

Compte rendu de la collecte

OUEDRAOGO Fatimata

ILBOUDO Souleymane

Introduction

Dans le cadre de la mission de collecte de données pour l'évaluation du dispositif de client mystère marchand, une descente sur le terrain a été effectuée du 17 au 24 juin dans les marchés de **Cissin, Pissy et Nagrin**. L'objectif principal était de tester le parcours client au niveau des commerciaux sélectionnés, en simulant une activation de compte marchand et en observant l'interaction avec les agents.

Constats sur le terrain

De manière générale, les enquêtés ont une bonne connaissance des services proposés, notamment l'ouverture de compte et les opérations de base (dépôts, retraits).

Difficultés rencontrées

- ✚ Réticence des enquêtés : Plusieurs commerciaux se sont montrés méfiants à l'approche de l'enquêteur, surtout lorsqu'il s'agissait de simuler une ouverture de compte. Ils posaient souvent des questions insistantes ou refusaient tout simplement de collaborer. Certains même exigeais des registrés de commerce
- ✚ Disponibilité des commerçants : Il a été parfois difficile de trouver les commerçants à leur point de vente. Certains n'étaient pas présents,
- ✚ Difficulté d'interaction : Même lorsque les commerciaux étaient disponibles, certains étaient peu disposés à interagir, souvent occupés ou peu réceptifs.

- + Manque de confidentialité : Dans certains marchés, la promiscuité rendait difficile la simulation discrète du parcours client mystère, avec d'autres clients ou commerciaux à proximité.

Faits observés

- + Quelques commerçants refusaient l'entretien sans justification claire.
- + Certains proposaient d'activer le compte mais nous ne disposons pas de dispositifs
- + Dans certains cas, la procédure d'activation était bien menée, avec explication des différentes étapes
- + Quelques commerciaux ont demandé un "frais de service" pour l'activation, ce qui n'était pas prévu dans la procédure normale.

Zones concernées

- ✓ *Cissin,*
- ✓ *Pissy,*
- ✓ *Nagarin.*

Temps moyen d'activation après création de compte

Le temps moyen d'activation observé est d'environ 4 jours lorsqu'elle est effectivement réalisée.

Conclusion

La collecte s'est globalement bien déroulée malgré certaines contraintes sur le terrain. L'expérience a permis d'identifier plusieurs dysfonctionnements dans le parcours client marchand. **Il serait utile de renforcer la formation et le suivi des commerciaux, et d'instaurer des contrôles réguliers pour améliorer la qualité du service.**