

**ENQUETE SUR LES ENTREPRISES
FORMELLES DANS LE CONTEXTE DU
DIAGNOSTIC SYSTEMATIQUE DU PAYS
POUR LA REPUBLIQUE DU TOGO**

Manuel du superviseur

Mai 2015

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
I. INTRODUCTION	3
II. MÉTHODE DE COLLECTE ET SECRET STATISTIQUE	3
III. RESPONSABILITES, LIVRABLES ET ROLES DURANT L'ENQUETE	4
3.1 Responsabilités des superviseurs	4
3.2 Livrables des superviseurs	7
3.3 Rôle technique des superviseurs	7
IV. ANALYSE QUESTION PAR QUESTION	10
4.1 Partie 1: Prise de contact	10
4.2 Partie 2 : Caracteristiques de l'entreprise	11
4.3 Partie 3 : Perception du climat des affaires	14
4.4 Partie 4 : Les employés de l'entreprise	17
4.5 Partie 5 : Innovation	20
4.6 Partie 6 : Infrastructure	21
4.7 Partie 7 : Régulation Gouvernementale	22
4.8 Partie 8 : Accès à la terre	25
4.9 Partie 9 : Système judiciaire	27
4.10 Partie 10 : Accès au financement	28
4.11 Partie 11 : Ventes, intrants, et capital	30
4.12 Partie 12 : Attentes sur l'avenir	38
4.13 Partie 13: Fin d'enquête	39
ANNEXES	40

I. INTRODUCTION

La Banque mondiale prépare un diagnostic systématique du pays pour la République du Togo. L'objectif de ce diagnostic est d'utiliser des évidences concrètes pour identifier les contraintes majeures à la croissance économique inclusive et à la réduction de la pauvreté. Afin de renseigner ce diagnostic, une enquête sera menée auprès d'entreprises formelles existantes au Togo dans le courant des mois de mai à juin 2015. Cette enquête visera à toucher 250 entreprises togolaises dont 200 basées à Lomé, 25 à Sokodé et 25 à Kara. Les informations qui seront collectées auprès des entreprises concerneront les caractéristiques internes des entreprises, telles que les caractéristiques des propriétaires, la taille et l'âge de l'entreprise et les produits et services offerts. En outre, elles chercheront également des détails sur les contraintes majeures à l'environnement des affaires. La dernière enquête similaire auprès des entreprises formelles au Togo a eu lieu en 2009 et depuis cette date il y a eu plusieurs réformes à l'environnement des affaires au Togo.

Dans le contexte de cette enquête, la Banque mondiale aura besoin de recruter une équipe d'enquête constituée d'enquêteurs, de superviseurs et d'opérateurs de saisie. Ce manuel porte sur la formation de 2 superviseurs qui aura lieu du 13 au 18 mai 2015.

II. MÉTHODE DE COLLECTE ET SECRET STATISTIQUE

La méthode de collecte pour cette enquête consistera en un entretien de deux heures trente minutes environ entre l'agent enquêteur et le répondant. Ce manuel de formation vise à expliquer aux enquêteurs ce que l'on attend d'eux pour le bon déroulement de l'enquête. Les informations obtenues durant l'entretien seront confidentielles. Toute communication et tout détournement des données recueillies auprès de la population sont formellement interdits et punis conformément à la loi statistique votée le 31 mai 2011 qui stipule dans son article 8, alinéa 1 :

« La divulgation des informations individuelles collectées dans le cadre des enquêtes et des recensements ou extraits des fichiers à des fins statistiques est formellement interdite sauf autorisation explicite accordée par les personnes physiques ou morales concernées par ces informations. Ces informations relèvent scrupuleusement du secret statistique. »

Les copies remplies de questionnaires seront remises aux superviseurs à la fin de chaque journée d'enquête. Il est strictement interdit de partager les informations contenues dans les questionnaires avec autrui, de copier les pages de questionnaire, de parler des informations fournies par les enquêtés avec d'autres personnes ou toute autre violation de confidentialité. Même si on ne le fait pas exprès, on pourrait par négligence rompre la confidentialité des enquêtés ; pour cela, il est impérative de bien garder tout sac contenant des questionnaires, un questionnaire ne doit jamais quitter l'enquêteur du moment où il est rempli au moment où il est rendu au superviseur.

La brèche de confidentialité aura des conséquences négatives pour toute la mission, pour les entreprises concernées et pour les enquêtes à venir. Dans un tel cas, l'agent enquêteur sera poursuivi en justice, conformément à la loi statistique. Ceci aurait également un effet négatif sur la réputation des institutions que vous représentez.

III. RESPONSABILITES, LIVRABLES ET ROLES DURANT L'ENQUETE

3.1 Responsabilités des superviseurs

Les superviseurs auront les responsabilités et rôles suivants dans le contexte de l'enquête :

- Participer à la formation des enquêteurs et superviseurs sur cinq jours ;
- Participer aux deux phases d'enquêtes pilotes ;
- Participer à deux séances d'échanges avec la coordination sur les observations durant les phases pilotes ;

- Se rendre disponible pour participer à la grande enquête ;
- Se rendre disponible à travailler éventuellement à Lomé, Sokodé et Kara durant cette période ;
- Veiller à maintenir la confidentialité des données d'enquête. Ni l'enquêteur, ni le superviseur, ni l'agent de saisie ne peuvent en aucun cas partager les informations des enquêtés, faire des copies des questionnaires, ou ramener les questionnaires hors des sites de l'enquête. Il ne doit jamais laisser trainer un questionnaire ni un sac qui contient un questionnaire rempli à la portée d'autres personnes ;
- Chaque superviseur aura cinq (5) enquêteurs sous sa supervision ;
- Chaque superviseur aura à corriger 10 questionnaires par jour au maximum.
- Pendant la mission sur le terrain, les superviseurs auront à contacter les entrepreneurs au téléphone pour s'assurer de leur disponibilité, leur localisation et obtenir un rendez-vous pour les enquêteurs. Chaque personne doit être contactée au moins 3 fois à des heures et jours différents. Le superviseur doit noter toutes les tentatives de contacter un entrepreneur avec la date, l'heure de l'appel et le résultat (prise de rendez-vous, non joignable, indisponible, refus). Tout refus doit être motivé.
- Quand un enquêté ne respecte pas un rendez-vous, il faut chercher un nouveau rendez-vous avec un autre enquêté de la liste pour les enquêteurs et reprogrammer le rendez-vous avec l'enquêté initial. Si un enquêté donne 3 faux rendez-vous, il peut être considéré comme un refus.
- A la fin de chaque journée, le superviseur doit remettre à la coordination de l'enquête la liste des rendez-vous pris pour le lendemain. Le superviseur doit également informer la coordination au cas où les rendez-vous changent.
- Vérifier si les enquêtes se déroulent dans les conditions définies durant la formation et selon les notes d'informations circulaires de la coordination durant la mission.
- Vérifier qu'uniquement les entreprises sur la liste fournie par la coordination de l'enquête sont enquêtées. Aucun remplacement ne peut être fait sans la permission au préalable de la coordination.

- Le superviseur doit s'assurer de la qualité des données collectées à travers des contrôles sur le terrain et les contrôles sur les questionnaires remplis.
- Chaque jour, le superviseur doit passer de façon spontanée au moins une fois chez deux enquêtés pour vérifier la présence physique de l'enquêteur, le bon déroulement de l'enquête, et la qualité du travail.
- Chaque jour, le superviseur doit procéder à une contre-enquête téléphonique sur au moins trois (3) entreprises qu'il n'a pas visitées, pour vérifier s'ils ont été effectivement enquêtés et s'assurer de la durée de l'enquête.
- Vérifier si les questionnaires sont bien remplis et corriger les erreurs de remplissage, éclaircir avec les enquêteurs les incohérences sur les questionnaires et faire retourner sur le terrain les questionnaires suspects ;
- Remplir un rapport journalier selon le canevas fourni par l'équipe de coordination d'enquête.
- Soutenir les enquêteurs sur le terrain en cas de besoin (en administrant le questionnaire par exemple).
- Distribuer la liste des rendez-vous, de rapports journaliers, les kits d'enquête aux enquêteurs.
- Collecter les questionnaires remplis à la fin de chaque journée. Aucun questionnaire ne peut rester avec les enquêteurs.
- Ramener à la fin de chaque journée les questionnaires remplis à la coordination de l'enquête. Tous les questionnaires doivent être ramenés à la fin de la journée. Il est normalement prévu que chaque superviseur devra remettre dix (10) questionnaires remplis à la fin de la journée.
- Prendre soin du kit de superviseur constitué d'un sac à dos, la fiche des enquêtés, les différentes fiches de suivi, les badges, les cadeaux et toutes autres pièces liées à la mission et ramener le kit à la fin de la mission à la coordination d'enquête.
- Contacter la coordination pour lui signaler tout problème ou toute anomalie et lui remettre les questionnaires à la fin de chaque journée.
- Le superviseur sera tenu de reprendre le travail à ses propres frais ou à renoncer à son paiement au cas où la qualité des données n'était pas assurée.

Chaque superviseur devra être muni de son propre téléphone portable équipé de sa propre carte Sim pour effectuer les appels durant l'enquête.

3.2 Livrables des superviseurs

Les livrables attendus des superviseurs sont :

- Chaque superviseur suit toute la formation des enquêteurs et superviseurs et participe aux deux phases pilotes d'enquêtes ;
- Chaque superviseur participe et collabore aux échanges durant les deux séances d'échanges après les deux phases pilotes ;
- Les entreprises sont visitées et enquêtées en nombre suffisant à la fin de l'enquête (soit au maximum 250 entreprises formelles) ;
- Le questionnaire est administré aux enquêtés durant deux heures trente minutes environ et tous les questions sont remplies avec fidélité suivants les recommandations contenues dans le manuel de formation, corrigés et remis à la coordination d'enquête à la fin de chaque journée ;
- La décharge pour les cadeaux est renseignée pour tous les enquêtés ayant bénéficié d'un cadeau.
- Un bref rapport des activités, des problèmes, et des solutions apportées est rendu à la coordination.
- Les supports de suivi sont remplis avec fidélité suivants les recommandations contenues dans ce manuel de formation.
- Le kit du superviseur est remis avec la totalité de ses éléments à la coordination d'enquête à la fin de l'enquête.

3.3 Rôle technique des superviseurs

Le superviseur devra veiller au bon déroulement de l'enquête. Il devra être muni d'un kit constitué d'un sac à dos, la fiche des enquêtés, les différentes fiches de suivis, les badges, les tickets restants, d'un stylo rouge pour les corrections de questionnaires, son portable, du kit des enquêteurs et de ses frais d'appels

téléphoniques et de transport journalier de 10000 FCFA. Le kit des enquêteurs sera constitué comme suit : un lot journalier de 12 questionnaires (4 par enquêteur dont 3 pour les enquêtes de la journée et 1 questionnaire pour les cas de désistement ou problème avec le formulaire), et une fiche journalière de rendez-vous d'enquêtes. Il devra convenir d'un lieu de rendez-vous de façon flexible avec les agents enquêteurs pour leur remettre leur kit et les rendez-vous du jour avant l'heure. Lorsque le superviseur se rendra au lieu de l'entretien, il devra s'habiller convenablement afin d'éviter toute impression défavorable au bon déroulement de l'enquête.

Le superviseur devra prendre les rendez-vous auprès des dirigeants d'entreprises. Pour se faire, il aura un crédit de communication de 1000 F CFA/ entreprise pour la prise de contact. Il devra veiller à ce que les rendez-vous soient respectés par les agents enquêteurs, programmer de nouvelles enquêtes au cas où ceux-ci sont annulées, reprogrammer les rendez-vous qui ont été différés à plus tard, veiller à ce que les rendez-vous différés soient tenus, répondre aux appels et aux inquiétudes des enquêteurs, rapporter à la coordination tout problème survenu sur le terrain, vérifier que les contrôles contenus dans le questionnaire sont respectés, renvoyer les questionnaires mal remplis (enquêteurs) sur le terrain pour clarification et correction et remettre à la coordination à la fin de chaque journée les questionnaires remplis et remplir les rapports d'enquêtes et de prise de rendez-vous. Le superviseur devra avoir une relation conviviale et respectueuse envers les enquêteurs. Il devra prendre des rendez-vous aux enquêteurs et leur transmettre les informations nécessaires sur le lieu et la date de rendez-vous. Il devra communiquer par messages SMS avec les enquêteurs durant les enquêtes, répondre aux appels des enquêteurs en cas de problèmes, descendre sur le terrain en cas de problème. Les superviseurs auront encore plusieurs rôles à jouer dans le contexte de l'enquête :

Le superviseur disposera de crédits pour les appels téléphoniques pour les premiers contacts à part le crédit journalier. Il appellera l'enquêté et après trois demandes de rendez-vous avortés par l'enquêté et justifiés (les appels seront documentés afin de justifier les crédits téléphoniques utilisés par les superviseurs et remis à la coordination à la fin de l'enquête) par le superviseur, il pourra abandonner cet enquêté et passer à un autre. Le superviseur se présentera au téléphone et présentera l'institution pour laquelle il travaille. Il devra être respectueux et expliquer brièvement qu'il aimerait prendre un rendez-vous avec l'enquêté pour discuter pendant une durée d'une heure trente minutes par rapport à son activité. Il devrait également vérifier si l'entreprise est toujours au même endroit que sur sa liste. En cas où l'entreprise a déménagé, il devrait prendre les instructions pour arriver à l'entreprise. En cas où le quartier est loin du quartier initial, il pourrait travailler avec les autres superviseurs qui se trouvent dans le quartier en question. Les rendez-vous seront pris dans un canevas de rapport de rendez-vous que la coordination mettra à disposition des superviseurs. A la fin de chaque journée, le superviseur prendra trois rendez-vous par enquêteur pour le lendemain qu'il consignera dans le rapport, transmettra aux enquêteurs et remettra à la coordination. Il y consignera également les rapports de rappels avec les enquêtés et les abandons. Tout appel émis par le superviseur devra être documenté dans un rapport. Ils doivent noter tout ! Même si la personne ne répond pas ou si le réseau ne marche pas. Ceci doit également revenir à la coordination la fin d'enquête.

Les superviseurs ne peuvent pas proposer des rendez-vous avant 8h ni après 15h30 afin de respecter les heures de repos de l'enquêté. Si et seulement si les enquêtés eux-mêmes proposent une heure avant ou après ces horaires le superviseur pourrait accepter, toutefois en assurant que cela convient à ses agents enquêteurs également. Les superviseurs doivent s'assurer que les enquêteurs auront suffisamment de temps

pour se transporter entre les lieux d'enquête et pour terminer les enquêtes sans accuser de retard, donc il faut qu'un enquêteur ait au moins deux heures entre les heures de chaque rendez-vous. Il faudrait également que les enquêteurs aient un temps de repos dans la journée qui leur permettront de manger, se reposer, et d'être au point pour toutes les enquêtes de la journée.

IV. ANALYSE QUESTION PAR QUESTION

4.1 Partie 1: Prise de contact

Questions 1.1 à 1.4 : Les renseignements concernant ces questions se trouvent dans la base de données sur l'échantillon de l'enquête SCD. Pour économiser sur la durée d'enquête, l'agent enquêteur devra renseigner cette partie du questionnaire avant le début de l'entretien.

Questions 1.5 à 1.8 : Ces questions introduisent l'enquête. La Q1.5 renseigne sur la date de l'entretien. Les questions qui suivent visent à introduire l'enquête, son objectif et à rassurer l'enquêté sur la confidentialité de ses données, à évaluer son intérêt et disponibilité pour l'enquête. Si le répondant est d'accord pour participer à l'enquête en Q1.7, l'agent enquêteur pourra passer commencer en Q1.11. Dans le cas contraire, l'agent procède à la négociation d'une prise de rendez-vous dont il renseigne l'issue entre Q1.8 et Q1.10.

Questions 1.11 à 1.14 : elles renseignent sur l'identité du répondant, son nom (Q1.12), son prénom (Q1.13) et son rôle au sein de l'entreprise (Q1.14).

Question 1.15 : il s'agit de l'année à laquelle le répondant a commencé à travailler au sein de l'entreprise pour la première fois, même si ce n'est pas dans son rôle actuel. Si le répondant est arrivé dans l'entreprise de façon informelle, ou comme stagiaire ou bénévole, avant d'avoir un contrat, le répondant devra tenir compte du moment avant son contrat. De même que si le répondant a entre-temps quitté

l'entreprise avant de revenir, il devra tenir compte du moment où il y est entré pour la première fois.

Question 1.16 : le nom tel que enregistré au Centre de formalités des entreprises (CFE), au Chambre de commerce et d'industrie du Togo (CCIT) ou à l'Office togolaise des recettes (OTR).

4.2 Partie 2 : Caracteristiques de l'entreprise

Question 2.1 : le siège social de l'entreprise est là où les décisions importantes de l'entreprise sont prises et où les données importantes de l'entreprise sont centralisées. Pour les entreprises multinationales, il s'agira du siège social où est basée l'entreprise sur le plan national.

Questions 2.2 : le répondant tiendra compte dans son calcul des succursales par région, des directions régionales, préfectorales et des agences.

Question 2.3 : il s'agit de la date à laquelle l'entreprise a effectivement commencé par offrir son service ou son produit au Togo pour la première fois, indépendamment de la date de création de l'entreprise dans un autre pays ou de façon juridique. Le répondant tiendra compte de l'année où il a commencé à fonctionner et non pas l'année où il a pensé à investir.

Question 2.4 : le statut juridique de l'entreprise est celle que l'entreprise a adoptée sur la carte d'enregistrement au CFE ou au CCIT.

Question 2.5 : si l'État détient une part de l'entreprise (Q2.5), la Q2.5.a vise à déterminer la part en pourcentage de l'État dans l'entreprise.

Question 2.6 : il s'agit de déterminer la part totale que possèdent les femmes dans l'entreprise.

Question 2.7 : ici il s'agit de l'argent investi pour ouvrir l'entreprise. On veut savoir le pourcentage qui était emprunté ou bien d'une banque ou bien d'une micro finance. Par exemple, si j'ai emprunté 20% d'une banque et 10% d'une micro finance, la réponse serait 30%.

Question 2.8 : une entreprise multinationale est une entreprise représentée dans plusieurs pays par le biais de filiales dont elle détient tout ou une partie du capital.

Question 2.8.a : l'entreprise multinationale a son siège dans un pays d'origine.

Questions 2.9 à 2.11.b : on note exactement ce que la personne dit en a. Ensuite, l'agent enquêteur donnera la liste des secteurs d'activités au répondant afin qu'il choisisse lui-même le code de son secteur d'activité. L'agent enquêteur pourrait toutefois aider le répondant à comprendre la liste pour choisir plus vite. Si l'activité secondaire (Q2.11.b) présente le même code qu'en Q2.9.b, (à part autre à préciser), la réponse en Q2.10 serait « non ».

Question 2.12 : il faut procéder à une estimation au cas où le répondant ne donne pas une réponse instantanée. Il faut noter ici qu'il s'agit des concurrents formels. Les entreprises formelles sont enregistrées au CFE ou CCIT. Quant au secteur d'activité, on peut se référer au code écrit au 2.9.

Question 2.13 : le concurrent le plus important est l'entreprise qui vend les mêmes produits/services ou des produits/services similaires avec l'entreprise du répondant et avec qui il partage la partie la plus importante de sa clientèle.

Question 2.14 : il s'agit de déterminer si l'entreprise a des concurrents qui offrent les mêmes produits ou services dans le secteur informel. Les entreprises informelles regroupent les entreprises non enregistrées au CFE ou CCIT. Par concurrent direct, on veut dire les entreprises qui vendent à peu près la même chose que vous et chez qui un client pourrait aller s'il ne vient pas chez vous.

Question 2.14a et b : Les avantages (Q2.14.a) peuvent être tout ce qui met l'autre dans une meilleure position que vous (que ça soit financier, réglementaire, flexibilité, avec les clients etc). Par avantage principal (Q2.14.b), on veut dire ce qui a le plus de bénéfices pour l'entreprise en termes d'améliorer les profits.

Question 2.15 : il s'agit du nombre de clients potentiels que l'entreprise pourrait servir au Togo.

Question 2.16 : il s'agit du nombre de fournisseurs potentiels auprès desquels l'entreprise pourrait acheter ses intrants/matériaux de productions/marchandises à revendre au Togo. les intrants sont tout ce que l'entreprise achète pour la production et qui disparaît dans la production. Pour le commerce, il s'agit des marchandises à revendre. Pour les services, il s'agit des matériaux de production. Le fournisseur est quelqu'un (une entreprise) qui vend les intrants. Pour la Q2.17.a, écrivez exactement ce que la personne dit.

Question 2.17 à 2.17.b : pour la Q2.17.a, écrivez exactement ce que la personne dit.

Question 2.18 : il faut constater que l'entreprise est dans la production.

Questions 2.19 à 2.22 : une entreprise franche est un statut spécial donné par l'État et qui donne des avantages aux entreprises qui y adhèrent. Certaines entreprises peuvent être dans une zone spéciale, mais ceci n'est pas exigé. La condition est que les entreprises franches doivent exporter un certain pourcentage de leurs produits. Au Q2.19, l'entreprise doit être agréée au statut de zone franche ou reconnue comme une entreprise franche actuellement. Si elle y appartenait avant mais plus maintenant, ce serait non. Au Q2.20, il s'agit de l'année où l'entreprise a adhéré à la zone franche pour la première fois. Au Q2.21, il s'agit de déterminer la raison principale pour laquelle l'entreprise a adhéré à la zone franche. Au Q2.22, il s'agit

plutôt de déterminer la raison pour laquelle l'entreprise a choisi de ne pas adhérer à la zone franche.

4.3 Partie 3 : Perception du climat des affaires

Question 3.1 : l'agent enquêteur doit donner l'échelle au répondant pour cette question. Sa posture sera de rester neutre toutefois, au besoin, il pourra expliquer les différents aspects suivant les indications dans ce manuel de formation.

- A : les qualifications des travailleurs sur le marché de l'emploi : les domaines de compétences, les expériences professionnelles de demandeurs d'emplois togolais.
- B : les problèmes de santé des travailleurs : la santé physique et mentale des travailleurs.
- C : les régulations d'emploi—les lois de travail, le salaire minimum, les types de contrat, les cotisations, les mesures de protections sociales des travailleurs, les procédures d'embauche ou de licenciement...
- D : Accès à la terre : procédures auprès du cadastre pour acquérir ou exploiter une parcelle de terre, coût, possibilité d'acheter la terre, possibilité d'avoir preuve d'appartenance de la terre.
- E : accès au financement : possibilité de trouver un moyen d'emprunter ou de financer les besoins de l'entreprise.
- F : le coût du financement—ex taux d'intérêt des emprunts.
- G : Coût des impôts : coûts des différentes charges fiscales (taxes et impôts)
- H : procédure du paiement des impôts : procédures et formalités à remplir pour déclarer ou payer des impôts, procédures à respecter, nombre de

différents impôts à payer, compréhension du code et des obligations, étapes pour déclarer ou payer les impôts...

- I : coût de la douane : il s'agit des coûts que l'entreprise supporte pour faire entrer/sortir des produits.
- J : durée pour passer la douane : ceci pourrait être pour importer ou pour exporter mais il s'agit du temps que prennent les formalités pour faire entrer/sortir des produits du pays.
- K : régulation du commerce extérieur : les procédures à respecter pour faire le commerce extérieur—ex les permis d'importation, les contrôles de qualité ou de conformité aux standards, les étapes pour passer les produits par la douane...
- L : insécurité (vol, piraterie, banditisme): pratiques criminelles orientées contre les entreprises.
- M : instabilité politique : crises sociales et politiques
- N : instabilité macroéconomique : par exemple, elle concerne les instabilités liées au taux de change, à l'inflation, à l'endettement du pays...
- O : système juridique : tribunaux, cour, personnes qui travaillent dans le système juridique (juge, avocat, huissier, greffier...), procédures et délais...
- P : corruption dans l'application des régulations : les différentes régulations (travail, impôts, procédures, permis, juridiques etc), les délais... sont-ils appliqués avec ou sans transparence.
- Q : pratiques des concurrents dans le secteur informel : la façon dont les concurrents du secteur informel opèrent et son incidence sur les affaires.

- R : pratiques des concurrents les plus dominants sur le marché : par concurrents dominants sur le marché on parle des entreprises qui ont un grand part des clients ou du marché.
- S : régulations concernant les permis ou licences : cela pourrait être les permis ou licences liés à différentes activités (construction, installation, importation, exportation, production, vente...).
- T : coût de l'électricité : il s'agit du coût du kwh/mgh vendu aux entreprises pour la production.
- U : coupures d'électricité : il s'agit de la disponibilité de l'électricité
- V : coût de l'eau : le prix de l'eau utilisée par l'entreprise.
- W : coupures d'eau : il s'agit de la disponibilité de l'eau utilisée par l'entreprise.
- X : coût de communication téléphonique : prix de l'impulsion téléphonique de l'entreprise.
- Y : qualité du réseau téléphonique : qualité du service téléphonique proposé par les opérateurs téléphonique.
- Z : coût de la connexion internet : prix de la connexion internet.
- AA : qualité de la connexion internet : débit de la connexion.
- AB : infrastructures de transport : routes, port, rails, aéroport.
- AC : prix des services de transports : coût du transport

- AD : qualité des services de transport : qualités des voies et moyens de transports, compétences des personnels de transports, organisations des compagnies de transport, etc.

Question 3.2 et 3.3 : normalement on doit choisir une seule modalité pour chacune de ces questions, mais on pourrait également citer quelque chose qui ne figure pas parmi les modalités. Par plus grand obstacle, cela veut dire la chose qui empêche le plus le développement de l'entreprise.

4.4 Partie 4 : Les employés de l'entreprise

Question 4.1 : le personnel de l'entreprise en 2011. Par employé on veut dire quelqu'un qui fait un travail et que l'entreprise paie pour ce travail de façon régulière. On inclut les gens s'ils ont des contrats ou non. Pour ceux qui n'ont pas de contrat, on utilise la catégorie qui correspond le mieux à l'accord verbal entre l'employeur et l'employé. Les indépendant ou consultant travaillent soit pour leur propre compte ou soit pour une autre firme et viennent en appui à l'entreprise sur une période donnée ou de façon saisonnière. Les stagiaires, volontaire ou apprentis ne sont pas payés mis obtiennent une indemnité de stage.

Dans ce nombre, il faut penser aux postes et non pas forcément la personne. Si je travaillais pour une entreprise et que j'ai décidé de quitter l'entreprise pour une autre activité et ensuite l'entreprise a embauché quelqu'un pour me remplacer, on devrait compte 1 personne. Si mon contrat est terminé en août 2014, je serais quand même compté dedans, même si je n'étais pas remplacé.

- CDI : contrat à durée indéterminé : il n'y a pas une date de fin ni une durée de validité spécifique dans le contrat. Le contrat est valable jusqu'à ce qu'un des deux parties interrompe le contrat

- CDD : contrat à durée déterminé : il y a une date de fin ou bien une durée de contrat fixe.
- Temps partiel : on travail moins de 8 heures par jour
- Indépendant (contractuel ou consultant) : ceux sont les personnes pris de façon temporaire, qui sont mis à disposition par une autre société avec lesquels ils ont un contrat, ou qui peuvent être considéré des consultants.
- Stagiaire, volontaire ou apprenti : les stagiaires sont en perfectionnement, les volontaires travaillent généralement sans rémunération et les apprentis sont en apprentissage.

Question 4.4 : c'est la durée que la personne fait normalement au sein de l'entreprise et non pas la durée indiquée sur les contrats. Par exemple, si la plupart des personnes avec un CDD ont des contrats d'un an qui sont renouvelés 3 fois, la réponse serait 3 ans.

Question 4.6 : c'est la raison la plus importante qui a motivé le choix de l'entreprise pour un travailleur indépendant.

Question 4.8 : le répondant peut choisir plusieurs modalités à cette question.

Question 4.9 : par nationalité étrangère c'est à dire que la personne n'a pas un passeport togolais ou la nationalité togolaise. Pour ceux avec double nationalité dont une nationalité togolaise, on ne les compte pas parmi les étrangers. Ceux qui sont basés au Togo sont ceux qui peuvent être considéré comme résidant au Togo ou bien qui sont là assez longtemps pour s'installer. Leur attachement administratif à la société est en tant qu'étant au Togo. La Q4.9.a vise à comprendre les raisons qui ont motivés le choix d'embaucher un étranger au lieu d'une personne de nationalité togolaise.

Question 4.10 : il s'agit du montant total que l'entreprise a dépensé au cours de l'année fiscale 2014 pour les employés (salaires, primes...) mais sans compté le montant payé à l'OTR ou à la CNSS. C'est pour tout type d'employé confus.

Question 4.11 : le salaire mensuel régulier le plus bas en FCFA payé par l'entreprise durant l'année fiscale 2014. Le répondant devra inclure les avantages mais hors les taxes ou cotisations patronales et salariales payées à OTR ou à la CNSS.

Question 4.12 : le salaire mensuel régulier le plus élevé en FCFA payé par l'entreprise durant l'année fiscale 2014. Le répondant devra inclure les avantages mais hors les taxes ou cotisations patronales et salariales payées à OTR ou à la CNSS.

Question 4.13 : on veut savoir la réalité de ce qui s'est passé durant l'année fiscale 2014. Quelqu'un embauché pour remplacer quelqu'un qui est parti ne serait pas compté ici.

Question 4.14 : on parle d'une situation hypothétique où le gouvernement n'avait aucun contrôle sur le marché du travail (pas de salaire minimum, ni d'inspection de travail, ni limites d'heures de travail, ni exigences de cotisations, ni règles sur les contrats ou les procédures d'embauche ou de licenciement etc). On veut savoir dans ce monde hypothétique, combien de personnes à temps plein l'entreprise aurait embauché/licencié au cours de l'année fiscale 2014. Ceci ne tient pas forcément en compte ceux qui ont été effectivement embauché ni licencié l'année à moins que ces personnes aurait été embauché/licencié de toute façon dans un monde hypothétique. Quelqu'un embauché pour remplacer quelqu'un qui est parti ne serait pas compté ici.

Question 4.15 : autres types de contrats de travail signés par l'entreprise.

Question 4.16 : il s'agit du nombre de jours que les nouveaux employés sont formés au sein de l'entreprise.

Question 4.17 : il s'agit d'une notation du système d'éducation et de formation professionnelle privé et public par le répondant sur une échelle hypothétique.

Question 4.18 : le « jour homme productif » c'est le travail qu'une personne pourrait faire au cours d'une journée de travail. Par exemple, si 2 personnes étaient absentes pour les raisons de santé aujourd'hui et je n'ai pas pu les remplacer avec d'autres personnes, j'ai perdu 2 jours hommes productifs aujourd'hui. Le travail a été perdu car un employé n'est pas venu au travail ou n'a pas pu travailler tout en étant physiquement là car il était malade ou bien car il devait rester à la maison pour s'occuper d'un parent malade. Si un employé n'est pas venu car il était malade, mais que son collègue est venu au travail à sa place, ceci ne compte pas car le jour de travail n'a pas affecté la productivité de l'entreprise.

4.5 Partie 5 : Innovation

Question 5.1 : il s'agit de nouveaux produits ou services que l'entreprise n'avait pas il y a 5 ans et qu'elle a acquis durant les 5 dernières années. Le concept « nouveau produit » n'inclut pas une marque différente d'un produit existant.

Question 5.2 : il s'agit de compter le nombre de nouveaux produits et de services que l'entreprise n'avait pas il y a 5 ans et qu'elle a acquis durant les 5 dernières années. On inclura également les produits ou services qu'on a introduit même si on ne continue pas à les offrir.

Question 5.3 : cette entreprise était la première à introduire au moins un des nouveaux produits ou services. Par quartier on entend la zone autour de l'entreprise au sein de la même ville.

Question 5.4 : il s'agit des idées que l'entreprise n'a pas encore concrétisées.

Question 5.5 : un nouveau processus de production pourrait être la façon de produire, de fabriquer ou bien de rendre un service. Cela pourrait être en utilisant des machines ou équipements différents, la façon d'organiser l'équipe, les intrants utilisés, ou d'autres éléments.

Question 5.6 : il s'agit de processus de production que l'entreprise n'a pas encore mis en œuvre. Au Q5.6.a, il ne faut pas lire les réponses.

Question 5.7 : le processus de contrôle de qualité est une façon de tester les produits ou services pour assurer la qualité, de savoir la satisfaction des clients ou d'assurer qu'un produit ou service est conforme aux normes fixés par la société ou par une organisation externe (gouvernement, association etc).

Question 5.8 : il s'agit des activités de recherche et développement qui visent à améliorer le produit ou service proposé par l'entreprise. Ces activités peuvent être réalisées ou être financées par l'entreprise.

4.6 Partie 6 : Infrastructure

Question 6.1 : il s'agit d'un rapport du nombre d'heure de coupure d'électricité qui n'étaient pas liées au non-paiement de facture sur les heures de fonctionnement de l'entreprise en pourcentage. L'électricité a été coupée de façon temporaire ou bien permanent. Si la CEET a coupé le courant car l'entreprise n'avait pas payé la facture, ce ne serait pas compté ici.

Question 6.2 : il faut estimer les pertes totales annuelles en FCFA ou en pourcentage de ventes annuelles. Les pertes peuvent provenir du fait qu'on ne peut pas produire sans électricité et que cela a suscité la perte d'un marché, ou que cela a généré des coûts de produire grâce à des moyens alternatifs, ou encore que des produits ou intrants sont gâtés par manque d'électricité.

Question 6.3 : le coût TTC du kilowatt/heure ou du mégawatt/heure. Ceci doit tenir en compte les coûts quand on considère les impôts ou les frais de service également inclus. Ce serait le coût moyen par kilowatt heure. On prendra la facture totale divisée par le nombre total de kilowatt heures ou de mégawatt/heure. (Ceci évite les difficultés avec les différentes tranches et les frais cachés...).

Questions 6.4 et 6.5 : il s'agit de savoir si l'entreprise utilise des sources auto générées et à quelle fréquence.

Questions 6.6 et 6.7 : la principale source d'eau, son accessibilité. On parle de l'eau utilisée principalement pour produire ou pour pouvoir rendre un service. Cela n'inclut pas par exemple l'eau pure water ou en bouteille pour les employés à boire.

Questions 6.8 et 6.9 : un opérateur téléphonique est par exemple Togocel, Moov, Illico. Il s'agit de la qualité et de l'accessibilité du service de téléphonie mobile. On veut savoir si on utilise plusieurs opérateurs et non pas seulement des lignes multiples. Si l'entreprise a deux lignes Togocel mais pas de Moov ni d'Illico, ma réponse serait non.

Question 6.10 à 6.14 : ces questions concernent la connexion internet dans les entreprises. Perturbation de connexion internet : ralentissement significatif, coupure. Cela inclut la somme des coûts pour les différentes sources d'internet (ADSL, haut débit, clé 3G, mobile, cyber) si on utilise différentes sources.

4.7 Partie 7 : Régulation Gouvernementale

Question 7.1 : ceci concerne uniquement le nombre de fois que les inspecteurs et les agents de l'OTR sont venus à l'entreprise.

Question 7.2 : les cadeaux ou des faux frais : tamea—ce ne sont pas des frais officiels ou les coûts payés directement à l'OTR mais plutôt les demandes des personnes

travaillant pour la société qui ne sont pas censés être demandés ou des cadeaux que des personnes donnent aux agents de la société pour faciliter des transactions. Le terme « sollicité » veut dire que l'agent a demandé ouvertement le paiement de cela et le terme « attendu » que l'agent n'a pas forcément explicité sa demande, mais dans sa manière, on comprenait qu'on devrait le faire. On ne demande pas si la société a finalement payé cela, on demande si les agents ont demandé ou attendait un paiement pour le faire.

Questions 7.3 : la question veut savoir par rapport aux expériences réelles avec OTR au cours de l'année 2014.

- A et B : Clarté des procédures et des obligations de paiement—il est facile de savoir ce qu'on doit faire pour les paiements. Le montant est clairement défini au niveau de la douane et des impôts.
- C et D : Niveau de corruption avec le paiement—la possibilité de payer un agent afin de payer moins ou éviter, la demande de paiement des faux frais pour éviter des problèmes même quand on est en règle au niveau des impôts et de la douane.
- E et F : temps passé à déclarer et payer—c'est le temps que le personnel de mon entreprise (ou des contractuels) doivent passer afin de comprendre les procédures, remplir les formulaires, déposer les papiers, payer le montant au niveau des impôts et de la douane.

Question 7.4 : l'entreprise a-t-elle compris comment a été calculé le montant d'impôt qu'il doit payer à l'OTR ?

Question 7.5 : les entreprises ont-elles reçus des pénalités sur les impôts non payés dans les années précédant la venue de l'OTR.

Questions 7.6 à 7.9 : le permis d'import/export, le dossier, le délai d'obtention, la clarté des procédures.

Question 7.10 : cette question concerne le transport des intrants, matériaux de production et marchandises à revendre. Au cas où l'entreprise ne fait pas recours au service de transport alors, la question ne s'applique pas à eux. À la Q7.10.a, la durée peut être exprimée en minutes, heures, jours.

Question 7.11 : si on pense à tout le temps que les managers et propriétaires passent à travailler pour l'entreprise, on veut savoir quel pourcentage de ce temps est utilisé pour que l'entreprise soit en conformité avec les régulations du gouvernement dans un mois typique au cours de l'année fiscale 2014.

Question 7.12 : il s'agit de la disponibilité des informations portant sur les différentes régulations—si la disponibilité des informations varie selon le type d'information, l'agent enquêteur demande l'impression globale.

Question 7.13 : il s'agit de recevoir en forme écrite ou électronique ou par le biais des associations. Si le répondant reçoit pour certains mais pas pour d'autres on dit oui.

Question 7.14 : il s'agit de confiance dans les institutions. On ne parle pas d'un aspect spécifique de la confiance (manque de corruption, impartialité, qualité de travail) mais de confiance en générale. La confiance se traduit par le crédit que l'entreprise accorde à la légitimité d'une institution. L'agent enquêteur est prié de montrer l'échelle quand il pose la question.

Question 7.15 : il s'agit de la somme de tous les cadeaux ou faux frais qu'une entreprise comme l'entreprise enquêtée doit payer au cours d'une année donnée. On peut donner la réponse de deux façons—le répondant peut choisir laquelle est plus facile pour lui ou avec laquelle il est le plus à l'aise. D'un côté il peut donner le

montant en FCFA ou de l'autre côté il peut donner ce que ce montant doit représenter comme pourcentage du chiffre d'affaires. Il s'agit d'obtenir une valeur estimative.

Question 7.16 : il s'agit ici également d'une valeur estimative. Par exemple, si mon chiffre d'affaires est d'un million et je déclare à OTR que mon chiffre d'affaires était de 800,000, ma réponse à cette question serait 80%.

Question 7.17 : il s'agit d'une question hypothétique. Elle vise à évaluer s'il existe une nuance entre la normalité et la pratique.

Question 7.18 : « Sécuriser le contrat », c'est s'assurer de l'attribution du contrat à une entreprise spécifique. Les cadeaux peuvent être payés aux différents niveaux d'autorités qui interviennent dans le processus d'attribution des marchés ou bien auprès des autres entreprises afin qu'ils modifient leur offres

4.8 Partie 8 : Accès à la terre

Question 8.1 : pour comprendre la « valeur actuelle » on pourrait penser au montant pour lequel on pourrait tout revendre aujourd'hui. Ce n'est pas le montant dépensé pour acquérir le terrain ou pour construire les bâtiments, mais plutôt la valeur du terrain aujourd'hui plus la valeur des bâtiments et installations en tenant en compte la dépréciation ou l'appréciation. Ce serait la somme de la valeur de tous les terrains, bâtiments et installations. Il s'agit des terrains, bâtiments et installations appartenant à l'entreprise et non pas à son propriétaire. La Q8.1.a est à répondre au cas où la valeur actuelle totale en Q.8.1 est égale à zéro.

Question 8.2 : la valeur donnée en Q.8.1 nous donne la somme de la valeur des terrains et des bâtiments/installations. Ici on veut savoir quelle partie provient des deux catégories. La somme de a et b doivent évaluer 100.

Question 8.3 : la valeur des achats de nouveaux terrains d'une part et la valeur des constructions ou des rénovations de bâtiment/installation d'autre part. Le montant sera en FCFA.

Question 8.4 : pour les superficies, il faut faire attention dans le calcul des pourcentages. Il s'agit d'un rapport des catégories de parcelles proposées en modalités sur la superficie totale que possède l'entreprise. Par exemple, pour une entreprise qui possède un total de 1 lot de parcelle dont un quart de lot dispose d'un titre foncier, un tiers dispose de trois tampons et le reste des parcelles sont sans papiers officiels, la réponse en (a) est 25%, en (b), ce serait 33% et en (c), ce serait 42%. Il faut vérifier que la somme en pourcentage est égale à 100%. Si l'agent enquêteur n'est pas sûr de son calcul, il serait judicieux qu'il écrive les chiffres et consignes dans la marge pour une éventuelle calcul avec son superviseur. Par établir le dossier, on assemble les pièces nécessaires et on les dépose pour traitement auprès de l'administration compétente.

Question 8.5 : l'objectif de cette question est de savoir si le manque de titre foncier a conditionné le niveau d'investissement sur le terrain. L'investissement sur le terrain peut être en termes des bâtiments ou constructions sur le terrain, le type de produit planté dans le sol, la façon de traiter la terre ou d'autre.

Question 8.6 : l'objectif de cette question est de savoir si les procédures pour obtenir un terrain, la disponibilité du terrain empêchent l'investissement ?

Questions 8.7 à 8.10 : un litige foncier implique qu'on doit s'adresser à une instance judiciaire formelle pour raison d'un différend sur l'appartenance du terrain ou les limites de ce terrain. Il s'agit d'une dispute sur l'appartenance du terrain entre deux parties ou plus. L'objectif de cette partie du questionnaire est de comprendre si on a rempli les dossiers et suivi les procédures pour un litige foncier auprès de l'autorité

compétente, la période et durée de la procédure et la perception de la clarté du jugement.

Question 8.11 : le concept « Jour homme » s'expliquerait comme suit : il s'agit du travail d'une personne pour un jour. Donc si deux personnes travaillent pour deux jours, il s'agit de 4 jours hommes. C'est le temps dédié par les gestionnaires ou avocats pour résoudre le problème légal concernant l'appartenance de la terre.

Question 8.12 : il s'agit des frais officiels que l'entreprise a consacrés dans le règlement du litige.

Question 8.13 : dans le règlement du litige, il s'agit des frais que l'entreprise a engagés comme faux frais. S'il n'y a pas eu de faux frais, l'agent enquêteur écrira zéro comme réponse.

4.9 Partie 9 : Système judiciaire

Question 9.1 : l'entreprise a saisi la justice ou bien on a été saisie en justice

Questions 9.2 à 9.5.a : ces questions ont pour objectif en Q9.2, de déterminer la juridiction, en Q9.3 la ville, en Q9.4 la période, en Q9.5 l'issu et en Q9.5.a la durée du litige.

Question 9.6 : il s'agit de savoir si la décision a été prise sans regard pour qui est impliqué dans le cas. Quel que soit le statut des parties impliquées dans le litige, le résultat aurait été le même.

Question 9.7 : pour procéder, l'agent enquêteur donne l'échelle au répondant. Il s'agit des cas passés.

- A : Délai de traitement de votre dossier : le temps qui a écoulé entre le moment où votre cas a été introduit et le moment où la décision a été prise.

- B : service et information reçus auprès de l'instance de justice : le cour/tribunal pouvait fournir les informations nécessaires et fournissait un service acceptable.
- C : La solution à votre différend : la décision de la cour/tribunal

Question 9.8 : ici on ne parle plus des cas passés mais des cas qui pourraient arriver à l'avenir. Par influencer la décision d'un juge, on veut dire que le verdict du juge est orienté par les personnes impliquées dans le cas.

4.10 Partie 10 : Accès au financement

Question 10.1 : découvert bancaire : la banque permet à ce que le compte de l'entreprise devienne débiteur pour un temps (le solde peut devenir négatif). Si l'entreprise peut faire un découvert bancaire auprès d'une institution bancaire mais pas auprès d'une autre, la réponse serait quand même oui. On ne demande pas si l'entreprise a fait des découverts bancaires mais si elle pourrait en cas où elle en avait besoin. Si elle avait la possibilité dans le passé mais maintenant elle ne pourrait pas (ex. elle n'avait pas remboursé ou bien sa banque a changé sa politique), on dirait non.

Question 10.2 : le fond du roulement de l'entreprise est l'argent dont l'entreprise a besoin pour pouvoir fonctionner tous les jours. C'est le montant utilisé pour payer les dépenses courantes de l'entreprise.

- A : financement interne/revenu réinvesti : l'entreprise réinvestit les bénéfices des ventes précédentes.
- B : crédit fournisseur ou avance des clients : crédit fournisseur—l'entreprise prend le produit/intrant auprès du fournisseur et on lui paie par la suite. Crédit client— l'entreprise demande à ce que le client paie avant réception du produit ou service.

- C : emprunté auprès des banques : ceci inclut les emprunts à court terme, à long terme, ou les découverts bancaires.
- D : emprunté auprès des institutions de micro finance : la même chose que précédemment avec les banques.
- E : emprunté auprès des membres de la famille ou amis : les parents, amis.
- F : emprunté auprès des prêteurs individuels, usuriers ou gadziga : le prêteur individuel ou l'usurier est un prêteur qui consent généralement l'emprunt à un taux d'intérêt trop élevé.
- G : épargne personnelle du propriétaire ou dirigeant de l'entreprise.

Question 10.3 : pour les emprunts demandés et reçu par l'entreprise au cours des cinq dernières années et avec une échéance d'au moins un an. Echéance d'au moins un an : on va rembourser au cours de 12 mois ou plus. Il s'agit des emprunts pour l'entreprise et non pas pour le propriétaire :

- Colonne 1 : on veut savoir le nombre demandé, qu'on les ai reçus ou non.
- Colonne 2 : on veut savoir le nombre reçu (l'entreprise a reçu l'argent).
- Colonne 3 : le montant du principal emprunté pour le dernier emprunt qui a été accordé
- Colonne 4 : Pourcentage qui serait payé chaque année pour les intérêts.
- Colonne 5 : Garantie : Normalement un bien physique que l'entreprise doit présenter à l'institution financière afin de recevoir un emprunt et au cas où l'entreprise ne rembourse pas, l'institution financière pourrait saisir ce bien.

- Colonne 6 : Utilise les modalités en dessous du tableau. Si plusieurs garanties ont été présentées, indiquez toutes les garanties présentées. Réponses multiples possibles. Ne lisez pas les options.
- Colonne 7 : Ceci parle de la valeur de l'objet au moment où je l'ai mis en garantie. S'il y avait plusieurs garanties, cette colonne serait la somme de toutes les garanties utilisées.

Question 10.5 : il s'agit de la raison la plus importante, celle pour laquelle, l'entreprise n'a pas sollicité d'emprunt ces cinq dernières années.

Question 10.7 : la question a pour objectif de savoir pour les entreprises qui ont sollicité des emprunts non accordés, ils ont eu les raisons du refus.

4.11 Partie 11 : Ventes, intrants, et capital

Question 11.1 : le chiffre d'affaires c'est la vente totale, tout ce que les clients sont venus payer. Pour les ventes à crédit, le montant est compté dans le chiffre d'affaires au moment où on a livré le produit ou service. Un produit livré à un client qui a acheté au crédit et pas encore payé serait quand même compté dans le chiffre d'affaires. Le paiement reçu pour un produit livré dans l'année fiscale précédente ne serait pas compté dans le chiffre d'affaires.

Question 11.2 : les contrôles ou régulations des prix sont imposés par le gouvernement. Le contrôle de prix peut être un prix plafond ou une limite qui exige à ce que le produit ne peut pas être vendu au-delà de ce montant. Le contrôle de prix peut être un prix-plancher ou une limite qui exige à ce que le produit ne peut pas être vendu pour moins de ce montant. Si au moins un produit ou service est soumis à cela on dit oui.

A : dans cette question on veut savoir dans un monde où ce contrôle n'existait pas quel serait le prix que l'entreprise choisira de vendre ce produit par rapport au prix

contrôlé. Si on offre plusieurs produits ou services soumis aux contrôles, on veut parler du produit ou service qui contribue le plus au chiffre d'affaires.

Questions 11.3 et 11.4 : la taxe sur la valeur ajoutée est un impôt indirect sur tous les biens et services qui sont consommés dans un pays. Au Togo, les entreprises avec un chiffre d'affaire supérieur ou égal à 50 millions F CFA, sont autorisées à collecter intégralement la TVA supportée par le consommateur. La question 11.4 vise à savoir si l'entreprise a des concurrents qui ne collectent pas la TVA ?

Question 11.5 : la question vise à savoir si l'entreprise paie la TVA sur les marchandises à revendre, les services utilisés, les intrants ou matériaux de production en dehors du téléphone, de l'électricité et de l'eau.

A : il s'agit de déterminer quel pourcentage sur la TVA payée sur les marchandises à revendre, les services utilisés, les intrants ou matériaux de production en dehors du téléphone, de l'électricité et de l'eau, l'entreprise a-t-elle pu récupérer auprès de l'OTR en collectant la TVA auprès des consommateurs.

Question 11.6 : il s'agit des entreprises concurrentes qui ne paient pas la TVA sur les marchandises à revendre, les services utilisés, les intrants ou matériaux de production en dehors du téléphone, de l'électricité et de l'eau.

Question 11.7 : il s'agit de la valeur totale de la TVA payé sur les marchandises à revendre, les services utilisés, les intrants ou matériaux de production en dehors du téléphone, de l'électricité et de l'eau.

Question 11.8 : il s'agit des conséquences engendrées par le régime de la TVA.

Question 11.9 : il s'agit du régime fiscal d'enregistrement de l'entreprise.

Question 11.10 : il s'agit de savoir quels impôts l'entreprise a payé durant l'année fiscale 2014.

Question 11.11 : la valeur totale des impôts payés.

Questions 11.12 et 11.13 : la taxe sur salaire (TS) est un impôt que l'employeur doit payer sur les salaires de ses employés. La Q.11.13 vise la valeur totale en 2014.

Question 11.14 : les cotisations sociales à la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) sont des contributions financières à caractère obligatoire, assises et prélevées sur les salaires à la charge du travailleur et son employeur et reversées à la CNSS par l'employeur en vue de financer les prestations dues aux travailleurs.

Question 11.15 : la valeur totale des cotisations des employés et des employeurs au cours de l'année fiscale 2014.

Question 11.16 : il faut lire chaque ligne et vérifier que chacun de ces impôts ou taxes ont été payé ou non par l'entreprise.

Question 11.17 : la valeur totale des impôts mentionnés au Q11.16.

Question 11.18 : il s'agit des profits annuels. Cela pourrait être négatif s'il s'agit des pertes. C'est le revenu de l'entreprise après avoir payé toutes les dépenses de l'entreprise, les impôts ou cotisations, mais avant d'avoir investi encore dans le capital de l'entreprise.

Question 11.19 : le pourcentage des ventes qui étaient destinés à :

A : la part des ventes payée par les entreprises privées togolaises

B : la part vendue aux entreprises publiques ou parapubliques togolaises

C : la part vendue aux consommateurs au Togo.

D : la part des ventes attribuées aux institutions diplomatiques et ONG

E : la part exportée par l'entreprise elle-même dans la zone CEDEAO.

F : la part exportée par l'entreprise elle-même et vendu hors de la zone CEDEAO.

G : la part du chiffre exportée par une tierce partie. L'entreprise ne se mêle pas dans les processus d'exportation mais confie tout ce qui relève de l'exportation à une autre société ou personne.

Il faut vérifier que la somme des pourcentages de 11.19.a à 11.19.g est égale à 100.

Question 11.20 : cette question concerne les moyens de transit des marchandises exportées et leur pourcentage. Il existe également un contrôle dans ce cas. Il s'agit de vérifier que la somme des pourcentages atteint effectivement 100%. La suite des questions de Q.11.21 à Q.11.22 concerne la voie d'exportation privilégiée de l'entreprise. Par voie d'exportation privilégiée, il s'agit de la voie d'exportation où transite la plus importante part des intrants, matériaux de productions et marchandise à revendre de l'entreprise en termes de chiffres d'affaires.

Question 11.21 : il faut évaluer en pourcentage le coût des frais liés à l'exportation par rapport à la valeur des ventes exportées directement par l'entreprise.

Question 11.21.a : du montant précédent en Q11.21, quel pourcentage a été utilisé comme cadeaux ou faux frais pour faciliter les transactions.

Question 11.22 : de façon générale, il s'agit du nombre de jours qui s'écoulaient entre le moment où l'entreprise emmenait ses exports au port jusqu'au jour elle recevait l'autorisation d'exportation de la douane.

Question 11.22.a : il s'agit du plus grand nombre de jours entre le moment l'entreprise emmenait ses exports au port jusqu'au jour elle recevait l'autorisation d'exportation de la douane.

Question 11.23 : il s'agit d'un permis spécifique à ce produit—non pas seulement un permis d'exportateur.

A : le plus souvent, le nombre de jours

B : le plus grand nombre des jours calendaires pour obtenir ce permis.

C : il s'agit de savoir si le paiement de cadeaux ou faux frais a été sollicité.

Question 11.24 : on doit demander permission au gouvernement de faire cette transaction d'exportation.

A : le plus souvent, le nombre de jours

B : le plus grand nombre des jours calendaires que vous avez dû attendre l'obtention de cette permission.

C : il s'agit de savoir si le paiement de cadeaux ou faux frais a été sollicité.

Question 11.25 : le SLEC est un accord entre les pays de la CEDEAO qui permet à ce qu'on puisse bénéficier de certaines exonérations de la douane quand on peut prouver l'origine d'un pays de la CEDEAO. On veut savoir si on a cherché à avoir ce type d'accréditation ou de certificat pour les produits qu'on cherche à exporter sous cet accord.

A : On veut savoir si on a eu ce type d'accréditation ou de certificat pour les produits qu'on cherche à exporter sous cet accord.

B : le temps écoulé entre le moment où l'entreprise a demandé l'accréditation et le moment où il l'a reçu.

Question 11.26 : intrants de production—tout ce qu'on utilise pour produire ou pour rendre un service et qui disparaît dans le processus de production. Origine—le pays de fabrication.

Question 11.27 : importé directement veut dire que l'entreprise importe directement les produits au lieu d'acheter chez un autre importateur.

Question 11.28 : cette question concerne les moyens de transit des marchandises importées et leur pourcentage. Il faut vérifier que la somme des pourcentages atteigne effectivement 100%.

Question 11.29 : pour la voie d'importation privilégiée de l'entreprise, il s'agit d'évaluer en pourcentage le coût que représentent les frais liés à l'importation des intrants, matériaux de production, marchandises à revendre par rapport à la valeur totale importés directement par l'entreprise.

Question 11.29.a : de la valeur des intrants importés, quel pourcentage a été utiliser come cadeaux ou faux frais pour faciliter la transaction.

Question 11.30 : de façon générale, il s'agit du nombre de jours qui s'écoulaient entre le moment où les intrants, matériaux de production, marchandises à revendre importés sont arrivés et le moment où l'entreprise a l'autorisation de sortie.

Question 11.30.a : il s'agit du plus grand nombre de jours entre le moment où où les intrants, matériaux de production, marchandises à revendre importés sont arrivés et le moment où l'entreprise a l'autorisation de sortie.

Question 11.31 : il s'agit d'un permis spécifique à ce produit—non pas seulement un permis d'importateur.

A : le plus souvent, le nombre de jours réglementaire.

B : le plus grand nombre de jours calendaires où l'entreprise a attendu d'avoir un permis d'importation.

C : il s'agit de vérifier si il a été sollicité ou attendu des cadeaux et faux frais pour l'obtention de ce permis.

Question 11.32 : on doit demander permission au gouvernement de faire une transaction d'importation.

A : le plus souvent, le nombre de jours réglementaire

B : le plus grand nombre de jours calendaires où l'entreprise a attendu d'avoir l'autorisation d'importation.

C : il s'agit de vérifier si il a été sollicité ou attendu des cadeaux et faux frais pour l'autorisation d'importation.

Question 11.33 : inspections phytosanitaires—des inspections pour la qualité des produits végétaux afin d'éviter les microbes, virus, ou produits nuisibles pour les plantes ou pour la santé.

A : il s'agit du temps réglementaire entre la demande de faire l'inspection ou le test et le moment où le test commence.

B : le plus grand nombre de jours calendaires que les inspections ont pris.

C : il s'agit de vérifier si il a été sollicité ou attendu des cadeaux et faux frais pour le contrôle phytosanitaire.

D : On veut savoir si pour différentes entreprises avait à importer le même produit s'ils seront traités de la même façon ou bien si le contrôle est plus ou moins rigoureux selon la société.

Question 11.34 : il s'agit des tests pour assurer qu'un produit importé est en conformité avec les normes en vigueur ou les standards de sécurité ou de qualité exigées.

- A : Il s'agit du temps réglementaire entre la demande de faire l'inspection ou le test et le moment où le test commence.
- B : le plus grand nombre de jours calendaires que ces tests ont duré dans la réalité.

- C : il s'agit de vérifier si il a été sollicité ou attendu des cadeaux et faux frais pour les tests.
- D : On veut savoir si pour différentes entreprises importants les mêmes produits, elles seraient traitées de la même façon ou si le contrôle serait plus ou moins rigoureux selon la société.

Question 11.35 : le SLEC est un accord entre les pays de la CEDEAO qui permet à ce qu'on puisse bénéficier de certaines exonérations de la douane quand on peut prouver l'origine d'un pays de la CEDEAO. On veut savoir si on a été obligé de chercher à avoir ce type d'accréditation ou de certificat pour les produits qu'on cherche à importer sous cet accord.

Question 11.36 : il s'agit de la valeur de tous les équipements, machines, outils de travail, meubles, véhicules et autres actifs physiques appartenant à l'entreprise. Les terrains, bâtiments ou installations ne sont pas inclus ici. Les biens qui disparaissent dans la production sont les intrants et ne sont pas comptés ici. Les biens en cours de fabrication, les marchandises à revendre et d'autres produits d'inventaire ne sont pas comptés ici. Par valeur actuelle, on veut parler de leur valeur en tenant en compte la dépréciation à la fin de l'année fiscale passée—on pourrait penser au montant qu'on dépensera pour les remplacer avec des biens dans un état similaire.

Question 11.37 : ici on parle des mêmes types de biens que dans la question précédente. On veut savoir le montant dépensé et non pas la valeur actuelle.

Question 10.38 : il s'agit de la provenance de l'actif—de là où cela a été produit. Par origine togolaise, on veut dire que l'actif a été produit par une entreprise basée au Togo, même si les intrants pour sa production proviennent d'un autre pays, c'est un produit togolais.

Question 11.39 : ici on veut dire que la société a eu un contact direct avec le SEGUCE et non pas seulement par un tiers. La société doit pouvoir donner une impression fiable de ses interactions avec l'institution.

Question 11.40 : la question veut savoir par rapport aux expériences réelles au cours de l'année 2014. Ce serait intéressant de comparer l'expérience de transit (import/export) de l'entreprise avant et après la création de SEGUCE.

A : Facilité des procédures d'importation ou exportation—il s'agit de la facilité de comprendre les procédures, de remplir les documents et de suivre les démarches nécessaires.

B : Délai : il s'agit du temps que je passe à être en conformité avec les procédures et entre le moment où je commence à faire les procédures pour importer/exporter et le moment où les marchandises sortent de la douane.

C : Coût : il s'agit des coûts totaux, y compris des coûts officiels et non officiels, mais il s'agit uniquement des coûts en termes monétaires.

4.12 Partie 12 : Attentes sur l'avenir

Question 12.1 : une stratégie écrite de développement est un document écrit ou en format électronique qui décrit l'ensemble des objectifs que l'entreprise tient à concrétiser et la façon dont ces ressources sont affectées aux diverses activités en vue d'assurer sa rentabilité, son développement et/ou sa pérennité.

Question 12.2 : les prévisions en termes de nombre d'employés dans un an.

Question 12.3 : les prévisions en termes de capital investi dans un an.

Question 12.4 : le répondant doit citer et classer en ordre d'importance trois facteurs pouvant limiter les bénéfices de l'entreprise au cours des douze prochains mois.

Question 12.5 : le répondant doit citer et classer en ordre d'importance trois facteurs pouvant limiter le montant du capital à investir de l'entreprise au cours des douze prochains mois.

Question 12.6 : le répondant doit donner son impression de l'environnement des affaires en général au cours des douze prochains mois.

Question 12.7 : le répondant doit donner son impression de l'environnement des affaires dans son secteur d'activité au cours des douze prochains mois.

4.13 Partie 13: Fin d'enquête

Question 13.1 : l'agent enquêteur remercie le répondant

Question 13.2 : heure de fin d'entretien

Question 13.3 : il faut constater :

A : il s'agit de l'ambiance générale. On veut savoir si le bruit ambiant aurait pu affecter la compréhension du répondant ou de l'agent enquêteur.

B : il s'agit d'évaluer de façon subjective le degré d'attention du répondant

C : une évaluation subjective des conditions d'enquête. Il faut évaluer si le répondant collaborait de son plein gré à l'enquête.

D : c'est une évaluation subjective. Il s'agit de savoir si l'agent enquêteur pense que le répondant répondait de façon sincère aux questions.

Question 13.4 : autres commentaires de l'agent enquêteur.

Question 13.5 : il faut déterminer pour chaque partie durant l'enquête, les différents intervenants.

Question 13.6 : il faut noter dans cette partie du questionnaire des commentaires du répondant que l'agent enquêteur a trouvé pertinent durant l'entretien.

ANNEXES

ANNEXE 1 :

AGENDA POUR LA FORMATION DES ENQUETEURS ET DES SUPERVISEURS

ENQUETE DIAGNOSTIC SYSTEMATIQUE DU PAYS POUR LA REPUBLIQUE DU TOGO, BANQUE MONDIALE

MERCREDI, LE 13 MAI 2015

8h à 9h: Introduction des participants, contexte et objectifs de l'enquête, attentes

9h à 10h15 : Consignes générales : comportement, confidentialité, les types de questions, comment remplir le questionnaire, le travail sur le terrain

10h15 à 10h30: Pause

10h30 à 12h30: Partie 1 : Prise de contact.

12h30 à 14h: Pause déjeuner

14h à 15h45: Partie 2 : Caractéristiques de l'entreprise.

15h45 à 16h: Pause

16h à 17h30: Partie 2 : Caractéristiques de l'entreprise (suite et fin), Partie 3 : Perception du climat des affaires

JEUDI, LE 14 MAI 2015

8h à 10h15: Partie 3 : Perception du climat des affaires (suite et fin), Partie 4 : Les employés de l'entreprise

10h15 à 10h30: Pause

10h30 à 12h30: Partie 4 : Les employés de l'entreprise (suite et fin)

12h30 à 14h: Pause déjeuner

14h à 15h45: Partie 5 : Innovation, Partie 6 : Infrastructure

15h45 à 16h: Pause

16h à 17h30: Partie 6 : Infrastructure (suite et fin)

VENDREDI, LE 15 MAI 2015

8h à 10h15: Partie 7 : Accès à la terre

10h15 à 10h30: Pause

10h30 à 12h30: Prises de rendez-vous pour la phase pilote (superviseurs),
Questions, discussions

12h30 à 14h: Pause déjeuner

14h à 15h45: Partie 8 : Accès au financement

15h45 à 16h: Pause

16h à 17h30: Partie 8 : Accès au financement (suite et fin)

SAMEDI, LE 16 MAI 2015

8h à 9h45: Partie 9 : Régulation gouvernementale

9h45 à 10h00: Pause

10h00 à 11h30: Régulation gouvernementale (suite et fin), Partie 10 : Ventes,
intrants et capital

11h30 à 14h: Pause déjeuner

14h à 15h45 : Partie 10 : Ventes, intrants et capital (suite)

15h45 à 16h00 : Pause

16h00 à 17h30 : Partie 10 : Ventes, intrants et capital (suite et fin)

LUNDI, LE 18 MAI 2015

8h à 10h15: Partie 11 : Système judiciaire

10h15 à 10h30: Pause

10h30 à 12h30: Partie 11 : Système judiciaire (suite et fin)

12h30 à 14h: Pause déjeuner

14h à 15h45: Questions, discussions

15h45 à 16h: Pause

16h à 17h30: simulations préparation pour le terrain

ANNEXE 2 : SCRIPT D'APPEL

Enquête SCD – Script d'appel pour les superviseurs

1. Bonjour, C'est bien l'entreprise [*dites le nom de l'entreprise comme écrit sur votre liste d'enquêtés*] ?
1 = Oui
2 = Non (*Vérifier si l'entreprise a changé de nom, si oui, continuer en Q2, Si non, Fin de l'appel, dites : Excusez-nous de vous avoir importuné. Bonne suite de journée.*)
3 = L'entreprise n'existe plus (*passer à Q9*)
2. Je m'appelle _____. Je vous appelle de la part de la Banque mondiale et je voudrais obtenir un rendez-vous avec un dirigeant de votre entreprise ?
1 = Patientez, je vais vous le passer (*passer à l'introduction*)
2 = C'est lui-même (*passer à l'introduction*)
3 = Il n'est pas, c'est à quel sujet (*passer à Q3*)
3. Excusez-moi à qui ai-je l'honneur ?
1 = Secrétaire (*Passer à Q8*)
2 = Autre personne (*Passer à Q8*)

Introduction : (*saluer et présentez-vous encore une fois au cas où vous n'aviez pas eu le dirigeant au prime abord*)

Nous sommes en train de mener une étude auprès d'environ 250 entreprises togolaises. L'objectif de cette étude est de collecter des informations et les avis auprès des dirigeants d'entreprises, concernant l'environnement des affaires au Togo afin de développer des nouvelles politiques et programmes soutenant la croissance économique. Nous sollicitons un entretien de deux

heures et demi durant lequel, un enquêteur vous rendra visite et vous administrera un questionnaire.

4. Pourriez-vous nous accorder un rendez-vous ?

1 = Oui

2 = Non (*passer à Q10*)

5. Merci de vouloir collaborer dans notre étude. Les sujets qui seront abordés durant l'entretien concerneront les informations sur l'organisation administrative, financière et commerciale de votre entreprise et votre perception du cadre institutionnel légal dans lequel vous entreprenez au Togo. La présence de vos collaborateurs pourrait s'avérer utile au cours de l'entretien au cas où vous souhaiteriez déléguer certaines questions à leur niveau.

6. Pourriez-vous nous confirmer votre nom et prénoms et votre poste dans l'entreprise ? :

7. Pourriez-vous nous donner la date et l'heure à laquelle vous serez disponible pour l'entretien ainsi que les indications pour arriver à votre lieu de rendez-vous de votre convenance ?

a. Date de la prise de RDV (jj/mm/aaaa) : /__ / __ / __ / __ / __ / __ /

b. Heure de la prise de RDV : /__ / __ / / __ / __ /

c. Indications :

FIN D'APPEL (au cas où l'enquêté a accepté participer à l'entretien)

8. Nous sommes en train de mener une étude sur le secteur privé au Togo et nous souhaiterions obtenir un entretien de 2h et demi avec le dirigeant de votre entreprise. Si je vous rappelais à une date et heure de votre convenance, pourriez-vous nous convenir d'un rendez-vous avec le dirigeant de votre entreprise ainsi que les indications à votre entreprise ?

1 = Oui

2 = je vais essayer

3 = Non (*Fin de l'appel, déplacement physique du superviseur dans l'entreprise*)

a. Date de la prise de RDV (jj/mm/aaaa) : /__ / __ / __ / __ / __ / __ /

b. Heure de la prise de RDV : / __ / __ / / __ / __ /

c. Indications :

FIN D'APPEL

Pourriez-vous me donner :

d. La date de fermeture : /__/__/__/__/__/__/

e. La raison de la fermeture :

9. Pour quelles raisons refusez-vous de participer à l'enquête ?

Liste des tentatives d'appels:

[illegible]

[illegible]

Résultat des appels

[illegible]

