Modèle pour l’évaluation de l’accès aux services financiers et de leur utilisation par les communautés[[1]](#footnote-1)

Ce questionnaire prêt à l’emploi est conçu pour diriger des discussions de groupe avec des membres ou des représentants des communautés.

Axé sur les problématiques liées à la disponibilité des services financiers, à leur accessibilité et à leur utilisation, il vous aidera à recueillir et à regrouper des informations dans les domaines suivants :

1. Les services financiers et les prestataires de services financiers utilisés par la population touchée.
2. Le recours aux services de transfert de fonds avant et après le choc au sein de la population touchée.
3. Le niveau d’endettement et les conditions d’emprunt avant et après le choc au sein de la population touchée.
4. Les opérateurs de téléphonie mobile offrant des services dans la zone touchée, les services fournis, ainsi que l’accès et le recours à ces services par la communauté.
5. Une première idée des prestataires de services financiers méritant un examen plus approfondi au cours de la phase d’évaluation des capacités financières (étape 4).

|  |
| --- |
| **Section 1 : Introduction** |
| Nom de la communauté : |  |
| Emplacement / coordonnées GPS de la communauté : |  |
| Q3 : Nom des participants au groupe de discussion et position dans la communauté |
| **Nom** | **Position** | **Nom** | **Position** |
| 1. |  | 5. |  |
| 2. |  | 6. |  |
| 3. |  | 7. |  |
| 4. |  | 8. |  |

|  |
| --- |
| **Section 2 : Accès aux prestataires de services financiers** |
| Quels sont, par ordre d’importance, les prestataires de services financiers formels et informels les plus souvent utilisés par la communauté ?(Par exemple, banques, bureaux de poste, agences de transfert de fonds, opérateurs de téléphonie mobile, coopératives, groupes d’épargne, etc.) | Quelle proportion des ménages touchés par le choc a accès à ces services ?Tous les ménages (100 %), une majorité (75 %), la moitié (50 %), une minorité (25 %), aucun (0%). |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| Par quels moyens les personnes prouvent-elles leur identité pour accéder aux services financiers ?(Par exemple, passeport, carte d’identité, avec l’aide d’un garant, etc. Notez les moyens d’identification les plus couramment utilisés.) |
|  |
| Quelles étaient les conditions d'accès à ces prestataires avant le choc ? |
| **Nom** | **Emplacement** | **Distance** | **Moyens de transport pour y accéder** | **Temps de trajet** | **Coût pour s’y rendre** |
| 1.2.3.4. |  |  |  |  |  |
| Les ménages sont-ils en mesure d’accéder à ces services depuis le choc ?(Indiquez OUI ou NON pour chacun des quatre services les plus couramment utilisés et, si la réponse est NON, expliquez POURQUOI.) |
| 1.2.3.4. |
| En général, l’accès à ces services est-il rendu difficile par des problèmes liés à la sécurité, à l’appartenance ethnique, au genre ou à des questions sociales ?(Indiquez OUI ou NON pour chacun des quatre services les plus couramment utilisés et, si la réponse est OUI, expliquez QUELS PROBLÈMES et POUQUOI.) |
| 1.2.3.4. |
| D’autres organisations ont-elles déjà mis en place des transferts monétaires en ayant recours à ces services ?(Indiquez OUI ou NON et, si la réponse est OUI, précisez pour chaque organisation les services qu’elle a utilisés.) |
|  |

|  |
| --- |
| **Section 3 : Transferts de fonds** |
| Au sein de la communauté, quelle était la proportion de ménages habitués à recevoir des transferts de fonds avant le choc ?[Décrivez en termes de proportion ou de pourcentage : tous les ménages (100 %), une majorité (75 %), la moitié (50 %), une minorité (25 %), aucun (0 %).] |
|  |
| Pouvez-vous décrire les types de ménages qui avaient l’habitude de recevoir des transferts de fonds régulièrement ?(Tenez compte des groupes socio-économiques, des niveaux d’instruction, des familles ayant des proches à l’étranger, etc…) |
|  |
| Quel était le système ou la société de transfert de fonds utilisé ? |
|  |
| En quoi le choc a-t-il modifié cette situation ? |
|  |

|  |
| --- |
| **Section 4 : Dette** |
| Au sein de la communauté, quelle était la proportion de ménages endettés avant le choc ?[Décrivez en termes de proportion ou de pourcentage : tous les ménages (100 %), une majorité (75 %), la moitié (50 %), une minorité (25 %), aucun (0 %).] |
|  |
| Pouvez-vous décrire les types de ménages qui étaient endettés ? (Tenez compte des groupes socio-économiques, des niveaux d’instruction, des familles ayant des proches à l’étranger, etc…) |
|  |
| En général, pour quelles raisons ces ménages empruntaient-ils de l’argent ? En moyenne, quel était le montant de leur dette ? |
|  |
| Quelles étaient les conditions d’emprunt habituelles, sur le plan des types de prêteurs, des taux d’intérêt, des délais de remboursement et des montants ?  |
|  |
| Le choc a-t-il modifié l’endettement des ménages au sein de la communauté ?(Examinez le nombre et le type de ménages endettés, les motifs, montants et conditions d’emprunt, les types de prêteurs, etc.) |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Section 5 : Téléphonie mobile** |  |
| Décrivez les opérateurs de téléphonie mobile fournissant des services dans la zone touchée. |
| **Nom de l’opérateur** | **Fiabilité*****Totalement fiable ; très fiable ; fiable ; peu fiable ; pas fiable*** | **Services fournis*****Régler des factures, envoyer ou recevoir de l’argent, passer des appels, naviguer sur Internet, autres*** | **Situation après le choc** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Quel pourcentage de la communauté **possède et/ou utilise** normalement des téléphones portables ? Tous les ménages (100 %), une majorité (75 %), la moitié (50 %), une minorité (25 %), aucun (0 %). |
|  |
| Les ménages qui **ne possèdent pas** de téléphone portable ont-ils accès à des services de téléphonie mobile ?Si la réponse est oui, comment s’y prennent-ils (en empruntant un téléphone portable, en se rendant dans des boutiques, etc.) ? |
|  |
| Quel est le coût des services de téléphonie mobile lorsqu’il faut emprunter un téléphone portable ou se rendre dans une boutique ? |
|  |
| Si les téléphones portables sont partagés entre proches / amis, chaque utilisateur a-t-il sa propre carte SIM ? |
|  |
| Le fait de posséder ou d’utiliser un téléphone portable pose-t-il des problèmes ?(Classez les éventuels problèmes par ordre de priorité, en tenant compte du niveau d’alphabétisation, de la sécurité, des coûts / frais, de l’accès aux vendeurs de crédit téléphonique, de la couverture de réseau insuffisante, etc.) |
|  |
| Où les usagers achètent-ils habituellement du crédit téléphonique ?(Vendeurs de crédit téléphonique, commerçant local ou boutique de quartier, autres) |
|  |
| À quelle distance la communauté se trouve-t-elle du point de services financiers le plus proche (lieu où l’on peut retirer ou déposer des espèces) ?< 1 km (localement) ; 1-5 km ; > 5 km  |
|  |
| En temps normal, où les téléphones portables peuvent-ils être utilisés pour effectuer des paiements ? |
|  |
| Quels sont les avantages liés à l’utilisation d’un téléphone portable pour effectuer des transactions financières ? |
| *Gain de temps* | *Meilleure confidentialité* | *Réduction des coûts* | *Aucun avantage* |
| *Économie sur les frais de transports* | *Transactions plus rapides* | *Réduction des risques* | *Autre, précisez :* |
| *Transaction plus sûres* | *Économies possibles* | *Je ne sais pas* |

|  |
| --- |
| **Section 6 : Conclusions (à compléter à l’issue de la discussion de groupe)** |
| Quels prestataires de services financiers valent la peine d’être suivis / qu’on leur rende visite, et pour quelles raisons ?(Examinez les conditions d’accès, les connaissances de la population touchée, etc.)  |
| **Prestataire de services financiers** | **Pourquoi ?** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| Y a-t-il des sujets de préoccupation, en lien avec l’endettement, la facilité d’accès, les conditions de sécurité ou de protection, devant faire l’objet d’un examen plus approfondi ? |
|  |

1. Source : Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Outil 3* in *Évaluation rapide des marchés : Lignes directrices* (2013). [↑](#footnote-ref-1)