



I.A.D.E.S.
Institution d'Aide au Développement
Economique et Social

RAPPORT DE IADES TOGO

Enquête de satisfaction Lampes S300 ASPO

Sommaire

Introduction.....	3
Présentation et analyse des résultats.....	4
Utilisation de la lampe.....	4
Garantie.....	6
Paiement et demande	6
Option de rechargement de téléphone.....	7
Conclusion	8

Graphique 1 : Satisfaction générale

Graphique 2 : Utilisation de la lampe solaire

Graphique 3: Mode d'éclairage avant l'acquisition de la lampe solaire

Graphique 4: Avantage de l'utilisation de la lampe

Graphique 5: Fréquence de chargement du téléphone avec la lampe S300

Graphique 6: Satisfaction - Temps de rechargement

Graphique 7: Pensez vous que cela peut constituer une AGR ?

Annexe : Enquete de satisfaction 2019 – Lampes solaires S300-ASPO

Introduction :

De par les différents projets de solidarité que mène IADES TOGO afin d'améliorer le cadre de vie des bénéficiaires du programme de microfinance sociale, l'institution a mis en place le projet Aspo qui consistait, vis-à-vis des lampes S300, à distribuer à bas prix des lampes solaires dans la région de Lomé et de Kevé.

En effet, en proposant ces lampes solaires au prix de 5.000 CFA au lieu de 20.000 CFA, le projet a permis à plus de quatre-vingt-dix bénéficiaires d'accéder à un éclairage et au rechargement individuel de petit appareil électronique. Etant donné que le coût était bas, l'acquisition des lampes n'était soumise qu'au comptant et non au crédit.

Par souci de temps, et, étant donné que les utilisateurs des lampes sont très éparpillés dans Lomé, l'enquête a plutôt été focalisée sur la région de Kevé qui compte plus d'utilisateurs (53 contre 37), cela peut s'expliquer par le fait que c'est une région rurale où l'accès à l'éclairage et à l'électricité n'est pas encore optimal.

Les distributions s'effectuant par vagues, les bénéficiaires ont tous sensiblement reçu les lampes au même moment. Une première enquête avait été menée en 2016 afin de détecter les possibilités d'amélioration et de mieux adapter le projet sur la population cible. L'enquête portait sur plusieurs dimensions : aussi bien sur l'utilisation de la lampe, que la garantie, l'achat et le rechargement de téléphone.

C'est dans cette continuité que les bénéficiaires ont une nouvelle fois été sollicités pour renseigner un formulaire et à apporter des suggestions. Les informations ont ensuite été portées à analyse pour la rédaction de ce rapport. Ainsi, c'est trente-trois personnes qui ont bien voulu se porter volontaire.

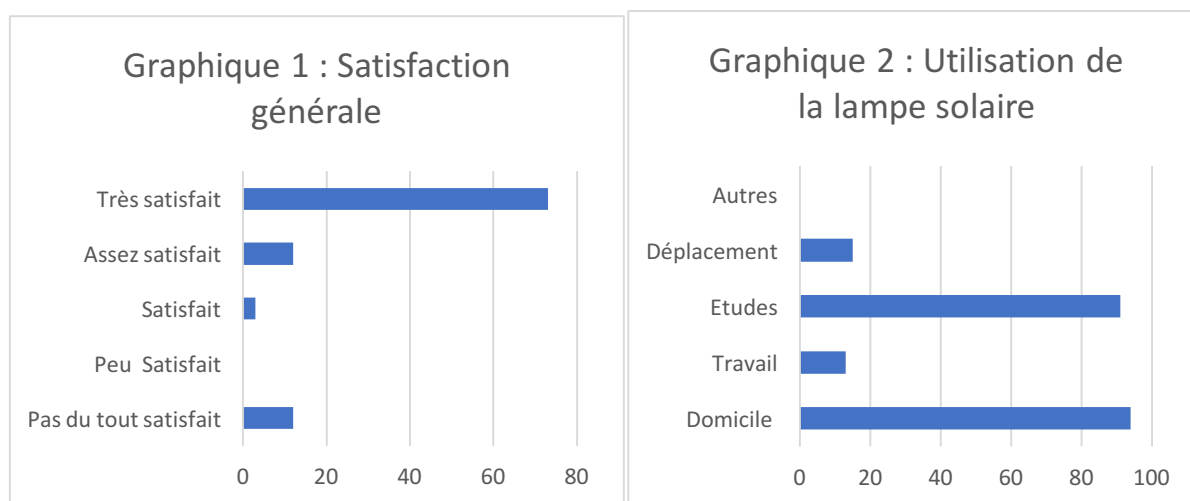
Présentation et analyse des résultats.

Utilisation de la lampe

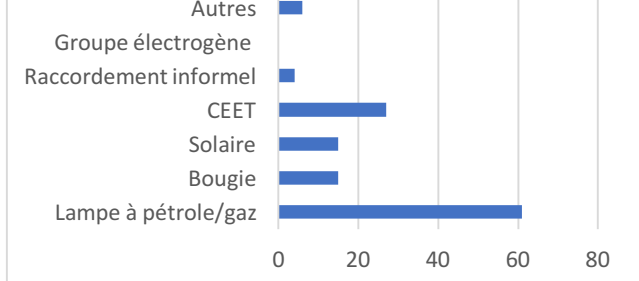
Dans notre échantillon, les bénéficiaires restent majoritairement très satisfaits (à 73 %) de leurs lampes solaires contre 89 % en 2016. Les lampes solaires sont principalement utilisées pour l'éclairage du domicile et l'étude des enfants. Excepté les déplacements, les lampes s'utilisent principalement en milieu intérieur.

Contrairement à 2016, nous remarquons des différences dans le mode d'éclairage avant l'acquisition de la lampe. On constate que les bénéficiaires utilisaient moins les lampes à pétrole/gaz (61 contre 79), moins de raccordement informel (4 contre 29), plus les bougies (15 contre 4) et moins d'autres modes d'éclairages comme les lampions ou les torches (6 contre 18). Cependant, il est intéressant de constater que plus de bénéficiaires ont accès à la CEET (27 contre 0). Ainsi, l'échantillon étudié utilisait plus la lampe en éclairage d'appoint ou lorsqu'il y a des coupures de courant, ce qui arrive souvent ici.

La majorité des personnes interrogées trouvent que la lampe est facile à utiliser et qu'elle est à la portée des enfants.



Graphique 3: Mode d'éclairage avant l'acquisition de la lampe solaire

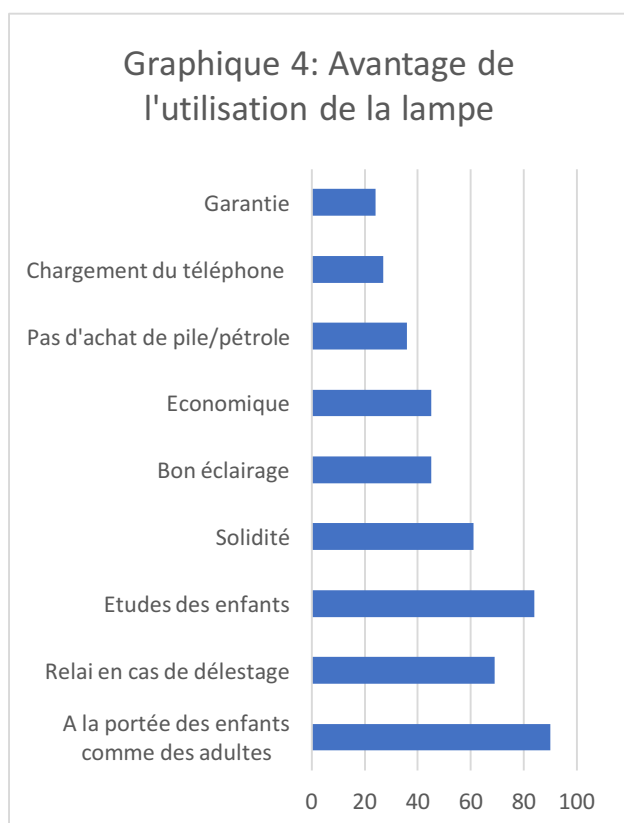


A la suite de cela, il est intéressant de discuter des avantages et des axes d'amélioration vis-à-vis des lampes solaires.

Concernant les avantages, nombreux sont ceux à souligner l'aspect pratique (90%) de la lampe car simple d'utilisation et sa solidité (61%) contrairement à une lampe à pétrole/gaz qui peut être dangereux durant son utilisation. Une des

fortes utilisations de la lampe dans l'échantillon se retrouve dans les avantages énoncés. En effet on relève le relai en cas de délestage (69%) et l'étude des enfants (84%) car l'éclairage est correct (45%). Le caractère économique a également été mis en lumière (45%) car cela ne nécessite pas l'achat de pile et de pétrole (36%).

Graphique 4: Avantage de l'utilisation de la lampe



Cependant plusieurs points de perfectionnement ont été relevés. En effet, malgré le bon éclairage, certains ont souligné le fait que l'autonomie n'était pas optimale. En effet en fonction de l'intensité de lumière choisie, la lampe ne dure pas autant de temps que le souhaiteraient les bénéficiaires. Ainsi il serait peut-être judicieux de penser à mettre une batterie avec une plus grande capacité.

Garantie :

Les acquéreurs des lampes possèdent une garantie de 2 ans sur la lampe S300. En cas de panne ou défectuosité, il a la possibilité d'envoyer la lampe (ASPO via IADES-TOGO pour un échange. Les animateurs de ASPO vérifient l'état de fonctionnement de l'appareil avant de décider d'échanger l'appareil, si la défectuosité est avérée.

Cet aspect est très apprécié car il met en confiance le bénéficiaire sur le produit. Cependant les utilisateurs souhaitant solliciter des réparations et entretiens même après l'expiration de leurs garanties. De plus, certains témoignent que les fils ou le panneau pour les S300 ont été endommagés car la connexion est trop fragile ainsi que le fil. Ainsi, la plupart des personnes interrogées suggèrent que soit mis à leur disposition des pièces de rechange.

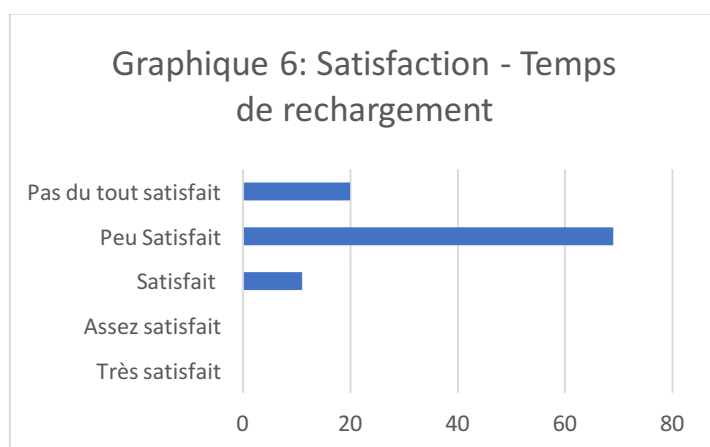
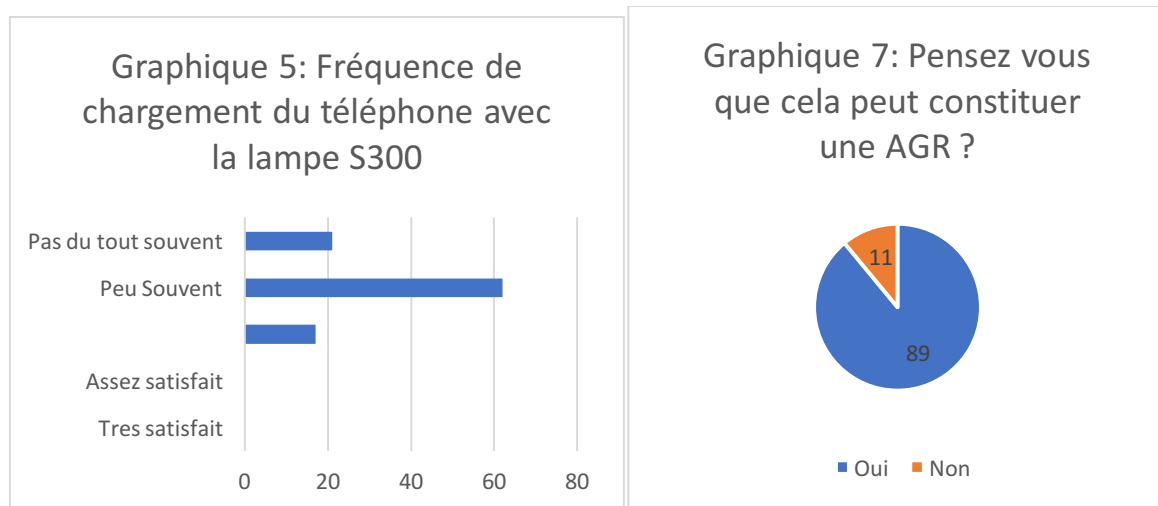
Dans la région de Keve, j'ai eu l'occasion de discuter avec un réparateur qui à réparer beaucoup de lampe solaire S300. Il m'a évoqué le fait que si les fixations étaient remplacées par des vis américaines, la réparation de proximité pourrait être plus facile. Les bénéficiaires ont aussi évoqué l'idée de mettre en place peut-être une boutique ASPO dans Lomé ou les pièces de rechange pourront être vendues.

Païement et demande :

Les bénéficiaires ont beaucoup apprécié le tarif avantageux de la lampe à 5000 CFA et n'ont pas eu de difficulté à investir ce tarif pour ce type de produit. Cependant les utilisateurs n'arrivent pas à évaluer les économies effectuées car dans l'échantillon étudié, les lampes servaient principalement aux études des enfants et en éclairage d'appoint. En discutant avec de nombreux bénéficiaires ainsi que des habitants lambda, j'ai compris qu'il y avait un réel intérêt pour ses lampes et le manque d'approvisionnement est un point qu'ils souhaitent remonter. En effet, chez les personnes interrogées, nombreuses sont les personnes à vouloir reprendre une lampe. En continuant à proposer ce tarif avantageux, on constate une très forte demande, notamment en zone rurale car, en effet, 100% des personnes interrogées recommande ce produit à leurs entourages.

Option de rechargement de téléphone :

Les lampes S300 permettent le rechargement du téléphone. Comme en 2016, la majorité des utilisateurs rechargent peu souvent leurs portables avec la lampe solaire. Ils sont, cependant dans notre échantillon, en majorité peu satisfaite du temps de rechargement également. La saison pluvieuse a peut-être biaisé leurs jugements étant donné le manque d'ensoleillement mais les utilisateurs ont insisté sur le fait que la recharge ne s'effectuait pas assez rapidement et l'énergie récoltée était très vite consommée. Cela rend difficile la mise en place d'une AGR même si 89% des utilisateurs trouvent que c'est une bonne idée et sont prêts à facturer 50 CFA ce service si la lampe peut se le permettre en termes d'efficacité des panneaux et de l'autonomie de la batterie.



Conclusion :

Il convient de dire que globalement les utilisateurs des lampes S300 sont satisfaits. Cela est dû aux nombreux avantages qu'elles proposent. A la portée de tous, elle est simple d'utilisation et moins dangereux que d'autres types d'éclairage. Elle permet, de plus, des économies car elle ne nécessite plus l'achat de pile/pétrole. Ces économies se combinent au prix avantageux proposé par ASPO permettant à de nombreux bénéficiaires d'éclairer leurs domiciles et de s'en servir pour les études de leurs enfants.

Cependant, il convient d'aborder les points négatifs de la lampe S300. En effet, plusieurs retours ont été accueilli vis-à-vis des connexions beaucoup trop fragiles, de l'autonomie de la batterie trop faible et du temps de chargement des téléphones portables trop long dont est équipée la lampe S300. Des améliorations à ces niveaux permettraient aux utilisateurs de développer une AGR autour de ces lampes en proposant des rechargements à une tarification de 50 CFA par rechargement.

Au niveau de l'entretien, la mise en place d'une boutique ou ASPO pourrait proposer des pièces de rechange est une idée développer par les bénéficiaires eux-mêmes. Cela permettre aux réparateurs d'allonger le niveau de vie des lampes. De plus, une petite « sensibilisation » sur comment utiliser la lampe et comment s'occuper de son entretien lors de la vente permettrait de réduire au maximum les mésaventures que la lampe peut connaître.

Enfin, j'ai pu constater une très forte demande de lampe S300 des personnes. En effet, beaucoup souhaitent en acheter, même ceux qui en ont déjà une. Néanmoins, les bénéficiaires soulignent une offre beaucoup trop faible qui ne répond pas aux besoins de la population cible.

**Lomé, 26 juillet 2019
Suman SANGARAPPILLAI
Chargé de mission IADES-TOGO**

Annexe 1

Enquête de satisfaction 2019 - Lampes solaires S300-ASPO

IDENTIFICATION

Nom de l'utilisateur :

Date & Lieu :

Type de lampe :

Agent :

LAMPE

1. Depuis combien de temps utilisez-vous votre lampe solaire ?
 2. Êtes-vous généralement satisfaits de votre lampe solaire ?
 Très satisfait Assez satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait
 3. Pour quel usage avez-vous utilisé la lampe ? (*Plusieurs réponses possibles*)
 Eclairage du domicile Eclairage du lieu de travail, si oui, votre profession :
 Rechargement des téléphones mobiles Rechargement d'un autre appareil :
 Etudes des enfants Déplacement Autre :
 4. Dans quel(s) milieu(x) avez-vous utilisé la lampe solaire ? (*plusieurs réponses possibles*)
 Intérieur Extérieur
 5. Si c'est les deux milieux, l'utilisez-vous plus en :
 Intérieur Extérieur
 6. Quel mode d'éclairage utilisiez-vous avant la lampe solaire ? (*plusieurs réponses possibles*)
 Lampe à pétrole/gaz Bougie Solaire CEET
 Electricité/raccordement informel Groupe électrogène Autre :
 7. Etes vous revenu à votre ancien mode d'éclairage depuis que vous avez la lampe solaire ?
 Oui Non Si oui, précisez le(s)quel(s) :
- Pour quelles raisons ?
8. La lampe est-elle facile à utiliser ? Oui Non
 9. Vos enfants utilisent-ils la lampe ? Oui Non
 10. Quelles sont les difficultés rencontrées lors de l'utilisation de la lampe ?

11. Quels sont, pour vous, les avantages de l'utilisation de la lampe solaire ?

COMPTANT (*remplir si le bénéficiaire à payer la lampe en plusieurs fois*)

12. Avez-vous rencontré des difficultés pour payer la lampe ? Oui Non

13. Pensez-vous que le prix de la lampe solaire est raisonnable ? Oui Non

Si non, quel montant vous semble raisonnable ?

14. Avez-vous économisé de l'argent grâce à la lampe solaire ? Oui Non

Si oui, pouvez vous estimer ce montant ? :

TELEPHONE

15. A quelle fréquence rechargez vous votre téléphone ?

Très souvent Assez souvent Souvent Peu souvent Pas du tout

16. Etes-vous satisfaits du temps de rechargement ?

Très satisfait Assez satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

17. Y'a-t-il d'autres personnes, en dehors de la famille, qui sont venues recharger leurs téléphones ?

Oui Non

Si oui, avez-vous fait payer ? Combien ?

18. Dans quelle mesure pensez-vous que cela pourrait devenir une « nouvelle » activité qui pourrait vous rapporter de l'argent ?

1 (Pas du tout) 2 3 4 5 (Absolument)

Si oui, à combien tarifieriez-vous ce service ?

19. Avez-vous autre chose à ajouter sur l'utilisation de cette lampe ?

20. Recommanderiez-vous ce produit à votre entourage sur une échelle de 1 allant à 5 ?

1 (Pas du tout) 2 3 4 5 (Absolument)

