



Enquêtes de satisfaction – Questionnaire sur les raisons de sortie Octobre-Novembre 2011

Nom de l'enquêteur : _____

Date de l'enquête : _____

Révision qualité des données : : _____

Données informatisées : ar : _____

Informations générales préalables

A remplir avant de rencontrer l'ancien partenaire

1. N° ENQUETE : (numéroter à partir de 001)

Agent de crédit responsable (dernier) : _____

2. Identifiant partenaire : _____

Nom du partenaire : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

3. Sexe (entourez) : M F

4. Age : _____ ans

5. Score dernière photo de famille: _____

6. Agence : AV.....
BM.....
TOAM.....
VM.....
BT.....
MD.....

Date sortie du programme (clôture dernier prêt) : _____/_____/_____

7. Nombre de crédit reçus : _____

8. Montant du dernier crédit : _____ Ar

9. Problèmes de remboursements (dernier prêts seulement) : OUI NON

10. Montant d'épargne à la clôture dernier prêt (volontaire+obligatoire) : _____ Ar

11. Le partenaire a t'il encore un compte épargne : OUI NON

12. Le partenaire a t'il été suivi en AF : OUI NON - Non applicable

13. Le partenaire était-il membre de la mutuelle de santé ? OUI NON - Non applicable

14. Le partenaire ou un membre de la famille (foyer) a-t-il été (ou est-il encore) en FP ?

OUI NON - Non applicable

15. Type d'activité (dernier prêt) :

Petit commerce, achat/revente

Service.....

Transformation/production.....

Agriculture.....

Elevage.....

- A trouvé un programme/IMF offrant de meilleures conditions
 - Si oui lequel : _____
 - En quoi les conditions sont meilleures : _____

17b. Raisons liées à l'activité du partenaire :

- Epargne suffisante pour couvrir les besoins de l'activité
- Fonds de roulement de l'activité suffisant
- Activité saisonnière ; le partenaire empruntera à nouveau lorsqu'il en aura besoin
- Activité pas assez rentable pour rembourser le crédit
- Cessation d'activité (sans activité depuis)
- Cessation et nouvelle activité (salarié, journalier, autre AGR...)

17c. Raisons personnelles :

- Problème de santé
- Charges familiales : santé
- Charges familiales : scolarisation
- Charges familiales : décès, naissance
- Charges familiales : mariage, baptême
- Charges familiales autres
- Départ d'un membre de la famille, incapacité depuis à continuer l'activité
- Grossesse ou nouvelle personne à charge (manque de temps ou incapacité à continuer dans les mêmes conditions)
- Déménagement
- Un membre de la famille a conseillé de ne plus emprunter chez VAHATRA

17d. Raisons économiques ou liées à l'environnement du partenaire :

- Activité stoppée suite à un incident (vol, incendie, inondation,...)
- Trop de concurrence et manque de clients
- Situation économique mauvaise = moindre clientèle, les gens n'ont plus les moyens d'acheter les produits comme avant

17e. Ne sait pas, ne se prononce pas

17f. Autres raisons : précisez : _____

18. Parmi toutes les raisons qui ont motivé votre départ, quelle catégorie correspond à la raison la plus importante ? (Lisez les titres des réponses ; une seule réponse possible)

- Raisons liées au programme** — Difficultés liées aux **obligations** ou à la **politique du programme** (le partenaire ne veut plus emprunter aux conditions actuelles ; problèmes rencontrés avec le personnel ; le partenaire a besoin d'un crédit, mais préfère emprunter auprès d'un programme concurrent).
- N'a pas besoin de capitaux actuellement** (le partenaire dispose de suffisamment de capitaux à l'heure actuelle ; activité saisonnière)
- A emprunté auprès d'une autre source** (IMF, famille,...)
- Raisons professionnelles** — Raisons **liées à l'activité** économique financée par le prêt (rentabilité insuffisante pour continuer à emprunter ; cessation d'activité).

- Facteurs externes** — Problèmes **indépendants du partenaire**, étrangers au programme ou à l'activité (ex. : raisons personnelles telles que maladie, décès d'un proche, déménagement, grossesse, manque de temps, départ du conjoint ; raisons économiques telles que faillite de l'entreprise, nouveau concurrent, conditions économiques peu favorables affectant le pouvoir d'achat des clients).
- Prêt refusé par VAHATRA**
- Ne sait pas, ne se prononce pas**

=> Passer à la question 21 après la question 18

19. Si c'est VAHATRA qui a refusé votre prêt, selon vous pour quelles raisons ?

20. Et que pensez vous de cette décision ?

- Est d'accord avec cette décision, la comprends
- N'est pas d'accord avec cette décision, ne la comprends pas

Partie 2. Utilisation du crédit

21. Comment avez-vous utilisé votre dernier crédit ? (Plusieurs réponses possibles. Ne lisez pas les réponses ; plusieurs réponses possibles)

- Démarrage d'une nouvelle activité
- Achat de stocks
- Achat d'équipements, outillage
- Embauche d'une personne
- Construction, extension ou réhabilitation du lieu de vente
- Frais de scolarité des enfants
- Soins de santé
- Epargne
- Autres besoins familiaux : logement, alimentation, événement familial,...
- Ne sait pas ou ne veut pas répondre
- Autre, précisez : _____

22. Les bénéfices obtenus à partir des crédits ont-ils aidé votre famille, et si oui à quoi ? (Ne lisez pas les réponses ; plusieurs réponses possibles)

- Les crédits n'ont pas aidé ma famille
- Augmentation des revenus
- Meilleure alimentation
- Education des enfants
- Amélioration de l'habitat

- Frais médicaux, de santé
- Habillement
- Meubles, ustensiles et équipements pour la maison
- Meilleure confiance en soi
- Meilleures relations familiales
- Appris à mieux gérer l'argent
- A permis de constituer une épargne
- Acquisition de bien : terrain, maison, bétail,...
- Ne sait pas
- Autre, précisez : _____

23. Parmi les affirmations suivantes, laquelle décrit le mieux votre propre expérience pour ce qui est du remboursement de votre dernier crédit ? (Lisez les réponses ; une seule réponse possible)

- A eu des difficultés à rembourser le crédit
- Avait juste les moyens de rembourser avec les bénéfices
- Aucune difficulté pour rembourser
- Ne sait pas, ne se prononce pas

24. Au cours du remboursement de votre dernier prêt, diriez-vous que vos revenus... (Lisez les réponses ; une seule réponse possible)

- Ont beaucoup augmenté
- Ont peu augmenté
- Sont restés stables
- Ont un peu baissé
- Ont beaucoup baissé
- Ont eu des hauts et des bas, irréguliers
- Ne sait pas / ne se prononce pas

25. Parmi les affirmations suivantes, laquelle décrit le mieux l'impact qu'ont eu sur vous les prêts accordés dans le cadre du programme ? (Lisez les réponses ; une seule réponse possible)

- Ils m'ont beaucoup aidé
- Ils m'ont un peu aidé
- Ils ne m'ont pas aidé
- Ils sont devenus un fardeau
- Ne sait pas

Partie 3. Avis sur les services de VAHATRA

Nous allons vous citer des affirmations, vous direz si vous êtes d'accord ou pas avec celles-ci, et pourquoi ?

| | D'accord | Ne sait pas | Pas d'accord – Pourquoi ? Précisez |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|------------------------------------|
| J'avais dès le départ toutes les informations sur les procédures pour le prêt et son remboursement | | | |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| Je connaissais tous les services dont je pouvais bénéficier à VAHATRA | | | |
| VAHATRA a été compréhensif quand j'ai eu des difficultés à rembourser | | | |
| VAHATRA m'a donné des conseils pour bien développer mon activité | | | |
| VAHATRA m'a donné des conseils pour régler les problèmes familiaux | | | |
| VAHATRA m'a permis d'avoir des informations utiles sur les services dont je pouvais bénéficier auprès d'autres structures | | | |

(A dire aux anciens partenaires) :

« Nous arrivons à la fin de l'enquête. La prochaine série de questions **concerne votre opinion générale sur le programme** »

33. Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre expérience au sein du programme ? (Lisez les réponses ; une seule réponse possible)

- Très bonne
- Bonne
- Ni bonne, ni mauvaise
- Mauvaise
- Très mauvaise
- Ne sait pas, ne se prononce pas

34. Quelles sont les deux choses que vous avez le plus appréciées chez VAHATRA ?

1. _____

2. _____

35. Quelles sont les deux choses que vous avez le moins appréciées chez VAHATRA ?

1. _____

2. _____

36. Quelles sont, selon vous, les mesures à mettre en œuvre pour améliorer le programme (prendre le temps de discuter avec le partenaire) ?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

37. Pensez-vous de nouveau adhérer au programme dans le futur ? (Lire les réponses ; une seule réponse possible)

- OUI
- NON
- Ne sait pas, peut-être
- Uniquement si certaines choses changent : par exemple : _____

38. Aujourd'hui, encourageriez-vous un proche ou un ami à adhérer au programme ?

- OUI
- NON
- Ne sait pas

39. Avez vous quelque chose à ajouter (inciter à l'expression) ?

« Merci beaucoup de m'avoir consacré votre temps. Vos réponses seront utilisées pour faire en sorte d'améliorer le programme au bénéfice des emprunteurs. Bonne continuation pour la suite, en espérant une prochaine collaboration ».

FIN DE L'ENTRETIEN AVEC L'ANCIEN PARTENAIRE

A remplir par l'enquêteur :

40. Les informations fournies correspondent-elles à votre sentiment sur la situation et aux données fournies par le partenaire (le partenaire a-t-il été sincère, notamment sur ces raisons de départ) ?

- OUI
- NON

Si NON, pourquoi : _____

Autres commentaires : _____

FIN