Consomètre · Consom'Action

Résultats définitifs

Baromètre du Mobile Money, vague 1

180 personnes ont répondu à ce sondage. Clarté des frais, satisfaction et réclamations des usagers du Mobile Money.

Répondants

n = 180

questionnaires complets

Sont d'accord

15 %

plutôt ou tout à fait d'accord

Note moyenne

3,0/5

sur une échelle de 1 à 5

Méthodologie

Résultats définitifs

POPULATION

Personnes de 18 ans et plus vivant au Burkina Faso et utilisant au moins un service de Mobile Money.

RECRUTEMENT

Lien diffusé sur la page Facebook de Consom'Action et dans des groupes WhatsApp communautaires. Participation volontaire, sans contrepartie.

EFFECTIF ET PÉRIODE

n = 180 questionnaires complets, collectés **du 21 juillet 2025 au 20 août 2025**.

COLLECTE ET TRAITEMENT

Questionnaire en ligne sur téléphone, en français, 3 questions, durée médiane 3 min. Résultats bruts, non pondérés, arrondis à l'unité.

Limites

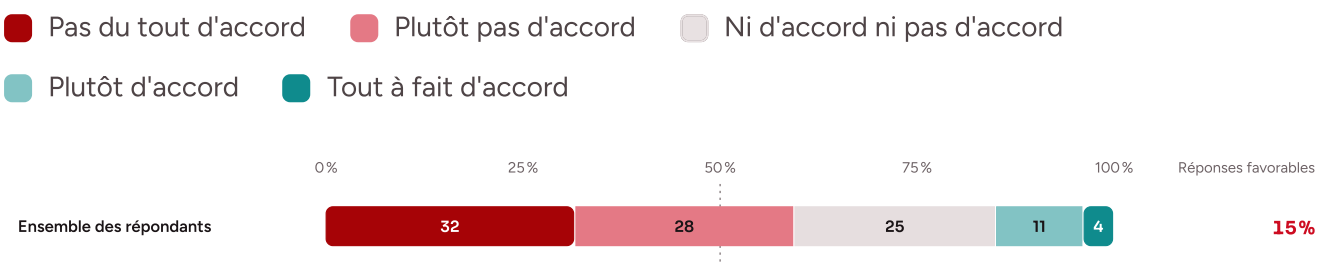
Cet échantillon n'est pas représentatif de l'ensemble des usagers du Mobile Money : les personnes sans accès à internet, les plus âgées et les habitants des zones rurales y sont sous-représentés. Les chiffres décrivent les répondants.

Statut : résultats définitifs, validés par le comité méthodologique de Consom'Action le 9 septembre 2025.

QUESTION 1 Échelle d'accord

« Je connais le montant exact des frais avant de valider une opération. »

n = 180 répondants

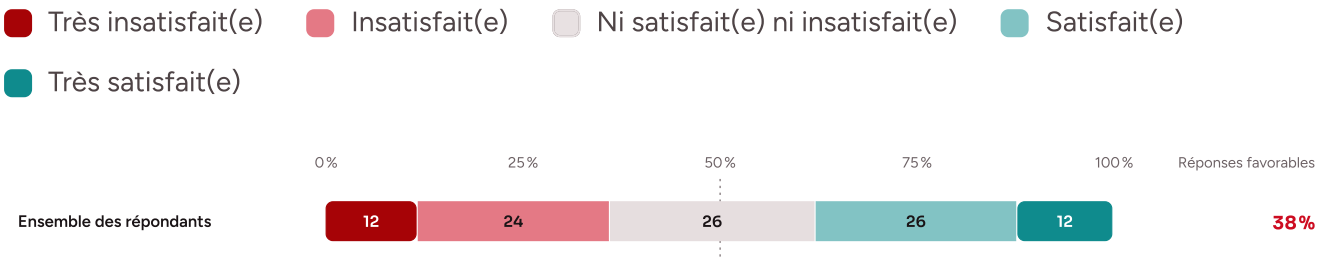


Lecture : 15 % des répondants choisissent « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord ».

QUESTION 2 Échelle de satisfaction

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre service de Mobile Money ?

n = 180 répondants

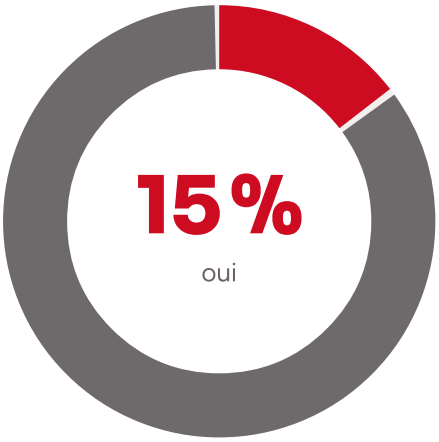


Lecture : 38 % des répondants choisissent « très satisfait(e) » ou « satisfait(e) ».

QUESTION 3 Oui / non

Avez-vous déjà déposé une réclamation auprès de votre opérateur ?

n = 180 répondants



Oui	15 %
Non	85 %

Lecture : 85 % des répondants ont répondu « Non ».

Ce qu’il faut retenir

Vague du baromètre semestriel du Mobile Money : clarté des frais, satisfaction et réclamations.

Citer ces résultats

```
Consom’Action (2025). Baromètre du Mobile Money, vague 1 Consomètre, résultats définitifs, n = 180, 21 juillet 2025 – 20 août 2025. dev.consomaction.bf/resultats/mobile-money-vague-1
```