|  |  |
| --- | --- |
| **REPUBLIQUE DU BENIN** | |
|  | |
| **PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE** | **MINISTERE DU PLAN ET DU DEVELOPPEMENT** |
| **Millennium Challenge Account Bénin II** | **Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE)** |
| **22662F9F-C097-4505-9DD5-E6FD19DF7759@www** | Logo-INSAE[2 |

**COLLECTE DE DONNEES DE REFERENCE ET D’AMELIORATION DU MECANISME DE PRODUCTION DES INDICATEURS DE MCA-BENIN II**

**Rapport préliminaire**

Janvier 2020

**SOMMAIRE**

[LISTE DES TABLEAUX 3](#_Toc64363276)

[LISTE DES GRAPHIQUES 4](#_Toc64363277)

[LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS 5](#_Toc64363278)

[INTRODUCTION 7](#_Toc64363279)

[I- ASPECTS METHODOLOGIQUES 8](#_Toc64363280)

[1. Dépouillement des sources administratives 8](#_Toc64363281)

[2. Enquête auprès des ménages et des entreprises 9](#_Toc64363282)

[II- INDICATEURS DE SOURCES ADMINISTRATIVES 13](#_Toc64363283)

[1. DELAI MOYEN D’ETABLISSEMENT DES DEVIS (DMED) 13](#_Toc64363284)

[2. Délai moyen de branchement au réseau depuis la date de paiement du devis (DMBpd) 17](#_Toc64363285)

[3. Délai moyen de raccordement (extension) depuis la date de paiement du devis (DMRpd) 21](#_Toc64363286)

[4. Coût moyen de branchement (CMB) 24](#_Toc64363287)

[5. Coût moyen de raccordement (extension) au km (CMRkm) 25](#_Toc64363288)

[6. Délai moyen de résolution des plaintes techniques (DMRPT) 27](#_Toc64363289)

[7. Montant investi dans les nouvelles infrastructures (MINI) 30](#_Toc64363290)

[8. Montant investi dans la maintenance des infrastructures (MIMI) 31](#_Toc64363291)

[9. Montant investi dans la formation (MIF) 32](#_Toc64363292)

[III- INDICATEURS RELATIFS AUX MENAGES ET AUX ENTREPRISES 33](#_Toc64363293)

[1. Adoption d’appareils d’efficacité énergétique (proxy) 33](#_Toc64363294)

[2. Satisfaction de la clientèle 35](#_Toc64363295)

[3. Connaissance des changements tarifaires 42](#_Toc64363296)

[4. Adhésion à l’application du régime tarifaire 45](#_Toc64363297)

[5. Accès à l’électricité hors-réseau 49](#_Toc64363298)

[CONCLUSION 54](#_Toc64363299)

[ANNEXES 56](#_Toc64363300)

# LISTE DES TABLEAUX

[Tableau 1 : Nombre de ménages enquêtés par département selon le milieu de résidence 11](#_Toc62832416)

[Tableau 2 : Nombre d'entreprises enquêtées par département selon le type de formalisation 12](#_Toc62832417)

[Tableau 3 : Délai moyen d’établissement de devis (en jour) 14](#_Toc62832418)

[Tableau 4 : Recommandations pour certaines agences pour le registre de demande de devis 16](#_Toc62832419)

[Tableau 5 : Délai moyen de branchement au réseau depuis la date de paiement du devis (DMBpd) (en jour) 17](#_Toc62832420)

[Tableau 6 : Recommandations pour certaines agences pour le registre de branchement 20](#_Toc62832421)

[Tableau 7 : Délai moyen de raccordement (extension) (en jour) 22](#_Toc62832422)

[Tableau 8 : Recommandations pour certaines directions régionales pour le registre des extensions 23](#_Toc62832423)

[Tableau 9 : Statistiques sur le nombre de branchements 24](#_Toc62832424)

[Tableau 10 : Coût moyen de raccordement au km (FCFA) 26](#_Toc62832425)

[Tableau 11 : Recommandations pour certaines directions régionales pour le registre des extensions 27](#_Toc62832426)

[Tableau 12 : Délai moyen de résolution des plaintes techniques (DMRPT) (en jour) 28](#_Toc62832427)

[Tableau 13 : Recommandations pour certaines agences pour le registre de dépannage 30](#_Toc62832428)

[Tableau 14 : Classification des clients suivant la note donnée 36](#_Toc62832429)

[Tableau 15 : Catégorie de clients (ménages) pour le calcul du Customer Net Promoter Score (CNPS) 37](#_Toc62832430)

[Tableau 16 : Connaissance des ménages des changements tarifaires de la SBEE 43](#_Toc62832431)

[Tableau 17 : Connaissance des entreprises des changements tarifaires de la SBEE 45](#_Toc62832432)

[Tableau 18 : Répartition (en %) des ménages adhérant ou non à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour au moins un des services de la SBEE 47](#_Toc62832433)

[Tableau 19 : Répartition (en %) des entreprises adhérant ou non à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour au moins un des services de la SBEE 49](#_Toc62832434)

[Tableau 20 : Effectif des ménages ayant accès à l’électricité hors réseau SBEE selon le milieu de résidence 50](#_Toc62832435)

[Tableau 21 : Effectif des entreprises ayant accès à l’électricité hors réseau SBEE selon la branche d’activité 53](#_Toc62832436)

# LISTE DES GRAPHIQUES

[Graphique 1 : Montant Investi dans les nouvelles infrastructures 31](#_Toc62832445)

[Graphique 2 : Montant Investi dans la maintenance des infrastructures 32](#_Toc62832446)

[Graphique 3 : Montant Investi dans la formation 32](#_Toc62832447)

[Graphique 4 : Taux (%) d'adoption d’appareils d’efficacité énergétique des ménages (proxy) 34](#_Toc62832448)

[Graphique 5 : Taux (%) d'adoption d’appareils d’efficacité énergétique des entreprises (proxy) 35](#_Toc62832449)

[Graphique 6 : Costumer Net Promoter Score des ménages par sexe et par département 37](#_Toc62832450)

[Graphique 7 : Costumer Net Promoter Score des entreprises par branche d'activité et par degré de formalisation 39](#_Toc62832451)

[Graphique 8 : Evolution de la satisfaction des ménages et entreprises avant et en 2020 40](#_Toc62832452)

[Graphique 9 : Evolution de la satisfaction des ménages avant et en 2020 par sexe 41](#_Toc62832453)

[Graphique 10 : Evolution de la satisfaction des entreprises avant et en 2020 par branche d'activité et degré de formalisation 41](#_Toc62832454)

[Graphique 11 : Proportion des ménages ruraux ayant accès à l’électricité hors réseau de la SBEE 52](#_Toc62832455)

# LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

|  |  |
| --- | --- |
| CAPI | Computer Assisted Personal Interview |
| CMB | Coût Moyen de Branchement |
| CMR | Coût Moyen de Raccordement |
| CNPS | Customer Net Promoter Score |
| DatArrivServRes | Date d’Arrivée du dossier au Service gestion Réseau |
| DatBranch | Date de Branchement |
| DatDemDev | Date de Demande de Devis |
| DatEtabDev | Date d’Etablissement du Devis |
| DatEnregPan | Date d’Enregistrement de la Panne |
| DatPayDev | Date de Paiement du Devis |
| DatRacc | Date du Raccordement |
| DatRecepServDepan | Date de Réception au Service Dépannage |
| DatRepar | Date de la Réparation |
| DatSignCA | Date de Signature du devis par le Chef d’Agence |
| DistRacc | Distance du Raccordement |
| DMBpd | Délai Moyen de Branchement au réseau depuis la date de paiement du devis |
| DMED | Délai Moyen d’Etablissement des Devis |
| DMEDded | Délai Moyen d’Etablissement des Devis utilisant la date d’établissement du devis |
| DMR | Délai Moyen de Raccordement |
| DMRpd | Délai Moyen de Raccordement depuis la date de paiement du devis |
| DMRdsr | Délai Moyen de Raccordement (extension) depuis la date d’arrivée du dossier au niveau du service gestion réseau de la direction régionale |
| DMRPT | Délai Moyen de Résolution des Plaintes Techniques |
| DR | Direction Régionale |
| DSF | Déclarations Statistiques et Fiscales |
| EHCVM | Enquête Harmonisée sur les Conditions de Vie des Ménages |
| INSAE | Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique |
| MCA | Millennium Challenge Account |
| MCC | Millennium Challenge Corporation |
| MIF | Montant Investi dans la Formation |
| MIMI | Montant Investi dans la Maintenance des Infrastructures |
| MINI | Montant Investi dans les Nouvelles Infrastructures |
| MontDev | Montant du Devis |
| MontTotBranch | Montant Total payé pour les Branchements |
| NbDevBranch : | Nombre de Devis de Branchements |
| RGE2 | Deuxième Recensement Général des entreprises |
| SBEE | Société Béninoise de l’Energie Electrique |
| UPI | Unité de Production Informelle |

# INTRODUCTION

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

Pour une meilleure évaluation de l’atteinte des objectifs du programme, MCA-Bénin II a lancé une étude sur les données de référence et l’amelioration du mecanisme de production des indicateurs. Cette étude a été confiée à l’INSAE dans le but d’une part, de collecter les données primaires et de 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.

Après la formation des agents enquêteurs, la collecte proprement dite s’est déroulée du 26 octobre 2020 au 15 novembre 2020, sur toute l’étendue du territoire national. Ensuite, des ateliers de traitement et d’analyse ont permis de calculer les indicateurs de performance du programme MCA-Bénin II.

Ce rapport présente la synthèse de l’analyse des données collectées, aussi bien au niveau des sources administratives (agences et des directions régionales de la SBEE), qu’auprès des ménages et des entreprises (formelles et informelles).

# ASPECTS METHODOLOGIQUES

## Dépouillement des sources administratives

Les différents indicateurs de sources administratives calculés dans le présent rapport sont les suivants :

* Délai moyen d’établissement des devis (jour) ;
* Délai moyen de branchement (jour) ;
* Délai moyen de raccordement (extension) (jour) ;
* Coût moyen de branchement (FCFA) ;
* Coût moyen de raccordement (extension) au km (FCFA) ;
* Délai moyen de résolution des plaintes techniques (jour) ;
* Montant investi dans les nouvelles infrastructures (Millions de FCFA) ;
* Montant investi dans la maintenance des infrastructures (Millions de FCFA) ;
* Montant investi dans la formation (Millions de FCFA).

D’autres indicateurs de la demande de proposition n’ont pu être pris en charge pour défaut de définition claire pouvant permettre la collecte des données pour leur calcul. Il s’agit des indicateurs ci-après :

* Puissance d’électricité appelée, non satisfaite par la SBEE (KV ampère) ;
* Taux de traitement des problèmes de la clientèle.

Lors de la collecte, des agents ont été postés au niveau des agences et directions régionales pour effectuer la saisie des informations contenues dans les registres identifiés. La collecte des données s’est faite sur la base de fiches conçues à cet effet, à l’aide de tablettes. Au total, cinq (05) registres ont été utilisés :

* Registre de demande de devis ;
* Registre des branchements ;
* Registre de paiement de devis ;
* Registre de dépannage ;
* Registre des extensions.

Le registre de paiement de devis ou registre de transmission d’ordre a été utilisée pour récupérer, à partir des numéros de police des compteurs, les dates de paiement de devis dans les agences où cette information n’existe pas dans le registre des branchements.

Conformément aux termes de référence, 2017 est l’année pour laquelle les indicateurs devraient être calculés. Mais pour faire des recommandations pertinentes sur la tenue actuelle des registres, ces mêmes indicateurs ont été calculés pour les années 2018, 2019 et 2020 avec un nombre d’observations plus faible ce celui de 2017. En effet, la collecte a consisté à saisir :

* un total de 360 enregistrements, à raison de 30 enregistrements par mois pour l’année 2017 ;
* un quota de 60 enregistrements (les 60 derniers) par année pour chacune des années 2018, 2019 et 2020.

Après la collecte, un traitement a été effectué sur les différentes bases afin de corriger les incohérences et erreurs de saisie.

Pour la plupart des indicateurs (hormis le délai de résolution des plaintes techniques), les week-ends et jours fériés ont été soustraits du calcul.

Il convient de signaler que l’unité de mesure des délais est le jour. Ainsi, une requête traitée dans la même journée a comme délai 0, ce qui explique à certains endroits des valeurs moyennes inférieures à 1.

## Enquête auprès des ménages et des entreprises

En plus du dépouillement des sources administratives, la collecte des données de référence, a également été réalisée par une enquête auprès d’un échantillon de ménages et d’entreprises (formelles et informelles), répartis sur l’ensemble des douze départements du Bénin. L’enquête s’est déroulée aussi bien en milieu rural qu’en milieu urbain.

Avant de procéder à la collecte proprement dite, une mission exploratoire a été organisé dans les directions régionales et agences de la SBEE du 21 au 27 juin 2020, avec pour objectif de faire l’état des lieux des sources administratives. Une enquête pilote de 3 jours a ensuite été réalisée du 26 au 28 août 2020, dans les départements de l’Atlantique, du Littoral et de l’Ouémé. Cette phase pilote a permis de tester les outils de collecte et l’ensemble du dispositif pour une meilleure réussite de la phase principale de collecte. A cet effet, l’enquête pilote a porté sur un échantillon de 73 ménages, 8 entreprises formelles et 32 entreprises informelles.

Après l’obtention du visa statistique et la formation des agents enquêteurs, la collecte proprement dite a duré 3 semaines et s’est déroulée du 26 octobre au 15 novembre 2020. La méthode de collecte utilisée pour les ménages et les entreprises informelles, est celle de l’interview directe assistée par ordinateur. Le Computer Assisted Personal Interview (CAPI) a pour avantage de rendre disponible les données d’enquête dans des délais très courts. Cette méthode permet également de réduire considérablement les erreurs et incohérences liées à la saisie des données collectées.

S’agissant des entreprises formelles, il a été recommandé aux agents de déposer les questionnaires dans les entreprises et d’en faire le suivi au cas où ces dernières ne seraient pas disponibles pour l’interview directe. Cette option est choisie pour permettre à l’entreprise de remplir convenablement le questionnaire qui lui a été adressé. En effet, selon son contenu, le questionnaire peut être rempli par plusieurs services (comptabilité, ressources humaines, service d’exploitation, etc.) au sein de l’entreprise.

Le personnel mobilisé pour l’enquête est composé des cadres dirigeants et techniques de l’INSAE et des agents enquêteurs recrutés pour la circonstance. Au total, 80 agents enquêteurs ont été retenus et répartis en 16 équipes de 5 personnes pour assurer le volet collecte dans les ménages et entreprise et le volet dépouillement des registres. La supervision de l’opération a été assurée par les Cadres de l’INSAE. L’INSAE a bénéficié de l’appui des experts du Millenium Challenge Account (MCA-Bénin II) lors de la supervision au démarrage de la collecte.

A l’issue de l’enquête, les données collectées ont été fusionnées et apurées avant de procéder à la production des tableaux et à l’analyse des résultats qui sont présentés dans le présent rapport. Les résultats de l’enquête auprès des ménages ont été extrapolés à l’ensemble des ménages au plan national sur la base d’une structure de pondération issue de la base d’échantillonnage utilisée. S’agissant des entreprises, les résultats présentés dans ce rapport sont ceux obtenus sur l’échantillon observé

### Bref **aperçu sur les ménages enquêtés**

L’échantillon de ménages retenu est un sous échantillon de celui de l’Enquête Harmonisée sur les Conditions de Vie des Ménages (EHCVM) dont la cartographie a été réalisée en 2018 par l’INSAE. La collecte des données de référence a utilisé un plan de sondage à deux degrés. Au premier degré, 152 grappes ont été tirées dans 23 strates de façon proportionnelle à la taille de la population. La strate étant constituée du département et du milieu de résidence. Au deuxième degré, les ménages ont été tirés de façon systématique à l’intérieur des grappes. Au total, 3952 ménages ont été tirés à raison de 26 ménages par grappe.

A l’issue de l’enquête, 3812 ménages ont été effectivement enquêtés, soit un taux de couverture global de 96,5% comme le montre le tableau 1 ci-après :

**Tableau 1 : Nombre de ménages enquêtés par département selon le milieu de résidence**

| **Département** | **Nombre de ménages enquêtés** | | | **Nombre de ménages prévus** | **Taux de couverture (%)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Urbain** | **Rural** | **Total enquêté** |
| Alibori | 79 | 182 | 261 | 260 | 100,4 |
| Atacora | 53 | 50 | 103 | 104 | 99,0 |
| Atlantique | 285 | 335 | 620 | 624 | 99,4 |
| Borgou | 180 | 180 | 360 | 364 | 98,9 |
| Collines | 99 | 234 | 333 | 338 | 98,5 |
| Couffo | 52 | 104 | 156 | 156 | 100,0 |
| Donga | 102 | 128 | 230 | 234 | 98,3 |
| Littoral | 675 | 0 | 675 | 780 | 86,5 |
| Mono | 80 | 78 | 158 | 156 | 101,3 |
| Ouémé | 306 | 166 | 472 | 494 | 95,5 |
| Plateau | 106 | 103 | 209 | 208 | 100,5 |
| Zou | 79 | 156 | 235 | 234 | 100,4 |
| Ensemble | 2096 | 1716 | 3812 | 3952 | 96,5 |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

### Présentation des entreprises enquêtées

Au total, 2103 entreprises dont 305 entreprises formelles ont été échantillonnées pour la collecte. Les entreprises formelles ont été tirées dans la base de données des Déclarations Statistiques et Fiscales (DSF) des entreprises de l’exercice 2017. Dans la pratique, les entreprises ont d’abord été stratifiées suivant les critères liés à la taille en termes de chiffre d’affaire (micro, petites, moyennes et grandes entreprises), à la branche d’activité et à la localisation (département). Par la suite, un tirage systématique a été réalisé dans les strates constituées. Une fois le tirage effectué, certaines variables d’identification des entreprises (numéro de téléphone, adresse, etc.) ont été récupérées dans la base des immatriculations d’entreprises afin de faciliter le repérage desdites entreprises sur le terrain.

La méthode de tirage des entreprises informelles se démarque quelque peu de celle des entreprises formelles en raison de leur spécificité et des difficultés à suivre les Unités de Production Informelles (UPI) dans le temps. Les UPI ayant un local fixe et qui sont susceptibles de consommer de l’électricité constituent les principales cibles. La structure des UPI à enquêter par zone de collecte, a été réalisée à partir des données du deuxième Recensement Général des Entreprises (RGE2) et les informations sur les branches d’activités, l’effectif et les caractéristiques précises des UPI à enquêter ont été mises à la disposition des équipes.

Au terme de la collecte, 1957 entreprises ont été enquêtées sur 2103 prévues, soit un taux de couverture de 93,1% comme le montre le tableau ci-après.

**Tableau 2 : Nombre d'entreprises enquêtées par département selon le type de formalisation**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Entreprises formelles** | | | **Entreprises informelles** | | | **Total prévu** | **Total enquêté** | **Couverture entreprise (%)** |
| **Prévues** | **Enquêtées** | **Couverture (%)** | **Prévues** | **Enquêtées** | **Couverture (%)** |
| Alibori | 1 | 1 | 100,0 | 57 | 57 | 100,0 | 58 | 58 | 100,0 |
| Atacora | 4 | 4 | 100,0 | 43 | 42 | 97,7 | 47 | 46 | 97,9 |
| Atlantique | 41 | 22 | 53,7 | 217 | 215 | 99,1 | 258 | 237 | 91,9 |
| Borgou | 15 | 10 | 66,7 | 167 | 162 | 97,0 | 182 | 172 | 94,5 |
| Collines | 5 | 5 | 100,0 | 117 | 117 | 100,0 | 122 | 122 | 100,0 |
| Couffo | 6 | 5 | 83,3 | 75 | 75 | 100,0 | 81 | 80 | 98,8 |
| Donga | 3 | 3 | 100,0 | 100 | 102 | 102,0 | 103 | 105 | 101,9 |
| Littoral | 186 | 83 | 44,6 | 360 | 365 | 101,4 | 546 | 448 | 82,1 |
| Mono | 11 | 10 | 90,9 | 186 | 186 | 100,0 | 197 | 196 | 99,5 |
| Ouémé | 21 | 5 | 23,8 | 301 | 292 | 97,0 | 322 | 297 | 92,2 |
| Plateau | 4 | 5 | 125,0 | 75 | 74 | 98,7 | 79 | 79 | 100,0 |
| Zou | 8 | 5 | 62,5 | 100 | 112 | 112,0 | 108 | 117 | 108,3 |
| Total | 305 | 158 | 51,8 | 1798 | 1799 | 100,1 | 2103 | 1957 | 93,1 |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

Il faut noter que le taux de couverture de l’ensemble des entreprises a été influencé à la baisse par celui des entreprises formelles (51,8%). Quoique relativement faible par rapport aux autres taux de couverture (entreprises informelles et ménages), ce taux est le meilleur obtenu lors des enquêtes réalisées auprès des entreprises formelles par l’INSAE de 2011 à 2020. En effet, on note habituellement une réticence de la part des chefs d’entreprises formelles à répondre aux questionnaires qui leurs sont adressés.

# INDICATEURS DE SOURCES ADMINISTRATIVES

## DELAI MOYEN D’ETABLISSEMENT DES DEVIS (DMED)

Le délai moyen d’établissement des devis (DMED) est le temps moyen que dure la procédure d’établissement du devis depuis la date de demande faite par le client*[[1]](#footnote-2).* Il est estimé par la somme totale sur l’ensemble des demandes de devis considérées, de la différence entre la date de signature du devis par le chef d’agence et la date d’établissement du devis, le tout rapporté sur le nombre total de demande de devis considérées. L’indicateur est calculé comme suit :

**DMED = Somme (DatSignCA – DatDemDev) / nombre total de demandes de devis concernées.**

Pour les cas où le date de signature du chef d’agence n’est pas disponible dans le registre, un premier indicateur proxy est calculé en utilisant la date d’établissement du devis : le délai moyen d’établissement des devis utilisant la date d’établissement du devis (DMEDded).

**DMEDded = Somme (DatEtabDev – DatDemDev) / nombre total de demandes de devis concernées.**

*DatDemDev* : Date de demande de devis

*DatEtabDev* : Date d’établissement du devis

*DatSignCA* : Date de signature du devis par le chef d’agence

Vu l’écart qui peut être grand entre DMED et DMEDded, ces deux indicateurs ne pourraient être comparables. Un meilleur proxy (désigné DMEDp) a été trouvé : pour une agence donnée, on ajoute à DMEDded l’écart entre DMED et DMEDded au niveau de la direction régionale de l’agence concernée.

**DMEDp [agence] = DMEDded [agence] + (DMED [direction régionale] – DMEDded [direction régionale]).**

La différence **DMED [direction régionale] – DMEDded [direction régionale]** se calcul pour les autres agences pour lesquelles on a DMED et DMEDded.

Le calcul de DMED ne prend pas en compte les week-ends et jours fériés. Les résultats pour le délai moyen d’établissement de devis sont présentés dans le tableau ci-après.

**Tableau 3 : Délai moyen d’établissement de devis (en jour)**

|  | **DMED** | | | | **DMEDp** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR / Agences** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **DRL1** | **4,3** | **1,1** | **2,3** | **1,8** |  |  |  |  |
| *Agence de Ganhi* | *3,7* | *0,1* | *2,6* | *2,4* |  |  |  |  |
| *Agence de Vèdoko* | *2,5* | *0,6* | *1,1* | *1,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Fidjrossè* | *6,5* | *2,5* | *3,3* | *2,1* |  |  |  |  |
| *Agence de Sikècodji* | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** |  |  |  | *1,5* |
| *Agence de Kouhounou* | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** |  |  |  |  |
| **DRL2** | **4,4** | **4,1** | **4,3** | **3,5** |  |  |  |  |
| *Agence d’Akpakpa Centre* | *3,8* | *3,7* | *4,3* | *3,6* |  |  |  |  |
| *Agence de PK5* | *4,8* | *2,5* | *3,7* | *3,1* |  |  |  |  |
| *Agence de Sèkandji* | *6,8* | *5,6* | *3,0* | *4,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Kpondéhou* | *4,1* | *4,7* | *6,2* | *3,1* |  |  |  |  |
| **DRA** | **11,1** | **4,4** | **3,7** | **5,0** |  |  |  |  |
| *Agence d’Abomey-Calavi* | *9,1* | *10,2* | *8,2* | *1,9* |  |  |  |  |
| *Agence de Godomey* | *11,8* | *2,6* | *1,2* | *2,5* |  |  |  |  |
| *Agence de Ouidah* | *8,7* | *1,0* | *0,7* | *0,2* |  |  |  |  |
| *Agence d’Allada* | *2,2* | *2,3* | *1,9* | *2,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Zê* | *-* | *-* | *-* | *-* |  |  |  |  |
| *Agence de Zogbadjè* | *-* | *-* | *-* | *2,5* |  |  |  |  |
| *Agence de Atrokpocodji* | *18,7* | *3,8* | *\*\*\** | *\*\*\** |  |  | *2,7* | *8,7* |
| *Agence de Cocotomey* | *15,1* | *7,0* | *7,9* | *20,4* |  |  |  |  |
| **DRO-P** | **9,2** | **3,0** | **5,0** | **4,4** | *9,7* | *2,8* | **2,0** |  |
| *Agence de Porto-Novo* | *10,6* | *6,9* | *10,2* | *9,8* |  |  |  |  |
| *Agence de Tokpota* | *7,0* | *1,6* | *3,2* | *2,1* |  |  |  |  |
| *Agence d’Adjarra* | *17,5* | *3,5* | *8,3* | *4,1* |  |  |  |  |
| *Agence de Missérété* | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *9,7* | *2,8* | *2,0* | *3,3* |
| *Agence de Sèmè-Kpodji* | *2,9* | *0,3* | *0,4* | *0,8* |  |  |  |  |
| *Agence de Pobè* | *1,5* | *3,0* | *2,2* | *5,2* |  |  |  |  |
| **DRM-C** | **6,9** | **3,7** | **3,2** | **3,3** |  |  |  |  |
| *Agence de Lokossa* | *4,9* | *1,3* | *3,2* | *1,5* |  |  |  |  |
| *Agence de Dogbo* | *6,2* | *2,7* | *2,5* | *2,9* |  |  |  |  |
| *Agence de Comè* | *9,0* | *6,0* | *3,8* | *4,9* |  |  |  |  |
| **DRZ-C** | **5,8** | **3,1** | **3,2** | **3,1** |  |  |  |  |
| *Agence de Bohicon* | *5,6* | *2,8* | *3,7* | *2,6* |  |  |  |  |
| *Agence d’Abomey* | *9,8* | *2,3* | *2,8* | *3,7* |  |  |  |  |
| *Agence de Dassa-Zoumé* | *5,4* | *4,2* | *2,0* | *\*\*\** |  |  |  |  |
| **DRB-A** | **8,8** | **9,4** | **6,8** | **5,6** |  |  |  |  |
| *Agence de Parakou* | *12,3* | *17,6* | *4,5* | *2,4* |  |  |  |  |
| *Agence de Kpébié* | *10,0* | *11,3* | *7,7* | *8,5* |  |  |  |  |
| *Agence de Kandi* | *0,0* | *0,4* | *0,0* | *0,1* |  |  |  |  |
| *Agence de Banikoara* | *84,3* | *34,4* | *30,4* | *31,0* |  |  |  |  |
| *Agence de N’Dali* | *2,0* | *0,4* | *1,9* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Tchaourou* | *1,7* | *3,5* | *2,3* | *1,6* |  |  |  |  |
| **DRATA-D** | **11,9** | **11,1** | **10,0** | **10,0** |  |  |  |  |
| *Agence de Natitingou* | *6,2* | *\*\*\** | *3,8* | *2,3* |  |  |  |  |
| *Agence de Tanguiéta* | *24,1* | *5,5* | *8,3* | *17,7* |  |  |  |  |
| *Agence de Djougou* | *4,5* | *10,4* | *5,0* | *4,9* |  |  |  |  |
| *Agence de Bassila* | *22,0* | *17,3* | *22,3* | *14,2* |  |  |  |  |
| **Ensemble** | **8,3** | **5,1** | **5,1** | **4,9** |  |  |  |  |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

***- : Non disponible***

***\*\*\* : Non calculable***

Il convient de signaler les constats ci-après dans le cadre de calcul de cet indicateur.

Pour ce qui est des agences de Sikècodji (2017 à 2020) et de Natitingou (2018), l’indicateur n’est pas calculé parce que la date de demande de devis et celle d’établissement du devis ne figurent pas dans le registre.

A Kouhounou, la date de demande du devis n’est pas renseignée de 2017 à 2020.

Au niveau de l’agence de Dassa-Zounmè, il manque les données sur la date d’établissement du devis ainsi que celles sur la date de signature du devis par le chef d’agence pour l’année 2020 au moment de la collecte.

A l’agence de Missérété, l’indicateur n’est pas calculé, du fait que les dates de signature du devis par le chef d’agence n’ont pas été renseignées dans le registre. Dans l’agence de Atrokpocodji, il manque aussi la date de signature du devis par le chef d’agence, pour les 2019 et 2020.

Les agences de Zê et de Zogbadjè ne disposent pas de données pouvant permettre de calculer cet indicateur dans ces deux agences.

Dans l’agence de Kandi, les dates de demande de devis, d’établissement des devis et celle de la signature par le chef d’agence sont généralement les mêmes. Il en est de même pour les agences de Sèmè-Kpodji en 2018 et 2019, et de N’Dali en 2020. A la lumière des constats présentés, il serait intéressant d’examiner un peu plus le mécanisme mis en place au niveau de ces agences pour une telle célérité dans le traitement des demandes de devis. La bonne pratique qui se révèlerait dans ces agences pourrait éventuellement servir de modèle à répliquer dans les autres agences.

Les résultats et les difficultés relevés interpellent sur la nécessiter d’envisager la mise en œuvre des pistes d’amélioration du dispositif de tenue du registre de demande de devis. Les pistes d’amélioration préconisées sont de d’ordre générale et spécifique à chaque agence concernée par les faiblesses notées.

De façon générale, il conviendrait de mettre en en place un dispositif pour :

* harmoniser le registre de demande devis dans toutes les agences ;
* harmoniser les noms des registres dans les agences ;
* enregistrer de façon systématique les informations afin d’éviter des efforts de rappels de date ;
* veiller à la cohérence des dates lors de l’enregistrement ;
* informatiser la saisie des informations devant conduire au calcul de l’indicateur ;
* produire les indicateurs à un rythme mensuel (si le système est informatisé) ou trimestriel.

De façon spécifique, les pistes d’amélioration présentées dans le tableau 4 ci-après pourraient contribuer à une meilleure mesure des indicateurs. Les agences non concernées par les constats ci-dessus présentés ne figurent pas dans ce tableau.

**Tableau 4 : Recommandations pour certaines agences pour le registre de demande de devis**

| **DR/Agences** | **Recommandations** |
| --- | --- |
| **DRL1** | |
| *Agence de Sikècodji* | * Renseigner dans le registre systématiquement les dates de demande de devis et celles d’établissement du devis. |
| *Agence de Kouhounou* | * Renseigner dans le registre systématiquement les dates de demande de devis. |
| **DRA** | |
| *Agence de Atrokpocodji* | * Renseigner la date de signature du devis par le chef d’agence dans le registre. |
| *Agence de Zogbadjè* | * Renseigner dans le registre, la date d’établissement du devis et celle de la signature du devis par le chef d’agence. |
| *Agence de Zê* | * Mettre en place un registre de demande de devis contenant : la date de demande du devis, la date d’établissement du devis et la date de signature du devis par le chef d’agence. |
| **DRO-P** | |
| *Agence de Sèmè-Kpodji* | * Renseigner systématiquement les dates d’établissement du devis. |
| *Agence de Missérété* | * Renseigner la date de signature du devis par le chef d’agence dans le registre. |
| **DRZ-C** | |
| *Agence de Dassa-Zoumé* | * Renseigner la date de signature du devis par le chef d’agence ainsi que celle d’établissement du devis dans le registre. |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Délai moyen de branchement au réseau depuis la date de paiement du devis (DMBpd)

*Le délai moyen de branchement au réseau depuis la date de paiement du devis (DMBpd) est le temps moyen que dure la procédure d'abonnement au réseau de la SBEE depuis la date de paiement du devis[[2]](#footnote-3).*

L’indicateur est calculé comme suit :

**DMBpd = Somme (DatBranch – DatPayDev) / nombre total de demandes de branchements enregistrées.**

*DatBranch* : Date de branchement au réseau de la SBEE

*DatPayDev* : Date de paiement du devis

Pour le calcul des délais, les week-ends et jours fériés sont soustraits des durées. Les résultats pour le délai moyen de branchement au réseau depuis la date de paiement du devis sont présentés dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 5 : Délai moyen de branchement au réseau depuis la date de paiement du devis (DMBpd) (en jour)**

|  | **DMBpd** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR / Agences** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **DRL1** | **18,7** | **28,8** | **49,1** | **79,4** |
| *Agence de Ganhi* | *11,5* | *8,3\*\** | *13,4\*\** | *5,3\*\** |
| *Agence de Vèdoko* | *11,1* | *29,0* | *75,5\*\** | *161,9* |
| *Agence de Fidjrossè* | *21,7* | *50,9* | *70,3* | *25,0* |
| *Agence de Sikècodji* | *38,2* | *38,0\*\** | *42,3* | *148,0* |
| *Agence de Kouhounou* | *3,7* | *8,6* | *25,3* | *1,4* |
| **DRL2** | **29,7** | **54,8** | **52,7** | **8,3** |
| *Agence d’Akpakpa Centre* | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** |
| *Agence de PK5* | *44,0* | *17,7* | *63,0* | *7,2* |
| *Agence de Sèkandji* | *-* | *36,5* | *104,2* | *11,1* |
| *Agence de Kpondéhou* | *15,8* | *107,9* | *11,5* | *7,1* |
| **DRA** | **26,9** | **84,6** | **96,4** | **125,0** |
| *Agence d’Abomey-Calavi* | *15,1* | *47,5* | *43,7* | *9,6* |
| *Agence de Godomey* | *32,1* | *80,1* | *113,4* | *427,1* |
| *Agence de Ouidah* | *23,0* | *112,4* | *181,5* | *80,4* |
| *Agence d’Allada* | *42,8* | *51,6* | *28,8* | *16,2* |
| *Agence de Zê* | *47,3* | *135,4* | *100,0* | *78,4* |
| *Agence de Zogbadjè* | *22,3* | *106,4* | *54,6* | *128,3* |
| *Agence de Atrokpocodji* | *-* | *72,5* | *153,9* | *83,6* |
| *Agence de Cocotomey* | *25,4* | *79,0* | *98,6* | *166,4* |
| **DRO-P** | **27,5** | **118,1** | **33,3** | **29,2** |
| *Agence de Porto-Novo* | *33,3* | *199,7* | *14,8* | *4,5* |
| *Agence de Tokpota* | *15,4* | *51,0* | *35,5* | *25,7* |
| *Agence d’Adjarra* | *55,1* | *228,9* | *8,0* | *8,0* |
| *Agence de Missérété* | *26,0* | *54,4* | *39,4* | *42,6* |
| *Agence de Sèmè-Kpodji* | *29,1* | *84,5* | *87,0* | *59,0\*\** |
| *Agence de Pobè* | *13,9* | *96,5* | *16,9* | *53,5* |
| **DRM-C** | **33,5** | **53,5** | **76,6** | **100,2** |
| *Agence de Lokossa* | *26,1* | *11,1* | *8,4* | *281,0* |
| *Agence de Dogbo* | *62,6* | *119,6* | *134,8* | *5,3* |
| *Agence de Comè* | *27,3* | *26,1* | *72,5* | *14,9* |
| **DRZ-C** | **74,5** | **117,2** | **122,4** | **50,6** |
| *Agence de Bohicon* | *110,7* | *70,7* | *27,1* | *21,8* |
| *Agence d’Abomey* | *59,2* | *153,7* | *13,5* | *12,8* |
| *Agence de Dassa-Zoumé* | *38,3* | *125,9\*\** | *308,2\** | *116,0* |
| **DRB-A** | **47,6** | **129,1** | **87,7** | **13,9** |
| *Agence de Parakou* | *57,1* | *72,3* | *128,5* | *11,1* |
| *Agence de Kpébié* | *41,7* | *211,6* | *34,6* | *23,9* |
| *Agence de Kandi* | *17,3* | *173,0* | *146,5* | *1,3* |
| *Agence de Banikoara* | *72,9* | *74,6* | *46,9* | *18,6* |
| *Agence de N’Dali* | *-* | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** |
| *Agence de Tchaourou* | *96,9\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** |
| **DRATA-D** | **42,8** | **175,4** | **168,3** | **78,8** |
| *Agence de Natitingou* | *42,4* | *61,9* | *35,7* | *3,9* |
| *Agence de Tanguiéta* | *54,6* | *255,1* | *96,6* | *32,3* |
| *Agence de Djougou* | *38,1* | *306,0* | *359,9\** | *130,2* |
| *Agence de Bassila* | *46,9* | *78,7* | *166,1* | *147,8* |
| **Ensemble** | **34,2** | **97,6** | **85,0** | **67,8** |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

***- : Non disponible***

***\* : Présence de valeurs aberrantes***

***\*\* : Nombre d’observations < 30***

***\*\*\* : Non calculable***

A la DRL2, le registre de branchement de l’agence d’Akpakpa Centre ne contient ni la date de paiement de devis, ni la date de branchement sur toute la période de collecte. Quant à l’agence de Sèkandji, elle a été créée en 2018, ce qui justifie l’indisponibilité du registre de branchement dans cette agence en 2017.

La section « Branchement » de l'agence d’Atrokpocodji serait créée en 2018, ce qui explique l’indisponibilité des données des branchements en 2017.

Le registre des branchements de l’agence de N'Dali n’existe pas en 2017. Par ailleurs, ni la date de paiement du devis, ni la date de branchement ne sont renseignées dans ce registre pour les années 2018, 2019 et 2020. Seul le numéro de police du compteur est disponible dans les registres de branchement de l’agence de N’Dali. Ceci rend incalculables les délais moyens de branchement pour cette agence.

Dans l’agence de Tchaourou, la date de paiement du devis n’est pas disponible dans le registre de branchement. L’appariement fait avec le registre de paiement des devis, grâce aux numéros de police des compteurs n’a permis de retrouver que très peu d’enregistrements complets. Ainsi, aucun enregistrement complet n’a pu être retracé en 2018 et en 2019, ce qui rend le délai moyen de branchement incalculable pour ces deux années. En 2017, seulement 9 observations ont permis le calcul du délai moyen de branchement. Les moyennes obtenues pour l’agence de Tchaourou ne feront donc pas l’objet d’interprétation dans le cadre de cette analyse.

Dans l’agence de Kandi en 2020, les compteurs seraient branchés au plus 1 jour ouvré après le paiement des devis, ce qui paraît irréaliste et pose le problème de mauvaise tenue du registre des branchements.

Les registres des branchements sont disponibles dans l’agence de Tanguiéta pour les années 2017, 2018, 2019 et 2020. Cependant, ces registres ne contiennent pas les informations requises pour calculer l’indicateur. Les données utilisées pour les calculs proviennent de la base de données du service informatique de la DRATA-D.

En 2017, dans l’agence de Dogbo, la moyenne a été calculée en excluant les délais supérieurs à 1 000 (DMBdp > 1 000) ; sinon, le délai moyen de branchement depuis la date de paiement de devis de l’agence de Dogbo aurait été de 1 374 jours ouvrés. Cela s’explique notamment par la pénurie de compteurs prépayés qu’a connu l’agence en 2017 et par les nombreux cas de remplacements des compteurs durant cette année (défection des anciens compteurs, augmentation de la capacité des anciens compteurs, substitution des compteurs prépayés aux compteurs conventionnels). En ce qui concerne les cas de remplacement de compteurs, les dates initiales de paiement de devis ont été conservées dans le registre en lieu et place des dates des nouvelles demandes.

En guise de recommandations pour le registre des branchements dans l’ensemble des agences de la SBEE, il conviendrait de :

* mettre à disposition des agences, un registre standard pour les branchements. Ce registre doit avoir le même format pour toutes les agences et comprendre les variables nécessaires au calcul des indicateurs de MCA-Bénin II à savoir : Date de demande du devis par le client ; Date de signature du devis par le chef d’agence ; Date de paiement du devis ; Date d’enregistrement du dossier à la section « Branchement » ; Date de branchement au réseau de la SBEE ;
* sensibiliser les agents de la section « Branchement » à la tenue régulière et journalière du registre des branchements, afin d’éviter les efforts de mémoire pour se rappeler les différentes informations ;
* informatiser le registre des branchements ;
* produire les indicateurs à un rythme mensuel (si le système est informatisé) ou trimestriel.

Les recommandations spécifiques à certaines agences sont consignées dans le tableau ci-dessous. Les agences qui n’ont pas de recommandations particulières ne figurent pas dans le tableau.

**Tableau 6 : Recommandations pour certaines agences pour le registre de branchement**

| **DR/Agences** | **Recommandations** |
| --- | --- |
| **DRL1** | |
| *Agence de Ganhi* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client |
| **DRL2** | |
| *Agence de Akpakpa Centre* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client et la date de branchement ou d’exécution |
| *Agence de PK5* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client |
| *Agence de Sèkandji* | * Renseigner la date de paiement du devis dans le registre pour les compteurs provisoires |
| **DRO-P** | |
| *Agence de Tokpota* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client |
| **DRM-C** | |
| *Agence de Comè* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client |
| **DRB-A** | |
| *Agence de Parakou* | * Renseigner plus régulièrement la date de paiement du devis par le client |
| *Agence de Banikoara* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client |
| *Agence de N’Dali* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client et la date de branchement ou d’exécution |
| *Agence de Tchaourou* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client |
| **DRATA-D** | |
| *Agence de Tanguiéta* | * Renseigner la date de paiement du devis par le client et la date de branchement ou d’exécution |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Délai moyen de raccordement (extension) depuis la date de paiement du devis (DMRpd)

*Le délai moyen de raccordement (extension) depuis la date de paiement du devis (DMRpd) est le temps moyen que dure la procédure d’extension du réseau de la SBEE (déploiement des poteaux et câbles électriques) depuis la date de paiement de devis[[3]](#footnote-4).*

*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 [[4]](#footnote-5).*

L’indicateur est calculé comme suit :

**DMRpd = Somme (DatRacc – DatPayDev) / nombre total de demandes d’extensions concernées**

Avec un proxy, délai moyen de raccordement (extension) depuis la date d’arrivée du dossier au niveau du service gestion réseau de la direction régionale (DMRdsr), calculé comme suit :

**DMRdsr = Somme (DatRacc –** **DatArrivServRes) / nombre total de demandes d’extensions enregistrées**

*DatRacc*: Date du raccordement au réseau de la SBEE

*DatPayDev* : Date de paiement du devis

*DatArrivServRes* : Date d’arrivée du dossier au service gestion réseau

Pour le calcul des délais, les week-ends et jours fériés sont soustraits des durées. Les résultats pour le délai moyen de raccordement sont présentés dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 7 : Délai moyen de raccordement (extension) (en jour)**

|  | **DMRpd** | | | | **DMRdsr** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **DRL1** | ***28,5\*\**** | ***\*\*\**** | ***\*\*\**** | ***\*\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRL2** | ***37,9\*\**** | ***93,7\*\**** | ***115,5\*\**** | ***20,0\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRA** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRO-P** | ***45,7*** | ***48,9*** | ***30,5*** | ***145,7\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRM-C** | ***146,0\*\**** | ***\*\*\**** | ***21,3\*\**** | ***23,4\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRZ-C** | ***\*\*\**** | ***\*\*\**** | ***\*\*\**** | ***\*\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRB-A** | ***11,8\*\**** | ***34,5\*\**** | ***8,2\*\**** | ***7,4\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRATA-D** | ***\*\*\**** | ***35,6\*\**** | ***73,8\*\**** | ***204,0\*\**** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **Ensemble** | ***46,0*** | ***51,8*** | ***44,1*** | ***100,6*** |  |  |  |  |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

***- : Non disponible***

***\*\* : Nombre d’observations < 30***

***\*\*\* : Non calculable***

Globalement, peu d’informations sont utilisables dans les directions régionales pour calculer le délai moyen de raccordement, hormis la DRO-P (même à ce niveau, on a moins de 40 enregistrements exploitables). Ce qui fait que les indicateurs calculés ne sont pas assez robustes (l’ajout de nouvelles données pourraient fondamentalement modifier les niveaux actuels).

Pour la DRL1, les variables essentielles pour le calcul de l’indicateur (date de paiement de devis) et le proxy (date d’arrivée au service gestion réseau) ne sont pas renseignées. Pour 2017, le calcul est fait sur la base de 2 informations. La seule information essentielle disponible est la date d’exécution.

Au niveau de la DRL2, il n’y a pas de registre des extensions ; les informations saisies ont été récupérées directement sur des fiches dans les dossiers d’extensions, mais avec un très faible nombre d’observations.

A la DRA, le registre des extensions n’est pas disponible. En 2017, des fiches sur les extensions existent, mais ne contiennent pas les informations requises pour le calcul de l’indicateur.

A la DRM-C, les informations recherchées se retrouvent dans plusieurs documents. Dans le registre des extensions, les informations pour les principales variables sont absentes : date de paiement de devis et date d’exécution.

Au niveau de la DRZ-C, les informations pour les principales variables sont absentes : date de paiement de devis et date d’exécution.

A la DRATA-D, en 2017, la date d’exécution n’est pas disponible.

Les recommandations suivantes faites pour le registre des extensions sont présentées ci-après. Elles sont de deux ordres : d’une part, les recommandations générales et d’autre part, par direction régionale (présentées dans le tableau ci-dessous). Les directions régionales qui n’ont pas de recommandations particulières ne figurent pas dans le tableau.

De façon générale, il serait bien de :

* ajouter certaines variables dans le registre des extensions afin de pouvoir calcul l’indicateur initial qui est le délai moyen de raccordement, qui est le temps moyen que dure la procédure d’extension du réseau de la SBEE (déploiement des poteaux et câbles électriques) depuis la date de demande faite par le client (non compris le temps mis par le client pour d’autres formalités dans ce sens) :
  + date de demande de l’extension par le client ;
  + date à laquelle le devis est disponible au retrait pour le client ;
* uniformiser les registres des extensions dans les différentes directions régionales, afin d’y avoir les variables nécessaires au calcul des indicateurs (date de paiement de devis et date d’exécution) ;
* remplir toutes les variables nécessaires au calcul de l’indicateur ;
* informatiser le processus de saisie des informations nécessaires au calcul de l’indicateur ;
* produire les indicateurs à un rythme mensuel (si le système est informatisé) ou trimestriel.

**Tableau 8 : Recommandations pour certaines directions régionales pour le registre des extensions**

| **DR** | **Recommandations** |
| --- | --- |
| *DRL1* | - Renseigner la date de paiement du devis et la date d’arrivée du dossier au service gestion réseau |
| *DRL2* | - Avoir un registre des extensions et y renseigner les variables nécessaires au calcul de l’indicateur ou passer directement à l’informatisation du registre |
| *DRA* | - Avoir un registre des extensions et y renseigner les variables nécessaires au calcul de l’indicateur ou passer directement à l’informatisation du registre |
| *DRM-C* | - Avoir toutes les informations dans un même registre et y renseigner les variables nécessaires pour le calcul de l’indicateur ou passer directement à l’informatisation |
| *DRB-A* | - Avoir toutes les informations dans un même registre et y renseigner les variables nécessaires pour le calcul de l’indicateur ou passer directement à l’informatisation |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Coût moyen de branchement (CMB)

*Le coût moyen de branchement (CMB) est le coût moyen payé sur le devis de branchement au réseau de la SBEE[[5]](#footnote-6).*

L’indicateur est calculé comme suit :

**CMB = MontTotBranch / NbDevBranch**

*MontTotBranch* : Montant total payé pour les branchements

*NbDevBranch* : Nombre de devis de branchements

Une requête a été adressée à la Direction générale de la SBEE pour avoir cette information, mais uniquement le nombre de branchements par catégorie a été fourni (présenté dans le tableau ci-dessous).

Plusieurs relances ont été faites sans succès : les données sur les montants des branchements relèveraient du domaine confidentiel.

**Tableau 9 : Statistiques sur le nombre de branchements**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rubriques** | | **2017** | **2018** | **2019** |
| Branchements | 2 fils | 23 836 | 8 856 | 22 571 |
| 4 fils | 2 753 | 2 832 | 3 500 |
| Compteurs additionnels | 2 fils | 11 802 | 5 097 | 16 506 |
| 4 fils | 2 992 | 670 | 742 |

**Source** : SBEE, 2020

## Coût moyen de raccordement (extension) au km (CMRkm)

*Le coût moyen de raccordement (extension) au km (CMRkm) est la moyenne du coût au km payé sur le devis de raccordement (extension) au réseau de la SBEE[[6]](#footnote-7).*

L’indicateur est calculé comme suit :

**CMRkm = Somme (MontDev / DistRacc) / nombre de raccordements (extensions) concernés**

*MontDev* : Montant du devis payé pour les raccordements (extension)

*DistRacc* : Distance du raccordement (extension)

Les résultats pour le coût moyen de raccordement au km sont présentés dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 10 : Coût moyen de raccordement au km (FCFA)**

|  | **CMRkm** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Direction régionale** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **DRL1** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRL2** | ***22 389 240\*\**** | ***16 285 044\*\**** | ***38 592 418\*\**** | ***104 409 205\*\**** |
| **DRA** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRO-P** | ***-*** | ***13 936 046\*\**** | ***16 760 697*** | ***55 338 374\*\**** |
| **DRM-C** | ***19 728 443*** | ***14 096 953*** | ***26 994 917*** | ***25 864 680*** |
| **DRZ-C** | ***-*** | ***-*** | ***-*** | ***-*** |
| **DRB-A** | ***1 565 801\*\**** | ***2 540 365\*\**** | ***4 540 542\*\**** | ***27 280 285\*\**** |
| **DRATA-D** | ***-*** | ***4 816 791\*\**** | ***14 236 634\*\**** | ***15 399 997\*\**** |
| **Ensemble** | ***18 605 618*** | ***10 173 911*** | ***20 609 770*** | ***34 537 023*** |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

***- : Non disponible***

***\*\* : Nombre d’observations < 30***

***\*\*\* : Non calculable***

Globalement, peu d’informations sont utilisables dans les directions régionales pour calculer le coût moyen de raccordement au km, hormis la DRM-C. Ce qui fait que les indicateurs calculés ne sont pas assez robustes (de nouvelles données pourraient fondamentalement modifier les niveaux actuels).

Pour la DRL1, les variables essentielles pour le calcul de l’indicateur (montant du devis et la distance) ne sont pas renseignées.

Au niveau de la DRL2, il n’y a pas de registre des extensions ; les informations ont été récupérées directement au niveau des fiches dans les dossiers d’extensions, mais avec de très faible nombre d’observations.

A la DRA, le registre des extensions n’est pas disponible.

A la DRO-P, le montant du devis et la distance ne sont pas renseignés dans le registre (une seule observation a les 2 informations).

Au niveau de la DRZ-C, le montant du devis est disponible, mais pas la distance.

A la DRATA-D, en 2017, la distance n’est pas disponible.

Les recommandations suivantes rejoignent celles déjà faites pour le délai moyen de raccordement. Elles sont de deux ordres : d’une part, les recommandations générales et d’autre part, par direction régionale (présentées dans le tableau ci-dessous). Les directions régionales qui n’ont pas de recommandations particulières ne figurent pas dans le tableau.

De façon générale, il serait bien de :

* renseigner le montant des devis et la distance dans le registre des extensions;
* uniformiser les registres des extensions dans les différentes directions régionales, afin d’y avoir les variables nécessaires au calcul de l’indicateur ;
* renseigner toutes les variables nécessaires au calcul de l’indicateur ;
* sensibiliser les agents à la tenue régulière et journalière du registre des extensions, afin d’éviter les efforts de mémoire pour se rappeler les différentes informations ;
* informatiser le processus de saisie des informations nécessaires au calcul de l’indicateur ;
* produire les indicateurs à un rythme mensuel (si le système est informatisé) ou trimestriel.

**Tableau 11 : Recommandations pour certaines directions régionales pour le registre des extensions**

| **DR** | **Recommandations** |
| --- | --- |
| *DRL1* | - Renseigner les montants des devis |
| *DRL2* | - Avoir un registre des extensions et y renseigner le montant des devis et distance ou passer directement à l’informatisation |
| *DRA* | - Avoir un registre des extensions et y renseigner le montant des devis et distance ou passer directement à l’informatisation |
| *DRM-C* | - Avoir toutes les informations dans un même registre ou passer directement à l’informatisation |
| *DRZ-C* | - Renseigner la distance |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Délai moyen de résolution des plaintes techniques (DMRPT)

*Le délai moyen de résolution des plaintes techniques (DMRPT) est le temps moyen que dure la procédure de résolution des plaintes techniques depuis la date d’enregistrement de la plainte technique[[7]](#footnote-8).*

L’indicateur est calculé comme suit :

**DMRPT = Somme (DatRepar – DatEnregPan) / nombre total de pannes concernées**

Pour les cas où la date d’enregistrement de la panne (DatEnregPan) ne figure pas dans le registre de dépannage, un indicateur proxy est calculé en utilisant la date de réception au service dépannage :

**DMRPTp = Somme (DatRepar –** **DatRecepServDepan) / nombre total de pannes enregistrées**

*DatRepar* : Date de la réparation

*DatEnregPan* : Date d’enregistrement de la panne

*DatRecepServDepan* : Date de réception au service dépannage

Pour le calcul de cet indicateur, vu qu’une permanence est assurée les week-ends et jours fériés, ces jours n’ont pas été soustraits des durées. Les résultats pour le délai moyen de résolution des plaintes techniques sont présentés dans les tableaux ci-dessous.

**Tableau 12 : Délai moyen de résolution des plaintes techniques (DMRPT) (en jour)**

|  | **DMRPT** | | | | **DMRPTp** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR / Agence** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **DRL1** | **1,5** | ***0,5*** | ***2,0*** | ***0,0*** |  |  |  |  |
| *Agence de Ganhi* | *0,0* | *2,1* | *0,6* | *0,1* |  |  |  |  |
| *Agence de Vèdoko* | *0,2* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Fidjrossè* | *4,5* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Sikècodji* | *1,6* | *0,0* | *8,7* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Kouhounou* | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *\*\*\** | *0,8* | *0,2* | *0,0* | *0,4* |
| **DRL2** | **0,0** | ***0,1*** | ***0,0*** | ***0,0*** |  |  |  |  |
| *Agence d’Akpakpa Centre* | *0,0* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de PK5* | *0,0* | *0,3* | *0,1* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Sèkandji* | *-* | *-* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Kpondéhou* | *-* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| **DRA** | **0,4** | ***0,2*** | ***0,4*** | ***0,1*** |  |  |  |  |
| *Agence d’Abomey-Calavi* | *0,4* | *0,5* | *0,1* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Godomey* | *0,1* | *0,1* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Ouidah* | *0,4* | *0,0* | *0,1* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence d’Allada* | *0,8* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Zê* | *1,0* | *0,9* | *2,6* | *0,6* |  |  |  |  |
| *Agence de Zogbadjè* | *0,1* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Atrokpocodji* | *0,8* | *0,2\*\** | *0,1* | *0,3* |  |  |  |  |
| *Agence de Cocotomey* | *0,3* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| **DRO-P** | **0,2** | ***0,3*** | ***0,0*** | ***0,0*** |  |  |  |  |
| *Agence de Porto-Novo* | *0,2* | *0,2* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Tokpota* | *0,1* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence d’Adjarra* | *0,0* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Missérété* | *0,0* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Sèmè-Kpodji* | *0,3* | *1,1* | *0,1* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Pobè* | *0,7* | *0,3* | *0,0* | *\*\*\** |  |  |  | *0,0* |
| **DRM-C** | **0,4** | ***0,1*** | ***0,1*** | ***0,1*** |  |  |  |  |
| *Agence de Lokossa* | *0,2* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Dogbo* | *0,2* | *0,0* | *0,0* | *0,3* |  |  |  |  |
| *Agence de Comè* | *0,8* | *0,2* | *0,1* | *0,0* |  |  |  |  |
| **DRZ-C** | **0,2** | ***0,0*** | ***0,0*** | ***0,0*** |  |  |  |  |
| *Agence de Bohicon* | *0,0* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence d’Abomey* | *0,3* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Dassa-Zoumé* | *0,3* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| **DRB-A** | ***0,4*** | ***0,3*** | ***0,6*** | ***0,2*** |  |  |  |  |
| *Agence de Parakou* | *0,1* | *0,0* | *2,0* | *0,5* |  |  |  |  |
| *Agence de Kpébié* | *1,0* | *0,0* | *0,5* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Kandi* | *0,1* | *0,1* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Banikoara* | *0,2* | *0,1* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de N’Dali* | *-* | *-* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Tchaourou* | *0,6* | *1,1* | *0,8* | *0,4* |  |  |  |  |
| **DRATA-D** | **0,4** | ***2,4*** | ***0,9*** | ***1,4*** |  |  |  |  |
| *Agence de Natitingou* | *1,3* | *1,5* | *1,6* | *0,7* |  |  |  |  |
| *Agence de Tanguiéta* | *0,0* | *0,0* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Djougou* | *0,1* | *0,2* | *0,0* | *0,0* |  |  |  |  |
| *Agence de Bassila* | *-* | *8,1* | *2,3* | *4,7* |  |  |  |  |
| **Ensemble** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | **0,2** |  |  |  |  |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

***- : Non disponible***

***\*\* : Nombre d’observations < 30***

***\*\*\* : Non calculable***

Globalement la réparation des pannes techniques se fait dans la même journée au niveau de la majorité des agences et il y a même une permanence pour les réparations les week-ends et les jours fériés. En dehors des spécificités au niveau de chaque agence, les délais qui dépassent une journée seraient généralement dus à la non-disponibilité du matériel de remplacement dans le stock disponible.

A l’agence de Kouhounou, aucune date d’enregistrement n’est renseignée en 2017. C’est donc le proxy de l’indicateur qui est calculé.

Quant à l’agence de Sèkandji (créée en 2018), dans le registre de dépannage, il n’y a aucune information pour les années 2017 et 2018. Mais les informations nécessaires pour le calcul de l’indicateur sont disponibles en 2019 et 2020. La situation est similaire à Kpondéhou où l’on n’a aucune information pour 2017.

A Pobè, en 2020, la date de réparation n’est pas renseignée ; mais cela est due au fait que ce sont les dernières informations du registre qui sont saisies, la date de réparation n’étant pas encore renseignée pour ces enregistrements.

A l’agence de N’Dali, aucune information n’est disponible en 2017 et 2018. L’agence de Bassila étant créée en 2016, le registre de dépannage n’était pas encore mis en place en 2017. Dans l’agence d’Atrokpocodji, on note une insuffisance de donnée en 2018 car il y a seulement 6 enregistrements pour toute l’année.

A la suite de ses constats, nous recommandons à la Direction Générale de la SBEE de :

* harmoniser et informatiser les registres de dépannage ;
* enregistrer toutes les déclarations et réparations de pannes techniques pour valoriser le travail de l’équipe de dépannage ;
* sensibiliser les techniciens sur le remplissage du registre de dépannage, à sa tenue régulière et journalière afin d’éviter les efforts de mémoire pour se rappeler les différentes informations ;
* informatiser le registre de dépannage ;
* produire les indicateurs à un rythme mensuel (si le système est informatisé) ou trimestriel.

Les recommandations spécifiques à certaines agences sont consignées dans le tableau ci-dessous. Les agences qui n’ont pas de recommandations particulières ne figurent pas dans le tableau.

**Tableau 13 : Recommandations pour certaines agences pour le registre de dépannage**

| **DR/Agences** | **Recommandations** |
| --- | --- |
| **DRL1** | |
| *Agence de Kouhounou* | * Renseigner la date d’enregistrement de la panne et la date de réparation de la panne (régulièrement) |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Montant investi dans les nouvelles infrastructures (MINI)

*Le montant investi dans les nouvelles infrastructures (MINI) est le montant total des investissements dans les nouvelles infrastructures[[8]](#footnote-9).*

*Les nouvelles infrastructures sont les investissements au sens strict de la comptabilité générale et analytique : remplacement des lignes, extension du réseau, construction ou réhabilitation de poste, création de centrales. Le matériel roulant et les frais de maintenance ne sont pas concernés.*

Les données obtenues à la suite d’une requête adressée à la Direction générale de la SBEE se présentent comme suit :

**Graphique 1 : Montant Investi dans les nouvelles infrastructures**

**Source** : SBEE, 2020

Le montant investi dans les nouvelles infrastructures a connu une baisse de 42% en 2018, relativement à 2017. En 2019, une forte croissance (+265%) de ce montant a été enregistrée.

## Montant investi dans la maintenance des infrastructures (MIMI)

*Le montant investi dans la maintenance des infrastructures (MIMI) est le montant total des dépenses de maintenance des infrastructures[[9]](#footnote-10).*

Les données obtenues à la suite d’une requête adressée à la Direction générale de la SBEE se présentent comme suit :

**Graphique 2 : Montant Investi dans la maintenance des infrastructures**

**Source** : SBEE, 2020

Entre 2017 et 2018, le montant investi dans la maintenance des infrastructures a connu une évolution de 11%. De 2018 à 2019, il a connu une hausse de 182%.

## Montant investi dans la formation (MIF)

*Le montant investi dans la formation (MIF) est le montant total investi dans la formation du personnel (y compris le personnel de terrain)[[10]](#footnote-11).*

Les données obtenues à la suite d’une requête adressée à la Direction générale de la SBEE se présentent comme suit :

**Graphique 3 : Montant Investi dans la formation**

**Source** : SBEE, 2020

Le montant investi dans la formation s’est accru de 78% entre 2017 et 2018. En 2019, un repli de ce montant a été observé avec une croissance qui ressort à 3%.

# INDICATEURS RELATIFS AUX MENAGES ET AUX ENTREPRISES

## Adoption d’appareils d’efficacité énergétique (proxy)

Selon les résultats de l’enquête (graphique 4), 27,7% des ménages au Bénin déclarent être disposés à adopter des appareils d’efficacité énergétique. Parmi les chefs de ménage de sexe masculin, 30,2% sont prêts à payer plus cher pour acquérir des appareils économes énergétiquement tandis qu’au niveau des femmes chefs de ménage, 19,3% s’inscrivent dans cette dynamique.

L’analyse selon le département montre que plus de la moitié des ménages du Plateau (57,7%), de la Donga (54,1%) et du Couffo (53,5%) déclarent être prêts à l’adoption d’appareils d’efficacité énergétique. Par contre, moins de 10% des ménages des départements des collines (4,0%) et de l’Atacora (8,4%) sont ceux qui affichent leur accord à payer plus cher pour acquérir des appareils économes énergétiquement.

L’analyse selon le genre nous révèle que ce sont les chefs de ménage femme du couffo (45,4%) qui sont les plus disposées à adopter des appareils d’efficacité énergétique.

**Graphique 4 : Taux (%) d'adoption d’appareils d’efficacité énergétique des ménages (proxy)**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

Au Bénin, 36,1% des chefs d’entreprises enquêtés sont prêts à payer plus cher pour acquérir des appareils économes énergétiquement (graphique 5). Considérant la branche d’activité de ces entreprises, environ quatre (04) chefs d’entreprises sur dix (10) du secteur de l’industrie, 30,6% du commerce et 40,1% des services et autres activités sont disposés à adopter des appareils d’efficacité énergétique. Il est important de signaler que les entreprises formelles sont davantage prêtes que celles exerçant dans l’informel (58,2% contre 34,1%).

**Graphique 5 : Taux (%) d'adoption d’appareils d’efficacité énergétique des entreprises (proxy)**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Satisfaction de la clientèle

Deux indicateurs ont été retenus pour mesurer la satisfaction de la clientèle de la SBEE. Il s’agit d’une part du « **Customer Net Promoter Score (CNPS) »** qui présente essentiellement le niveau de satisfaction de la clientèle de la SBEE et de la **dynamique de la satisfaction de la clientèle par rapport aux services de la SBEE** d’autre part. Les niveaux des indicateurs seront calculés aussi bien pour les ménages que pour les entreprises, après avoir exposé la méthodologie de calcul.

### Le Customer Net Promoter Score (CNPS)

1. **Définition**

Il mesure la satisfaction des clients (ménages et entreprises), en se fondant sur la propension de ces derniers à recommander la SBEE à leurs proches.

1. **Principe de calcul**

Le CNPS se calcule sur la base de la question suivante : **« *Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous à vos proches les prestations de la SBEE de manière générale ? »****.* Il est donc demandé à chaque client (ménage ou entreprise) d’attribuer une note entre 0 et 10 et qui représente l’intensité avec laquelle ce dernier est disposé à recommander ou non l’entreprise à un tiers.

Le client est ensuite catégorisé en fonction de sa réponse, comme l’illustre le tableau 14. Ainsi, un client sera qualifié de « détracteur » s’il attribue à la SBEE une note variant de 0 à 6. Le client passif est celui qui aurait attribué une note de 7 ou 8 et le promoteur est celui qui aurait attribué une note de 9 ou 10.

**Tableau 14 : Classification des clients suivant la note donnée**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Note /10 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Catégorie | Client détracteur | | | | | | | Client passif | | Client promoteur | |

**Source** : INSAE à partir de la littérature

Le CNPS s’obtient en déduisant de la proportion des promoteurs, celle des détracteurs.

***CNPS = % de clients promoteurs - % de clients détracteurs.***

Le CNPS varie entre -100% et 100%. En effet, la situation idéale pour une entreprise est d’avoir son CNPS égal à 100% ce qui suppose que tous les clients interrogés recommandent fortement l’entreprise. A l’opposé, la pire des situations pour l’entreprise serait d’avoir son CNPS égale à -100%, ce qui traduit que tous les clients interrogés ne recommandent pas l’entreprise.

1. **Résultats du CNPS de la SBEE**

Le CNPS global des ménages est de -75,7% (graphique 6) ; ce qui laisse entrevoir une faible propension des ménages à recommander la SBEE à des proches. Ce score pourra servir de référence à l’avenir pour apprécier l’évolution de la satisfaction des ménages par rapport aux prestations de la SBEE en général.

Pour rappel, le CNPS avait été calculé en 2018 lors de l’Enquête auprès des Agents de la SBEE et s’établissait à -19,9%. En comparant ces deux scores, il s’observe que les ménages sont moins disposés que le personnel de la SBEE à recommander l’entreprise à des proches.

Selon le genre, les hommes semblent plus disposés que les femmes à recommander la SBEE à d’autres personnes (-74,6% contre -79,2%). En analysant par département, on note que les ménages du département du Plateau (-53,2%) sont les plus disposés à recommander la SBEE à leurs proches contrairement à ceux des autres départements notamment le Mono (-94,7%) et l’Alibori (-93%).

**Graphique 6 : Costumer Net Promoter Score des ménages par sexe et par département**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

**Tableau 15 : Catégorie de clients (ménages) pour le calcul du Customer Net Promoter Score (CNPS)**

| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Clients détracteurs** | | **Clients passifs** | | **Clients promoteurs** | | **Total** | | **CNPS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 120 461 | 93,9 | 6 101 | 4,8 | 1 742 | 1,4 | 128 303 | 100,0 | -92,5 |
| Féminin | 9 873 | 98,9 | 106 | 1,1 | 0 | 0,0 | 9 979 | 100,0 | -98,9 |
| Total | 130 333 | 94,3 | 6 207 | 4,5 | 1 742 | 1,3 | 138 282 | 100,0 | -93,0 |
| Atacora | Masculin | 69 376 | 77,0 | 19 326 | 21,5 | 1 384 | 1,5 | 90 086 | 100,0 | -75,5 |
| Féminin | 12 156 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 12 156 | 100,0 | -100,0 |
| Total | 81 532 | 79,7 | 19 326 | 18,9 | 1 384 | 1,4 | 102 242 | 100,0 | -78,4 |
| Atlantique | Masculin | 226 536 | 80,1 | 53 472 | 18,9 | 2 899 | 1,0 | 282 907 | 100,0 | -79,0 |
| Féminin | 58 773 | 80,3 | 14 389 | 19,7 | 0 | 0,0 | 73 162 | 100,0 | -80,3 |
| Total | 285 309 | 80,1 | 67 860 | 19,1 | 2 899 | 0,8 | 356 068 | 100,0 | -79,3 |
| Borgou | Masculin | 132 543 | 85,4 | 20 588 | 13,3 | 2 155 | 1,4 | 155 286 | 100,0 | -84,0 |
| Féminin | 18 955 | 72,6 | 6 613 | 25,3 | 532 | 2,0 | 26 100 | 100,0 | -70,6 |
| Total | 151 498 | 83,5 | 27 202 | 15,0 | 2 686 | 1,5 | 181 386 | 100,0 | -82,0 |
| Collines | Masculin | 73 274 | 72,5 | 26 579 | 26,3 | 1 278 | 1,3 | 101 131 | 100,0 | -71,2 |
| Féminin | 35 563 | 77,0 | 9 484 | 20,5 | 1 159 | 2,5 | 46 205 | 100,0 | -74,5 |
| Total | 108 837 | 73,9 | 36 063 | 24,5 | 2 437 | 1,7 | 147 337 | 100,0 | -72,2 |
| Couffo | Masculin | 77 685 | 68,5 | 31 855 | 28,1 | 3 876 | 3,4 | 113 416 | 100,0 | -65,1 |
| Féminin | 29 069 | 70,1 | 11 794 | 28,4 | 599 | 1,4 | 41 462 | 100,0 | -68,7 |
| Total | 106 754 | 68,9 | 43 649 | 28,2 | 4 475 | 2,9 | 154 878 | 100,0 | -66,0 |
| Donga | Masculin | 54 753 | 87,7 | 7 011 | 11,2 | 677 | 1,1 | 62 441 | 100,0 | -86,6 |
| Féminin | 7 729 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 729 | 100,0 | -100,0 |
| Total | 62 483 | 89,0 | 7 011 | 10,0 | 677 | 1,0 | 70 170 | 100,0 | -88,1 |
| Littoral | Masculin | 101 323 | 74,5 | 30 264 | 22,3 | 4 408 | 3,2 | 135 995 | 100,0 | -71,3 |
| Féminin | 62 047 | 83,9 | 10 515 | 14,2 | 1 363 | 1,8 | 73 925 | 100,0 | -82,1 |
| Total | 163 370 | 77,8 | 40 778 | 19,4 | 5 771 | 2,7 | 209 920 | 100,0 | -75,1 |
| Mono | Masculin | 80 368 | 91,3 | 7 616 | 8,7 | 0 | 0,0 | 87 984 | 100,0 | -91,3 |
| Féminin | 56 681 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 56 681 | 100,0 | -100,0 |
| Total | 137 050 | 94,7 | 7 616 | 5,3 | 0 | 0,0 | 144 666 | 100,0 | -94,7 |
| Ouémé | Masculin | 144 783 | 70,5 | 40 637 | 19,8 | 20 059 | 9,8 | 205 479 | 100,0 | -60,7 |
| Féminin | 35 367 | 75,1 | 7 539 | 16,0 | 4 175 | 8,9 | 47 081 | 100,0 | -66,3 |
| Total | 180 150 | 71,3 | 48 176 | 19,1 | 24 234 | 9,6 | 252 560 | 100,0 | -61,7 |
| Plateau | Masculin | 117 313 | 62,6 | 51 274 | 27,4 | 18 748 | 10,0 | 187 334 | 100,0 | -52,6 |
| Féminin | 29 463 | 55,1 | 23 972 | 44,9 | 0 | 0,0 | 53 435 | 100,0 | -55,1 |
| Total | 146 775 | 61,0 | 75 246 | 31,3 | 18 748 | 7,8 | 240 770 | 100,0 | -53,2 |
| Zou | Masculin | 117 137 | 86,0 | 19 043 | 14,0 | 0 | 0,0 | 136 180 | 100,0 | -86,0 |
| Féminin | 58 568 | 91,5 | 4 641 | 7,3 | 800 | 1,2 | 64 008 | 100,0 | -90,3 |
| Total | 175 705 | 87,8 | 23 684 | 11,8 | 800 | 0,4 | 200 188 | 100,0 | -87,4 |
| Ensemble | Masculin | 1 315 551 | 78,0 | 313 766 | 18,6 | 57 226 | 3,4 | 1 686 543 | 100,0 | -74,6 |
| Féminin | 414 244 | 80,9 | 89 052 | 17,4 | 8 627 | 1,7 | 511 923 | 100,0 | -79,2 |
| Total | 1 729 795 | 78,7 | 402 818 | 18,3 | 65 853 | 3,0 | 2 198 466 | 100,0 | -75,7 |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

En ce qui concerne les chefs entreprises, ils sont globalement plus disposés que les chefs de ménages à recommander la SBEE à leurs proches quand bien même cette disposition reste relativement faible comme l’indique le niveau de leur NPS (-68,3%, confère graphique 7). Selon la branche d’activité, ce sont les entreprises industrielles (-63,7%) qui sont les plus susceptibles de recommander la SBEE à des tiers. S’agissant du degré de formalisation, les entreprises formelles (-67,1%) ont une meilleure appréciation que les UPI (-68,4%) des services de la SBEE et sont donc plus portées à la recommander à leurs proches.

**Graphique 7 : Costumer Net Promoter Score des entreprises par branche d'activité et par degré de formalisation**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

### La dynamique de la satisfaction globale de clientèle

Cette section vise à apprécier l’évolution de la satisfaction des ménages et des entreprises avant et en 2020. Il ressort du graphique 8 une amélioration de la satisfaction de la clientèle de la SBEE entre les deux périodes. En effet, le taux global de satisfaction des ménages[[11]](#footnote-12) est passé de 42,1% avant 2020 à 47,1% en 2020 et celui des entreprises est passé de 48,6% à 56,9%.

**Graphique 8 : Evolution de la satisfaction des ménages et entreprises avant et en 2020**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

De l’analyse faite suivant le sexe du chef de ménage (**graphique 9)**, on note dans l’ensemble, une légère amélioration du niveau de satisfaction aussi bien chez les ménages dirigés par les hommes que chez ceux dirigés par les femmes. En effet, le taux global de satisfaction par rapport aux services de la SBEE est passé chez les ménages dirigés par les hommes de 41,5% avant 2020 à 47,1% en 2020. Au niveau des ménages ayant des femmes à leur tête, ce taux est passé de 43,8% à 47,2%.

La tendance observée au niveau national s’observe dans la plupart des départements à l’exception des départements de l’Alibori, des collines, du Mono, de l’Ouémé et du Zou où le niveau de satisfaction des ménages a baissé entre les deux périodes. Les ménages concernés sont, pour la plupart, dirigés par des femmes à l’exception de ceux de l’Alibori et du Zou qui sont dirigés par des hommes.

**Graphique 9 : Evolution de la satisfaction des ménages avant et en 2020 par sexe**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

Tout comme constaté au niveau des ménages, une légère amélioration du niveau de satisfaction des entreprises est observée en 2020. Ce niveau est passé de 48,5% avant 2020 à 56,9% en 2020. C’est également la même tendance qui se dégage lorsqu’on considère les branches d’activité des entreprises et leurs degrés de formalisation (graphique 10).

**Graphique 10 : Evolution de la satisfaction des entreprises avant et en 2020 par branche d'activité et degré de formalisation**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

### Indice de satisfaction des consommateurs

Cet indicateur sera approché par le taux global de satisfaction des ménages qui s’est établi à 47,1% au niveau national. Selon le sexe du chef de ménage, il ne se dégage quasiment pas de disparités en ce qui concerne la satisfaction des ménages. Cependant, en ce qui concerne les départements, il s’observe des différences notables dans les appréciations des ménages. En effet, les ménages les plus satisfaits globalement des prestations de la SBEE se retrouvent dans les départements du Couffo et du Plateau, pendant que les plus faibles taux de satisfaction de ménages sont observés dans les départements du Mono et de l’Alibori comme l’indique le graphique 11.

**Graphique 11 : Taux global de satisfaction des ménages par rapport aux services de la SBEE en 2020**

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Connaissance des changements tarifaires

Pour améliorer la gouvernance et les performances de la SBEE, toutes les études menées ont conclu à une revue à la hausse du prix de l’électricité afin de garantir l’équilibre financier de cette structure et lui permettre de fournir à ses clients de l’énergie en qualité et de façon continue. C’est dans ce cadre qu’à travers le décret 2019 – 543 du 4 décembre 2019, portant approbation du plan tarifaire de la Société Béninoise d’Energie Electrique (SBEE), le Gouvernement a décidé, pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2020, et du 1er janvier au 31 décembre 2021, d’augmenter respectivement de 5% et de 10% les coûts de l’énergie électrique.

Cette section de l’enquête est consacrée à mesurer le niveau de connaissance de ce nouveau plan tarifaire aussi bien par les ménages que par les entreprises, principaux clients de la SBEE.

D’une manière générale, il ressort que le niveau de connaissance des changements tarifaires est très faible pour l’ensemble des ménages enquêtés soit 1,6%. En effet, 1,7% des hommes chefs de ménage et 1,3% des femmes chefs de ménage ont déclaré avoir connaissance des changements tarifaires de la SBEE (Tableau 16).

**Tableau 16 : Connaissance des ménages des changements tarifaires de la SBEE[[12]](#footnote-13)**

| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Oui** | | **Non** | | **Total** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 128303 | 100,0 | 128303 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 9979 | 100,0 | 9979 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 138282 | 100,0 | 138282 | 100,0 |
| Atacora | Masculin | 1456 | 1,6 | 88630 | 98,4 | 90086 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 12156 | 100,0 | 12156 | 100,0 |
| Total | 1456 | 1,4 | 100787 | 98,6 | 102242 | 100,0 |
| Atlantique | Masculin | 3324 | 1,2 | 279583 | 98,8 | 282907 | 100,0 |
| Féminin | 641 | 0,9 | 72520 | 99,1 | 73162 | 100,0 |
| Total | 3965 | 1,1 | 352103 | 98,9 | 356068 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 155286 | 100,0 | 155286 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 26100 | 100,0 | 26100 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 181386 | 100,0 | 181386 | 100,0 |
| Collines | Masculin | 1348 | 1,3 | 99784 | 98,7 | 101131 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 46205 | 100,0 | 46205 | 100,0 |
| Total | 1348 | 0,9 | 145989 | 99,1 | 147337 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 1198 | 1,1 | 112218 | 98,9 | 113416 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 41462 | 100,0 | 41462 | 100,0 |
| Total | 1198 | 0,8 | 153680 | 99,2 | 154878 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 4758 | 7,6 | 57683 | 92,4 | 62441 | 100,0 |
| Féminin | 307 | 4,0 | 7422 | 96,0 | 7729 | 100,0 |
| Total | 5065 | 7,2 | 65105 | 92,8 | 70170 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 6599 | 4,9 | 129396 | 95,1 | 135995 | 100,0 |
| Féminin | 2420 | 3,3 | 71505 | 96,7 | 73925 | 100,0 |
| Total | 9019 | 4,3 | 200901 | 95,7 | 209920 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 1315 | 1,5 | 86669 | 98,5 | 87984 | 100,0 |
| Féminin | 2367 | 4,2 | 54315 | 95,8 | 56681 | 100,0 |
| Total | 3682 | 2,5 | 140984 | 97,5 | 144666 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 2544 | 1,2 | 202935 | 98,8 | 205479 | 100,0 |
| Féminin | 574 | 1,2 | 46507 | 98,8 | 47081 | 100,0 |
| Total | 3118 | 1,2 | 249442 | 98,8 | 252560 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 6011 | 3,2 | 181323 | 96,8 | 187334 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 53435 | 100,0 | 53435 | 100,0 |
| Total | 6011 | 2,5 | 234758 | 97,5 | 240770 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 136180 | 100,0 | 136180 | 100,0 |
| Féminin | 593 | 0,9 | 63415 | 99,1 | 64008 | 100,0 |
| Total | 593 | 0,3 | 199595 | 99,7 | 200188 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 28552 | 1,7 | 1657991 | 98,3 | 1686543 | 100,0 |
| Féminin | 6902 | 1,3 | 505022 | 98,7 | 511923 | 100,0 |
| Total | 35454 | 1,6 | 2163012 | 98,4 | 2198466 | 100,0 |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

Le niveau de connaissance des ménages varie également selon les départements. Les proportions les plus élevées de ménages ayant déclaré avoir connaissance des changements tarifaires sont enregistrées dans les départements de la Donga (7,2%) et du Littoral (4,3%) alors que les plus basses sont enregistrées dans les départements du Borgou (0,0%) et de l’Alibori (0,0%). Toutefois, il faut faire remarquer que dans ces deux départements, aussi bien les hommes que les femmes ont déclaré n’avoir aucune connaissance des changements tarifaires.

Exceptés les départements du Mono (4,2% pour les femmes et 1,5% pour les hommes) et du Zou (0,9% pour les femmes et 0,0% pour les hommes), le niveau de connaissance des changements tarifaires dans les autres départements est plus élevé dans les ménages dirigés par les hommes que dans les ménages ayant à leur tête des femmes.

L’analyse du Tableau 17 faire ressortir que le niveau de connaissance des entreprises sur les changements tarifaires est relativement faible (4,9%). En effet, 14,6% des entreprises formelles et 4% des entreprises informelles ont déclaré avoir connaissance des changements tarifaires de la SBEE (Tableau3.3).

Alors que le secteur de l’industrie enregistre le niveau de connaissance le plus élevé (28,6%) au sein des entreprises formelles, ce secteur enregistre le même niveau (5,9%) avec le secteur des services et autres activités au sein des entreprises informelles.

**Tableau 18 : Connaissance des entreprises des changements tarifaires de la SBEE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Entreprise** | **Branche d’activité** | **Oui** | | **Non** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 6 | 28,6 | 15 | 71,4 | 21 | 100,0 |
| Commerce | 5 | 8,6 | 53 | 91,4 | 58 | 100,0 |
| Services et autres activités | 12 | 15,2 | 67 | 84,8 | 79 | 100,0 |
| Total | 23 | 14,6 | 135 | 85,4 | 158 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 21 | 4,8 | 413 | 95,2 | 434 | 100,0 |
| Commerce | 21 | 2,9 | 713 | 97,1 | 734 | 100,0 |
| Services et autres activités | 30 | 4,8 | 601 | 95,2 | 631 | 100,0 |
| Total | 72 | 4,0 | 1727 | 96,0 | 1799 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 27 | 5,9 | 428 | 94,1 | 455 | 100,0 |
| Commerce | 26 | 3,3 | 766 | 96,7 | 792 | 100,0 |
| Services et autres activités | 42 | 5,9 | 668 | 94,1 | 710 | 100,0 |
| Total | 95 | 4,9 | 1862 | 95,1 | 1957 | 100,0 |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Adhésion à l’application du régime tarifaire

L’enquête a aussi cherché à mesurer le niveau d’adhésion à l’application du nouveau régime tarifaire[[13]](#footnote-14), pour au moins un des services offerts par la SBEE[[14]](#footnote-15).

Pour les entreprises et les ménages enquêtés, la mesure de l’adhésion au nouveau régime tarifaire ne s’est faite que sur : ***i)* ceux ayant déclaré avoir connaissance de ces nouveaux tarifs et *ii)* qui pensent qu’un ou plusieurs desdits services sont affectés par les changements tarifaires intervenus**. Dans les départements de l’Alibori, de l’Atacora et du Borgou, aucun ménage enquêté n’appartient au sous-groupe pour lequel la question sur l’adhésion à l’application du nouveau régime tarifaire a été collectée.

Le tableau 18 présente, par département et par sexe du chef de ménage, le pourcentage de ménages adhérant ou non à l’application des changements tarifaires. Les résultats de ce tableau révèlent qu’au plan national (et pour les départements concernés), seul un quart des ménages (25%) adhère à l’application du régime tarifaire en vigueur sur les services offerts par la SBEE. A l’opposé, trois (03) ménages sur quatre (04) soit 75% n’y adhèrent pas.

Le tableau 18 présente également des disparités au niveau départemental. Par rapport au seuil national, on pourrait classer ces ménages en deux catégories :

* ceux qui ont une forte opinion favorable au sujet de l’application du régime tarifaire en vigueur à la SBEE : ils se situent principalement dans les départements du Couffo (100%), du Zou (100%) et de l’Atlantique (83%) et ;
* ceux qui manifestent une disposition peu ou très peu favorable à l’égard des réformes tarifaires en vigueur à la SBEE : on les retrouve surtout dans les départements du Mono (22%), de la Donga (9%) et du Littoral (7%).

L’analyse selon le sexe fait ressortir qu’au plan national, trois quarts (75%) des ménages dirigés par des hommes et la même proportion (75%) parmi ceux dirigés par des femmes (respectivement 75% dans les deux cas) sont réfractaires à l’application des nouveaux tarifs mis en vigueur par la SBEE.

A l’opposé, 25% des ménages dirigés aussi bien par des hommes et des femmes est favorable au nouveau régime tarifaire. Ces ménages, peuvent être, au niveau départemental, regroupés en trois grands groupes :

* le premier groupe est constitué de ménages dirigés par des hommes et d’autres dirigés par des femmes. Ils sont principalement situés dans le département de l’Atlantique, où 78% des ménages dirigés par des hommes adhèrent à l’application de la nouvelle tarification, contre 100% parmi les ménages dirigés par des femmes ;
* dans le deuxième groupe, seuls les ménages dirigés par des hommes faisaient partie du sous-ensemble concerné par la question sur l’adhésion à l’application du nouveau régime tarifaire de la SBEE. Parmi eux, tous les ménages du Couffo (100%) et 50% de ceux du Mono y sont disposés, tandis que seulement un ménage sur dix (10%) y est favorable tant dans le département du Littoral que dans celui de la Donga ;
* enfin, la troisième catégorie regroupe exclusivement les ménages dirigés par des femmes et qui faisaient partie des ménages concernés par la question sur l’adhésion à l’application du nouveau plan tarifaire. Tous ces ménages, qui se situent dans le département du Zou, adhèrent à l’application de ce nouveau plan.

**Tableau 19 : Répartition (en %) des ménages adhérant ou non à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour au moins un des services de la SBEE**

| Département | Sexe du chef de ménage | Ménages  adhérant | Ménages  non-adhérant | Effectif  total |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Alibori | Masculin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Féminin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Total | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Atacora | Masculin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Féminin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Total | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Atlantique | Masculin | 78,3 | 21,7 | 2 550 |
| Féminin | 100,0 | 0,0 | 641 |
| Total | 82,6 | 17,4 | 3 191 |
| Borgou | Masculin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Féminin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Total | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Collines | Masculin | 0,0 | 100,0 | 617 |
| Féminin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Total | 0,0 | 100,0 | 617 |
| Couffo | Masculin | 100,0 | 0,0 | 599 |
| Féminin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Total | 100,0 | 0,0 | 599 |
| Donga | Masculin | 9,7 | 90,3 | 4 347 |
| Féminin | 0,0 | 100,0 | 307 |
| Total | 9,1 | 90,9 | 4 654 |
| Littoral | Masculin | 10,2 | 89,8 | 4 122 |
| Féminin | 0,0 | 100,0 | 1 686 |
| Total | 7,3 | 92,7 | 5 808 |
| Mono | Masculin | 50,0 | 50,0 | 906 |
| Féminin | 0,0 | 100,0 | 1 183 |
| Total | 21,7 | 78,3 | 2 089 |
| Ouémé | Masculin | 0,0 | 100,0 | 695 |
| Féminin | 0,0 | 100,0 | 574 |
| Total | 0,0 | 100,0 | 1 269 |
| Plateau | Masculin | 0,0 | 100,0 | 1 459 |
| Féminin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Total | 0,0 | 100,0 | 1 459 |
| Zou | Masculin | 0,0 | 0,0 | 0 |
| Féminin | 100,0 | 0,0 | 593 |
| Total | 100,0 | 0,0 | 593 |
| Ensemble | Masculin | 25,4 | 74,6 | 15294 |
| Féminin | 24,8 | 75,2 | 4984 |
| Total | 25,3 | 74,7 | 20279 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

Le tableau 19 présente, par entreprise et par branche d'activité, le pourcentage d’entreprises adhérant ou non à l’application des changements tarifaires.

Selon les résultats de l’enquête, seule une entreprise enquêtée sur cinq (22%) adhère à l’application du régime tarifaire sur les services offerts par la SBEE, contre quatre sur cinq (78%) qui n’y sont pas favorables. Les proportions d’adhésion sont les mêmes pour les entreprises industrielles et celles commerciales (21% respectivement).

Plus de la moitié des entreprises formelles (54%) adhère à l’application du nouveau régime tarifaire. Hormis les entreprises de services, toutes celles qui opèrent dans l’industrie ou le commerce adhèrent à l’application du régime tarifaire pour au moins un des services de la SBEE.

Quant aux entreprises informelles, seules 12% sont favorables à l’application de ce régime tarifaire. Ces niveaux s’élèvent respectivement à 15% et à 8% pour les entreprises industrielles et de commerce.

**Tableau 20 : Répartition (en %) des entreprises adhérant ou non à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour au moins un des services de la SBEE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Entreprise** | **Branche d'activité** | **Entreprises adhérant** | **Entreprises**  **non-adhérant** | **Effectif**  **total** |
| Formelle | Industrie | 100,0 | 0,0 | 1 |
| Commerce | 100,0 | 0,0 | 2 |
| Services et autres activités | 40,0 | 60,0 | 10 |
| Total | 53,8 | 46,2 | 13 |
| Informelle | Industrie | 15,4 | 84,6 | 13 |
| Commerce | 8,3 | 91,7 | 12 |
| Services et autres activités | 11,8 | 88,2 | 17 |
| Total | 11,9 | 88,1 | 42 |
| Ensemble | Industrie | 21,4 | 78,6 | 14 |
| Commerce | 21,4 | 78,6 | 14 |
| Services et autres activités | 22,2 | 77,8 | 27 |
| Total | 21,8 | 78,2 | 55 |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

## Accès à l’électricité hors-réseau

Afin de permettre aux populations des zones reculées du Bénin de bénéficier des services électriques viables et financièrement accessibles, le Gouvernement a adopté le mercredi 3 octobre 2018 le Décret portant réglementation de l’électrification hors-réseau en République du Bénin. Cette initiative vise à compléter les efforts d’électrification rurale par raccordement au réseau électrique interconnecté qui ne pourraient toucher cette couche de la population avant de nombreuses années.

L’objectif de cette mesure est de mettre en place un environnement attrayant et propice pour le secteur privé, afin de fournir des services électriques de qualité aux populations rurales éloignées du réseau de la SBEE, gage d’un développement économique et social.

Le Tableau 20 présente la répartition des chefs de ménages ayant accès à l'électricité hors réseau de la SBEE selon le milieu de résidence. L’analyse du tableau révèle que 377 765 ménages ont accès à l’électricité hors réseau de la SBEE, avec un nombre important d’accès en milieu rural qu’en milieu urbain quel que soit le département. En effet, 272 419 ménages du milieu rural et 105 346 du milieu urbain sont concernés par l’électrification rurale hors réseau de la SBEE (soit respectivement environ 1,5 millions et 500 000 habitants). Ces personnes accèdent directement aux services électriques, soit par des mini-réseaux alimentés par des centrales d’énergies renouvelables prioritairement solaires offrant un service similaire à celui de la SBEE, soit par des solutions individuelles de kits solaires ou de groupes électrogènes.

L’analyse selon le sexe révèle que, comparativement aux ménages dirigés par les femmes (55,1%), les ménages ayant à leur tête des hommes (75,6%), ont un plus grand accès à l’électricité hors réseau en milieu rural.

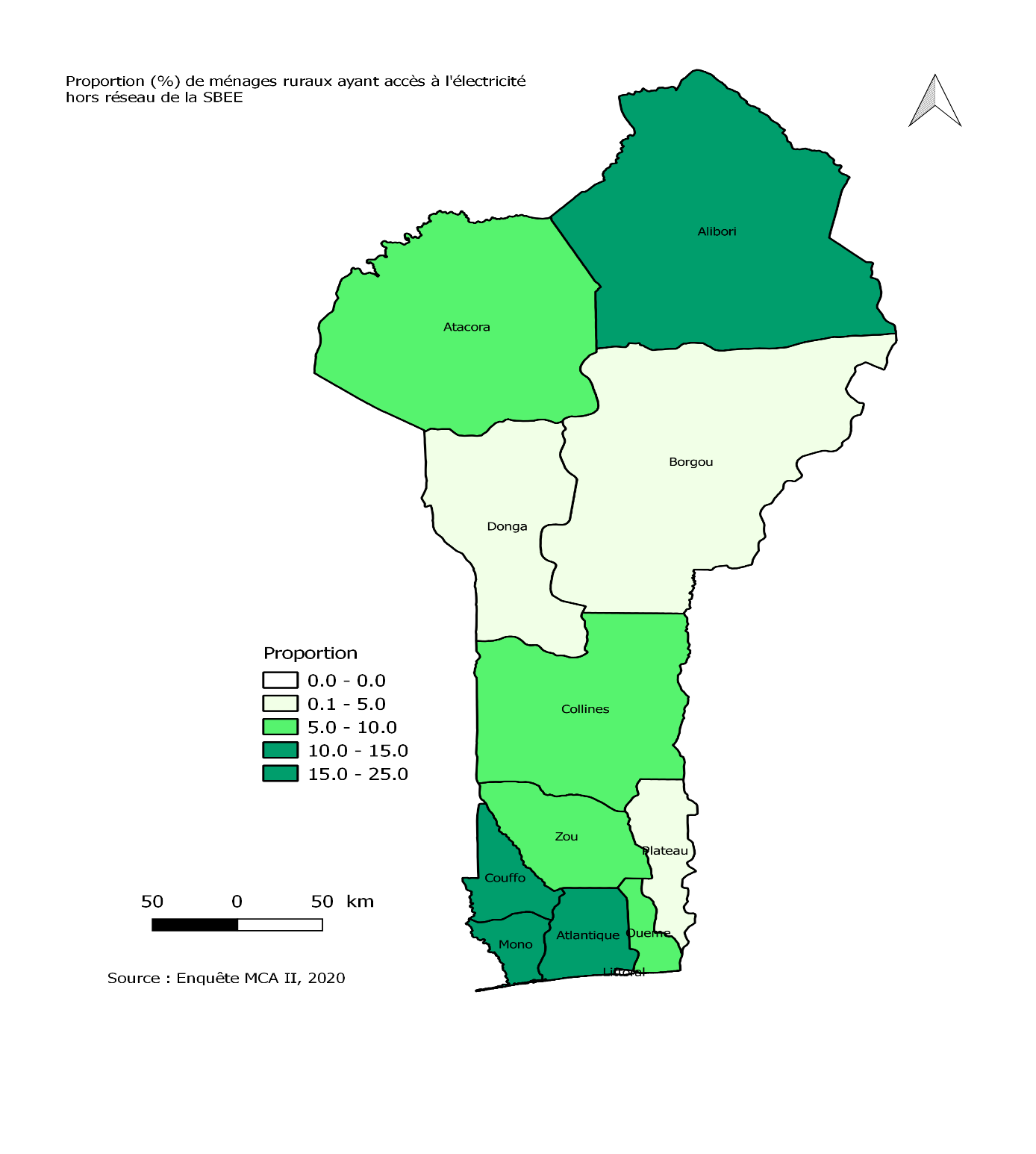
L’analyse selon le département montre que le département de l’Alibori enregistre l’effectif le plus élevé de chefs de ménage du milieu rural ayant accès à l’électricité hors réseau de la SBEE (66 863) pendant que le département du Borgou enregistre l’effectif le plus bas (6 430).

**Tableau 21 : Effectif des ménages ayant accès à l’électricité hors réseau SBEE selon le milieu de résidence**

| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Urbain** | | **Rural** | | **Total** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 18 581 | 23,0 | 62 369 | 77,0 | 80 950 | 100,0 |
| Féminin | 877 | 16,3 | 4 494 | 83,7 | 5 372 | 100,0 |
| Total | 19 459 | 22,5 | 66 863 | 77,5 | 86 322 | 100,0 |
| Atacora | Masculin | 13 464 | 38,2 | 21 811 | 61,8 | 35 275 | 100,0 |
| Féminin | 2 330 | 44,5 | 2 911 | 55,5 | 5 241 | 100,0 |
| Total | 15 794 | 39,0 | 24 722 | 61,0 | 40 516 | 100,0 |
| Atlantique | Masculin | 2 008 | 4,9 | 38 945 | 95,1 | 40 953 | 100,0 |
| Féminin | 1 999 | 24,2 | 6 259 | 75,8 | 8 258 | 100,0 |
| Total | 4 007 | 8,1 | 45 204 | 91,9 | 49 211 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 6 022 | 49,1 | 6 233 | 50,9 | 12 255 | 100,0 |
| Féminin | 1 768 | 90,0 | 196 | 10,0 | 1 964 | 100,0 |
| Total | 7 789 | 54,8 | 6 430 | 45,2 | 14 219 | 100,0 |
| Collines | Masculin | 6 514 | 32,9 | 13 268 | 67,1 | 19 782 | 100,0 |
| Féminin | 458 | 9,4 | 4 396 | 90,6 | 4 854 | 100,0 |
| Total | 6 973 | 28,3 | 17 663 | 71,7 | 24 636 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 2 396 | 7,1 | 31 312 | 92,9 | 33 708 | 100,0 |
| Féminin | 2 908 | 47,9 | 3 165 | 52,1 | 6 073 | 100,0 |
| Total | 5 304 | 13,3 | 34 477 | 86,7 | 39 781 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 2 225 | 23,6 | 7 220 | 76,4 | 9 445 | 100,0 |
| Féminin | 499 | 54,2 | 422 | 45,8 | 921 | 100,0 |
| Total | 2 724 | 26,3 | 7 642 | 73,7 | 10 366 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 1 736 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 736 | 100,0 |
| Féminin | 170 | 100,0 | 0 | 0,0 | 170 | 100,0 |
| Total | 1 906 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 906 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 7 112 | 29,1 | 17 328 | 70,9 | 24 440 | 100,0 |
| Féminin | 2 625 | 20,6 | 10 092 | 79,4 | 12 716 | 100,0 |
| Total | 9 736 | 26,2 | 27 420 | 73,8 | 37 156 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 7 233 | 28,6 | 18 034 | 71,4 | 25 267 | 100,0 |
| Féminin | 695 | 29,1 | 1 690 | 70,9 | 2 385 | 100,0 |
| Total | 7 928 | 28,7 | 19 724 | 71,3 | 27 651 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 8 481 | 54,4 | 7 099 | 45,6 | 15 581 | 100,0 |
| Féminin | 14 061 | 92,5 | 1 134 | 7,5 | 15 195 | 100,0 |
| Total | 22 542 | 73,2 | 8 233 | 26,8 | 30 776 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 593 | 4,3 | 13 242 | 95,7 | 13 835 | 100,0 |
| Féminin | 593 | 42,6 | 800 | 57,4 | 1 392 | 100,0 |
| Total | 1 185 | 7,8 | 14 042 | 92,2 | 15 227 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 76 364 | 24,4 | 236 861 | 75,6 | 313 225 | 100,0 |
| Féminin | 28 982 | 44,9 | 35 558 | 55,1 | 64 540 | 100,0 |
| Total | 105 346 | 27,9 | 272 419 | 72,1 | 377 765 | 100,0 |
| Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant accès à l'électricité par groupe électrogène à gas-oil ou à essence, kit solaire, mini centrale solaire et batterie | | | | | | | | |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

**Graphique 12 : Proportion des ménages ruraux ayant accès à l’électricité hors réseau de la SBEE**



**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

L’analyse au niveau des entreprises enquêtées (Tableau 21) permet de dénombrer 156 chefs d’entreprises ayant accès à l'électricité hors réseau de la SBEE avec une prédominance masculine quelle que soit la branche d’activité.

Il faut souligner que c’est dans le secteur du commerce que l’effectif des chefs d’entreprises ayant accès à l'électricité hors réseau de la SBEE est le plus élevé (85).

**Tableau 22 : Effectif des entreprises ayant accès à l’électricité hors réseau SBEE selon la branche d’activité**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Branche d'activité** | **Masculin** | | **Féminin** |  | **Total** |  |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Industrie | 18 | 15,8 | 10 | 23,8 | 28 | 17,9 |
| Commerce | 64 | 56,1 | 21 | 50,0 | 85 | 54,5 |
| Services et autres activités | 32 | 28,1 | 11 | 26,2 | 43 | 27,6 |
| Total | 114 | 100,0 | 42 | 100,0 | 156 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant accès à l'électricité par groupe électrogène à gas-oil ou à essence, kit solaire, mini centrale solaire et batterie* | | | | | | |

**Source** : INSAE, Enquête de référence MCA-Bénin II, 2020

# CONCLUSION

La présente collecte de données comporte deux volets : le dépouillement des sources administratives de la SBEE et l’enquête auprès des ménages et des entreprises.

Le dépouillement des registres de la SBEE a permis de calculer pour la plupart des agences, les indicateurs de référence de MCA-Bénin II en 2017 et de faire l’état des lieux de la diponibilité des données pour la production de ces indicateurs en 2018, 2019 et 2020.

Le délai moyen d’établissement d’un devis en 2017 ressort à 8,3 jours ouvrés au niveau national. Après le paiement du devis par le client, en moyenne, 60,7 jours ouvrés sont nécéssaires pour le branchement au réseau de la SBEE en 2017. Le délai moyen de raccordement de 2017 est quant à lui de 46 jours ouvrés. Les plaintes techniques sont résolues en moyenne en 0,5 jour pour l’ensemble des agences. Autrement dit, la plupart des plaintes techniques réceptionnées sont prises en charge dans la même journée. Le coût moyen de raccordement au km est de 18 605 618 FCFA en 2017, pour l’ensemble des directions régionales.

Dans certaines agences où les informations disponibles n’ont pas permis d’avoir les indicateurs initiaux, des proxys ont alors été calculés. Par ailleurs, dans certains cas, mêmes les proxys proposés ne sont pas produits car les données nécessaires ne sont pas disponibles dans l’agence ou dans la direction régionale.

D’autres indicateurs de référence de MCA-Bénin II ont été calculés à partir de l’enquête auprès des ménages et entreprises. L’enquête montre que 27,7% des ménages et 36,1% des entreprises sont disposés à adopter des appareils d’efficacité énergétique. Les ménages des départements du Plateau, de la Donga et du Couffo sont les plus favorables (à plus de 50%) à l’adoption d’appareils énergétiquement efficaces. Si les entreprises formelles sont plus disposées que les UPI à adopter ces appareils, on note selon le secteur d’activité que ce sont les entreprises de services qui sont les plus disposées à adopter les appareils énergétiquement efficaces. Il faut signaler qu’à défaut de calculer le taux d’adoption d’appareils d’efficacité énergétique, il a été calculé un proxy qui mesure la disposition des ménages à adopter ce type d’appareils.

S’agissant de la satisfaction de la clientèle, il s’observe une amélioration de la situation aussi bien chez les ménages que chez les entreprises. En effet, leurs opinions globales sur la qualité des services de la SBEE sont plus favorables en 2020 qu’avant même s’ils semblent encore réticents à recommander l’entreprise à leurs proches. Le CNPS global qui mesure la disposition de la clientèle à recommander la SBBE à des proches s’est établi respectivement à -75,7% et -68,3% pour les ménages et les entreprises. Ce même indicateur, calculé en 2018 à partir des opinions du personnel s’était établi à -19,9%.

Très peu de ménages (1,6%) et d’entreprises (4,9%) ont une connaissance des changements tarifaires. Parmi eux, seulement 25% des ménages et 21,8% des entreprises adhèrent à l’application des nouveaux régimes tarifaires. Pour tous les indicateurs calculés, on note des disparités en faveur des hommes.

L’enquête a également permis d’estimer au total 377 765 ménages (dont 272 419 en milieu rural) qui ont accès à l’électricité hors réseau.

A l’issue de cette étude, il est recommandé de (d’) :

* standardiser le format des registres dans toutes les agences de la SBEE en y intégrant les variables nécessaires au calcul des indicateurs de MCA-Bénin II ;
* sensibiliser les agents de la SBEE à la tenue régulière et journalière de ces registres :
* informatiser les registres, une meilleure approche qui permettrait le calcul mensuel ou trimestriel desdits indicateurs ;
* initier une vaste campagne de sensibilisation à l’endroit des ménages et des entreprises sur les avantages qu’offrent les appareils d’efficacité énergétique ;
* sensibiliser les ménages et les entreprises sur les nouveaux tarifs en application au niveau de la SBEE pour chacun des services offerts ;
* poursuivre l’amélioration de la gouvernance de la SBEE et de son image auprès de sa clientèle.

# ANNEXES

**ANNEXE 1 : Dépouillement des sources administratives de la SBEE**

| **Annexe 1.1 : Point des observations dans les registres de demande de devis** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR/Agences** | **Années** | **Date de demande de devis** | **Date d'établissement du devis** | **Date de signature du devis par le CA** |
| **DRL1** | | | | |
| Agence Ganhi | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Vedoko | Observation générale | Parfois la date de signature du devis par le chef d'agence se fait avant la date d'établissement du devis | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Fidjrossè | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Sikècodji | Observation générale | Il y a un registre pour compteurs prépayés et un registre pour compteurs conventionnels. | | |
| 2017 | Non Disponible | Disponible avec des données manquantes | Disponible avec des données manquantes |
| 2018 | Disponible avec plusieurs données manquantes | Non Disponible | Non Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non Disponible |
| Agence Kouhounou | Observation générale |  | | |
| 2017 | Non Disponible | Disponible à partir de Février | Disponible à partir de Février |
| 2018 | Non Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRL2** | | | | |
| Agence Akpakpa Centre | Observation générale | Certaines données sont manquantes. Mais globalement, les informations sont disponibles. En avril 2017, 29 enregistrements dans le registre. Dans le registre, les dates ne sont pas ordonnées (par exemple, on peut voir janvier dans une série de mars ou un enregistrement du 10 venir avant celui du 05 et ainsi de suite) | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence PK5 | Observation générale | Certaines données sont manquantes. Mais globalement, les informations sont disponibles. En 2017, les données sont disponibles à partir du 22 juin 2017, ce qui fait que pour 2017, on n'a pas les 360 enregistrements | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Sekandji | Observation générale | La date d’établissement du devis commence à partir d'aout 2017, d'où la saisie des informations à partir d’août. Certaines dates d’établissement du devis sont manquantes en décembre 2017. Pas de date de signature du CA en octobre 2017.  En 2018, le dernier mois renseigné dans le registre est mars. Pas de date d’établissement du devis en 2019. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible à partir d’août 2017 | Disponible mais non renseignée pour certains enregistrements en octobre 2017 |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Kpondehou | Observation générale | En mars 2017, toutes les dates de signature du devis par le chef d'agence ne sont pas renseignées. Pas de distinction entre le type de compteur (prépayé ou conventionnel) | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible mais non renseignée pour certains enregistrements de mars 2017 |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRA** | | | | |
| Agence Abomey-Calavi | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible, mais à partir de juillet 2017 |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Godomey | Observation générale | Même registre pour les deux types de compteurs (conventionnel et prépayés) | | |
| 2017 | Disponible | Disponible (mais pas pour tous les enregistrements) | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| 2018 | Disponible | Disponible (mais pas pour tous les enregistrements) | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| Agence de Ouidah | Observation générale | Les dates d’enregistrement de devis ne sont pas ordonnées. En décembre 2018, les dates de demande, d’enregistrement et d’établissement de devis ne sont pas disponibles. Pour le mois de juillet 2017, il y eu des enregistrements en double. Il y a des données manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Allada | Observation générale | Même registre pour les deux types de compteurs (conventionnel et prépayés). Il a des données manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Zê | Observation générale | Les demandes de devis sont faites à Calavi | | |
| 2017 | Non DIsponible | Non DIsponible | Non DIsponible |
| 2018 | Non DIsponible | Non DIsponible | Non DIsponible |
| 2019 | Non DIsponible | Non DIsponible | Non DIsponible |
| 2020 | Non DIsponible | Non DIsponible | Non DIsponible |
| Agence de Zogbadjè | Observation générale | Registre disponible uniquement en 2020. Les enregistrements antérieurs à 2020 se faisaient à l’agence de Calavi. Pour l’année 2020, les dates de rejet de devis ne sont mentionnées nulle part. La CA ne préscise pas la date après avoir visé le registre de demande de devis. | | |
| 2017 | Non Disponible | Non Disponible | Non Disponible |
| 2018 | Non Disponible | Non Disponible | Non Disponible |
| 2019 | Non Disponible | Non Disponible | Non Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible, mais se confondrait avec la date de visa du chef de branchement qui est le responsable du deviman |
| Agence d'Atrokpocodji | Observation générale | Existence de données manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non Disponible |
| Agence de Cocotomey | Observation générale | Même registre pour les deux types de compteurs (conventionnel et prépayés). Certaines données sont manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible (mais non renseignée pour certains enregistrements) | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| 2018 | Disponible | Disponible (mais non renseignée pour certains enregistrements) | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| 2019 | Disponible | Disponible (mais non renseignée pour certains enregistrements) | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| 2020 | Disponible | Disponible (mais non renseignée pour certains enregistrements) | Disponible, mais même date que la date d’établissement |
| **DRO-P** | | | | |
| Agence de Porto-Novo | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tokpota | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Adjarra | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Missérété | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Non disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Non disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non disponible |
| Agence de Sèmè-Kpodji | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible avec beaucoup de manquants | Disponible |
| 2018 | Disponible | Non disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Non disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Non disponible | Disponible |
| Agence de Pobè | Observation générale | Il y a des données manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible mais non renseignée pour certains enregistrements | Disponible (données manquantes notamment après le 17/01/2017 et le 10/08/2017) |
| 2018 | Disponible | Disponible (données manquantes le 13/11/2018) | Disponible (données manquantes avant 15/11/2018) |
| 2019 | Disponible | Disponible mais non renseignée pour certains enregistrements | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible mais non renseignée pour certains enregistrements | Disponible |
| **DRM-C** | | | | |
| Agence de Lokossa | Observation générale | Les informations sont disponibles, mais il y a des manquants par endroit. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Dogbo | Observation générale | Les informations sont disponibles, mais il y a des manquants par endroit. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Come | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRZ-C** | | | | |
| Agence de Bohicon | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence d'Abomey | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Non disponible pour la majorité |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Dassa Zoumé | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Non disponible | Disponible après le 21/05/2017 |
| 2018 | Disponible | Non disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2020 | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| **DRB-A** | | | | |
| Agence de Parakou | Observation générale | Existence de données manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Kpébié | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible avec des manquants | Disponible avec des manquants |
| 2019 | Disponible | Disponible avec des manquants | Disponible avec des manquants |
| 2020 | Disponible | Disponible avec beaucoup de manquants | Disponible avec beaucoup de manquants |
| Agence de Kandi | Observation générale | Les dates d'enregistrement, d'établissement de devis et de signature du CA sont les mêmes presque pour tous les enregistrements | | |
| 2017 | Disponible | Disponible à partir de juillet | Disponible à partir de juillet |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Banikoara | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible avec beaucoup de manquants | Disponible avec beaucoup de manquants |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de N'Dali | Observation générale | Les dates d'enregistrement, d'établissement de devis et de signature du CA sont les mêmes presque pour tous les enregistrements, pour 2018, 2019 et 2020 | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tchaourou | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRATA-D** | | | | |
| Agence de Natitingou | Observation générale | Il y parfois beaucoup de données manquantes par endroit (comme 150 données manquantes pour la date de signature en 2017) | | |
| 2017 | Disponible | Non disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Non disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tanguiéta | Observation générale | En 2017, le nombre total des enregistrements de l’année fait 220. Il y a un registre, mais les données sont inexploitables. Les données saisies proviennent du service informatique de la direction régionale | | |
| 2017 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| 2018 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| 2019 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| 2020 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| Agence de Djougou | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Bassila | Observation générale | Le nombre d'enregistrements en 2017 est de 109. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |

| **Annexe 1.2 : Point des observations dans les registres des branchements** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR/Agences** | **Années** | **Date d'enregistrement du dossier** | **Numéro de police du compteur** | **Date de paiement du devis** | **Date de branchement au réseau de la SBEE** |
| **DRL1** | | | | | |
| Agence Ganhi | Observation générale | Enregistrement des compteurs conventionnels et prépayés simultanément dans le même registre.  Numéros de police des compteurs non ordonnés dans le registre. Présence d'incohérences entre les dates car le registre n'est pas renseigné au jour le jour. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| Agence Vedoko | Observation générale | Pas de date d'enregistrement du dossier pour les compteurs prépayés en 2017, 2018, 2019 et 2020. Dates de paiement de devis non renseignées dans le registre de branchement pour les compteurs prépayés en 2017 et 2019, ni dans le registre de paiement de devis. Pas de date branchement pour les compteurs prépayés en 2019. | | | |
| 2017 | Disponible avec 188 manquants | Disponible | Disponible avec 172 manquants | Disponible |
| 2018 | Disponible avec 30 manquants | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible avec 30 manquants | Disponible | Disponible | Disponible avec 30 manquants |
| 2020 | Disponible avec 30 manquants | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Fidjrossè | Observation générale | Les dates sont enregistrées pêle mêle dans le registre de branchement. Il existe 2 registres de branchement (conventionnel et prépayé). Dans le registre de transmission d'ordre, les enregistrements des compteurs conventionnels et prépayés sont renseignés simultanément. Il est difficile d'identifier les dates d'enregistrement du dossier pour les numéros de police en 2017. | | | |
| 2017 | Non disponible (seulement 56 observations disponibles et 303 manquants) | Disponible | Disponible (seulement 4 manquants) | Disponible (seulement 3 manquants) |
| 2018 | Disponible avec 38 manquants | Disponible | Disponible (seulement 3 manquants) | Disponible (seulement 3 manquants) |
| 2019 | Disponible avec 15 manquants | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible avec 28 manquants | Disponible | Disponible (seulement 4 manquants) | Disponible |
| Agence Sikècodji | Observation générale | La date d'enregistrement du dossier est disponible dans le registre de transmission d'ordre. Aucune variable n'est commune au registre de branchement et à celui de transmission d'ordre afin de faire un appariement. La date de paiement de devis n'est pas renseignée dans le registre de branchement en 2018. Les dates ne sont pas ordonnées dans le registre de branchement. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible (seulement 10 manquants) | Disponible (seulement 7 manquants) |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Non disponible (seulement 2 observations et 58 manquants) | Disponible (seulement 2 manquants) |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible avec 21 manquants | Disponible | Disponible (seulement 11 manquants) | Disponible |
| Agence Kouhounou | Observation générale | Les dates sont enregistrées pêle mêle dans le registre de branchement. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible avec 30 manquants | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible (seulement 2 manquants) | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRL2** | | | | | |
| Agence de Akpakpa Centre | Observation générale |  | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| Agence de PK5 | Observation générale | Les dates de paiement de devis ne sont pas disponibles pour tous les mois (il y a beaucoup de manquants) en 2017. En 2020, il n'y a pas de dates de paiement de devis dans le registre de branchement. | | | |
| 2017 | Disponible, avec des données manquantes | Disponible | Disponible, avec des données manquantes (disponibles dans le registre de paiement) | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement | Disponible |
| Agence de Sekandji | Observation générale | L'agence a été créée en 2018, ce qui fait qu'on n'a rien pour les branchements en 2017. Les écarts entre les dates sont dus pour défaut de codification ou retard de disponibilité de compteur l'actuel chef de branchement a pris service en 2019. Les différents écarts de date sont dû au fait que c'est le chef dépannage qui assurait l'intérim.... | | | |
| 2017 | Pas d'informations en 2017 car agence créée en 2018 | | | |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible, mais pas pour les compteurs provisoires | Disponible |
| 2020 | Disponible pour quelques enregistrements | Disponible | Disponible, mais pas pour les compteurs provisoires | Disponible |
| Agence de Kpondehou | Observation générale | Pour 2017 et 2018, il n'y a que le numéro du compteur et la date de branchement qui sont renseignés. Mais l'information sur la date de paiement du devis existe dans le registre de paiement de devis En 2019 et 2020, on a toutes les informations sauf la date d'enregistrement du dossier Pour 2020, les numéros de police des compteurs sont précédés de PCS | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement de devis | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement de devis | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRA** | | | | | |
| Agence Abomey-Calavi | Observation générale | Les dates sont enregistrées pêle-mêle dans le registre. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Godomey | Observation générale |  | | | |
| 2017 | Disponible avec 107 manquants | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Ouidah | Observation générale | Il existe 2 registres de branchement (conventionnel et prépayé) La date de branchement est appelée date d'éxécution pour le volet conventionnel et date de pose pour le volet prépayé. La date d'enregistrement est appelé date de transmission dans le registre. Les dates sont enregistrées pêle mêle dans le registre. Problème de cohérence entre les dates pour certains enregistrements. | | | |
| 2017 | Disponible avec 80 manquants | Disponible | Disponible (seulement 4 manquants) | Disponible |
| 2018 | Non Disponible (30 manquants) | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non Disponible (49 manquants) | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Allada | Observation générale | À partir du dernier trimestre de 2019 jusqu'en 2020, les dates d'enregistrement du dossier au niveau du Branchement sont confondues à la date de paiement de devis. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible (seulement 3 manquants) |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Zê | Observation générale | On a 79 enregistrements saisis pour l'année 2017 car l'agence a été installée en 2017 et les branchement n'ont commencé que durant le mois de Novembre 2017. Raison pour laquelle on n'a pas les 360 enregistrements concernant 2017. Les dossiers sont déjà enregistrés dans une autre section avant que l'agent en charge de la tenue du registre du branchement ne les récupère. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible (seulement 2 manquants) | Disponible (seulement 7 manquants) |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Zogbadjè | Observation générale | L'agence n'a commencé à recevoir les dossiers de branchements qu'en 2020. Les années antérieures, les dossiers de branchements étaient déposés à l'agence de Calavi. C'est une fois le devis payé dans cette dernière agence que les agents de Zogbadjè exécutent le branchement. En conséquence, les dates d'enregistrement de dossier ne sont pas mentionnées dans ce registre. Les dates sont enregistrées pêle mêle dans le registre. En 2020, les dates d'enregistrement de dossier sont mentionnées dans un autre registre dénommé registre de transmission. C'est dans ce dernier que certaines dates d'enregistrement de 2020 ont été récupérées. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible avec 24 manquants | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence d'Atrokpocodji | Observation générale | La section branchement de l'agence a été créée en 2018. | | | |
| 2017 | Pas d'informations en 2017 car agence créée en 2018 | | | |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Cocotomey | Observation générale | Les dates ne sont pas ordonnées dans le registre. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) |
| **DRO-P** | | | | | |
| Agence de Porto-Novo | Observation générale | La date d'enregistrement n'existe pas dans le registre | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tokpota | Observation générale | La date d’enregistrement du devis est confondue avec la date de paiement du devis, car, on considère que le client paye d'abord avant qu'on enregistre son dossier. En juillet 2017, le total d'enregistrements dans le registre des branchements est de 22. En Novembre 2017, le total d'enregistrements dans le registre des branchements est de 28. Au total, pour l'année 2017, 350 enregistrements ont été saisis au lieu de 360 comme prévus. En 2017, de janvier à avril, les dates de paiement ne sont pas renseignées dans le registre des branchements. Mais l'information est disponible dans le registre de paiement de devis. Les dates de paiement n'ont pas été mentionnées pour les 60 derniers enregistrements de l'année 2020. Car, les branchements ont été faits pour remplacer les anciens compteurs par les nouveaux. Donc les clients n'ont pas payé les devis.  Le registre est tenu de sorte que la date de branchement précède la date d’enregistrement. De fait, l’agent a ordonné les enregistrements mensuels en fonction de la date de branchement. Pour certaines observations, la date de branchement précède la date de paiement En ce qui concerne les enregistrements pour lesquels un grand écart a été observé entre les dates branchement et de paiement, cela pourrait se justifier par le fait qu’il fut une période où les compteurs n’étaient pas disponibles et les usagers devaient patienter. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible (mais non disponible de janvier à avril 2017) | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Adjarra | Observation générale | La date d’enregistrement du dossier est confondue avec la date d’exécution. En 2017, beaucoup de branchements ont été faits en 2019, ce qui explique le délai élevé. Même chose pour 2018. La vérification a été faite | | | |
| 2017 | Non disponible (voir observation générale) | Disponible | Disponible | Disponible, mais à partir de mai 2017. Mais avant, indisponible |
| 2018 | Non disponible (voir observation générale) | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible (voir observation générale) | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible (voir observation générale) | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Missérété | Observation générale |  | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Sèmè-Kpodji | Observation générale | Dans l'agence concernée, la date d'enregistrement est la même que celle du paiement | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Pobè | Observation générale |  | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRM-C** | | | | | |
| Agence de Lokossa | Observation générale | La date d'enregistrement du dossier est prise dans le registre à partir du 26/06/18 date de retrait du dossier chez le CA. La date de branchement est intitulée "date de pose" en 2017. Les dates ne sont pas enregistrées en ordre. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible (seulement 1 manquant) |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Dogbo | Observation générale | Les dates ne sont pas ordonnées dans le registre. | | | |
| 2017 | Disponible avec 182 manquants | Disponible | Disponible avec 76 manquants, disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible (seulement 1 manquant) |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Come | Observation générale | Certaines données manquantes ont été directement saisies à partir de la base de données (Logiciel d’enregistrement) de l’agence. Les dates ne sont pas ordonnées dans le registre. | | | |
| 2017 | Non disponible (227 manquants) | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible avec 44 manquants |
| 2018 | Disponible (seulement 7 manquants) | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible (seulement 3 manquants) |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| **DRZ-C** | | | | | |
| Agence de Bohicon | Observation générale | Certains devis payés en 2020 ne sont pas encore connectés au réseau de la SBEE. | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible avec 78 manquants |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible avec 10 manquants |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible avec 25 manquants |
| Agence d'Abomey | Observation générale | Il existe 2 registres de branchement (conventionnel et prépayé). | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible (seulement 2 manquants) | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible (seulement 11 manquants) | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Dassa Zoumé | Observation générale | Les dates sont enregistrées pêle-mêle dans le registre | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible avec 167 manquants |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible avec 15 manquants | Disponible avec 36 manquants |
| 2019 | Disponible avec 27 manquants | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) | Disponible (seulement 1 manquant) |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) | Disponible (seulement 10 manquants) |
| **DRB-A** | | | | | |
| Agence de Parakou | Observation générale | En début d'année 2017, il y avait pénurie de compteurs, surtout les compteurs prépayés. De fait, le registre de branchement des compteurs prépayés est resté vide jusqu'au mois de juillet 2017. Les enregistrements n'ayant pas de date de paiement de devis n'ont pas été saisis. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Kpébié | Observation générale | Les dates sont enregistrées pêle-mêle dans le registre. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) | Disponible (seulement 8 manquants) |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible avec 13 manquants |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible avec 17 manquants |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Kandi | Observation générale | Pas de date de paiement de devis pour les enregistrements de janvier à juin 2017. Les dates ne sont pas ordonnées dans le registre.  Un seul registre pour compteurs conventionnels et prépayés. La date d'enregistrement du dossier est la même que la date du paiement du devis. Pour l'année 2019, certaines informations sont manquantes pour les 60 derniers enregistrements, les 38 informations complètes disponibles dans le registre pour cette année ont donc été saisies. | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible avec 180 manquants | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible (60 manquants et 38 observations renseignées) | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Banikoara | Observation générale | Les dates ne sont pas ordonnées dans le registre. | | | |
| 2017 | Disponible avec 97 manquants | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| Agence de N'Dali | Observation générale | Les enregistrements de 2017 seraient consignés dans le registre de 2018. Cependant, aucune date n'est renseignée dans le registre et donc ne permet de distinguer les données de 2017. | | | |
| 2017 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| Agence de Tchaourou | Observation générale | La date d'enregistrement du dossier n'est pas renseignée pour le mois de janvier 2017. Les numéros de police existent dans le registre avec la date de paiement. Mais l'appariement n'a pas donné beaucoup de résultats. | | | |
| 2017 | Disponible avec 127 manquants | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non disponible, mais disponible dans le registre de paiement des devis | Disponible |
| **DRATA-D** | | | | | |
| Agence de Natitingou | Observation générale |  | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible (seulement 1 manquant) | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) | Disponible (seulement 1 manquant) |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tanguiéta | Observation générale | Registre disponible mais non expoitable dans son état actuel. Les données saisies proviennent de la base de données du service informatique de la DRATA-D. | | | |
| 2017 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2019 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2020 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| Agence de Djougou | Observation générale | La date d'enregistrement du dossier est la date de paiement du devis. | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Bassila | Observation générale |  | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible (seulement 1 manquant) |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |

| **Annexe 1.3 : Point des observations dans les registres de dépannage** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR/Agences** | **Années** | **Date d’enregistrement de la panne** | **Date de réception au service dépannage** | **Date de la réparation** |
| **DRL1** | | | | |
| Agence Ganhi | Observation générale | Certaines dates marquées dans les registres souffrent de quelques incohérences : certaines dates de réparation sont antérieures aux dates d’enregistrement des pannes Le registre n'est pas rempli au jour le jour car toutes les dates d'enregistrement n'ont pas une suite chronologique | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Vedoko | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Fidjrossè | Observation générale | La date d’enregistrement est la date de réception de la panne. Certaines dates sont mal saisies (par exemple 30 février 2017, qui n’existe pas) | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Sikècodji | Observation générale | Non renseignement de certaines dates vers la fin de l’année dans le registre de dépannage | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence Kouhounou | Observation générale | Les dépannages ont commencé le 08/05/2017 | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible en partie |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible en partie |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible en partie |
| 2020 | Non disponible | Disponible | Disponible en partie |
| **DRL2** | | | | |
| Agence de Akpakpa Centre | Observation générale | Il y des données manquantes pour toutes les variables, mais elles sont régulièrement remplies, sauf pour les derniers enregistrements de 2020 (car le registre n'est pas rempli au fur et à mesure). Pour l'année 2017, en décembre, il y a 25 enregistrements, ce qui fait qu'on n'a pas les 30 enregistrements pour 2017 | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de PK5 | Observation générale | Pour la date de réparation, en 2017, il y a beaucoup de données manquantes | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponibles avec beaucoup de données manquantes |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible, mais données manquantes |
| Agence de Sekandji | Observation générale | Dans le registre de dépannage, il n'a eu aucun enregistrement entre 2017 et 2018. L'agence a été créée en 2018 | | |
| 2017 | Pas d'informations pour 2017 | | |
| 2018 | Pas d'informations pour 2018 | | |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Kpondehou | Observation générale | Il n'y a pas de registre pour 2017 | | |
| 2017 | Le registre n'est pas disponible pour cette année | | |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRA** | | | | |
| Agence Abomey-Calavi | Observation générale | La structure d’enregistrement des informations diffère selon le type de compteur (conventionnel ou prépayé). Alors que toutes les informations requises (Date d’enregistrement de la panne, Date de réception au service dépannage et Date de la réparation) sont séparément présentées dans le registre des compteurs conventionnels, dans le registre des compteurs prépayés, la date d’enregistrement de la panne est confondue avec la date de réception des pannes. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Godomey | Observation générale | Les dates d’enregistrement des pannes ne sont pas ordonnées. Il y a eu moins de 30 demandes de dépannage enregistrées en avril 2017. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible à partir du deuxième trimestre 2017 |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Ouidah | Observation générale | Les données du registre de dépannage sont disponibles à partir du deuxième trimestre 2017. Il y a 14 enregistrements pour chacun des mois de juin et novembre 2017 et 25 enregistrements pour décembre 2017. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible (mais pas ordonnées) | Disponible | Disponible |
| Agence de Allada | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Zê | Observation générale | Certaines dates de réparation ne sont pas mentionnées parce que la panne n’a pas été réparée faute de matériels de travail. 52 observations en 2017 car l'agence a été créée cette année. | | |
| 2017 | Disponible mais avec des informations manquantes | Disponible mais avec des informations manquantes | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Zogbadjè | Observation générale | La date d’enregistrement de la panne est toujours identique à la date de réception au service dépannage car le service d’accueil des plaintes est confondu au service de dépannage. Certains enregistrements ne comportent pas de date d’exécution parce que les agents de la SBEE ne retrouvent pas les locaux dans lesquelles se trouvent les compteurs à réparer. En 2017, il n'y a pas d'informations de janvier à juillet car, l'enregistrement se faisait dans un cahier qui n'a pas été retrouvé au moment de la collecte. Les informations sont donc disponibles à partir d'août 2017 | | |
| 2017 | Disponible à partir d'août 2017 | Disponible à partir d'août 2017 | Disponible à partir d'août 2017 |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence d'Atrokpocodji | Observation générale | 120 observations en 2017 car les enregistrements de janvier au 06 septembre sont notés dans un registre général. Un nouveau registre est créer à la suite de cette date et plus organisé. En 2018, on n'a que 06 observations dans le registre. A certains endroit, la date de réparation précède celle de l'enregistrement de la panne. Les lignes sans dates de réception et de réparation sont des plaintes qui n'ont pas eu de suite. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Cocotomey | Observation générale | Les dates d’enregistrement des pannes ne sont pas ordonnées. En 2017, le nombre de demandes de dépannage n’atteignait pas les 30 à saisir pour certains mois. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible à partir du deuxième trimestre 2017 |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRO-P** | | | | |
| Agence de Porto-Novo | Observation générale | La date d’enregistrement de la panne et la date de réception au service dépannage désignent la même chose | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tokpota | Observation générale | Quand la panne n'est pas réparée, la date de réparation n'est pas renseignée, ce qui justifie les vides | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible avec des données manquantes |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible avec des données manquantes |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible avec des données manquantes |
| Agence de Adjarra | Observation générale | En 2017, le nombre d'enregistrement dans le registre n'atteint pas le nombre convenu (30). Il s'agit du mois de janvier(17), février (27), Mars (11), Avril ( 19), Mai (28) , septembre ( 23) et décembre (23). Les cases vides concernent les pannes pour lesquelles la réparation n'est pas définitive | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible avec des données manquantes | Disponible |
| Agence de Missérété | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Sèmè-Kpodji | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Pobè | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Non disponible pour les 60 derniers enregistrements |
| **DRM-C** | | | | |
| Agence de Lokossa | Observation générale | Les informations sont disponibles, mais il y a des manquants par endroit. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Dogbo | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Come | Observation générale | Les informations sont disponibles, mais il y a des manquants par endroit. | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRZ-C** | | | | |
| Agence de Bohicon | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence d'Abomey | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Non Disponible | Disponible avec quelques manquants |
| 2018 | Disponible | Non Disponible | Disponible avec quelques manquants |
| 2019 | Disponible | Non Disponible | Disponible avec quelques manquants |
| 2020 | Disponible | Non Disponible | Disponible |
| Agence de Dassa Zoumé | Observation générale | La date d’enregistrement serait la même que la date de réception au service dépannage. | | |
| 2017 | Disponible | Non Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Non Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Non Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Non Disponible | Disponible |
| **DRB-A** | | | | |
| Agence de Parakou | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Kpébié | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Kandi | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Banikoara | Observation générale | En 2017, les enregistrements ont commencé en février, et aucun des mois n'a les 30 observations à saisir La date d'enregistrement de la panne est la même que celle de la réception au service dépannage | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de N'Dali | Observation générale | Le registre de dépannage ne contient pas les informations de 2017 et 2018 | | |
| 2017 | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tchaourou | Observation générale | Le registre de dépannage de 2017 ne contient pas assez de données pour avoir les 30 enregistrements par mois et certains des mois ne contiennent pas les dates de réception et de réparation. En 2020, le dernier mois est celui d'octobre 2020 | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| **DRATA-D** | | | | |
| Agence de Natitingou | Observation générale | Le nombre total des enregistrements de l’année 2017 fait 312 | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Tanguiéta | Observation générale | Les registres sont disponibles mais ne sont pas exploitables. Les données proviennent du service informatique de la direction régionale | | |
| 2017 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| 2018 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| 2019 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| 2020 | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR | Disponible, mais au service informatique de la DR |
| Agence de Djougou | Observation générale |  | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |
| Agence de Bassila | Observation générale | Les informations de 2017 ne figurent pas dans le registre | | |
| 2017 | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible |

| **Annexe 1.4 : Point des observations dans les registres des extensions** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DR/Agences** | **Années** | **Date d’arrivée du dossier au service gestion réseau** | **Numéro du devis** | **Montant du devis (en FCFA)** | **Date de paiement du devis** | **Date d'exécution** | **Distance (en mètre)** |
| DRL1 | Observation générale |  | | | | | |
| 2017 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible pour la majorité | Disponible | Non disponible pour la majorité |
| 2018 | Non disponible | Disponible, avec des données manquantes | Non disponible | Non disponible | Disponible | Non disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible, avec des données manquantes | Non disponible | Non disponible | Disponible | Non disponible |
| 2020 | Non disponible | Disponible, avec des données manquantes | Non disponible | Non disponible | Disponible | Non disponible |
| DRL2 | Observation générale | Il n'y a pas de registre d'extension. C'est directement sur les fiches dans les dossiers d'extension que la saisie a été faite. Bien lire les observations pour savoir comment tenir compte des distances. Certaines données sont manquantes **DISTANCE EN METRE : Pour le câble almelec on divise la distance par 3 ; pour les autres câbles (câbles autoportés, câbles U, câble cuivre nu et câbles pré-assemblés), on prend la distance telle qu'inscrite** | | | | | |
| 2017 | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles (lire les observations pour savoir comment utiliser) |
| 2018 | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles (lire les observations pour savoir comment utiliser) |
| 2019 | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles (lire les observations pour savoir comment utiliser) |
| 2020 | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles | Disponible au niveau des fiches individuelles (lire les observations pour savoir comment utiliser) |
| DRA | Observation générale | Le registre n'est pas disponible | | | | | |
| 2017 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2019 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2020 | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| DRO-P | Observation générale | Le nombre d'observations renseignées dans le registre ne permet pas d'atteindre le quota demandé pour chaque année Il y a des données manquantes | | | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Non disponible | Disponible | Disponible | Non disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Non disponible pour la majorité |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| DRM-C | Observation générale | Toutes les informations recherchées ne sont pas mentionnées dans ce registre. Elles sont dispersées dans différents registres, cahiers, classeurs, documents et dans différents services La date d'arrivée du dossier au service gestion réseau est enregistrée dans le registre des extensions Le numéro du devis, le montant du devis, la date du paiement, la date d'exécution et la distance en mètre : ces informations se trouvent dans un document au service Section Travaux neuf Le numéro du devis, le montant du devis : ces informations sont également enregistrées dans le cahier d'enregistrement du devis au secrétariat de la DRM-C La distance en mètre : cette information est également disponible dans le classeur des devis au Secrétariat de la DRM-C. La date du paiement du devis est également enregistrée dans le registre de transmission d'ordre avec la mention <<raccordement et contrôle>> ou <<raccordement 5%>>. **Les informations prises au niveau des "documents au service section travaux neuf" comportent les données (avec des valeurs manquantes) pour toutes les variables, sauf pour la date d'arrivée au service réseau. Le point fait ci-dessous donne la réalité dans le registre des extensions (mais les données traitées prennent en compte les 2 sources)** | | | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible | Disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible | Disponible avec des données manquantes |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Non disponible pour la majorité | Non disponible | Disponible avec des données manquantes |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Non disponible pour la majorité | Non disponible | Disponible avec des données manquantes |
| DRZ-C | Observation générale |  | | | | | |
| 2017 | Disponible, avec des données manquantes | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Disponible, avec des données manquantes | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2019 | Disponible, avec des données manquantes | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2020 | Non disponible | Non disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible | Non disponible |
| DRB-A | Observation générale | A la place de la date d'exécution, il y a le numéro d'ordre d'exécution En ce qui concerne la distance en mètres, il y a deux types (longueur câble HTA et longueur câble BT) Les dates d'exécutions figurent dans les procès verbaux de chaque demande | | | | | |
| 2017 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2018 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Non disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| DRATA-D | Observation générale | 7 observations pour 2017. Pour 2018, 2019 et 2020, tout ce qui est renseigné a été saisi car on n'a pas les 60 observations demandées | | | | | |
| 2017 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Non disponible | Non disponible |
| 2018 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2019 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |
| 2020 | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible | Disponible |

**ANNEXE 2 : Enquête auprès des ménages et des entreprises**

| **Annexe 2.1 : Taux d’adoption d’appareils d’efficacité énergétique des ménages (proxy)** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Oui** | | **Non** | | **Ne sait pas** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 31 296 | 24,4 | 38 399 | 29,9 | 58 608 | 45,7 | 128 303 | 100,0 |
| Féminin | 2 577 | 25,8 | 4 279 | 42,9 | 3 123 | 31,3 | 9 979 | 100,0 |
| Total | 33 873 | 24,5 | 42 678 | 30,9 | 61 731 | 44,6 | 138 282 | 100,0 |
| Atacora | Masculin | 8 639 | 9,6 | 26 544 | 29,5 | 54 903 | 60,9 | 90 086 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 5 751 | 47,3 | 6 406 | 52,7 | 12 156 | 100,0 |
| Total | 8 639 | 8,4 | 32 295 | 31,6 | 61 308 | 60,0 | 102 242 | 100,0 |
| Atlantique | Masculin | 63 939 | 22,6 | 128 763 | 45,5 | 90 205 | 31,9 | 282 907 | 100,0 |
| Féminin | 4 594 | 6,3 | 40 835 | 55,8 | 27 733 | 37,9 | 73 162 | 100,0 |
| Total | 68 533 | 19,2 | 169 597 | 47,6 | 117 938 | 33,1 | 356 068 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 23 884 | 15,4 | 77 241 | 49,7 | 54 160 | 34,9 | 155 286 | 100,0 |
| Féminin | 4 520 | 17,3 | 15 373 | 58,9 | 6 207 | 23,8 | 26 100 | 100,0 |
| Total | 28 405 | 15,7 | 92 614 | 51,1 | 60 367 | 33,3 | 181 386 | 100,0 |
| Collines | Masculin | 5 203 | 5,1 | 58 665 | 58,0 | 37 263 | 36,8 | 101 131 | 100,0 |
| Féminin | 630 | 1,4 | 29 711 | 64,3 | 15 864 | 34,3 | 46 205 | 100,0 |
| Total | 5 833 | 4,0 | 88 376 | 60,0 | 53 127 | 36,1 | 147 337 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 64 038 | 56,5 | 30 607 | 27,0 | 18 772 | 16,6 | 113 416 | 100,0 |
| Féminin | 18 843 | 45,4 | 11 246 | 27,1 | 11 373 | 27,4 | 41 462 | 100,0 |
| Total | 82 881 | 53,5 | 41 852 | 27,0 | 30 145 | 19,5 | 154 878 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 35 151 | 56,3 | 2 918 | 4,7 | 24 372 | 39,0 | 62 441 | 100,0 |
| Féminin | 2 834 | 36,7 | 205 | 2,6 | 4 691 | 60,7 | 7 729 | 100,0 |
| Total | 37 985 | 54,1 | 3 123 | 4,5 | 29 063 | 41,4 | 70 170 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 42 702 | 31,4 | 49 601 | 36,5 | 43 691 | 32,1 | 135 995 | 100,0 |
| Féminin | 16 888 | 22,8 | 26 282 | 35,6 | 30 755 | 41,6 | 73 925 | 100,0 |
| Total | 59 590 | 28,4 | 75 883 | 36,1 | 74 447 | 35,5 | 209 920 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 16 390 | 18,6 | 37 355 | 42,5 | 34 240 | 38,9 | 87 984 | 100,0 |
| Féminin | 7 025 | 12,4 | 22 834 | 40,3 | 26 823 | 47,3 | 56 681 | 100,0 |
| Total | 23 415 | 16,2 | 60 188 | 41,6 | 61 063 | 42,2 | 144 666 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 39 033 | 19,0 | 53 274 | 25,9 | 113 171 | 55,1 | 205 479 | 100,0 |
| Féminin | 6 410 | 13,6 | 13 836 | 29,4 | 26 836 | 57,0 | 47 081 | 100,0 |
| Total | 45 443 | 18,0 | 67 110 | 26,6 | 140 007 | 55,4 | 252 560 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 118 753 | 63,4 | 13 954 | 7,4 | 54 627 | 29,2 | 187 334 | 100,0 |
| Féminin | 20 083 | 37,6 | 4 794 | 9,0 | 28 558 | 53,4 | 53 435 | 100,0 |
| Total | 138 836 | 57,7 | 18 749 | 7,8 | 83 185 | 34,5 | 240 770 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 61 063 | 44,8 | 39 697 | 29,2 | 35 420 | 26,0 | 136 180 | 100,0 |
| Féminin | 14 327 | 22,4 | 31 540 | 49,3 | 18 141 | 28,3 | 64 008 | 100,0 |
| Total | 75 390 | 37,7 | 71 237 | 35,6 | 53 561 | 26,8 | 200 188 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 510 091 | 30,2 | 557 019 | 33,0 | 619 433 | 36,7 | 1 686 543 | 100,0 |
| Féminin | 98 731 | 19,3 | 206 684 | 40,4 | 206 509 | 40,3 | 511 923 | 100,0 |
| Total | 608 822 | 27,7 | 763 703 | 34,7 | 825 941 | 37,6 | 2 198 466 | 100,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Annexe 2.2 : Taux d’adoption d’appareils d’efficacité énergétique des entreprises (proxy)** | | | | | | | | | |
| **Type de formalisation des entreprise** | **Branche d’activité** | **Oui** | | **Non** | | **Ne sait pas** | | **Total** | |
| **Effectif** | **(%)** | **Effectif** | **(%)** | **Effectif** | **(%)** | **Effectif** | **(%)** |
| Formelle | Industrie | 12 | 57,1 | 6 | 28,6 | 3 | 14,3 | 21 | 100,0 |
| Commerce | 35 | 60,3 | 10 | 17,2 | 13 | 22,4 | 58 | 100,0 |
| Services et autres activités | 45 | 57,0 | 14 | 17,7 | 20 | 25,3 | 79 | 100,0 |
| Total | 92 | 58,2 | 30 | 19,0 | 36 | 22,8 | 158 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 167 | 38,5 | 126 | 29,0 | 141 | 32,5 | 434 | 100,0 |
| Commerce | 207 | 28,2 | 246 | 33,5 | 281 | 38,3 | 734 | 100,0 |
| Services et autres activités | 240 | 38,0 | 188 | 29,8 | 203 | 32,2 | 631 | 100,0 |
| Total | 614 | 34,1 | 560 | 31,1 | 625 | 34,7 | 1 799 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 179 | 39,3 | 132 | 29,0 | 144 | 31,6 | 455 | 100,0 |
| Commerce | 242 | 30,6 | 256 | 32,3 | 294 | 37,1 | 792 | 100,0 |
| Services et autres activités | 285 | 40,1 | 202 | 28,5 | 223 | 31,4 | 710 | 100,0 |
| Total | 706 | 36,1 | 590 | 30,1 | 661 | 33,8 | 1 957 | 100,0 |

| **Annexe 2.3 : Degré de satisfaction des ménages par rapport à la qualité générale des services de la SBEE avant 2020** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très satisfait** | | **Satisfait** | | **Indifférent** | | **Pas satisfait** | | **Pas du tout satisfait** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 1 848 | 1,4 | 22 362 | 17,4 | 86 886 | 67,7 | 10 706 | 8,3 | 6 501 | 5,1 | 128 303 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 1 834 | 18,4 | 8 144 | 81,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 979 | 100,0 |
| Total | 1 848 | 1,3 | 24 196 | 17,5 | 95 030 | 68,7 | 10 706 | 7,7 | 6 501 | 4,7 | 138 282 | 100,0 |
| Atacora | Masculin | 2 542 | 2,8 | 13 312 | 14,8 | 59 207 | 65,7 | 15 025 | 16,7 | 0 | 0,0 | 90 086 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 1 165 | 9,6 | 9 238 | 76,0 | 1 754 | 14,4 | 0 | 0,0 | 12 156 | 100,0 |
| Total | 2 542 | 2,5 | 14 477 | 14,2 | 68 445 | 66,9 | 16 779 | 16,4 | 0 | 0,0 | 102 242 | 100,0 |
| Atlantique | Masculin | 4 268 | 1,5 | 98 942 | 35,0 | 112 506 | 39,8 | 50 364 | 17,8 | 16 826 | 5,9 | 282 907 | 100,0 |
| Féminin | 1 464 | 2,0 | 34 802 | 47,6 | 23 653 | 32,3 | 10 051 | 13,7 | 3 192 | 4,4 | 73 162 | 100,0 |
| Total | 5 732 | 1,6 | 133 743 | 37,6 | 136 159 | 38,2 | 60 415 | 17,0 | 20 019 | 5,6 | 356 068 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 2 155 | 1,4 | 41 611 | 26,8 | 51 549 | 33,2 | 40 528 | 26,1 | 19 443 | 12,5 | 155 286 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 13 035 | 49,9 | 7 824 | 30,0 | 5 240 | 20,1 | 0 | 0,0 | 26 100 | 100,0 |
| Total | 2 155 | 1,2 | 54 646 | 30,1 | 59 374 | 32,7 | 45 769 | 25,2 | 19 443 | 10,7 | 181 386 | 100,0 |
| Collines | Masculin | 2 519 | 2,5 | 48 278 | 47,7 | 26 801 | 26,5 | 23 108 | 22,8 | 426 | 0,4 | 101 131 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 30 895 | 66,9 | 11 717 | 25,4 | 2 027 | 4,4 | 1 566 | 3,4 | 46 205 | 100,0 |
| Total | 2 519 | 1,7 | 79 173 | 53,7 | 38 517 | 26,1 | 25 135 | 17,1 | 1 992 | 1,4 | 147 337 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 6 639 | 5,9 | 83 812 | 73,9 | 7 217 | 6,4 | 15 749 | 13,9 | 0 | 0,0 | 113 416 | 100,0 |
| Féminin | 599 | 1,4 | 30 291 | 73,1 | 1 612 | 3,9 | 8 960 | 21,6 | 0 | 0,0 | 41 462 | 100,0 |
| Total | 7 238 | 4,7 | 114 102 | 73,7 | 8 828 | 5,7 | 24 709 | 16,0 | 0 | 0,0 | 154 878 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 0 | 0,0 | 6 064 | 9,7 | 16 764 | 26,8 | 36 953 | 59,2 | 2 660 | 4,3 | 62 441 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 729 | 9,4 | 2 931 | 37,9 | 3 341 | 43,2 | 729 | 9,4 | 7 729 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 6 792 | 9,7 | 19 695 | 28,1 | 40 294 | 57,4 | 3 389 | 4,8 | 70 170 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 1 451 | 1,1 | 55 351 | 40,7 | 24 275 | 17,8 | 47 530 | 34,9 | 7 388 | 5,4 | 135 995 | 100,0 |
| Féminin | 941 | 1,3 | 24 152 | 32,7 | 16 784 | 22,7 | 28 335 | 38,3 | 3 712 | 5,0 | 73 925 | 100,0 |
| Total | 2 392 | 1,1 | 79 503 | 37,9 | 41 059 | 19,6 | 75 865 | 36,1 | 11 100 | 5,3 | 209 920 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 23 761 | 27,0 | 58 917 | 67,0 | 4 897 | 5,6 | 409 | 0,5 | 87 984 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 5 929 | 10,5 | 46 088 | 81,3 | 3 481 | 6,1 | 1 183 | 2,1 | 56 681 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 29 690 | 20,5 | 105 005 | 72,6 | 8 378 | 5,8 | 1 592 | 1,1 | 144 666 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 11 823 | 5,8 | 63 885 | 31,1 | 60 599 | 29,5 | 62 853 | 30,6 | 6 319 | 3,1 | 205 479 | 100,0 |
| Féminin | 1 503 | 3,2 | 20 305 | 43,1 | 16 051 | 34,1 | 8 655 | 18,4 | 567 | 1,2 | 47 081 | 100,0 |
| Total | 13 327 | 5,3 | 84 190 | 33,3 | 76 650 | 30,3 | 71 508 | 28,3 | 6 886 | 2,7 | 252 560 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 21 010 | 11,2 | 117 177 | 62,5 | 33 108 | 17,7 | 16 040 | 8,6 | 0 | 0,0 | 187 334 | 100,0 |
| Féminin | 4 552 | 8,5 | 29 030 | 54,3 | 14 928 | 27,9 | 4 925 | 9,2 | 0 | 0,0 | 53 435 | 100,0 |
| Total | 25 562 | 10,6 | 146 206 | 60,7 | 48 036 | 20,0 | 20 965 | 8,7 | 0 | 0,0 | 240 770 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 4 848 | 3,6 | 66 764 | 49,0 | 55 989 | 41,1 | 6 800 | 5,0 | 1 778 | 1,3 | 136 180 | 100,0 |
| Féminin | 1 392 | 2,2 | 21 563 | 33,7 | 38 346 | 59,9 | 1 185 | 1,9 | 1 521 | 2,4 | 64 008 | 100,0 |
| Total | 6 241 | 3,1 | 88 328 | 44,1 | 94 335 | 47,1 | 7 986 | 4,0 | 3 299 | 1,6 | 200 188 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 59 102 | 3,5 | 641 318 | 38,0 | 593 817 | 35,2 | 330 555 | 19,6 | 61 751 | 3,7 | 1 686 543 | 100,0 |
| Féminin | 10 453 | 2,0 | 213 730 | 41,8 | 197 316 | 38,5 | 77 954 | 15,2 | 12 470 | 2,4 | 511 923 | 100,0 |
| Total | 69 554 | 3,2 | 855 048 | 38,9 | 791 133 | 36,0 | 408 509 | 18,6 | 74 221 | 3,4 | 2 198 466 | 100,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Annexe 2.4 : Catégorie de clients (entreprises) pour le calcul du Customer Net Promoter Score (CNPS)** | | | | | | | | | |
|  | **Clients détracteurs** | | **Clients passifs** | | **Clients promoteurs** | | **Total** | | **CNPS** |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Part (%)** |
| Industrie | 306 | 67,3 | 133 | 29,2 | 16 | 3,5 | 455 | 100,0 | -63,7 |
| Commerce | 586 | 74,0 | 186 | 23,5 | 20 | 2,5 | 792 | 100,0 | -71,5 |
| Services et autres activités | 502 | 70,7 | 186 | 26,2 | 22 | 3,1 | 710 | 100,0 | -67,6 |
| Formelle | 109 | 69,0 | 46 | 29,1 | 3 | 1,9 | 158 | 100,0 | -67,1 |
| Informelle | 1285 | 71,4 | 459 | 25,5 | 55 | 3,1 | 1799 | 100,0 | -68,4 |
| Ensemble | 1394 | 71,2 | 505 | 25,8 | 58 | 3,0 | 1957 | 100,0 | -68,3 |

| **Annexe 2.5 : Degré (%) de satisfaction des entreprises par rapport à la qualité générale des services de la SBEE avant 2020** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Très satisfait** | **Satisfait** | **Indifférent** | **Pas satisfait** | **Pas du tout satisfait** | **Total** |
| Industrie | 3,5 | 50,1 | 21,5 | 21,3 | 3,5 | 100,0 |
| Commerce | 2,0 | 45,5 | 26,8 | 21,5 | 4,3 | 100,0 |
| Services et autres activités | 1,7 | 44,9 | 23,8 | 25,4 | 4,2 | 100,0 |
| Formelle | 1,9 | 33,5 | 12,7 | 36,7 | 15,2 | 100,0 |
| Informelle | 2,3 | 47,5 | 25,5 | 21,6 | 3,1 | 100,0 |
| Ensemble | 2,2 | 46,3 | 24,5 | 22,8 | 4,1 | 100,0 |

| **Annexe 2.6 : Degré de satisfaction des ménages par rapport à la qualité générale des services de la SBEE en 2020** | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très satisfait** | | **Satisfait** | | **Indifférent** | | **Pas satisfait** | | **Pas du tout satisfait** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 799 | 0,6 | 22 517 | 17,6 | 88 725 | 69,2 | 14 520 | 11,3 | 1 742 | 1,4 | 128 303 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 1 834 | 18,4 | 6 990 | 70,0 | 1 155 | 11,6 | 0 | 0,0 | 9 979 | 100,0 |
| Total | 799 | 0,6 | 24 352 | 17,6 | 95 715 | 69,2 | 15 675 | 11,3 | 1 742 | 1,3 | 138 282 | 100,0 |
| Atacora | Masculin | 1 086 | 1,2 | 20 567 | 22,8 | 52 171 | 57,9 | 16 262 | 18,1 | 0 | 0,0 | 90 086 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 2 251 | 18,5 | 8 152 | 67,1 | 1 754 | 14,4 | 0 | 0,0 | 12 156 | 100,0 |
| Total | 1 086 | 1,1 | 22 818 | 22,3 | 60 323 | 59,0 | 18 015 | 17,6 | 0 | 0,0 | 102 242 | 100,0 |
| Atlantique | Masculin | 4 286 | 1,5 | 131 070 | 46,3 | 99 912 | 35,3 | 36 946 | 13,1 | 10 692 | 3,8 | 282 907 | 100,0 |
| Féminin | 1 464 | 2,0 | 40 523 | 55,4 | 23 057 | 31,5 | 5 588 | 7,6 | 2 530 | 3,5 | 73 162 | 100,0 |
| Total | 5 750 | 1,6 | 171 593 | 48,2 | 122 969 | 34,5 | 42 534 | 11,9 | 13 222 | 3,7 | 356 068 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 2 155 | 1,4 | 45 441 | 29,3 | 36 559 | 23,5 | 52 590 | 33,9 | 18 540 | 11,9 | 155 286 | 100,0 |
| Féminin | 335 | 1,3 | 13 035 | 49,9 | 5 463 | 20,9 | 7 266 | 27,8 | 0 | 0,0 | 26 100 | 100,0 |
| Total | 2 490 | 1,4 | 58 477 | 32,2 | 42 022 | 23,2 | 59 856 | 33,0 | 18 540 | 10,2 | 181 386 | 100,0 |
| Collines | Masculin | 1 527 | 1,5 | 49 606 | 49,1 | 27 484 | 27,2 | 22 089 | 21,8 | 426 | 0,4 | 101 131 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 30 629 | 66,3 | 12 448 | 26,9 | 1 801 | 3,9 | 1 327 | 2,9 | 46 205 | 100,0 |
| Total | 1 527 | 1,0 | 80 235 | 54,5 | 39 933 | 27,1 | 23 890 | 16,2 | 1 753 | 1,2 | 147 337 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 4 475 | 3,9 | 88 158 | 77,7 | 7 217 | 6,4 | 13 566 | 12,0 | 0 | 0,0 | 113 416 | 100,0 |
| Féminin | 1 709 | 4,1 | 30 890 | 74,5 | 1 612 | 3,9 | 7 251 | 17,5 | 0 | 0,0 | 41 462 | 100,0 |
| Total | 6 185 | 4,0 | 119 048 | 76,9 | 8 828 | 5,7 | 20 817 | 13,4 | 0 | 0,0 | 154 878 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 356 | 0,6 | 13 222 | 21,2 | 14 165 | 22,7 | 31 081 | 49,8 | 3 617 | 5,8 | 62 441 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 1 977 | 25,6 | 2 521 | 32,6 | 2 207 | 28,6 | 1 023 | 13,2 | 7 729 | 100,0 |
| Total | 356 | 0,5 | 15 199 | 21,7 | 16 686 | 23,8 | 33 288 | 47,4 | 4 640 | 6,6 | 70 170 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 2 384 | 1,8 | 69 650 | 51,2 | 21 386 | 15,7 | 39 600 | 29,1 | 2 975 | 2,2 | 135 995 | 100,0 |
| Féminin | 520 | 0,7 | 32 390 | 43,8 | 15 288 | 20,7 | 23 025 | 31,1 | 2 702 | 3,7 | 73 925 | 100,0 |
| Total | 2 904 | 1,4 | 102 040 | 48,6 | 36 675 | 17,5 | 62 625 | 29,8 | 5 677 | 2,7 | 209 920 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 24 567 | 27,9 | 58 974 | 67,0 | 2 908 | 3,3 | 1 536 | 1,7 | 87 984 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 5 205 | 9,2 | 45 276 | 79,9 | 3 481 | 6,1 | 2 719 | 4,8 | 56 681 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 29 772 | 20,6 | 104 249 | 72,1 | 6 389 | 4,4 | 4 255 | 2,9 | 144 666 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 14 422 | 7,0 | 87 536 | 42,6 | 60 541 | 29,5 | 37 999 | 18,5 | 4 982 | 2,4 | 205 479 | 100,0 |
| Féminin | 3 818 | 8,1 | 17 888 | 38,0 | 15 249 | 32,4 | 10 032 | 21,3 | 94 | 0,2 | 47 081 | 100,0 |
| Total | 18 240 | 7,2 | 105 424 | 41,7 | 75 790 | 30,0 | 48 031 | 19,0 | 5 076 | 2,0 | 252 560 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 17 493 | 9,3 | 122 636 | 65,5 | 33 487 | 17,9 | 13 718 | 7,3 | 0 | 0,0 | 187 334 | 100,0 |
| Féminin | 4 552 | 8,5 | 29 529 | 55,3 | 14 429 | 27,0 | 4 925 | 9,2 | 0 | 0,0 | 53 435 | 100,0 |
| Total | 22 045 | 9,2 | 152 165 | 63,2 | 47 916 | 19,9 | 18 643 | 7,7 | 0 | 0,0 | 240 770 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 4 256 | 3,1 | 66 817 | 49,1 | 56 200 | 41,3 | 7 130 | 5,2 | 1 778 | 1,3 | 136 180 | 100,0 |
| Féminin | 800 | 1,2 | 22 156 | 34,6 | 38 346 | 59,9 | 1 185 | 1,9 | 1 521 | 2,4 | 64 008 | 100,0 |
| Total | 5 055 | 2,5 | 88 973 | 44,4 | 94 546 | 47,2 | 8 315 | 4,2 | 3 299 | 1,6 | 200 188 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 53 238 | 3,2 | 741 788 | 44,0 | 556 821 | 33,0 | 288 409 | 17,1 | 46 287 | 2,7 | 1 686 543 | 100,0 |
| Féminin | 13 199 | 2,6 | 228 307 | 44,6 | 188 832 | 36,9 | 69 669 | 13,6 | 11 917 | 2,3 | 511 923 | 100,0 |
| Total | 66 437 | 3,0 | 970 095 | 44,1 | 745 652 | 33,9 | 358 078 | 16,3 | 58 204 | 2,6 | 2 198 466 | 100,0 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Annexe 2.7 : Degré (%) de satisfaction des entreprises par rapport à la qualité générale des services de la SBEE en 2020** | | | | | | |
|  | **Très satisfait** | **Satisfait** | **Indifférent** | **Pas satisfait** | **Pas du tout satisfait** | **Total** |
| Industrie | 3,7 | 55,8 | 21,5 | 16,5 | 2,4 | 100,0 |
| Commerce | 2,3 | 52,0 | 25,9 | 16,9 | 2,9 | 100,0 |
| Services et autres activités | 2,7 | 55,4 | 22,1 | 17,5 | 2,4 | 100,0 |
| Formelle | 3,2 | 48,1 | 17,7 | 24,1 | 7,0 | 100,0 |
| Informelle | 2,7 | 54,6 | 24,0 | 16,4 | 2,2 | 100,0 |
| Ensemble | 2,8 | 54,1 | 23,5 | 17,0 | 2,6 | 100,0 |

| **Annexe 2.8 : Ménages adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de l'électricité consommée et facturée de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très approprié,** | | **Approprié,** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié,** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atacora | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atlantique | Masculin | 1 464 | 57,4 | 531 | 20,8 | 554 | 21,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 550 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 641 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 641 | 100,0 |
| Total | 1 464 | 45,9 | 1 172 | 36,7 | 554 | 17,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 191 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Collines | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 61,2 | 239 | 38,8 | 0 | 0,0 | 617 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 61,2 | 239 | 38,8 | 0 | 0,0 | 617 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 0 | 0,0 | 599 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 599 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 599 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 599 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 422 | 9,7 | 422 | 9,7 | 2 493 | 57,3 | 589 | 13,6 | 422 | 9,7 | 4 347 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 |
| Total | 422 | 9,1 | 422 | 9,1 | 2 800 | 60,2 | 589 | 12,7 | 422 | 9,1 | 4 654 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 0 | 0,0 | 858 | 22,7 | 604 | 16,0 | 1 704 | 45,2 | 607 | 16,1 | 3 773 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 247 | 14,6 | 1 439 | 85,4 | 0 | 0,0 | 1 686 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 858 | 15,7 | 851 | 15,6 | 3 143 | 57,6 | 607 | 11,1 | 5 459 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 453 | 50,0 | 453 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 906 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 183 | 100,0 | 1 183 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 453 | 21,7 | 453 | 21,7 | 0 | 0,0 | 1 183 | 56,6 | 2 089 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 695 | 100,0 | 0 | 0,0 | 695 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 45,2 | 695 | 54,8 | 0 | 0,0 | 1 269 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Ensemble | Masculin | 1 886 | 12,6 | 2 863 | 19,2 | 4 481 | 30,0 | 4 686 | 31,4 | 1 029 | 6,9 | 14 945 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 641 | 14,6 | 1 128 | 25,7 | 1 439 | 32,8 | 1 183 | 26,9 | 4 392 | 100,0 |
| Total | 1 886 | 9,8 | 3 504 | 18,1 | 5 609 | 29,0 | 6 125 | 31,7 | 2 212 | 11,4 | 19 336 | 100,0 |
| Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.9 : Entreprises adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de l'électricité consommée et facturée de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type de formalisation des entreprise** | **Branche d'activité** | **Très approprié** | | **Approprié** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 5 | 50,0 | 2 | 20,0 | 3 | 30,0 | 0 | 0,0 | 10 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 7 | 58,3 | 2 | 16,7 | 3 | 25,0 | 0 | 0,0 | 12 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 1 | 8,3 | 1 | 8,3 | 2 | 16,7 | 6 | 50,0 | 2 | 16,7 | 12 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 2 | 16,7 | 2 | 16,7 | 4 | 33,3 | 4 | 33,3 | 12 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 3 | 18,8 | 7 | 43,8 | 6 | 37,5 | 0 | 0,0 | 16 | 100,0 |
| Total | 1 | 2,5 | 6 | 15,0 | 11 | 27,5 | 16 | 40,0 | 6 | 15,0 | 40 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 1 | 7,7 | 2 | 15,4 | 2 | 15,4 | 6 | 46,2 | 2 | 15,4 | 13 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 3 | 23,1 | 2 | 15,4 | 4 | 30,8 | 4 | 30,8 | 13 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 8 | 30,8 | 9 | 34,6 | 9 | 34,6 | 0 | 0,0 | 26 | 100,0 |
| Total | 1 | 1,9 | 13 | 25,0 | 13 | 25,0 | 19 | 36,5 | 6 | 11,5 | 52 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.10 : Ménages adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de la réparation des pannes techniques de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très approprié,** | | **Approprié,** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié,** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atacora | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atlantique | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 172 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 172 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 641 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 641 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 641 | 78,9 | 172 | 21,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 813 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Collines | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Donga | Masculin | 422 | 9,7 | 0 | 0,0 | 3 336 | 76,7 | 589 | 13,6 | 0 | 0,0 | 4 347 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 |
| Total | 422 | 9,1 | 0 | 0,0 | 3 643 | 78,3 | 589 | 12,7 | 0 | 0,0 | 4 654 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 0 | 0,0 | 264 | 28,0 | 680 | 72,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 944 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 247 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 247 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 264 | 22,2 | 927 | 77,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 190 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 453 | 50,0 | 453 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 906 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 453 | 50,0 | 453 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 906 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 695 | 100,0 | 0 | 0,0 | 695 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 45,2 | 695 | 54,8 | 0 | 0,0 | 1 269 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 459 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Total | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 422 | 4,7 | 717 | 8,1 | 4 640 | 52,1 | 3 120 | 35,1 | 0 | 0,0 | 8 899 | 100,0 |
| Féminin | 593 | 25,1 | 641 | 27,2 | 1 128 | 47,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 362 | 100,0 |
| Total | 1 014 | 9,0 | 1 358 | 12,1 | 5 768 | 51,2 | 3 120 | 27,7 | 0 | 0,0 | 11 261 | 100,0 |
| Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.11 : Entreprises adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de la réparation des pannes techniques de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type de formalisation des entreprise** | **Branche d'activité** | **Très approprié** | | **Approprié** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 4 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 4 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 57,1 | 2 | 28,6 | 1 | 14,3 | 7 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 1 | 14,3 | 5 | 71,4 | 1 | 14,3 | 0 | 0,0 | 7 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 1 | 6,3 | 10 | 62,5 | 4 | 25,0 | 1 | 6,3 | 16 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 57,1 | 2 | 28,6 | 1 | 14,3 | 7 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 3 | 23,1 | 9 | 69,2 | 1 | 7,7 | 0 | 0,0 | 13 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 3 | 13,6 | 14 | 63,6 | 4 | 18,2 | 1 | 4,5 | 22 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.12 : Ménages adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de la production des devis de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très approprié,** | | **Approprié,** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié,** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atacora | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atlantique | Masculin | 0 | 0,0 | 531 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 531 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 531 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 531 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Collines | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Couffo | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Donga | Masculin | 422 | 10,4 | 0 | 0,0 | 3 336 | 82,3 | 295 | 7,3 | 0 | 0,0 | 4 052 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 |
| Total | 422 | 9,7 | 0 | 0,0 | 3 643 | 83,6 | 295 | 6,8 | 0 | 0,0 | 4 359 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 243 | 100,0 | 0 | 0,0 | 243 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 243 | 100,0 | 0 | 0,0 | 243 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Ensemble | Masculin | 422 | 7,3 | 984 | 17,0 | 3 336 | 57,7 | 1 037 | 17,9 | 0 | 0,0 | 5 779 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 881 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 881 | 100,0 |
| Total | 422 | 6,3 | 984 | 14,8 | 4 217 | 63,3 | 1 037 | 15,6 | 0 | 0,0 | 6 660 | 100,0 |
| Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Annexe 2.13 : Entreprises adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de la production des devis de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| **Type de formalisation des entreprise** | **Branche d'activité** | **Très approprié** | | **Approprié** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 3 | 60,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 5 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 7 | 70,0 | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 10 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 2 | 25,0 | 5 | 62,5 | 1 | 12,5 | 0 | 0,0 | 8 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 2 | 15,4 | 9 | 69,2 | 2 | 15,4 | 0 | 0,0 | 13 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.14 : Ménages adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de branchement de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très approprié,** | | **Approprié,** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié,** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atacora | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atlantique | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Collines | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Couffo | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Donga | Masculin | 422 | 11,2 | 0 | 0,0 | 3 336 | 88,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 757 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 |
| Total | 422 | 10,4 | 0 | 0,0 | 3 643 | 89,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 064 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 836 | 100,0 | 0 | 0,0 | 836 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 836 | 100,0 | 0 | 0,0 | 836 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Total | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 422 | 8,4 | 453 | 9,0 | 3 336 | 66,1 | 836 | 16,6 | 0 | 0,0 | 5 046 | 100,0 |
| Féminin | 593 | 40,2 | 0 | 0,0 | 881 | 59,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 474 | 100,0 |
| Total | 1 014 | 15,6 | 453 | 6,9 | 4 217 | 64,7 | 836 | 12,8 | 0 | 0,0 | 6 520 | 100,0 |
| Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.15 : Entreprises adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de branchement de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type de formalisation des entreprise** | **Branche d'activité** | **Très approprié** | | **Approprié** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Commerce | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Total | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 3 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 3 | 50,0 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 6 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 3 | 23,1 | 6 | 46,2 | 3 | 23,1 | 1 | 7,7 | 13 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 4 | 100,0 |
| Commerce | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 4 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 3 | 33,3 | 5 | 55,6 | 1 | 11,1 | 0 | 0,0 | 9 | 100,0 |
| Total | 1 | 5,9 | 4 | 23,5 | 8 | 47,1 | 3 | 17,6 | 1 | 5,9 | 17 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.16 : Ménages adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de raccordement (extension) de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Très approprié,** | | **Approprié,** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié,** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atacora | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atlantique | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Collines | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 377 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Donga | Masculin | 422 | 11,2 | 422 | 11,2 | 2 914 | 77,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 757 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 |
| Total | 422 | 10,4 | 422 | 10,4 | 3 221 | 79,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 064 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 243 | 50,0 | 243 | 50,0 | 0 | 0,0 | 486 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 243 | 50,0 | 243 | 50,0 | 0 | 0,0 | 486 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 453 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 | 0 | 0,0 | 499 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Total | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 422 | 7,6 | 875 | 15,7 | 3 535 | 63,4 | 743 | 13,3 | 0 | 0,0 | 5 574 | 100,0 |
| Féminin | 593 | 40,2 | 0 | 0,0 | 881 | 59,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 474 | 100,0 |
| Total | 1 014 | 14,4 | 875 | 12,4 | 4 416 | 62,7 | 743 | 10,5 | 0 | 0,0 | 7 047 | 100,0 |
| Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Annexe 2.17 : Entreprises adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour le service de raccordement (extension) de la SBEE** | | | | | | | | | | | | | |
| **Type de formalisation des entreprise** | **Branche d'activité** | **Très approprié** | | **Approprié** | | **Sans opinion** | | **Pas approprié** | | **Pas du tout approprié** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Commerce | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Commerce | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 | 75,0 | 2 | 25,0 | 0 | 0,0 | 8 | 100,0 |
| Total | 1 | 9,1 | 1 | 9,1 | 7 | 63,6 | 2 | 18,2 | 0 | 0,0 | 11 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Commerce | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 |
| Services et autres activités | 0 | 0,0 | 1 | 10,0 | 7 | 70,0 | 2 | 20,0 | 0 | 0,0 | 10 | 100,0 |
| Total | 1 | 7,1 | 3 | 21,4 | 8 | 57,1 | 2 | 14,3 | 0 | 0,0 | 14 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | | | | | | | |

| **Annexe 2.18 : Ménages adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour au moins un des services de la SBEE** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Département** | **Sexe du chef de ménage** | **Oui** | | **Non** | | **Total** | |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Alibori | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atacora | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Atlantique | Masculin | 1995 | 78,3 | 554 | 21,7 | 2550 | 100,0 |
| Féminin | 641 | 100,0 | 0 | 0,0 | 641 | 100,0 |
| Total | 2637 | 82,6 | 554 | 17,4 | 3191 | 100,0 |
| Borgou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Collines | Masculin | 0 | 0,0 | 617 | 100,0 | 617 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 617 | 100,0 | 617 | 100,0 |
| Couffo | Masculin | 599 | 100,0 | 0 | 0,0 | 599 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 599 | 100,0 | 0 | 0,0 | 599 | 100,0 |
| Donga | Masculin | 422 | 9,7 | 3925 | 90,3 | 4347 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 307 | 100,0 | 307 | 100,0 |
| Total | 422 | 9,1 | 4232 | 90,9 | 4654 | 100,0 |
| Littoral | Masculin | 421 | 10,2 | 3701 | 89,8 | 4122 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 1686 | 100,0 | 1686 | 100,0 |
| Total | 421 | 7,3 | 5387 | 92,7 | 5808 | 100,0 |
| Mono | Masculin | 453 | 50,0 | 453 | 50,0 | 906 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 1183 | 100,0 | 1183 | 100,0 |
| Total | 453 | 21,7 | 1636 | 78,3 | 2089 | 100,0 |
| Ouémé | Masculin | 0 | 0,0 | 695 | 100,0 | 695 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 574 | 100,0 | 574 | 100,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 1269 | 100,0 | 1269 | 100,0 |
| Plateau | Masculin | 0 | 0,0 | 1459 | 100,0 | 1459 | 100,0 |
| Féminin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 0 | 0,0 | 1459 | 100,0 | 1459 | 100,0 |
| Zou | Masculin | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Féminin | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Total | 593 | 100,0 | 0 | 0,0 | 593 | 100,0 |
| Ensemble | Masculin | 3891 | 25,4 | 11404 | 74,6 | 15294 | 100,0 |
| Féminin | 1234 | 24,8 | 3750 | 75,2 | 4984 | 100,0 |
| Total | 5124 | 25,3 | 15154 | 74,7 | 20279 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des ménages ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | |

| **Annexe 2.19 : Entreprises adhérant à l’application des nouveaux régimes tarifaires pour au moins un des services de la SBEE** | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Entreprise** | **Branche d’activité** | **Oui** |  | **Non** |  | **Total** |  |
| **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** | **Effectif** | **Part (%)** |
| Formelle | Industrie | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 |
| Commerce | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 |
| Services et autres activités | 4 | 40,0 | 6 | 60,0 | 10 | 100,0 |
| Total | 7 | 53,8 | 6 | 46,2 | 13 | 100,0 |
| Informelle | Industrie | 2 | 15,4 | 11 | 84,6 | 13 | 100,0 |
| Commerce | 1 | 8,3 | 11 | 91,7 | 12 | 100,0 |
| Services et autres activités | 2 | 11,8 | 15 | 88,2 | 17 | 100,0 |
| Total | 5 | 11,9 | 37 | 88,1 | 42 | 100,0 |
| Ensemble | Industrie | 3 | 21,4 | 11 | 78,6 | 14 | 100,0 |
| Commerce | 3 | 21,4 | 11 | 78,6 | 14 | 100,0 |
| Services et autres activités | 6 | 22,2 | 21 | 77,8 | 27 | 100,0 |
| Total | 12 | 21,8 | 43 | 78,2 | 55 | 100,0 |
| *Note : Résultat obtenu sur la base des entreprises ayant connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE et qui pensent que les services sont affectés par ces changement de tarifs* | | | | | | | |

**ANNEXE 3 : Questionnaires**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **REPUBLIQUE DU BENIN**  confidentiel | | | | |  | | | | | **PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE** | **MINISTERE DU PLAN ET DU DEVELOPPEMENT** | | | | **Millennium Challenge Account Bénin II** | **Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE)** | | | | **22662F9F-C097-4505-9DD5-E6FD19DF7759@www** | Logo-INSAE[2 | | | | **La loi n° 99-014 du 12 Avril 2000** portant réglementation des activités statistiques en République du Bénin, fait obligation en son **article 23** aux personnes physiques ou morales de répondre, avec exactitude et dans les délais impartis, aux questionnaires des enquêtes statistiques.  En outre, **l’article 25** stipule que les renseignements individuels portés sur les questionnaires d’enquête revêtus du visa prévu à l’article 4 de la loi Statistique, sont couverts du sceau du secret statistique. Les résultats ne peuvent être publiés que sous forme anonyme. Il est interdit aux agents des services publics et des organismes participant aux enquêtes de divulguer de quelque manière que ce soit les renseignements collectés ou d’en donner connaissance à quiconque.  Pour tout renseignement, veuillez contacter le Directeur Général de l’Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE).  01 B.P.323 Cotonou – Tél. (+229)21 30 82 44 /21 30 82 45 – Télécopieur. (+229) 21 30 82 46  E-mail : [**insae@insae-bj.org**](mailto:insae@insae-bj.org) – Site web : [**www.insae-bj.org**](http://www.insae-bj.org) | | | | | **COLLECTE DE DONNEES DE REFERENCE ET D’AMELIORATION DU MECANISME DE PRODUCTION**  **DES INDICATEURS DE MCA-BENIN II**  **QUESTIONNAIRE ENTREPRISE** | | | | |  | | | | | **PRESENTATION ET CONSENTEMENT DE L’ENTREPRISE** | | | | | Bonjour. Je m'appelle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Je travaille pour l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique (INSAE). Nous effectuons une enquête nationale pour permettre au programme MCA-Bénin II de disposer de certains indicateurs de références pour renseigner les indicateurs du Plan de Suivi&Evaluation du Programme MCA-Bénin II.  Nous souhaiterions que vous participiez à cette enquête. L’entretien dure habituellement 15 à 20 minutes. Toutes les informations que vous nous fournirez dans le cadre de cette enquête resteront strictement confidentielles conformément à l’article 25 de la loi n° 99-014 du 12 Avril 2000 portant réglementation des activités statistiques en République du Bénin.  Nous espérons maintenant que vous accepterez de participer à cette enquête car votre opinion est particulièrement importante.  **Consentez-vous à répondre à ce questionnaire ? 1. Oui 2. Non**  (*Veuillez signifier au répondant que vous notez sa réponse*)  (**Si LE REPONDANT DIT NON, NE CONTINUEZ PAS. PASSEZ A UNE AUTRE ENTREPRISE**) | | | I\_\_\_I | | **Date de l’interview (jj/mm/aa)**:  **Heure de début** : | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I  I\_\_\_I\_\_\_I H I\_\_\_I\_\_\_I Min | | **RESULTAT FINAL DE L’INTERVIEW** : 1- Rempli 2- Partiellement rempli 3-Absent 4-Refus | | | I\_\_\_I | | **Numéro d’ordre du questionnaire**: | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | **CHEF D’EQUIPE** | | **AGENT ENQUETEUR** | | | **Nom\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** I\_\_\_I\_\_\_I | | **Nom\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | |   **IDENTIFICATION** | |
| **Département** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Commune** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Arrondissement** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Milieu** **d’implantation :**  **1**- Urbain  **2**- Rural Quartier / village :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Raison sociale** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. **Sigle usuel** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | DEPART..................I\_\_\_I\_\_\_I  COMMUNE.....................I\_\_\_I  ARROND.................I\_\_\_I\_\_\_I  MILIEU..........................I\_\_\_I  QTIER/VILLAGE....I\_\_\_I\_\_\_I |
| **Coordonnées GPS** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**MODULE GENERAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section 1 : ADRESSE COMPLETE** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AC.1- /\_\_\_/\_\_\_/ B.P /\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_/ Ville** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | **AC.6- Téléphone**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AC.2- Rue :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | **AC.7- Fax**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AC.3- Lot :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | **AC.8- Site Internet**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AC.4- Parcelle : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | **AC.9- E-mail**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AC.5- Carré : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | **AC.10- Maison : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AC.11- Année de démarrage des activités de l’unité** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | |
| **AC.12-Type d’implantation : 1-** Sédentaire **2**- Semi-sédentaire | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I | | |
| **Section 2 : ACTIVITES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Libellés** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Code NAEMA** | | | |
| **A.1- Activité principale** (*à indiquer avec précision*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | |
| **A.2- Activités secondaires**(prendre les deux plus importantes)**:**  **1-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I  I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | |
| **Section 3 : EFFECTIF DU PERSONNEL** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **EP.1- Effectif des travailleurs en 2019** (de l’unité enquêtée) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | **Permanents (\*)** | | | | | | | | | | | | | **Occasionnels** | | | | | | | | | | |
|  | | | | **Hommes** | | | | **Femmes** | | | | **TOTAL** | | | | | **Hommes** | | **Femmes** | | | | | | **TOTAL** | | |
| **Effectif en 2019** | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | |
| **(\*): Permanents = employés dont le contrat écrit ou verbal est supérieur à 6 mois** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Section 4 : CARACTERISTIQUES GENERALES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **CG.1- Type d’entreprise**: **1-** Privé **2-** Public **3-** Semi-public | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I | | | | | |
| **CG.2- Forme juridique :**  **11**- Entreprise individuelle **12-** SARL **13**- SA **14**- Société créée de fait ou Société de fait  **15-** Société par Actions Simplifiée (SAS) **16**- Société en Nom Collectif (SNC)  **17**- Société en Commandite Simple (SCS) **18**- Société en participation  **19**- Groupement d’Intérêt Économique (GIE) **20**- Coopérative  **98-** Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | |
| **CG.3- Avez-vous un Identifiant Fiscal Unique (IFU) ? 1-** Oui **2-** Non  *(Si* ***non****, allez à la question* ***TC.1****)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I | | | | | |
| **CG.4- Si OUI, quel est votre numéro IFU :** | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | | | | | | | | |
| **Section 5 : TENUE DE COMPTABILITE ET CHIFFRE D’AFFAIRES** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | |
| **TC.1- Comment établissez-vous vos comptes ?**  **1**- Système normal (Bilan, compte de résultat, tableau de flux de trésorerie et notes annexées)  **2**- Système minimal de trésorerie  **3**- Notes personnelles  **4**- Ne fait pas de comptes  **8**- Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(Si* ***3****,* ***4*** *ou* ***8****, allez à la question* ***TC.3****)* | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I | | | | | |
| **TC.2- Quel Chiffre d’Affaires avez-vous réalisé en 2019 ?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | **2019** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Chiffre d’affaires** (*en F CFA*) | | | | | | **I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (Allez à la section **6**) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **TC.3- Quel a été le rythme de l’activité dans votre entreprise au cours des douze derniers mois de l’année 2019** **?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **MOIS** | **Jan.** | **Fév.** | | **Mars** | **Avril** | | | **Mai** | | **Juin** | | | **Juillet** | | **Août** | | **Sept.** | | **Oct.** | **Nov.** | | | | | **Déc.** | | |
| **RYTHME\*** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | I\_\_\_I | | I\_\_\_I | | | I\_\_\_I | | I\_\_\_I | | I\_\_\_I | | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | | | I\_\_\_I | | |
| **\*CODE RYTHME : 0-** Aucune activité **1-** Minimum **2-** Moyen **3-** Maximum | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **TC.4- Au cours de l’année 2019, à combien estimez-vous vos recettes mensuelles maximale, minimale et moyenne ?** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **TC.4.1- Recette maximale** (en F CFA) **:** | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | | | | | | | | | | | |
| **TC.4.2- Recette moyenne** (en F CFA) **:** | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | | | | | | | | | | | |
| **TC.4.3- Recette minimale** (en F CFA) **:** | | | | | | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | | | | | | | | | | | | | | |

**MODULE ACCES A L’ELECTRICITE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section 6 : SOURCES D’ENERGIE UTILISEES** | | | | | | | |
| **SE.1- Par quel(s) moyen(s) avez-vous accès à l’énergie ?** | | | | | | |  |
| 11- Ligne directe de la SBEE **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 20- Pétrole **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 12- Ligne sous-traitée de la SBEE (toile d’araignée)  **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 21- Charbon de bois **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 13- Ligne directe de la CEB **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 22- Pile à torch**e**  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 14- Groupe électrogène à gas-oil ou à essence  **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 23- Gaz de pétrole liquéfié (GPL ou LPG)  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 15- Kit solaire **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 24- Gaz de propane **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 16- Mini centrale solaire  **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 25- Bougie **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 17- Lampe solaire **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 26- Biomasse **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 18- Petite hydraulique **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 98- Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 19- Batterie **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | |  | | | |  |
| **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****)* | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| ***Ne pas poser cette question au répondant***  *Vérifier si l’entreprise utilise l’électricité de la SBEE et/ou de la CEB (Oui à 11 ou à 12 ou à 13 de SE.1)*  *L’entreprise utilise l’électricité de la SBEE et/ou de la CEB* ***1-*** *Oui* ***2****- Non*  ***Si non, aller à la question SE.4*** | | | | | | | I\_\_\_I |
| **SE.2.a- Votre entreprise a-t-elle connu des coupures d’électricité durant les sept (7) derniers jours ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question SE.3*** | | | | | | | I\_\_\_I |
| **SE.2.b- Si oui à SE.2.a, combien de coupures d’électricité votre entreprise a-t-elle connues durant les sept (7) derniers jours ?** | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **SE.2.c- Si oui à SE.2.a, quelle était la durée totale (en heures et minutes) des coupures d’électricité au cours des sept (7) derniers jours ?** | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I h I\_\_\_I\_\_\_I min | | |
| **SE.3- Habituellement, en cas de coupure d’électricité de la SBEE et/ou de la CEB, quelles sources d’énergie votre entreprise utilise-t-elle en remplacement de l’électricité de la SBEE et/ou de la CEB ?** | | | | | | | |
| 14- Groupe électrogène à gas-oil ou à essence  **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 21- Charbon de bois **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 15- Kit solaire **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 22- Pile à torche  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 16- Mini central solaire  **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 23- Gaz de pétrole liquéfié (GPL ou LPG)  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 17- Lampe solaire **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 24- Gaz de propane **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 18- Petite hydraulique **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 25- Bougie **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 19- Batterie **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 26- Biomasse **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 20- Pétrole **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 98- Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| **SE.3.a- Votre entreprise a-t-elle connu des fluctuations de tension durant les sept (7) derniers jours ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question SE.4*** | | | | | | | I\_\_\_I |
| **SE.3.b- Si oui à SE.3.a, quelle était la fréquence de ces fluctuations ?**  **(1. Une fois tous les jours 2. Plusieurs fois tous les jours 3. Plusieurs fois pendant une seule journée 4. Une fois pendant la semaine 5. Plusieurs fois pendant la semaine)** | | | | | | | I\_\_\_I |
| **SE.4- A quelle distance (en mètres) se situe votre entreprise par rapport au poteau électrique le plus proche ?** | | | | 1- | | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | |
| 2- | | Ne sait pas | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Section 7 : EFFICACITE ENERGETIQUE DES EQUIPEMENTS ET APPAREILS UTILISES** | |
| **EE.1- Savez-vous ce que c’est que l’efficacité énergétique d’un équipement ou appareil ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question EE.3*** | I\_\_\_I |
| **EE.2- Si oui à EE.1, quand dit-on qu’un appareil est efficace énergétiquement ?**   1. Lorsque sa durée d’utilisation est longue 2. Lorsqu’il coûte plus cher 3. Lorsqu’il consomme moinsd’énergie pour le même service rendu 4. Lorsqu’il contribue à la préservation de l’environnement 5. Lorsqu’il fonctionne sans panne 6. Lorsqu’il ne consomme pas beaucoup d’énergie 7. Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | I\_\_\_I |
| **EE.3- Avez-vous connaissance du décret fixant les normes minimales de performance énergétique et le système d’étiquetage énergétique en République du Bénin ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question EE.6*** | I\_\_\_I |
| **EE.4- Si oui à EE.3, quels sont les appareils concernés par ce décret ?** | |
| 1. Lampes **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Climatiseurs **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Réfrigérateurs **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| **EE.5- Si oui à EE.3, connaissez-vous la date limite de mise en conformité aux dispositions du présent décret pour les importateurs, distributeurs et commerçants ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question EE.6*** | I\_\_\_I |
| **EE.5.a- Si oui à EE.5, précisez la date (jj/mm/aa)** | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I |
| **EE.6- Etes-vous prêt à payer plus cher pour acquérir des appareils économes énergétiquement ?**  **1-** Oui **2-** Non **3-** Ne sait pas | I\_\_\_I |

**MODULE SATISFACTION DES ENTREPRISES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Section 8 : SATISFACTION PAR RAPPORT AUX SERVICES DE LA SBEE** | |
| **SC.0.a- Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des services de la SBEE ?**  **(1. Très satisfait 2. Satisfait 3. Indifférent 4. Pas satisfait 5. Pas du tout satisfait)** | I\_\_\_I |
| **SC.0.b- Avant 2020, quel était votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des services de la SBEE ?**  **(1. Très satisfait 2. Satisfait 3. Indifférent 4. Pas satisfait 5. Pas du tout satisfait)** | I\_\_\_I |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 ?** | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I | |
| **SERVICES DE LA SBEE** | **SC.2- Avez-vous eu recours à ce service de la SBEE au cours des 12 derniers mois ?**  **1 = OUI 2 = NON**  *(Si* ***NON****, allez au service suivant)* | **SC.2.a- Si oui à SC.2, à quand remonte la dernière fois que vous avez eu recours à ce service ?**  **1- Avant 2020 2- En 2020** | **SC.3- Si oui à SC.2, quelle est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité de ce service de la SBEE ?**  **(1. Très satisfait**  **2. Satisfait**  **3. Indifférent**  **4. Pas satisfait**  **5. Pas du tout satisfait)**  *(Si* ***1 ; 2 ou 3****, allez à la question* ***SC.5****)* | **SC.4- Si Modalité 4 ou 5 à SC.3, quelles sont les raisons qui justifient votre insatisfaction ?** | | **SC.5- Si oui à SC.2, sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous ce service à vos proches ?** |
| **11- Disponibilité de l’électricité** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Coupure d’électricité 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Baisse de tension 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **12- Facturation** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Surfacturation 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Facturation cumulée 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **13- Réparation des pannes techniques** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **14- Gestion des plaintes non techniques** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  c. Pas de solution 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **15- Production des devis** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **16- Branchement** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x; Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **17- Raccordement (extension)** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **18- Accueil** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Mauvaise qualité de l’accueil  1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Temps d’attente long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |

**MODULE CONNAISSANCE DES CHANGEMENTS TARIFAIRES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section 9 : CHANGEMENT TARIFAIRE** | | | | | | | |
| **CT.1- Avez-vous connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE ? 1-** Oui **2-** Non  *(Si* ***non****, aller à la* ***Section 10)*** | | | | | I\_\_\_I | | |
| **CT.2- Si OUI à CT.1, par quels moyens avez-vous eu connaissance de ces nouveaux tarifs ?**  1- Campagne de sensibilisation **1-** Oui **2-** Non  2- Télévision / Radio / Journaux **1-** Oui **2-** Non  3- Tierce personne **1-** Oui **2-** Non  4- Réseaux sociaux **1-** Oui **2-** Non  9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | | | | | I\_\_\_I  I\_\_\_I  I\_\_\_I  I\_\_\_I  I\_\_\_I | | |
|  | | | | | | | |
| **SERVICES DE LA SBEE** | **CT.2a- Pensez-vous que ce service est affecté par le changement de tarifs ?**  **(1- Oui, les tarifs ont changé**  **2- Non, les tarifs n’ont pas changé)**  *(Si* ***NON****, allez au service suivant)* | **CT.2b- Si oui à CT.2a, comment pensez-vous que ces nouveaux tarifs ont évolué ?**  **(1- A la hausse 2- A la baisse)** | **CT.3- Si oui à CT.2a, pensez-vous que les avantages valent les tarifs pour ce service ?**  **(1- Oui 2- Non 3- Ne sait pas)** | **CT.4- Si oui CT.2a, que pensez-vous de l'application des nouveaux tarifs de la SBEE pour ce service ?**  **(1 -Très approprié,**  **2 - Approprié,**  **3 – Sans opinion**  **4 - Pas approprié,**  **5 - Pas du tout approprié)** | | | |
| **11- Electricité consommée et facturée** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | |
| **12- Réparation des pannes techniques** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | |
| **13- Production des devis** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | |
| **14- Branchement** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | |
| **15- Raccordement (extension)** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | | | |
| **Section 10 : CHEF D’ENTREPRISE** | | | | | | | |
| **CE.1- Qualité du chef d’entreprise :**  **1-** Propriétaire et gestionnaire  **2-** Propriétaire **3-** Gestionnaire | | | | | | | I\_\_\_I |
| **CE.2- Sexe** : **1**- Masculin **2**- Féminin | | | | | | | I\_\_\_I |
| **CE.3- Age** : | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **CE.4- Quel est le plus haut niveau d’études atteint ?**  **0-** Sans niveau **1-** Primaire **2-** Secondaire 1 **3-** Secondaire 2 **4-** Supérieur **8-** Ne sait pas | | | | | | | I\_\_\_I |

Nom et prénoms du répondant : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fonction du répondant : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**SIGNATURE ET CACHET**

**Heure de fin :** /\_\_/\_\_/ H /\_\_/\_\_/ Min

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| confidentiel  **REPUBLIQUE DU BENIN** | | | |
|  | | | |
| **PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE** | **MINISTERE DU PLAN ET DU DEVELOPPEMENT** | | |
| **Millennium Challenge Account Bénin II** | **Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE)** | | |
| **22662F9F-C097-4505-9DD5-E6FD19DF7759@www** | Logo-INSAE[2 | | |
| **La loi n° 99-014 du 12 Avril 2000** portant réglementation des activités statistiques en République du Bénin, fait obligation en son **article 23** aux personnes physiques ou morales de répondre, avec exactitude et dans les délais impartis, aux questionnaires des enquêtes statistiques.  En outre, **l’article 25** stipule que les renseignements individuels portés sur les questionnaires d’enquête revêtus du visa prévu à l’article 4 de la loi Statistique, sont couverts du sceau du secret statistique. Les résultats ne peuvent être publiés que sous forme anonyme. Il est interdit aux agents des services publics et des organismes participant aux enquêtes de divulguer de quelque manière que ce soit les renseignements collectés ou d’en donner connaissance à quiconque.  Pour tout renseignement, veuillez contacter le Directeur Général de l’Institut National de la Statistique et de l’Analyse Economique (INSAE).  01 B.P.323 Cotonou – Tél. (+229)21 30 82 44 /21 30 82 45 – Télécopieur. (+229) 21 30 82 46  E-mail : [**insae@insae-bj.org**](mailto:insae@insae-bj.org) – Site web : [**www.insae-bj.org**](http://www.insae-bj.org/) | | | |
| **COLLECTE DE DONNEES DE REFERENCE ET D’AMELIORATION DU MECANISME DE PRODUCTION**  **DES INDICATEURS DE MCA-BENIN II**  **QUESTIONNAIRE MENAGE** | | | |
|  | | | |
| **PRÉSENTATION ET CONSENTEMENT DU MENAGE** | | | |
| Bonjour. Je m'appelle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Je travaille pour l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique (INSAE). Nous effectuons une enquête nationale pour permettre au programme MCA-Bénin II de disposer de certains indicateurs de références pour renseigner les indicateurs du Plan de Suivi & Evaluation du Programme MCA-Bénin II.  Nous souhaiterions que vous participiez à cette enquête. L’entretien dure habituellement 15 à 20 minutes. Toutes les informations que vous nous fournirez dans le cadre de cette enquête resteront strictement confidentielles conformément à l’article 25 de la loi n° 99-014 du 12 Avril 2000 portant réglementation des activités statistiques en République du Bénin.  Nous espérons maintenant que vous accepterez de participer à cette enquête car votre opinion est particulièrement importante.  **Consentez-vous à répondre à ce questionnaire ? 1. Oui 2. Non**  (*Veuillez signifier au répondant que vous notez sa réponse*)  (**Si LE REPONDANT DIT NON, NE CONTINUEZ PAS. PASSEZ A UN AUTRE MENAGE**) | | | |\_\_| |
| **Date de l’interview (jj/mm/aa)**:  **Heure de début** : | | | |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|  /\_\_/\_\_/ H /\_\_/\_\_/ Min |
| **RESULTAT FINAL DE L’INTERVIEW** : 1- Rempli 2- Partiellement rempli 3- Absent 4- Refus | | | |\_\_| |
| **Numéro d’ordre du questionnaire**: | | | |\_\_|\_\_|\_\_| |
| **CHEF D’EQUIPE** | | **AGENT ENQUETEUR** | |
| **Nom\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** I\_\_\_I\_\_\_I | | **Nom\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | |

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICATION** | |
| **Département** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Commune** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Arrondissement** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Milieu de résidence :  1- Urbain 2- RuralQuartier / Village :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Numéro de grappe** : ..........................................................................................................................  **Numéro de structure** : ...................................................................................................................   1. **Nom du chef de ménage** : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ NUMERO DU MENAGE ……   **Adresse du ménage** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Téléphone** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | DEPART..................I\_\_\_I\_\_\_I  COMMUNE.....................I\_\_\_I  ARROND.................I\_\_\_I\_\_\_I  MILIEU............................I\_\_\_I  QTIER/VILLAGE......I\_\_\_I\_\_\_I  GRAPPE.......... I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I  STRUCT..................I\_\_\_I\_\_\_I  N° MEN...................... I\_\_\_I\_\_\_I |
| **COORDONNEES GPS** :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

**MODULE CARACTERISTIQUES GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Section 1 : COMPOSITION DU MENAGE ET CARACTERISTIQUES DES MEMBRES** | |
| **M00. Combien de personnes âgées de 10 ans ou plus vivent habituellement dans votre ménage** ? | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **M0. Numéro de ligne** *(01. Pour le Chef de ménage (CM))*  ***M1. LISTE DES MEMBRES DU MENAGE***  ***(Tous les membres qui vivent habituellement y compris CM, conjoint(e) et autres personnes de 10 ans ou plus)*** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **M0.1. Numéro de ligne** | **M1.**  **Nom des membres du ménage**  *(commencer par le Chef de ménage)* | | **M2. (NOM) est-il de sexe**  **1.** Masculin  **2.** Féminin | | | **M3.**  **Age de (nom)**  *(indiquer l’âge en années révolues)* | | | **M4.**  **Lien de parenté de (nom) avec le chef de ménage** | | | | **M5.**  **Situation matrimoniale de (nom)** | **M6.**  **Religion de (nom)** | **M7**.  **Quel est le plus haut niveau d’études que (nom) a atteint?** |
| **01** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **02** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **03** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **04** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **05** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **06** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **07** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
| **08** |  | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | | | **|\_\_|** | **|\_\_|\_\_|** | **|\_\_|** |
|  |  | |  |  | | |  |  |  | | | |  |  |  |
| **CODE M4**  **1.** Chef de ménage (CM)  **2.** Conjoint du CM  **3.** Enfant du CM ou du conjoint  **4.** Père ou mère du CM ou du conjoint  **5.** Autres parents du CM ou du conjoint  **6.** Autre personne NON apparentée | | | **CODE M5**  **1.** Célibataire (jamais marié(e))  **2.** Marié(e) / En union  **3.** Divorcé(e) / séparé(e)/ Veuf (veuve) | | | | **CODE M6** | | | | | | | **CODE M7**  **0.** Aucun  **1.** Primaire  **2.** Secondaire 1er cycle  **3.** Secondaire 2nd cycle  **4.** Supérieur  **9.** Autre | |
| **1.** Traditionnelle  **2.** Musulmane  **3**.Chrétienne  **4.** Autre religion  5. Sans religion | | | |  | | |
| **M0. Numéro de ligne** | **M8.**  **Quel est le diplôme le plus élevé que (nom) a obtenu ?** | **SI MOINS DE 24 ANS** | | | **TOUS LES MEMBRES DU MENAGE** | | | | | | | | | | |
| **M9.**  **(Nom) va-t-il/elle toujours à l'école ?**  **1.** OUI **2.** NON  *(Si OUI Passez à M11* **)** | **M10.**  **Pourquoi (nom) a-t-il/elle arrêté ses études ou n’a pas été à l'école ?** | | **M11. (Nom) Sait-il lire, écrire et compter dans les langues suivantes ?** | | | | | | | **M12.a-** **Situation d’activité de (nom) actuellement ?**  *(**Si 11, 12, 13, 14,15 passez à ligne suivante ou à CL0* **)** | | **M12.b-** **Quelle est la branche d’activité dans laquelle (nom) travaille ?** | |
| **a - Français**  **1.** OUI  **2.** NON | | **b- Langues nationales**  **1.** OUI  **2.** NON | | | **c- Autres langues étrangères**  **1.** OUI  **2.** NON | |
| **01** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **02** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **03** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **04** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **05** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **06** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **07** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **08** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | **|\_\_|** | | | **|\_\_|** | | **|\_\_|\_\_|** | | **|\_\_|** | |
| **CODE M8**  **1.** Aucun  **2.** CEP  **3.** BEPC  **4.** CAP  **5.** BEP  **6.** BAC  **7.** BAC + 2  **8.** Diplôme supérieur à BAC + 2  **9.** Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | **CODE M10**  **1.** Impossibilité financière des parents  **2.** Préférence pour un apprentissage ou un travail  **3.** Grossesse / Mariage  **4.** Handicap / Maladie  **5.** Echec scolaire  **6.** Besoin de main d’œuvre familiale  **7.** Ecoles trop éloignées  **8.** Etudes achevées  **9.** Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | **CODE M12a** | | | | | | | | | **CODE M12.b**  **1**. Agriculture Elevage Pêche et Forêt  **2**. Industrie  **3**. Eau, Electricité, Gaz  **4**. BTP  **5**. Commerce et restauration  **6**. Transports et communications  **7**. Banques et assurances  **8**. Autres services | |
| **11**. A la recherche du 1er emploi  **12**. Chômeur  **13**. Apprenti/Elève/Etudiant  **14**. Retraité  **15**. Autre inactif/Ménagère  **16**. Employeur | | | | | **17**. Travailleur à son propre compte  **18**. Salarié permanent  **19**. Salarié temporaire  **20**. Membre d’une coopérative  **21**. Aide familial  **96**. Autre (préciser) \_\_\_\_\_\_ | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Section 2 : CARACTERISTIQUES DU LOGEMENT ET DU MENAGE** | | |
| **CL0. Type de logement**  1- Maison isolée  2- Maison individuelle ou villa  3- Immeuble (maison à étage) | 4- Maison en bandes (compartimentée)  5-Case isolée (habitat traditionnel)  9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | I\_\_\_I |
| **CL1. Combien de pièces comporte votre logement ?** |  | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **CL2.Combien de pièces utilisez-vous pour dormir** ? | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **CL3. Nature du sol**  1- Terre/sable 2- Bouse 3- Bois/Planche 4- Palme/Bambou 5- Parquet ou bois poli  6- Carreaux 7- Ciment 8- Moquette 9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I |
| **CL4. Nature des murs**  1- Terre 2- Pierre 3- Bois/Planche 4- Palme/Bambou  5- Brique 6- Semi-dur 9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I |
| **CL5. Nature de la toiture**  1- Terre 2- Paille 3- Bois/Planche 4- Palme/Bambou  5- Tôle 6- Tuile 7- Dalle 9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I |
| **CL6. Statut d'occupation**  1- Propriétaire avec titre foncier  2- Propriétaire sans titre foncier  3- Propriété familiale avec titre foncier  4- Propriété familiale sans titre foncier  5- Logé par l'employeur (Etat ou privé)  6- Logé par un parent/ami (gratuitement)  7- Locataire  9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I |

**MODULE ACCES A L’ELECTRICITE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section 3 : SOURCES D’ENERGIE UTILISEES** | | | | | | | |
| **SE.1- Par quel(s) moyen(s) avez-vous accès à l’énergie ?** | | | | | | |  |
| 11- Ligne directe de la SBEE **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 20- Pétrole **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 12- Ligne sous-traitée de la SBEE (toile d’araignée)  **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 21- Charbon de bois **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 13- Ligne directe de la CEB **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 22- Pile à torche **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 14- Groupe électrogène à gas-oil ou à essence  **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 23- Gaz de pétrole liquéfié (GPL ou LPG)  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 15- Kit solaire **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 24- Gaz de propane **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 16- Mini centrale solaire  **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 25- Bougie **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 17- Lampe solaire **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 26- Biomasse **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 18- Petite hydraulique **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | | 98- Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 19- Batterie **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I | |  | | | |  |
| **SE.2- Parmi les sources citées, quelle est la principale source d’énergie que votre ménage utilise dans le cadre de ses activités ?** *(Mettre le code correspondant à la source citée en* ***SE.1****)* | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| ***Ne pas poser cette question au répondant***  *Vérifier si le ménage utilise l’électricité de la SBEE et/ou de la CEB (Oui à 11 ou à 12 ou à 13 de SE.1)*  *Le ménage utilise l’électricité de la SBEE et/ou de la CEB 1- Oui 2- Non*  ***Si non, aller à la question SE.4*** | | | | | | | I\_\_\_I |
| **SE.2.a- Votre ménage a-t-il connu des coupures d’électricité durant les sept (7) derniers jours ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question SE.3*** | | | | | | | I\_\_\_I |
| **SE.2.b- Si oui à SE.2.a, combien de coupures d’électricité votre ménage a-t-il connues durant les sept (7) derniers jours ?** | | | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **SE.2.c- Si oui à SE.2.a, quelle était la durée totale (en heures et minutes) des coupures d’électricité au cours des sept (7) derniers jours ?** | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I h I\_\_\_I\_\_\_I min | | |
| **SE.3- Habituellement, en cas de coupure d’électricité de la SBEE et/ou de la CEB, quelles sources d’énergie votre ménage utilise-t-il en remplacement de l’électricité de la SBEE et/ou de la CEB ?** | | | | | | | |
| 14- Groupe électrogène à gas-oil ou à essence  **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 21- Charbon de bois **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 15- Kit solaire **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 22- Pile à torche  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 16- Mini central solaire  **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 23- Gaz de pétrole liquéfié (GPL ou LPG)  **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 17- Lampe solaire **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 24- Gaz de propane **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 18- Petite hydraulique **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 25- Bougie **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 19- Batterie **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 26- Biomasse **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| 20- Pétrole **1-** Oui **2-** Non | | I\_\_\_I | 98- Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | | | | I\_\_\_I |
| **SE.3.a- Votre ménage a-t-il connu des fluctuations de tension durant les sept (7) derniers jours ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question SE.4*** | | | | | | I\_\_\_I | |
| **SE.3.b- Si oui à SE.3.a, quelle était la fréquence de ces fluctuations ?**  **(1. Une fois tous les jours 2. Plusieurs fois tous les jours 3. Plusieurs fois pendant une seule journée 4. Une fois pendant la semaine 5. Plusieurs fois pendant la semaine)** | | | | | | I\_\_\_I | |
| **SE.4- A quelle distance (en mètres) se situe votre ménage par rapport au poteau électrique le plus proche ?** | | | | 1- | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | | |
| 2- | Ne sait pas | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Section 4 : EFFICACITE ENERGETIQUE DES EQUIPEMENTS ET APPAREILS UTILISES** | |
| **EE.1- Savez-vous ce que c’est que l’efficacité énergétique d’un équipement ou appareil ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question EE.3*** | I\_\_\_I |
| **EE.2- Si oui à EE.1, quand dit-on qu’un appareil est efficace énergétiquement ?**   1. Lorsque sa durée d’utilisation est longue 2. Lorsqu’il coûte plus cher 3. Lorsqu’il consomme moinsd’énergie pour le même service rendu 4. Lorsqu’il contribue à la préservation de l’environnement 5. Lorsqu’il fonctionne sans panne 6. Lorsqu’il ne consomme pas beaucoup d’énergie 7. Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | I\_\_\_I |
| **EE.3- Avez-vous connaissance du décret fixant les normes minimales de performance énergétique et le système d’étiquetage énergétique en République du Bénin ?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question EE.6*** | I\_\_\_I |
| **EE.4- Si oui à EE.3, quels sont les appareils concernés par ce décret ?** | |
| 1. Lampes **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Climatiseurs **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Réfrigérateurs **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| 1. Autre (à préciser) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | I\_\_\_I |
| **EE.5- Si oui à EE.3, connaissez-vous la date limite de mise en conformité aux dispositions du présent décret pour les importateurs, distributeurs et commerçants?**  **1-** Oui **2-** Non  ***Si non, aller à la question EE.6*** | I\_\_\_I |
| **EE.5.a- Si oui à EE.5, précisez la date (jj/mm/aa)** | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I |
| **EE.6- Etes-vous prêt à payer plus cher pour acquérir des appareils économes énergétiquement ?**  **1-** Oui **2-** Non **3-** Ne sait pas | I\_\_\_I |

**MODULE** **SATISFACTION DES MENAGES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section 5 : SATISFACTION PAR RAPPORT AUX SERVICES DE LA SBEE** | | | | | | |
| **SC.0.a- Quel est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des services de la SBEE ?**  **(1. Très satisfait 2. Satisfait 3. Indifférent 4. Pas satisfait 5. Pas du tout satisfait)** | | | | | I\_\_\_I | |
| **SC.0.b- Avant 2020, quel était votre degré de satisfaction par rapport à la qualité générale des services de la SBEE ?**  **(1. Très satisfait 2. Satisfait 3. Indifférent 4. Pas satisfait 5. Pas du tout satisfait)** | | | | | I\_\_\_I | |
| **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 ?** | | | | | I\_\_\_I\_\_\_I | |
| **SERVICES DE LA SBEE** | **SC.2- Avez-vous eu recours à ce service de la SBEE au cours des 12 derniers mois ?**  **1 = OUI 2 = NON**  *(Si* ***NON****, allez au service suivant)* | **SC.2.a- Si oui à SC.2, à quand remonte la dernière fois que vous avez eu recours à ce service?**  **1- Avant 2020 2- En 2020** | **SC.3- Si oui à SC.2, quelle est votre degré de satisfaction par rapport à la qualité de ce service de la SBEE ?**  **(1. Très satisfait**  **2. Satisfait**  **3. Indifférent**  **4. Pas satisfait**  **5. Pas du tout satisfait)**  *(Si* ***1 ; 2 ou 3****, allez à la question* ***SC.5****)* | **SC.4- Si Modalité 4 ou 5 à SC.3, quelles sont les raisons qui justifient votre insatisfaction ?** | | **SC.5- Si oui à SC.2, sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous ce service à vos proches ?** |
| **11- Disponibilité de l’électricité** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Coupure d’électricité 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Baisse de tension 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **12- Facturation** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Surfacturation 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Facturation cumulée 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **13- Réparation des pannes techniques** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **14- Gestion des plaintes non techniques** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  c. Pas de solution 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **15- Production des devis** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **16- Branchement** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x; Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **17- Raccordement (extension)** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Délai long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Coût élevé 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |
| **18- Accueil** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | a. Mauvaise qualité de l’accueil  1-Oui 2-Non I\_\_\_I  b. Temps d’attente long 1-Oui 2-Non I\_\_\_I  x. Autres (à préciser)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | I\_\_\_I\_\_\_I |

**MODULE CONNAISSANCE DES CHANGEMENTS TARIFAIRES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Section 6 : CHANGEMENT TARIFAIRE** | | | | | |
| **CT.1- Avez-vous connaissance des nouveaux tarifs de facturation de la SBEE ? 1-** Oui **2-** Non  *(Si* ***non****, aller à* ***CM.0)*** | | | | | I\_\_\_I |
| **CT.2- Si oui à CT.1, par quels moyens avez-vous eu connaissance de ces nouveaux tarifs ?**  1- Campagne de sensibilisation **1-** Oui **2-** Non  2- Télévision / Radio / Journaux **1-** Oui **2-** Non  3- Tierce personne **1-** Oui **2-** Non  4- Réseaux sociaux **1-** Oui **2-** Non  9- Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** Oui **2-** Non | | | | | I\_\_\_I  I\_\_\_I  I\_\_\_I  I\_\_\_I  I\_\_\_I |
|  | | | | | |
| **SERVICES DE LA SBEE** | **CT.2a- Pensez-vous que ce service est affecté par le changement de tarifs ?**  **(1- Oui, les tarifs ont changé**  **2- Non, les tarifs n’ont pas changé)**  *(Si* ***NON****, allez au service suivant)* | **CT.2b- Si oui à CT.2a, comment pensez-vous que ces nouveaux tarifs ont évolué ?**  **(1- A la hausse 2- A la baisse)** | **CT.3- Si oui à CT.2a, pensez-vous que les avantages valent les tarifs pour ce service ?**  **(1- Oui 2- Non 3- Ne sait pas)** | **CT.4- Si oui CT.2a, que pensez-vous de l'application des nouveaux tarifs de la SBEE pour ce service ?**  **(1 -Très approprié,**  **2 - Approprié,**  **3 – Sans opinion**  **4 - Pas approprié,**  **5 - Pas du tout approprié)** | |
| **11- Electricité consommée et facturée** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | |
| **12- Réparation des pannes techniques** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | |
| **13- Production des devis** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | |
| **14- Branchement** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | |
| **15- Raccordement (extension)** | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | I\_\_\_I | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Section 7 : CARACTERISTIQUES DU CHEF DE MENAGE** | | | |
| **CM.0- Quelle est votre profession ?**  *Inscrivez la profession déclarée par l’enquêté et Choisissez dans la liste déroulante la modalité qui correspond*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | **CODE PROFESSION** | |
| I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I | |
| **CM.1- Au cours des 12 derniers mois, à combien estimez-vous** | | | |
| 1. votre revenu mensuel moyen (en F CFA) ?  2. votre dépense mensuelle moyenne (en F CFA) ?  3. votre épargne mensuelle moyenne (en F CFA) ? | I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_IF CFA  I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_IF CFA  I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_I\_\_\_IF CFA | | |
| **CM.2-Quel type de revenu percevez-vous de votre activité principale ?**  **1.** Salaire fixe mensuel **2.** Au jour ou à l'heure **3.** A la tâche **4.** A la commission **5.** Bénéfices **6.** En nature **7.** Non concerné **8.** Autre (à préciser) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | I\_\_\_I |
| **CM.3-Quels types de revenu hors activité principale percevez-vous?** | | |  |
| **1.** Pension du travail (retraite, etc.) **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **2.** Revenus des propriétés, rentes **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **3.** Pension (veuvage, divorce, orphelinat) **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **4.** Revenus d'épargne **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **5.** Revenus de la mendicité **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **6.** Bourse d'études **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **7.** Dons d'une personne hors ménage **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| **8**- Autre à préciser\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **1-** OUI **2-** NON | | | I\_\_\_I |
| Nom et prénoms du répondant : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Heure de fin :** /\_\_/\_\_/ H /\_\_/\_\_/ Min | | | |

1. Demande de Proposition (DP), p. 69 [↑](#footnote-ref-2)
2. DP, p. 69 [↑](#footnote-ref-3)
3. Cette définition combine la définition du raccordement (DP, p. 69) et la définition donnée pour le délai de branchement au réseau (DP, p. 69). [↑](#footnote-ref-4)
4. DP, p. 69 [↑](#footnote-ref-5)
5. Cette définition est proposée par l’INSAE. [↑](#footnote-ref-6)
6. Cette définition est proposée par l’INSAE. [↑](#footnote-ref-7)
7. Cette définition est proposée par l’INSAE. [↑](#footnote-ref-8)
8. Plan de Suivi et Evaluation, p. 36. [↑](#footnote-ref-9)
9. Plan de Suivi et Evaluation, p. 36. [↑](#footnote-ref-10)
10. Plan de Suivi et Evaluation, p. 36. [↑](#footnote-ref-11)
11. Ménages très satisfaits et ménages satisfaits [↑](#footnote-ref-12)
12. Les résultats de l’enquête auprès des ménages ont été extrapolés à l’ensemble des ménages au plan national sur la base d’une structure de pondération issue de la base d’échantillonnage utilisée. [↑](#footnote-ref-13)
13. Décidé par le gouvernement béninois en décembre 2019 (Cf. Relevé du Conseil des Ministres du 4 décembre 2019). [↑](#footnote-ref-14)
14. Ces services sont relatifs à : l’électricité consommée et facturée, la réparation des pannes techniques, la production des devis, le branchement et le raccordement (extension). [↑](#footnote-ref-15)