



Baromètre du Mobile Money, vague 2

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

Répondants

n = 240

questionnaires
complets

Sont d'accord

22 %

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 = 240 questionnaires complets, collectés **du 17 janvier 2026 au 16 février 2026**.

COLLECTE ET TRAITEMENT

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

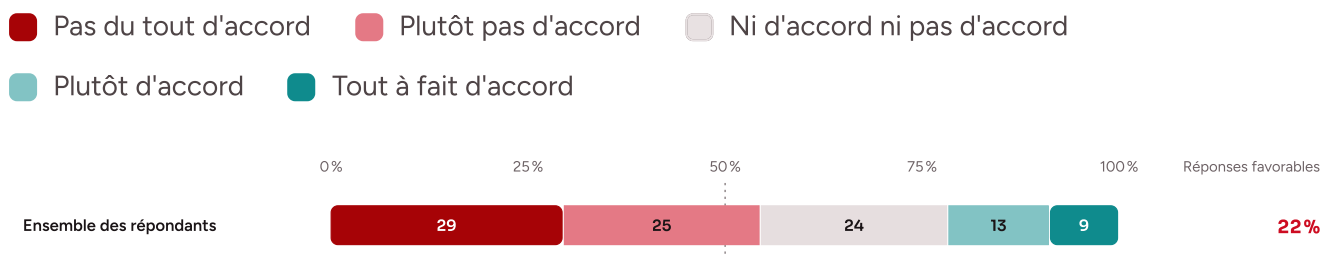
Limites

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 8 mars 2026.

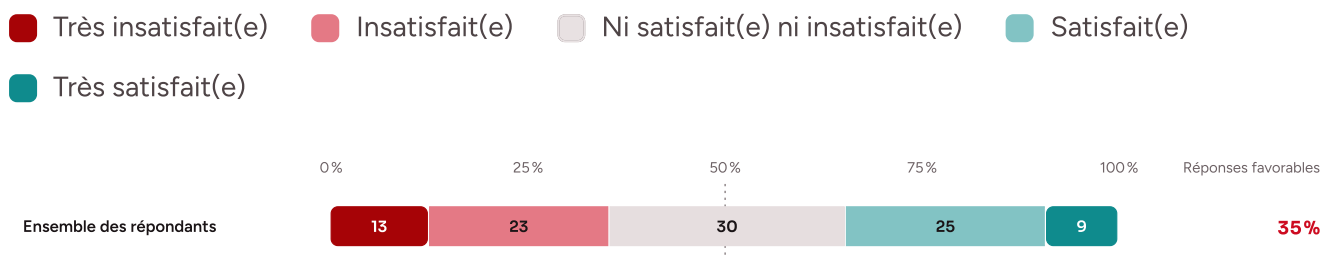
**QUESTION 1** Échelle d'accord**« Je connais le montant exact des frais avant de valider une opération. »**

n = 240 répondants

**Lecture :** 22 % des répondants choisissent « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord ».

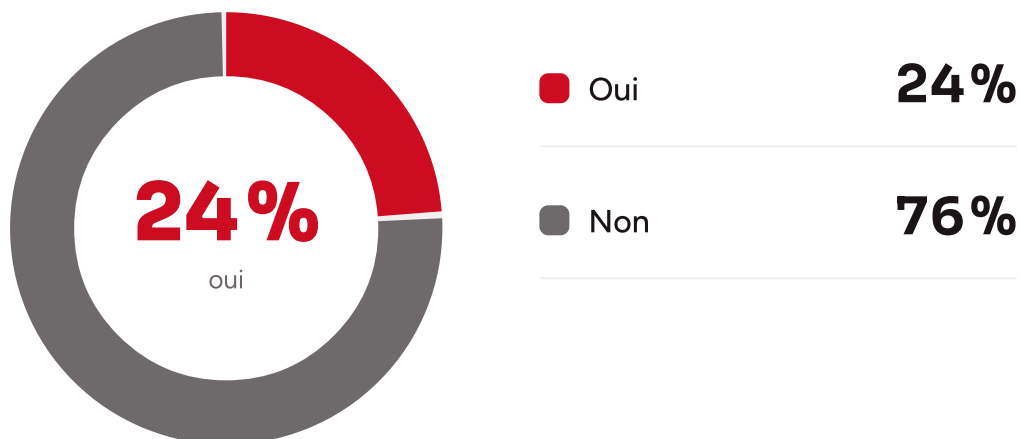
**QUESTION 2** Échelle de satisfaction**Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre service de Mobile Money ?**

n = 240 répondants

**Lecture :** 35 % des répondants choisissent « très satisfait(e) » ou « satisfait(e) ».

QUESTION 3 Oui / non**Avez-vous déjà déposé une réclamation auprès de votre opérateur ?**

n = 240 répondants

**Lecture :** 76 % 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 (2026). Baromètre du Mobile Money, vague 2 Consomètre, résultats définitifs, n = 240, 17 janvier 2026 – 16 février 2026.
dev.consomaction.bf/resultats/mobile-money-vague-2