



ETUDE ECONOMIQUE CONSEIL

ENQUÊTE SUR LE CLIMAT DES INVESTISSEMENTS ET LA PRODUCTIVITÉ BURKINA FASO

Hôtels

Numéro d'identification:
Numéro de questionnaire:

ENQUÊTE CLIMAT DES INVESTISSEMENTS ET PRODUCTIVITÉ

A - INFORMATION DE CONTRÔLE

Établissement	est		
No. d'Identification	idcode		
		Oui	Non
Cet établissement produit-il ou fait-il produire des états financiers (comptes d'exploitation et bilan)?	fins		
- Si non ,			
o À quel niveau de l'entreprise des états financiers sont-ils préparés?	finslevel		
o Où est localisée cette entreprise?	finsloc		
o Quelle est la personne qui représente officiellement cette entreprise? Quel est son numéro de téléphone?	Nom : finscont	Téléphone : finstel	
Adresse	addr		
Téléphone	Tel		
Email (courriel)	email		
Ville	city		
Région	reg		
Enquêteur 1	int1		
Enquêteur 2	int2		
Répondant	resp		



Note: Les Questions 1 et 2 s'appliquent à l'ensemble de votre entreprise, incluant tous ses établissements

1)

	Oui	Non
Avez-vous d'autres établissements situés hors du pays ?	b1a	
Combien d'établissements situés dans ce pays, y compris celui-ci, dépendent de votre entreprise?	b1b	
Quel est le statut juridique actuel de votre entreprise ? (voir tableau ci-dessous)	b1c	

Statut juridique	
Entreprise cotée en bourse	1
SA ou SARL ou SRL	2
Entreprise à propriétaire unique	3
Société de personnes ou GIE	4
Autre (Préciser):	5
b1cx	

2) Quelle est la structure du capital de votre entreprise?

Privé national	b2a	%
Privé étranger	b2b	%
État	b2c	%
Autre (Préciser) b2dx	b2d	%
Total	100%	



Note: Toutes les prochaines questions ne s'appliquent qu'à l'hôtel.

3)

Quel est le **niveau scolaire** le plus élevé du propriétaire ou dirigeant principal ? (voir tableau ci-dessous)

b3a

Niveau scolaire	
École secondaire non complétée	1
École secondaire complétée	2
Formation professionnelle ou technique	3
Formation universitaire quelconque	4
Diplôme universitaire de premier cycle	5
MBA d'une université nationale	6
MBA d'une université étrangère	7
Maîtrise ou Doctorat d'une université nationale	8
Maîtrise ou Doctorat d'une université étrangère	9

4)

En quelle année l'hôtel a-t-il commencé ses activités au pays?	b4a	
En 2005, combien de chambres aviez-vous dans votre hôtel?	b4b	
Et combien de lits aviez-vous dans votre hôtel?	b4c	
Comment décriez -vous votre hôtel? (voir tableau ci-dessous et définitions si nécessaires)	b4d	
	Oui	Non
Votre hôtel est-il membre d'une association ou d'une chambre de commerce?	b4e	

Description	
Hôtel	1
Motel	2
Gîte touristique	3
Hôtel appartement	4
Auberge	5
Hôtel à pavillons	6
Centre de villégiature	7
Spa	8

Définitions			
Hôtel	Établissement commercial où les voyageurs, moyennant rétribution peuvent se loger et se nourrir.	Auberge de jeunesse	Un petit hôtel à bon prix, généralement pour les jeunes voyageurs
Motel	Lieu d'hébergement, situé sur un axe routier important. L'accès aux chambres est direct et les clients ont la possibilité de stationner leur voiture à proximité de la chambre qu'ils ont louée.	Hôtel à pavillons	Établissement hôtelier qui est formé d'un immeuble principal et de pavillons plus petits où les clients peuvent se loger et se nourrir.
Gîte touristique	Établissement d'hébergement touristique où le propriétaire occupant offre, pour un prix forfaitaire, le coucher et le petit déjeuner servi sur place.	Centre de villégiature	Établissement d'hébergement offrant une gamme variable de services récréotouristiques et de relaxation à ses clients
Hôtel appartement	Établissement d'hébergement où toutes les commodités d'un appartement, incluant une cuisine, sont offerts aux clients.	Spa	Établissement d'hébergement offrant des cures et divers traitements généralement compris dans le prix d'hébergement



5)

Votre hôtel fait-il partie d'une chaîne hôtelière nationale, régionale, ou internationale ou est-il membre d'une bannière? (voir définitions, si nécessaire)	Oui	Non	Si aucune appartenance, aller à la Q6
- chaîne nationale	b5a1		
- chaîne régionale	b5a2		
- chaîne internationale	b5a3		
- bannière	b5a4		
Si oui , de quelle chaîne ou bannière s'agit-il?	b5b		
Quelle est la relation entre votre hôtel et la chaîne ou la bannière?	Oui	Non	
o Chaîne est propriétaire et gère les activités de l'hôtel	b5c1		
o L'hôtel est administré par la chaîne	b5c2		
o L'hôtel est loué par la chaîne	b5c3		
o L'hôtel est une franchise de la chaîne	b5c4		
o Autre (précisez) : b5c5x	b5c5		
Combien d'hôtels détient cette chaîne ou cette bannière dans votre pays?	b5d		

Définitions	
Chaîne nationale	Chaîne d'hôtel présente à travers le pays
Chaîne régionale	Chaîne d'hôtel présente dans une des régions suivantes : le Pan Afrique, Afrique du Nord, de l'Ouest, Centrale, de l'Est ou Afrique Australe et Océan indien.
Chaîne internationale	Chaîne d'hôtel présente à l'échelle mondiale
Bannière	Désignation ayant une notoriété sous laquelle l'entreprise exerce ses activités.



6)

	Oui	Non	
Votre hôtel est-il classé par un organisme externe?	b6a		Si non , aller à la Q7
Si oui , de quel type de système de classification s'agit-il? (voir tableau ci-dessous et définitions)	b6a1		
Comment votre hôtel s'est-il classé ? (voir tableau ci-dessous)	b6a2		
A quelle fréquence le classement est-il renouvelé? (voir tableau ci-dessous)	b6a3		
Quelle agence a décerné ce classement à votre hôtel : (plusieurs réponses possibles)	Oui	Non	
o une agence gouvernementale?	b6a41		
o l'industrie hôtelière?	b6a42		
o des tour-opérateurs?	b6a43		
o agence indépendante de classement? (ex. Michelin, AAA, etc.)	b6a44		
o autre ? (précisez) : b6a45x	b6a45		

Système de Classification	
Étoiles	1
Diamants	2
Rosettes	3
Autre (Préciser) :	4
b6a1x	

Classement d'hôtel	
5 étoiles/diamants/rosettes luxueux	1
5 étoiles/diamants/rosettes	2
4 étoiles/diamants/rosettes	3
3 étoiles/diamants/rosettes	4
2 étoiles/diamants/rosettes	5
1 étoile/diamant/rosette	6
Autre (Préciser) :	7
b6a2x	

Fréquence de renouvellement	
Jamais	1
Tous les six mois	2
Annuellement	3
Tous les deux ans	4
Autre (Préciser) :	5
b6a3x	

Définitions	
Étoiles	Système de classification utilisé à l'échelle mondiale, mais qui n'est pas nécessairement un standard dans le domaine de l'hôtellerie.
Diamants	Système de classification d'hôtels par le AAA et autres membres affiliés
Rosettes	Système de classification britannique de la nourriture servie dans les restaurants et hôtels



7)

Veuillez nous indiquer les informations suivantes concernant vos tarifs de chambre en 2005 :			en haute saison	en basse saison
Quel était le tarif affiché d'une chambre pour une occupation double (sans taxes) ?			c7a1 FCfa	c7a2 FCfa
	Oui	Non		
Vos clients étrangers bénéficient-ils d'une exonération des taxes?	c7b			
Offrez-vous des rabais à certains groupes de clients?	c7c			

8)

En 2005, combien de nuitées, en terme de lits, avez-vous vendu au total?	c8a	
En 2005, combien de nuitées, en terme de chambres, avez-vous vendu au total?	c8b	
Quelle part de votre clientèle a séjourné dans votre hôtel pour les raisons suivantes?		
- Voyage d'affaires	c8c1 %	
- Plaisir	c8c2 %	
	Année	
Par rapport à votre capacité maximale, quel était le taux d'occupation moyen:	2005	2003
- annuel?	c8d1 %	c8d2 %
- en haute saison?	c8e1 %	
- en basse saison?	c8f1 %	



9)

	Oui	Non
Votre hôtel a-t-il des services de commercialisation ou de ventes dont l'unique travail est de contacter des clients potentiels?	c9a	
Faites-vous la promotion de votre hôtel dans les médias suivants:		
- sur l'Internet?	c9b1	
- dans les journaux	c9b2	
- sur les panneaux d'affichages?	c9b3	
- dans les revues?	c9b4	
- à la télévision?	c9b5	
- à la radio?	c9b6	
- par courrier ou fax?	c9b7	
- autre (précisez) : c9b8x	c9b8	



10)

En 2005 , quel pourcentage de vos ventes totales de nuitées provenait des canaux de vente suivants et quel était le prix moyen par lit pour chacun d'entre eux?	Pourcentage	Prix par lit
- Ventes directes par le bureau de vente de l'hôtel (en excluant Internet)	c10a1 %	c10a2 FCfa
- Ventes directes par site Internet de l'hôtel	c10b1 %	c10b2 FCfa
- Ventes par Internet via des intermédiaires (Expédia, Orbitz, etc.)	c10c1 %	c10c2 FCfa
- Ventes par des tour-opérateurs locaux	c10d1 %	c10d2 FCfa
- Ventes par des agents de voyages locaux, y compris les compagnies aériennes	c10e1 %	c10e2 FCfa
- Ventes par des agences d'accueil	c10f1 %	c10f2 FCfa
- Ventes par des tour-opérateurs internationaux	c10g1 %	c10g2 FCfa
- Ventes par des agents de voyages internationaux	c10h1 %	c10h2 FCfa
- Ventes par des systèmes mondiaux de distribution (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, etc)	c10i1 %	c10i2 FCfa
- Autre (précisez) : c10jx	c10j1 %	c10j2 FCfa

Définitions des canaux de vente	
Intermédiaires sur Internet	Sites Internet de tourisme où les clients peuvent réserver leurs chambres en ligne.
Tour-opérateurs locaux	Entreprises locales qui conçoivent, élaborent, commercialisent et exploitent les voyages à forfait. Les tour-opérateurs vendent leurs services par l'entremise des agents de voyages ou directement aux consommateurs.
Agents de voyage locaux	Détaillants offrant plusieurs services aux voyageurs dont la réservation d'hébergement, information aux touristes, etc. (incluant les compagnies d'aviation)
Agences d'accueil	Entreprises spécialisées dans l'organisation et la logistique de voyages pour des réunions et des événements. Généralement, ces entreprises sont locales et offrent des itinéraires basés sur une connaissance importante de la destination.
Tour-opérateurs internationaux	Entreprises étrangères qui conçoivent, élaborent, commercialisent et exploitent les voyages à forfait. Les tour-opérateurs vendent leurs services par l'entremise des agents de voyages ou directement aux consommateurs dans leur pays respectif.
Agents de voyage internationaux	Agents de voyage situés à l'extérieur du pays
Systèmes mondiaux de distribution	Systèmes informatisés de réservation à déploiement international qui permettent aux abonnés de réserver différents services de voyage, dont l'hébergement.



11)

En 2005 ,	
Quelle part de vos affaires provenait de clients réguliers? (c'est-à-dire des clients qui ont séjourné à votre hôtel dans le passé)	c11a %
Quelle était la durée moyenne du séjour de vos clients?	c11b nuitées
Quelles étaient les dépenses moyennes quotidiennes de vos clients?	c11c FCfa

12)

Combien de concurrents avez-vous sur votre marché national? (voir tableau ci-dessous)	c12a
--	-------------

Concurrents	
1	Aucun
2	1
3	2-5
4	6-10
5	11-20
6	Plus de 20

13)

Utilisez-vous l'un des moyens suivants pour rester en contact régulier avec vos clients ou vos fournisseurs ?	Oui	Non
Email (courriel)?	c13a	
Site Web?	c13b	



14)

En 2005, quels pourcentages des achats de votre hôtel provenaient :	Nourriture	Boisson	Autres fournitures (draps, produits nettoyants, etc.)	Si l'importation directe de Nourriture, Boisson, et Autres Fournitures sont tous 0%, aller à la Q16
- de producteurs nationaux	d14a1 %	d14a2 %	d14a3 %	
- d'importation indirecte (via un ou des distributeurs)	d14b1 %	d14b2 %	d14b3 %	
- d'importation directe	d14c1 %	d14c2 %	d14c3 %	
Total	100%	100%	100%	

15)

Si vous avez importé directement en 2005,	Oui	Non
- avez-vous eu à faire un paiement (formel ou informel) afin d'accélérer le dédouanement (incluant les paiements à des agents si applicables)?	d15a	
- quel était le délai moyen de dédouanement de vos importations?		d15b Jours
- quel a été le délai le plus long de dédouanement de vos importations?		d15c Jours

Délai de dédouanement (intrants)
Depuis l'arrivée des intrants au pays au moment où vous pouvez les réclamer des autorités douanières.

16)

Dans les deux catégories de biens suivantes, au moment où vous recevez un arrivage de votre intrant le plus important, combien de jours de stock de ce produit détenez-vous normalement:	
Biens non périssables (i.e. produits nettoyants)	d16a1 Jours
Biens périssables (i.e. nourriture)	d16a2 Jours
En 2005, quel pourcentage de vos achats d'intrants était en deçà de vos standards de qualité acceptable? (fournitures endommagées, standards de qualité inférieure, etc.)	d16b %
	Oui Non
Importez-vous des fournitures par ce que leur équivalent local n'atteint pas les standards de qualité recherchés?	d16c



17)

Au cours des deux dernières années, votre établissement a-t-il :	Oui	Non
- investi pour la mise à niveau ou la remise à neuf des espaces publics de l'hôtel?	e17a	
- effectué une mise à niveau importante des chambres?	e17b	
- effectué une mise à niveau importante ou un ajout de services disponibles aux clients?	e17c	
- formé une co-entreprise avec un partenaire étranger?	e17d	
- obtenu un nouveau contrat de franchisage ou un contrat de gestion?	e17e	
- sous-traité une activité ou un service majeur qui était auparavant exécuté par votre établissement?	e17f	
- commercialisé l'hôtel dans un nouveau marché ou dans un segment de marché différent (i.e. par une stratégie de tarification)?	e17g	



- 18) a) Dites-nous si certains des points suivants constituent un **problème** pour vos opérations et la croissance de vos affaires. Si un point pose problème, évaluez son **degré d'importance** à l'aide de l'échelle suivante (voir tableau ci-dessous et montrer le carton):

1	Télécommunications	f18a1
2	Électricité	f18a2
3	Transport	f18a3
4	Accès à la terre	f18a4
5	Taux d'imposition	f18a5
6	Administration de la législation fiscale	f18a6
7	Réglementations douanières et du commerce extérieur	f18a7
8	Législation du travail	f18a8
9	Formation et compétence des employés disponibles	f18a9
10	Procédures de création d'entreprise, formalités, patentes, licences, etc.	f18a10
11	Accès au financement (disponibilité)	f18a11
12	Coût du financement	f18a12
13	Cadre politique et macroéconomique (inflation, taux de change, etc.)	f18a13
14	Corruption	f18a14
15	Crime, vol, désordres publics	f18a15
16	Pratiques concurrentielles du secteur informel	f18a16
17	Système judiciaire / résolutions des litiges commerciaux	f18a17

- b) Parmi les problèmes mentionnés ci haut, quels sont les trois obstacles les plus importants pour vous :

L'obstacle le plus important	f18b1
Le deuxième plus important	f18b2
Le troisième plus important	f18b3

Degré d'importance	
Aucun problème	1
Problème mineur	2
Problème modéré	3
Problème majeur	4
Problème sévère	5



19) En **2005**:

Est-ce que vous utilisez les services suivants offerts par le secteur public?	Oui	Non	Si oui, combien de fois votre hôtel a-t-il fait face à des interruptions ou des perturbations de service:	Si oui, combien d'heures, en moyenne, durait une interruption ou une perturbation typique?
Électricité	g19a1		g19a2	g19a3 h/jours
Eau	g19b1		g19b2	g19b3 h/jours
Télécommunication (téléphone)	g19c1		g19c2	g19c3 h/jours

20)

	Oui	Non	
Est-ce que votre hôtel possède ou partage un ou plusieurs générateurs ?	g20a		Si non, aller à la Q21
Si oui,			
- quel pourcentage de votre consommation électrique en provient?	g20a1 %		
- en quelle année avez-vous acheté ce ou ces générateurs ? (maximum de 3 réponses; le plus récent en premier)	g20a21	g20a22	g20a23
- combien vous ont-ils coûté? (incluant les coûts reliés aux transformateurs et lignes)	g20a31 FCfa	g20a32 FCfa	g20a33 FCfa

21)

	Oui	Non
Quel pourcentage de l'approvisionnement en eau de votre établissement provient :		
- d'un fournisseur public?	g21a1 %	
- de votre propre puits ou d'un puits partagé?	g21a2 %	
- d'un fournisseur privé?	g21a3 %	
Total		100%



22)

	Oui	Non
Utilisez-vous vos propres moyens de transport pour vos approvisionnements?	g22a	
Si oui , pour quel pourcentage de vos approvisionnements?	g22a1 %	
	Oui	Non
Vos clients font-ils face à des difficultés de transport pour se rendre à l'hôtel à partir des aéroports ou des ports?	g22b	
Si oui , au cours de la dernière année, ces difficultés ont-elles causé des pertes d'affaires?	g22b1	
Si oui , veuillez estimer la valeur de ces pertes de la dernière année en pourcentage de vos revenus ou en pourcentage de vos nuitées vendues	g22b1a % revenus	
	g22b1b % nuitées	
	Oui	Non
Offrez-vous un service de navette gratuit entre votre hôtel et les lieux d'arrivée et de départ de vos clients?	g22c	

23)

Qui ramasse et traite vos déchets solides ? (voir tableau ci-dessous)	g23c	
	Oui	Non
- Ce service est-il subventionné?	g23c1	
Qui fournit les services sanitaires pour vos déchets liquides? (voir tableau ci-dessous)	g23d	
- Si 4 , veuillez indiquer la méthode de traitement et d'évacuation des déchets	g23d1	
	Oui	Non
- Ce service est-il subventionné?	g23d2	

Déchets solides	
Service public	1
Entrepreneur privé	2
Autosuffisance	3

Services sanitaires	
Service public via un réseau relié à un poste de traitement	1
Service public via un réseau déversé dans un cours d'eau naturel	2
Entrepreneur privé	3
Autosuffisance	4



24)

Si votre hôtel utilise des ordinateurs ou d'autres technologies de l'information, ceux-ci sont-ils utilisés pour les tâches spécifiques suivantes :	Oui	Non
- applications au bénéfice de la réception (ex., réservations, règlements de factures, occupation, disponibilité des chambres et nettoyage des chambres, etc.)	g24a	
- applications au bénéfice de la gestion (ex., état des salaires, contrôle des stocks, rapports financiers, etc.)	g24b	
- développer et gérer la banque de données des clients	g24c	
- études de marché et planification	g24d	
- interfaces reliés aux clients (ex., film à la carte, boîte vocale, coffre-fort, Internet, etc.)	g24e	

25)

Veuillez classer les services suivants selon leur niveau de qualité . Basez vos réponses sur l'impact qu'ont ces services sur vos clients : (voir tableau ci-dessous)	Note
- les procédures d'émission de visa et d'entrée au pays	g25a1
- la promotion de votre pays ou de votre région en tant que destination touristique	g25a2
- les centres d'information touristique	g25a3
- les systèmes de réservation de destination (voir définition ci-dessous)	g25a4
- l'accès aérien ou maritime	g25a5

Qualité	
Très mauvaise	1
Mauvaise	2
Bonne	3
Très bonne	4

Système de réservation de destination
Système de réservation regroupant un certain nombre d'organisations qui font la promotion de destinations. Ce système permet aux clients de réserver des services et des activités tels que l'hébergement via le site central.



26)

Combien avez-vous dépensé en 2005 :	Montant dépensé
- en infrastructures de sécurité (personnel, barrières, alarmes, véhicules, ou service professionnel de sécurité) ?	g26a FCfa
- en paiement de protection (ex. crime organisé afin d'éviter de la violence)?	g26b FCfa

27)

	Oui	Non	
Votre hôtel a-t-il subi des pertes au cours de la dernière année suite à des vols, larcins, du vandalisme ou d'un incendie criminel?	g27a		Si non , aller à la Q28
Si oui ,			
- combien d'incidents de vol, larcin, vandalisme ou d'incendie criminel votre hôtel a-t-il subi en 2005?	g27a1		
- combien de ces incidents avez-vous rapporté à la police?	g27a2		
- combien de ces incidents rapportés à la police ont-ils été résolus?	g27a3		
- quelle était la valeur des pertes encourues?	g27a4 Fcfa		



28)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'affirmation suivante ? "Je fais confiance au système judiciaire qui fera respecter mes droits contractuels et mes droits de propriété en cas de conflits commerciaux". (voir le tableau du niveau d'accord)	h28a	
	Oui	Non
Votre hôtel a-t-il eu à faire aux tribunaux au cours des trois dernières années?	h28b	

Niveau d'accord	
Totalement en désaccord	1
En désaccord la plupart du temps	2
Assez en désaccord	3
Assez d'accord	4
D'accord la plupart du temps	5
Totalement d'accord	6

29)

En 2005 , quel pourcentage de vos ventes à des clients privés a été payé en retard ?	h29a %	
- généralement, quelle part de ces paiements en retard n'est finalement jamais payée?	h29a1 %	
- en moyenne, combien faut-il de jours pour obtenir un paiement en retard? (de la journée où le paiement est en retard jusqu'au jour où il est reçu)	h29b Jours	
Au cours des 2 dernières années, quel pourcentage de vos litiges au sujet de paiements en retard a été résolu par les tribunaux?	h29c %	
o Combien de semaines en moyenne faut-il aux tribunaux pour résoudre un litige? (de la date d'introduction du dossier jusqu'au jugement rendu)	h29c1 sem	
	Oui	Non
o Est-ce que la décision des tribunaux a été appliquée?	h29c2	

30)

En 2005, au cours d'une semaine typique, quel pourcentage approximatif du temps des dirigeants et des cadres supérieurs de l'hôtel a été affecté au traitement des diverses réglementations existantes (ex. douanes, administration fiscale, réglementation du travail, etc.)?	i30a %	
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec l'affirmation suivante? "En général, l'interprétation et l'application par les fonctionnaires des règlements affectant mon hôtel sont cohérentes et prévisibles" (voir échelle de niveau d'accord ci-dessous).	i30b	
Il nous a été rapporté que les établissements font souvent face à des requêtes de paiements informels, "pour faire avancer les choses" dans les domaines douaniers, des taxes, licences et autres réglementations. Cela se produit-il pour des établissements de votre secteur ?	Oui	Non
	i30c	
Si oui , quelle est votre estimation du pourcentage des revenus annuels d'un hôtel représentatif de votre secteur affecté à ces paiements non officiels ? (% des ventes ou valeur)	i30c1 %	i30c2 FCfa
	Oui	Non
Quand des hôtels font des affaires avec le gouvernement ou les administrations locales, est-ce qu'un cadeau ou un paiement informel est espéré pour gagner le contrat?	i30d	
Si oui , quelle part de la valeur du contrat doit être implicitement traduite en cadeaux ou en paiements informels?	i30d1 %	

Niveau d'accord	
Totalement en désaccord	1
En désaccord la plupart du temps	2
Assez en désaccord	3
Assez d'accord	4
D'accord la plupart du temps	5
Totalement d'accord	6



31)

Depuis les deux dernières années, avez-vous fait la demande de :	Oui	Non	Si oui, quel a été le délai d'attente afin d'obtenir l'accès à ce service?	Si oui, un « cadeau » ou « paiement informel » a-t-il été demandé ou espéré?	
				Oui	Non
Connexion téléphonique	i31a1		i31a2 Jours	i31a3	
Connexion électrique	i31b1		i31b2 Jours	i31b3	
Raccordement à l'eau	i31c1		i31c2 Jours	i31c3	
Permis de construire	i31d1		i31d2 Jours	i31d3	
Autorisation préalable d'importation	i31e1		i31e2 Jours	i31e3	
Licence commerciale ou patente	i31f1		i31f2 Jours	i31f3	

32)

En 2005, combien de fois avez-vous rencontré ou votre établissement a-t-il été inspecté par les fonctionnaires des agences suivantes dans un contexte réglementaire ?	Nombre d'inspections ou réunions	Un « cadeau » ou « paiement informel » a-t-il été demandé ou espéré lors d'une de ses inspections ou réunions ?	
		Oui	Non
Administration fiscale	i32a1	i32a2	
Travail et sécurité sociale	i32b1	i32b2	
Inspection sanitaire	i32c1	i32c2	
Autre (précisez) : i32dx	i32d1	i32d2	
Total (toutes agences, même celles non listées)	i32e1	i32e2	



33)

Quel pourcentage des ventes totales est généralement déclaré à l'administration fiscale par les établissements de votre secteur?	i33a %
--	---------------

34)

	Oui	Non
En 2005, est-ce que votre hôtel a eu à payer des frais à une agence d'État pour la promotion de votre pays ou de votre région en tant que destination touristique?	i34a	
Si oui , combien cela vous a-t-il coûté?	i34a1 Fcfa	
Comment avez-vous perçu les résultats de cette promotion (voir tableau ci-dessous)	i34a2	

Perception	
Très mauvaise	1
Mauvaise	2
Bonne	3
Excellente	4



Veillez vous référer aux définitions suivantes pour cette section

Définitions	
Direction:	Personne qui prend les décisions de management telle que le propriétaire (agissant comme directeur)
Cadre:	Spécialiste formé et certifié (diplôme universitaire généralement requis)
Travailleur qualifié:	Personne que la direction considère comme étant qualifiée
Travailleur non qualifié:	Personne que la direction considère comme étant non qualifiée
Main d'œuvre temporaire	Tous les salariés à court terme (moins d'un an) sans garantie de renouvellement de travail incluant tous les travailleurs à temps partiel, saisonniers et ceux travaillant à temps plein n'ayant pas de contrat pour un an ou plus.
Main d'œuvre permanente	Tous les salariés qui ne sont pas temporaires puisqu'ils ont un arrangement ou un contrat stipulant qu'ils travaillent pour l'établissement pour un an ou plus.

35)

Quand l'hôtel a ouvert, quel était le nombre total d'employés permanents à temps plein ?	j35a
--	------

36)

SVP, veuillez décrire la main-d'oeuvre permanente de votre établissement à la fin de votre année fiscale :	Total	Direction et Cadres	Travailleurs qualifiés	Travailleurs non qualifiés
- nombre d'heures régulières de travail pour un employé permanent à temps plein	j36a h/sem			
- nombre d'employés à la fin de l'année fiscale 2003	j36b			
- nombre d'employés à la fin de l'année fiscale 2005	j36c	j36c1	j36c2	j36c3
o dont : femmes	j36c1a	j36c1a1	j36c1a2-	j36c1a3
Combien d'employés de nationalité étrangère font partie de votre main d'œuvre permanente	j36d			
Masse salariale brute totale en 2005 (incluant les primes)	j36e FCfa	j36e1 FCfa	j36e2 FCfa	j36e3 FCfa



37)

SVP, veuillez décrire la main-d'oeuvre temporaire de votre établissement:	2005	2003
- nombre d'employés temporaires	j37a1	
o dont: femmes (% du total d'employés)	j37a1a %	
- moyenne h/semaine	j37b1 h/sem	
- durée moyenne d'emploi d'un travailleur temporaire	j37c1 Mois	
- masse salariale brute totale en 2005 (incluant les primes)	j37d1 FCfa	

38)

Selon vous, dans un établissement typique de votre secteur, quel pourcentage de l'emploi total est généralement déclaré à l'administration?	j38a %
--	--------

39)

En 2005, combien de nouveaux employés permanents avez-vous embauchés ?	j39a		
	Ont été licenciés	Ont quitté l'entreprise pour cause de maladie ou sont morts	Sont partis pour d'autres raisons
Combien d'employés permanents de votre hôtel:			
	Grèves et autres conflits de travail	Troubles sociaux, émeutes externes à l'entreprise	Absentéisme d'employés
Combien de jours d'activité ont été perdus en 2005 suite à:	j39c1 Jours	j39c2 Jours	j39c3 Jours
Quel pourcentage de votre main d'œuvre est syndiqué ?			j39d %



40)

En 2005, la réglementation du travail a-t-elle influencé de façon importante vos décisions d'embauche et de licenciement?	j401	
Si oui , si vous n'aviez pas à respecter la réglementation du travail, auriez-vous :	Oui	Non
- Embauché des employés?	j40b	
o Si oui, combien?	j40b1	
- Licencié des employés?	j40c	
o Si oui, combien?	j40c1	

41)

Quel pourcentage de votre main d'œuvre a atteint les niveaux d'éducation suivants :	Pourcentage	dont % de femmes
- formation universitaire quelconque et études supérieures	j41a %	
- école secondaire complétée (incluant formation professionnelle ou technique)	j41b %	
- école secondaire non complétée	j41c %	
- école primaire complétée	j41d %	
- école primaire non complétée	j41e %	j41e1 %
Total	100%	

42)

	Oui	Non	
En 2005, avez-vous offert à vos employés permanents une formation formelle interne autre que « sur le tas » ?	j42a		Si non , aller à la Q43
En 2005, avez-vous offert à vos employés permanents une formation formelle externe?	j42b		
Si vous avez répondu oui à une des deux questions précédentes :	Qualifiée	Non qualifiée	
- quel pourcentage de votre main d'oeuvre permanente a reçu une formation formelle?	j42c1 %	j42c2 %	
- en moyenne, combien de semaines a duré la formation pour chaque catégorie d'employés?	j42d1 sem	j42d2 sem	

43)

	Oui	Non	
Est-ce que vous engagez des employés de nationalité étrangère?	j43a		Si non , aller à la Q44
Si oui , est-ce que le nombre d'employés de nationalité étrangère que vous pouvez engager est réglementé?	j43b		
Si oui ,	Oui	Non	
- êtes-vous autorisé à engager des employés de nationalité étrangère?	j43b1		
- y a-t-il des limites ou un % à respecter si vous embauchez des employés de nationalité étrangère?	j43b2		
	Nombre	Pourcentage	
o Si oui, quel est le nombre ou le pourcentage maximal que vous devez respecter lorsque vous embauchez des expatriés?	j43b21	j43b22 %	
	Temps	Coût	
En moyenne, combien de temps faut-il pour obtenir un permis de travail pour un employé expatrié et combien cela coûte-t-il?	j43c11 Sem	j43c12 FCfa	
	Oui	Non	
Existe-t-il des taxes ou des subventions applicables à l'embauche de personnes de nationalité étrangère?	j43d		

44)

	Oui	Non
Est-ce que vous offrez à vos employés de les loger à l'hôtel ou à proximité?	j44a	
Si oui , combien de temps les employés doivent vivre en résidence avant d'avoir le droit de rentrer chez eux?	j44b Mois	
Quel pourcentage de votre main d'œuvre parle plus d'une langue?	j44c %	



45)

	Oui	Non
Vos comptes sont-ils audités et certifiés par une agence externe (i.e. un auditeur indépendant officiellement certifié)?	k45a	
Est-ce que votre établissement possède un compte bancaire?	k45b	
Quand se termine votre année fiscale? (jour et mois)	k45c1jour	k45c2mois

46)

Quelle part de vos emprunts totaux est libellée en devises étrangères?	k46a %
Quel pourcentage des approvisionnements de l'hôtel est acheté à crédit ?	k46b %

47)

	Oui	Non	
L'établissement bénéficie-t-il d'un découvert ou d'une ligne de crédit?	k47a		Si non , aller à la Q48
Si oui ,			
Quel pourcentage est actuellement non utilisé? (% valeur totale du découvert/ligne de crédit)		k47a1 %	
En 2005, quel était le taux d'intérêt mensuel moyen pour ce découvert /ligne de crédit ?		k47a2 %	



48)

En 2005,	Sources de financement	
	Actifs à court terme	Actifs à long terme
Fonds internes, bénéfices non distribués	k48a1 %	k48a2 %
Emprunt auprès d'une banque privée	k48b1 %	k48b2 %
Emprunt auprès d'une banque ou d'une institution d'État	k48c1 %	k48c2 %
Crédit commercial (fournisseur ou client)	k48d1 %	k48d2 %
Emprunt auprès de famille, amis	k48e1 %	k48e2 %
Source informelle (prêteur, ...)	k48f1 %	k48f2 %
Émission d'actions		k48g2 %
Émission d'obligations		k48h2 %
Autre (Précisez): k48g1x k48i2x	k48g1 %	k48i2 %
Total	100%	100%

Actifs à court terme
Inventaire, comptes à recevoir et encaisse



49)

	Oui	Non	
Avez-vous actuellement un emprunt ou une ligne de crédit en cours auprès d'une institution financière ?	k49a		Si non , aller à la Q50
Si oui , pour l'emprunt ou la ligne de crédit le plus récent :	Ligne de crédit	Emprunt	
- est-ce une ligne de crédit ou un emprunt?	k49a1		
- en quelle année l'avez-vous obtenu?	k49a2		
- quel en est le taux d'intérêt annuel?	k49a3 %		
- quelle en est la durée?	k49a4 mois		
	Oui	Non	
Votre banque avait-elle requis une garantie pour vous accorder ce dernier prêt ou ligne de crédit	k49a5		Si non , aller à la Q51
- Si oui , lequel ou lesquels des actifs suivants ont été utilisés en guise de garantie:	Oui	Non	
o terrains et bâtiments	k49a51		
o machines et équipements (incluant mobiles)	k49a52		
o actifs circulants (stocks, créances clients, ...)	k49a53		
o actifs personnels du propriétaire/du gérant	k49a54		
o autre (précisez): k49a55x	k49a55		
- Si oui , quelle était la valeur approximative de la garantie requise en pourcentage de la valeur du prêt ou de la ligne de crédit?	k49a6 %		Aller à la Q51



50)

Si vous n'avez pas actuellement d'emprunt ou de ligne de crédit auprès d'une institution financière;	
Quelle en est la raison ? (voir tableau ci-dessous et montrer le carton)	k50a
- Si 1 , quelle est la principale raison pour laquelle votre établissement n'a pas demandé de prêt bancaire? (voir tableau ci-dessous et montrer le carton)	k50a1
- Si 2 , quelle était la raison évoquée pour le rejet de votre demande ? (voir tableau ci-dessous et montrer le carton)	k50a2

Raisons	
Vous n'avez pas fait de demande	1
La dernière demande pour un prêt a été refusée	2
Parce que notre dossier est toujours en attente à la banque	3

Raisons aucune demande	
N'a pas besoin de prêt	1
Demande de crédit trop compliquée	2
Exigences de garantie trop strictes	3
Taux d'intérêts trop élevés	4
Ne croyait pas que le prêt serait approuvé	5
Autre (Précisez):	6
k50a1x	

Raisons du rejet de la demande	
Manque de garantie adéquate	1
Perception de faible rentabilité du projet	2
Mauvais dossier/historique de crédit	3
Dossier incomplet	4
Autre (Précisez) :	5
k50a2x	



51)

Du terrain et des bâtiments occupés par l'hôtel:	Quel % appartient à l'hôtel?	Quel % est une location ou un bail	Quel % est sous gestion?	
Terrain	k51a1 %	k51a2 %	k51a3 %	Si terrains et bâtiments appartiennent à 100% à l'hôtel, aller à Q.52
Bâtiment	k51b1 %	k51b2 %	k51b3 %	
Si le terrain ou le bâtiment est en location ou qu'un bail a été signé, ou encore si l'un ou l'autre est sous gestion , quelle est, en moyenne, la durée du contrat?		Location ou bail	Sous gestion	
- Terrain		k51c1 ans	k51c2 ans	
- Bâtiment		k51d1 ans	k51d2 ans	
Si un bail a été signé pour le terrain ou le bâtiment :		Oui	Non	
- est-ce que ce bail est renouvelable?		k51e		
- est-ce que le bail est revu périodiquement?		k51f		
o si oui , à quel intervalle?		k51f1 mois		
- quels sont les termes financiers du bail? (voir tableau ci-dessous)		k51g		
Si 1 ou 3				
o quelle est la valeur locative?		k51g1 FCfa		
o quel est le pourcentage des profits?		k51g2 %		

Termes financiers	
Basés sur la valeur locative	1
Pourcentage des ventes	2
Pourcentage des profits	3
Une combinaison du pourcentage des ventes et des profits (taux de base et incitatif)	4



52)

	Oui	Non	
Votre établissement a-t-il acquis ou tenté d'acquérir de nouveaux terrains et bâtiments ces 3 dernières années pour accroître ses opérations?	k52a		Si non , aller à la Q53
Si oui , avez-vous échoué dans vos tentatives d'acquérir de nouveaux terrains ou bâtiments?	k52a1		
Si oui , quelles en étaient la ou les raisons ?	Oui	Non	
○ Le gouvernement refusait de vendre les terrains	k52a1a		
○ Vous n'avez pas pu obtenir l'autorisation pour la zone désirée	k52a1b		
○ Vous n'avez pas pu obtenir le titre foncier	k52a1c		
○ Le gouvernement ne fournit pas d'infrastructures pour le site requis	k52a1d		
○ Prix trop élevé	k52a1e		
Si oui , pour l'acquisition la plus récente de terrains ou de bâtiments :			
- combien de temps le processus entier a-t-il pris une fois l'emplacement souhaité identifié (incluant les pourparlers avec le vendeur, ainsi que le temps requis pour l'enregistrement, les permis, les autorisations des services du cadastre, etc.)?	k52a2 sem		
- combien le processus d'acquisition a-t-il coûté en terme de frais de transaction? (excluant le coût du terrain)			
- frais de transaction (frais d'enregistrement, paiements d'avocats, courtiers, etc.)	k52a31 FCfa		
- paiements informels aux fonctionnaires ou à des parties privées	k52a32 FCfa		



53)

	2005	2003
Quel était votre chiffre d'affaires pour les années fiscales suivantes:	I53a	I53b

54)

Indiquez la valeur annuelle des postes de dépenses suivants de votre établissement :	2005 (FCfa)
– frais de personnel; incluant salaires, primes, bonus et avantages sociaux	I54a
– coût total du loyer (terrain, bâtiment, équipement, machinerie)	I54b
– coût total d'électricité (du réseau public)	I54c
– coût total des télécommunications	I54d

55)

Indiquez la valeur annuelle des postes de dépenses suivants de votre établissement :	2005 (FCfa)
– machinerie, véhicules et équipements (neufs ou d'occasion)?	I55a
– terrains, bâtiments ou améliorations locatives?	I55b
– technologies de l'information?	I55c



Combien de temps a duré l'entretien?	n1	min
Il est de ma perception que les réponses aux questions se rapportant aux opinions et perceptions du répondant ont été majoritairement : (voir tableau ci-dessous)	n2	
Les réponses aux questions requérant des données quantitatives des sections productivité et relations de travail:	n3	
Le questionnaire a été complété en :	n4	

Perception	
Véritables	1
Plus ou moins véritables	2
Pas sincères du tout	3

Données quantitatives	
Proviennent des livres comptables de l'établissement	1
Sont des estimations fiables	2
Sont arbitraire et non fiable	3

Questionnaire	
Une seule entrevue face-à-face avec une personne	1
Une seule entrevue face-à-face avec plusieurs gestionnaires et employés	2
Plusieurs visites	3

Commentaires de l'enquêteur :

[illegible]