
| Annexe 12: Aspects à améliorer sur l'accueil et l'aimabilité du personnel .....                                               | 73 |
| Annexe 13: Autres aspects d'ordre général à améliorer .....                                                                   | 74 |
| Annexe 14: Autres aspects d'ordre général à améliorer sur le recouvrement .....                                               | 75 |
| Annexe 15: Les modalités et conditions évoqués sur l'octroi de crédit .....                                                   | 76 |
| Annexe 16: Evaluation des conditions d'octroi de crédit .....                                                                 | 77 |
| Annexe 17: Les critères les plus importants lors de l'octroi d'un prêt .....                                                  | 78 |
| Annexe 18: Les critères les plus importants lors de l'octroi d'un prêt .....                                                  | 79 |
| Annexe 19: Evaluation des conditions d'octroi des crédits lors des prêts .....                                                | 80 |
| Annexe 20: Les critères les plus importants lors de l'octroi d'un prêt .....                                                  | 81 |
| Annexe 21: Les aspects des conditions d'octroi des crédits à améliorer .....                                                  | 82 |
| Annexe 23: Evaluation des conditions de recouvrement des crédits par les répondants ayant fait une fois de prêts .....        | 83 |
| Annexe 24: Les critères les plus importants pendant le processus de recouvrement des crédits .....                            | 84 |
| Annexe 25: Autres aspect d'insatisfaction relatifs aux modalités de recouvrement des crédits .....                            | 85 |
| Annexe 26: Les aspects des conditions de recouvrement des crédits qui pourraient être améliorés .....                         | 86 |
| Annexe 27: Satisfaction globale des conditions d'octroi et de recouvrement des crédits .....                                  | 87 |
| Annexe 28: Autres aspects explicatifs .....                                                                                   | 88 |
| Annexe 29: Évaluation de la supervision et du contrôle de la banque centrale sur les institutions financières .....           | 89 |
| Annexe 30: Évaluation de la protection des droits des consommateurs pour les services financiers par la banque centrale ..... | 90 |
| Annexe 31: L'éducation aux consommateurs concernant ces instructions au bénéfice des usagers .....                            | 91 |
| Annexe 32: Accord sur le fait que l'État devrait créer une autorité de régulation pour les services financiers .....          | 92 |
| Annexe 33: Répartition selon l'âge par pays .....                                                                             | 93 |
| Annexe 34: Répartition des répondants selon le sexe par pays .....                                                            | 94 |

# Introduction

L'inclusion financière est aujourd'hui reconnue comme un moteur indispensable du développement socio-économique en Afrique. Dans un contexte où les services bancaires et de microfinance se diversifient, la question de la qualité de l'expérience client et de la protection des usagers devient un enjeu de gouvernance majeur. C'est dans cette optique que l'**Organisation Africaine des Consommateurs (OAC)** a pris l'initiative de mener une étude d'envergure pour évaluer la réalité du terrain.

En tant qu'organisation faîtière dédiée à la défense des droits des consommateurs, l'OAC place la transparence et l'éthique financière au cœur de ses préoccupations. Cette enquête panafricaine répond à un besoin urgent : celui de disposer de données probantes pour porter la voix des consommateurs auprès des décideurs politiques et des régulateurs monétaires du continent.

Le paysage financier africain, bien qu'en pleine expansion, reste marqué par des défis structurels qui affectent quotidiennement les épargnants et les emprunteurs. À travers cette étude, l'OAC cherche à identifier les obstacles à une pleine satisfaction des usagers, qu'il s'agisse de l'accessibilité physique des agences, de la tarification des services ou de la qualité de la relation humaine au sein des institutions.

La méthodologie rigoureuse déployée par l'OAC a permis de recueillir les témoignages de 10 655 répondants. Cette mobilisation exceptionnelle témoigne de l'intérêt croissant des consommateurs pour les questions financières et de la légitimité de l'OAC en tant qu'interlocuteur de confiance pour recueillir ces préoccupations.

Un constat frappant ressort de cette collecte de données : une prédominance masculine parmi les répondants, atteignant 81,3 %. Ce déséquilibre, loin d'être un simple détail statistique, souligne pour l'OAC la nécessité de faire les plaidoyers pour renforcer les stratégies d'inclusion financière spécifiques aux femmes, afin que ces dernières occupent une place de choix dans l'économie formelle du continent.

L'enquête s'intéresse également de près à la perception des conditions de crédit, souvent perçues comme un frein au développement des micro-entreprises et des ménages. En analysant le ressenti des clients sur les taux d'intérêt et les délais de traitement, l'OAC entend fournir des arguments factuels pour plaider en faveur d'un assouplissement des conditions d'emprunt et d'une meilleure éducation financière.

Enfin, cette introduction pose les bases d'un plaidoyer pour une régulation plus stricte et protectrice. La quasi-unanimité des participants en faveur d'une autorité de régulation étatique confirme la mission de l'OAC : œuvrer pour un système financier où le profit des institutions ne se fait pas au détriment du respect et de la dignité du consommateur africain.

# **I. Objectifs du Projet**

L'étude poursuit les objectifs suivants :

## **1.1. Objectif Général**

D'une manière générale il s'agit d'évaluer le niveau de satisfaction des consommateurs des services financiers afin de renforcer la protection de leurs droits et d'améliorer la qualité de l'offre.

## **1.2. Objectifs Spécifiques**

- Dresser un état des lieux de la qualité de l'accueil et de l'information précontractuelle fournie par les banques et microfinances ;
- Analyser l'impact des conditions de crédit (taux, garanties, délais) sur la satisfaction globale des clients ;
- Identifier les attentes des consommateurs en matière de régulation et de supervision bancaire par les autorités étatiques et les banques centrales.

# **II. Résultats Attendus**

Grâce à cette initiative, des résultats concrets et transformateurs émergent avec force :

- Les voix de plus de 10 000 consommateurs des services financiers sont capturées et documentées, révélant des spécificités nationales;
- Les défis ou enjeux des institutions financières ont été relevés ;
- L'OAC dispose d'un document de référence pour plaider en faveur des réformes auprès des banques centrales et gouvernements nationaux ;
- Les enseignements de l'enquête alimentent des programmes d'éducation financière percutants, renforçant ainsi le pouvoir des consommateurs des services financiers.

### **III. Méthodologie de Conduite, de déroulement de l'enquête et d'analyse des données**

#### **3.1. Méthodologie de conduite du projet**

L'Organisation Africaine des Consommateurs (OAC) a piloté le projet grâce à une architecture numérique robuste, assurant l'intégrité et la neutralité des données. Parmi les étapes clés figuraient la définition des indicateurs de performance (KPI) axés sur la satisfaction client, ainsi que la configuration du questionnaire sur KoboCollect, avec une ergonomie adaptée aux mobiles et des filtres logiques.

L'enquête a démarré en août 2025 lors d'une conférence de presse qui a mobilisé médias et parties prenantes, tout en impliquant activement les organisations membres de l'OAC pour élargir la portée régionale. La collecte s'est étendue sur cinq mois jusqu'en décembre 2025, aboutissant à 10 655 réponses de 23 pays. Le traitement a suivi : extraction des données brutes de Kobo, vérifications préliminaires pour corriger les anomalies, harmonisation sous Excel (standardisation, fusion, nettoyage des doublons et recodification), puis analyse statistique poussée via SPSS pour dégager des corrélations par pays, institution et variables clés.

#### **3.2. Déroulement de l'enquête**

Le déroulement de l'enquête s'est voulu moderne et accessible, s'appuyant exclusivement sur les technologies de l'information pour surmonter les barrières géographiques. Contrairement aux enquêtes de terrain classiques, cette étude a opté pour une approche 100% numérique, favorisant une portée panafricaine rapide et inclusive.

L'enquête visait les consommateurs des services financiers dans plusieurs pays africains. La méthode d'échantillonnage reposait sur le volontariat en ligne, permettant de toucher un public diversifié, de consommateurs avec une participation notable des tranches d'âge actives (26-45 ans).

L'application KoboCollect a constitué le pilier central de cette démarche. Ce choix technique a assuré une synchronisation en temps réel des réponses et une réduction drastique des erreurs de transcription, garantissant ainsi la fiabilité des données collectées.

L'OAC a déployé un système de liens URL et de QR codes, diffusés via les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook), un mailing ciblé vers les listes de diffusion professionnelles et personnelles, les sites web des associations partenaires, ainsi que les e-mails directs. Cette stratégie multicanale a amplifié la visibilité et favorisé un recrutement massif des répondants.

### **3.3. Analyse des données avec SPSS**

Le traitement informatique des données via SPSS a été essentiel pour réaliser une exploitation scientifique des informations recueillies sur Kobo. Grâce à des analyses descriptives, telles que le calcul des fréquences et des pourcentages, le logiciel a permis d'obtenir des résultats quantitatifs significatifs, comme par exemple l'identification de **81,3 %** d'hommes parmi les répondants. Cette approche a favorisé une compréhension claire des tendances démographiques et des caractéristiques des participants, facilitant ainsi une première lecture des données.

Le SPSS a également joué un rôle clé dans la réalisation de tableaux croisés, permettant d'analyser la satisfaction des clients en fonction de leur pays de résidence ou du type d'institution, qu'il s'agisse de banques ou de microfinances. En assurant la fiabilité des données, le logiciel a garanti la cohérence interne des réponses, tout en générant des graphiques décisionnels qui enrichissent le rapport final. Cet ensemble d'analyses a permis d'aboutir à des données agrégées pertinentes, donnant ainsi une vue d'ensemble éclairée sur les résultats de l'étude.

# IV. La Présentation des Résultats

## 4.1. Le profil démographique de l'échantillon

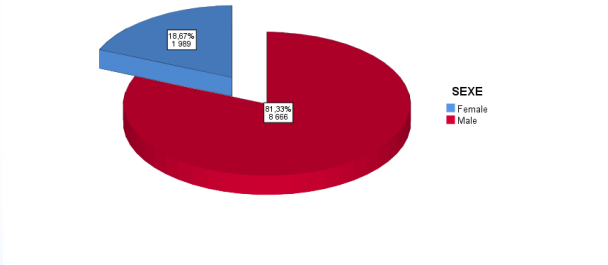
La compréhension du profil des participants à cette enquête est essentielle pour évaluer la représentativité de l'échantillon et contextualiser les résultats obtenus. Cette section présente les caractéristiques principales des répondants, notamment leur répartition par sexe, âge, pays d'origine et institutions représentées. Ces données permettent d'apprécier la diversité géographique et institutionnelle de l'étude, couvrant 23 pays africains et des acteurs clés du monde financier à savoir les banques et les microfinances.

L'échantillon, composé de 10655 répondants, reflète une participation équilibrée issue de plus de 50 institutions et de 23 pays participants. Les indicateurs démographiques tels que le sexe et l'âge des enquêtés offrent un aperçu des profils professionnels impliqués, tandis que la ventilation par pays et institutions met en lumière la portée panafricaine de l'enquête. Ces éléments renforcent la validité des analyses ultérieures en démontrant une couverture pertinente des acteurs concernés.

### 4.1.1. Répartition selon le sexe des personnes enquêtées

La première analyse montre une représentation nettement plus importante des hommes dans l'échantillon, avec 81,3 % des répondants identifiés comme tels, contre 18,7 % de femmes.

Figure 1: Graphique des participants selon le sexe



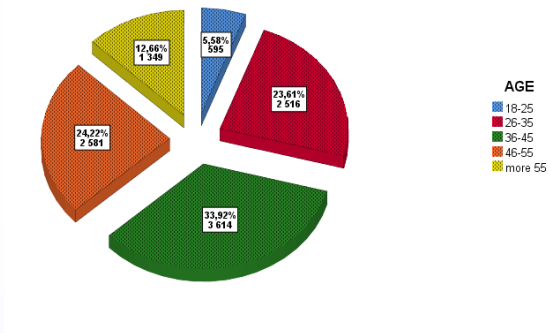
La première analyse montre une représentation nettement plus importante des hommes dans l'échantillon, avec 81,3 % des répondants identifiés comme tels, contre 18,7 % de femmes. Cette disparité pourrait refléter une préoccupation dans la participation des sexes lors de l'enquête, signalant potentiellement un manque d'engagement des femmes dans le secteur financier ou dans les institutions concernées.

Il est crucial de garder à l'esprit ces chiffres lorsqu'on examine les résultats globaux des enquêtes, car ils pourraient indiquer des tendances spécifiques selon le sexe. Par exemple, les hommes pourraient être plus enclins à s'engager dans des discussions sur les services financiers, ce qui pourrait influencer les résultats sur l'évaluation des services bancaires et des taux d'intérêt.

#### 4.1.2. Répartition des répondants par tranche d'âge

Le présent diagramme montre la répartition des 10 655 participants de l'enquête par tranches d'âge. La tranche 36–45 ans est la plus représentée avec 3 614 personnes, soit 33,92 % de l'échantillon, suivie par les 46–55 ans qui représentent 24,22 % (2 581 répondants). Les 26–35 ans constituent 23,61 % (2 516), tandis que les plus de 55 ans totalisent 12,66 % (1 349). Enfin, les jeunes de 18–25 ans sont minoritaires avec 595 participants, soit 5,58 %.

Figure 2: Graphique selon l'âge des répondants



Cette distribution indique que l'étude repose majoritairement sur des adultes d'âge moyen (36–55 ans), ce qui suggère que les conclusions reflètent surtout les perceptions et comportements de la population économiquement active et souvent utilisatrice régulière de services financiers. La faible proportion de 18–25 ans et le poids modéré des plus de 55 ans impliquent qu'il faut rester prudent avant de généraliser les résultats à ces groupes : leurs besoins, habitudes et attentes vis à vis des institutions financières peuvent différer et mériteraient éventuellement des enquêtes ciblées pour mieux les comprendre.

#### 4.1.2. Répartition selon le pays de résidences des personnes enquêtées

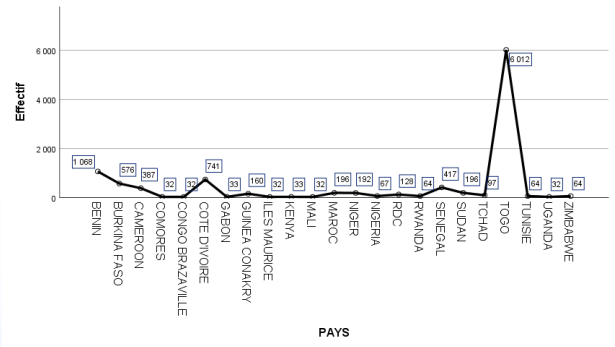
| Pays             | Fréquence | Pourcentage |
|------------------|-----------|-------------|
| BÉNIN            | 1068      | 10,0        |
| BURKINA FASO     | 576       | 5,4         |
| CAMEROON         | 387       | 3,6         |
| COMORES          | 32        | ,3          |
| CONGO BRAZAVILLE | 32        | ,3          |
| CÔTE D'IVOIRE    | 741       | 7,0         |
| GABON            | 33        | ,3          |
| CONAKRY GUINÉE   | 160       | 1,5         |
| ILES MAURICE     | 32        | ,3          |
| KENYA            | 33        | ,3          |
| MALIS            | 32        | ,3          |
| MAROC            | 196       | 1,8         |
| NIGER            | 192       | 1,8         |
| NIGÉRIA          | 67        | ,6          |
| RDC              | 128       | 1,2         |
| RWANDA           | 64        | ,6          |

|          |       |      |
|----------|-------|------|
| SENEGAL  | 417   | 3,9  |
| SOUDAN   | 196   | 1,8  |
| TCHAD    | 97    | ,9   |
| TOGO     | 6012  | 56,4 |
| TUNISIE  | 64    | ,6   |
| OUGANDA  | 32    | ,3   |
| ZIMBABWE | 64    | ,6   |
| Total    | 10655 | 100  |

Tableau 1: Répartition selon le pays de résidence des personnes enquêtées

Ce tableau souligne que le Togo est en tête de liste avec une proportion écrasante de 56,4 % des répondants, ce qui égalise environ 6 012 participants. D'autres pays comme le Bénin et la Côte d'Ivoire suivent avec respectivement 10 % et 7 % d'échantillons, mais avec des chiffres significativement inférieurs. Cette répartition témoigne d'un intérêt plus marqué pour les sujets financiers parmi les répondants togolais, ainsi que d'une nécessité d'étudier davantage les spécificités locales qui influencent les comportements financiers dans ce pays. Il s'agit également d'un indicateur important pour évaluer les besoins et les perceptions des utilisateurs dans différents contextes nationaux.

Figure 3: Graphique des pays participants à l'enquête



4.1.3. Répartition des personnes enquêtées selon les institutions où elles disposent de comptes.

Le tableau indique qu'**ECOBANK** émerge comme l'institution bancaire la plus populaire avec **1 532 mentions**, représentant **14,4 %** des réponses. Cela souligne sa position dominante sur le marché financier. Parallèlement, d'autres institutions comme **ORABANK** et **LA POSTE** sont également bien placées avec respectivement **1 930 et 963 mentions**, ce qui indique une diversité des choix bancaires parmi les clients.

L'écart entre ces institutions et d'autres banques moins connues ou mentionnées, comme **SOCIETE GENERALE** avec seulement **359 mentions**, peut servir de point de départ pour une analyse des stratégies de marketing et de service à la clientèle pour renforcer leur visibilité et leur attractivité sur le marché.

Tableau 2: Répartition des personnes enquêtées selon les institutions où elles disposent de comptes

|                           | Fréquence | Pourcentage |
|---------------------------|-----------|-------------|
| AFG                       | 11        | ,1          |
| AFRILAND FIRST BANK       | 32        | ,3          |
| ASJD                      | 64        | ,6          |
| ATTIJARIWafa BANK         | 96        | ,9          |
| BANK ATLANTIK             | 15        | ,1          |
| BANK OF KIGALI            | 39        | ,4          |
| BANQUE ATLANTIQUE         | 357       | 3,4         |
| BANQUE CENTRALE POPULAIRE | 35        | ,3          |
| BANQUE COMMERCIALE        | 32        | ,3          |
| BDC                       | 14        | ,1          |

|                          |      |      |
|--------------------------|------|------|
| AFG                      | 11   | ,1   |
| BDU-CI                   | 2    | ,0   |
| BGFI                     | 2    | ,0   |
| BIA                      | 65   | ,6   |
| BICEC                    | 33   | ,3   |
| BICICI                   | 79   | ,7   |
| BMCI                     | 33   | ,3   |
| BNDA                     | 10   | ,1   |
| BOA                      | 823  | 7,7  |
| BPR                      | 25   | ,2   |
| BSIC                     | 289  | 2,7  |
| CASH PLUS                | 21   | ,2   |
| CBZ                      | 25   | ,2   |
| CCA BANK                 | 4    | ,0   |
| CDM                      | 18   | ,2   |
| CECA                     | 194  | 1,8  |
| CFG BANK                 | 32   | ,3   |
| CLAM                     | 1    | ,0   |
| COECEPT                  | 32   | ,3   |
| COOPEC AD                | 97   | ,9   |
| CORIS BANK               | 303  | 2,8  |
| CREDIT DU CONGO          | 9    | ,1   |
| CREDIT MUTUEL DU SENEGAL | 1    | ,0   |
| DEKAWOWO                 | 66   | ,6   |
| ECOBANK                  | 1532 | 14,4 |
| EQUITY BANK              | 19   | ,2   |

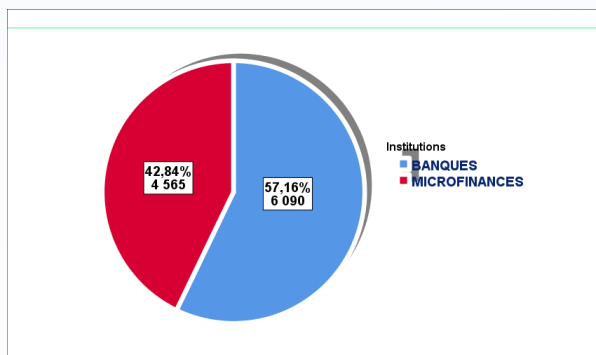
|                                    |      |      |
|------------------------------------|------|------|
| EQUITY BANQUE COMMERCIALE DU CONGO | 32   | ,3   |
| FAISAL ISLAMIC BANK                | 74   | ,7   |
| FBC                                | 21   | ,2   |
| FBNBANK                            | 64   | ,6   |
| FIDRA                              | 2    | ,0   |
| FINAM TOGO                         | 33   | ,3   |
| FIRSTBANK DRC SA                   | 32   | ,3   |
| FUCEC                              | 252  | 2,4  |
| HOUSING FINANCE BANK               | 17   | ,2   |
| IB BANK                            | 290  | 2,7  |
| KCB                                | 6    | ,1   |
| LA POSTE                           | 963  | 9,0  |
| MCB BANK                           | 18   | ,2   |
| MECK                               | 7    | ,1   |
| MILLENIUM MICROFINANCE             | 32   | ,3   |
| NATIONAL BANK                      | 122  | 1,1  |
| NMB                                | 18   | ,2   |
| NSIA BANK                          | 332  | 3,1  |
| ORABANK                            | 1930 | 18,1 |
| ORANGE BANK AFRICA                 | 32   | ,3   |
| POLARIS BANK                       | 34   | ,3   |
| RCP                                | 32   | ,3   |
| SBM BANK                           | 14   | ,1   |
| SKYE BANQUE                        | 32   | ,3   |

|                                      |       |       |
|--------------------------------------|-------|-------|
| SOCIETE GENERALE                     | 359   | 3,4   |
| SOCIETE IVOIRIENNE DE BANK           | 9     | ,1    |
| SOCIETE TUNISIENNE DE BANQUE « STB » | 32    | ,3    |
| STANBIC BANK                         | 5     | ,0    |
| STANBIC IBTC BANK PLC                | 33    | ,3    |
| STANDARD CHARTERED                   | 10    | ,1    |
| SUNU BANK                            | 81    | ,8    |
| TMB                                  | 2     | ,0    |
| UGB                                  | 9     | ,1    |
| UNITED BANK FOR AFRICA (UBA)         | 259   | 2,4   |
| UTB                                  | 266   | 2,5   |
| VISTA BANK                           | 66    | ,6    |
| WAGES                                | 65    | ,6    |
| OTHERS                               | 660   | 6,2   |
| Total                                | 10655 | 100,0 |

#### 4.1.4. Les personnes enquêtées selon les types d'institutions

Les résultats montrent un quasi-équilibre entre les comptes dans les banques (57,2 %) et ceux dans les microfinances (42,8 %), ce qui souligne la diversité des options disponibles pour les clients. Cela suggère que les microfinances jouent un rôle significatif dans l'accès aux services financiers dans la région, particulièrement pour les populations vulnérables qui peuvent avoir des difficultés à accéder aux banques traditionnelles.

Figure 4: Graphique de répartition par type d'institution



La grande proportion de personnes disposant de comptes en banques met en évidence leur importance et leur rôle d'ancrage dans le paysage financier. Cependant, les résultats indiquent aussi une opportunité pour les institutions de microfinance d'améliorer leur offre et de capter un public plus vaste en adaptant leurs produits aux besoins spécifiques des clients.

#### 4.1.5. Autres institutions financières où disposent de comptes les personnes enquêtées

Le tableau des microfinances présente une répartition détaillée des différentes institutions, mettant en évidence la fréquence et le pourcentage de réponses associées à chaque entité. Une observation marquante est la prépondérance de RAS, qui représente à elle seule 58 % des réponses, ce qui suggère sa domination dans le secteur des microfinances. Cette disproportion pourrait signaler une concentration des clients autour de certaines institutions. À l'opposé, plusieurs autres institutions telles qu'ADANS, ASJD, et BAOBAB SENEGAL affichent des taux bien plus bas, indiquant qu'on a eu peu de participants ayant leur compte avec ces institutions.

Tableau 3: Institutions citées en second où disposent de comptes les personnes enquêtées

| MICROFINANCES              |           |             |
|----------------------------|-----------|-------------|
|                            | Fréquence | Pourcentage |
| ADVANS                     | 32        | ,3          |
| ASJD                       | 32        | ,3          |
| ASSILASSIME SOLIDARITE     | 32        | ,3          |
| BAOBAB SENEGAL             | 32        | ,3          |
| BEBCO                      | 41        | ,4          |
| CAISSE MUTUELLE DES FEMMES | 33        | ,3          |
| CAPEED                     | 32        | ,3          |
| CAVECA                     | 100       | ,9          |
| CECA                       | 374       | 3,5         |
| CEF-MICROFINANCE           | 32        | ,3          |
| CLCAM                      | 136       | 1,3         |
| CMS                        | 64        | ,6          |
| COCEC                      | 32        | ,3          |
| COCECK                     | 32        | ,3          |
| COCEPT                     | 66        | ,6          |
| COFINA                     | 65        | ,6          |
| COOPAD                     | 32        | ,3          |
| COOPEC AD                  | 409       | 3,8         |
| COOPEC AD, AKWABA          | 32        | ,3          |
| COOPEC AVE                 | 32        | ,3          |
| COOPEC CI                  | 64        | ,6          |
| COOPEC ECHOPPE             | 32        | ,3          |
| COOPEC ILEMA               | 22        | ,2          |

|                         |      |      |
|-------------------------|------|------|
| COOPEC. ADESSEM         | 32   | ,3   |
| COPEC BENIN             | 300  | 2,8  |
| CREDIT ACCESS           | 32   | ,3   |
| DEKAWOWO                | 111  | 1,0  |
| FECECAV                 | 33   | ,3   |
| FRUCTUEUSE              | 32   | ,3   |
| FUCEC                   | 666  | 6,3  |
| FUCEC, COOPEC-SIFA      | 32   | ,3   |
| FUCEC, WAGES            | 33   | ,3   |
| ILEMA                   | 33   | ,3   |
| LA POSTE                | 35   | ,3   |
| LANALA FINANCE          | 32   | ,3   |
| LE GRENIER SA           | 230  | 2,2  |
| MEC-D                   | 32   | ,3   |
| MECI                    | 32   | ,3   |
| MECIT                   | 65   | ,6   |
| MECK MORONI             | 32   | ,3   |
| MICRO FINANCE PLUS SARL | 32   | ,3   |
| MILLENIUM               | 64   | ,6   |
| NIGER POSTE             | 32   | ,3   |
| OIC                     | 32   | ,3   |
| PANAFRICAIN             | 32   | ,3   |
| PEBCO BETHESDA          | 130  | 1,2  |
| RAS                     | 6180 | 58,0 |
| RENACA                  | 240  | 2,3  |
| RENAPROV                | 93   | ,9   |

|                    |       |     |
|--------------------|-------|-----|
| SOGEMEF            | 64    | ,6  |
| UBA                | 41    | ,4  |
| UCMECTO            | 33    | ,3  |
| URCLEC             | 32    | ,3  |
| UWEZO MICROFINANCE | 33    | ,3  |
| WAGES              | 97    | ,9  |
| TOTAL              | 10655 | 100 |

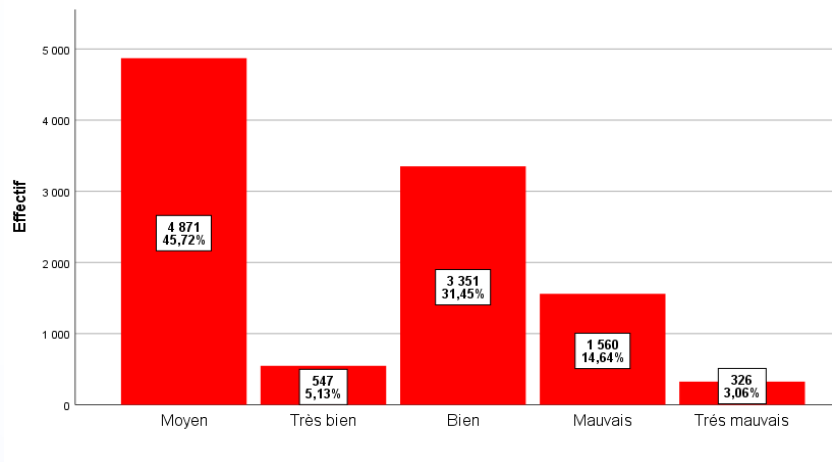
## 4.2. Présentation de la satisfaction relative à l'accueil

La satisfaction des usagers constitue un indicateur clé pour évaluer la qualité des services offerts par les institutions enquêtées, notamment en termes d'accueil, d'amabilité du personnel et de disponibilité. Cette section analyse les retours des participants concernant ces dimensions essentielles, qui influencent directement la perception globale des services et la fidélité des clients dans le secteur financier. Les données collectées permettent d'identifier les points forts et les axes d'amélioration, en s'appuyant sur des évaluations quantitatives et qualitatives issues de l'enquête. Les répondants ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction relatif à l'accueil reçu, l'amabilité du personnel, la disponibilité des agents ainsi que sur les aspects jugés perfectibles. Ces éléments, souvent déterminants dans les interactions clients-institutions, révèlent des tendances claires quant aux pratiques actuelles et aux attentes non satisfaites. L'analyse qui suit met en lumière les scores moyens, les disparités par pays ou institutions, et propose des recommandations concrètes pour renforcer ces leviers de performance.

### 4.2.1. Évaluation de l'accueil dans les banques ou microfinances

La moyenne de satisfaction domine largement avec 4 871 réponses (45,7%), indiquant une perception généralement positive des services financiers parmi les usagers. Cela reflète une base solide de consentement, probablement liée à des aspects accessibles comme les produits de base ou les services numériques. Sur les points forts et tendances positives ; on note que seules 3,1% (326 réponses) qualifient l'expérience de «Très pauvre», et 14,6% (1 560) de «Pauvre», soit moins d'un répondant sur cinq insatisfaits. Le «Bien» suit de près avec 31,5% (3 351), renforçant une image favorable des institutions, surtout dans les tranches d'âge actives (26-45 ans) ciblées par l'enquête. Cette distribution vers le positif (82,3% entre «Moyenne», «Bien» et «Excellent») offre à l'OAC un levier pour valoriser les succès auprès des régulateurs. Elle invite aussi à cibler les 17,7% de mécontentement (Pauvre + Très pauvre) via des réformes précises, comme l'amélioration de la transparence ou du support client, pour booster la confiance au niveau des consommateurs.

Figure 5:Graphique d'appréciation de l'accueil dans les institutions



### 4.2.2. Critères influençant l'appréciation de l'accueil dans les institutions

La disponibilité du personnel pour répondre aux questions arrive en tête avec 3 329 réponses (31,2%), suivie de près par la clarté des informations fournies (3 010 ; 28,2%). Ces deux facteurs humains et communicationnels représentent près de 60% des citations, soulignant l'importance d'un service client réactif et transparent dans les institutions financières.

La sympathie du personnel (2 105 ; 19,8%) et la vitesse de service (1 563 ; 14,7%) complètent le top 4, totalisant plus de 90% des réponses. Le confort des installations est marginal (648 ; 6,1%), indiquant que les aspects immatériels priment sur l'environnement physique.

Globalement, ce tableau révèle une attente forte envers le relationnel et l'efficacité opérationnelle, des leviers clés pour l'OAC afin de recommander des formations ciblées aux institutions.

Tableau 4: Critères influençant l'appréciation de l'accueil

| Modalités d'appréciation                               | Fréquence | Pourcentage |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Disponibilité du personnel pour répondre aux questions | 3329      | 31,2        |
| Clarté des informations fournies                       | 3010      | 28,2        |
| Confort des installations                              | 648       | 6,1         |
| Sympathie du personnel                                 | 2105      | 19,8        |
| Vitesse de service                                     | 1563      | 14,7        |
| Total                                                  | 10655     | 100,0       |

### 4.2.3. Critères influençant l'appréciation de l'accueil dans les institutions sur l'angle de l'amabilité du personnel

La vitesse de service domine (2 699 ; 25,3%), talonnée par la disponibilité du personnel (2 248 ; 21,1%) et la sympathie (2 478 ; 23,3%). Ces éléments interactionnels captent 70% des réponses, confirmant que l'amabilité se mesure avant tout par l'efficacité et l'approche humaine. La clarté des informations (1 676 ; 15,7%) et le confort (1 394 ; 13,1%) suivent, tandis que «Autres» reste anecdotique (160 ; 1,5%). Cela met en lumière une perception holistique de l'amabilité, intégrant performance et empathie. Ce profil renforce les insights du Tableau 7, orientant vers des améliorations en formation comportementale pour booster la satisfaction client dans les contextes africains.

Tableau 5: Critères d'amabilité du personnel

| Modalités d'appréciation                               | Fréquence | Pourcentage |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Disponibilité du personnel pour répondre aux questions | 2248      | 21,1        |
| Clarté des informations fournies                       | 1676      | 15,7        |
| Confort des installations                              | 1394      | 13,1        |
| Sympathie du personnel                                 | 2478      | 23,3        |
| Autres                                                 | 160       | 1,5         |
| Vitesse de service                                     | 2699      | 25,3        |
| Total                                                  | 10655     | 100,0       |

### 4.2.4. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur l'angle de la rapidité du service

Le respect envers la clientèle (2 306 ; 21,6%) et «RAS» (2 286 ; 21,5%) indiquent une satisfaction de base pour plus de 43% des répondants. Le temps d'attente (1 769 ; 16,6%) émerge comme principal frein, soulignant un besoin urgent d'optimisation des files d'attente.

L'évitement de l'impolitesse (1 053 ; 9,9%), l'amabilité/rapidité (981 ; 9,2%) et la maîtrise des produits (930 ; 8,7%) complètent les préoccupations récurrentes. Les plaintes mineures comme la connexion internet (562 ; 5,3%) ou l'accompagnement (115 ; 1,1%) sont secondaires.

Tableau 6: Critères influençant l'appréciation de l'accueil dans les institutions sur l'angle de la rapidité de service

| Modalités d'appréciation                                          | Fréquence | Pourcentage |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Amabilité, rapidité de service                                    | 981       | 9,2         |
| Disposer d'un volet accompagnement client                         | 115       | 1,1         |
| Éviter l'impolitesse aux clients par le personnel                 | 1053      | 9,9         |
| En général, il y a besoin d'améliorations                         | 32        | ,3          |
| Le temps pour bénéficier d'un service ou d'une offre              | 621       | 5,8         |
| Maîtrise des produits et services financiers                      | 930       | 8,7         |
| RAS                                                               | 2286      | 21,5        |
| Respect envers la clientèle                                       | 2306      | 21,6        |
| Soucis de connexion internet et la réclamation de certains droits | 562       | 5,3         |
| Temps d'attente des clients                                       | 1769      | 16,6        |
| Total                                                             | 10655     | 100,0       |

### 4.2.5. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur la disponibilité du personnel

Le tableau 10 met en lumière les réponses des clients concernant l'appréciation de la disponibilité du personnel dans les institutions financières. Un point marquant est que 25,2 % des répondants jugent cette disponibilité « **satisfaisante** », tandis que 23,1 % la trouvent **insatisfaisante**. Cela indique une perception mitigée de l'engagement du personnel à répondre aux questions des clients. De plus, une proportion significative, soit 19,7 %, des enquêtés reconnaissent ne jamais avoir demandé de prêt, ce qui pourrait suggérer un manque d'interaction avec le personnel, ou une satisfaction à l'égard de leurs comptes actuels.

En revanche, les avis polarisés apparaissent avec 8,5 % des répondants qualifiant l'accueil de **très insatisfaisant**. Cette statistique, conjuguée à la part d'insatisfaction mentionnée précédemment, souligne la nécessité pour les institutions de comprendre et d'améliorer leur relation client en matière de disponibilité et de réactivité du personnel.

Tableau 7: Critères influençant l'appréciation de l'accueil - Disponibilité du personnel

| Modalités d'appréciation       | Fréquence | Pourcentage |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Je n'ai jamais demandé de prêt | 2096      | 19,7        |
| Neutre                         | 1898      | 17,8        |
| Satisfaisant                   | 2685      | 25,2        |
| Insatisfaisant                 | 2464      | 23,1        |
| Très satisfaisant              | 609       | 5,7         |
| Très insatisfaisant            | 903       | 8,5         |
| Total                          | 10655     | 100         |

### 4.2.6. Critères influençant l'appréciation de l'accueil sur la clarté des informations

Ce tableau analyse la clarté des informations fournies par les institutions financières. Un aspect significatif est que **40,4 %** des répondants mentionnent les **taux d'intérêt compétitifs** comme un critère clé d'appréciation. Cela montre une forte demande des clients pour des informations transparentes et compréhensibles sur les services offerts. En deuxième position, **33,1 %** des répondants valorisent la **flexibilité des conditions de remboursement**, suggérant que les clients cherchent des solutions adaptées à leurs besoins financiers.

Il révèle également d'autres éléments cruciaux, comme **12,7 %** des réponses pour le **temps de traitement rapide** et **9,8 %** pour un **processus de candidature simplifié**. Cela indique que les clients sont aussi sensibles à la rapidité et à la facilité des démarches bancaires, ce qui souligne l'importance d'une communication claire et efficace sur les services disponibles.

Tableau 8: Critères influençant l'appréciation de l'accueil et la Clarté des informations

| Appréciations                               | Fréquence | Pourcentage |
|---------------------------------------------|-----------|-------------|
| Montant du prêt accordé                     | 290       | 2,7         |
| Taux d'intérêt compétitifs                  | 4301      | 40,4        |
| Temps de traitement rapide                  | 1350      | 12,7        |
| Flexibilité des conditions de remboursement | 3526      | 33,1        |
| Autres                                      | 145       | 1,4         |
| Processus de candidature simplifié          | 1043      | 9,8         |
| Total                                       | 10655     | 100         |

4.2.7. Critères influençant l’appréciation de l’accueil sur l’angle du confort des installations.

Ce tableau met en exergue les appréciations concernant le confort des installations dans les institutions financières. Une donnée prédominante est que **45,7 %** des répondants considèrent que **les taux d’intérêt élevés** affectent négativement leur expérience. En parallèle, **48,1 %** affirment que **trop de conditions découragent les clients**, ce qui pourrait indiquer que les politiques strictes des banques réduisent leur attractivité.

En outre, des mentions comme **5,6 %** des répondants notant **RAS** (rien à signaler) laissent entrevoir une satisfaction relative envers le confort physique des installations. Toutefois, le faible pourcentage des frais fiduciaires suggère que bien que certaines installations puissent être confortables, les aspects financiers semblent jouer un rôle crucial dans la perception des clients.

Tableau 9: Critères influençant l’appréciation de l’accueil et le Confort des installations

| Appréciations                     | Fréquence | Pourcentage |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Frais Fiduciaires                 | 32        | ,3          |
| Garantie surtout dans les banques | 32        | ,3          |
| RAS                               | 601       | 5,6         |
| Taux d'intérêt élevé              | 4865      | 45,7        |
| Trop de conditions décourageant.  | 5125      | 48,1        |
| Total                             | 10655     | 100         |

### 4.2.8. Autres critères influençant l'appréciation de l'accueil

Ce tableau complète l'analyse précédente en mettant l'accent sur d'autres critères influençant l'appréciation de l'accueil. Le point saillant est que **72,1 %** des répondants mentionnent les **taux d'intérêt compétitifs** comme un facteur déterminant, renforçant l'importance de la transparence tarifaire dans le secteur bancaire. En contraposée, des éléments comme le **temps de traitement rapide** et la **flexibilité des conditions** sont largement moins mentionnés, respectivement **5,8 %** et **4,5 %**, ce qui peut signaler que la question des coûts prime souvent sur d'autres préoccupations liées au service client.

Le tableau semble également amener à poser des questions sur les besoins d'amélioration des services offerts, avec les **autres critères** représentant **3,0 %** et le **processus simplifié** à **11,8 %**. Ce décalage indique que, bien qu'il y ait un besoin reconnu pour des services additionnels et simplifiés, le facteur financier reste le principal déclencheur d'appréciation ou de mécontentement.

Tableau 10:Autres critères influençant l'appréciation de l'accueil

| Appréciations                                | Fréquence | Pourcentage |
|----------------------------------------------|-----------|-------------|
| Montant du prêt accordé                      | 288       | 2,7         |
| Taux d'intérêt compétitifs                   | 7683      | 72,1        |
| Temps de traitement rapide                   | 623       | 5,8         |
| Flexibilité des conditions de rembourse-ment | 481       | 4,5         |
| Autres                                       | 322       | 3,0         |
| Processus de candidature simplifié           | 1258      | 11,8        |
| Total                                        | 10655     | 100         |

### 4.2.9. Autres précisions influençant l'appréciation de l'accueil

Ce tableau présente des précisions sur les critères d'appréciation de l'accueil dans les institutions à travers des réponses variées. La majorité écrasante des répondants, soit **77,1 %**, choisit **RAS**, suggérant que beaucoup se contentent de l'expérience actuelle sans demander de changements. Cela peut aussi indiquer une forme de résignation vis-à-vis des conditions existantes. En outre, des réponses comme **simplifier la garantie** et la **transparence informationnelle** affichent respectivement **11,8 % et 5,9 %**, montrant que des axes d'amélioration existent.

Peu d'intérêt est manifesté pour les **conditions d'accès au crédit (3,0 %)**, ce qui pourrait signaler un manque de compréhension ou d'importance accordée à ce critère. Cette absence d'engagement pourrait également signifier que les clients privilégient des éléments plus tangibles comme les taux et la rapidité plutôt que des aspects plus procéduraux.

Tableau 11: Précisions influençant l'appréciation de l'accueil

| Appréciations                          | Fréquence | Pourcentage |
|----------------------------------------|-----------|-------------|
| Tout ce qui précède doit être amélioré | 64        | ,6          |
| Conditions d'accès au crédit           | 323       | 3,0         |
| Frais fiduciaires                      | 32        | ,3          |
| Processus de demande simplifié         | 64        | ,6          |
| RAS                                    | 8212      | 77,1        |
| Réviser à la baisse les taux d'intérêt | 66        | ,6          |
| Simplifier la garantie                 | 1262      | 11,8        |
| Transparence informationnelle          | 632       | 5,9         |
| Total                                  | 10655     | 100         |

### 4.2.10. Les aspects de l'accueil susceptibles d'amélioration

Ce tableau reflète les attentes des clients concernant les améliorations à apporter à l'accueil des institutions. Avec **30,2 %** des répondants se déclarant **neutres**, on constate une certaine indifférence ou un manque d'opinion sur la question. **26,4 %** des personnes jugent l'accueil **satisfaisant**, ce qui indique que de nombreux clients sont globalement contents, mais 15,5 % le trouvent **insatisfaisant**, indiquant un besoin d'ajustement dans l'expérience client.

Enfin, un faible pourcentage de **3,3 %** des répondants se déclare **très satisfait**, laissant suggérer que l'optimisation des services pourrait considérablement améliorer l'expérience globale des clients.

Tableau 12: Appréciation des aspects à améliorer

| Appréciations       | Fréquence | Pourcentage |
|---------------------|-----------|-------------|
| Neutre              | 3223      | 30,2        |
| Non applicable      | 2196      | 20,6        |
| Satisfaisant        | 2811      | 26,4        |
| Insatisfaisant      | 1648      | 15,5        |
| Très satisfaisant   | 354       | 3,3         |
| Très insatisfaisant | 423       | 4,0         |
| Total               | 10655     | 100         |

### 4.2.11. Autres aspects d'ordre général susceptible d'améliorations.

Ce tableau offre une demande d'amélioration plus précise concernant divers aspects de l'accueil. La donnée marquante ici est que **59,7 %** des répondants jugent crucial d'améliorer la **clarté des informations sur les délais de remboursement**, soulignant l'importance d'une communication transparente. De plus, **13,7 %** mettent en avant la **disponibilité des options de paiement**, ce qui signale la nécessité pour les institutions de diversifier leurs modes de règlement.

Les réponses pour la **flexibilité en cas de difficultés financières et le respect de la confidentialité** indiquent aussi des valeurs importantes pour les clients, démontrant que des préoccupations légitimes doivent être prises en compte pour optimiser le service clientèle. Ces résultats suggèrent un ajustement dans la manière dont les informations financières sont communiquées aux clients.

Tableau 13: Aspects de l'accueil à améliorer - Détails

| Appréciations                                              | Fréquence | Pourcentage |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Disponibilité des options de paiement                      | 1457      | 13,7        |
| Clarté des informations sur les délais de remboursement    | 6360      | 59,7        |
| Communication efficace en cas de retard de paiement        | 323       | 3,0         |
| Flexibilité en cas de difficultés financières temporaires  | 1324      | 12,4        |
| Autres                                                     | 480       | 4,5         |
| Respect de la confidentialité des informations financières | 711       | 6,7         |
| Total                                                      | 10655     | 100         |

### 4.3. Evaluation des modalités et conditions d'octroi de crédit

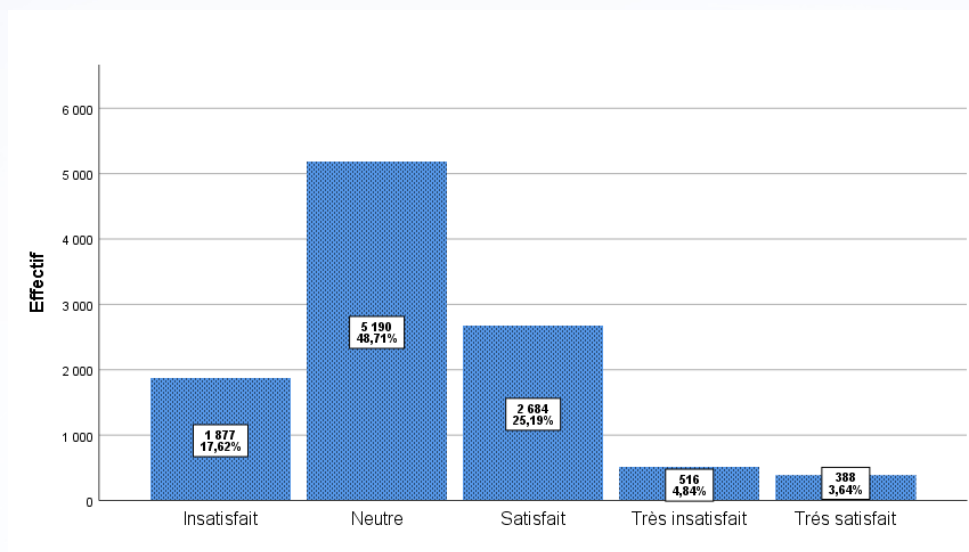
L'évaluation des modalités et conditions d'octroi de crédit est cruciale pour appréhender l'efficacité et l'équité des mécanismes de financement au sein des institutions de prestations des services financiers. Cette section examine les critères d'éligibilité, les procédures administratives, les garanties exigées et les délais de traitement, tels que perçus par les consommateurs. Ces éléments conditionnent l'accès effectif au crédit pour les populations cibles en Afrique et influencent la perception globale des consommateurs de ces institutions.

Les répondants ont évalué la transparence, la flexibilité et la rigueur des conditions d'octroi, ainsi que les éventuels freins rencontrés dans le processus. Cette analyse met en évidence les bonnes pratiques observées, les disparités entre pays ou institutions participantes, et les ajustements nécessaires pour optimiser l'inclusion financière. Les résultats fournissent des pistes concrètes d'amélioration afin de renforcer la satisfaction usagers et la durabilité des opérations de crédit.

#### 4.3.1. Evaluations des conditions d'octroi du crédit

Ce tableau s'intéresse à l'évaluation des conditions d'octroi du crédit. Il est frappant de constater que **48,7 %** des répondants se déclarent **neutres** quant à leur satisfaction. Cela pourrait suggérer une indifférence ou une confusion concernant les critères d'octroi, révélant un manque de sensibilisation sur ces conditions. De plus, le taux **d'insatisfaction** (17,6 %) et de **très insatisfaction** (4,8 %) indique que certaines banques ne répondent pas aux attentes de leurs clients, ce qui peut entraver la confiance dans le système bancaire.

Figure 6: Graphique d'évaluation des conditions d'octroi du crédit



À l'opposé, les mentions de **satisfaction** (25,2 %) et de **très satisfaction** (3,6 %) montrent qu'il existe également des clients satisfaits qui apprécient les conditions proposées. Cela souligne l'importance pour les institutions financières de segmenter leur approche et d'adapter leurs offres en fonction des besoins spécifiques de différents groupes. En améliorant la transparence quant aux conditions d'octroi du crédit, les banques pourraient non seulement augmenter leur acceptabilité, mais aussi réduire le sentiment de méfiance parmi les clients potentiels.

#### 4.3.2. Comment évaluez-vous les conditions d'octroi du crédit

Le tableau montre que près de **19,7 %** des clients n'ont jamais demandé de prêt, ce qui pourrait signifier une indifférence ou une méfiance à l'égard des produits de crédit proposés. En ce qui concerne les évaluations, seulement **5,7 %** des répondants se disent **très satisfaits**, ce qui indique une satisfaction limitée globalement.

Il est préoccupant de voir que **23,1 %** des répondants jugent les conditions **insatisfaisantes** et que **8,5 %** les considèrent **très insatisfaisantes**. Cela laisse entrevoir un besoin d'amélioration important dans les politiques d'octroi des crédits des institutions financières.

Il serait judicieux pour les banques de mener des enquêtes approfondies pour comprendre les raisons derrière ces jugements négatifs. Les clients issus de diverses expériences devraient être consultés sur leurs attentes afin d'adapter les offres en conséquence. Cela pourrait atténuer la méfiance et encourager une plus grande interaction avec des produits de crédit.

Figure 6: Graphique d'évaluation des conditions d'octroi du crédit

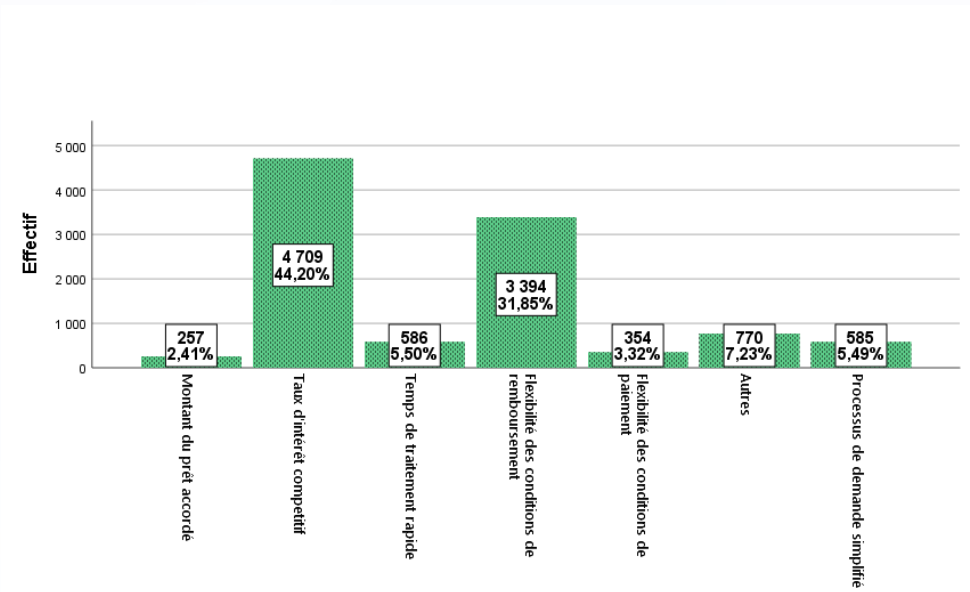
| Appréciations                  | Fréquence | Pourcentage |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Je n'ai jamais demandé de prêt | 2096      | 19,7        |
| Neutre                         | 1898      | 17,8        |
| Satisfaisant                   | 2685      | 25,2        |
| Insatisfaisant                 | 2464      | 23,1        |
| Très satisfaisant              | 609       | 5,7         |
| Très insatisfaisant            | 903       | 8,5         |
| Total                          | 10655     | 100         |

### 4.3.3. Critères les plus importants pour vous lors de l'octroi d'un prêt

Ce tableau illustre clairement que **44,2 %** des répondants considèrent les **taux d'intérêt compétitifs** comme le critère le plus important lors de l'octroi d'un prêt. votes, ce qui indique que les clients recherchent des options adaptées à leur situation financière.

En outre, la **flexibilité des conditions de remboursement** est également un élément crucial, avec **31,9 %** des votes, ce qui indique que les clients recherchent des options adaptées à leur situation financière.

Figure 6: Graphique d'évaluation des conditions d'octroi du crédit



D'autres facteurs tels que le **temps de traitement rapide** et un processus de **candidature simplifié** obtiennent respectivement **5,49 %** et **5.50 %**, suggérant qu'ils sont moins prioritaires pour les clients. Cela indique que les banques doivent se concentrer sur une tarification attractive avant tout, tout en assurant une souplesse dans les modalités de remboursement, pour répondre aux attentes croissantes des consommateurs.

4.3.4. Aspects des conditions d’octroi du crédit susceptible d’amélioration.

Dans ce tableau, il est frappant de noter que **72,1 %** des répondants souhaitent des améliorations concernant les **taux d’intérêt compétitifs**. Cela confirme la préoccupation des clients vis-à-vis des frais associés aux prêts, suggérant que les institutions financières doivent réévaluer leurs structures tarifaires afin d’être compétitives. Les demandes pour un **processus de candidature simplifié** obtiennent **12,8 %**, ce qui montre qu’une partie des clients rêve d’une simplification, même si cela ne semble pas être une priorité aussi élevée.

Ce tableau incite les banques à adopter une approche proactive en matière de communication sur les taux d’intérêt, en les rendant plus transparents et en adaptant leurs offres pour satisfaire ce besoin massif de compétitivité. Les institutions pourraient bénéficier d’une révision de leur stratégie de tarification, en s’efforçant de créer des produits de crédit plus attrayants.

Tableau 15: Améliorations souhaitées des conditions d’octroi de crédit

| Appréciations                               | Fréquence | Pourcentage |
|---------------------------------------------|-----------|-------------|
| Montant du prêt accordé                     | 288       | 2,7         |
| Taux d'intérêt compétitifs                  | 7683      | 72,1        |
| Temps de traitement rapide                  | 518       | 4,9         |
| Flexibilité des conditions de remboursement | 481       | 4,5         |
| Autres                                      | 322       | 3,0         |
| Processus de candidature simplifié          | 1363      | 12,8        |
| Total                                       | 10655     | 100         |

### 4.3.5. Autres critères d'ordre général sur les conditions d'octroi de crédit

Ce tableau révèle que **35,0 %** des répondants soulignent l'importance de **l'équité sur la garantie**, un aspect souvent négligé par les institutions financières. Cela signifie que les clients souhaitent une approche plus accessible et équitable lors de la détermination des garanties exigées. Il émane en outre une préoccupation concernant le **changement fréquent du personnel** (11,6 %), signalant que la stabilité des relations humaines au sein des banques peut influencer la satisfaction des clients.

**La transparence informationnelle** est également mentionnée par **25,3 %** des répondants, ce qui suggère que les clients recherchent des établissements qui communiquent ouvertement sur leurs exigences et politiques. Les institutions qui s'engagent à améliorer leur transparence et leur équité gagneront sûrement en confiance auprès des consommateurs, et cela pourrait mener à une fidélisation accrue.

Tableau 16: Autres critères sur les conditions d'octroi de crédit

| Aspects                                                           | Fréquence | Pourcentage |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Equité sur la garantie                                            | 3732      | 35,0        |
| Le changement fréquent du personnel au poste impact les relations | 1240      | 11,6        |
| Simplifié taux d'intérêt compétitif                               | 1345      | 12,6        |
| Transparence informationnelle                                     | 2693      | 25,3        |
| RAS                                                               | 1645      | 15,4        |
| Total                                                             | 10655     | 100,0       |

## 4.4. Évaluation des modalités et processus de recouvrement des crédits

L'évaluation des modalités et processus de recouvrement des crédits est fondamentale pour mesurer l'efficacité opérationnelle et la qualité des relations clients dans les institutions évoquées par les répondants. Cette section analyse les pratiques de suivi, les méthodes de relance, les délais de recouvrement et les impacts perçus sur les emprunteurs, tels que rapportés par les participants à l'enquête. Ces aspects déterminent non seulement la santé financière des institutions, mais aussi la confiance des usagers et la pérennité du secteur dans le continent.

Les répondants ont été interrogés sur la transparence, la courtoisie et l'équité des procédures de recouvrement, ainsi que sur les éventuelles difficultés rencontrées. L'analyse révèle les forces des approches actuelles, les variations entre pays et institutions participantes, et les leviers d'amélioration pour minimiser les tensions tout en optimisant les taux de remboursement. Ces insights orientent des recommandations pratiques visant à concilier performance économique et satisfaction client.

### 4.4.1. Aspects à améliorer en lien avec les conditions de recouvrement

Ce tableau se concentre sur les aspects relatifs à la rapidité du service dans les institutions financières. Des résultats préoccupants émergent lorsque **35,1 %** des clients notent que les services **RAS** (rien à signaler), indiquant une satisfaction quant à la rapidité actuelle. Toutefois, un pourcentage substantiel de **33,7 %** indique une volonté d'une **réduction des taux d'intérêt**, ce qui laisse entendre que même la perception de rapidité n'est pas suffisante si les coûts restent élevés. Les commentaires concernant des **frais fiduciaires** et les **prélèvements ambigus** révèlent également une volonté d'attention accrue envers les frais appliqués. Les **12,0 %** pour la **souplesse en cas de difficultés financières** mettent également en avant un besoin d'humanité dans le service. En somme, ce tableau indique que la rapidité est valorisée par les clients, mais que l'aspect financier doit également être aligné avec leurs attentes.

Tableau 17: Aspects à améliorer sur l'ensemble des services

| Aspects                                             | Fréquence | Pourcentage |
|-----------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Frais fudiciaires                                   | 656       | 6,2         |
| Les prélèvements souffrent d'une certaine ambiguïté | 1035      | 9,7         |
| RAS                                                 | 3742      | 35,1        |
| Réduction des taux d'intérêt                        | 3594      | 33,7        |
| Souplesse en cas de difficulté financière           | 1280      | 12,0        |
| Trop de menaces                                     | 348       | 3,3         |
| Total                                               | 10655     | 100,0       |

4.4.2. Aspects de disponibilité du personnel pour répondre aux questions en recouvrement.

Ce tableau présente les aspects que les clients souhaitent voir améliorés en relation avec la disponibilité du personnel dans les conditions de recouvrement. Il est notable que **47,4 %** des répondants jugent que **la clarté des informations sur les délais de remboursement** nécessite d'importants ajustements. Cela souligne l'importance d'une communication claire et précise, qui est cruciale pour établir une bonne relation bancaire. Parallèlement, **24,2 %** des réponses concernent la **flexibilité en cas de difficultés financières**, mettant en avant la nécessité d'une approche plus humaine de la part des institutions financières, particulièrement en période de crise.

De plus, **la disponibilité des options de paiement** est mentionnée par **20,0 %** des répondants comme une amélioration souhaitée, ce qui indique que les clients recherchent également des alternatives dans la gestion de leurs finances.

Les faibles pourcentages pour les autres catégories, telles que **le respect de la confidentialité des informations financières** (4,5 %), montrent que les clients sont globalement préoccupés par la clarté et la réactivité des institutions plutôt que par la sécurité perçue. Ces résultats devraient inciter les banques à repenser leurs stratégies de communication et de service client.

Tableau 18: Aspects de l'accueil à améliorer et Disponibilité du personnel

| Aspects                                                    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Disponibilité des options de paiement                      | 2128      | 20,0        |
| Clarté des informations sur les délais de remboursement    | 5046      | 47,4        |
| Flexibilité en cas de difficultés financières temporaires  | 2583      | 24,2        |
| Autres                                                     | 416       | 3,9         |
| Respect de la confidentialité des informations financières | 482       | 4,5         |
| Total                                                      | 10655     | 100,0       |

#### 4.4.3. Aspects a améliorés sur la clarté des informations fournies en cas de recouvrement

Dans ce tableau, la demande de clarté des informations fournies est mise en avant. Un fait marquant est que **56,2 %** des répondants identifient la **réduction des taux d'intérêt** comme une priorité pour l'amélioration de l'expérience client. Cette forte demande de transparence sur les coûts montre que la perception des frais et des taux d'intérêt joue un rôle central dans la satisfaction des clients.

En deuxième position, **24,2 % des réponses** concernent **la gestion des frais d'assurance**, ce qui suggère une inquiétude parallèle concernant des coûts additionnels possibles associés à leur prêt.

Les résultats concernant la **clarté dans le prélèvement sur les salaires** (18,1 %) et la **diminution des frais fiduciaires** (0,9 %) mettent également en évidence la nécessité d'une communication précise sur les prélèvements et les frais. Ensemble, ces résultats soulignent combien une information claire et précise sur les aspects financiers est cruciale pour renforcer la confiance des clients dans les institutions. Les banques doivent donc envisager des initiatives de sensibilisation sur leurs produits pour atténuer les ambiguïtés qui créent de l'appréhension.

Tableau 19 : Aspects de l'accueil à améliorer et Clarté des informations fournies

| Aspects                                                    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Clarté dans le prélèvement sur nos salaires                | 1929      | 18,1        |
| Diminution des frais fiduciaires                           | 101       | ,9          |
| Gestion des frais d'assurance au paiement régulier du prêt | 2581      | 24,2        |
| RAS                                                        | 52        | ,5          |
| Réduction des taux d'intérêt                               | 5992      | 56,2        |
| Total                                                      | 10655     | 100,0       |

#### 4.4.4. Autres aspects de modalités de recouvrement à améliorer

Ce tableau examine les autres éléments que les clients estiment nécessiter des améliorations. Un constat révélateur est que **49,5 %** des répondants soulignent que les **taux d'intérêt élevés, ainsi que les frais de dossier et d'assurance très élevés**, représentent des préoccupations majeures. Cela illustre que les aspects financiers sont au cœur des attentes des clients. La mention de méthodes de recouvrement par **16,1 %** laisse transparaître une inquiétude sur les pratiques utilisées par les banques lorsqu'il s'agit de récupérer des prêts, ce qui pourrait nuire à leur image.

De surcroît, le pourcentage élevé de clients indiquant des préoccupations vis-à-vis des **garanties réelles** (20,4 %) montre qu'une partie considérable des clients est déçue par les exigences qu'on leur impose. Cela souligne la nécessité pour les banques de revoir leurs conditions d'accès au crédit et leur approche en matière de recouvrement. En développant des stratégies plus souples et transparentes, les institutions financières peuvent non seulement améliorer leur image, mais aussi fidéliser leurs clients.

Tableau 20:Aspects à améliorés sur les conditions d'octroi de crédits

| Observation                                                      | Fréquence | Pourcentage |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Méthode de recouvrement                                          | 1716      | 16,1        |
| RAS                                                              | 1488      | 14,0        |
| Taux d'intérêt élevé, frais de dossier et d'assurance très élevé | 5276      | 49,5        |
| Trop de garanties réelles                                        | 2175      | 20,4        |
| Total                                                            | 10655     | 100,0       |

### 4.4.5. Evaluation des conditions et modalités de remboursement

Ici, le tableau montre que 30,2 % des répondants se disent neutres sur les conditions de remboursement, ce qui pourrait témoigner d'une certaine indifférence ou d'un manque de compréhension de ces conditions. Néanmoins, 26,4 % jugent les conditions de remboursement satisfaisantes, mais 15,5 % les trouvent insatisfaisantes. Ce scénario indique qu'il existe un potentiel d'amélioration significatif. Les banques devraient examiner attentivement les feedbacks négatifs pour identifier les causes sous-jacentes de l'insatisfaction.

Par ailleurs, le besoin d'un **respect accru** des droits des clients lors du remboursement est essentiel. L'éducation des clients sur ce sujet pourrait par ailleurs aider, en expliquant clairement les modalités de remboursement, les pénalités potentielles, ainsi que les droits et recours possibles en cas de difficultés. Cela renforcerait la confiance et clarifierait les attentes.

Tableau 21: Évaluation des conditions de remboursement

| Appréciations       | Fréquence | Pourcentage |
|---------------------|-----------|-------------|
| Neutre              | 3223      | 30,2        |
| Non applicable      | 2196      | 20,6        |
| Satisfaisant        | 2811      | 26,4        |
| Insatisfaisant      | 1647      | 15,5        |
| Très satisfaisant   | 354       | 3,3         |
| Très insatisfaisant | 423       | 4,0         |
| Total               | 10655     | 100         |

### 4.4.6. Critères jugés importants lors du processus de recouvrement de crédit.

Ce tableau met en évidence que **59,7 %** des répondants attachent une grande importance à la **clarté des informations sur les délais de remboursement**. Cela témoigne d’une forte demande pour une communication et un soutien efficaces durant le processus de recouvrement. De plus, **13,7 %** des répondants s’inquiètent de la **disponibilité des options de paiement**, ce qui souligne une attente pour une flexibilité dans ce domaine, permettant d’accommoder les diverses situations financières des clients.

D’autres aspects comme **la communication efficace en cas de retard de paiement** (3,0 %) montrent une lacune dans les pratiques de gestion actuelle. Les institutions doivent établir des protocoles clairs et accessibles pour assurer que les clients se sentent soutenus et informés, même en période de difficultés financières. Cela pourrait contribuer à améliorer les relations et la satisfaction des clients.

Tableau 22: Critères d'appréciation du processus de recouvrement de crédit

| Appréciations                                              | Fréquence | Pourcentage |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Disponibilité des options de paiement                      | 1457      | 13,7        |
| Clarté des informations sur les délais de remboursement    | 6359      | 59,7        |
| Communication efficace en cas de retard de paiement        | 323       | 3,0         |
| Flexibilité en cas de difficultés financières temporaires  | 1324      | 12,4        |
| Respect de la confidentialité des informations financières | 711       | 6,7         |
| Autres                                                     | 481       | 4,5         |
| Total                                                      | 10655     | 100,0       |

### 4.4.7. Autres aspects à améliorer lors du recouvrement du crédit

C'est dans ce tableau que l'on observe un pourcentage imposant de **54,1 %** des répondants qui soulignent un **manque de précision sur les intérêts** comme un point d'amélioration majeur. Cette opinion manifeste un besoin pressant de transparence pour renforcer la confiance des clients envers les institutions financières. En outre, la **souplesse en cas de difficulté financière** attire également l'attention de **23,3 %** des clients, ce qui met en lumière le besoin d'une approche plus humaine et compréhensive dans la gestion des situations difficiles.

Les **menaces** (18,9 %) également évoquées par les clients révèlent un sentiment d'anxiété qui pourrait découler d'une gestion inappropriée des recouvrements. Les institutions doivent s'efforcer d'améliorer la relation avec leurs clients pendant le recouvrement en intégrant des stratégies de communication emphatiques et respectueuses, cela peut aider non seulement à maintenir de bonnes relations, mais aussi à améliorer le recouvrement général.

Tableau 23:Aspects à améliorer lors du recouvrement du crédit selon les répondants

| Aspects                                   | Fréquence | Pourcentage |
|-------------------------------------------|-----------|-------------|
| Manque de précision sur les intérêts      | 5765      | 54,1        |
| Respect au client                         | 64        | ,6          |
| Souplesse en cas de difficulté financière | 2487      | 23,3        |
| Trop de menaces                           | 2014      | 18,9        |
| RAS                                       | 325       | 3,1         |
| Total                                     | 10655     | 100,0       |

### 4.4.8. Conditions de recouvrement pouvant être améliorés

Enfin, ce tableau montre un fort besoin d'améliorations dans **la flexibilité en cas de difficultés financières temporaires** avec **58,4 %** de réponses positives. Cela indique que les clients s'attendent à une capacité d'adaptation des institutions pour gérer leurs situations particulières, signe d'une demande de solutions plus personnalisées. De plus, les préoccupations liées à la **disponibilité des options de paiement et à la clarté des informations sur les délais de remboursement** se révèlent toutes deux relevé d'un même besoin : celui d'une expérience plus transparente et orientée client.

Les institutions financières qui s'attachent réellement à ces aspects seront mieux placées pour renforcer leur crédibilité et améliorer leur relation avec leur clientèle. Les résultats prodiguent une opportunité pour les banques d'évaluer et de revisiter leurs politiques de recouvrement afin de s'assurer qu'elles correspondent aux attentes croissantes de leurs clients en matière de souplesse et de communication.

Tableau 24:Aspects des conditions de recouvrement de crédit à améliorer

| Appréciations                                              | Fréquence | Pourcentage |
|------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Disponibilité des options de paiement                      | 1545      | 14,5        |
| Clarté des informations sur les délais de remboursement    | 1572      | 14,8        |
| Communication efficace en cas de retard de paiement        | 420       | 3,9         |
| Flexibilité en cas de difficultés financières temporaires  | 6219      | 58,4        |
| Respect de la confidentialité des informations financières | 482       | 4,5         |
| Autres                                                     | 417       | 3,9         |
| Total                                                      | 10655     | 100,0       |

#### 4.4.9. Satisfaction globale des conditions d'octroi et de recouvrement de crédit.

Dans ce tableau, nous pouvons constater que **28,2 %** des répondants se déclarent **insatisfaits** des conditions d'octroi et de récupération de crédit dans leur institution financière. Cela suggère une insatisfaction significative, qui pourrait indiquer des problèmes systémiques dans la gestion des crédits par les banques. De plus, avec **31,8 %** des réponses **neutres**, il existe un peu plus d'un répondant sur trois qui n'a pas d'opinion claire sur la question, ce qui peut signaler une opacité ou un manque de communication autour des politiques de crédit. Les **4,3 %** de **très satisfaits** montrent que peu d'utilisateurs sont véritablement contents des conditions actuelles, renforçant l'idée que des améliorations sont nécessaires.

Cette insatisfaction généralisée pourrait être le résultat de défis tels que des délais de traitement longs, des taux d'intérêt élevés, ou une flexibilité insuffisante dans les modalités de remboursement, tous identifiés dans les tableaux précédents. Les banques doivent répondre à ces préoccupations pour établir des relations de confiance et renforcer leur position sur le marché. Ce tableau constitue une invitation à entamer un dialogue entre les institutions financières et leurs clients pour mieux comprendre et résoudre leurs problèmes.

Tableau 25: Satisfaction globale des conditions d'octroi et de récupération de crédit

| Appréciations    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------|-----------|-------------|
| Insatisfait      | 3003      | 28,2        |
| Neutre           | 3386      | 31,8        |
| Satisfait        | 3294      | 30,9        |
| Très insatisfait | 519       | 4,9         |
| Très satisfait   | 453       | 4,3         |
| Total            | 10655     | 100,0       |

Tableau 25: Satisfaction globale des conditions d'octroi et de récupération de crédit

| Appréciations    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------|-----------|-------------|
| Insatisfait      | 3003      | 28,2        |
| Neutre           | 3386      | 31,8        |
| Satisfait        | 3294      | 30,9        |
| Très insatisfait | 519       | 4,9         |
| Très satisfait   | 453       | 4,3         |
| Total            | 10655     | 100,0       |

#### 4.5. Évaluation de l'éducation financière et protection des consommateurs

L'éducation financière et la protection des consommateurs représentent des piliers essentiels pour renforcer l'inclusion financière et prévenir les risques dans le secteur des services financiers. Cette section évalue les initiatives d'éducation financière mises en place par les institutions enquêtées, ainsi que les mécanismes de protection des droits des usagers face aux pratiques de crédit et de recouvrement. Ces dimensions garantissent une relation équilibrée entre institutions et clients, particulièrement dans le contexte africain où la sensibilisation reste un enjeu majeur.

Les répondants ont partagé leur perception de la qualité des formations financières reçues, de la transparence des informations contractuelles et des recours disponibles en cas de litige. L'analyse met en lumière les bonnes pratiques observées, les lacunes persistantes. Ces résultats visent à promouvoir des standards plus protecteurs et éducatifs au bénéfice de tous les acteurs.

### 4.5.1. Satisfaction sur le confort des installations

Ce tableau se concentre sur le confort des installations dans les institutions financières. Quelque **28,2 %** des répondants se disent insatisfaits, tandis que **31,8 %** se déclarent **neutres**. Cela indique qu'il existe une marge d'amélioration significative pour les banques, car la satisfaction des clients semble être moyenne à faible en ce qui concerne l'environnement physique des agences. **La rare présence** de clients **très satisfaits** (4,2 %) renforce cette observation, mettant en évidence des lacunes à corriger dans le cadre des installations.

Les résultats montrent également qu'une part significative de clients se dit **satisfaite** (30,9 %), suggérant que certaines banques réussissent à offrir un confort acceptable, mais qu'il reste essentiel d'écouter les retours concernant les aspects physiques. En fin de compte, investir dans les infrastructures des agences peut contribuer non seulement à améliorer l'expérience client, mais également à renforcer la réputation des institutions financières auprès des consommateurs.

Tableau 26:Satisfaction sur le confort des installations

| Appréciations    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------|-----------|-------------|
| Insatisfait      | 3004      | 28,2        |
| Neutre           | 3386      | 31,8        |
| Satisfait        | 3294      | 30,9        |
| Très insatisfait | 519       | 4,9         |
| Très satisfait   | 452       | 4,2         |
| Total            | 10655     | 100         |

### 4.5.2. Evaluation de la supervision et du contrôle de la banque centrale

Ce tableau montre que **48,7 %** des répondants ont une opinion **neutre** concernant l'évaluation de la supervision et du contrôle de la banque centrale sur les institutions financières. Bien que cela puisse refléter un certain degré de désintérêt ou d'incertitude, cela souligne également un manque de clarté sur le rôle et l'efficacité de la banque centrale. Ce sentiment neutre pourrait également être attribué à un manque de communication de la part de la banque concernant ses actions et son impact sur le secteur.

En revanche, seulement **25,2 %** des répondants se disent **satisfaits**, alors que le pourcentage d'insatisfaction totalise **17,6 %**. Cela met en lumière un besoin d'amélioration dans la perception que les consommateurs ont de la régulation bancaire. Pour renforcer la confiance envers le système financier, la banque centrale devrait envisager d'accroître sa transparence et de mieux communiquer sur ses stratégies et ses actions. Une sensibilisation accrue pourrait non seulement élever le niveau de confiance des consommateurs, mais aussi améliorer leur perception des institutions financières dans leur ensemble.

Tableau 27:Évaluation de la supervision et du contrôle de la banque centrale

| Appréciations    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------|-----------|-------------|
| Insatisfait      | 1876      | 17,6        |
| Neutre           | 5190      | 48,7        |
| Satisfait        | 2684      | 25,2        |
| Très insatisfait | 516       | 4,8         |
| Très satisfait   | 389       | 3,7         |
| Total            | 10655     | 100         |

### 4.5.3. Evaluation de la protection des droits des consommateurs des services financiers

Dans ce tableau, les résultats indiquent que **39,1 %** des répondants jugent la protection des droits des consommateurs comme **moyenne**, ce qui révèle une attente insatisfaite concernant la défense des droits des clients dans le secteur financier. En outre, **18,5 %** des personnes évaluent la situation comme **pauvre**, signalant des préoccupations sérieuses quant à la protection de leurs intérêts en tant que consommateurs. Cela pourrait suggérer un besoin croissant d'évolutions réglementaires ou d'initiatives visant à renforcer ces protections au niveau tant institutionnel que réglementaire.

Cela dit, les **29,9 %** qui estiment la protection des droits comme **d'accord** ou **bien** (dans une moindre mesure) montrent qu'il existe une dissonance dans les perceptions parmi les consommateurs. Ces résultats pourraient également interpeller les institutions financières à revoir leurs pratiques vis-à-vis de la protection des droits des clients. Travailler à élever le niveau de confiance et de satisfaction pourrait non seulement améliorer l'image de l'institution, mais également renforcer la fidélité des consommateurs sur le long terme.

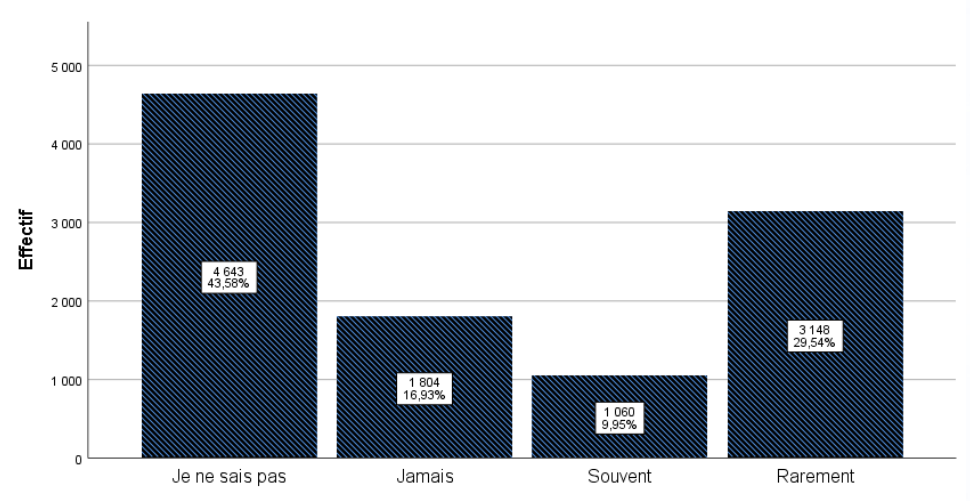
Tableau 28:Évaluation de la protection des droits des consommateurs

| Appréciations    | Fréquence | Pourcentage |
|------------------|-----------|-------------|
| Insatisfait      | 1876      | 17,6        |
| Neutre           | 5190      | 48,7        |
| Satisfait        | 2684      | 25,2        |
| Très insatisfait | 516       | 4,8         |
| Très satisfait   | 389       | 3,7         |
| Total            | 10655     | 100         |

### 4.5.4. Education aux consommateurs au sujet instructions des banques centrales

Ce tableau révèle que **43,6 %** des répondants ne savent pas si la banque centrale offre une éducation aux consommateurs concernant les services financiers. Cette incertitude peut signaler un manque de visibilité des initiatives d'éducation financière mises en œuvre par la banque, ce qui est préoccupant dans un secteur où la compréhension des produits et des droits est cruciale. De plus, **29,5 %** des réponses indiquent que la banque centrale le fait rarement, laissant entendre que l'éducation et la sensibilisation aux services financiers ne sont pas prioritaires.

Figure 8: Graphique sur l'avis à l'éducation aux consommateurs par les banques centrales

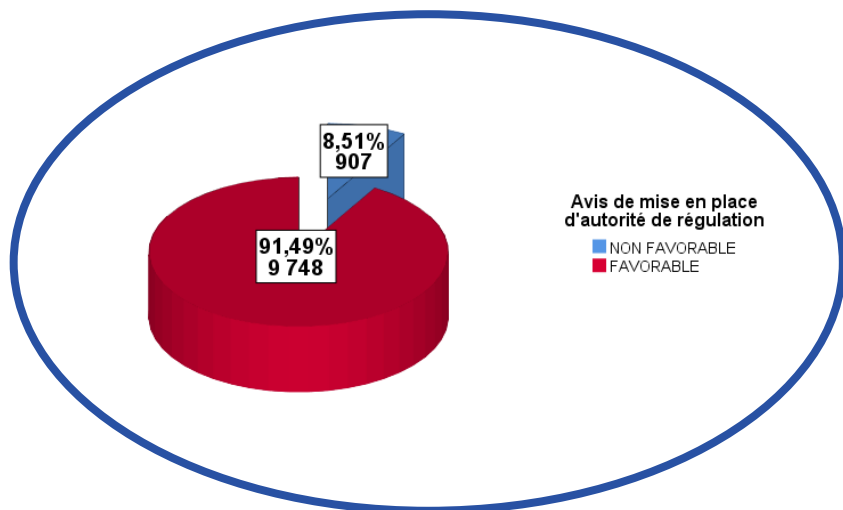


La nécessité d'une meilleure éducation financière est d'autant plus pressante compte tenu du faible pourcentage de réponses indiquant que ces efforts sont fréquents (9,9 %). Pour remédier à cette lacune, la banque pourrait envisager de lancer des programmes d'information et d'initiation aux produits financiers, des ateliers éducatifs, ou de proposer des ressources en ligne. En améliorant la compréhension de ces services, la banque pourrait renforcer la confiance et la satisfaction des consommateurs.

#### **4.5.5. Avis sur la création d'une autorité de régulation pour le secteur financier**

Les résultats de ce tableau montrent qu'une majorité écrasante de 91,5 % des répondants est d'accord pour que l'État crée une autorité de régulation pour le secteur financier. Ceci illustre une forte demande pour une approche plus rigoureuse de la régulation dans le secteur financier, ce qui pourrait être perçu comme un moyen d'assurer une meilleure protection des consommateurs et une supervision plus efficace des institutions financières. L'absence de contre-argumentation notable (seulement 8,5 % s'y opposent) suggère que les consommateurs ressentent un besoin impérieux de régulation pour améliorer leur confiance dans le système financier. Cette demande pourrait être interprétée comme un besoin d'encadrement plus strict des pratiques des banques et des institutions financières. Une telle régulation pourrait contribuer à instaurer un climat de transparence, jouant un rôle essentiel dans la promotion de la confiance des consommateurs. En réponse à cette demande, les gouvernements et les banques centrales pourraient envisager de collaborer pour mettre en place de nouvelles structures de régulation qui répondent aux attentes et aux défis d'un environnement financier en constante évolution.

Figure 9: Graphique sur l'avis de la création d'une autorité de régulation



## V. Recommandations

Les recommandations formulées dans ce rapport découlent directement des principaux constats issus de l'enquête menée par l'Organisation Africaine des Consommateurs (OAC) auprès de 10 655 répondants dans 23 pays africains. Elles visent à corriger les dysfonctionnements identifiés en matière d'accueil, d'octroi et de recouvrement des crédits, d'éducation financière et de protection des usagers dans le secteur financier. Adressées aux banques centrales, aux États, aux organisations de consommateurs et aux usagers eux-mêmes, ces propositions pratiques cherchent à renforcer la transparence, l'équité et la satisfaction globale pour une inclusion financière durable en Afrique de l'Ouest.

## Recommandations aux banques centrales

- Renforcer la supervision des institutions financières en contrôlant rigoureusement les pratiques d'octroi et de recouvrement de crédits ;
- Développer des programmes d'éducation financière pour les consommateurs, en diffusant des informations claires sur les droits et obligations ;
- Publier des rapports annuels sur la protection des usagers et imposer des sanctions aux institutions non conformes.
- Renforcer la collaboration avec les organisations des consommateurs pour promouvoir l'éducation financière et la redevabilité des banques et établissements de micro finances.

## Recommandations aux États

- Créer et rendre opérationnels les observatoires de la qualité des services financiers (OQSF) comme ceux en cours dans certains sous régions du continent ;
- Adopter des lois spécifiques protégeant les consommateurs de microfinance contre les abus (transparence, taux usuraires) ;
- Financer des campagnes nationales de sensibilisation et des enquêtes périodiques comme celle de l'OAC.

## Recommandations aux organisations de consommateurs

- Créer des guichets Consommateurs pour collecter et gérer les plaintes des consommateurs des services financiers
- Poursuivre les enquêtes à grande échelle pour faire le monitoring de l'évolution de la satisfaction ;
- Sensibiliser les consommateurs sur la valeur ajoutée de leur participation à des enquêtes de satisfaction ;
- Organiser en collaboration avec les autorités monétaires des campagnes d'éducation financière ;
- Faciliter le dialogue multipartite entre institutions, régulateurs et usagers pour des réformes concrètes.

## Recommandations aux consommateurs

- Exiger des informations claires sur les conditions de crédit avant signature (taux, garanties, recouvrement) ;
- Signaler les pratiques abusives aux banques centrales ou associations pour une protection collective ;
- Participer activement aux formations financières pour mieux gérer les prêts et éviter le surendettement ;
- Participer aux différentes enquêtes de satisfactions organisées aussi bien par les organisations de consommateurs que les institutions financières.

## Recommandations aux institutions financières

- Améliorer l'accueil et la satisfaction client : Former le personnel à une plus grande aimabilité, disponibilité et rapidité de service, en tenant compte des critères prioritaires identifiés ;
- Optimiser l'octroi de crédit : Simplifier les procédures d'éligibilité, proposer des taux d'intérêt compétitifs et réduire les délais de traitement pour favoriser l'accès au financement ;
- Réformer les processus de recouvrement : Adopter des méthodes courtoises, transparentes et flexibles afin de minimiser les tensions avec les emprunteurs ;
- Renforcer l'éducation financière : Mettre en place des sessions obligatoires pour les clients sur la gestion des prêts, les droits des consommateurs et la prévention du surendettement.

## VI. Limites de l'enquête

Cette enquête, riche par l'ampleur des réponses recueillies (10 655 participants) et par sa couverture multi-pays (23 pays), présente toutefois des limites méthodologiques et opérationnelles qu'il convient d'exposer pour une interprétation rigoureuse des résultats. Premièrement, l'échantillon est inégalement réparti :

plus de la moitié des répondants proviennent d'un seul pays, ce qui concentre fortement l'information et réduit la représentativité relative des autres pays participants. De même, la surreprésentation des hommes et des tranches d'âge centrales (36–55 ans) implique que certaines catégories (femmes, jeunes 18–25 ans, populations rurales ou non connectées) sont moins bien couvertes. Ces déséquilibres exigent de la prudence dans la généralisation des conclusions à l'ensemble du continent.

Deuxièmement, la collecte s'est appuyée sur une approche 100 % numérique et sur le volontariat (diffusion par QR, URL, réseaux sociaux et listes partenaires). Ce mode d'échantillonnage, même s'il a permis une large mobilisation, introduit des biais de sélection ; car il favorise les personnes ayant un accès régulier à Internet et aux réseaux associés et peut exclure des profils vulnérables ou peu connectés. Par conséquent, certaines perceptions et besoins, notamment dans des contextes ruraux ou informels, peuvent être sous-estimés.

Troisièmement, l'OAC a mené cette étude sans financement. Les contraintes financières ont limité les moyens consacrés au recrutement équilibré, aux relances ciblées et aux vérifications de terrain qui auraient permis d'ajuster les quotas par pays et groupes sociodémographiques. Malgré l'investissement important des équipes et la mobilisation bénévole des organisations membres, l'absence d'un budget dédié a influencé la méthodologie et la capacité à corriger certains biais en cours de collecte.

Enfin, si l'échantillonnage a été déclaré aléatoire dans sa diffusion, la combinaison d'un déploiement numérique large et d'un recrutement par réseaux partenaires implique qu'il ne faut pas surestimer la comparabilité directe des données entre pays. Les écarts observés peuvent refléter à la fois des différences réelles et des effets de couverture ou d'auto sélection.

Cette transparence sur les limites vise pour nous à encadrer l'interprétation des résultats et à orienter les prochaines étapes. Le ciblage d'enquêtes complémentaires, de renforcement des efforts

de mobilisation des femmes et des jeunes, et de recherche de financements pour assurer un déploiement méthodologiquement plus équilibré.

## Conclusion

L'enquête régionale menée par l'Organisation Africaine des Consommateurs (OAC) auprès de 10 655 répondants à travers 23 pays africains marque une étape décisive dans la compréhension des dynamiques de l'inclusion financière sur le continent. Les résultats mettent en lumière un paysage financier en pleine mutation, où la satisfaction globale des usagers repose désormais sur un équilibre fragile entre performance technologique et qualité de la relation humaine.

S'il est encourageant de noter que plus de 82 % des participants expriment une perception allant de «moyenne» à «excellente» concernant l'accueil au sein des institutions, l'étude révèle des zones d'ombre critiques qui ne peuvent être ignorées. L'aspiration profonde des consommateurs pour une transparence accrue sur les taux d'intérêt, une simplification des processus de crédit et une plus grande flexibilité en cas de difficultés financières témoignent d'une exigence croissante de dignité et d'équité.

Le déséquilibre démographique constaté, avec une participation féminine limitée à 18,7 %, rappelle l'urgence de concevoir des politiques d'inclusion financière plus inclusives et spécifiquement orientées vers les femmes. De même, le plébiscite massif (91,5 %) en faveur de la création d'autorités de régulation étatiques souligne une crise de confiance latente envers les mécanismes de supervision actuels.

En définitive, ce rapport ne doit pas être perçu comme une simple compilation de données, mais comme un appel à l'action. Pour que l'Afrique transforme son potentiel financier en un véritable levier de développement socio-économique, il est impératif que les banques centrales, les États et les institutions financières placent le respect des droits des consommateurs au cœur de leurs stratégies.

L'OAC, forte de ces enseignements, réaffirme son engagement à porter la voix des usagers pour bâtir un système financier africain plus transparent, protecteur et au service de tous.

# Annexes

Annexe 1: Répartition des enquêtées par types d'institutions et par pays

|                  | BANQUE | MICROFINANCE | Total |
|------------------|--------|--------------|-------|
| BENIN            | 706    | 362          | 1068  |
| BURKINA FASO     | 416    | 160          | 576   |
| CAMEROON         | 227    | 160          | 387   |
| COMORES          | 0      | 32           | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0      | 32           | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 645    | 96           | 741   |
| GABON            | 33     | 0            | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 64     | 96           | 160   |
| ILES MAURICE     | 0      | 32           | 32    |
| KENYA            | 0      | 33           | 33    |
| MALI             | 32     | 0            | 32    |
| MAROC            | 196    | 0            | 196   |
| NIGER            | 64     | 128          | 192   |
| NIGERIA          | 67     | 0            | 67    |
| RDC              | 128    | 0            | 128   |
| RWANDA           | 64     | 0            | 64    |
| SENEGAL          | 289    | 128          | 417   |
| SUDAN            | 32     | 164          | 196   |
| TCHAD            | 97     | 0            | 97    |
| TOGO             | 2902   | 3110         | 6012  |
| TUNISIE          | 32     | 32           | 64    |
| UGANDA           | 32     | 0            | 32    |
| ZIMBABWE         | 64     | 0            | 64    |
| Total            | 6090   | 4565         | 10655 |

|                  | Average | Excellent | Good | Poor | Very poor | Total |
|------------------|---------|-----------|------|------|-----------|-------|
| BENIN            | 424     | 32        | 452  | 160  | 0         | 1068  |
| BURKINA FASO     | 384     | 32        | 160  | 0    | 0         | 576   |
| CAMEROON         | 227     | 0         | 96   | 32   | 32        | 387   |
| COMORES          | 32      | 0         | 0    | 0    | 0         | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0       | 0         | 32   | 0    | 0         | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 420     | 0         | 224  | 97   | 0         | 741   |
| GABON            | 0       | 0         | 0    | 0    | 33        | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 128     | 0         | 32   | 0    | 0         | 160   |
| ILES MAURICE     | 0       | 0         | 32   | 0    | 0         | 32    |
| KENYA            | 0       | 0         | 33   | 0    | 0         | 33    |
| MALI             | 0       | 0         | 32   | 0    | 0         | 32    |
| MAROC            | 96      | 0         | 32   | 68   | 0         | 196   |
| NIGER            | 32      | 32        | 96   | 32   | 0         | 192   |
| NIGERIA          | 33      | 0         | 34   | 0    | 0         | 67    |
| RDC              | 0       | 0         | 96   | 32   | 0         | 128   |
| RWANDA           | 32      | 0         | 32   | 0    | 0         | 64    |
| SENEGAL          | 256     | 0         | 65   | 96   | 0         | 417   |
| SUDAN            | 131     | 0         | 32   | 33   | 0         | 196   |
| TCHAD            | 32      | 0         | 32   | 33   | 0         | 97    |
| TOGO             | 2580    | 451       | 1807 | 913  | 261       | 6012  |
| TUNISIE          | 64      | 0         | 0    | 0    | 0         | 64    |
| UGANDA           | 0       | 0         | 32   | 0    | 0         | 32    |
| ZIMBABWE         | 0       | 0         | 0    | 64   | 0         | 64    |
| Total            | 4871    | 547       | 3351 | 1560 | 326       | 10655 |

|                  | Availability<br>of staff to<br>answer<br>questions | Clarity of<br>information<br>provided | Confort<br>of<br>facilities | Frein-<br>dinness<br>of the<br>staff | Speed<br>of<br>service | Total |
|------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------|
| BENIN            | 482                                                | 124                                   | 109                         | 228                                  | 125                    | 1068  |
| BURKINA FASO     | 156                                                | 176                                   | 44                          | 133                                  | 67                     | 576   |
| CAMEROON         | 209                                                | 73                                    | 19                          | 65                                   | 21                     | 387   |
| COMORES          | 17                                                 | 11                                    | 0                           | 4                                    | 0                      | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 11                                                 | 0                                     | 0                           | 0                                    | 21                     | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 290                                                | 104                                   | 112                         | 186                                  | 49                     | 741   |
| GABON            | 12                                                 | 14                                    | 0                           | 7                                    | 0                      | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 20                                                 | 32                                    | 0                           | 64                                   | 44                     | 160   |
| ILES MAURICE     | 18                                                 | 9                                     | 0                           | 5                                    | 0                      | 32    |
| KENYA            | 13                                                 | 16                                    | 0                           | 4                                    | 0                      | 33    |
| MALI             | 13                                                 | 13                                    | 0                           | 6                                    | 0                      | 32    |
| MAROC            | 48                                                 | 91                                    | 19                          | 38                                   | 0                      | 196   |
| NIGER            | 46                                                 | 0                                     | 49                          | 32                                   | 65                     | 192   |
| NIGERIA          | 15                                                 | 20                                    | 0                           | 9                                    | 23                     | 67    |
| RDC              | 21                                                 | 16                                    | 32                          | 39                                   | 20                     | 128   |
| RWANDA           | 31                                                 | 0                                     | 13                          | 0                                    | 20                     | 64    |
| SENEGAL          | 109                                                | 63                                    | 32                          | 144                                  | 69                     | 417   |
| SUDAN            | 46                                                 | 105                                   | 0                           | 27                                   | 18                     | 196   |
| TCHAD            | 25                                                 | 18                                    | 0                           | 38                                   | 16                     | 97    |
| TOGO             | 1722                                               | 2046                                  | 219                         | 1044                                 | 981                    | 6012  |
| TUNISIE          | 0                                                  | 32                                    | 0                           | 32                                   | 0                      | 64    |
| UGANDA           | 5                                                  | 27                                    | 0                           | 0                                    | 0                      | 32    |
| ZIMBABWE         | 20                                                 | 20                                    | 0                           | 0                                    | 24                     | 64    |
| Total            | 3329                                               | 3010                                  | 648                         | 2105                                 | 1563                   | 10655 |

|                  | Availability<br>of staff to<br>answer<br>questions | Clarity of<br>infor-<br>mation<br>provided | Confort<br>of<br>facilities | Frein-<br>diness<br>of the<br>staff | Other | Speed<br>of<br>service | Total |
|------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|-------|------------------------|-------|
| BENIN            | 212                                                | 128                                        | 60                          | 355                                 | 32    | 281                    | 1068  |
| BURKINA FASO     | 151                                                | 31                                         | 74                          | 171                                 | 0     | 149                    | 576   |
| CAMEROON         | 95                                                 | 51                                         | 40                          | 110                                 | 0     | 91                     | 387   |
| COMORES          | 8                                                  | 3                                          | 0                           | 0                                   | 0     | 21                     | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                                                  | 4                                          | 3                           | 25                                  | 0     | 0                      | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 235                                                | 44                                         | 41                          | 80                                  | 0     | 341                    | 741   |
| GABON            | 0                                                  | 1                                          | 1                           | 31                                  | 0     | 0                      | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 0                                                  | 71                                         | 5                           | 52                                  | 32    | 0                      | 160   |
| ILES MAURICE     | 8                                                  | 1                                          | 0                           | 0                                   | 0     | 23                     | 32    |
| KENYA            | 0                                                  | 5                                          | 3                           | 25                                  | 0     | 0                      | 33    |
| MALI             | 0                                                  | 1                                          | 2                           | 29                                  | 0     | 0                      | 32    |
| MAROC            | 44                                                 | 11                                         | 5                           | 109                                 | 0     | 27                     | 196   |
| NIGER            | 85                                                 | 12                                         | 0                           | 0                                   | 0     | 95                     | 192   |
| NIGERIA          | 4                                                  | 7                                          | 2                           | 20                                  | 0     | 34                     | 67    |
| RDC              | 27                                                 | 8                                          | 1                           | 20                                  | 0     | 72                     | 128   |
| RWANDA           | 11                                                 | 6                                          | 7                           | 14                                  | 0     | 26                     | 64    |
| SENEGAL          | 102                                                | 25                                         | 59                          | 92                                  | 0     | 139                    | 417   |
| SUDAN            | 0                                                  | 57                                         | 31                          | 73                                  | 0     | 35                     | 196   |
| TCHAD            | 12                                                 | 11                                         | 12                          | 12                                  | 0     | 50                     | 97    |
| TOGO             | 1236                                               | 1123                                       | 1026                        | 1224                                | 96    | 1307                   | 6012  |
| TUNISIE          | 0                                                  | 64                                         | 0                           | 0                                   | 0     | 0                      | 64    |
| UGANDA           | 0                                                  | 2                                          | 17                          | 13                                  | 0     | 0                      | 32    |
| ZIMBABWE         | 18                                                 | 10                                         | 5                           | 23                                  | 0     | 8                      | 64    |
| Total            | 2248                                               | 1676                                       | 1394                        | 2478                                | 160   | 2699                   | 10655 |

|                  | Amabilité, apudite de service | Disposer d'un volet accompagnement client | Eviter l'impolitesse aux clients par le personnel | Generally there is need for improvement | Le temps pour bénéficier d'un service ou d'une offre | Maîtrise des produits et services financiers | PAS  | Respect envers la clientèle | Soudis de connexion internet et la réclamation de certains droits | Temps d'attente des clients | Total |
|------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------|
| BENIN            | 93                            | 22                                        | 93                                                | 0                                       | 89                                                   | 92                                           | 229  | 221                         | 37                                                                | 192                         | 1068  |
| BURKINA FASO     | 54                            | 2                                         | 55                                                | 0                                       | 40                                                   | 35                                           | 111  | 127                         | 47                                                                | 105                         | 576   |
| CAMEROON         | 33                            | 0                                         | 40                                                | 0                                       | 36                                                   | 48                                           | 72   | 82                          | 15                                                                | 61                          | 387   |
| COMORES          | 3                             | 1                                         | 3                                                 | 0                                       | 2                                                    | 3                                            | 7    | 7                           | 1                                                                 | 5                           | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 3                             | 0                                         | 4                                                 | 0                                       | 0                                                    | 5                                            | 6    | 8                           | 1                                                                 | 5                           | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 70                            | 3                                         | 70                                                | 0                                       | 37                                                   | 64                                           | 156  | 164                         | 44                                                                | 133                         | 741   |
| GABON            | 3                             | 0                                         | 3                                                 | 0                                       | 0                                                    | 4                                            | 9    | 7                           | 2                                                                 | 5                           | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 44                            | 0                                         | 12                                                | 0                                       | 13                                                   | 5                                            | 28   | 28                          | 6                                                                 | 24                          | 160   |
| ILES MAURICE     | 3                             | 0                                         | 3                                                 | 0                                       | 2                                                    | 3                                            | 7    | 7                           | 1                                                                 | 6                           | 32    |
| KENYA            | 3                             | 0                                         | 3                                                 | 0                                       | 2                                                    | 2                                            | 8    | 7                           | 2                                                                 | 6                           | 33    |
| MALI             | 3                             | 1                                         | 3                                                 | 0                                       | 3                                                    | 2                                            | 7    | 7                           | 1                                                                 | 5                           | 32    |
| MAROC            | 18                            | 4                                         | 18                                                | 0                                       | 14                                                   | 14                                           | 46   | 42                          | 8                                                                 | 32                          | 196   |
| NIGER            | 18                            | 0                                         | 18                                                | 0                                       | 9                                                    | 20                                           | 42   | 42                          | 7                                                                 | 36                          | 192   |
| NIGERIA          | 6                             | 0                                         | 6                                                 | 0                                       | 6                                                    | 2                                            | 18   | 15                          | 4                                                                 | 10                          | 67    |
| RDC              | 12                            | 0                                         | 12                                                | 0                                       | 6                                                    | 14                                           | 24   | 28                          | 8                                                                 | 24                          | 128   |
| RWANDA           | 6                             | 0                                         | 7                                                 | 0                                       | 3                                                    | 7                                            | 13   | 15                          | 2                                                                 | 11                          | 64    |
| SENEGAL          | 39                            | 8                                         | 40                                                | 0                                       | 37                                                   | 27                                           | 88   | 94                          | 15                                                                | 69                          | 417   |
| SUDAN            | 18                            | 0                                         | 18                                                | 0                                       | 14                                                   | 10                                           | 45   | 43                          | 14                                                                | 34                          | 196   |
| TCHAD            | 9                             | 0                                         | 9                                                 | 0                                       | 3                                                    | 10                                           | 22   | 21                          | 6                                                                 | 17                          | 97    |
| TOGO             | 531                           | 73                                        | 623                                               | 0                                       | 291                                                  | 557                                          | 1321 | 1312                        | 337                                                               | 967                         | 6012  |
| TUNISIE          | 6                             | 1                                         | 7                                                 | 0                                       | 8                                                    | 2                                            | 13   | 15                          | 2                                                                 | 10                          | 64    |
| UGANDA           | 0                             | 0                                         | 0                                                 | 32                                      | 0                                                    | 0                                            | 0    | 0                           | 0                                                                 | 0                           | 32    |
| ZIMBABWE         | 6                             | 0                                         | 6                                                 | 0                                       | 6                                                    | 4                                            | 14   | 14                          | 2                                                                 | 12                          | 64    |
| Total            | 981                           | 115                                       | 1053                                              | 32                                      | 621                                                  | 930                                          | 2286 | 2306                        | 562                                                               | 1769                        | 10655 |

|                  | I have never applied for a loan | Neutral | Satisfactory | Unsatisfactory | Very satisfactory | Very unsatisfactory | Total |
|------------------|---------------------------------|---------|--------------|----------------|-------------------|---------------------|-------|
| BENIN            | 290                             | 224     | 330          | 192            | 0                 | 32                  | 1068  |
| BURKINA FASO     | 32                              | 64      | 160          | 192            | 64                | 64                  | 576   |
| CAMEROON         | 33                              | 97      | 32           | 97             | 0                 | 128                 | 387   |
| COMORES          | 0                               | 32      | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                               | 32      | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 161                             | 64      | 193          | 131            | 64                | 128                 | 741   |
| GABON            | 0                               | 0       | 0            | 33             | 0                 | 0                   | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 128                             | 0       | 0            | 32             | 0                 | 0                   | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                               | 0       | 0            | 32             | 0                 | 0                   | 32    |
| KENYA            | 0                               | 33      | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 33    |
| MALI             | 32                              | 0       | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| MAROC            | 32                              | 32      | 64           | 68             | 0                 | 0                   | 196   |
| NIGER            | 32                              | 32      | 96           | 32             | 0                 | 0                   | 192   |
| NIGERIA          | 33                              | 0       | 0            | 34             | 0                 | 0                   | 67    |
| RDC              | 64                              | 32      | 0            | 32             | 0                 | 0                   | 128   |
| RWANDA           | 0                               | 32      | 32           | 0              | 0                 | 0                   | 64    |
| SENEGAL          | 32                              | 160     | 97           | 64             | 0                 | 64                  | 417   |
| SUDAN            | 0                               | 97      | 0            | 99             | 0                 | 0                   | 196   |
| TCHAD            | 64                              | 0       | 33           | 0              | 0                 | 0                   | 97    |
| TOGO             | 1163                            | 935     | 1648         | 1298           | 481               | 487                 | 6012  |
| TUNISIE          | 0                               | 0       | 0            | 64             | 0                 | 0                   | 64    |
| UGANDA           | 0                               | 32      | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                               | 0       | 0            | 64             | 0                 | 0                   | 64    |
| Total            | 2096                            | 1898    | 2685         | 2464           | 609               | 903                 | 10655 |

|                  | Amount of the loan granted | Competitive interest rates | Fast processing time | Flexibility of repayment terms | Very satisfactory | Other | Simplified application process | Total |
|------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|-------------------|-------|--------------------------------|-------|
| BENIN            | 64                         | 407                        | 208                  | 202                            | 25                | 162   | 1068                           | 1068  |
| BURKINA FASO     | 0                          | 315                        | 99                   | 136                            | 0                 | 26    | 576                            | 576   |
| CAMEROON         | 0                          | 139                        | 73                   | 108                            | 0                 | 67    | 387                            | 387   |
| COMORES          | 0                          | 24                         | 0                    | 8                              | 0                 | 0     | 32                             | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                          | 21                         | 0                    | 11                             | 0                 | 0     | 32                             | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 96                         | 264                        | 148                  | 158                            | 8                 | 67    | 741                            | 741   |
| GABON            | 0                          | 20                         | 0                    | 13                             | 0                 | 0     | 33                             | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 0                          | 76                         | 2                    | 60                             | 0                 | 22    | 160                            | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                          | 24                         | 0                    | 8                              | 0                 | 0     | 32                             | 32    |
| KENYA            | 0                          | 22                         | 0                    | 11                             | 0                 | 0     | 33                             | 33    |
| MALI             | 0                          | 22                         | 0                    | 10                             | 0                 | 0     | 32                             | 32    |
| MAROC            | 0                          | 123                        | 3                    | 49                             | 0                 | 21    | 196                            | 196   |
| NIGER            | 0                          | 60                         | 21                   | 102                            | 9                 | 0     | 192                            | 192   |
| NIGERIA          | 0                          | 55                         | 0                    | 12                             | 0                 | 0     | 67                             | 67    |
| RDC              | 0                          | 26                         | 35                   | 49                             | 0                 | 18    | 128                            | 128   |
| RWANDA           | 0                          | 0                          | 3                    | 43                             | 0                 | 18    | 64                             | 64    |
| SENEGAL          | 0                          | 204                        | 65                   | 121                            | 0                 | 27    | 417                            | 417   |
| SUDAN            | 0                          | 122                        | 32                   | 42                             | 0                 | 0     | 196                            | 196   |
| TCHAD            | 0                          | 18                         | 19                   | 52                             | 8                 | 0     | 97                             | 97    |
| TOGO             | 130                        | 2282                       | 642                  | 2248                           | 95                | 615   | 6012                           | 6012  |
| TUNISIE          | 0                          | 40                         | 0                    | 24                             | 0                 | 0     | 64                             | 64    |
| UGANDA           | 0                          | 7                          | 0                    | 25                             | 0                 | 0     | 32                             | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                          | 30                         | 0                    | 34                             | 0                 | 0     | 64                             | 64    |
| Total            | 290                        | 4301                       | 1350                 | 3526                           | 145               | 1043  | 10655                          | 10655 |

|                     | Frais fiduciaires | Garantie surtout dans les banques | RAS | Taux d'intérêt élevé | Trop de conditions décourageant | Total |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------|-----|----------------------|---------------------------------|-------|
| BENIN               | 0                 | 32                                | 130 | 412                  | 494                             | 1068  |
| BURKINA FASO        | 0                 | 0                                 | 50  | 222                  | 304                             | 576   |
| CAMEROON            | 0                 | 0                                 | 45  | 173                  | 169                             | 387   |
| COMORES             | 0                 | 0                                 | 2   | 14                   | 16                              | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 0                 | 0                                 | 2   | 14                   | 16                              | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 32                | 0                                 | 66  | 290                  | 353                             | 741   |
| GABON               | 0                 | 0                                 | 3   | 13                   | 17                              | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 0                 | 0                                 | 15  | 62                   | 83                              | 160   |
| ILES MAURICE        | 0                 | 0                                 | 1   | 15                   | 16                              | 32    |
| KENYA               | 0                 | 0                                 | 3   | 13                   | 17                              | 33    |
| MALI                | 0                 | 0                                 | 4   | 12                   | 16                              | 32    |
| MAROC               | 0                 | 0                                 | 30  | 66                   | 100                             | 196   |
| NIGER               | 0                 | 0                                 | 15  | 81                   | 96                              | 192   |
| NIGERIA             | 0                 | 0                                 | 6   | 26                   | 35                              | 67    |
| RDC                 | 0                 | 0                                 | 4   | 56                   | 68                              | 128   |
| RWANDA              | 0                 | 0                                 | 4   | 28                   | 32                              | 64    |
| SENEGAL             | 0                 | 0                                 | 32  | 174                  | 211                             | 417   |
| SUDAN               | 0                 | 0                                 | 14  | 80                   | 102                             | 196   |
| TCHAD               | 0                 | 0                                 | 8   | 40                   | 49                              | 97    |
| TOGO                | 0                 | 0                                 | 167 | 2995                 | 2850                            | 6012  |
| TUNISIE             | 0                 | 0                                 | 0   | 32                   | 32                              | 64    |
| UGANDA              | 0                 | 0                                 | 0   | 15                   | 17                              | 32    |
| ZIMBABWE            | 0                 | 0                                 | 0   | 32                   | 32                              | 64    |
| Total               | 32                | 32                                | 601 | 4865                 | 5125                            | 10655 |

|                  | Amount of the loan granted | Competitive interest rates | Fast processing time | Flexibility of repayment terms | Other | Simplified application process | Total |
|------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| BENIN            | 96                         | 646                        | 105                  | 64                             | 32    | 125                            | 1068  |
| BURKINA FASO     | 32                         | 448                        | 5                    | 32                             | 0     | 59                             | 576   |
| CAMEROON         | 0                          | 226                        | 69                   | 64                             | 0     | 28                             | 387   |
| COMORES          | 0                          | 32                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                          | 32                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 96                         | 485                        | 35                   | 0                              | 64    | 61                             | 741   |
| GABON            | 0                          | 33                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 0                          | 96                         | 2                    | 0                              | 32    | 30                             | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                          | 32                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 32    |
| KENYA            | 0                          | 33                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 33    |
| MALI             | 0                          | 32                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 32    |
| MAROC            | 0                          | 162                        | 3                    | 0                              | 0     | 31                             | 196   |
| NIGER            | 0                          | 128                        | 0                    | 64                             | 0     | 0                              | 192   |
| NIGERIA          | 0                          | 34                         | 1                    | 0                              | 0     | 32                             | 67    |
| RDC              | 0                          | 64                         | 5                    | 0                              | 0     | 59                             | 128   |
| RWANDA           | 0                          | 64                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 64    |
| SENEGAL          | 0                          | 289                        | 38                   | 0                              | 0     | 90                             | 417   |
| SUDAN            | 0                          | 164                        | 1                    | 0                              | 0     | 31                             | 196   |
| TCHAD            | 0                          | 65                         | 0                    | 0                              | 32    | 0                              | 97    |
| TOGO             | 64                         | 4490                       | 327                  | 257                            | 162   | 712                            | 6012  |
| TUNISIE          | 0                          | 32                         | 32                   | 0                              | 0     | 0                              | 64    |
| UGANDA           | 0                          | 32                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                          | 64                         | 0                    | 0                              | 0     | 0                              | 64    |
| Total            | 288                        | 7683                       | 623                  | 481                            | 322   | 1258                           | 10655 |

|                  | All the above need improvement | Conditions d'accès au crédit | Frais fiduciaires | Processus de demande simplifié | RAS  | Réviser à la baisse les taux d'intérêt | Simplifier la garantie | Transparence informationnelle | Total |
|------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------|--------------------------------|------|----------------------------------------|------------------------|-------------------------------|-------|
| BENIN            | 32                             | 0                            | 0                 | 0                              | 852  | 0                                      | 126                    | 58                            | 1068  |
| BURKINA FASO     | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 469  | 0                                      | 72                     | 35                            | 576   |
| CAMEROON         | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 263  | 0                                      | 72                     | 52                            | 387   |
| COMORES          | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 26   | 0                                      | 4                      | 2                             | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 26   | 0                                      | 4                      | 2                             | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 0                              | 32                           | 32                | 32                             | 527  | 0                                      | 80                     | 38                            | 741   |
| GABON            | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 27   | 0                                      | 4                      | 2                             | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 0                              | 0                            | 0                 | 32                             | 106  | 0                                      | 14                     | 8                             | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 27   | 0                                      | 3                      | 2                             | 32    |
| KENYA            | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 27   | 0                                      | 4                      | 2                             | 33    |
| MALI             | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 26   | 0                                      | 4                      | 2                             | 32    |
| MAROC            | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 164  | 0                                      | 21                     | 11                            | 196   |
| NIGER            | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 161  | 0                                      | 19                     | 12                            | 192   |
| NIGERIA          | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 55   | 0                                      | 8                      | 4                             | 67    |
| RDC              | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 104  | 0                                      | 16                     | 8                             | 128   |
| RWANDA           | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 53   | 0                                      | 7                      | 4                             | 64    |
| SENEGAL          | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 341  | 0                                      | 51                     | 25                            | 417   |
| SUDAN            | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 160  | 0                                      | 24                     | 12                            | 196   |
| TCHAD            | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 85   | 0                                      | 8                      | 4                             | 97    |
| TOGO             | 0                              | 291                          | 0                 | 0                              | 4607 | 66                                     | 707                    | 341                           | 6012  |
| TUNISIE          | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 52   | 0                                      | 8                      | 4                             | 64    |
| UGANDA           | 32                             | 0                            | 0                 | 0                              | 0    | 0                                      | 0                      | 0                             | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                              | 0                            | 0                 | 0                              | 54   | 0                                      | 6                      | 4                             | 64    |
| Total            | 64                             | 323                          | 32                | 64                             | 8212 | 66                                     | 1262                   | 632                           | 10655 |

|                     | Neutral | Not applicable | Satisfactory | Unsatisfactory | Very satisfactory | Very unsatisfactory | Total |
|---------------------|---------|----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------------|-------|
| BENIN               | 96      | 388            | 424          | 128            | 0                 | 32                  | 1068  |
| BURKINA FASO        | 288     | 32             | 128          | 128            | 0                 | 0                   | 576   |
| CAMEROON            | 161     | 66             | 64           | 64             | 0                 | 32                  | 387   |
| COMORES             | 32      | 0              | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 0       | 0              | 32           | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 226     | 64             | 258          | 97             | 64                | 32                  | 741   |
| GABON               | 0       | 0              | 0            | 33             | 0                 | 0                   | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 64      | 96             | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 160   |
| ILES MAURICE        | 0       | 0              | 32           | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| KENYA               | 0       | 0              | 33           | 0              | 0                 | 0                   | 33    |
| MALI                | 0       | 0              | 32           | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| MAROC               | 34      | 32             | 32           | 32             | 0                 | 66                  | 196   |
| NIGER               | 0       | 32             | 160          | 0              | 0                 | 0                   | 192   |
| NIGERIA             | 0       | 67             | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 67    |
| RDC                 | 32      | 32             | 32           | 32             | 0                 | 0                   | 128   |
| RWANDA              | 32      | 0              | 0            | 32             | 0                 | 0                   | 64    |
| SENEGAL             | 224     | 32             | 129          | 32             | 0                 | 0                   | 417   |
| SUDAN               | 129     | 33             | 0            | 34             | 0                 | 0                   | 196   |
| TCHAD               | 0       | 64             | 33           | 0              | 0                 | 0                   | 97    |
| TOGO                | 1841    | 1258           | 1326         | 1036           | 290               | 261                 | 6012  |
| TUNISIE             | 0       | 0              | 64           | 0              | 0                 | 0                   | 64    |
| UGANDA              | 0       | 0              | 32           | 0              | 0                 | 0                   | 32    |
| ZIMBABWE            | 64      | 0              | 0            | 0              | 0                 | 0                   | 64    |
| Total               | 3223    | 2196           | 2811         | 1648           | 354               | 423                 | 10655 |

|                  | Availability of payment options | Clarity of information on repayment deadlines | Effective communication in case of late | Flexibility in case of temporary financial | Other | Respect for the confidentiality of | Total |
|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-------|------------------------------------|-------|
| BENIN            | 358                             | 550                                           | 32                                      | 0                                          | 96    | 32                                 | 1068  |
| BURKINA FASO     | 96                              | 224                                           | 0                                       | 96                                         | 64    | 96                                 | 576   |
| CAMEROON         | 32                              | 257                                           | 0                                       | 65                                         | 0     | 33                                 | 387   |
| COMORES          | 0                               | 0                                             | 32                                      | 0                                          | 0     | 0                                  | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                               | 32                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 0                               | 516                                           | 32                                      | 97                                         | 0     | 96                                 | 741   |
| GABON            | 0                               | 33                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 32                              | 96                                            | 0                                       | 32                                         | 0     | 0                                  | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                               | 32                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 32    |
| KENYA            | 33                              | 0                                             | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 33    |
| MALI             | 0                               | 32                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 32    |
| MAROC            | 0                               | 196                                           | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 196   |
| NIGER            | 64                              | 128                                           | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 192   |
| NIGERIA          | 0                               | 67                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 67    |
| RDC              | 0                               | 96                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 32                                 | 128   |
| RWANDA           | 32                              | 0                                             | 0                                       | 0                                          | 0     | 32                                 | 64    |
| SENEGAL          | 0                               | 321                                           | 0                                       | 64                                         | 32    | 0                                  | 417   |
| SUDAN            | 32                              | 131                                           | 33                                      | 0                                          | 0     | 0                                  | 196   |
| TCHAD            | 32                              | 33                                            | 0                                       | 0                                          | 32    | 0                                  | 97    |
| TOGO             | 746                             | 3456                                          | 194                                     | 970                                        | 256   | 390                                | 6012  |
| TUNISIE          | 0                               | 64                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 64    |
| UGANDA           | 0                               | 32                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                               | 64                                            | 0                                       | 0                                          | 0     | 0                                  | 64    |
| Total            | 1457                            | 6360                                          | 323                                     | 1324                                       | 480   | 711                                | 10655 |

|                     | Frais judiciaires | Les prélèvements souffrent d'une certaine ambiguïté | RAS  | Réduction des taux d'intérêt | Souplesse en cas de difficulté financière | Trop de menaces | Total |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|------|------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------|
| BENIN               | 32                | 64                                                  | 32   | 940                          | 0                                         | 0               | 1068  |
| BURKINA FASO        | 0                 | 0                                                   | 0    | 576                          | 0                                         | 0               | 576   |
| CAMEROON            | 0                 | 0                                                   | 0    | 387                          | 0                                         | 0               | 387   |
| COMORES             | 0                 | 0                                                   | 0    | 32                           | 0                                         | 0               | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 0                 | 0                                                   | 0    | 32                           | 0                                         | 0               | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 32                | 0                                                   | 0    | 709                          | 0                                         | 0               | 741   |
| GABON               | 0                 | 0                                                   | 0    | 33                           | 0                                         | 0               | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 0                 | 0                                                   | 0    | 160                          | 0                                         | 0               | 160   |
| ILES MAURICE        | 0                 | 0                                                   | 0    | 32                           | 0                                         | 0               | 32    |
| KENYA               | 0                 | 0                                                   | 0    | 33                           | 0                                         | 0               | 33    |
| MALI                | 0                 | 0                                                   | 0    | 32                           | 0                                         | 0               | 32    |
| MAROC               | 0                 | 0                                                   | 0    | 196                          | 0                                         | 0               | 196   |
| NIGER               | 0                 | 0                                                   | 0    | 192                          | 0                                         | 0               | 192   |
| NIGERIA             | 0                 | 0                                                   | 0    | 67                           | 0                                         | 0               | 67    |
| RDC                 | 0                 | 0                                                   | 0    | 128                          | 0                                         | 0               | 128   |
| RWANDA              | 0                 | 0                                                   | 0    | 13                           | 0                                         | 51              | 64    |
| SENEGAL             | 0                 | 152                                                 | 0    | 0                            | 0                                         | 265             | 417   |
| SUDAN               | 0                 | 196                                                 | 0    | 0                            | 0                                         | 0               | 196   |
| TCHAD               | 0                 | 65                                                  | 32   | 0                            | 0                                         | 0               | 97    |
| TOGO                | 592               | 558                                                 | 3518 | 32                           | 1280                                      | 32              | 6012  |
| TUNISIE             | 0                 | 0                                                   | 64   | 0                            | 0                                         | 0               | 64    |
| UGANDA              | 0                 | 0                                                   | 32   | 0                            | 0                                         | 0               | 32    |
| ZIMBABWE            | 0                 | 0                                                   | 64   | 0                            | 0                                         | 0               | 64    |
| Total               | 656               | 1035                                                | 3742 | 3594                         | 1280                                      | 348             | 10655 |

|                  | Availability of payment options | Clarity of information on repayment deadlines | Flexibility in case of temporary financial difficulties | Other | Respect for the confidentiality of financial information | Total |
|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------|-------|
| BENIN            | 290                             | 522                                           | 96                                                      | 64    | 96                                                       | 1068  |
| BURKINA FASO     | 64                              | 352                                           | 96                                                      | 64    | 0                                                        | 576   |
| CAMEROON         | 33                              | 322                                           | 32                                                      | 0     | 0                                                        | 387   |
| COMORES          | 0                               | 0                                             | 0                                                       | 0     | 32                                                       | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                               | 32                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 131                             | 288                                           | 290                                                     | 0     | 32                                                       | 741   |
| GABON            | 0                               | 33                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 32                              | 128                                           | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                               | 32                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 32    |
| KENYA            | 0                               | 0                                             | 33                                                      | 0     | 0                                                        | 33    |
| MALI             | 0                               | 32                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 32    |
| MAROC            | 0                               | 164                                           | 32                                                      | 0     | 0                                                        | 196   |
| NIGER            | 64                              | 0                                             | 96                                                      | 0     | 32                                                       | 192   |
| NIGERIA          | 0                               | 67                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 67    |
| RDC              | 32                              | 64                                            | 0                                                       | 0     | 32                                                       | 128   |
| RWANDA           | 32                              | 32                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 64    |
| SENEGAL          | 64                              | 225                                           | 64                                                      | 64    | 0                                                        | 417   |
| SUDAN            | 0                               | 196                                           | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 196   |
| TCHAD            | 0                               | 65                                            | 0                                                       | 32    | 0                                                        | 97    |
| TOGO             | 1386                            | 2364                                          | 1812                                                    | 192   | 258                                                      | 6012  |
| TUNISIE          | 0                               | 32                                            | 32                                                      | 0     | 0                                                        | 64    |
| UGANDA           | 0                               | 32                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                               | 64                                            | 0                                                       | 0     | 0                                                        | 64    |
| Total            | 2128                            | 5046                                          | 2583                                                    | 416   | 482                                                      | 10655 |

|                     | Méthode<br>de recouvre-<br>ment | RAS  | Taux d'intérêt<br>élevé, frais de<br>dossier et d'assu-<br>rance très élevé | Trop de<br>garanties<br>réelles | Total |
|---------------------|---------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|
| BENIN               | 398                             | 150  | 308                                                                         | 212                             | 1068  |
| BURKINA FASO        | 189                             | 97   | 214                                                                         | 76                              | 576   |
| CAMEROON            | 155                             | 64   | 35                                                                          | 133                             | 387   |
| COMORES             | 32                              | 0    | 0                                                                           | 0                               | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 2                               | 1    | 2                                                                           | 27                              | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 94                              | 10   | 235                                                                         | 402                             | 741   |
| GABON               | 7                               | 1    | 13                                                                          | 12                              | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 6                               | 1    | 84                                                                          | 69                              | 160   |
| ILES MAURICE        | 0                               | 0    | 32                                                                          | 0                               | 32    |
| KENYA               | 4                               | 3    | 13                                                                          | 13                              | 33    |
| MALI                | 6                               | 2    | 9                                                                           | 15                              | 32    |
| MAROC               | 29                              | 6    | 101                                                                         | 60                              | 196   |
| NIGER               | 7                               | 3    | 144                                                                         | 38                              | 192   |
| NIGERIA             | 0                               | 0    | 33                                                                          | 34                              | 67    |
| RDC                 | 0                               | 0    | 128                                                                         | 0                               | 128   |
| RWANDA              | 0                               | 0    | 64                                                                          | 0                               | 64    |
| SENEGAL             | 43                              | 13   | 258                                                                         | 103                             | 417   |
| SUDAN               | 30                              | 23   | 62                                                                          | 81                              | 196   |
| TCHAD               | 9                               | 5    | 47                                                                          | 36                              | 97    |
| TOGO                | 691                             | 1070 | 3396                                                                        | 855                             | 6012  |
| TUNISIE             | 8                               | 16   | 33                                                                          | 7                               | 64    |
| UGANDA              | 0                               | 0    | 32                                                                          | 0                               | 32    |
| ZIMBABWE            | 6                               | 23   | 33                                                                          | 2                               | 64    |
| Total               | 1716                            | 1488 | 5276                                                                        | 2175                            | 10655 |

|                     | Dissatisfied | Neutral | Satisfied | Very dissatisfied | Very satisfied | Total |
|---------------------|--------------|---------|-----------|-------------------|----------------|-------|
| BENIN               | 160          | 354     | 522       | 0                 | 32             | 1068  |
| BURKINA FASO        | 64           | 352     | 128       | 32                | 0              | 576   |
| CAMEROON            | 33           | 258     | 64        | 32                | 0              | 387   |
| COMORES             | 0            | 32      | 0         | 0                 | 0              | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 32           | 0       | 0         | 0                 | 0              | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 97           | 386     | 162       | 0                 | 96             | 741   |
| GABON               | 0            | 33      | 0         | 0                 | 0              | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 96           | 64      | 0         | 0                 | 0              | 160   |
| ILES MAURICE        | 0            | 32      | 0         | 0                 | 0              | 32    |
| KENYA               | 0            | 0       | 33        | 0                 | 0              | 33    |
| MALI                | 0            | 0       | 32        | 0                 | 0              | 32    |
| MAROC               | 130          | 66      | 0         | 0                 | 0              | 196   |
| NIGER               | 64           | 32      | 64        | 0                 | 32             | 192   |
| NIGERIA             | 33           | 0       | 34        | 0                 | 0              | 67    |
| RDC                 | 32           | 96      | 0         | 0                 | 0              | 128   |
| RWANDA              | 0            | 0       | 32        | 0                 | 32             | 64    |
| SENEGAL             | 160          | 257     | 0         | 0                 | 0              | 417   |
| SUDAN               | 0            | 196     | 0         | 0                 | 0              | 196   |
| TCHAD               | 0            | 65      | 32        | 0                 | 0              | 97    |
| TOGO                | 912          | 2871    | 1581      | 452               | 196            | 6012  |
| TUNISIE             | 64           | 0       | 0         | 0                 | 0              | 64    |
| UGANDA              | 0            | 32      | 0         | 0                 | 0              | 32    |
| ZIMBABWE            | 0            | 64      | 0         | 0                 | 0              | 64    |
| Total               | 1877         | 5190    | 2684      | 516               | 388            | 10655 |

|                     | Average | Fair | Good | Poor | Total |
|---------------------|---------|------|------|------|-------|
| BENIN               | 616     | 194  | 130  | 128  | 1068  |
| BURKINA FASO        | 160     | 288  | 64   | 64   | 576   |
| CAMEROON            | 96      | 129  | 0    | 162  | 387   |
| COMORES             | 32      | 0    | 0    | 0    | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 0       | 32   | 0    | 0    | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 324     | 224  | 96   | 97   | 741   |
| GABON               | 0       | 33   | 0    | 0    | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 32      | 0    | 32   | 96   | 160   |
| ILES MAURICE        | 32      | 0    | 0    | 0    | 32    |
| KENYA               | 33      | 0    | 0    | 0    | 33    |
| MALI                | 0       | 0    | 32   | 0    | 32    |
| MAROC               | 34      | 64   | 0    | 98   | 196   |
| NIGER               | 64      | 64   | 64   | 0    | 192   |
| NIGERIA             | 33      | 0    | 34   | 0    | 67    |
| RDC                 | 64      | 64   | 0    | 0    | 128   |
| RWANDA              | 64      | 0    | 0    | 0    | 64    |
| SENEGAL             | 128     | 193  | 32   | 64   | 417   |
| SUDAN               | 32      | 33   | 0    | 131  | 196   |
| TCHAD               | 32      | 0    | 32   | 33   | 97    |
| TOGO                | 2360    | 1777 | 809  | 1066 | 6012  |
| TUNISIE             | 0       | 32   | 0    | 32   | 64    |
| UGANDA              | 32      | 0    | 0    | 0    | 32    |
| ZIMBABWE            | 0       | 64   | 0    | 0    | 64    |
| Total               | 4168    | 3191 | 1325 | 1971 | 10655 |

|                     | I don't know | Never | Often | Rarely | Total |
|---------------------|--------------|-------|-------|--------|-------|
| BENIN               | 322          | 64    | 160   | 522    | 1068  |
| BURKINA FASO        | 288          | 32    | 128   | 128    | 576   |
| CAMEROON            | 193          | 97    | 0     | 97     | 387   |
| COMORES             | 0            | 0     | 0     | 32     | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 0            | 32    | 0     | 0      | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 418          | 64    | 0     | 259    | 741   |
| GABON               | 0            | 33    | 0     | 0      | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 32           | 64    | 0     | 64     | 160   |
| ILES MAURICE        | 0            | 32    | 0     | 0      | 32    |
| KENYA               | 0            | 0     | 0     | 33     | 33    |
| MALI                | 0            | 0     | 0     | 32     | 32    |
| MAROC               | 66           | 32    | 0     | 98     | 196   |
| NIGER               | 0            | 32    | 96    | 64     | 192   |
| NIGERIA             | 0            | 0     | 34    | 33     | 67    |
| RDC                 | 64           | 32    | 0     | 32     | 128   |
| RWANDA              | 0            | 0     | 64    | 0      | 64    |
| SENEGAL             | 96           | 64    | 0     | 257    | 417   |
| SUDAN               | 162          | 34    | 0     | 0      | 196   |
| TCHAD               | 32           | 65    | 0     | 0      | 97    |
| TOGO                | 2970         | 1062  | 482   | 1498   | 6012  |
| TUNISIE             | 0            | 64    | 0     | 0      | 64    |
| UGANDA              | 0            | 0     | 32    | 0      | 32    |
| ZIMBABWE            | 0            | 0     | 64    | 0      | 64    |
| Total               | 4643         | 1803  | 1060  | 3149   | 10655 |

|                  | I have never applied for a loan | Neutral | Satisfactory | Unsatisfactory | Very satisfactory | Very unsatisfactory | Total |
|------------------|---------------------------------|---------|--------------|----------------|-------------------|---------------------|-------|
| BENIN            | 204                             | 193     | 270          | 243            | 66                | 92                  | 1068  |
| BURKINA FASO     | 118                             | 102     | 145          | 134            | 29                | 48                  | 576   |
| CAMEROON         | 72                              | 72      | 95           | 89             | 26                | 33                  | 387   |
| COMORES          | 5                               | 4       | 10           | 6              | 3                 | 4                   | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 6                               | 4       | 7            | 8              | 3                 | 4                   | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 143                             | 131     | 190          | 173            | 41                | 63                  | 741   |
| GABON            | 7                               | 3       | 9            | 12             | 1                 | 1                   | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 35                              | 36      | 34           | 31             | 10                | 14                  | 160   |
| ILES MAURICE     | 6                               | 4       | 11           | 6              | 3                 | 2                   | 32    |
| KENYA            | 5                               | 5       | 6            | 9              | 3                 | 5                   | 33    |
| MALI             | 6                               | 3       | 11           | 9              | 2                 | 1                   | 32    |
| MAROC            | 44                              | 36      | 49           | 45             | 8                 | 14                  | 196   |
| NIGER            | 28                              | 34      | 50           | 50             | 11                | 19                  | 192   |
| NIGERIA          | 20                              | 11      | 16           | 10             | 3                 | 7                   | 67    |
| RDC              | 25                              | 27      | 32           | 26             | 9                 | 9                   | 128   |
| RWANDA           | 11                              | 7       | 14           | 19             | 6                 | 7                   | 64    |
| SENEGAL          | 80                              | 73      | 110          | 99             | 21                | 34                  | 417   |
| SUDAN            | 41                              | 40      | 47           | 38             | 13                | 17                  | 196   |
| TCHAD            | 17                              | 16      | 25           | 24             | 5                 | 10                  | 97    |
| TOGO             | 1186                            | 1075    | 1510         | 1387           | 344               | 510                 | 6012  |
| TUNISIE          | 21                              | 12      | 15           | 13             | 1                 | 2                   | 64    |
| UGANDA           | 3                               | 2       | 9            | 17             | 0                 | 1                   | 32    |
| ZIMBABWE         | 13                              | 8       | 20           | 16             | 1                 | 6                   | 64    |
| Total            | 2096                            | 1898    | 2685         | 2464           | 609               | 903                 | 10655 |

|                  | Amount of the loan granted | Competitive interest rates | Fast processing time | Fast processing time Flexibility of repayment | Flexibility of repayment | Other | Simplified application process | Total |
|------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|--------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| BENIN            | 28                         | 542                        | 54                   | 276                                           | 36                       | 75    | 57                             | 1068  |
| BURKINA FASO     | 12                         | 280                        | 36                   | 153                                           | 19                       | 44    | 32                             | 576   |
| CAMEROON         | 11                         | 189                        | 18                   | 108                                           | 13                       | 26    | 22                             | 387   |
| COMORES          | 1                          | 16                         | 0                    | 10                                            | 1                        | 4     | 0                              | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 1                          | 14                         | 2                    | 9                                             | 2                        | 2     | 2                              | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 16                         | 363                        | 42                   | 203                                           | 23                       | 53    | 41                             | 741   |
| GABON            | 1                          | 14                         | 3                    | 11                                            | 1                        | 1     | 2                              | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 5                          | 84                         | 7                    | 37                                            | 6                        | 12    | 9                              | 160   |
| ILES MAURICE     | 1                          | 13                         | 0                    | 9                                             | 3                        | 5     | 1                              | 32    |
| KENYA            | 1                          | 15                         | 2                    | 11                                            | 0                        | 3     | 1                              | 33    |
| MALI             | 0                          | 16                         | 4                    | 8                                             | 0                        | 2     | 2                              | 32    |
| MAROC            | 3                          | 98                         | 12                   | 50                                            | 6                        | 13    | 14                             | 196   |
| NIGER            | 6                          | 83                         | 11                   | 64                                            | 6                        | 13    | 9                              | 192   |
| NIGERIA          | 0                          | 24                         | 5                    | 27                                            | 3                        | 4     | 4                              | 67    |
| RDC              | 6                          | 57                         | 2                    | 42                                            | 5                        | 11    | 5                              | 128   |
| RWANDA           | 1                          | 22                         | 5                    | 25                                            | 2                        | 6     | 3                              | 64    |
| SENEGAL          | 9                          | 176                        | 24                   | 144                                           | 13                       | 27    | 24                             | 417   |
| SUDAN            | 6                          | 83                         | 7                    | 64                                            | 9                        | 17    | 10                             | 196   |
| TCHAD            | 1                          | 41                         | 8                    | 34                                            | 1                        | 6     | 6                              | 97    |
| TOGO             | 145                        | 2509                       | 332                  | 2063                                          | 200                      | 435   | 328                            | 6012  |
| TUNISIE          | 2                          | 26                         | 2                    | 18                                            | 3                        | 9     | 4                              | 64    |
| UGANDA           | 1                          | 14                         | 4                    | 8                                             | 0                        | 1     | 4                              | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                          | 30                         | 6                    | 20                                            | 2                        | 1     | 5                              | 64    |
| Total            | 257                        | 4709                       | 586                  | 3394                                          | 354                      | 770   | 585                            | 10655 |

|                  | Amount of the loan granted | Competitive interest rates | Fast processing time | Flexibility of repayment | Other | Simplified application process | Total |
|------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| BENIN            | 28                         | 776                        | 51                   | 50                       | 32    | 131                            | 1068  |
| BURKINA FASO     | 17                         | 409                        | 29                   | 25                       | 17    | 79                             | 576   |
| CAMEROON         | 9                          | 285                        | 18                   | 18                       | 12    | 45                             | 387   |
| COMORES          | 1                          | 23                         | 1                    | 2                        | 1     | 4                              | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 3                          | 20                         | 0                    | 1                        | 1     | 7                              | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 20                         | 531                        | 34                   | 32                       | 24    | 100                            | 741   |
| GABON            | 0                          | 29                         | 3                    | 0                        | 0     | 1                              | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 3                          | 117                        | 11                   | 11                       | 4     | 14                             | 160   |
| ILES MAURICE     | 1                          | 22                         | 0                    | 2                        | 1     | 6                              | 32    |
| KENYA            | 3                          | 22                         | 0                    | 0                        | 2     | 6                              | 33    |
| MALI             | 1                          | 23                         | 1                    | 1                        | 1     | 5                              | 32    |
| MAROC            | 4                          | 143                        | 13                   | 9                        | 5     | 22                             | 196   |
| NIGER            | 6                          | 136                        | 6                    | 7                        | 7     | 30                             | 192   |
| NIGERIA          | 0                          | 48                         | 6                    | 2                        | 1     | 10                             | 67    |
| RDC              | 4                          | 96                         | 6                    | 10                       | 4     | 8                              | 128   |
| RWANDA           | 4                          | 41                         | 0                    | 2                        | 3     | 14                             | 64    |
| SENEGAL          | 10                         | 305                        | 21                   | 16                       | 12    | 53                             | 417   |
| SUDAN            | 4                          | 142                        | 11                   | 13                       | 5     | 21                             | 196   |
| TCHAD            | 5                          | 63                         | 2                    | 2                        | 5     | 20                             | 97    |
| TOGO             | 162                        | 4338                       | 295                  | 271                      | 181   | 765                            | 6012  |
| TUNISIE          | 3                          | 46                         | 4                    | 6                        | 2     | 3                              | 64    |
| UGANDA           | 0                          | 24                         | 2                    | 0                        | 0     | 6                              | 32    |
| ZIMBABWE         | 0                          | 44                         | 4                    | 1                        | 2     | 13                             | 64    |
| Total            | 288                        | 7683                       | 518                  | 481                      | 322   | 1363                           | 10655 |

|                  | Equité sur la garantie | Le changement fréquent du personnel au poste impact les relations | RAS  | Simplifié taux d'intérêt compétitif | Transparence informationnelle | Total |
|------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------|-------------------------------|-------|
| BENIN            | 324                    | 159                                                               | 145  | 202                                 | 238                           | 1068  |
| BURKINA FASO     | 104                    | 132                                                               | 71   | 175                                 | 94                            | 576   |
| CAMEROON         | 73                     | 72                                                                | 54   | 126                                 | 62                            | 387   |
| COMORES          | 4                      | 4                                                                 | 6    | 6                                   | 12                            | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 4                      | 6                                                                 | 7    | 8                                   | 7                             | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 134                    | 143                                                               | 94   | 176                                 | 194                           | 741   |
| GABON            | 3                      | 7                                                                 | 2    | 13                                  | 8                             | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 36                     | 36                                                                | 23   | 30                                  | 35                            | 160   |
| ILES MAURICE     | 4                      | 5                                                                 | 4    | 6                                   | 13                            | 32    |
| KENYA            | 5                      | 4                                                                 | 8    | 9                                   | 7                             | 33    |
| MALI             | 4                      | 6                                                                 | 3    | 8                                   | 11                            | 32    |
| MAROC            | 36                     | 46                                                                | 20   | 46                                  | 48                            | 196   |
| NIGER            | 35                     | 27                                                                | 26   | 53                                  | 51                            | 192   |
| NIGERIA          | 11                     | 20                                                                | 10   | 10                                  | 16                            | 67    |
| RDC              | 27                     | 25                                                                | 17   | 25                                  | 34                            | 128   |
| RWANDA           | 8                      | 10                                                                | 12   | 18                                  | 16                            | 64    |
| SENEGAL          | 74                     | 81                                                                | 49   | 103                                 | 110                           | 417   |
| SUDAN            | 40                     | 41                                                                | 28   | 37                                  | 50                            | 196   |
| TCHAD            | 17                     | 17                                                                | 13   | 25                                  | 25                            | 97    |
| TOGO             | 2730                   | 397                                                               | 1009 | 256                                 | 1620                          | 6012  |
| TUNISIE          | 33                     | 1                                                                 | 10   | 4                                   | 16                            | 64    |
| UGANDA           | 5                      | 0                                                                 | 17   | 2                                   | 8                             | 32    |
| ZIMBABWE         | 21                     | 1                                                                 | 17   | 7                                   | 18                            | 64    |
| Total            | 3732                   | 1240                                                              | 1645 | 1345                                | 2693                          | 10655 |

|                     |   | Neutral | Not applicable | Satisfactory | Unsatisfactory | Very satisfactory | Very unsatisfactory | Total |
|---------------------|---|---------|----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------------|-------|
| BENIN               | 0 | 328     | 216            | 285          | 160            | 36                | 43                  | 1068  |
| BURKINA FASO        | 0 | 170     | 122            | 149          | 94             | 19                | 22                  | 576   |
| CAMEROON            | 0 | 121     | 75             | 107          | 57             | 12                | 15                  | 387   |
| COMORES             | 0 | 11      | 8              | 6            | 2              | 3                 | 2                   | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 0 | 12      | 5              | 8            | 6              | 0                 | 1                   | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 0 | 224     | 150            | 197          | 116            | 25                | 29                  | 741   |
| GABON               | 0 | 7       | 9              | 8            | 6              | 1                 | 2                   | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 0 | 49      | 33             | 42           | 24             | 5                 | 7                   | 160   |
| ILES MAURICE        | 0 | 10      | 9              | 9            | 2              | 2                 | 0                   | 32    |
| KENYA               | 0 | 12      | 5              | 8            | 7              | 0                 | 1                   | 33    |
| MALI                | 0 | 10      | 4              | 9            | 6              | 3                 | 0                   | 32    |
| MAROC               | 0 | 54      | 45             | 54           | 31             | 4                 | 8                   | 196   |
| NIGER               | 0 | 64      | 32             | 48           | 31             | 8                 | 9                   | 192   |
| NIGERIA             | 0 | 20      | 18             | 13           | 10             | 3                 | 3                   | 67    |
| RDC                 | 0 | 36      | 29             | 38           | 16             | 4                 | 5                   | 128   |
| RWANDA              | 0 | 22      | 10             | 19           | 11             | 1                 | 1                   | 64    |
| SENEGAL             | 0 | 123     | 87             | 109          | 66             | 14                | 18                  | 417   |
| SUDAN               | 0 | 62      | 42             | 50           | 28             | 7                 | 7                   | 196   |
| TCHAD               | 0 | 31      | 16             | 27           | 16             | 3                 | 4                   | 97    |
| TOGO                | 0 | 1822    | 1239           | 1580         | 933            | 201               | 237                 | 6012  |
| TUNISIE             | 0 | 12      | 22             | 17           | 10             | 1                 | 2                   | 64    |
| UGANDA              | 0 | 6       | 5              | 10           | 7              | 1                 | 3                   | 32    |
| ZIMBABWE            | 1 | 17      | 15             | 18           | 8              | 1                 | 4                   | 64    |
| Total               | 1 | 3223    | 2196           | 2811         | 1647           | 354               | 423                 | 10655 |

|                  | Availability of payment options | Clarity of information on repayment | Effective communication in case of late payment | Flexibility in case of temporary | Other | Respect for the confidentiality of financial | Total |
|------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------|----------------------------------------------|-------|
| BENIN            | 143                             | 642                                 | 31                                              | 135                              | 47    | 70                                           | 1068  |
| BURKINA FASO     | 82                              | 340                                 | 18                                              | 69                               | 27    | 40                                           | 576   |
| CAMEROON         | 51                              | 231                                 | 12                                              | 51                               | 18    | 24                                           | 387   |
| COMORES          | 2                               | 23                                  | 1                                               | 3                                | 0     | 3                                            | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 5                               | 14                                  | 1                                               | 5                                | 2     | 5                                            | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 104                             | 443                                 | 21                                              | 91                               | 34    | 48                                           | 741   |
| GABON            | 5                               | 20                                  | 2                                               | 2                                | 0     | 4                                            | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 20                              | 96                                  | 5                                               | 24                               | 9     | 6                                            | 160   |
| ILES MAURICE     | 2                               | 23                                  | 1                                               | 3                                | 0     | 3                                            | 32    |
| KENYA            | 7                               | 13                                  | 1                                               | 4                                | 2     | 6                                            | 33    |
| MALI             | 3                               | 21                                  | 0                                               | 3                                | 4     | 1                                            | 32    |
| MAROC            | 29                              | 118                                 | 7                                               | 24                               | 7     | 11                                           | 196   |
| NIGER            | 27                              | 113                                 | 5                                               | 24                               | 8     | 15                                           | 192   |
| NIGERIA          | 5                               | 42                                  | 3                                               | 12                               | 3     | 2                                            | 67    |
| RDC              | 18                              | 79                                  | 4                                               | 13                               | 6     | 8                                            | 128   |
| RWANDA           | 9                               | 33                                  | 1                                               | 9                                | 4     | 8                                            | 64    |
| SENEGAL          | 61                              | 250                                 | 13                                              | 48                               | 17    | 28                                           | 417   |
| SUDAN            | 21                              | 122                                 | 6                                               | 27                               | 9     | 11                                           | 196   |
| TCHAD            | 17                              | 53                                  | 2                                               | 12                               | 6     | 7                                            | 97    |
| TOGO             | 818                             | 3592                                | 184                                             | 747                              | 271   | 400                                          | 6012  |
| TUNISIE          | 11                              | 35                                  | 2                                               | 6                                | 6     | 4                                            | 64    |
| UGANDA           | 7                               | 19                                  | 1                                               | 3                                | 0     | 2                                            | 32    |
| ZIMBABWE         | 10                              | 37                                  | 2                                               | 9                                | 1     | 5                                            | 64    |
| Total            | 1457                            | 6359                                | 323                                             | 1324                             | 481   | 711                                          | 10655 |

|                  | Manque de précision sur les intérêts | RAS | Respect au client | Souplesse en cas de difficulté financière | Trop de menaces | Total |
|------------------|--------------------------------------|-----|-------------------|-------------------------------------------|-----------------|-------|
| BENIN            | 746                                  | 1   | 6                 | 72                                        | 243             | 1068  |
| BURKINA FASO     | 407                                  | 0   | 4                 | 33                                        | 132             | 576   |
| CAMEROON         | 266                                  | 0   | 2                 | 36                                        | 83              | 387   |
| COMORES          | 23                                   | 0   | 0                 | 9                                         | 0               | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 20                                   | 0   | 1                 | 11                                        | 0               | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 518                                  | 0   | 5                 | 202                                       | 16              | 741   |
| GABON            | 20                                   | 0   | 0                 | 13                                        | 0               | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 117                                  | 0   | 0                 | 38                                        | 5               | 160   |
| ILES MAURICE     | 23                                   | 0   | 0                 | 9                                         | 0               | 32    |
| KENYA            | 20                                   | 0   | 2                 | 11                                        | 0               | 33    |
| MALI             | 20                                   | 0   | 0                 | 10                                        | 2               | 32    |
| MAROC            | 142                                  | 0   | 0                 | 50                                        | 4               | 196   |
| NIGER            | 128                                  | 0   | 2                 | 59                                        | 3               | 192   |
| NIGERIA          | 53                                   | 0   | 0                 | 12                                        | 2               | 67    |
| RDC              | 92                                   | 0   | 0                 | 33                                        | 3               | 128   |
| RWANDA           | 38                                   | 0   | 2                 | 23                                        | 1               | 64    |
| SENEGAL          | 292                                  | 0   | 2                 | 115                                       | 8               | 417   |
| SUDAN            | 143                                  | 0   | 0                 | 48                                        | 5               | 196   |
| TCHAD            | 66                                   | 0   | 2                 | 27                                        | 2               | 97    |
| TOGO             | 2576                                 | 307 | 36                | 1633                                      | 1460            | 6012  |
| TUNISIE          | 29                                   | 6   | 0                 | 10                                        | 19              | 64    |
| UGANDA           | 5                                    | 2   | 0                 | 17                                        | 8               | 32    |
| ZIMBABWE         | 21                                   | 9   | 0                 | 16                                        | 18              | 64    |
| Total            | 5765                                 | 325 | 64                | 2487                                      | 2014            | 10655 |

|                  | Availability of payment options | Clarity of information on repayment deadlines | Effective communication in case of late payment | Flexibility in case of temporary financial | Other | Respect for the confidentiality of financial | Total |
|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|----------------------------------------------|-------|
| BENIN            | 174                             | 220                                           | 40                                              | 546                                        | 40    | 48                                           | 1068  |
| BURKINA FASO     | 90                              | 119                                           | 25                                              | 291                                        | 24    | 27                                           | 576   |
| CAMEROON         | 63                              | 81                                            | 14                                              | 199                                        | 15    | 15                                           | 387   |
| COMORES          | 8                               | 5                                             | 0                                               | 16                                         | 0     | 3                                            | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 3                               | 5                                             | 2                                               | 18                                         | 4     | 0                                            | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 114                             | 150                                           | 28                                              | 386                                        | 29    | 34                                           | 741   |
| GABON            | 4                               | 5                                             | 2                                               | 20                                         | 0     | 2                                            | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 33                              | 39                                            | 7                                               | 68                                         | 6     | 7                                            | 160   |
| ILES MAURICE     | 6                               | 7                                             | 1                                               | 16                                         | 0     | 2                                            | 32    |
| KENYA            | 3                               | 4                                             | 1                                               | 20                                         | 4     | 1                                            | 33    |
| MALI             | 3                               | 3                                             | 1                                               | 19                                         | 3     | 3                                            | 32    |
| MAROC            | 34                              | 39                                            | 10                                              | 99                                         | 6     | 8                                            | 196   |
| NIGER            | 26                              | 32                                            | 5                                               | 113                                        | 7     | 9                                            | 192   |
| NIGERIA          | 11                              | 16                                            | 5                                               | 31                                         | 2     | 2                                            | 67    |
| RDC              | 27                              | 22                                            | 3                                               | 65                                         | 4     | 7                                            | 128   |
| RWANDA           | 7                               | 8                                             | 3                                               | 36                                         | 6     | 4                                            | 64    |
| SENEGAL          | 62                              | 75                                            | 16                                              | 233                                        | 14    | 17                                           | 417   |
| SUDAN            | 39                              | 38                                            | 8                                               | 96                                         | 6     | 9                                            | 196   |
| TCHAD            | 10                              | 16                                            | 3                                               | 57                                         | 7     | 4                                            | 97    |
| TOGO             | 807                             | 671                                           | 239                                             | 3786                                       | 235   | 274                                          | 6012  |
| TUNISIE          | 11                              | 8                                             | 3                                               | 34                                         | 4     | 4                                            | 64    |
| UGANDA           | 2                               | 2                                             | 1                                               | 25                                         | 0     | 2                                            | 32    |
| ZIMBABWE         | 8                               | 7                                             | 3                                               | 45                                         | 1     | 0                                            | 64    |
| Total            | 1545                            | 1572                                          | 420                                             | 6219                                       | 417   | 482                                          | 10655 |

|                  | Dissatisfied | Neutral | Satisfied | Very dissatisfied | Very satisfied | Total |
|------------------|--------------|---------|-----------|-------------------|----------------|-------|
| BENIN            | 299          | 332     | 339       | 52                | 46             | 1068  |
| BURKINA FASO     | 165          | 188     | 171       | 28                | 24             | 576   |
| CAMEROON         | 106          | 124     | 122       | 18                | 17             | 387   |
| COMORES          | 11           | 3       | 15        | 2                 | 1              | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 9            | 12      | 9         | 2                 | 0              | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 209          | 235     | 227       | 38                | 32             | 741   |
| GABON            | 10           | 10      | 9         | 1                 | 3              | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 44           | 55      | 49        | 6                 | 6              | 160   |
| ILES MAURICE     | 9            | 6       | 14        | 2                 | 1              | 32    |
| KENYA            | 10           | 12      | 9         | 1                 | 1              | 33    |
| MALI             | 9            | 9       | 10        | 1                 | 3              | 32    |
| MAROC            | 53           | 67      | 59        | 10                | 7              | 196   |
| NIGER            | 57           | 56      | 58        | 12                | 9              | 192   |
| NIGERIA          | 19           | 25      | 19        | 3                 | 1              | 67    |
| RDC              | 33           | 38      | 46        | 4                 | 7              | 128   |
| RWANDA           | 21           | 20      | 18        | 2                 | 3              | 64    |
| SENEGAL          | 117          | 132     | 127       | 23                | 18             | 417   |
| SUDAN            | 55           | 62      | 64        | 8                 | 7              | 196   |
| TCHAD            | 26           | 33      | 27        | 7                 | 4              | 97    |
| TOGO             | 1698         | 1913    | 1856      | 290               | 255            | 6012  |
| TUNISIE          | 16           | 27      | 16        | 2                 | 3              | 64    |
| UGANDA           | 12           | 8       | 8         | 2                 | 2              | 32    |
| ZIMBABWE         | 15           | 19      | 22        | 5                 | 3              | 64    |
| Total            | 3003         | 3386    | 3294      | 519               | 453            | 10655 |

|                  | modalités de crédits confus | RAS  | Revoir le taux d'intérêt | Total |
|------------------|-----------------------------|------|--------------------------|-------|
| BENIN            | 13                          | 568  | 487                      | 1068  |
| BURKINA FASO     | 7                           | 310  | 259                      | 576   |
| CAMEROON         | 5                           | 204  | 178                      | 387   |
| COMORES          | 0                           | 16   | 16                       | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 0                           | 15   | 17                       | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 9                           | 399  | 333                      | 741   |
| GABON            | 1                           | 17   | 15                       | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 2                           | 85   | 73                       | 160   |
| ILES MAURICE     | 0                           | 17   | 15                       | 32    |
| KENYA            | 0                           | 13   | 20                       | 33    |
| MALI             | 1                           | 21   | 10                       | 32    |
| MAROC            | 3                           | 105  | 88                       | 196   |
| NIGER            | 1                           | 102  | 89                       | 192   |
| NIGERIA          | 1                           | 42   | 24                       | 67    |
| RDC              | 2                           | 62   | 64                       | 128   |
| RWANDA           | 1                           | 32   | 31                       | 64    |
| SENEGAL          | 5                           | 226  | 186                      | 417   |
| SUDAN            | 2                           | 103  | 91                       | 196   |
| TCHAD            | 1                           | 53   | 43                       | 97    |
| TOGO             | 73                          | 3208 | 2731                     | 6012  |
| TUNISIE          | 1                           | 34   | 29                       | 64    |
| UGANDA           | 0                           | 16   | 16                       | 32    |
| ZIMBABWE         | 1                           | 42   | 21                       | 64    |
| Total            | 129                         | 5690 | 4836                     | 10655 |

|                     | Dissatisfied | Neutral | Satisfied | Very dissatisfied | Very satisfied | Total |
|---------------------|--------------|---------|-----------|-------------------|----------------|-------|
| BENIN               | 185          | 523     | 267       | 54                | 39             | 1068  |
| BURKINA FASO        | 105          | 277     | 147       | 26                | 21             | 576   |
| CAMEROON            | 68           | 188     | 99        | 20                | 12             | 387   |
| COMORES             | 1            | 23      | 3         | 2                 | 3              | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 4            | 21      | 6         | 1                 | 0              | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 132          | 355     | 189       | 38                | 27             | 741   |
| GABON               | 7            | 12      | 10        | 1                 | 3              | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 31           | 77      | 41        | 8                 | 3              | 160   |
| ILES MAURICE        | 0            | 21      | 8         | 0                 | 3              | 32    |
| KENYA               | 5            | 21      | 5         | 1                 | 1              | 33    |
| MALI                | 8            | 11      | 9         | 2                 | 2              | 32    |
| MAROC               | 38           | 88      | 55        | 9                 | 6              | 196   |
| NIGER               | 31           | 99      | 43        | 11                | 8              | 192   |
| NIGERIA             | 16           | 34      | 14        | 2                 | 1              | 67    |
| RDC                 | 18           | 62      | 35        | 7                 | 6              | 128   |
| RWANDA              | 10           | 33      | 16        | 3                 | 2              | 64    |
| SENEGAL             | 75           | 199     | 106       | 21                | 16             | 417   |
| SUDAN               | 32           | 100     | 50        | 8                 | 6              | 196   |
| TCHAD               | 18           | 47      | 22        | 7                 | 3              | 97    |
| TOGO                | 1060         | 2931    | 1513      | 289               | 219            | 6012  |
| TUNISIE             | 12           | 29      | 18        | 2                 | 3              | 64    |
| UGANDA              | 7            | 12      | 10        | 1                 | 2              | 32    |
| ZIMBABWE            | 13           | 27      | 18        | 3                 | 3              | 64    |
| Total               | 1876         | 5190    | 2684      | 516               | 389            | 10655 |

|                     | Average | Fair | Good | Poor | Total |
|---------------------|---------|------|------|------|-------|
| BENIN               | 420     | 323  | 130  | 195  | 1068  |
| BURKINA FASO        | 222     | 170  | 74   | 110  | 576   |
| CAMEROON            | 157     | 115  | 45   | 70   | 387   |
| COMORES             | 10      | 15   | 4    | 3    | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 10      | 13   | 4    | 5    | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 288     | 219  | 91   | 143  | 741   |
| GABON               | 13      | 8    | 6    | 6    | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 67      | 48   | 18   | 27   | 160   |
| ILES MAURICE        | 12      | 11   | 7    | 2    | 32    |
| KENYA               | 9       | 13   | 3    | 8    | 33    |
| MALI                | 12      | 10   | 4    | 6    | 32    |
| MAROC               | 80      | 52   | 27   | 37   | 196   |
| NIGER               | 72      | 60   | 20   | 40   | 192   |
| NIGERIA             | 25      | 20   | 11   | 11   | 67    |
| RDC                 | 55      | 39   | 14   | 20   | 128   |
| RWANDA              | 21      | 22   | 9    | 12   | 64    |
| SENEGAL             | 163     | 122  | 51   | 81   | 417   |
| SUDAN               | 81      | 60   | 25   | 30   | 196   |
| TCHAD               | 35      | 29   | 9    | 24   | 97    |
| TOGO                | 2348    | 1802 | 752  | 1110 | 6012  |
| TUNISIE             | 27      | 17   | 8    | 12   | 64    |
| UGANDA              | 14      | 6    | 5    | 7    | 32    |
| ZIMBABWE            | 26      | 17   | 8    | 13   | 64    |
| Total               | 4167    | 3191 | 1325 | 1972 | 10655 |

|                     | <b>I don't know</b> | <b>Never</b> | <b>Often</b> | <b>Rarely</b> | <b>Total</b> |
|---------------------|---------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| BENIN               | 470                 | 183          | 108          | 307           | 1068         |
| BURKINA FASO        | 248                 | 96           | 55           | 177           | 576          |
| CAMEROON            | 170                 | 65           | 43           | 109           | 387          |
| COMORES             | 18                  | 7            | 1            | 6             | 32           |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 18                  | 3            | 5            | 6             | 32           |
| COTE D'IVOIRE       | 322                 | 124          | 69           | 226           | 741          |
| GABON               | 15                  | 3            | 1            | 14            | 33           |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 61                  | 35           | 23           | 41            | 160          |
| ILES MAURICE        | 19                  | 4            | 3            | 6             | 32           |
| KENYA               | 20                  | 3            | 3            | 7             | 33           |
| MALI                | 14                  | 7            | 2            | 9             | 32           |
| MAROC               | 72                  | 33           | 23           | 68            | 196          |
| NIGER               | 98                  | 27           | 12           | 55            | 192          |
| NIGERIA             | 23                  | 17           | 4            | 23            | 67           |
| RDC                 | 54                  | 24           | 20           | 30            | 128          |
| RWANDA              | 35                  | 7            | 7            | 15            | 64           |
| SENEGAL             | 180                 | 68           | 35           | 134           | 417          |
| SUDAN               | 82                  | 38           | 27           | 49            | 196          |
| TCHAD               | 47                  | 13           | 4            | 33            | 97           |
| TOGO                | 2617                | 1022         | 600          | 1773          | 6012         |
| TUNISIE             | 25                  | 12           | 11           | 16            | 64           |
| UGANDA              | 14                  | 3            | 2            | 13            | 32           |
| ZIMBABWE            | 21                  | 10           | 2            | 31            | 64           |
| Total               | 4643                | 1804         | 1060         | 3148          | 10655        |

## Création d'une institution de régulation du secteur

|                     | Avis non favorable | Avis favorable | Total |
|---------------------|--------------------|----------------|-------|
| BENIN               | 91                 | 977            | 1068  |
| BURKINA FASO        | 49                 | 527            | 576   |
| CAMEROON            | 33                 | 354            | 387   |
| COMORES             | 2                  | 30             | 32    |
| CONGO<br>BRAZAVILLE | 1                  | 31             | 32    |
| COTE D'IVOIRE       | 66                 | 675            | 741   |
| GABON               | 4                  | 29             | 33    |
| GUINEA<br>CONAKRY   | 13                 | 147            | 160   |
| ILES MAURICE        | 0                  | 32             | 32    |
| KENYA               | 2                  | 31             | 33    |
| MALI                | 5                  | 27             | 32    |
| MAROC               | 16                 | 180            | 196   |
| NIGER               | 18                 | 174            | 192   |
| NIGERIA             | 3                  | 64             | 67    |
| RDC                 | 12                 | 116            | 128   |
| RWANDA              | 5                  | 59             | 64    |
| SENEGAL             | 38                 | 379            | 417   |
| SUDAN               | 13                 | 183            | 196   |
| TCHAD               | 11                 | 86             | 97    |
| TOGO                | 509                | 5503           | 6012  |
| TUNISIE             | 5                  | 59             | 64    |
| UGANDA              | 3                  | 29             | 32    |
| ZIMBABWE            | 8                  | 56             | 64    |
| Total               | 907                | 9748           | 10655 |

## Répartition selon le sexe par pays

### AGE

|                  | 18-25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | more<br>55 | Total |
|------------------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|
| BENIN            | 96    | 520   | 258   | 130   | 64         | 1068  |
| BURKINA FASO     | 3     | 32    | 192   | 253   | 96         | 576   |
| CAMEROON         | 9     | 47    | 162   | 102   | 67         | 387   |
| COMORES          | 8     | 16    | 0     | 3     | 5          | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 6     | 7     | 0     | 17    | 2          | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 12    | 30    | 309   | 224   | 166        | 741   |
| GABON            | 15    | 5     | 0     | 13    | 0          | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 10    | 62    | 0     | 54    | 34         | 160   |
| ILES MAURICE     | 8     | 17    | 0     | 3     | 4          | 32    |
| KENYA            | 7     | 17    | 0     | 8     | 1          | 33    |
| MALI             | 11    | 5     | 0     | 10    | 6          | 32    |
| MAROC            | 11    | 0     | 96    | 0     | 89         | 196   |
| NIGER            | 0     | 32    | 32    | 32    | 96         | 192   |
| NIGERIA          | 4     | 12    | 5     | 1     | 45         | 67    |
| RDC              | 32    | 32    | 0     | 0     | 64         | 128   |
| RWANDA           | 5     | 26    | 0     | 26    | 7          | 64    |
| SENEGAL          | 0     | 64    | 160   | 64    | 129        | 417   |
| SUDAN            | 15    | 21    | 114   | 35    | 11         | 196   |
| TCHAD            | 29    | 30    | 14    | 13    | 11         | 97    |
| TOGO             | 298   | 1485  | 2232  | 1577  | 420        | 6012  |
| TUNISIE          | 11    | 26    | 0     | 16    | 11         | 64    |
| UGANDA           | 5     | 16    | 9     | 0     | 2          | 32    |
| ZIMBABWE         | 0     | 14    | 31    | 0     | 19         | 64    |
| Total            | 595   | 2516  | 3614  | 2581  | 1349       | 10655 |

## SEXE

|                  | Female | Male | Total |
|------------------|--------|------|-------|
| BENIN            | 194    | 874  | 1068  |
| BURKINA FASO     | 115    | 461  | 576   |
| CAMEROON         | 67     | 320  | 387   |
| COMORES          | 19     | 13   | 32    |
| CONGO BRAZAVILLE | 8      | 24   | 32    |
| COTE D'IVOIRE    | 87     | 654  | 741   |
| GABON            | 8      | 25   | 33    |
| GUINEA CONAKRY   | 19     | 141  | 160   |
| ILES MAURICE     | 12     | 20   | 32    |
| KENYA            | 10     | 23   | 33    |
| MALI             | 9      | 23   | 32    |
| MAROC            | 64     | 132  | 196   |
| NIGER            | 1      | 191  | 192   |
| NIGERIA          | 31     | 36   | 67    |
| RDC              | 64     | 64   | 128   |
| RWANDA           | 23     | 41   | 64    |
| SENEGAL          | 0      | 417  | 417   |
| SUDAN            | 46     | 150  | 196   |
| TCHAD            | 33     | 64   | 97    |
| TOGO             | 1137   | 4875 | 6012  |
| TUNISIE          | 21     | 43   | 64    |
| UGANDA           | 10     | 22   | 32    |
| ZIMBABWE         | 11     | 53   | 64    |
| Total            | 1989   | 8666 | 10655 |

Merci de votre intérêt pour notre enquête sur l'appréciation du niveau d'accueil et des modalités d'octroi et de recouvrement des crédits dans les banques et les microfinances au Benin. Veuillez trouver ci-dessous le questionnaire. Votre participation est grandement appréciée./ Thank you for your interest in our survey on the assessment of the level of welcome and the terms of credit granting and recovery in banks and microfinance institutions in Benin. Please find the questionnaire below. Your participation is greatly appreciated.

**Section 1: Informations démographiques / Demographic Information**

1. Quel est votre âge ?/ What is your age ?
- b) 18-25
  - c) 26-35
  - d) 36-45
  - e) 46-55
  - f) Plus de 55 / Over 55
2. Quel est votre sexe ?/ What is your gender?
- a) Masculin/Male
  - b) Féminin/Female

|                                                         |                                                                                        |                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Vous êtes de quel PAYS / What country are you from ? | 4. Vous êtes de quelle région administrative? What administrative region are you from? | 5. Dans quelles banques disposez-vous de compte? Which banks do you have accounts whits? |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

6. Disposez-vous d'un compte en microfinance ? Si oui écrivez en majuscule/ Do you have an account in microfinance? If yes, please write in uppercase.
- a) Oui /Yes .....
  - b) Non/No .....

## Section 2: Accueil dans les banques, les microfinances/ Reception in Banks, Microfinance

7. Lors de vos visites dans les banques et les microfinances, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil reçu ? Comment évaluez-vous l'accueil dans les banques / microfinances/ During your visits to banks and microfinances, how do you evaluate the quality of the reception received? How do you assess the reception in banks/microfinances?

1. Excellent/Excellent
2. Bon /Good
3. Moyen/Average
4. Médiocre/Poor
5. Très mauvais/Very poor

8. Quels sont les critères qui influencent votre évaluation de l'accueil dans les institutions financières où vous disposez de compte ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables)/ What criteria influence your assessment of the reception in the financial institutions where you have an account? (Select all applicable answers)

1. Amabilité du personnel/ Friendliness of the staff
2. Rapidité du service/ Speed of service
3. Disponibilité du personnel pour répondre aux questions/ Availability of staff to answer questions
4. Clarté des informations fournies/ Clarity of information provided
5. Confort des installations/ Comfort of facilities
6. Autres (veuillez préciser) /Other (please specify) \_\_\_\_\_

9. Quels aspects de l'accueil pourraient être améliorés selon vous ?/ What aspects of the reception could be improved according to you?

1. Amabilité du personnel/ Friendliness of the staff
2. Rapidité du service/ Speed of service
3. Disponibilité du personnel pour répondre aux questions/ Availability of staff to answer questions
4. Clarté des informations fournies/ Clarity of information provided
5. Confort des installations/ Comfort of facilities
6. Autres (veuillez préciser) / Other (please specify) \_\_\_\_\_

### Section 3: Modalités d'octroi des crédits/ Credit Granting Terms

10. Si vous avez déjà demandé un crédit dans une institution financière, comment évaluez-vous les modalités d'octroi des crédits ? /) If you have ever applied for a loan at a financial institution, how do you evaluate the credit granting terms?

1. Très satisfaisantes/ Very satisfactory
2. Satisfaisantes/ Satisfactory
3. Neutres/ Neutral
4. Insatisfaisantes/ Unsatisfactory
5. Très insatisfaisantes/ Very unsatisfactory
6. je n'ai jamais demandé de crédit/ I have never applied for a loan

11. Quels sont les critères les plus importants pour vous lors de l'octroi d'un crédit ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables) / What are the most important criteria for you when granting a loan? (Select all applicable answers)

1. Taux d'intérêt compétitif/ Competitive interest rates
2. Processus de demande simplifié/ Simplified application process
3. Délai de traitement rapide/ Fast processing time
4. Rapidité du traitement/ Fast processing time
5. Montant du crédit accordé/ Amount of the loan granted
6. Flexibilité des modalités de remboursement/ Flexibility of repayment terms
7. Autres (veuillez préciser) / Other (please specify) \_\_\_\_\_

12. Quels aspects des modalités d'octroi des crédits souhaiteriez-vous qu'ils soient améliorés? (Veuillez préciser) /What aspects of the credit granting terms would you like to see improved? (Please specify)

1. Taux d'intérêt compétitif/ Competitive interest rates
2. Processus de demande simplifié/ Simplified application process
3. Délai de traitement rapide/ Fast processing time
4. Rapidité du traitement/ Speed of processing
5. Montant du crédit accordé/ Amount of the loan granted
6. Flexibilité des modalités de remboursement/ Flexibility of repayment terms
7. Autres (veuillez préciser) / Other (please specify) \_\_\_\_\_

## Section 4: Modalités de recouvrement des crédits/ Credit Recovery Terms

13. Si vous avez déjà remboursé un crédit à une institution financière, comment évaluez-vous les modalités de recouvrement des crédits ?/ If you have ever repaid a loan to a financial institution, how do you evaluate the credit recovery terms?

1. Très satisfaisantes/ Very satisfactory
2. Satisfaisantes/ Satisfactory
3. Neutres/ Neutral
4. Insatisfaisantes/ Unsatisfactory
5. Très insatisfaisantes/ Very unsatisfactory
6. Je ne suis pas concerné/ Not applicable

14. Quels sont les critères les plus importants pour vous lors du recouvrement des crédits ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables)/ What are the most important criteria for you during the credit recovery process? (Select all applicable answers)

1. Clarté des informations sur les échéances de remboursement/ Clarity of information on repayment deadlines
2. Disponibilité des options de paiement (en ligne, en personne, etc.)/ Availability of payment options (online, in-person, etc.)
3. Souplesse en cas de difficultés financières temporaires/ Flexibility in case of temporary financial difficulties
4. Communication efficace en cas de retard de paiement/ Effective communication in case of late payment
5. Respect de la confidentialité des informations financières/ Respect for the confidentiality of financial information
6. Autres (veuillez préciser) / Other (please specify) \_\_\_\_\_

15. Quels aspects des modalités de recouvrement des crédits pourraient être améliorés selon vous ? (Veuillez préciser)/ What aspects of the credit recovery terms do you think could be improved? (Please specify)-----

## Section 5: Expérience globale/ Overall Experience

16. Globalement, êtes-vous satisfait(e) des modalités d'octroi et de recouvrement des crédits dans l'institution financière où vous disposez de compte ?/ Overall, are you satisfied with the credit granting and recovery terms at the financial institution where you have an account?

1. Oui, très satisfait(e)/ Yes, very satisfied
2. Oui, satisfait(e)/ Yes, satisfied
3. Neutre/ Neutral
4. Non, insatisfait(e)/ No, dissatisfied
5. Non, très insatisfait(e)/ No, very dissatisfied

17. Pourriez-vous expliquer brièvement les raisons de votre réponse à la question précédente ?/ Could you briefly explain the reasons for your answer to the previous question?

18. Enumérez les trois premières institutions où l'accueil est bien apprécié?/ List the top three institutions where the reception is well appreciated?.....

## Section 6: Appréciation des actions de la Banque Centrale/ Evaluation of Central bank Actions.

19. Quelles appréciations faites-vous de la Supervision et du contrôle de la BANQUE CENTRALE sur les institutions financières dans le pays ?/ What is your assessment of the supervision and control of Central bank over financial institutions in the country?

1. Très satisfait(e)/ Very satisfied
2. Satisfait(e)/ Satisfied
3. Neutre/ Neutral
4. Insatisfait(e)/ Dissatisfied
5. Très insatisfait(e)/ Very dissatisfied

20. Quelles appréciations faites-vous de la protection des droits des consommateurs des services financiers par la Banque Centrale ?/ What is your assessment of the protection of consumer rights for financial services by Central bank?

1. Bonne/ Good

2. Moyen/ Average
3. Passable/ Fair
4. Médiocre/ Poor

21. La Banque Centrale fait – elle l'éducation consumériste sur ces instructions au profit des consommateurs ?/ Does Central bank provide consumer education regarding these instructions for the benefit of consumers?

1. Souvent/ Often
2. Rarement/ Rarely
3. Jamais/ Never
4. Je n'en sais rien/ I don't know

22. Etes-vous d'accord que l'état crée une autorité de régulation du secteur des finances dans le pays ? / Do you agree that the state should create a regulatory authority for the financial sector in the country ?

1. Oui/Yes
2. Non /No

Merci d'avoir répondu à nos questions qui nous seront précieuses dans l'évaluation du niveau d'accueil et les modalités d'octroi et de recouvrement des crédits dans les banques et les microfinances. /

Thank you for answering our questions, which will be valuable for evaluating the level of reception and the terms of credit granting and recovery in banks and microfinances.

## **A PROPOS DE L'OAC:**

L'Ogranisation Africaine des Consommateurs en abrégé « OAC » précement Union Africaine des Consommteurs (UAC) est une Organisation continentale non gouvernementale à but non lucratif qui fédère les organisations nationales et indépendantes de consommateurs en Afrique. Elle compte actuellement 48 organisations des consommateurs de 44 pays africains.

### **Contact:**

505, avenue Garouang Quartier Djambal Bahr  
2ème arrondissement

BP : 1385, Ndjamena Tchad

Téléphone : +23566205134

Email: [info@africaconsumers.org](mailto:info@africaconsumers.org)

[www.africaconsumers.org](http://www.africaconsumers.org)