

**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

*Un Peuple – Un But – Une Foi*

-----  
**MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET**  
-----

**OBSERVATOIRE DE LA QUALITE DES SERVICES FINANCIERS**



**ENQUETE SUR LES RISQUES LIES A L'UTILISATION DES SERVICES  
FINANCIERS NUMERIQUES (SFN)**

**RAPPORT RELATIF AU DEROULEMENT DE LA  
GRANDE ENQUETE**

A l'issue de l'enquête pilote d'une durée de 4 jours, s'étalant du 29 août au 1<sup>er</sup> septembre, et ayant permis d'une part, de tester le questionnaire et d'autre part, d'évaluer les performances et aptitudes des enquêteurs au regard de la mission qui leur est dévolue, la grande enquête a été aussitôt enclenchée à la suite des différents correctifs (Cf. précédent rapport) et qui se sont traduits par la mise au point de la version 09 du questionnaire digitalisé, aussitôt mise à la disposition des enquêteurs.

Prévue pour une collecte d'une durée initiale de 10 jours, ladite enquête s'est prolongée bien au-delà et a été séquencée selon les différentes phases suivantes :

### **1- Réunion d'adoption et d'appropriation de la nouvelle version**

En présence des enquêteurs et de Monsieur Boubacar DIALLO représentant de IPA/CGAP dépêchée sur place à l'effet de veiller sur le bon déroulement des opérations de collecte, la matinée du vendredi 30 septembre 2022 a été consacrée à un certain nombre de tests pour éprouver la version N°9 du questionnaire de façon à s'assurer qu'elle est parfaitement opérationnelle.

Pour rappel, ladite mouture a été digitalisée et installée sur des smartphones mis à disposition de 14 enquêteurs, à charge pour ces derniers de s'en servir pour assurer concomitamment l'administration du questionnaire et la saisie des données, puis de procéder en fin de chaque journée, à leur déversement automatique dans le serveur de l'OQSF.

A cet effet, il a été remis à chaque enquêteur, une liste de 250 numéros de personnes ciblées pour être interrogé, avec comme objectif imparti à chacun, l'administration réussie de 100 questionnaires dans un délai de 10 jours.

### **2- Bilan des 10 premiers jours prévus de Collecte**

La période de collecte, fixée à 10 jours ouvrés a démarré le lundi 03 octobre et s'est poursuivie jusqu'au mercredi 05 octobre avant d'être interrompue par une fête religieuse, avant de prendre fin le mardi 18 octobre (Cf. tableau ci-dessous)

Lu 03	Ma 04	Me 05		Lu 10	Ma 11	Me 12	Je 13	Ve 14		Lu 17	Ma 18
J01	J02	J03		J04	J05	J06	J07	J08		J09	J10

Le suivi au jour le jour des résultats de la collecte, a permis à l'équipe d'experts, en charge de la supervision de relever de flagrantes disparités dans les performances individuelles des enquêteurs, se traduisant par les constats suivants :

- trois des quatorze enquêteurs ne sont pas parvenus lord de la première semaine à atteindre les objectifs qui leur étaient fixés (moins de 100% de réalisation).

- deux enquêteurs ont eu à surpasser les objectifs assignés à 200% (avec plus de 200% de réalisation lors des trois premiers jours).

Partant dudit constat, des mesures ont été prises, la semaine suivante, pour mieux accompagner les 3 enquêteurs dont les réalisations étaient en deçà des objectifs assignés.

S'agissant des enquêteurs qui se sont illustrés par leurs performances hors normes, plus 200%, nous nous sommes aperçus après vérification, que leurs résultats, si élogieux soient-ils, ne remettaient pas en cause la qualité des données, d'autant qu'il s'agissait d'enquêtrices très chevronnées et ayant eu à réaliser les enquêtes préliminaires d'évaluation du temps moyen d'administration des questionnaires.

### **3- Changement de version**

A l'issue de la quatrième journée J04 du 10 octobre, la question relative aux canaux utilisés pour accéder aux SFN a été scindée en deux : dont une, liée au canal, indépendamment des SFN utilisés (USSD, Application mobile, QR Code) et une autre, liée aux services utilisés auprès des agents ou du fournisseur, a été portée sur une nouvelle version téléchargée par les enquêteurs et exploitée à partir du 11 octobre.

### **4- Problématique des tranches d'âge**

La grande enquête a repris le lundi 10 octobre et l'exploitation des données qui en sont issues, a mis en évidence un déséquilibre au niveau des profils des personnes interrogées par rapport aux quotas prédéfinis. En effet, de façon générale, les [15-24 ans] étaient sous représentés par rapport aux [25ans et +]. Cette distorsion était due au fait que les données issues des enquêtes de l'OQSF dataient de 3 ans. Aussi, une partie des [15-24 ans] de ces enquêtes avait migré dans le lot des [25ans et +] au moment de la présente enquête.

Afin de corriger cet écart, il a été demandé aux enquêteurs de mettre le focus sur la tranche d'âge des [15-24 ans].

Cet ajustement aura permis d'atténuer les écarts au niveau des tranches d'âge, à partir de la deuxième semaine de collecte.

### **5- Problématique du taux de détention de compte de SFN par les femmes**

La définition des quotas, basée sur le milieu et le sexe, a réparti de façon identique les taux de détentions de compte par les femmes entre le milieu urbain et le milieu rural.

Il nous semble que, dans les faits, l'utilisation des SFN par les femmes est beaucoup plus marquée dans le milieu urbain que dans le milieu rural. Aussi, nous avons eu beaucoup de mal à obtenir le quota demandé pour les femmes du milieu rural à partir des sources de l'OQSF.

Pour respecter néanmoins les quotas fixés, nous avons sollicité des enquêteurs la recherche de contacts féminins disposant de comptes de SFN dans le milieu rural. Les listes obtenues ont été ensuite réparties entre les enquêteurs pour administration.

## **6- Problématique du niveau d'études selon le milieu**

La définition des quotas, basée sur le milieu, et le niveau d'études et l'âge, a réparti de façon identique les niveaux d'études [Primaire et moins], d'une part, et [Secondaire et plus], d'autre part, dans les milieux [Urbain] et [Rural].

Il nous semble que, dans la réalité, le niveau d'études [Primaire et moins] est beaucoup plus rare à trouver en milieu urbain ; quelle que soit la tranche d'âge.

Aussi, nous avons eu beaucoup de mal à trouver le profil [Primaire et moins] en milieu urbain. A ce niveau également, il a fallu rechercher au niveau des contacts des enquêteurs, les profils demandés pour respecter les quotas.

## **7- Collecte supplémentaire pour l'atteinte des objectifs par quota**

A l'issue de cette collecte prévue sur 10 jours, une dernière comparaison a été réalisée entre les quotas des différents profils d'enquêtés attendus versus le nombre effectif de questionnaires administrés pour chaque quota.

A l'analyse, il s'avère que certains profils ont connu un nombre excédentaire de questionnaires collectés alors que d'autres profils ont connu un nombre insuffisant de questionnaires collectés.

Nous avons donc sollicité les enquêteurs volontaires pour combler les gaps pour les profils déficitaires ; ce qui a permis d'atteindre les objectifs, même s'il a fallu étendre de trois jours la durée prévisionnelle de la collecte.

## **8- Collecte pour le back-check (contre-enquête)**

Par ailleurs, deux phases de contre-enquête ont été réalisées. Elles consistent à rappeler les personnes interrogées pour s'assurer que les interviews ont été effectivement réalisés et ce, dans les règles de l'art.

Un questionnaire de contre-enquête a été conçu avec le partenaire IPA. Ledit questionnaire a été digitalisé et testé avant d'être exploité.

La première phase a été réalisée à l'issue de la collecte J04 du 10 octobre. Chaque enquêteur étant supposé avoir collecté 40 questionnaires complets, il a été tiré 4 questionnaires pour chaque enquêteur (10%).

La deuxième phase a été réalisée à l'issue de la collecte J08 du 14 octobre. Chaque enquêteur étant supposé avoir collecté 40 questionnaires complets entre le J05 et le J08, il a été tiré 4 questionnaires dans cette période pour chaque enquêteur (10%).

Globalement, le back-check n'a pas révélé d'anomalie importante par comparaison à la collecte d'origine.

## 9- Nettoyage et Livrables

En définitive, la collecte aura permis d'enregistrer 3461 observations dont :

- ✓ 1217 observations correspondant à des appels non aboutis ;
- ✓ 231 observations correspondant à des refus de répondre ;
- ✓ 2013 observations correspondant à des questionnaires dûment administrés.

## 10- Quelques principes de production du fichier « 1500 » :

Compte tenu du dépassement observé pour certains profils, ces derniers ont fait l'objet d'un réajustement par la suppression d'un certain nombre d'observations pour se ramener aux quotas préalablement définis. Pour ce faire, le processus de suppression s'est basé sur les principes suivants :

- ✓ Les personnes appelées sans succès ou qui ont refusé de répondre ont été enlevées ;
- ✓ Les personnes n'ayant pas fourni leur âge ont été enlevées ;
- ✓ L'ensemble des répondants de la ville de Dakar ont été gardés dans ce fichier ;
- ✓ Au niveau des « Autres urbains » et de « Rural », lorsqu'il a fallu supprimer des observations sur certains profils sur-représentés :
  - Les données antérieures à la modification du questionnaire sur la question des canaux ont été supprimées en priorité ;
  - Nous avons tenté de garder toutes les régions et le maximum de départements représentés dans les 1500.

Au bout de ce processus, un fichier de 1517 observations a été produit.

## 11- Fichiers livrés

Les Experts de l'OQSF travaillent avec l'outil statistique SPSS. Ceux de IPA utilisent plutôt Stata. A l'issue de la collecte, cinq fichiers ont été produits :

- ✓ Un fichier SPSS de l'ensemble des 3461 observations collectées (appels non aboutis, refus de répondre et questionnaires complets) livré à l'OQSF ;
- ✓ Un fichier SPSS limité aux 1517 questionnaires dûment remplis livré à l'OQSF ;
- ✓ Un fichier Stata de l'ensemble des 3461 observations collectées (appels non aboutis, refus de répondre et questionnaires complets) livré à IPA ;
- ✓ Un fichier Stata limité aux 1517 questionnaires dûment remplis livré à IPA ;
- ✓ Un fichier Excel limité aux 1517 questionnaires dûment remplis mis à la disposition de CGAP, de IPA et de l'OQSF.