

PADME

Service Permanent de Marketing et d'Evaluation d'Impact

En collaboration avec le programme  de **PLANETFINANCE**

Afin de bien servir la clientèle et de contribuer à la réduction de la pauvreté, le PADME est en train de mettre en place un **Service Permanent de Marketing et d'Evaluation d'Impact**. Ce service est basé sur le **Système d'Apprentissage Centré sur les Clients (SACC)** du programme IKM de PlaNet Finance.

Le Service Permanent de Marketing et d'Evaluation d'Impact vise à faciliter le management social et financier du PADME. Il est capital pour une institution de microfinance qui vise à la fois sa pérennité et la réduction de la pauvreté, de se doter d'un véritable outil lui permettant de connaître les besoins, les attentes et les problèmes des ses clients et de mesurer avec plus de précision l'impact de ses actions sur la clientèle.

A terme, ce serait un service qui sera autogéré par le personnel du PADME. Un tel service doit être rentable, donc les bénéfices dérivés doivent être plus importants que les coûts financiers et d'opportunité induits. Il faut aussi souligner que ce service basé sur le SACC d'IKM sera un système complet qui correspond à la fois aux besoins et aux capacités du PADME.

R01	Enquête de la SATISFACTION	Décembre 2001
-----	----------------------------	---------------

Résumé

L'analyse de la satisfaction de clients des produits et services obtenus est importante pour une institution financière dont la viabilité dépend de la fidélisation de la clientèle. L'enquête effectuée est une partie de la recherche périodique et nous permet d'avoir l'information crédible sur la satisfaction des clients avec les produits existants. **L'enquête de satisfaction** en utilisant un questionnaire d'une page était effectuée pendant deux semaines dans les cinq bureaux de Cotonou et les deux bureaux de Porto Novo. L'échantillon est d'une taille de 228 clients.

82% des clients sont satisfaits ou même très satisfaits avec le PADME. Il faut noter que ce niveau de satisfaction est très élevé et nous montre que les services offerts par le PADME sont bien appréciés par les clients. **La chose que les clients aiment le plus est l'accueil et le comportement du personnel.** L'accès facile au crédit et le taux d'intérêt acceptable sont aussi des aspects que les clients apprécient.

Moins de 1% des clients a exprimé l'insatisfaction dans leur coopération avec le PADME. Ce niveau d'insatisfaction est très bas et nous montre la popularité des services de PADME. **Les choses que les clients aiment le moins sont le montant du crédit insuffisant et les frais de dossier.**

Les clients sont très contents des services offerts par le personnel de PADME. **Personne n'était insatisfait.** Il n'y a pas de problèmes au niveau de la compétence du personnel. Relativement moins de clients et satisfait de l'envie du personnel de mieux servir les clients. Pour perfectionner les services cet aspect peut être considéré pour l'amélioration.

73% des clients sont contentes avec **la distance à la plus proche agence/ bureau.** Pour les bureaux de Siké et Akpakpa les clients sont relativement moins satisfaits.

52% des clients sont satisfaits par **le montant du crédit** accordé, mais 16% des clients sont insatisfaits par rapport à cette caractéristique. L'aspect du montant de crédit sera élaboré en détail dans la recherche spécifique.

44% des clients sont satisfaits avec **les frais de dossier**. Malgré ce bas niveau de satisfaction, il n'y a que 29% qui sont insatisfaits par ce politique. Les autres sont indifférents. Ce sont les anciens clients, avec les montants très élevés qui sont les plus satisfaits. Ces groupes sont nécessaires pour maintenir la viabilité d'une institution. Ils sont plus fidèles et leurs crédits occupent une grande proportion dans le portefeuille. Leur satisfaction est primordiale pour éviter leur désertion.

84% des clients sont contents avec **la périodicité de remboursement**. Les femmes sont plus satisfaites que les hommes. Il est probable que les différences entre les femmes et les hommes quant à la satisfaction avec la périodicité de remboursement existent parce que les activités des femmes sont plus homogènes (revente) que les activités des hommes qui sont caractérisé par la forte diversité. Il semble que le produit du PADME est adapté aux besoins des femmes commerçantes. Son adaptation plus flexible aux besoins des activités des hommes doit être considère.

Il semble que **les conditions d'accès** sont toujours l'obstacle pour les nouveaux clients (aussi le problème des garanties). Pour réaliser le but social du PADME on devra considérer les politiques qui faciliter cet accès.

La formation est un des aspects qui les clients apprécient le plus dans leur coopération avec le PADME. 94% des clients sont satisfaits de la formation offerte par le PADME. En plus, 58% considèrent que la formation est très bonne.

69% des clients sont satisfaits avec **le produit du groupe**. Ces clients continueront d'utiliser ce produit même s'ils trouvent une garantie suffisante pour prendre le crédit individuel.

L'analyse de l'insatisfaction parmi les clients qui ont eu les problèmes de remboursement peut donner la réponse si l'inadaptation des produits aux besoins des bénéficiaires est un facteur de non-remboursement. Les clients qui ont eu les problèmes de remboursement sont moins satisfaits avec la périodicité de remboursement, le système de la pénalité et le système du crédit solidaire. **Cela signifie que une partie des problèmes avec des impayés a lieu à cause du manque de l'inadaptation du produit de groupe** qui résulte normalement de l'éclatement du groupe. Cela peut signifier que la composition de départ des groupes n'est pas suffisamment homogène ainsi la périodicité de remboursement n'est pas adaptée aux besoins de tous les membres.

51% des clients (!!!) croient que c'est impossible d'avoir une période de grâce avec le PADME. C'est incroyable que moins de la moitié des clients ne sachent qu'il y a la possibilité d'une période de grâce avec le PADME. Ce **problème de la dissémination de l'information** doit être résolu aussi vite que possible.

Place de la recherche dans le Système

L'analyse de la **satisfaction de clients des produits et services obtenus** est importante pour une institution financière qui ne peut être viable qu'à condition d'avoir une clientèle fidèle. L'enquête effectuée est une partie de la recherche périodique et nous permet d'avoir l'information crédible sur la satisfaction des clients avec les produits existants. Une enquête de satisfaction sera effectuée tous les 12 mois pour observer les tendances de satisfaction. En combinant cette information avec l'analyse des dropouts et des impayés, cela permet d'améliorer le produit en l'adaptant aux besoins des clients.

Ce rapport qui est un rapport intérimaire n'est qu'une partie de la recherche continue sur la satisfaction qui a pour objectif de fournir à l'institution une analyse de la perception du produit, de l'institution et une recommandation en vue d'améliorer les services du PADME.

Méthodologie

L'enquête de satisfaction en utilisant un questionnaire d'une page était effectuée pendant deux semaines dans les cinq bureaux de Cotonou et les deux bureaux de Porto Novo. Deux stagiaires de chaque bureau étaient choisis et puis formés par l'équipe IKM. La formation a permis d'expliquer les techniques et le comportement des stagiaires nécessaires pour effectuer une enquête crédible et efficace. L'importance et la méthode pour assurer un échantillon représentatif étaient aussi expliquées. Chaque stagiaire avait à charge d'administrer 20 fiches (questionnaires) pendant les deux semaines. L'échantillon est d'une taille de 228 clients. Les questionnaires ont été ensuite collectés et confiés à un stagiaire du PADME pour la saisie.

Le questionnaire est composé de questions ouvertes (le répondant détermine la réponse) et de questions fermées (le répondant choisit la réponse parmi une variété de réponses). Un type de question fermé (mis en place pour la majorité de questions) était l'échelle de 5. Ce type de question demande aux clients de noter les caractéristiques de services, le personnel etc. en utilisant l'échelle de 5. Les clients choisissent un chiffre entre 1 et 5 pour indiquer leur degré de satisfaction. 1 veut dire que le client est très satisfait ou ils pensent que le personnel/ la formation etc. est très bien. 5 veut dire le client est très insatisfait ou qu'il pense que quelque chose est très mauvais.

L'analyse a été faite pendant 3 semaines par l'équipe IKM de PlaNet Finance. Nous avons utilisé le programme SPSS pour effectuer une analyse statistique. Nous avons utilisés les méthodes statistiques descriptives (moyennes, écart type etc.) les fréquences et les tableaux croisés pour expliquer ces résultats.

Résultats

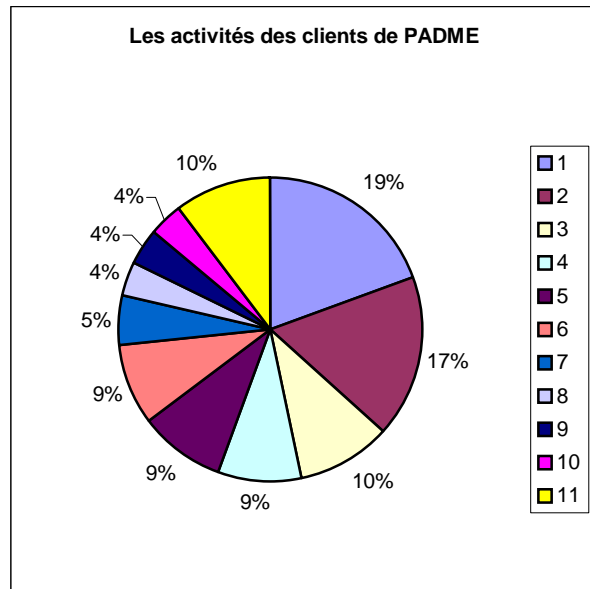
. Résultats

Caractéristiques descriptives de répondants

Le tableau suivant donne l'information générale sur l'échantillon. Selon le personnel du PADME cet échantillon est assez représentatif de la clientèle du PADME.

Sexe	Type du crédit (groupe ou individu)	Nombre du crédit obtenu (moyenne)	Durée du prêt (moyenne)	Montant (moyenne)	Jamais eu un retard de remboursement
81,6% femmes	78,7% individu	3.3	10,6 mois	811.892	70,3%

Les clients de PADME travaillent dans une variété d'activités commerciales, surtout le petit commerce et la revente des produits de consommation.



1. Vente de tissus
2. Vente de l'alimentation/riz/ biscuits importés
3. Vente de vêtements/ chaussures/ sacs
4. Vente des produits cosmétiques/ savon/ médicaments
5. dépôt de boissons/ buvette/ vente de sodabi/ cafeterait/ eau glacée/ glace
6. Vente des items divers
7. Vente des matériels électriques/ frigos/ informatique/ machine
8. Vente de charbon/ pétrole/ bois
9. Quincaillerie
10. Casse auto/ Pièce détachée/ vente d'emballage/ pneus d'occasion
11. Autres

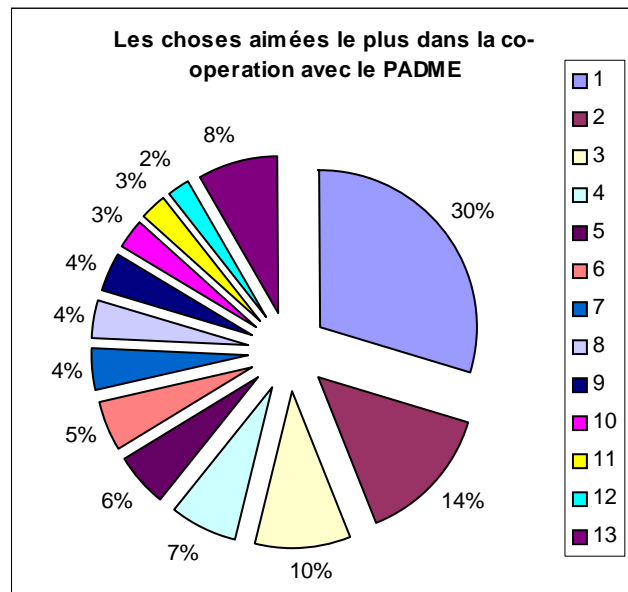
93,7 % des clients croient que leur situation économique est très améliorée ou améliorée par rapport à l'année dernière. L'analyse de l'impact de services de PADME dans les années à venir, nous permettra de savoir cela est imputé à la seule coopération avec le PADME ou est lié aux facteurs externes.

2. Satisfaction générale avec le PADME

82% des clients sont satisfaits ou même très satisfaits avec le PADME. Il faut noter que ce niveau de satisfaction est très élevé et nous montre que le service offert par le PADME est bien apprécié par les clients.

Le niveau de satisfaction était semblable pour toute la clientèle. Il n'y avait pas un groupe qui était plus significativement satisfait qu'un autre.

On a demandé quels deux aspects de la coopération avec le PADME les clients aiment le plus. **La chose que les clients aiment le plus est l'accueil et le comportement du personnel.** L'accès facile au crédit et le taux d'intérêt acceptable sont aussi des aspects que les clients apprécient.



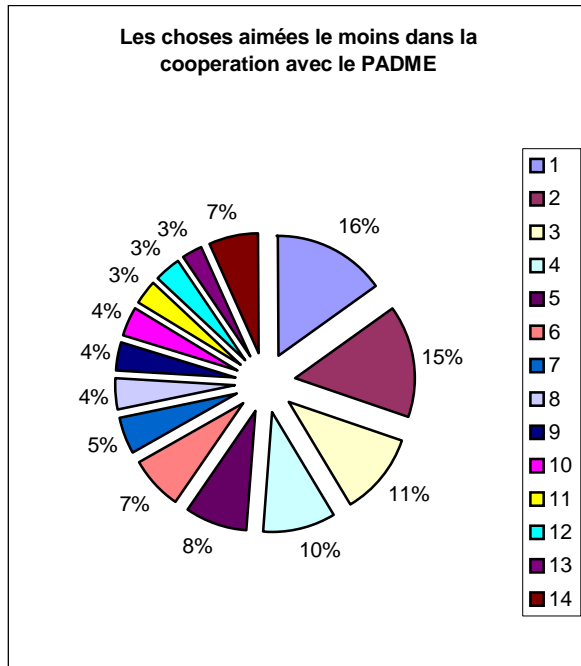
1. accueil/ comportement de chargé de prêt/ visite de relance apprécié
2. conditions facile pour accès a crédit/ facile accès au crédit
3. taux d'intérêt acceptable
4. suivi/ lettres de félicitation
5. Rapidité
6. formation/ beaucoup d'enseignement reçu
7. Améliorer condition de vie/ évolution des affaires par le crédit
8. déboursement rapide/ évolution rapide
9. périodicité de remboursement/ remboursement anticipé/ rigueur de paiements
10. Exigence de garantie/ Fonds de garantie/ inexistence de garantie réel pour groupe/ Garantie décès
11. rigueur au travail du personnel/ l'honnêteté du directeur général/ compétence/ efficacité
12. système de marketing/ gestion
13. Autres

3. Insatisfaction générale avec le PADME

Moins de 1% des clients ont exprimé leur insatisfaction dans la coopération avec le PADME. Ce niveau d'insatisfaction est très bas et nous montre la popularité des services de PADME.

A la question de savoir les deux aspects de la coopération que les clients aiment le moins, **les clients répondent le montant du crédit insuffisant et les frais de dossier très élevés**. Les raisons liées au montant du crédit insuffisant seront approfondies dans la recherche spécifique dans les mois à venir. Il faut qu'en même souligner que sur le marché de crédit qui est implicitement caractérisé par le rationnement le fait que les emprunteurs ne soient pas satisfaits avec le montant du crédit obtenu est normale.

Quelques aspects des services du PADME mentionnés par les clients concernent les coûts d'un prêt (frais de dossier, pénalité, etc.). C'est une situation inévitable. Néanmoins, il serait intéressant de mettre en place un système d'information plus adéquat sur les coûts additionnels ou trouver une autre solution pour réduire ces coûts peut être considérée.



1. montant du crédit/ non augmentation du crédit
2. frais de dossier/ D'autres frais
3. garantie décès/ Fonds de garantie sans l'intérêt, pas restitué avant la fin
4. le processus de renouvellement/ reconstitution de dossier pour chaque prêt/ lenteur dans le renouvellement/ test de performance
5. pénalité
6. la lenteur pour recevoir des clients/ attente longue des clients à PADME/ Banque/ guichet/ le temps d'entretien avec les clients/ le billeting aux guichets/ heures de rendez-vous trop tôt/ la queue
7. problème fonctionnel du bureau – toilette/ chaleur
8. le processus dur pour obtenir un crédit/ trop de pièces à fournir/ conditions d'accès/ non financement au démarrage de l'activité/ carte d'identité
9. délai de remboursement/ problème de remboursement/ manque de flexibilité de remboursement/ retrait des fonds rembourser à la banque/ le remboursement immédiat
10. comportement du personnel/ la relance/ l'incompétence*
11. formation/ temps d'animation trop longue/ manque d'information
12. déplacement pour aller au guichet/ siège
13. taux d'intérêt
14. Autres

Cela concerne aussi le fonds de garantie décès. Ce problème sera investiguer en détail dans la recherche spécifique.

Il faut souligner aussi que les problèmes avec le renouvellement mentionnés par un nombre important de l'échantillon doit être aussi considéré comme un aspect à améliorer. La facilité dans le renouvellement des prêts pour les clients fidèles doit être un des soucis principaux pour une institution qui vise la fidélisation de la clientèle pour sa pérennisation.

4. Satisfaction avec le personnel de PADME et la proximité de bureaux

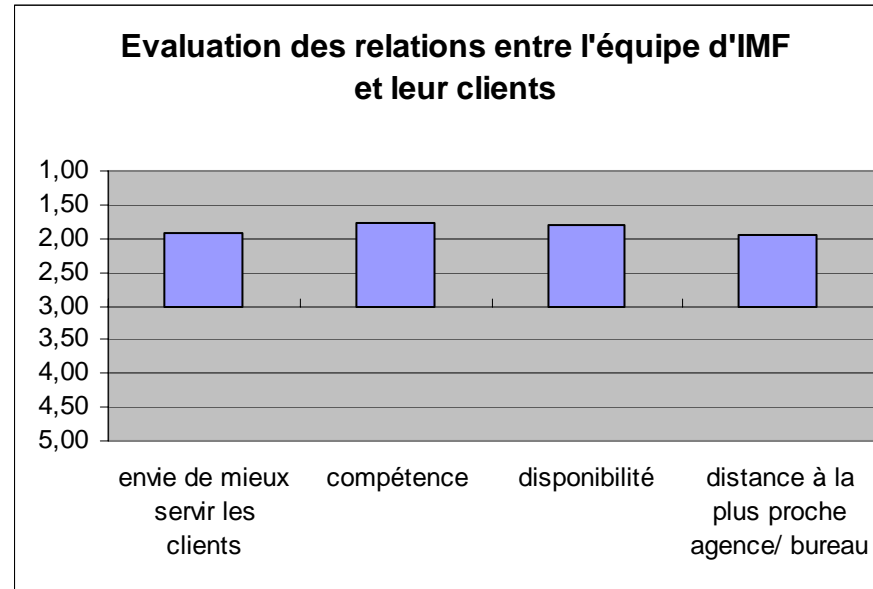
Les clients sont très contents des par le personnel de PADME. **Aucun échantillon n'est complètement** pas de problèmes au niveau de la personnel. La majorité des clients sont satisfaits de la disponibilité du mieux servir les clients. Cet aspect considération pour une meilleure services à la clientèle.

84% des clients sont satisfaits du fait de PADME ait **envie de mieux servir** clients des bureaux d'Adjina, Akpakpa sont plus contents.

96% des clients sont satisfaits de la personnel du PADME, aucun client insatisfait complètement. De façon caractéristique était **la deuxième la**

92% des clients sont satisfaits de la personnel. Les clients, les plus satisfaits ont remarqué une amélioration dans leur situation économique.

73% des clients sont contents avec « **la distance à la plus proche agence/ bureau** ». Pour les bureaux de Siké et Akpakpa, les clients sont relativement moins satisfaits.



services offerts **individu de notre insatisfait**. Il n'y a compétence du relativement personnel à doit être pris en amélioration des

que le personnel **les clients**. Les Ahogbohowe et

compétence du s'est montré générale, cette **plus populaire**.

disponibilité du

Plus satisfaits ¹	Moins satisfaits
▪ Les clients qui ont obtenu un montant plus élevé	▪ Les clients qui ont obtenu un montant moins élevé
▪ Les clients aux bureaux de Dantokpa et Houssouko	▪ les nouveaux clients
▪ Les clients de Porto Novo	▪ Les clients aux bureaux de Siké et Akpakpa
	▪ Les clients de Cotonou

Le niveau de satisfaction exprimé par rapport au personnel peut être expliqué par le fait que ce sont les stagiaires du Padme qui administré les questionnaires. Cela est tout à fait probable que les clients aient répondu positivement à cause de la présence du personnel (les stagiaires).

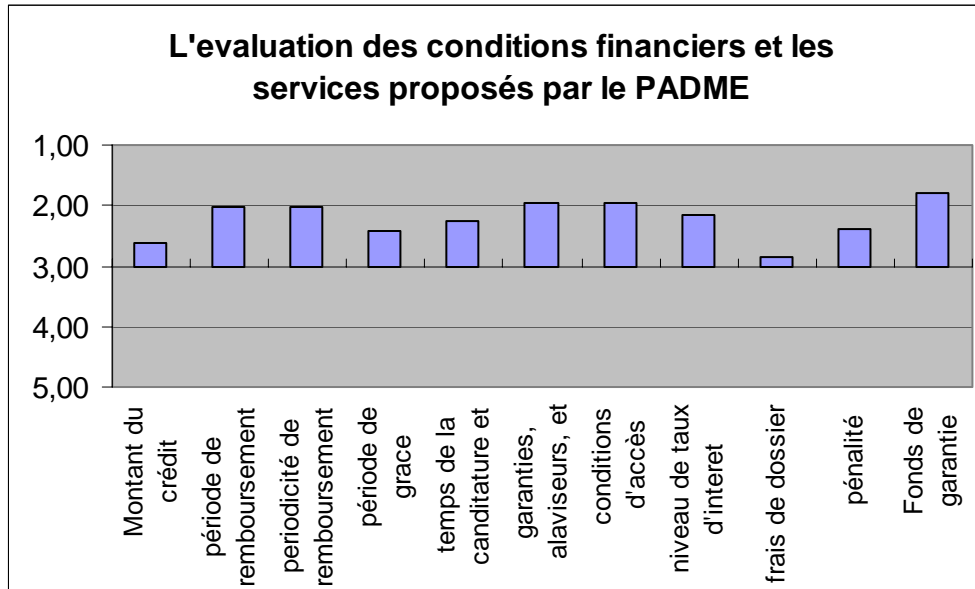
¹ Les tableaux suivants donnent les types des clients qui sont plus satisfaits ou moins satisfaits par rapport à l'échantillon pour les différents attributs des services offerts par le PADME.

Des IMF à l'école  leurs clients

Améliorer leur impact et leur efficacité

5. Satisfaction avec les conditions financières et les services proposés

En général, **les clients sont satisfaits avec les conditions financières et les services proposés par le PADME**. Néanmoins parmi les différents aspects, ils sont moins satisfaits par rapport au montant du crédit et les frais de dossier.



52% des clients sont satisfaits du **montant du crédit** accordé, mais 16% des clients sont insatisfaits par rapport à cette caractéristique. Cette insatisfaction par rapport au montant du crédit sera plus approfondie lors de la recherche spécifique.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ Les clients qui utilisent le produit individu	▪ Les clients qui utilisent le produit du groupe
▪ Les clients avec un montant plus élevé	▪ Les clients avec un montant moins élevé
▪ Les clients de Porto Novo	▪ Les clients de Cotonou
▪ Les clients qui ont remarqué une amélioration dans la situation économique	▪ Les clients qui n'ont pas remarqué une amélioration dans la situation économique
▪ Les plus nouveaux clients	▪

82% des clients sont satisfaits avec **la période de remboursement (durée)**. Les clients qui ont obtenu un crédit de groupe et ceux qui ont connu une amélioration de leur situation économique sont plus satisfaits. Les clients au bureau de Ahogbohowe étaient moins satisfaits.

Des IMF à l'éco  *leurs clients*

Améliorer leur impact et leur efficacité

84% des clients sont contents avec la **périodicité de remboursement**.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ Les femmes	▪ Les hommes

64% des clients sont satisfaits par la **période de grâce** accordée par le PADME. Par contre 20% des clients sont insatisfaits. Même les clients qui savent qu'il y a une possibilité d'une période de grâce (cf. 10) ne sont pas très contents avec cette caractéristique.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ Les clients qui utilisent le produit individu	▪ Les clients qui utilisent le produit du groupe
▪ Les clients avec un montant plus élevé	▪ Les clients montant moins élevé
▪ Les clients avec un montant plus que deux millions	

70% des clients sont contents avec le **temps de la candidature et déboursement**. 20,5% était indifférents et 10% était insatisfaits. Les nouveaux clients sont moins contents avec cette caractéristique. Les plus âgés sont plus satisfaits. Cette situation est tout à fait normale parce que les formalités pour les nouveaux clients sont plus strictes.

85% des clients sont satisfaits par rapport au système de **garanties, avaliseurs et nantissement**.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ montant plus élevé	▪ montant moins élevé
▪ Amélioration dans la situation économique	▪ Situation économique n'est pas améliorée
	▪ Les plus nouveaux clients

85% des clients sont satisfaits avec les **conditions d'accès**. Les nouveaux clients sont moins satisfaits avec cette caractéristique.

71% des clients sont contents avec le **niveau du taux d'intérêt**. 22% est indifférent et 7% est insatisfait.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ Porto Novo	▪ Cotonou
▪ Amélioration dans la situation économique	▪ Situation économique n'a pas améliorée
	▪ Montant : au moins de deux millions

44% des clients sont satisfaits avec les **frais de dossier**. Malgré ce bas niveau de satisfaction, il n'y a que 29% qui sont insatisfaits par ce politique. Les autres sont indifférents.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ Les nouveaux clients	▪ Les anciens clients
	▪ Cotonou

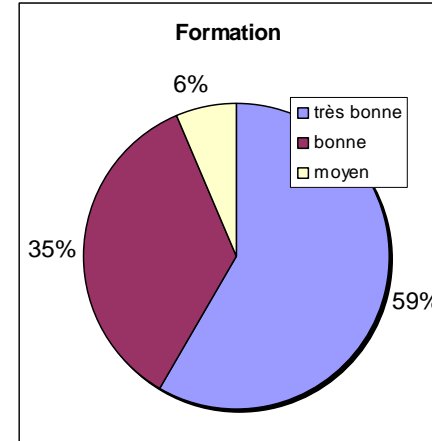
Il semble que les conditions d'accès constituent un obstacle à l'entrée pour la plupart des nouveaux clients (par exemple les garanties demandées). Pour réaliser son but social, le PADME devra mettre en place un dispositif qui facilite un meilleur accès au crédit.

▪ Porto Novo	
▪ Amélioration dans la situation économique	▪ Situation économique n'a pas amélioré
	▪ Les clients qui ont pris plus qu'un crédit
	▪ Les clients avec un montant plus que deux millions

6. Formation

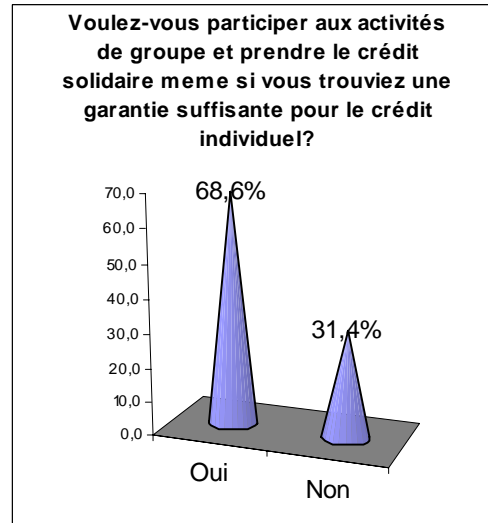
La formation est un des aspects que les clients apprécient le plus dans leur coopération avec le PADME. 94% des clients sont satisfaits de la formation offerte par le PADME. En plus, 58% considèrent que la formation est très bonne.

Plus satisfaits	Moins satisfaits
▪ Bureau de Don Tokpa (100% très bonne)	▪ Bureau de Ahogbohowe
▪ Les anciens clients	▪ Les nouveaux clients
▪ Cotonou	▪ Porto Novo
▪ Les clients avec un montant plus que deux millions	



7. Satisfaction avec le produit du groupe

69% des clients sont satisfaits avec le produit du groupe. Ces clients pensent continuer utiliser ce produit même s'ils trouvent une garantie suffisante pour le individuel. **Les clients qui ont eu dans l'histoire des problèmes de remboursement sont moins satisfaits.** Au sein de ce dernier groupe, plus de la souhaitent prendun prendre un crédit individuel dans l'avenir.



crédit
moitié

8. Satisfaction des clients qui ont eu les problèmes de remboursement

Il peut arriver que les problèmes de remboursement soient liés à l'inadaptation du produit de prêts aux cycles d'activités de l'entreprise. L'analyse de l'insatisfaction des clients en difficultés de remboursement peut permettre d'apporter une réponse à cette préoccupation. Les clients qui ont eu les problèmes de remboursement sont moins satisfaits avec la périodicité de remboursement, le système de la pénalité et le système du crédit solidaire. Cela signifie qu'une partie des problèmes avec des impayés a lieu à cause du manque de l'inadaptation du produit de groupe qui résulte normalement de l'éclatement du groupe. Cela peut signifier que la composition de départ des groupes n'est pas suffisamment homogène ainsi la périodicité de remboursement n'est pas adaptée aux besoins de tous les membres.

9. Satisfaction des clients qui ont pris un crédit de montant élevé

Les échanges avec la direction du PADME ont permis de remarquer que certains clients quittent le PADME pour le PAPME pour des montants de crédit qui dépassent deux millions. Cette enquête de satisfaction a permis d'examiner les motifs d'un tel comportement. Quoique l'échantillon de ce groupe soit petit (n=36) et par conséquent on doit regarder soigneusement les résultats, c'est qu'en même temps intéressant de regarder les résultats. Le tableau suivant montre avec quels attributs, ces clients étaient plus ou moins satisfaits par rapport à l'échantillon.

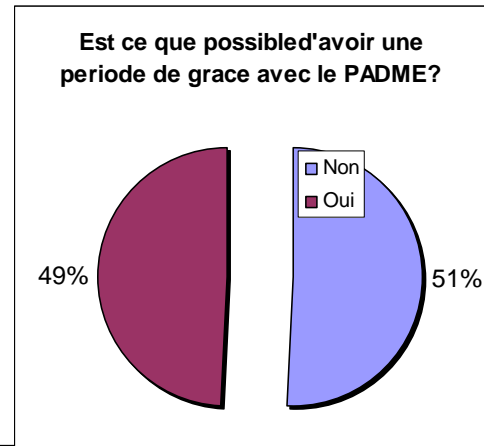
Plus satisfaits avec	Moins satisfaits avec
Formation	Frais de dossier
Pénalité	Taux d'intérêt
Période de grâce	

La satisfaction générale de ce groupe n'était pas significativement différente par rapport au reste de l'échantillon.

10. Connaissance de la possibilité d'avoir une grâce

Dans le cadre de notre recherche sur la désertion, nous avons des clients qui ne sont pas au courant qu'il y a une possibilité d'avoir grâce. Face à la question, on a remarqué que **51% des clients (!!!) impossible d'avoir une période de grâce avec le PADME.**

Une période de grâce est possible	Une période de grâce est impossible
▪ Le produit individu	▪ Le produit du groupe
▪ Montant plus élevé	▪ Montant moins élevé
▪ Bureau d'Akpakpa	▪ Bureau de Siké



période de

constaté qu'il y a une période de **croient que c'est**

C'est incroyable que moins d'une moitié des clients sait qu'il y a la possibilité d'une période de grâce avec le PADME. C'est le problème de la dissémination de l'information qui doit être résolu aussi vite que possible.

Prochain rapport sur la satisfaction²

Avril 2002

Recherche suivante

- Une enquête de satisfaction sera effectuée tous les 12 mois. C'est une enquête de base pour toutes les activités de recherche sur la satisfaction de différents groupes de clients.
- L'analyse de satisfaction sera poursuivie avec les groupes des impayés et de clients qui quittent. De plus les clients les plus fidèles (ceux qui ont pris plus que 8 crédits de PADME) seront inclus dans la recherche et une dizaine d'interviews individuels seront organisés dans les mois à venir. A part cela une recherche sur les caractéristiques et le comportement des clients qui demandent les plus grands montants sera entreprise. Cela inclura aussi la recherche sur la définition de la microentreprise et sur les relations des clients de PADME avec le PAPME.

² Ce rapport combinera les informations collectées pour l'analyse de la désertion et des impayés (qui seront incluse dans les rapports spécifiques).