REPUBLIQUE DU BENIN

MINISTERE DU PLAN ET DU DEVELOPPEMENT (MPD)

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DE L’ANALYSE ECONOMIQUE

(INSAE)



**COLLECTE DE DONNEES DE REFERENCE ET D’AMELIORATION DU MECANISME DE PRODUCTION DES INDICATEURS DE**

**MCA-BENIN II**

**MANUEL DE L'ENQUÊTEUR**

**Juin 2020**

**SOMMAIRE**

[LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS 3](#_Toc48536568)

[CONTEXTE 4](#_Toc48536569)

[CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE DE L’OPERATION 5](#_Toc48536570)

[CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS MATERIELLES ET PRATIQUES SUR LE TERRAIN 11](#_Toc48536571)

[CHAPITRE 3 : INSTRUCTIONS DETAILLEES POUR LE REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES 20](#_Toc48536572)

[CHAPITRE 4 : INSTRUCTIONS DETAILLEES POUR LE REMPLISSAGE DES FICHES DE COLLECTE POUR LE DEPOUILLEMENT DES SOURCES ADMINISTRATIVES 46](#_Toc48536573)

[TABLE DES MATIERES 57](#_Toc48536574)

# LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

CNS : Conseil National de la Statistique

INSAE : Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique

MCA : Millennium Challenge Account

MCC : Millennium Challenge Corporation

MPD : Ministère du Plan et du Développement

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

SBEE : Société Béninoise d’Energie Electrique

CAPI : Computer Assisted Personal Interviews

# CONTEXTE

Le Gouvernement du Bénin a obtenu du Gouvernement des Etats-Unis d’Amérique à travers le Millennium Challenge Corporation (« MCC ») un deuxième Accord de Don (Compact) essentiellement axé sur l’énergie électrique. Les objectifs de cet accord sont de renforcer les capacités de la Société Béninoise d’Energie Electrique (SBEE) et autres entités de mise en œuvre, de mettre en place les reformes de politiques pour la régulation et l’utilisation rationnelle de l’électricité, d’attirer l’investissement du secteur privé, et de financer les investissements en infrastructures dans le domaine de la production et de la distribution d’électricité de même que l’électrification hors-réseau au profit des ménages pauvres et non desservis.

Le programme comporte quatre (04) projets que sont :

* Le Projet “Réformes des Politiques et Renforcement des Institutions” ;
* Le Projet “Production d'Électricité” ;
* Le Projet “Distribution d’Electricité” ;
* Le Projet “Accès à l’Electricité Hors-réseau”.

Le Suivi-Evaluation constitue une composante essentielle du Programme MCA-Bénin II et est intégré à son cycle. A cet effet, un Plan de Suivi et Evaluation (PSE) a été approuvé en décembre 2017 et révisé en juin 2019. La présente collecte de données de référence s’inscrit dans la démarche d’affinement du Plan de Suivi et Evaluation à travers la détermination des valeurs de référence de certains indicateurs retenus.

Afin de disposer des données de bonne qualité à l’issu de leur collecte auprès des différents usagers, le présent document est élaboré et fait office de manuel d’instructions. Il permettra d’outiller les agents enquêteurs ainsi que les chefs d’équipes sur les rôles de chaque maillon de la chaine de collecte. Il présentera la manière dont les questionnaires doivent être administrés ainsi que les bonnes pratiques à adopter au cours de la phase de collecte. Les agents enquêteurs ainsi que les chefs d’équipe se doivent de parfaitement maitriser le contenu du manuel. Il ne faudra donc pas hésiter à y faire référence en cas de doute sur une quelconque partie du questionnaire afin de savoir la conduite à tenir.

## CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE DE L’OPERATION

Ce chapitre présente globalement le contenu de l’opération et a pour objectif de situer le personnel de terrain sur les résultats attendus de l’enquête. Les objectifs y sont présentés, de même que le champ de l’opération sans oublier quelques définitions utiles pour une meilleure compréhension des concepts.

### Objectifs de l’opération

#### Objectif global

L'objectif général de la présente étude est d’une part, de collecter les données primaires et calculer les valeurs de référence de quelques indicateurs de performance du programme MCA-Bénin II et d’autre part, de faire des recommandations relatives à l’amélioration de l’environnement desdits indicateurs en vue de leur production systématique et qualitative.

#### Objectifs spécifiques

De façon spécifique, il s’agit de collecter les données primaires disponibles au niveau des agences d’exécution du programme ou par enquête en vue de calculer les valeurs de référence des indicateurs ci-après :

| **Nom d’indicateur** | **Unité** | **Désagrégation** | | **Période de collecte de l’indicateur** | | **Source de production des données** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projet « Réformes des Politiques et Renforcement Institutionnel »** | | | | | | | |
| Délai moyen d’établissement des devis | Jour | Agences et Directions régionales de la SBEE | | 2017 | | Administrative | |
| Délai moyen de branchement | Jour | Agences et Directions régionales de la SBEE | | 2017 | | Administrative | |
| Délai moyen de raccordement (extension) | Jour | Agences et Directions régionales de la SBEE | | 2017 | | Administrative | |
| Coût moyen de branchement | FCFA | Directions régionales | | 2017 | | Administrative | |
| Coût moyen de raccordement (extension) au km | FCFA | Directions régionales | | 2017 | | Administrative | |
| Puissance d’électricité appelée, non satisfaite par la SBEE | KV Ampère | Directions régionales | | 2017 | | Administrative | |
| Délai moyen de résolution des plaintes techniques | Jour | Directions régionales | | 2017 | | Administrative | |
| Montant investi dans les nouvelles infrastructures | Millions de FCFA | Direction de la Comptabilité  de la SBEE | | 2017, 2018 et 2019 | | Administrative | |
| Montant investi  dans la maintenance des infrastructures | Millions de FCFA | Direction de la Comptabilité  de la SBEE | | 2017, 2018 et 2019 | | Administrative | |
| Montant investi dans la formation | Millions de FCFA | Direction de la Comptabilité  de la SBEE | | 2017, 2018 et 2019 | | Administrative | |
| Taux de traitement des problèmes de la clientèle | % | Directions régionales | | 2017 | | Administrative | |
| Taux d’adoption d’appareils d’Efficacité Énergétique | % | Ménages | CM Femme | 2020 | | Enquête | |
| CM Homme |
| Entreprises | Industrielles |
| Commerciales |
| Moyenne globale |  |
| Indice de satisfaction de la clientèle | % | Chacun des 12 départements | Masculin / Féminin | 2020 | | Enquête | |
| Ensemble | Masculin / Féminin |
| Adhésion à l’application du régime tarifaire | % | Ménages | CM Femme | 2020 | | Enquête | |
| CM Homme |
| Entreprises | Industrielles |
| Commerciales |
| Ensemble |  |
| Connaissance des changements tarifaires | % | Ménages | CM Femme | 2020 | | Enquête | |
| CM Homme |
| Entreprises | Industrielles |
| Commerciales |
| Ensemble |  |
| **Projet « Accès à l’Electricité Hors-Réseau »** | | | | | | | |
| Accès à l’électricité hors-réseau | Nombre | Ménages | CM Femme | | 2017, 2018 et 2019 | | Enquête |
| CM Homme | |
| Entreprises | Promoteur-Femme | |
| Promoteur-Homme | |
| Ensemble |  | |

### Résultats attendus

Les résultats attendus de cette étude sont les suivants :

* Les valeurs de référence des indicateurs sont calculées et validées par MCA-Bénin II ;
* Les bases de données primaires pour le calcul des valeurs de référence desdits indicateurs sont disponibles ;
* Les méthodes de collecte et de calcul des données sont disponibles ;
* Les recommandations judicieuses et pertinentes sont faites pour l’amélioration de l’environnement des indicateurs et la mise en place d’un mécanisme systématique de leur production (avec la définition de la fréquence de production).

### Champs de l’opération

L’opération comporte deux (02) volets à savoir le dépouillement des sources administratives et une enquête auprès des ménages et entreprises de la SBEE.

#### Données de sources administratives

Pour ce volet, il s’agira de faire un état des lieux. A cet effet, il faudra se rendre dans les agences d’exécution et au siège de la SBEE pour :

* identifier les sources primaires des données ;
* apprécier l’existence des sources de données primaires qui peuvent être des registres, fiches, dossiers, document, fichiers, base de données, etc. ;
* apprécier la qualité et la complétude des données primaires ou secondaires disponibles et opiner su leur exploitabilité pour le calcul des valeurs de référence des indicateurs de performance ;
* proposer et faire valider la méthodologie de collecte et de calcul des valeurs de référence des indicateurs ;
* collecter les données requises, constituer une base de données primaires et calculer les valeurs de référence des indicateurs ciblés ;
* faire des recommandations en vue de l’amélioration de l’environnement des indicateurs et de leur production systématique.

#### Données d’enquête

L’enquête est prévue pour se dérouler sur toute l’étendue du territoire national. Deux (2) types d’unités statistiques sont visés. Il s’agit d’une part, du ménage et d’autre part, de l’entreprise du secteur formel et celle évoluant dans l’informel. Des ménages et des entreprises seront donc échantillonnés dans chacun des 12 départements du pays, aussi bien en milieu rural qu’en milieu urbain.

Au total 120 agents seront mobilisés pour la collecte des données sur le terrain. On distingue parmi eux, 64 agents enquêteurs répartis en équipe de 4 personnes pour l’enquête auprès des entreprises et des ménages. Chacune de ces équipes aura à sa tête un responsable : le chef d’équipe. Les 16 chefs d’équipe seront chargés de coordonner le travail de leurs différentes équipes sur le terrain. En ce qui concerne le dépouillement des fiches administratives de la SBEE, 40 agents enquêteurs seront mobilisés pour la collecte. Le travail de dépouillement se fera sous le contrôle des chefs d’équipe et des superviseurs des zones concernées.

La répartition des agents enquêteurs et chefs d’équipe à travers les départements du pays est présentée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Répartition des agents dans les départements

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Enquête ménages**  **et entreprises** | | **Dépouillement fiches administratives** | **Total agents de terrain** |
| **Zone de travail** | **AE** | **CE** | **AE** |
| Atlantique/Littoral | 20 | 5 | 12 | 37 |
| Atacora/Donga | 8 | 2 | 5 | 15 |
| Borgou/Alibori | 12 | 3 | 6 | 21 |
| Mono/Couffo | 8 | 2 | 5 | 15 |
| Ouémé/Plateau | 8 | 2 | 7 | 17 |
| Zou/Collines | 8 | 2 | 5 | 15 |
| Total | 64 | 16 | 40 | 120 |

### Durée de l’opération

Le dépouillement administratif ainsi que l’enquête auprès des ménages et des entreprises sont prévus pour durer 3 semaines. Durant cette période, les agents enquêteurs seront déployés sur le terrain et auront à charge de dépouiller les sources administratives de la SBEE d’une part, et d’interroger les ménages et entreprises échantillonnés d’autre part. Ceci se fera sous la supervision d’une équipe de cadres expérimentés en matière de collecte.

Avant la phase de collecte, les agents enquêteurs bénéficieront d’une formation de 6 jours qui leur permettra de se familiariser aux outils de collecte ainsi qu’à la stratégie de collecte envisagée.

### Définitions de quelques concepts

**Ménage** : Le ménage ici se définit comme étant l'ensemble des occupants d'un même logement sans que ces personnes soient nécessairement unies par des liens de parenté (en cas de cohabitation, par exemple). Un ménage peut être composé d'une seule personne.

**Entreprise** : L'entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour produire des biens ou des services pour le marché. On distingue les grandes entreprises, les Petites et Moyennes Entreprises (PME), les Petites et Moyennes Industries (PMI) ainsi que les Micro entreprises. Elle peut être formelle ou informelle.

Dans le cadre de cette enquête, deux types d’entreprises sont ciblées. Les entreprises du secteur moderne ou formel ainsi que les entreprises du secteur informel.

**Entreprise du secteur moderne/ Formel** : Le secteur moderne regroupe toutes les unités de production moderne implantées sur le territoire national, disposant d’une structure de gestion organisée et présentant en fin d’exercice des comptes d’exploitation suivant un plan formel. On entend par entreprise du secteur moderne, toute entreprise justifiant d’une comptabilité régulièrement tenue, ou toute entreprise immatriculée à l’Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE) et/ou à la Direction Générale des Impôts et Domaines (DGID) ne répondant pas à ce critère, mais :

* travaillant dans des locaux fixes et appropriés avec un outillage moderne;
* utilisant une technologie de production moderne;
* utilisant une main-d’œuvre salariée et déclarée à la CNSS et ;
* tenant au moins une comptabilité simplifiée.

**Entreprise du secteur informel** : Il s'agit de l'ensemble des unités de production qui ne possèdent pas de numéro statistique et/ou qui ne tiennent pas de comptabilité ayant une valeur administrative (au sens du SYSCOHADA révisé).

**Energie électrique** : Couramment désigné par le terme « courant » ou même « électricité », le terme énergie électrique désigne toute énergie transférée ou stockée grâce à l'électricité. Celle-ci est officiellement distribuée au Bénin par la Société Béninoise d’Energie Electrique (SBEE), mais elle peut également être fournie par diverses sources (groupe électrogène, Biogaz etc…).

### Structure organisationnelle de l’opération

Une structure de collecte est mise en place pour s’assurer de la qualité des informations collectées. Celle-ci se compose de :

* l’Agent enquêteur à la base ;
* le Chef d’équipe qui a sous sa responsabilité des agents enquêteurs ;
* le Superviseur qui a la responsabilité de veiller au déroulement de la collecte dans le département.

Au sommet de la structure se trouve le comité de coordination qui a pour tâche de superviser le déroulement de l’opération et la gestion des affaires administratives et financières.

## CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS MATERIELLES ET PRATIQUES SUR LE TERRAIN

Ce chapitre présente le dispositif mis en place pour la réalisation et la réussite de l’opération. Il présente la méthode de déroulement des travaux sur le terrain et met l’accent sur les attributions des différents acteurs de la collecte, de même que les rapports qui les lient. Il présente également le protocole de la mitigation des risques liés à la COVID-19.

### Documents de travail

Cette section présente de manière détaillée le matériel qui vous sera remis avant et au cours de l’enquête. Un soin particulier devra être pris quant à l’entretien et à la préservation dudit matériel qui vous sera confié. Veillez à vous assurer de la disponibilité des questionnaires, à toujours garder votre manuel sur vous et à suivre toutes autres instructions qui vous seront données par vos responsables.

#### Une tablette

La phase de collecte se fera non seulement par l’administration de questionnaires papiers aux entreprises formelles, mais aussi au moyen de questionnaires numériques, stockés sur des tablettes. Dans le deuxième cas, on parle de Computer Assisted Personal Interviews (CAPI). Cette méthode de collecte sera principalement utilisée pour la collecte des informations auprès des ménages et des entreprises informelles.

Vous serez directement responsable des tablettes qui vous seront distribuées. Vous devez donc en prendre grand soin.

Vous ne l’utiliserez uniquement qu’aux fins pour lesquelles elles vous ont été confiées. Veillez également à les conserver dans leurs éventuelles housses de protection lorsque vous ne vous en servez pas. Il faudra donc les conserver au sec, à l’abri de tout choc.

#### Les questionnaires

Les questionnaires sur support papier seront vos principaux outils de collecte auprès des entreprises formelles. Ce sont les documents dans lesquels vous devez inscrire les informations relatives aux unités formelles enquêtées. Les questionnaires numériques sont disponibles sur l’application **CSEntry** de votre tablette. Les informations relatives aux entreprises informelles et aux ménages devront y être consignées.

#### Le manuel d’instructions

C’est le document que vous avez présentement dans vos mains. C’est un guide indispensable qu’il vous faudra maîtriser et consulter chaque fois qu’il y aura un problème sur le terrain. Il contient les renseignements utiles relatifs au mode de remplissage des questionnaires et à la conduite que vous devez tenir sur le terrain.

#### La Carte de l'Agent Enquêteur/ la lettre de recommandation

Cette carte/lettre établie en votre nom permet de prouver que vous êtes officiellement désigné pour effectuer le travail de dénombrement. Elle vous permet de vous présenter dans toutes les entreprises ou ménages de votre zone de collecte.

#### La fiche de synthèse

C’est un document qui vous permet de fournir une synthèse des unités que vous avez eues à enquêter dans votre aire de dénombrement.

#### Les autres matériels

Les autres équipements dont vous aurez besoin sont listés comme suit :

* un cartable ;
* des questionnaires non remplis ;
* un stylo bleu ;
* un cahier de travail pour y noter les difficultés rencontrées ainsi que les récits ou témoignages faits par les répondants.

### Attitudes et recommandations pour le travail

Vous êtes chargé(e) de la lourde responsabilité de collecter des informations auprès de tous les établissements/ entreprises dont la liste vous sera communiquée ainsi que les ménages de la zone de collecte qui vous sera confiée. Vous serez confrontés à divers problèmes que votre attitude seule vous permettra de surmonter. En tant qu’agent enquêteur, vous devez suivre scrupuleusement les différentes consignes pour la bonne marche de l’opération.

#### Contact avec les répondants

Le succès de votre tâche d’agent enquêteur dépend de l’accueil des ménages, du personnel des établissements et de leur disponibilité à répondre au questionnaire. Au premier contact, certaines personnes peuvent manifester quelques méfiances ou réticences à fournir les renseignements demandés, malgré les campagnes de sensibilisation. Vous chercherez avant tout à gagner la confiance des répondants. Vous donnerez l’assurance que les renseignements nominatifs sont confidentiels. Seuls les résultats chiffrés d’ensemble seront publiés.

#### Conduite de l’Agent enquêteur

Votre conduite doit être irréprochable. Vous devez :

* avoir une tenue correcte et une attitude respectueuse envers tout le monde ;
* vous présentez (si nécessaire, montrer la carte/ lettre de recommandation) ;
* vous munir de votre ordre de mission et au besoin de votre carte nationale d'identité ;
* vous occupez uniquement de l’interview sans intervenir dans les palabres.
* expliquez clairement le but de votre visite, à titre d’exemple voilà un modèle de présentation ;

***Bonjour Monsieur/Madame, je m’appelle… je travaille pour l’Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE) dans le cadre d’une étude commanditée par le Millennium Challenge Account sur la collecte de données de référence et l’amélioration du mécanisme de production des indicateurs de MCA-BENIN II. Des ménages ainsi que des entreprises sont interrogés à ce sujet (l’unité n’est pas la seule à être concernée). Les données que nous recueillons auprès de vous sont importantes parce qu'elles aideront d’une part, à calculer les valeurs de référence de quelques indicateurs de performance du programme MCA-Bénin II et d’autre part, à faire des recommandations relatives à l’amélioration de l’environnement desdits indicateurs en vue de leur production systématique et qualitative. Les informations que vous allez me communiquer resteront confidentielles, il ne s’agit pas d’une opération à but fiscal.***

Dans la conduite du travail, vous devez :

* éviter les attroupements qui peuvent gêner les personnes interrogées;
* rester toujours poli, même si l’on vous insulte ou si l’on refuse de répondre ;
* répondre à toutes les questions que poseront les répondants sur l’enquête sans conversation inutile ;
* formuler les questions dans un langage simple et compréhensible pour l’enquêté, si nécessaire répéter plusieurs fois les questions et les explications correspondantes ;
* n’oubliez pas à la fin de chaque interview de remercier les répondants et d’insister sur un éventuel retour pour des compléments d’informations ;
* vérifier sur place si le questionnaire est bien rempli (chaque question appropriée a été posée et renseignée, toutes les réponses sont claires et logiques, et l’écriture bien lisible). Vous pouvez faire les corrections mineures qui ne sont que de mauvais enregistrements d’une réponse. Mais toute erreur sérieuse doit être corrigée avec les répondants. Dans ce cas, solliciter gentiment les compléments d’informations et éclaircissements ou rectifications.

### Comment conduire une interview

Conduire une interview avec succès est un art et ne doit pas être considéré comme un procédé mécanique. Chaque interview est une nouvelle source d’information, il faut donc la rendre intéressante et agréable. L’art de l’administration d’un questionnaire se développe avec la pratique mais il existe certains principes de base que vous devez suivre pour réussir. Les instructions qui suivent vous aideront à établir de bons rapports avec les répondants et à mener une interview réussie.

#### Comment établir de bons rapports avec les répondants ?

Lors de la phase d’administration du questionnaire, votre interlocuteur peut être le chef du ménage lorsque vous vous retrouvez dans un ménage, le chef d’entreprise en entreprise ou toute autre personne désignée, qui, compte tenu de son emploi du temps peut vous donner un rendez-vous ultérieur.

La première impression que le répondant aura de vous, influencera sa bonne volonté à coopérer. Assurez-vous que votre tenue est correcte et votre attitude amicale quand vous vous présentez. Bien entendu, avant de commencer à travailler quelque part, votre chef d’équipe devrait avoir déjà informé les autorités locales. On vous donnera une lettre qui attestera que vous travaillez pour l’INSAE.

#### Conseils pour conduire l’interview

1. Soyez neutre pendant toute l’interview : si une réponse est ambiguë, essayez d’approfondir de façon neutre, en posant les questions telles que :

‘’Pouvez-vous expliquer un peu plus ?’’, ‘’Je n’ai pas bien compris, pouvez-vous répéter ?’’, ‘’On n’est pas pressé. Prenez votre temps’’.

1. Ne suggérez jamais les réponses aux répondants.
2. Ne changez pas la formulation ou la séquence des questions.
3. Traitez les répondants qui hésitent avec tact
4. N’ayez pas d’idées préconçues
5. Ne précipitez pas l’interview.

#### Méthodes pour entrer en contact.

##### Refus d’être interrogé.

L'impression que vous donnez au moment des premiers contacts avec votre interlocuteur est très importante. Prenez soin de vous présenter et d’expliquer le but de l'opération. Insistez sur le fait que l'interview prend seulement un petit moment et que les informations sont confidentielles. Si l'individu avec qui vous parlez en premier lieu n’est pas disposé à coopérer, demandez habillement à parler avec un autre membre influent de l’entreprise. Il se peut également que le moment soit mal choisi. Demander-lui si une autre heure lui conviendrait mieux et fixer de commun accord un rendez-vous. Si malgré toutes vos tentatives, il refuse toujours l’interview, signalez-le à votre chef d’équipe. Ce dernier prendra une décision en ce qui concerne la démarche à suivre.

##### Interview non terminée

Un répondant peut être demandé à l’extérieur au cours de l’interview ou il peut ne pas vouloir répondre à toutes les questions au moment où vous lui rendez visite. Si une interview est incomplète pour une raison quelconque, vous devez essayer de prendre un rendez-vous pour revoir le répondant le plus tôt possible afin d’obtenir les informations qui manquent. Vous devez également rendre compte de la situation à votre chef d’équipe.

#### Vérification des questionnaires remplis

Vous avez la responsabilité de revoir chaque questionnaire une fois l’interview terminée. Cette vérification doit être faite avant de quitter le ménage ou l’entreprise afin de s’assurer que chaque question a été posée de manière convenable, toutes les réponses sont claires et logiques, et votre écriture bien lisible.

En outre, vous pouvez faire les corrections mineures qui ne sont que de mauvais enregistrements d’une réponse. Mais toute erreur sérieuse doit être corrigée avec l’enquêté. Présentez vos excuses, expliquez que vous avez fait une erreur et poser la question de nouveau.

Ne recopiez pas les questionnaires remplis ; autant les réponses doivent être claires et lisibles, autant le questionnaire lui-même ne doit pas être nécessairement propre. Chaque fois que vous recopierez les réponses dans un nouveau questionnaire, vous augmentez les risques d’erreurs. Pour cette raison, n’utilisez pas les feuilles de brouillon pour recueillir les informations. Inscrivez-les directement sur les questionnaires. Si vous devez faire des calculs, vous pouvez utiliser la marge ou la page de couverture du questionnaire. Veillez tout de même à ne pas abîmer les questionnaires et à les maintenir propres.

### Obligations et Interdictions

Vous devez :

* étudier sérieusement les questionnaires de manière à bien maîtriser le contenu ;
* vous attendre à travailler à des heures irrégulières selon la disponibilité des répondants au niveau des ménages, des chefs d’entreprise ou autre personne désignée pour répondre. Vous pouvez donc être amené à travailler très tôt le matin, ou très tard le soir ;
* terminer le dénombrement des unités qui vous sont confiées dans le délai fixé.

Il vous est strictement interdit de :

* communiquer les renseignements recueillis lors de l’opération, ou d’en faire un sujet de commentaire ;
* montrer les documents de l’enquête à toute autre personne étrangère à l’opération ;
* déléguer vos fonctions d’agent enquêteur à une autre personne ;
* vous faire accompagner et aider dans votre travail par d’autres personnes;
* demander des renseignements qui ne figurent pas sur le questionnaire ;
* procéder à des activités extraprofessionnelles (commerce, publicité, …) ;
* abandonner votre travail d’agent enquêteur avant de l’avoir totalement achevé sous peine de poursuites judiciaires.

### Méthode de collecte et secret statistique

Une fois dans la zone de travail, les agents enquêteurs avec l’appui de leur chef et du superviseur, devront prendre contact avec le délégué/chef du quartier. L’objectif de cette visite est de signaler au délégué/chef de quartier, la présence de l’équipe sur son territoire et de bénéficier de son appui en cas de difficulté.

Par la suite, le délégué/chef de quartier ou l’élu local ou toute personne accréditée par ce dernier pourra être sollicité par l’équipe pour aider à l’identification des limites du quartier/village et des principaux repères de la localité. Après avoir pris connaissance de la zone de travail, l’équipe peut effectivement débuter la collecte. Les agents enquêteurs évolueront par binôme sur le terrain afin de se venir en aide en cas de besoin.

La méthode de collecte envisagée est celle de l’interview directe auprès des entreprises et des ménages échantillonnés. Dans le but de disposer de la base de données brute de l’enquête dans les plus brefs délais, il a été fait l’option d’utiliser un système d’interview assisté par ordinateur. Il s’agit du Computer Assisted Personal Interviews (CAPI).

Toutefois, pour l’enquête auprès des entreprises formelles, les agents enquêteurs pourraient être amenés à déposer des questionnaires papiers. En effet, dans les entreprises formelles, les informations recherchées sont souvent fournies par plusieurs services. Ce qui oblige souvent les enquêteurs à déposer un questionnaire papier dans l’entreprise et à maintenir le contact avec l’entreprise pour relancer les répondants jusqu’à ce que le questionnaire soit rempli. Pour accroître les chances de récupération des questionnaires des entreprises formelles (surtout les plus grandes), il est recommandé aux agents d’effectuer tous les dépôts au plus tard le 3ème jour après le démarrage de l’opération. Les agents enquêteurs sont tenus de respecter les rendez-vous pris avec les entreprises afin de voir leur questionnaire rempli dans un délai assez court. Les chefs d’équipes et superviseurs seront mis à contribution dans le suivi des questionnaires déposés dans les entreprises formelles.

Le système d’interview assisté par ordinateur a déjà été utilisé par l’INSAE notamment lors des enquêtes EDS4 et EMICoV en 2011 et ETVA (Enquête sur la Transition de l’école vers la Vie Active) en 2012. L’interview sera réalisée à partir des tablettes sur lesquelles sont incorporés les masques de saisie des questionnaires de l’enquête.

L’utilisation des tablettes pour l’enquête sur l’énergie électrique présentera comme avantage principal, un énorme gain de temps en ce sens qu’il permettra d’éliminer la phase de vérification au bureau et de saisie des données. De nombreux autres avantages découlent de l’utilisation du CAPI. On peut noter le fait que :

* les données collectées sont directement saisies sur le terrain lors des interviews ;
* les tests de cohérences sont effectués au moment de l’interview ;
* les données sont apurées au fur et à mesure que les équipes évoluent sur le terrain ;
* la base de données brute est disponible juste après la phase de terrain.
* les tableaux d’analyses sont disponibles seulement quelques semaines après la phase de terrain.

Après le terrain, revérifiez le respect des sauts, des instructions de remplissage et des valeurs valides afin de vous assurer que le questionnaire est bien rempli.

Au cours de la phase de collecte, les agents de chaque équipe sont tenus de se rencontrer régulièrement pour échanger sur les difficultés rencontrées sur le terrain et les approches de solution utilisées pour les surmonter. Les chefs d’équipe doivent faire le point de l’évolution des travaux en temps réel à leur superviseur qui sera présent en permanence durant la période de l’enquête.

Une fois, le travail terminé dans l’un des quartiers/villages échantillonnés, l’équipe sera redéployée dans une autre zone de travail conformément au plan de progression établie dans l’équipe.

L’Agent enquêteur est tenu au secret professionnel. Les informations obtenues sont confidentielles. Toute communication et tout détournement de ces renseignements recueillis auprès des enquêtés sont formellement interdits et punis conformément au décret portant application de la loi 99-014 du 12 avril 2000 et portant organisation et fonctionnement du Conseil National de la Statistique (CNS).

### Rapport de l’agent enquêteur avec son supérieur hiérarchique

L’efficacité du travail de l’agent enquêteur dépend de sa collaboration avec son chef d’équipe. Ce dernier surveille, contrôle et guide le travail effectué. Il apporte ainsi son aide à l’agent enquêteur dans l’accomplissement de sa tâche. Il s’assure constamment de l’évolution et de la qualité de son travail. En cas de difficultés pendant l’opération, l’Agent Enquêteur fait appel au chef d’équipe qui lui prodigue des conseils. Entre l’Agent Enquêteur et son chef d’équipe doit exister un respect réciproque.

### Problème de langue

Vous pourriez être confronté(e) à ce problème en enquêtant certaines unités informelles et certains ménages. Si aucun répondant potentiel de l’unité ne parle français et que vous ne parlez pas suffisamment bien leur langue, vous devez informer votre chef d’équipe de la situation.

Si vous êtes obligé de faire recours à un interprète, veillez à ce qu'il assure une bonne traduction des questions. Demandez-lui de faire une traduction fidèle des questions et des réponses correspondantes. Les réponses données doivent correspondre à la question posée. Faites attention à ce que l'interprète ne se mette pas à répondre à la place du répondant.

Les dispositions sont prises pour éviter le recours de l’agent enquêteurs aux services d’un interprète. En effet, lors du recrutement des agents, l’accent a été mis sur les langues parlées par ces derniers.

### Les objections émises par les entreprises

Lors de la collecte, certains chefs d’entreprises utilisent diverses stratégies pour ne pas répondre aux questionnaires qui leur sont adressés. Ils émettent des objections à cet effet. Le tableau ci-dessous présente les objections formulées par les entreprises pour échapper aux enquêtes et quelques formes de réponses proposées auxdites objections.

Tableau 2 : Liste des objections souvent émises par les entreprises et techniques de contournement de ces objections

| N° | TYPES D’OBJECTION | REPONSES POSSIBLES |
| --- | --- | --- |
| 1 | Laissez-nous vos contacts téléphoniques pour qu’on vous rappelle | Nous sommes assez mobiles (souvent sur le terrain), et il est préférable nous vous rappelions. Quel est le nom de la personne que je dois rappeler, sa fonction et son numéro ? |
| 2 | Le DG ou le DAF n’est pas là, il n’est pas encore de retour, il est en mission, il est en RDV à l’extérieur | Quand est-ce que je pourrais le joindre ? (Je ne sais pas Monsieur). Quel est le nom de la personne que je peux joindre, sa fonction et son numéro ? (Ce n’est que le DG) Quand est-ce que je pourrais le joindre ? Notre campagne de collecte doit s’achever *à telle date*, il faut donc que je rencontre le responsable de l’entreprise et que l’interview soit achevée avant cette date. |
| 3 | Le DG ou le DAF est en réunion ou il n’est pas disponible | Quand est-ce que je pourrais repasser pour le rencontrer ? (Je ne sais pas Monsieur). Je vous prie de bien vouloir me communiquer un contact téléphonique pour que nous puissions vous joindre. |
| 4 | Je n’ai pas encore rendu compte au DG, il faut d’abord que je le fasse avant de vous donner une suite | Quand est-ce que je pourrais rappeler pour avoir une suite ? Si délai n’est pas raisonnable = Notre campagne de collecte doit s’achever à telle date, il faut donc que je finalise l’interview avant cette date. Je me propose de repasser demain à 9 heures en espérant rencontrer le DG. |
| 5 | On n’est pas informé de votre passage/de cette opération ? Nous n’avons reçu aucun courrier informant de votre passage. | Cette opération se déroule sur l’ensemble du territoire national dans tous les départements. Votre entreprise n’est pas la seule à être concernée. Des correspondances ont été adressées aux organisations patronales et à des associations professionnelles. |
| 6 | Non merci, on n’est pas intéressé ou concerné. | Il existe une loi statistique qui fait obligation aux entreprises/ménages de répondre aux questionnaires qui leur sont adressés. Il nous faut impérativement rencontrer un responsable (ou un cadre) de l’entreprise. |
| 7 | Quel est l’intérêt pour nous ? | Cette opération permettra de disposer d’informations qui permettront d’améliorer les performances de la SBEE à travers la mise en place d’indicateurs de performance pour le programme MCA. |
| 8 | Avez-vous pris RDV ? | C’est notre premier contact avec l’entreprise. Nous voudrions nous entretenir avec vous pendant quelques minutes. Si la personne rencontrée oppose toujours une résistance, demander à prendre RDV (*dans un court délai*) et revenez si possible avec le chef d’équipe pour anticiper sur le refus de cette unité. |
| 9 | Qu’est-ce que vous attendez de nous ? Je n’ai pas compris votre demande. | Nous sommes là dans le cadre de l’enquête du MCA pour la mise en place d’indicateurs de performance et nous souhaiterions nous entretenir avec vous. |
| 10 | Je n’ai pas reçu le questionnaire, je ne retrouve plus le questionnaire | J’ai ici un autre questionnaire. Nous pourrions commencer l’interview avec votre permission. (*Si l’intéressé ne se dispose pas à répondre immédiatement*) Laissez à nouveau un questionnaire et prenez un RDV ferme et respectez la date et l’heure du RDV. |
| 11 | Pourquoi c’est chez nous que vous venez ? Nous ne sommes pas les seuls. | Votre entreprise n’est pas la seule concernée par l’opération. Elle figure parmi les entreprises les plus représentatives de votre secteur d’activité. Vos avis comptent pour la mise en place d’indicateurs pertinents. |
| 12 | On a trop de travail, on ne peut pas répondre à votre enquête | Je comprends que vous ayez beaucoup de travail mais cette enquête est obligatoire et doit prendre fin *à telle date*. Donc quand pouvons-nous nous rencontrer pour finaliser l’interview avant telle date ? |
| 13 | Vous pouvez avoir toute ces informations dans les états financiers que nous déposons | Je ne pense pas, parce que nous recherchons des informations qui ne figurent pas sur les états financiers. Et même si c’était le cas, nous ne partageons pas les informations que nous avons avec la Direction Générales des Impôts. Les informations que nous collectons sont strictement confidentielles. |
| 14 | Nous ne sommes pas obligés de répondre à votre enquête. On vous répondra en temps opportun | Je ne pense pas que ce soit la bonne option que vous ayez choisie. La loi statistique (Loi N°……….) fait obligation aux entreprises de répondre aux questionnaires qui leur sont adressés. L’enquête est donc obligatoire et non facultative. Il y a des sanctions qui sont prévues par la loi en cas de refus. |
| 15 | Nous recevons trop de questionnaires d’enquête venant de plusieurs administrations | Oui, c’est une réalité. Seulement, cette opération d’envergure nationale est particulière et offre l’opportunité aux entreprises de faire part de leurs opinions et de les prendre en compte. |
| 16 | Malgré toutes ces enquêtes, rien ne change dans le pays | Vous avez certainement vos raisons. Mais notre rôle est de collecter des informations pour calculer des indicateurs pertinents. |
| 17 | Celui qui doit répondre au questionnaire est en congé | Demander à rencontrer la personne qui assure son intérim ou une autre personne indiquée pour répondre au questionnaire en l’absence du titulaire. Prendre RDV si nécessaire. |

### Atténuation des risques liés à la COVID-19

Lors des différentes phases de l’enquête, l’INSAE s’engage à vous fournir des masques de protection ainsi que des gels hydroalcooliques. Vous vous devez d’observer les gestes barrières pour éviter la propagation de la COVID-19.

Il s’agit entre autres du (d’) :

* lavage régulier des mains à l’eau et au savon ou avec du gel hydroalcoolique avant et après chaque interview ;
* port obligatoire de masque en tout lieu ;
* respect de la distanciation sociale d’au moins 1 mètre notamment entre agent de collecte et enquêté pendant une interview ;
* éternuer et/ou tousser dans son coude.

Les agents présentant des signes et symptômes de la COVID-19 durant la période de collecte devront s’isoler immédiatement et informer leurs supérieurs hiérarchiques, en attendant que le protocole de dépistage ne soit mis en application.

Les superviseurs de l’INSAE veilleront particulièrement au respect desdites mesures lors de la collecte sur le terrain.

## CHAPITRE 3 : INSTRUCTIONS DETAILLEES POUR LE REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES

Comme son titre l’indique, ce chapitre a pour objectif de présenter les procédures à suivre pour remplir les questionnaires. Soyez très attentifs aux instructions données dans cette partie. Elles vous permettront de conduire plus aisément vos interviews sur le terrain.

### Principes généraux pour remplir les questionnaires

Il vous faut apporter le plus grand soin au remplissage des questionnaires et ne jamais perdre de vue les principes suivants :

* évitez les doubles comptes (c’est-à-dire enquêter deux fois la même unité) et les omissions (c’est-à-dire oublier d’enquêter une unité ou sauter une question qui ne devrait pas l’être) ;
* l’objectif étant d’avoir le moins possible des non-réponses aux questions, insistez pour avoir une réponse à toutes les questions à la place de « je ne sais pas », « j’ai oublié » ;
* si des réponses identiques se succèdent enregistrez-les tout en évitant de mettre « idem », « cf », etc. ;
* évitez d’utiliser les abréviations autres que celles prévues dans les instructions ;
* insistez pour avoir la précision quand le répondant choisit « Autres » pour les questions présentant cette modalité ;
* n’acceptez pas les réponses fantaisistes, illogiques, invraisemblables ou même vagues ;
* écrivez avec le stylo à bille bleu. N'utiliser en aucun cas le stylo-bille rouge et encore moins un crayon à papier ;
* écrivez très lisiblement ;
* pour corriger un renseignement, barrez d'un seul trait celui erroné et inscrivez le nouveau au-dessus ou à côté selon la place disponible.
* posez les questions dans l'ordre indiqué dans les questionnaires, sauf consignes spéciales ;
* posez les questions tel que stipulé dans les questionnaires ;
* ne gaspillez pas les questionnaires, ils sont en nombre limité, il faut surtout prendre soin de ne pas les abîmer (pluie, tâche d'huile etc.) ;
* prenez le plus grand soin de vos tablettes. Ne les confiez à personne. N’oubliez pas que vous en êtes directement responsable. Evitez que des gouttes de gel hydroalcoolique ne tombent sur la surface de vos tablettes lors de la désinfection de vos mains ;
* ne pas gommer ou gratter un questionnaire, ce qui pourrait l’abîmer.

**NOTE** : Il importe de souligner avant toute chose que pour les montants et effectifs, vous devez callez la réponse à droite dans la grille conçue à cet effet et remplir de zéros les cases vides (celles de gauche).

Pour les « sans-objets », laisser à blanc. Par exemple, une unité qui n’accepte pas habituellement des apprentis ne peut pas déclarer d’effectifs. Vous n’inscrivez rien dans les cases réservées à l’effectif des apprentis pour l’année 2014. Par contre si l’établissement accepte habituellement des apprentis, mais n’en a pas eu en 2014, remplissez les cases par des zéros.

Ceci est valable pour toutes les questions dont les réponses sont renseignées dans des cases. Faites attention lors de l’écriture des montants afin d’éviter le plus possible des ratures.

### Questionnaire « entreprise »

Il est composé d’une page de garde et de pages intérieures structurées en 10 sections.

* **LA PAGE DE GARDE**

Elle regroupe des variables permettant d’obtenir le consentement de l’entreprise et de s’informer sur la date et le résultat de la visite des agents enquêteurs sur le terrain. La page de garde permet également d’identifier l’agent enquêteur en charge de la collecte ainsi que son chef d’équipe.

Un paragraphe sur la clause de confidentialité qui gouverne l’activité statistique a été inséré dans le questionnaire. Son but est de rassurer les répondants sur l’obligation qu’ont les enquêteurs et l’INSAE de garder confidentielles les informations collectées. Cette obligation vient de la loi n° 99-014 du 12 Avril 2000 portant réglementation des activités statistiques en République du Bénin. Vous devez en avoir connaissance afin de pouvoir y recourir pour convaincre les répondants.

**PRESENTATION ET CONSENTEMENT DE L’ENTREPRISE**

Consentez-vous à répondre à ce questionnaire ?

Posez la question telle qu’elle et encerclez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté. Si l’entreprise refuse de répondre, n’insistez pas, passez à une autre entreprise.

**Date de l’interview (jj/mm/aa) :** Inscrivez successivement, le jour, le mois et l’année dans les cases réservées à cet effet. Dans le questionnaire numérique, la date de l’interview est générée automatiquement par l’application de saisie.

**Heure de début** : Il s’agit de l’heure à laquelle vous commencez par remplir effectivement le questionnaire. Le temps mis pour avoir l’adhésion du répondant et présenter les objectifs de l’opération n’est pas pris en compte ici. L’heure de début n’est donc pas le moment où l’agent enquêteur est entré en contact avec le répondant mais plutôt l’heure à laquelle celui-ci a commencé par remplir effectivement le questionnaire. Pour le questionnaire numérique, l’heure de début de l’interview est générée automatiquement par l’application de saisie.

**RESULTAT FINAL DE L’INTERVIEW** :

1. **Rempli** : choisissez ce code quand vous aurez complètement rempli le questionnaire.
2. **Partiellement rempli** : si pour quelque circonstance exceptionnelle, l'interview n'a pu être achevée à la dernière visite, vous devrez inscrire ' 2 ' comme code du résultat final de votre visite.
3. **Absent :** choisissez ce code si après plusieurs visites, l’entreprise est fermée.
4. **Refus** : encerclez ce code lorsque le consentement de l’enquêté n’est pas obtenu.

**NB** : Pour toute situation extraordinaire (RESULTAT FINAL DE L’INTERVIEW **=** Partiellement rempli), veuillez en informer votre chef d’équipe au plus tôt.

**Numéro d’ordre du questionnaire** : vous numérotez les questionnaires de façon continue à l’intérieur de votre Zone de Dénombrement (ZD) (tous types d’entreprises confondus).

**CHEF D’EQUIPE et AGENT ENQUETEUR** : Inscrivez les renseignements d’identification (nom et code) fournis par votre chef d’équipe.

* **LES PAGES INTERIEURES**

**IDENTIFICATION**

Avant de commencer une interview, inscrivez les renseignements d’identification dans le cadrant situé en haut à gauche de la deuxième page. Ces renseignements d'identification seront fournis par votre chef d’équipe. Ne mettez rien dans les cases de droite réservées à la codification.

**Département** : il s’agit du département administratif dans lequel est implanté l’établissement. Ecrivez le nom de ce département. Sur le questionnaire CAPI, une liste déroulante des départements se présentera à vous et vous aurez à choisir le département dans lequel vous travaillez.

**Commune** : il s’agit des anciennes Sous-Préfectures ou Circonscriptions Urbaines ; c’est la principale division du département. Les communes sont codifiées à l’intérieur des départements. Ecrivez le nom de la commune dans laquelle se trouve l’enquêté. A l’instar des départements, vous aurez à choisir dans le CAPI, la commune appropriée dans la liste des communes du département.

**Arrondissement** : il s’agit de l’arrondissement administratif. Ecrivez le nom de cet arrondissement. Le principe de remplissage sur CAPI est le même que celui décrit pour le département et la commune.

**Milieu d’implantation** : encerclez le code 1 pour Urbain ou 2 pour Rural. Même principe de remplissage sur CAPI.

**Quartier/village** : Vous écrirez le nom du quartier si vous êtes dans un milieu urbain ou celui du village si vous êtes dans un milieu rural.

**NB** : Vous ne devez rien inscrire dans les cases situées à l’extrême droite, elles sont réservées à la codification.

**Raison sociale** : La raison sociale correspond au nom de l’établissement et s’observe généralement sur son enseigne. Toutefois, pour les unités artisanales de petite taille ainsi que les établissements opérant dans l’informel et ne disposant pas de raison sociale, il est recommandé à l’agent enquêteur de prendre le nom du propriétaire et si ce dernier est absent, le nom de la personne rencontrée.

**Sigle usuel** : écrire le sigle que vous aurait donné votre interlocuteur. S’il n’en existe pas, laisser à blanc la ligne.

**Coordonnées GPS** : Reportez les coordonnées géographiques de l’unité économique enquêtée dans les cases conçues à cet effet. Pour éviter de créer des suspicions chez les enquêtés, il vous est recommandé de prendre les coordonnées avec vos GPS à la fin de l’interview en vous postant devant les locaux de l’entreprise.

**MODULE GENERAL**

#### Section 1 : ADRESSE COMPLETE

On cherche à travers cette section à mieux caractériser et localiser l’entreprise interrogée.

**AC.1. - /\_\_\_/\_\_\_/ B.P /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/ Ville : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ :**

Il s’agit de renseigner l’adresse postale de l’unité économique interrogée. On pourrait citer en exemple le cas suivant : **01 PB 0904 Cotonou**.

**AC.2 Rue :**

La plupart des rues ne sont pas numérotées ou nommées (adressées) au Bénin. Face à cette difficulté, vous essayerez de situer l’établissement par rapport à un repère (route, école, église, mosquée, centre des jeunes ...). **Exemple** : **Route du collège « REUSSIR L’ETUDE MCA-II » à droite en quittant Cotonou pour Calavi**

**AC.3 Lot :**

Dans les quartiers lotis, la plupart des habitations ont un numéro de lot. Cherchez à connaître le numéro du lot auquel appartient la parcelle sur laquelle est installée l’unité.

**AC.4. Parcelle :**

Reportez les informations données par le répondant dans les grilles réservées à cet effet. La réponse à reporter doit correspondre à une lettre.

**AC.5- Carré :**

Reportez les informations données par le répondant dans les grilles réservées à cet effet. Les numéros à renseigner ici ne sont pas à confondre avec les numéros inscrits en bleu sur les maisons à Cotonou et à Comè. Il s’agit des numéros de carré attribués lors des opérations de lotissement.

**AC.6 Téléphone / AC.7 Fax**

Dans le cas où l’unité interrogée possède plusieurs numéros de téléphone, vous devez les séparer par des barres *« slash »*. Renseignez sur le questionnaire les deux numéros de téléphone les plus utilisés. Ces consignes restent valables pour les numéros de **Fax**.

Exemple : 95 00 00 00 / 97 00 00 00 / 93 00 00 00 / 90 00 00 00

**AC.8 Site internet**

Reportez les informations données par le répondant sur la ligne réservée à cet effet. **Exemple** : [www.insae-bj.org](http://www.insae-bj.org)

**AC.9 E-mail :**

Reportez les informations données par le répondant sur la ligne réservée à cet effet. **Exemple** : [insae@insae-bj.org](mailto:insae@insae-bj.org)

**AC.10- Maison**

Reportez les informations données par le répondant sur la ligne réservée à cet effet. **Exemple** : **Maison ETUDE POUR MCA-II.**

**AC.11- Année de démarrage des activités de l’unité :** Elle correspond à l’année au cours de laquelle l’unité interrogée a effectivement démarré ses activités. L’année de démarrage des activités est à ne pas confondre avec l’année de création de l’entreprise. En effet, une entreprise peut être crée en 2018 et démarrée ses activités en 2019. Dans ce cas, vous inscrivez 2019 dans les cases conçues à cet effet.

**AC.12 Type d’implantation**

Une entreprise sédentaire est une unité économique ayant un local avec fermeture sécurisée où les outils de travail sont disponibles de façon permanente. Une entreprise semi-sédentaire par contre, est une unité économique ayant un local sans fermeture.

Reportez le code correspondant à la modalité choisie par le répondant dans la case prévue à cet effet.

#### Section 2 : ACTIVITES

**A.1 Activité principale** (à indiquer avec précision)

L’activité principale est celle qui est déclarée comme telle par l’établissement. Elle peut poser des problèmes dans le cas où l’entreprise exerce plusieurs activités. Dans ce cas, lorsque le répondant a du mal à spécifier celle qui est principale, vous choisirez celle à laquelle l’unité consacre le plus de temps (critère du nombre d’heures travaillées).

Vous devez fournir le maximum de précisions sur l’activité déclarée par le répondant afin de faciliter le travail de codification. Une activité économique mal libellée introduit systématiquement des biais dans le classement des entreprises par branche d’activité.

**Quelques erreurs de libellé d’activités à éviter absolument sur le terrain** :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°**  **d’ordre** | **erreurs de libellé d’activités à éviter** | **Observations** | **Quelques exemples de bonnes pratiques** |
| **1** | Vente de riz | De quel type de riz s’agit-il (préparé ou non) ? | Vente de riz préparé=Restauration |
| De quel type de commerce s’agit-il ? (commerce de détail ou de gros ?) | * Vente en détail de riz non préparé en magasin spécialisé ; * Vente en détail de riz non préparé au marché ; * Vente en gros de riz non préparé en magasin spécialisé. |
| **2** | Chauffeur | Conducteur de quoi ? Taxi-moto ? Taxi ? Gros porteurs ? | Conducteur de taxi ou de taxi-moto ou de gros porteurs. |
| Conducteur de véhicule de véhicule administratif (Etat ou entreprise) ? | Conducteur de véhicule administratif au Ministère du Développement |
| Conducteur de véhicule pour particulier dans un ménage ? | Conducteur de véhicule personnel dans un ménage |
| **3** | Gardien | Gardien où ? dans une entreprise ? | Gardien dans une banque ou à la société de brasserie |
| Gardien dans un ménage ? | Gardien au domicile de Monsieur WTP |
| Gardien dans un club sportif ? | Gardien de l’équipe nationale de football |
| **5** | Entrepreneur | Dans quel domaine ? | Construction de bâtiments par exemple |
| **6** | Homme d’affaire | Que fait-il concrètement | Commerce de véhicule d’occasion par exemple |

**A.2 Activités secondaires** (prendre les deux plus importantes)

Inscrivez les activités secondaires déclarées par l’unité par ordre d’importance.

A ce niveau il importe de faire attention pour ne pas confondre l’activité secondaire à une activité antérieure ou à une activité auxiliaire. Cette dernière correspond en effet à une activité exercée pour pourvoir plus facilement aux activités principale et secondaires. Par contre, l’activité secondaire est celle qui est exercée par l’unité en plus de l’activité principale.

Considérons en guise d’illustration une entreprise industrielle qui fabrique des tissus à partir du coton fibre. L’activité principale de cette unité est la production de tissus, toutefois l’entreprise peut produire du coton au lieu d’en acquérir sur le marché juste à titre de consommation intermédiaire, cette production constituera alors une activité auxiliaire.

L’activité antérieure est celle exercée avant les activités actuelles.

#### Section 3 : EFFECTIF DU PERSONNEL

**EF.1 Effectif des travailleurs en 2019** (de l’unité enquêtée)

Il est question d’effectuer ici une répartition du personnel dans le tableau présenté suivant les permanents et les occasionnels en 2019. Est considérée comme travailleur occasionnel toute personne recrutée pour un emploi ponctuel de courte durée (maximum 6 mois). Le contrat de travail qui lie les deux équipes peut se matérialiser par un accord écrit ou verbal. Ce genre d’emploi se retrouve le plus souvent dans l’agriculture, les BTP ou encore le tourisme. L’effectif à renseigner est le nombre total d’occasionnels employés au cours de l’année concernée.

Un travailleur permanent est une personne disposant d’un contrat de travail écrit ou verbal d’une durée d’au moins 6 mois. L’information à transcrire ici est l’effectif des permanents de l’entreprise au 31 décembre de l’année concernée (2019 dans le cas présent).

Vous devez reporter les effectifs déclarés par le répondant dans les cases conçues à cet effet.

#### Section 4 : CARACTERISTIQUES GENERALES

Les caractéristiques générales visent à faire ressortir des éléments de catégorisation des unités interrogées. On cherche à connaître entre autres le type d’entreprise, la forme juridique, ou encore la possession ou non d’un numéro IFU.

**CG.1 Type d’Entreprise**

Le secteur public regroupe toutes les unités économiques dans lesquelles les prises de participation de l’Etat dépassent 50%, ce qui lui confère un réel pouvoir de décision dans la gestion de l’entreprise. Exemples : SBEE, SONEB, SONACOP, Le Port Autonome de Cotonou, etc.

Lorsque l’Etat est présent mais non majoritaire parmi les actionnaires, on parle d’entreprises semi-publiques.

Les entreprises dont les parts sont entièrement détenues par des particuliers sont qualifiées de privées.

Dans les unités du secteur formel, vous n’aurez en général pas de difficultés majeures à disposer de cette information, en outre la quasi-totalité des entreprises évoluant dans l’informel sont privées.

**CG.2 Forme juridique**

Les formes juridiques d'entreprises reconnues au Bénin sont régies par les Actes Uniformes du traité de **l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du droit des affaires (OHADA) en vigueur depuis le 1er janvier 1998**.

On distingue au Bénin **deux (02) formes juridiques** d'entreprises notamment l'Entreprise Individuelle et la Société.

Encerclez le code correspondant à la modalité choisie par le répondant. Si  « Autre (à préciser) », transcrivez intégralement la réponse de l’interviewé.

* **L'entreprise individuelle**

L'entreprise individuelle est enregistrée sous le Régime A et est caractérisée notamment par :

**\*** l'exercice de l'activité par l'entrepreneur de façon indépendante. Elle est constituée par une seule personne;

**\*** la non distinction du patrimoine de l'entreprise et des biens propres de l'entrepreneur.

L'avantage de l'entreprise individuelle est que le promoteur exploite ses affaires pour son propre compte et n'a pas de capital à constituer. L'inconvénient est que le patrimoine personnel de l'entrepreneur est engagé: toute perte ou faillite est imputée à ses biens propres ou familiaux (responsabilité illimitée)

* **La société**

Au Bénin, une société peut être constituée par une personne physique ou morale ou entre deux ou plusieurs personnes physiques ou morales. Les formes de société que l'OHADA distingue sont au nombre de sept (07).

1. **La Société à Responsabilité Limitée (SARL)**

**La Société à Responsabilité Limitée (SARL)** est constituée par un individu (SARL unipersonnelle) ou entre deux ou plusieurs associés. Ceux-ci sont responsables des dettes sociales à concurrence de leurs apports au capital social et leurs droits sont représentés par des parts sociales.

Le capital social doit être au moins de un million (**1.000.000**) de francs CFA et doit être libéré intégralement et immédiatement. Il est divisé en parts sociales égales dont la valeur nominale ne peut être inférieure à cinq mille (**5.000**) francs CFA.

1. **La Société Anonyme (SA)**

**La Société Anonyme (SA)** est une société commerciale dont les associés ou "actionnaires" détiennent un droit représenté par un titre négociable appelé

« action » Ils ne supportent les pertes éventuelles qu'à concurrence de leurs apports.

Il est possible de constituer une SA ou d'en maintenir durablement l'existence avec une seule personne physique ou morale (SA unipersonnelle)

Le capital social minimum est fixé à dix millions (**10.000.000**) de francs CF A et le quart libéré immédiatement. Il est divisé en actions dont le montant nominal ne peut être inférieur à dix mille (**10.000**) francs CFA.

1. **Société par Actions Simplifiée (SAS)**

La société par actions simplifiée (SAS) est une société instituée par un ou plusieurs associés et dont les statuts prévoient librement l’organisation et le fonctionnement. Les associés de cette société ne sont responsables des dettes sociales qu’à concurrence de leurs apports et leurs droits sont représentés par des actions. Elle peut être créée à partir de rien ou par transformation d’une société de forme sociale différente.

1. **La Société en Nom Collectif (SNC)**

Elle ne regroupe qu'un petit nombre d'associés (au moins deux) qui se connaissent et se font mutuellement confiance. Le capital social est divisé en parts sociales de même valeur nominale.

**\*** Le décès ou l'incapacité de l'un des associés met généralement fin à la société ;   
**\*** Tous sont solidairement et indéfiniment responsables des dettes sociales (comme dans le cas de l'entreprise individuelle)

La SNC est la forme juridique qui correspond aux sociétés familiales. Son intérêt réside dans la facilité de crédit qui peut être accordée aux associés, ces derniers étant solidairement et indéfiniment responsables. Aucun capital minimal n'est exigé pour sa constitution.

1. **La Société en Commandite Simple (SCS)**

C'est une société dans laquelle coexistent un ou plusieurs associés indéfiniment et solidairement responsables des dettes sociales dénommés " associés commandités ", avec un ou plusieurs associés qui ne sont responsables des dettes sociales que dans la limite de leurs apports dénommés " associés commanditaires " ou " associés en commandite ", et dont le capital est divisé en parts sociales.

La SCS est gérée par tous les associés commandités, sauf stipulation contraire des statuts qui peuvent désigner un ou plusieurs gérants, parmi les associés commandités. Comme pour la SNC, aucun capital minimum n’est exigé pour la constitution de la SCS.

1. **La Société en participation**

La société en participation est celle dans laquelle les associés conviennent qu'elle ne sera pas immatriculée au Registre du commerce et du crédit mobilier et qu'elle n'aura pas la personnalité morale. Elle n'est pas soumise à publicité; Son existence peut être prouvée par tout moyen.

Elle ne regroupe comme dans le cas d'une SNC, qu'un petit nombre d'associés (au moins deux) qui se connaissent et se font mutuellement confiance.

**\*** Le décès ou l'incapacité de l'un d'eux met généralement fin à la société ;   
**\*** Tous sont solidairement et indéfiniment responsables des dettes sociales (comme dans le cas de l'entreprise individuelle).

1. **Le Groupement d'Intérêt Economique (GIE)**

Le GIE est constitué par deux ou plusieurs personnes physiques ou morales et met en œuvre pour une durée déterminée, tous les moyens propres à faciliter ou à développer l'activité économique de ses membres, à améliorer ou à accroître les résultats de cette activité.

L'activité du GIE doit se rattacher essentiellement à l'activité économique de ses membres et ne peut avoir un caractère auxiliaire par rapport à celle-ci.

1. **La Société créée de fait ou Société de fait**

Il y a société de fait lorsque deux ou plusieurs personnes physiques ou morales :

**\*** se comportent comme des associés sans avoir constitué entre elles l'une des sociétés reconnues par les Actes uniformes;   
**\*** ont constitué entre elles une société reconnue par les Actes Uniformes mais n'ont pas accompli les formalités légales constitutives ou ont constitué entre elles une société non reconnue par les Actes Uniformes.

En d’autres termes, une société de fait est une entreprise constituée mais qui ne respecte pas les dispositions relatives aux six (6) précédentes formes de société.

L'existence d'une société de fait est prouvée par tout moyen et lorsqu'elle est reconnue par le juge, les règles de la Société en Nom Collectif (SNC) sont applicables aux associés.

1. **La coopérative**

La coopérative est une forme de [société](http://fr.wikipedia.org/wiki/Entreprise) fondée sur le principe de la [coopération](http://fr.wikipedia.org/wiki/Coop%C3%A9ration). Elle a pour objectif de servir au mieux les intérêts économiques de ses participants (sociétaires ou adhérents). Elle se distingue en cela de l'[association](http://fr.wikipedia.org/wiki/Association) dont le but est moins lié aux activités économiques.

[L'Alliance Coopérative Internationale](http://ica.coop/fr/index.html) définit une coopérative comme "une association autonome de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques, sociaux et culturels communs au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement".

**CG.3 Avez-vous un Identifiant Fiscal Unique ?**

Posez la question telle qu’elle est énoncée et inscrivez le code correspondant à la réponse de l’interviewé dans la case réservée à cet effet. Si l’unité n’a pas de numéro IFU (réponse = non), passez à la question **CE.1**.

**CG.4 Si oui quel est votre numéro IFU ?**

Reportez le numéro donné par le répondant. Le numéro IFU est un numéro à 13 chiffres.

#### Section 5 : CHEF D’ENTREPRISE

Le profil du chef d’entreprise pourrait être une source d’information utile pour mieux apprécier le comportement de l’unité de production en matière de consommation d’électricité.

**CE.1 Qualité du chef d’entreprise :** Reportez le code correspondant à la modalité choisie par le répondant.

**CE.2 Sexe :** Inscrivez le code correspondant au sexe du répondant.

**CE.3 Age :** Demandez l’âge du chef d’entreprise que vous inscrivez dans la grille à droite correspondante. Pour les chefs d’entreprise qui ne connaissent pas leur âge, aidez-les à se situer en utilisant des repères qui peuvent être l’âge de leur enfant ainé, un évènement majeur de leur vie ou un évènement historique du Bénin (indépendance, conférence nationale des forces vives, etc.).

**CE.4 Quel est le plus haut niveau d’études atteint ?**:Reportez le code correspondant de la modalité choisie par le répondant.

#### Section 6 : TENUE DE COMPTABILITE ET CHIFFRE D’AFFAIRES

**TC.1- Comment établissez-vous vos comptes ?**

Il est question d’appréhender ici les techniques par lesquelles les unités interrogées tiennent leurs comptes.

La comptabilité d’une entreprise se définit comme l’ensemble des techniques et documents au moyen desquels, celle-ci retrace les opérations économiques qu’elle effectue avec l’environnement extérieur.

Elle est qualifiée de système normal lorsqu’elle répond aux normes et pratiques en vigueur au Bénin. On parle de système minimal de trésorerie lorsque les comptes élaborés même si ils ne correspondent pas aux normes en vigueur (compte de résultat, bilan, tableau de flux de trésorerie et notes annexées), demeurent assez structurés.

Les notes personnelles sont en général utilisées par les petites unités opérant dans l’informel et correspondent à des écritures qui ne répondent à aucune norme, mais permettent toutefois de faire le point des activités courantes sur une période donnée.

Reportez le code correspondant à la modalité choisie par le répondant. Si « Autre (à préciser) », transcrivez intégralement la réponse de l’interviewé.

Si l’unité prend des notes personnelles (code 3), ne fait pas de comptes (code 4) ou a une autre forme de tenue de comptabilité (code 8), passez à la question **TC.3**.

**TC.2 Quel chiffre d’affaires avez-vous réalisé en 2019 ?**

Le chiffre d’affaires d’une unité économique désigne l’ensemble des ventes de biens et/ou des services facturés par celle-ci sur une période donnée (le plus souvent un exercice comptable).

**NOTE** : Vous devez callez la réponse à droite dans la grille conçue à cet effet et remplir de zéros les cases vides (celles de gauche).

**TC.3 Quel a été le rythme de l’activité dans votre entreprise au cours des douze derniers mois de l’année 2019 ?**

Cette question s’adresse aux unités ayant répondu « Notes personnelles », « Ne fait pas de comptes » ou « Autre » (3, 4 ou 8) à la question TC.1. On veut saisir à ce niveau les fluctuations que l’activité économique de l’unité a enregistrées au cours des 12 mois de l’année 2019. Vous êtes appelé à demander les périodes de faible, moyenne, forte et d’aucune activité. Quatre possibilités sont prévues : mois d’aucune activité *«****Aucune activité***», mois de faible activité *«****Minimum****»*, mois d'activité moyenne *«****Moyen****»* puis mois de forte activité *«****Maximum****»*. Pour les mois où l'établissement n'a pas fonctionné, inscrire 0.

**Attention**: s'il y a des mois de forte activité, c’est qu’il doit en avoir de faible : il faut repérer les deux rythmes.

*Il ne faut pas demander mécaniquement à l’enquêté pour chaque mois, s’il n’y a pas eu d’activité ou si le rythme d’activité a été minimum, moyen ou maximum.*

**Ce qu’il faut faire** :

Il faut plutôt demander à l’enquêté les périodes durant lesquelles son activité évolue à la baisse, moyennement, à la hausse, ainsi que les périodes où il n’exerce pas d’activité. En fonction de sa réponse, renseignez le code adéquat pour chaque mois.

Si les périodes ne sont pas assez délimitées pour vous faciliter le remplissage, demandez plus de précisions, tout en vous assurant de la cohérence des réponses. Par exemple, si l’enquêté affirme qu’il y a une hausse de son activité en fin d’année, demandez à partir de quel mois pour un remplissage convenable.

**TC.4 Au cours de l’année 2019, à combien estimez-vous vos recettes mensuelles maximale, minimale et moyenne ?**

On veut capter à travers cette question, la recette mensuelle la plus élevée, la moins élevée et la recette moyenne (recette mensuelle en cas de rythme d’activité normale) que l’établissement a enregistrée au cours de l’année 2019. Reportez le montant déclaré par le répondant dans les cases conçues à cet effet.

**NOTE** : Vous devez callez la réponse à droite dans la grille conçue à cet effet et remplir de zéros les cases vides (celles de gauche).

**Attention** : Pour estimer les recettes mensuelles, il est déconseillé de :

* multiplier systématiquement par 30, la recette minimale journalière pour obtenir la recette minimale mensuelle ;
* multiplier systématiquement par 30, la recette moyenne journalière pour obtenir la recette moyenne mensuelle ;
* multiplier systématiquement par 30, la recette maximale journalière pour obtenir la recette maximale mensuelle.

**Ce qu’il faut faire** :

* tenir compte du nombre jours de travail pour l’estimation du Chiffre d’affaires ;
* estimer le Chiffre d’affaires sur une période relativement courte (par exemple la semaine puis extrapoler sur le mois) ;
* procéder par l’évaluation des charges mensuelles de l’entreprise (loyer, salaires payés, factures d’eau et d’électricité, tontines journalières pour les indépendants, etc.). Dans l’estimation à partir des charges, veillez à distinguer les charges du ménage de celles de l’entreprise pour les indépendants.

**MODULE ACCES A L’ELECTRICITE**

**Section 7 : SOURCES D’ENERGIE UTILISEES**

Cette section vise à appréhender l’accès des entreprises à l’électricité via le réseau de la SBEE ainsi que l’accès à l’électricité hors ce réseau.

**SE.1- Par quel(s) moyen(s) avez-vous accès à l’énergie ?**

Posez la question telle qu’elle est formulée pour chacune des modalités. Selon la réponse que vous donnera l’enquêté, reportez le code de la modalité appropriée (1- Oui ou 2- Non) à chaque moyen d’accès à l’énergie.

**Un groupe électrogène à gas-oil ou à essence :** est un dispositif autonome capable de produire de l'électricité. La plupart des groupes sont constitués d'un moteur thermique qui actionne un alternateur. Leur taille et leur poids peuvent varier de quelques kilogrammes à plusieurs dizaines de tonnes.

**Un kit solaire :** un kit solaire photovoltaïque pour site isolé permet de produire de l'électricité de façon autonome. Contrairement aux installations traditionnelles, il n'est pas relié au réseau électrique mais il stocke l'énergie grâce à des batteries.

**Les Mini-centrales solaires :** sont souvent des mini panneaux solaires également (type panneau de 50 cm x 50cm en puissance 20 watts par exemple). Il ne s’agit pas de panneaux domestiques à installer chez soi, mais plutôt de mini produits qui viendront en support d’une alimentation complémentaire ou qui ralentissent la décharge rapide de votre téléphone portable.

**Une lampe solaire :** également connue sous le nom de lampe solaire ou lanterne solaire, est un système d'éclairage composé d'une lampe LED, de panneaux solaires, d'une batterie, d'un contrôleur de charge et il peut également y avoir un onduleur.

**Une petite centrale hydroélectrique :** ou microcentrale hydro-électrique est une centrale électrique utilisant l'énergie hydraulique pour produire de l'électricité à petite échelle. Cette électricité peut être utilisée pour alimenter des sites isolés (une ou deux habitations, un atelier d’artisan, une grange…) ou revendue à un réseau public de distribution. Certaines centrales peuvent être construites avec des capacités de stockage d’énergie.

**Le gaz propane**: est un gaz de pétrole liquéfié (GPL) de formule chimique (C3H8) distribué en bouteille ou en citerne ou réseau local. Hydrocarbure saturé, gazeux, incolore, liquéfiable à pression relativement faible, tiré du pétrole brut et du gaz naturel et qui est utilisé comme combustible.

**La biomasse :** dans le domaine de l'énergie, la biomasse est la matière organique d'origine végétale, animale, bactérienne ou fongique, utilisable comme source d'énergie. Cette énergie peut en être extraite par combustion directe (ex : bois énergie), ou par combustion après un processus de transformation de la matière première, par exemple la méthanisation (biogaz, ou sa version épurée le bio méthane) ou d'autres transformations chimiques (dont la pyrolyse, la carbonisation hydrothermale et les méthodes de production de biocarburants ou « agrocarburants »).

**SE.2- Parmi les sources citées, quelle est la principale source d’énergie que votre entreprise utilise dans le cadre de ses activités ?** (Mettre le code correspondant à la source citée en SE.1)

Posez la question telle qu’elle est formulée et inscrivez le code (conformément à la liste des moyens d’accès à l’électricité cités à la question SE.1) correspondant à la réponse de l’enquêté.

**SE.3- En cas de coupure d’électricité de la SBEE, quelles sources d’énergie votre entreprise utilise-t-elle en remplacement de l’électricité de la SBEE ?**

Posez la question telle qu’elle est formulée pour chacune des modalités. Selon la réponse que vous donnera l’enquêté, reportez la modalité appropriée (1- Oui ou 2- Non) à chaque moyen d’accès à l’énergie.

**Section 8 : EFFICACITE ENERGETIQUE DES EQUIPEMENTS ET APPAREILS UTILISES**

La présente section mesure l’adoption des appareils d’efficacité énergétique par les entreprises dans le cadre de leurs activités. Pour ce faire, suivant le type d’appareils utilisé par l’entreprise, certaines questions sont posées afin de relever les variables indispensables au calcul de l’Indice d’Efficacité Energétique (IEE) des appareils. Les appareils/équipements concernés sont les lampes, les appareils de réfrigération et les climatiseurs.

(à compléter)

**MODULE ENTREPRISE CONNECTEE A L’ENERGIE ELECTRIQUE DE LA SBEE**

**Section 9 : SATISFACTION DE LA CLIENTELE DE LA SBEE**

(Cette section ne concerne que les usagers connectés à la SBEE, c’est-à-dire OUI à la question SE.1.11 ou SE.1.12 de la section 7.)

Cette section cherche à mesurer le niveau de satisfaction des usagers vis-à-vis des services de la SBEE. Evitez de porter des jugements de valeur ou de faire des commentaires qui sont susceptibles d’influencer les réponses des enquêtés. Eviter les commentaires du genre :

* Toutes les personnes que j’interroge depuis ce matin dans le quartier sont très contents ou très mécontents des services de la SBEE ;
* J’imagine déjà votre degré de satisfaction en ce qui concerne la qualité des services de la SBEE.

Soyez neutre. La qualité des réponses dans cette partie en dépend.

**SC.0- Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des services de la SBEE ?**

Posez la question telle qu’elle est libellée et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case conçue à cet effet.

**SC.1- Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous à vos proches les prestations de la SBEE de manière générale ?**

Posez la question telle qu’elle est libellée et reportez la note correspondante à la réponse de l’enquêté dans les cases conçues à cet effet. Préciser qu’il s’agit d’une note globale sur l’ensemble des services de la SBEE auxquels l’entreprise a eu recours.

**SC.2- Avez-vous eu recours à ce service de la SBEE au cours des 12 derniers mois ?**

Posez la question telle qu’elle, pour chaque service de la SBEE et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case conçue à cet effet.

**SC.2.a- Si oui à SC.2, à quand remonte la dernière fois que vous avez eu recours à ce service ?**

Ne listez pas les modalités. Posez la question telle qu’elle est libellée et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case conçue à cet effet.

**SC.3- Si oui à SC.2, quelle est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité de ce service de la SBEE ?**

Demandez l’avis du répondant sur les services de la SBEE auxquels il a déclaré que l’entreprise a fait recours au cours des 12 derniers mois, et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case conçue à cet effet.

**SC.4- Si Modalité 4 ou 5 à SC.3, quelles sont les raisons qui justifient votre insatisfaction ?**

Pour chaque service, demandez les raisons de l’état d’insatisfaction du répondant. Evitez de lire les réponses proposées et laissez l’enquêté répondre puis inscrivez pour chacune d’elle, le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté.

**SC.5- Si oui à SC.2, sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous ce service à vos proches ?**

Posez cette question telle quelle, uniquement pour les services de la SBEE auxquels l’enquêté a déclaré avoir eu recours au cours des 12 derniers mois. Et reportez pour chacune de ces services, la note correspondante à la réponse de l’enquêté.

**MODULE CONNAISSANCE DES CHANGEMENTS TARIFAIRES**

**Section 10 : CHANGEMENT TARIFAIRE**

**CT.1- Avez-vous connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE ?**

Posez la question telle qu’elle et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case à droite. Si l’enquêté affirme n’avoir pas connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE, aller à la section suivante.

**CT.2- Si OUI à CT.1, par quels moyens avez-vous eu connaissance de ces nouveaux tarifs ?**

Posez la question telle qu’elle pour chaque moyen et inscrivez le code de la modalité choisie par l’enquêté dans les cases situées à droite.

**CT.3- Si OUI à CT.1, pensez-vous que les avantages valent les tarifs pour ce service ?**

Posez la question telle quelle par service, et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans les cases conçues à cet effet. Il s’agit de demander si l’enquêté pense que les avantages liés aux prestations de la SBEE valent les tarifs proposés pour le service.

**CT.4- Si OUI à CT.1, pensez-vous de l'application du nouveau tarif de la SBEE pour ce service ?**

Posez la question telle qu’elle par service et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case conçue à cet effet. Insistez sur le fait que l’enquêté doit donner son avis sur **l’application** du nouveau tarif de la SBEE pour chaque service et non sur le nouveau tarif en lui-même.

### Questionnaires « ménages »

**3.1. Quelques Rappels**

*Notion de ménage*

Un ménage est une personne qui vit seule ou un groupe de personnes qui habituellement vivent et mangent ensemble.

Un ménage est défini comme une personne ou un groupe de personnes:

* qui a/ont ou qui n’a/ont pas de liens de parenté;
* qui vit seul(e)/vivent ensemble dans la même unité d'habitation;
* qui reconnaissent un homme ou une femme adulte comme le chef de ménage;
* qui partagent les mêmes conditions de vie; et
* qui sont considérés comme une seule unité.

Dans certains cas, on peut trouver un groupe de personnes vivant ensemble sous le même toit, mais chaque personne a un mode de vie distinct; ils doivent être considérés comme des ménages distincts d'une seule personne. Les domestiques, les parents et les autres travailleurs vivant et mangeant dans la maison doivent être inclus comme des membres du ménage (même s’ils passent le week-end ailleurs et restent dans la maison le reste de la semaine). Trois personnes n’ayant pas de liens de parenté, vivant et cuisinant ensemble seraient considérées comme formant un seul ménage.

Les modes de vie collective (également appelés populations institutionnelles) comme les auberges, les camps militaires, les pensionnats, ou les prisons ne sont pas considérés comme des ménages.

Il vous sera confié des ménages spécifiques à enquêter. Les ménages que vous visiterez auront été identifiés auparavant par les équipes chargées d’établir les listes.

Il convient de faire une distinction entre une famille et un ménage. La première reflète l’affiliation sanguine et le mariage. Le second est utilisé dans cette enquête pour identifier une unité économique / sociale. Vous devez en être conscient(e)s et utiliser les critères définis pour la composition du ménage afin de déterminer quels individus constituent un ménage particulier.

*Membre du ménage*

Un ménage correspond à une personne ou à un ensemble de personnes qui vivent et qui mangent généralement ensemble. Il ne s'agit pas de la même chose qu'une famille. La famille comprend seulement des personnes apparentées ; alors que le ménage comprend des personnes qui vivent ensemble, qu'elles soient parentes ou non. Par exemple, trois hommes non-apparentés qui vivent et qui prennent leurs repas ensemble ne peuvent pas être considérés comme une famille, mais ils seront considérés comme un même ménage.

Ce questionnaire se remplit en deux temps, une partie avant le début de la collecte, l'autre partie à la fin de la collecte. Il permet d'identifier le ménage (nom du chef, quartier de résidence, si possible, adresse complète), de porter la date de démarrage de collecte dans le ménage et aux différents agents de collecte des données, de faire leurs éventuels commentaires.

Le questionnaire ménage est composé d’une page de garde et de pages intérieures structurées en 7 sections.

* **LA PAGE DE GARDE**

Elle regroupe des variables permettant d’obtenir le consentement du ménage et de s’informer sur la date et le résultat de la visite des agents enquêteurs sur le terrain. La page de garde permet également d’identifier l’agent enquêteur en charge de la collecte ainsi que son chef d’équipe.

Un paragraphe sur la clause de confidentialité qui gouverne l’activité statistique a été inséré dans le questionnaire. Son but est de rassurer les répondants sur l’obligation qu’ont les enquêteurs et l’INSAE de garder confidentielles les informations collectées. Cette obligation vient de la loi n° 99-014 du 12 Avril 2000 portant réglementation des activités statistiques en République du Bénin. Vous devez en avoir connaissance afin de pouvoir y recourir pour convaincre les répondants.

**PRESENTATION ET CONSENTEMENT DU MENAGE**

Consentez-vous à répondre à ce questionnaire ?

Posez la question telle qu’elle et encerclez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté. Si le ménage refuse de répondre, n’insistez pas, passez à un autre ménage.

**Date de l’interview (jj/mm/aa) :** Inscrivez successivement, le jour, le mois et l’année dans les cases réservées à cet effet. Dans le questionnaire numérique, la date de l’interview est générée automatiquement par l’application de saisie.

**Heure de début** : Il s’agit de l’heure à laquelle vous commencez par remplir effectivement le questionnaire. Le temps mis pour avoir l’adhésion du répondant et présenter les objectifs de l’opération n’est pas pris en compte ici. L’heure de début n’est donc pas le moment où l’agent enquêteur est entré en contact avec le répondant mais plutôt l’heure à laquelle celui-ci a commencé par remplir effectivement le questionnaire. Pour le questionnaire numérique, l’heure de début de l’interview est générée automatiquement par l’application de saisie.

**RESULTAT FINAL DE L’INTERVIEW** :

1. **Rempli** : choisissez ce code quand vous aurez complètement rempli le questionnaire.
2. **Partiellement rempli** : si pour quelque circonstance exceptionnelle, l'interview n'a pu être achevée à la dernière visite, vous devrez inscrire ' 2 ' comme code du résultat final de votre visite.
3. **Absent** : inscrivez ce code si le ménage n’est pas retrouvé (ménage inexistant ou absent pour raison de déménagement ou de voyage pour une longue période). Assurez-vous de faire plusieurs visites avant de constater une absence temporaire du ménage pour une longue durée (durée excédant la période de la collecte).
4. **Refus** : encerclez ce code lorsque le consentement de l’enquêté n’est pas obtenu.

**NB** : Pour toute situation extraordinaire (RESULTAT FINAL DE L’INTERVIEW **=** Partiellement rempli), veuillez en informer votre chef d’équipe au plus tôt.

**Numéro d’ordre du questionnaire** : vous numérotez les questionnaires de façon continue à l’intérieur de votre grappe.

**CHEF D’EQUIPE et AGENT ENQUETEUR** : Inscrivez les renseignements d’identification (nom et code) fournis par votre chef d’équipe.

* **LES PAGES INTERIEURES**

**IDENTIFICATION**

Le remplissage des cellules des variables «Grappe » et «Ménage » est indispensable et doit précéder toute interview. Ces numéros sont communiqués aux enquêteurs avant d’aller sur le terrain. De même, les enquêteurs doivent prendre soin de demander et de noter sur cette page, les noms et prénoms du chef de ménage ainsi que l’adresse permettant de repérer facilement son domicile.

Suivre les mêmes instructions de la partie questionnaire entreprise pour le remplissage de la partie identification.

**NB**: Dans le but de faciliter le contrôle de la qualité des données collectées, les différents agents (enquêteur, chef d’équipe) qui auront à traiter un questionnaire doivent y mentionner leur code et faire éventuellement des commentaires.

#### Section 1 : COMPOSITION DU MENAGE ET CARACTERISTIQUES DES MEMBRES

**Les membres du ménage :** Cette section est réservée à toutes les personnes de 10 ans ou plus vivant dans le ménage :

**Les instructions pour le remplissage de ce module**

**Par convention, le numéro 01 est réservé au Chef du ménage.** Chaque numéro (donc chaque ligne) correspond à une et une seule personne du ménage. En principe, chaque membre du ménage doit répondre personnellement aux questions qui le concernent.

**M00 : Combien de personnes âgées de 10 ans ou plus vivent habituellement dans votre ménage ?**

Posez la question et enregistrez le nombre déclaré par l’enquêté.

**M1 : Nom des membres du ménage**

Vous établirez la liste des membres du ménage. Inscrire sous un numéro d’ordre dans le sens vertical sur la ligne M1, le nom et prénom d’un individu membre habituel du ménage. Les conseils suivants sont à suivre pour réduire les omissions de la composition d’un ménage. On inscrira dans l’ordre :

* le chef du ménage ;
* les femmes conjointes dans l’ordre;
* les autres membres du ménage (apparentés ou non au chef du ménage).

**M2. (NOM) est-il de sexe masculin ou féminin ?**

Si l’enquêté est de sexe masculin inscrivez le code 1,dans le cas contraire inscrivez le code 2.

**M3. Age**

Inscrire l’âge en années révolues des individus (c’est à dire l’âge lors du dernier anniversaire). Par exemple, pour une personne qui déclare avoir 35 ans et 6 mois, on inscrira 35. Si la personne est interviewée le 17 février 2020 et qu’elle déclare être née le 25/03/1982, elle est âgée de 37 ans et 10 mois, on inscrira 37 (son âge au dernier anniversaire).

**M4. Lien avec le chef de ménage**

On cherche à obtenir le lien de parenté entre chaque membre du ménage et le chef de ménage (la personne de référence est donc le chef de ménage qui porte le code **1**). Cette variable comporte 6 modalités.

**Le chef de ménage** est la personne qui est reconnue comme tel par l’ensemble des membres du ménage.

**Le conjoint du chef de ménage** c’est la personne (les personnes) avec qui le chef vit en ménage.

**Les enfants du chef du ménage ou du conjoint** sont des fils ou filles de celui-ci (enfants biologiques ou adoptés légalement) ou de son conjoint.

**Père ou mère du chef ou du conjoint** sont les parents (père ou mère) du chef de ménage ou de son conjoint

**Autres parents du chef ou du conjoint,** il s’agit d’autres personnes que ceux citées précédemment vivant dans le ménage et ayant un lien de parenté avec le chef. **Exemple :** oncle, tante.

**Autre personne non apparentée au chef**, il s’agit de personnes présentes dans le ménage mais n’ayant aucun lien de parenté avec le chef de ménage. **Exemple**, le fils d’un voisin du village dont le chef est le tuteur légal en ville.

**M5. Situation matrimoniale**

Il s’agit de transcrire la « Situation matrimoniale » exacte des individus **au moment de l’enquête** (même si un changement de situation est prévu dans les jours suivants). Une personne est dite mariée si le mariage est reconnu par la société (traditionnelle), par l'administration (civil) ou une institution religieuse( église/ mosquée, etc.).

**NB**: Un homme polygame qui divorce avec une de ses épouses, mais qui reste marié avec une autre aura comme modalité « marié » et non « divorcé ».

**M6. Religion**

Inscrire le code de la religion de chaque individu.

**M7. Quel est le plus haut niveau d’étude que (nom) a atteint ?**

On cherche à travers cette question à mesurer en nombre d’années, le niveau scolaire atteint par l’individu enquêté. Il s’agit donc de convertir la dernière classe suivie en nombre d’années, sans compter les années de redoublement.

**M8. Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?**

Inscrire le code approprié correspondant au diplôme le plus élevé par l’individu enquêté. Le code 9 est prévu en particulier pour les diplômes d’écoles de formation non encore homologués comme le diplôme d’État.

**Par exemple :** considérons une personne qui a arrêté ses études en classe de troisième après 12 années d’études et qui n’a pas obtenu le BEPC. Elle a mis 7 ans (au lieu de 6) pour achever son cycle primaire car elle a redoublé le CM2, elle a mis cinq ans (au lieu de 4) pour atteindre la classe de troisième (dernière classe du collège) car elle a redoublé la classe de cinquième. On comptera 9 années d’études avec succès et non 12 : 6 années pour le primaire (on ne compte pas l’année de redoublement) et 3 pour le secondaire (on ne compte ni l’année de redoublement de la cinquième, ni l’année du BEPC qui s’est soldée par un échec).

**N.B.** Les années d’école maternelle, préscolaire, coranique et les formations non académiques ne seront pas prises en compte. On compte à partir de la première année de l’école primaire.

**M9. (Nom) va-il/elle toujours à l’école ?**

Indiquer les membres du ménage ayant moins de 21 ans, s’il va toujours à l’école ou non.

**M10. Pourquoi (nom) a- il/elle arrêté ses études ou n’a-t-il pas été à l’école ?**

Inscrire la modalité appropriée, correspondant au motif pour lequel l’individu enquêté a arrêté ses études.

**M11. (Nom) sait- il lire, écrire et compter dans l’une des langues suivantes ?**

Il s’agit en réalité d’une série de trois questions M11a, M11b, M11c correspondant respectivement à l’aptitude de l’enquêté à lire et écrire en français, en langues nationales et dans les autres langues.

**M12. Quelle est l’activité qui procure la principale source de revenu pour le ménage?**

Il s’agit en réalité d’une série de deux questions M12a, M12b.

La question **M12a** permet de distinguer trois catégories de population, à savoir les actifs occupés (travailleurs), les chômeurs et les inactifs. Cette question renseigne sur la profession, l’emploi principal, les variables déterminantes pour l’identification du secteur informel à partir desquelles on identifie tous les travailleurs indépendants. Il s’agit d’inscrire le code correspondant à la réponse de l’enquêté.

La question **M12b** renseigne sur la branche d’activité dans l’emploi principal et permet également d’identifier le secteur institutionnel dans lequel travaillent les membres du ménage qui sont actifs : secteur public/parapublic, secteur privé formel et secteur informel.

#### Section 2 : CARACTERISTIQUES DU LOGEMENT ET DU MENAGE

Les questions posées sont en général simples et ne nécessitent pas de précisions spécifiques, sauf peut-être la question CL1 relative au nombre de pièces du logement.

**CL0. Type de logement**

Il s’agit de décrire globalement le type de logement occupé par le ménage.

* ***immeuble*** : habitation dans un bâtiment disposant en principe de tous les communs (WC, salle de bain, cuisine, etc.).
* ***Maison isolée*** : une maison isolée est une maison qui est disposée sur son terrain sans avoir de mur séparatif commun avec une construction voisine.
* ***Maison individuelle ou villa***: Maison d’habitation séparée des autres (maisons individuelles), disposant généralement d’un jardin ou permettant de le créer et entourée d’une clôture.
* ***Maison en bandes :*** Une maison en bandes est un logement indépendant (disposant de toutes les commodités), pouvant être entourée ou non d’une clôture et non séparée d’une série d’autres logements, c'est-à-dire ayant des murs mitoyens. La maison en bandes se distingue donc de la villa par le fait de ce dernier critère.
* ***Case isolée****:* Logement ne disposant pas de toutes les commodités**.**
* ***Autres*:** si autre que les types de maison indiquée.

**CL1. Combien de pièces comporte votre logement**?

Il ne faut compter que les chambres, les salons et salles à manger. Ne pas compter les WC, les salles de bain et les cuisines. Une chambre même cloisonnée par des rideaux est comptée comme une pièce.

**CL2. Combien de pièces utilisez-vous pour dormir ?**

Il ne faut compter que les chambres et les salons où au moins une personne dort.

**CL3, CL4, CL5.**

Il s’agit de décrire les principaux matériaux des murs, du toit et du sol de la maison principale mais pas nécessairement de ceux des pièces dans le cas où ces matériaux seraient différents.

**CL6. Statut d’occupation**

Il s’agit de fournir l’information sur le statut d’occupation du logement principal (logement habituel du ménage). Si pour cette question la réponse est différente de 7 (locataire), allez à **CL9**. Les différentes modalités de cette variable sont les suivantes :

* ***Propriétaire avec titre foncier :*** Le propriétaire doit disposer de pièces justificatives légales (titre foncier, permis de construire municipal ou préfectoral, etc.) qu’il pourrait éventuellement montrer à l’enquêteur.
* ***Logé par l’employeur***. Il s’agit d’un ménage occupant un logement directement payé par l’employeur d’un des membres (généralement celui du chef de ménage ou de son conjoint).
* ***Logé gratuitement par un tiers***. Il s’agit d’un ménage logé gratuitement par une personne autre que l’employeur d’un membre ; exemple : ménage logé par la famille, des parents, des amis, etc.

**Sections 3, 4, 5, 6**

Suivre les mêmes instructions de remplissage que celles présentées pour les sections **7, 8, 9, 10** du questionnaire entreprise.

#### Section 7 : CARACTERISTIQUES DU CHEF DE MENAGE

Cette section renseigne sur les caractéristiques du chef de ménage.

**CM.0. Numéro de ligne du chef de ménage :** il s’agit de reporter le numéro de ligne correspondant au chef de ménage à la question **M.1.**

**CM.0a. Avez-vous un emploi actuellement ?**

Posez la question telle qu’elle et inscrivez le code de la modalité correspondante à la réponse de l’enquêté dans la case conçue à cet effet.

**CM.0b. Quelle est votre profession ?**

Inscrivez avec précision la profession déclarée par l’enquêté et reporter le code de la modalité correspondante à cette profession dans la case conçue à cet effet. Dans le questionnaire CAPI, vous choisirez directement dans une liste déroulante, la modalité qui correspond à la profession du chef de ménage.

**CM.1. Au cours des 12 derniers mois, à combien estimez-vous ?**

Ils’agit de renseigner les situations financières du chef de ménage :

**1. Revenu mensuel :** Cette question est d’une part très importante et d’autre part difficile à saisir. Il faut donc y mettre une attention particulière. Prenez votre temps et n'hésitez pas à aider l’enquêté à se souvenir de ses revenus. Si cela est nécessaire, établissez des comptes sur un bout de papier avant de convertir la somme en revenu mensuel. Noter en clair, au crayon, le résultat déclaré puis inscrire le en FCFA après vérification.

Pour les travailleurs dépendants, indiquez la somme totale (nette des retenues et cotisations) perçue au cours du mois précédent l’enquête. Si possible, consultez la feuille de paye du mois dernier. Pour les salariés, le calcul du revenu mensuel (salaire net) ne pose pas de problème, dans la mesure où la plupart d’entre eux sont mensualisés. Au cas où ce revenu n’est pas mensuel, il faut le convertir. Par exemple s’il s’agit d’un salaire journalier, il faut le multiplier par le nombre de jours travaillés dans le mois.

Pour les patrons et indépendants, il faut faire le calcul pour arriver au revenu net d’exploitation. Ce revenu est égal aux recettes totales moins dépenses totales (consommations intermédiaires, frais de personnel, impôts, intérêts et dépenses d’investissement). Pour certains non-salariés, le mois peut n’avoir aucun sens en tant que période de référence. Il faut alors laisser la liberté à l’enquêté de choisir la période de référence qui lui convient le mieux pour établir ses comptes. Vous l’aiderez s’il montre des difficultés à établir son revenu. Ce n’est qu’en dernière instance que vous convertirez le revenu déclaré par l’enquêté en revenu mensuel (revenu de la période de référence multiplié par le nombre d’unités de référence dans le mois).

Il faut écrire d’abord le montant brut sur le questionnaire, puis après faire la conversion en milliers.

Dans le cas où l’enquêté a travaillé toutes les semaines au cours du mois, le nombre de semaines par mois est 4,3.

**MÉTHODOLOGIE D’ESTIMATION DES REVENUS AGRICOLES**

**Les mesures du revenu agricole net sont calculées de façon résiduelle. De façon concrète, on obtient les revenus agricoles en soustrayant les dépenses d'exploitation des recettes monétaires agricoles.**

Les **recettes monétaires agricoles** comprennent les revenus tirés de la vente de produits agricoles, auxquels on ajoute d’autres recettes exceptionnelles telles que la plus-value ou les subventions.

Les **dépenses d'exploitation agricoles** représentent les coûts d'exploitation des entreprises agricoles pour les biens et services servant à la production de produits agricoles. Les dépenses, qui sont comptabilisées au moment où l'agriculteur fait les décaissements, comprennent la location, les engrais et pesticides, les machines et les réparations des bâtiments, les salaires.

**Le revenu net réalisé est calculé en additionnant le revenu en nature au revenu net comptant.**

Le **revenu en nature** mesure la valeur des produits agricoles produits par les agriculteurs pour leur consommation familiale. Il est inclus pour que soit mesurée la production agricole totale. Il n'y a pas de décaissements associés au revenu en nature.

**Cas pratique**

Prenons le cas du producteur Kossi qui produit le coton, le maïs et le mil. Comment estimer le revenu agricole (revenu net) de Kossi ?

**Etape 1 : Recherche du cycle de production de chaque produit**

Chercher à avoir le cycle de production (nombre de fois qu’il récolte le produit au cours de l’année) ; par exemple, le coton (1 fois l’an), le maïs (2 fois l’an), le mil (1 fois l’an) ;

**Etape 2 : Estimation des recettes par produit**

Pour chaque produit et pour l’ensemble des récoltes de ce produit au cours de l’année, recueillir les recettes, c’est-à-dire le montant total des ventes et la valeur de la production de ce produit destinée à la consommation familiale (revenu en nature).

**Etape 3 : Estimation de la recette globale**

Faire la somme des recettes annuelles pour l’ensemble des produits. Le montant obtenu correspond à l’ensemble des recettes du paysan sur les 12 derniers mois.

**Etape 4 : Estimation des dépenses par produit**

Pour chaque produit et pour l’ensemble des récoltes de ce produit au cours de l’année, recueillir les dépenses (engrais, pesticides, salaires versés, etc.).

**Etape 5 : Estimation de la dépense globale**

Faire la somme des dépenses annuelles pour l’ensemble des produits. Le montant obtenu correspond à l’ensemble des dépenses du paysan sur les 12 derniers mois.

**Etape 6 : Estimation du revenu annuel**

Le revenu net annuel est égal à la différence de la recette globale et de la dépense globale. Pour obtenir le revenu mensuel, on divise le revenu annuel par 12.

**2. Dépenses mensuelle :** Il s’agit de tous les achats du chef de ménage au cours d’un mois. Au cas où il n’arrive pas à se souvenir exactement de ses dépenses estimez-les.

**3. Épargne mensuelle :** il s’agit des économies que fait le chef du ménage par mois. Ne déduisez pas directement l’épargne en faisant la différence entre le revenu et les dépenses. Demandez au chef du ménage son économie (épargne mensuelle).

**CM.2-Quel type de revenu percevez-vous de votre activité principale ?**

Il s’agit des différentes sortes de revenu issue de l’activité à laquelle on s’attèle plus.

**CM.3-Quels types de revenu hors activité principale percevez-vous ?**

Il s’agit des revenus qui proviennent des activités secondaires du chef de ménage.

## CHAPITRE 4 : INSTRUCTIONS DETAILLEES POUR LE REMPLISSAGE DES FICHES DE COLLECTE POUR LE DEPOUILLEMENT DES SOURCES ADMINISTRATIVES

Ce chapitre a pour objectif de présenter les différentes fiches qui serviront à recueillir les informations pour permettre de calculer les différents indicateurs provenant des sources administratives.

Cette phase de l’enquête se fera au niveau des agences et directions régionales de la SBEE. Certains parmi vous seront donc postés au niveau des agences et procéderont à la saisie des informations dans les différents registres qui leur seront indiqués. Les travaux de dépouillement des données de sources administratives se dérouleront simultanément avec la collecte des données auprès des ménages et des entreprises (formelles et informelles). **Signalons que l’objectif est de vite achever les tâches au niveau des agences pour venir en renfort à l’autre partie de l’équipe déployée auprès des entreprises et des ménages**.

Les agents qui seront déployés dans les agences seront connus à l’issue de la formation. Une précédente mission a permis d’identifier les sources et les variables à saisir.

### Principes généraux pour le volet dépouillement administratif

A votre arrivée sur le terrain, votre chef d’équipe vous introduira auprès de la direction régionale de votre zone de travail, afin de présenter l’équipe. Les autorités de la SBEE seront déjà informées de votre venue dans leurs locaux.

Un agent sera déployé au niveau du service gestion réseau de la direction régionale pour saisir les informations sur les extensions. Les autres agents seront déployés dans les agences.

Le premier jour sera déterminant pour la suite de l’opération. Il vous faudra faire le point avec le chef d’agence ou le chef service gestion réseau pour faire un état des lieux des registres disponibles pour la saisie dans les fiches conçues à cet effet. Les superviseurs seront aussi sur le terrain et travailleront lors de cette phase avec vous (en présence ou à distance).

Le tableau ci-dessous fait le point des registres dont il faut vérifier la disponibilité et les informations à rechercher dans chaque registre :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Registre** | **Lieu** | **Information à rechercher** | **Année à saisir** |
| 1 | Registre de demande de devis | Agences | Date de demande de devis  Date d’établissement du devis  Date de signature du devis par le chef d’agence  Observations (date de rejet, motif de rejet) | 2017 |
| 2 | Registre des branchements | Agences | Date d’enregistrement du dossier  Numéro de police du compteur  Date de paiement du devis  Date de branchement au réseau de la SBEE  Observations | 2017 |
| 3 | Registre de paiement des devis ou registre de transmission d’ordre | Agences | Numéro de police du compteur  Date de paiement du devis  Observations | 2017 |
| 4 | Registre de dépannage | Agences | Date d’enregistrement de la panne  Date de réception au service dépannage  Date de la réparation  Observations | 2017 |
| 5 | Registre des extensions | Directions régionales – Service Gestion Réseau | Date d’arrivée du dossier au service gestion réseau  N° du devis  Montant du devis (en FCFA)  Date de paiement du devis  Date d’exécution  Distance (en mètre)  Observations | 2017 |

Pour les années concernées par l’étude, le principe de base est qu’une saisie systématique des enregistrements sera faite pour les rubriques retenues dans les fiches conçues à cet effet, pour les registres concernés. Toutefois, vu qu’une évaluation n’a pas été faite du nombre d’enregistrements, une adaptation pourrait se faire suite à l’enquête pilote et aussi lors de la phase de collecte proprement dite : selon le nombre de registres disponibles dans l’agence ou la direction régionale, un nombre maximal de jours de saisie sera consacré à chaque type de registre afin de s’assurer que tous les registres aient un nombre suffisant d’enregistrements pour calculer les indicateurs. **La décision du nombre de jours à consacrer à chaque registre sera validé avec le chef d’équipe et les superviseurs**.

Les informations seront saisies dans des fiches Excel conçues à cet effet.

Dans la suite, il sera présenté les registres et les fiches conçues pour y recueillir les informations.

### Principes généraux de saisie des données dans les registres

***Toutes les informations que vous aurez à saisir sont pour l’année 2017***.

Après avoir identifié le bon registre pour une fiche donnée, vous demanderez au chef d’agence de vous montrer les colonnes du registre correspondant aux différentes variables de la fiche, ainsi que la partie du registre ou le registre correspondant à l’année 2017.

Lorsqu’une variable n’existe pas dans un registre, vous laissez cette colonne vide et vous enregistrez les autres informations.

Les enregistrements qui seront saisies sont ceux pour lesquels toutes les informations requises sont renseignées.

### Présentation générale des fiches

Chaque fiche est conçue dans un classeur Excel afin d’éviter le risque de mélange des fiches entre elles.

Chaque classeur contient 2 feuilles : une feuille « ***InfosGenerales*** » (identique pour toutes les fiches) et une autre spécifique à chaque fiche (cette feuille sera présentée au niveau de chaque registre).

La feuille « ***InfosGenerales*** » se présente comme suit et comporte les informations suivantes :



* « ***Nom de la fiche concernée*** » : chaque fiche portera un nom et c’est ce nom qui sera inscrit à ce niveau ;
* « ***Direction régionale*** » : sous les instructions de votre chef d’équipe, vous renseignerez la direction régionale de l’agence concernée. Ci-dessous la liste des directions régionales :
  1. Direction régionale Littoral 1 (DRL1) ;
  2. Direction régionale Littoral 2 (DRL2) ;
  3. Direction régionale Atlantique (DRA) ;
  4. Direction régionale Ouémé-Plateau (DRO-P) ;
  5. Direction régionale Mono-Couffo (DRM-C) ;
  6. Direction régionale Zou-Collines (DRZ-C) ;
  7. Direction régionale Borgou-Alibori (DRB-A) ;
  8. Direction régionale Atacora-Donga (DRA-D).
* « ***Agence*** » : vous renseignez le nom de l’agence concernée ;
* « ***Nom du registre utilisé*** » : vous renseignez le nom du registre dans lequel les informations se trouvent, tel que ce registre est appelé au sein de l’agence ;
* « ***Nom de l’agent enquêteur*** » : vous mettez votre nom ;
* « ***Code de l’agent*** » : vous inscrivez votre code d’agent ;
* « ***Observations*** » : Cette partie sera remplie après avoir pris connaissance des informations contenues dans le registre concerné. Vous y renseignerez toutes informations utiles pour mieux comprendre les informations que vous aurez saisies. ***Vous y inscrirez aussi si pour les années 2018, 2019 et 2020, tel que le registre est rempli au niveau de l’agence, les informations permettent de renseigner les variables de la fiche***. Cette information permettra de faire des recommandations pour la suite. Au cas où la manière dont les informations sont saisies pour les années 2018, 2019 et 2020 ne permet pas de renseigner les variables, vous voudriez bien informer votre chef d’équipe qui informera les superviseurs, qui le constateront aussi.

### Le registre de demande de devis

*Le registre de demande de devis est le registre où sont enregistrées les informations lorsqu’un client vient faire une demande de devis*.

Ce registre se trouve au niveau des agences.

***Les informations à saisir sont celles de 2017***. Ce registre pourrait porter un nom différent dans certaines agences. Expliquez au chef d’agence les informations que vous voulez recueillir afin qu’il vous indique le registre concerné.

La fiche conçue en Excel pour recueillir les informations dans ce registre est nommée : « ***Fiche Demande de devis*** ». Elle comporte les deux feuilles comme précisé précédemment : « ***InfosGenerales*** » (identique pour toutes les fiches) et « ***FicheDemandeDevis*** » (spécifique à cette fiche).

La feuille « ***InfosGenerales*** » se présente comme suit :



Dans cette feuille, « ***Nom de la fiche concernée*** » est devenu « ***Fiche demande de devis*** » et les autres informations sont restées identiques.

La feuille « ***FicheDemandeDevis*** » se présente comme suit :



Elle contient les variables suivantes (ce sont ces variables que vous utiliserez pour situer le chef d’agence au cas où le registre ne porte pas le même nom dans son agence) :

* « ***N° d’ordre*** » : Ce numéro va de 1 à n, selon le nombre d’enregistrements que vous aurez saisis : n correspondra donc au nombre total d’enregistrements saisis. Vous générez vous-mêmes ces numéros ;
* « ***Date de demande de devis / Date d'enregistrement du devis*** » : La saisie du registre commence véritablement avec cette variable ; vous avez donc à identifier avec le chef d’agence, la colonne où se situe cette information et vous enregistrez la date de demande de devis. *Il s’agit de la date à laquelle le client est venu faire la demande de devis.* Un format est retenu pour saisir la date : **jj/mm/aaaa**. Par exemple, si la date d’enregistrement du devis est le 27 juillet 2017, vous écrivez : 27/07/2017 et vous validez ;
* « ***Date d’établissement du devis*** » : C’est la date à laquelle l’agent de devis (communément appelé « devis-man ») de la SBEE a établi le devis. Le format de saisie reste celui retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Date de signature du devis par le chef d’agence*** » : c’est la date à laquelle le chef d’agence valide le devis, pour que ce soit disponible pour retrait par le client. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Observations : Date de rejet*** » : au cas où le processus d’établissement du devis n’aboutit pas, il est rejeté et la date de décision de ce rejet est inscrite dans le registre. Cette information est généralement dans la colonne « Observations » du registre ;
* « ***Observations : Motif de rejet*** » : vous inscrivez le motif de rejet lorsque l’information est renseignée dans le registre. Lorsque des abréviations sont utilisées dans les observations, demandez à l’agent de devis de la SBEE, la définition exacte de ces abréviations puis inscrivez les bonnes formulations dans votre fiche.

### Le registre des branchements

*Le registre des branchements est le registre où sont enregistrées les informations quand un branchement a été effectué pour un client*.

*Le branchement signifie l’abonnement d’un client se situant dans un rayon de moins de 40 m du déploiement du réseau électrique*.

Ce registre se trouve au niveau des agences.

***Les informations à saisir sont celles de 2017***. Ce registre pourrait porter un nom différent dans certaines agences. Expliquez au chef d’agence les informations que vous voulez recueillir afin qu’il vous indique le registre concerné.

La fiche conçue en Excel pour recueillir les informations dans ce registre est nommée : « ***Fiche Branchement*** ». Elle comporte les deux feuilles comme précisé précédemment : « ***InfosGenerales*** » (identique pour toutes les fiches) et « ***FicheBranchement*** » (spécifique à cette fiche).

Comme vu plus haut, la feuille « ***InfosGenerales*** » est standard mis à part le nom de la fiche qui change et est « ***Fiche branchement*** ». Veuillez ne pas oublier les informations à porter dans la partie « Observations » qui sont très importantes. Vous y renseignerez toutes informations utiles pour mieux comprendre les informations que vous aurez saisies. ***Vous y inscrirez aussi si pour les années 2018, 2019 et 2020, tel que le registre est rempli au niveau de l’agence, les informations permettent de renseigner les variables de la fiche***. Cette information permettra de faire des recommandations pour la suite. Au cas où la manière dont les informations sont saisies pour les années 2018, 2019 et 2020 ne permet pas de renseigner les variables, vous voudriez bien informer votre chef d’équipe qui informera les superviseurs, qui le constateront aussi.

La feuille « ***FicheBranchement*** » se présente comme suit :



Elle contient les variables suivantes (ce sont ces variables que vous utiliserez pour situer le chef d’agence au cas où le registre ne porte pas le même nom dans son agence) :

* « ***N° d’ordre*** » : Ce numéro va de 1 à n, selon le nombre d’enregistrements que vous aurez saisis : n correspondra donc au nombre total d’enregistrements saisis. Vous générez vous-mêmes ces numéros ;
* « ***Date d'enregistrement du dossier*** » : La saisie du registre commence véritablement avec cette variable ; vous avez donc à identifier avec le chef d’agence, la colonne où se situe cette information et vous enregistrez la date d’enregistrement du dossier. *Il s’agit de la date à laquelle le dossier est parvenu au service qui s’occupe des branchements*. Un format est retenu pour saisir la date : **jj/mm/aaaa**. Par exemple, si la date d’enregistrement du devis est le 27 juillet 2017, vous écrivez : 27/07/2017 et vous validez ;
* « ***Numéro de police du compteur*** » : C’est le numéro de police du compteur. Vous l’enregistrez tel qu’il est écrit dans le registre ;
* « ***Date de paiement du devis*** » : c’est la date à laquelle le devis a été payé. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Date de branchement au réseau de la SBEE*** » : c’est la date à laquelle le client a été branché au réseau de la SBEE. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Observations*** » : vous inscrivez toute information inscrite dans la colonne « observation ». Lorsque des abréviations sont utilisées dans les observations, demandez au Chef de la section branchement, la définition exacte de ces abréviations puis inscrivez les bonnes formulations dans votre fiche.

### Le registre de paiement des devis

***On aura recours à ce registre lorsque l’information sur la date de paiement du devis n’est pas disponible dans le registre des branchements.***

*Le registre de paiement des devis est un registre où sont enregistrées les dates de paiement des devis*. Dans certaines agences, ce registre porte le nom de *« registre de transmission d’ordre ».*

Ce registre se trouve au niveau de certaines agences.

***Les informations à saisir sont celles de 2017***. Ce registre pourrait porter un nom différent dans certaines agences. Expliquez au chef d’agence les informations que vous voulez recueillir afin qu’il vous indique le registre concerné.

La fiche conçue en Excel pour recueillir les informations dans ce registre est nommée : « ***Fiche Paiement Devis*** ». Elle comporte les deux feuilles comme précisé précédemment : « ***InfosGenerales*** » (identique pour toutes les fiches) et « ***FichePaiementDevis*** » (spécifique à cette fiche).

Comme vu plus haut, la feuille « ***InfosGenerales*** » est standard mis à part le nom de la fiche qui change et est « ***Fiche Paiement Devis*** ». Veuillez ne pas oublier les informations à porter dans la partie « Observations » qui sont très importantes. Vous y renseignerez toutes informations utiles pour mieux comprendre les informations que vous aurez saisies. ***Vous y inscrirez aussi si pour les années 2018, 2019 et 2020, tel que le registre est rempli au niveau de l’agence, les informations permettent de renseigner les variables de la fiche***. Cette information permettra de faire des recommandations pour la suite. Au cas où la manière dont les informations sont saisies pour les années 2018, 2019 et 2020 ne permet pas de renseigner les variables, vous voudriez bien informer votre chef d’équipe qui informera les superviseurs, qui le constateront aussi.

La feuille « ***FichePaiementDevis*** » se présente comme suit :



Elle contient les variables suivantes (ce sont ces variables que vous utiliserez pour situer le chef d’agence au cas où le registre ne porte pas le même nom dans son agence) :

* « ***N° d’ordre*** » : Ce numéro va de 1 à n, selon le nombre d’enregistrements que vous aurez saisis : n correspondra donc au nombre total d’enregistrements saisis. Vous générez vous-mêmes ces numéros ;
* « ***Numéro de police du compteur*** » : C’est le numéro de police du compteur. Vous l’enregistrez tel qu’il est écrit dans le registre ;
* « ***Date de paiement du devis*** » : c’est la date à laquelle le devis a été payé. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**)  ;
* « ***Observations*** » : vous inscrivez toute information inscrite dans la colonne « observation ». Lorsque des abréviations sont utilisées dans les observations, demandez à l’agent de la SBEE en charge du remplissage de ce registre, la définition exacte de ces abréviations puis inscrivez les bonnes formulations dans votre fiche.

### Le registre de dépannage

*Le registre de dépannage est le registre où sont enregistrées les informations concernant les plaintes techniques et leurs résolutions*.

Ce registre se trouve au niveau des agences.

***Les informations à saisir sont celles de 2017***. Ce registre semble porter le même nom au niveau des agences, mais il se pourrait qu’il y ait des agences où le nom est différent. Expliquez au chef d’agence les informations que vous voulez recueillir afin qu’il vous indique le registre concerné.

La fiche conçue en Excel pour recueillir les informations dans ce registre est nommée : « ***Fiche Depannage*** ». Elle comporte les deux feuilles comme précisé précédemment : « ***InfosGenerales*** » (identique pour toutes les fiches) et « ***FicheDepannage*** » (spécifique à cette fiche).

Comme vu plus haut, la feuille « ***InfosGenerales*** » est standard mis à part le nom de la fiche qui change et est « ***Fiche Depannage*** ». Veuillez ne pas oublier les informations à porter dans la partie « Observations » qui sont très importantes. Vous y renseignerez toutes informations utiles pour mieux comprendre les informations que vous aurez saisies. ***Vous y inscrirez aussi si pour les années 2018, 2019 et 2020, tel que le registre est rempli au niveau de l’agence, les informations permettent de renseigner les variables de la fiche***. Cette information permettra de faire des recommandations pour la suite. Au cas où la manière dont les informations sont saisies pour les années 2018, 2019 et 2020 ne permet pas de renseigner les variables, vous voudriez bien informer votre chef d’équipe qui informera les superviseurs, qui le constateront aussi.

La feuille « ***FicheDepannage*** » se présente comme suit :



Elle contient les variables suivantes (ce sont ces variables que vous utiliserez pour situer le chef d’agence au cas où le registre ne porte pas le même nom dans son agence) :

* « ***N° d’ordre*** » : Ce numéro va de 1 à n, selon le nombre d’enregistrements que vous aurez saisis : n correspondra donc au nombre total d’enregistrements saisis. Vous générez vous-mêmes ces numéros ;
* « ***Date d'enregistrement de la panne*** » : La saisie du registre commence véritablement avec cette variable ; vous avez donc à identifier avec le chef d’agence, la colonne où se situe cette information et vous enregistrez la date d’enregistrement du dossier. Il s’agit de la date à laquelle la panne a été signalée au niveau de l’agence. Un format est retenu pour saisir la date : **jj/mm/aaaa**. Par exemple, si la date d’enregistrement du devis est le 27 juillet 2017, vous écrivez : 27/07/2017 et vous validez ;
* « ***Date de réception au service dépannage*** » : C’est la date à laquelle la panne est arrivée au niveau du service dépannage. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Date de la réparation*** » : c’est la date à laquelle la panne a été traitée par le service dépannage ;
* « ***Observations*** » : vous inscrivez toute information inscrite dans la colonne « observation ». Elle peut contenir les raisons de la non réparation définitive de la panne. Lorsque des abréviations sont utilisées dans les observations, demandez au Chef de la section dépannage, la définition exacte de ces abréviations puis inscrivez les bonnes formulations dans votre fiche.

### Le registre des extensions/raccordements

*Le registre des extensions/raccordements est le registre où sont enregistrées les informations lorsqu’une extension ou un raccordement a été effectué pour un client*.

*Le raccordement signifie que le client se situe dans une bande de plus de 40 m ; ce qui nécessite d’abord l’extension du réseau de la SBEE (déploiement des poteaux et câbles électriques) avant le branchement de l’abonné potentiel*.

Ce registre se trouve au niveau du **Service Gestion Réseau** des **directions régionales**.

***Les informations à saisir sont celles de 2017***. Ce registre porte généralement le même nom dans les directions générales. Expliquez au chef du Service Gestion Réseau les informations que vous voulez recueillir afin qu’il vous indique le registre concerné.

La fiche conçue en Excel pour recueillir les informations dans ce registre est nommée : « **Fiche Raccordement-Extension** ». Elle comporte les deux feuilles comme précisé précédemment : « ***InfosGenerales*** » (identique pour toutes les fiches) et « ***FicheRaccordementExtension*** » (spécifique à cette fiche).

Comme vu plus haut, la feuille « ***InfosGenerales*** » est standard mis à part le nom de la fiche qui change et est « **Fiche Raccordement-Extension** ». Veuillez ne pas oublier les informations à porter dans la partie « Observations » qui sont très importantes. Vous y renseignerez toutes informations utiles pour mieux comprendre les informations que vous aurez saisies. ***Vous y inscrirez aussi si pour les années 2018, 2019 et 2020, tel que le registre est rempli au niveau de l’agence, les informations permettent de renseigner les variables de la fiche***. Cette information permettra de faire des recommandations pour la suite. Au cas où la manière dont les informations sont saisies pour les années 2018, 2019 et 2020 ne permet pas de renseigner les variables, vous voudriez bien informer votre chef d’équipe qui informera les superviseurs, qui le constateront aussi.

La feuille « ***FicheRaccordementExtension*** » se présente comme suit :



Elle contient les variables suivantes (ce sont ces variables que vous utiliserez pour situer le chef service gestion réseau au cas où le registre ne porte pas le même nom dans son agence) :

* « ***N° d’ordre*** » : Ce numéro va de 1 à n, selon le nombre d’enregistrements que vous aurez saisis : n correspondra donc au nombre total d’enregistrements saisis. Vous générez vous-mêmes ces numéros ;
* « ***Date d'arrivée du dossier au service gestion réseau*** » : La saisie du registre commence véritablement avec cette variable ; vous avez donc à identifier avec le chef du service, la colonne où se situe cette information et vous enregistrez la date d’arrivée du dossier au niveau du service. Il s’agit de la date à laquelle le dossier est parvenu au service gestion réseau. Un format est retenu pour saisir la date : **jj/mm/aaaa**. Par exemple, si la date d’enregistrement du devis est le 27 juillet 2017, vous écrivez : 27/07/2017 et vous validez ;
* « ***Numéro du devis*** » : c’est le numéro du devis ;
* « ***Montant du devis*** » : c’est le montant du devis payé par le client. Ce montant est à prendre en FCFA ;
* « ***Date de paiement du devis*** » : c’est la date à laquelle le devis a été payé. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Date d’exécution*** » : c’est la date à laquelle le client a été raccordé au réseau de la SBEE. Le format de saisie reste identique à ce qui est retenu précédemment (**jj/mm/aaaa**) ;
* « ***Distance (en mètre)*** » : c’est la distance à laquelle l’extension a été faite. Vous prenez l’information en mètre. Au cas où la distance de l’extension serait en Kilomètre, convertissez le en mètre en le divisant par 1000 (1 kilomètre = 1000 mètres) ;
* « ***Observations*** » : vous inscrivez toute information inscrite dans la colonne « observation ». Lorsque des abréviations sont utilisées dans les observations, demandez au Chef du service gestion réseau, la définition exacte de ces abréviations puis inscrivez les bonnes formulations dans votre fiche.

# TABLE DES MATIERES

[LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS 3](#_Toc46781361)

[CONTEXTE 4](#_Toc46781362)

[CHAPITRE 1 : PRESENTATION GENERALE DE L’OPERATION 5](#_Toc46781363)

[1. Objectifs de l’opération 5](#_Toc46781364)

[2. Résultats attendus 7](#_Toc46781365)

[3. Champs de l’opération 8](#_Toc46781366)

[4. Durée de l’opération 9](#_Toc46781367)

[5. Définitions de quelques concepts 9](#_Toc46781368)

[6. Structure organisationnelle de l’opération 10](#_Toc46781369)

[CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS MATERIELLES ET PRATIQUES SUR LE TERRAIN 11](#_Toc46781370)

[1. Documents de travail 11](#_Toc46781371)

[2. Attitudes et recommandations pour le travail 12](#_Toc46781372)

[3. Comment conduire une interview 13](#_Toc46781373)

[4. Obligations et Interdictions 14](#_Toc46781374)

[5. Méthode de collecte et secret statistique 15](#_Toc46781375)

[6. Rapport de l’agent enquêteur avec son supérieur hiérarchique 16](#_Toc46781376)

[7. Problème de langue 16](#_Toc46781377)

[8. Les objections émises par les entreprises 17](#_Toc46781378)

[9. Atténuation des risques liés à la COVID-19 19](#_Toc46781379)

[CHAPITRE 3 : INSTRUCTIONS DETAILLEES POUR LE REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES 20](#_Toc46781380)

[1. Principes généraux pour remplir les questionnaires 20](#_Toc46781381)

[2. Questionnaire « entreprise » 21](#_Toc46781382)

[3. Questionnaires « ménages » 34](#_Toc46781383)

[CHAPITRE 4 : INSTRUCTIONS DETAILLEES POUR LE REMPLISSAGE DES FICHES DE COLLECTE POUR LE DEPOUILLEMENT DES SOURCES ADMINISTRATIVES 44](#_Toc46781384)

[1. Principes généraux pour le volet dépouillement administratif 44](#_Toc46781385)

[2. Principes généraux de saisie des données dans les registres 45](#_Toc46781386)

[3. Présentation générale des fiches 46](#_Toc46781387)

[4. Le registre de demande de devis 47](#_Toc46781388)

[5. Le registre des branchements 48](#_Toc46781389)

[6. Le registre de paiement des devis 49](#_Toc46781390)

[7. Le registre de dépannage 51](#_Toc46781391)

[8. Le registre des extensions/raccordements 52](#_Toc46781392)

[TABLE DES MATIERES 54](#_Toc46781393)