Marketing digital et comportements numériques au Bénin

Bonjour,Je suis étudiante en Master 2 en sciences de gestion et je réalise mon mémoire de recherche sur le marketing digital au Bénin. Cette enquête s'adresse aux personnes résidant au Bénin ou d'origine béninoise et vise à mieux comprendre vos habitudes numériques et votre rapport aux marques en ligne.
Le questionnaire prend environ 8 à 10 minutes. Vos réponses sont entièrement anonymes et ne seront utilisées qu'à des fins académiques. Merci de votre participation !

* Required

"Marques" veut dire n'importe quelle entité vendant un produit ou service:

En ligne ou en boutique: prêt-à-porter, restaurant, hotel, bars, matériaux construction, opérateur téléphonique, agences, supermarché, salon de beauté, salle de sport et plein d'autres...

1. Comment accédez-vous principalement à Internet ? *

- ◯ Via mon smartphone avec une connexion data mobile (4G/3G)
- ◯ Via le WiFi (domicile, bureau, lieu public)
- ◯ Les deux en parts à peu près égales
- ◯ Je n'ai pas ou peu accès à Internet

Section 1 — Habitudes numériques

2. Quels réseaux sociaux utilisez-vous régulièrement ? (Cochez tout ce qui s'applique) *

- [ ] Facebook
- [ ] TikTok
- [ ] Instagram
- [ ] WhatsApp
- [ ] YouTube
- [ ] Twitter / X
- [ ] Snapchat
- [ ] LinkedIn
- [ ] Autre

3. Quelle(s) plateforme(s) utilisez-vous pour découvrir des marques ou produits béninois ? (3 choix maximum) *

Please select at most 3 options.

- [ ] Facebook (fil d'actualité, publicités, groupes)
- [ ] TikTok (vidéos, lives)
- [ ] Instagram (publications, stories)
- [ ] WhatsApp (statuts, messages de marques)
- [ ] YouTube
- [ ] Google (résultats de recherche)
- [ ] Bouche-à-oreille / recommandations de proches
- [ ] Je ne cherche pas activement des marques en ligne

4. Utilisez-vous Google (ou un autre moteur de recherche) pour chercher un produit, une marque ou un établissement avant d'acheter ou de vous y rendre ? *

- ◯ Oui, presque toujours avant d'acheter
- ◯ Oui, parfois
- ◯ Rarement
- ◯ Non, jamais

5. Lorsque vous cherchez une marque ou un produit sur Google, sur quoi cliquez-vous en priorité ? *

- ◯ Les premiers résultats naturels (non payants)
- ◯ Les annonces publicitaires en haut de page (Google Ads)
- ◯ La fiche Google Maps / Google Business de la marque
- ◯ Je ne fais pas la différence

6. Consultez-vous le site web d'une marque béninoise avant de lui faire confiance ou d'effectuer un achat ? (Ici, nous parlons du site web et non d'une page sur les réseaux sociaux) *

- ◯ Oui, presque toujours
- ◯ Oui, parfois
- ◯ Rarement
- ◯ Non, je préfère passer par les réseaux sociaux ou WhatsApp directement
- ◯ Les marques ou établissements béninois que je recherche ont rarement un site web propre

7. Avez-vous déjà reçu un email commercial ou une newsletter d'une marque béninoise ? *

- ◯ Oui, j'en reçois régulièrement et je les lis
- ◯ Oui, mais je les ignore ou les supprime
- ◯ Oui, mais je les mets directement dans les spams
- ◯ Non, je n'ai pas d'adresse e-mail ou je ne la consulte quasiment jamais
- ◯ Non, je n'en ai jamais reçu

8. Avez-vous déjà reçu ou êtes-vous abonné(e) à des messages WhatsApp promotionnels d'une marque (groupes, listes de diffusion, statuts) ? *

- ◯ Oui, j'en reçois régulièrement et j'apprécie
- ◯ Oui, mais je les lis peu
- ◯ Oui, mais je les trouve intrusifs
- ◯ Non, jamais

Section 2 — Contenus et publicités digitales

9. Lorsque vous voyez une publicité sponsorisée sur les réseaux sociaux (c'est-à-dire une publication portant la mention « Sponsorisé » ou « Publicité »), quelle est votre réaction habituelle ? *

- ◯ Je l'ignore systématiquement
- ◯ Je la regarde si l'image ou la vidéo m'accroche
- ◯ Je la regarde si le produit correspond à un besoin que j'ai
- ◯ Je clique dessus régulièrement si elle m'intéresse
- ◯ Je la signale ou je la cache
- ◯ Je ne vois pas la différence entre une publication sponsorisée et une publication normale

10. Quels types de contenus de marques vous attirent le plus sur les réseaux sociaux ? (3 choix maximum) *

Please select at most 3 options.

- ☐ Vidéos courtes et dynamiques (Reels, TikTok, moins de 30 secondes)
- ☐ Vidéos plus longues avec démonstration du produit (1 à 3 minutes)
- ☐ Lives (ventes ou présentations en temps réel)
- ☐ Photos professionnelles du produit
- ☐ Témoignages ou avis de clients
- ☐ Promotions, déstockages, offres limitées
- ☐ Contenus humoristiques ou divertissants
- ☐ Contenu éducatif (conseils, tutoriels, « comment utiliser »)
- ☐ Histoire de l'entreprise ou du fondateur
- ☐ Contenu ancré dans la culture locale ou les fêtes béninoises

11. Vous est-il déjà arrivé de ne pas vous intéresser à une publication parce qu'il n'y avait pas de prix affiché ? *

- ◯ Oui, souvent
- ◯ Oui, parfois
- ◯ Non, jamais
- ◯ Je ne fais pas attention au prix dans les publications

12. Uniquement visuellement, (sans prendre en compte votre budget ou vos centres d'intérêts) quelle publication vous donne envie de contacter la marque ou d'en savoir plus ? *





◯ Publication A ◯ Publication B ◯ Les deux m'attirent autant

13. Uniquement visuellement, (sans prendre en compte votre budget ou vos centres d'intérêts) laquelle de ces publications vous donne davantage envie de faire défiler la suite ? *





◯ Publication A ◯ Publication B ◯ Les deux m'attirent autant

14. Uniquement visuellement, (sans prendre en compte votre budget ou vos centres d'intérêts) laquelle de ces publications vous donne davantage envie de lire la suite ? *





◯ Publication A ◯ Publication B ◯ Les deux m'attirent autant

15. Vous est-il déjà arrivé de réagir plus positivement à une publication parce qu'elle était ancrée dans la culture béninoise — que ce soit par les mots en langue locale (Fon, Yoruba…), les tenues traditionnelles, les fêtes ou événements locaux, les décors familiers ou les visages qui vous ressemblent ? *

◯ Oui, souvent — ce type de contenu me touche davantage

◯ Oui, parfois

◯ Non, ça n'a pas d'effet sur moi

◯ Non, je préfère un contenu plus universel ou international

Section 3 — Marketing d'influence

16. Suivez-vous des influenceurs ou créateurs de contenu sur les réseaux sociaux ? *

- ◯ Oui, plusieurs
- ◯ Oui, quelques-uns
- ◯ Non, aucun

17. Quel profil d'influenceur suivez-vous principalement ? *

- ◯ Des créateurs de contenu béninois ou d'Afrique de l'Ouest
- ◯ Des influenceurs internationaux (Europe, États-Unis, etc.)
- ◯ Les deux en parts à peu près égales

18. Un influenceur vous a-t-il déjà donné envie d'acheter ou d'essayer un produit/service ? *

- ◯ Oui, plusieurs fois
- ◯ Oui, une ou deux fois
- ◯ Non, jamais

19. Pensez à un influenceur qui vous a déjà donné confiance dans une marque, un établissement ou un produit. Qu'est-ce qui vous avait convaincu(e) ? (2 choix maximum) *

Please select at most 2 options.

- ☐ Il/elle utilise vraiment le produit/service au quotidien (pas juste sponsorisé)
- ☐ Je le/la suis depuis longtemps et je lui fais confiance
- ☐ C'est une personnalité locale reconnue (comédien, artiste, entrepreneur)
- ☐ Le produit/service était présenté et expliqué en détail
- ☐ Des clients laissaient des commentaires positifs sous la publication
- ☐ La marque elle-même avait déjà bonne réputation

Section

20. Avez-vous déjà acheté ou commandé un produit / service après l'avoir découvert sur les réseaux sociaux ? *

- ◯ Oui, plusieurs fois
- ◯ Oui, une ou deux fois
- ◯ Non, jamais

21. Quelle plateforme a le plus souvent influencé vos décisions d'achat ? *

- ◯ Facebook
- ◯ TikTok
- ◯ Instagram
- ◯ WhatsApp (statut ou message d'une marque)
- ◯ YouTube
- ◯ Autre

22. De quelle manière avez-vous passé votre commande ou pris contact avec la marque/l'établissement ? *

- ◯ Par message WhatsApp directement avec le vendeur / la marque
- ◯ Via un lien de commande/réservation partagé dans la publication ou la bio
- ◯ Par appel téléphonique suite au contenu vu en ligne
- ◯ Via un formulaire ou panier sur un site web
- ◯ En me rendant directement sur place après avoir vu la publication

23. Comment réglez-vous le paiement le plus souvent ? *

- ◯ Par Mobile Money (MTN MoMo, Moov Money...)
- ◯ Par paiement en ligne sur le site (KKiapay, carte bancaire en ligne...)
- ◯ Par carte bancaire physiquement (en boutique, au terminal)
- ◯ En espèces (à la livraison ou en boutique)
- ◯ Autre

24. Avez-vous déjà contacté une marque/établissement ou passé commande via WhatsApp ? *

- ◯ Oui, régulièrement
- ◯ Oui, une ou deux fois
- ◯ Non, jamais

25. Lorsque vous contactez une marque en ligne (WhatsApp, DM), que recherchez-vous principalement ? *

- ◯ Confirmer le prix ou négocier
- ◯ Obtenir des informations sur le lieu, la disponibilité ou les délais
- ◯ Me rassurer sur le sérieux de la marque avant d'acheter ou de m'y rendre
- ◯ Passer directement commande/réserver
- ◯ Obtenir des photos ou vidéos supplémentaires du produit/service

26. Avez-vous déjà hésité ou renoncé à acheter un produit en ligne au Bénin ? Si oui, pour quelle(s) raison(s) ? (3 choix maximum) *

Please select at most 3 options.

- ☐ La marque ne possédait pas de site web
- ☐ Manque de confiance (peur d'être arnaqué ou de ne pas recevoir le produit)
- ☐ Problèmes de livraison ou de logistique
- ☐ Difficulté à payer (carte bancaire peu répandue, mobile money peu pratique pour moi)
- ☐ Les prix en ligne étaient trop élevés
- ☐ Je préférais voir et toucher le produit avant d'acheter
- ☐ La connexion Internet n'était pas suffisamment stable
- ☐ Je ne savais pas comment passer une commande en ligne
- ☐ Je n'ai jamais hésité — j'achète facilement en ligne

Section 5 — Confiance et perception des marques

27. À quelle(s) source(s) faites-vous le plus confiance pour découvrir une marque ou un produit/service ? (Classer du plus fiable au moins fiable — Top 3 seulement) *

- Recommandation d'un ami ou d'un proche
- Publications de la marque sur ses propres réseaux sociaux
- Recommandation d'un influenceur
- Avis et commentaires de clients sur les réseaux
- Résultats Google (recherche naturelle)
- Publicité sponsorisée (Meta Ads, Google Ads)
- Messages WhatsApp de la marque
- Site web de la marque

28. Qu'est-ce qui vous rassure le plus et vous donne confiance envers une marque ou établissement béninois que vous découvrez en ligne ? (3 choix maximum) *

Please select at most 3 options.

- [ ] Une présence sur Google Maps avec des avis
- [ ] Des commentaires et avis positifs de vrais clients
- [ ] La régularité et la qualité des publications (page sur les réseaux bien tenue)
- [ ] La réactivité de la marque (répond rapidement aux messages et commentaires)
- [ ] Une adresse physique ou un showroom identifiable
- [ ] La recommandation d'un proche ou d'un influenceur en qui j'ai confiance
- [ ] Une page certifiée (badge officiel)
- [ ] Le fait que la marque soit connue depuis longtemps au Bénin

29. Comment percevez-vous en général la communication digitale des marques BÉNINOISES ? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Leur contenu est visuellement soigné et professionnel.	◯	◯	◯	◯	◯
Elles inspirent confiance.	◯	◯	◯	◯	◯
Elles sont créatives dans leur communication.	◯	◯	◯	◯	◯
Elles comprennent bien les attentes de leur clientèle.	◯	◯	◯	◯	◯
Leur communication me donne envie d'acheter leurs produits.	◯	◯	◯	◯	◯

30. Comment percevez-vous en général la communication digitale des marques INTERNATIONALES (françaises, américaines, etc.) ? *

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Leur contenu est visuellement soigné et professionnel.	◯	◯	◯	◯	◯
Elles inspirent confiance.	◯	◯	◯	◯	◯
Elles sont créatives dans leur communication.	◯	◯	◯	◯	◯
Elles comprennent bien les attentes du consommateur béninois.	◯	◯	◯	◯	◯
Leur communication me donne envie d'acheter leurs produits.	◯	◯	◯	◯	◯

31. Selon vous, qu'est-ce qui manque le plus aux marques béninoises dans leur communication digitale ? (3 choix maximum) *

Please select at most 3 options.

- [ ] Une meilleure présence sur Google (Page google maps, site web etc..)
- [ ] Une meilleure qualité visuelle (photos et vidéos plus professionnelles)
- [ ] Plus de régularité dans les publications sur leurs réseaux
- [ ] Plus de transparence sur les prix
- [ ] Une meilleure interaction avec les clients (réponse aux commentaires, messages)
- [ ] Des campagnes plus créatives et originales
- [ ] Une meilleure présence sur les bonnes plateformes
- [ ] Des collaborations avec des influenceurs pertinents
- [ ] Un contenu plus ancré dans la culture et les valeurs locales
- [ ] Rien — je trouve leur communication suffisamment bonne

32. Vous est-il déjà arrivé de choisir entre une marque béninoise et une marque internationale pour un produit similaire ? Si oui, qu'avez-vous choisi ? *

- ◯ Oui, j'ai choisi la marque béninoise
- ◯ Oui, j'ai choisi la marque internationale
- ◯ Oui, mais ça dépend du produit — les deux selon les cas
- ◯ Non, cette situation ne m'est pas arrivée
- ◯ Le pays d'origine ne compte pas pour moi — je choisis selon d'autres critères

33. (Facultatif) Y a-t-il quelque chose que vous souhaiteriez ajouter sur la manière dont les marques béninoises communiquent en ligne ?

SECTION 6 — VOTRE PROFIL

Questions rapides pour contextualiser vos réponses — moins de 1 minute

34. Vous êtes : *

- ◯ Une femme
- ◯ Préfère ne pas répondre
- ◯ Un homme

35. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? *

- ◯ Moins de 18 ans
- ◯ 18 – 24 ans
- ◯ 25 – 34 ans
- ◯ 35 – 44 ans
- ◯ 45 ans et plus

36. Quelle est votre ville de résidence principale ? *

- ◯ Cotonou
- ◯ Abomey-Calavi
- ◯ Porto-Novo
- ◯ Parakou
- ◯ Autre ville du Bénin
- ◯ Je réside hors du Bénin (diaspora)

37. Quel est votre niveau d'études le plus élevé ? *

- ◯ Aucun diplôme / Primaire
- ◯ Baccalauréat
- ◯ Licence / BTS / DUT
- ◯ Master et plus

38. Quelle est votre catégorie professionnelle ? *

- ◯ Cadre supérieur(e), dirigeant(e) d'entreprise ou profession libérale (médecin, avocat, architecte…)
- ◯ Profession intermédiaire (enseignant(e), infirmier(ère), technicien(ne), comptable…)
- ◯ Employé(e) de bureau ou de commerce (secteur privé ou public)
- ◯ Entrepreneur(e), commerçant(e) ou artisan(e)
- ◯ Ouvrier(ère) ou travailleur(se) manuel(le)
- ◯ Étudiant(e)
- ◯ Sans emploi / en recherche d'emploi
- ◯ Autre

This content is neither created nor endorsed by Microsoft. The data you submit will be sent to the form owner.

Microsoft Forms