

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

MINISTERE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF POSTS AND
TELECOMMUNICATIONS

**CONVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE MINPOSTEL-INS EN VUE DE LA PRODUCTION DES
STATISTIQUES DU SECTEUR DES POSTES, DES TELECOMMUNICATIONS ET TIC AU
CAMEROUN.**

Questionnaire ménage

Les informations collectées au cours de cette collecte sont strictement confidentielles au terme de la loi N° 2020/010 du 20 juillet 2020 régissant l'activité statistique au Cameroun qui stipule en son article 13 que : « Les données individuelles recueillies dans le cadre des opérations de collecte de données statistiques ne peuvent faire l'objet de divulgation de quelque manière que ce soit, sauf autorisation explicite accordée par les personnes physiques ou morales concernées conformément aux principes de la Charte Africaine de la Statistique ».



Mai 2024

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX**1 : IDENTIFICATION DU MENAGE**

S0Q01	Douala/Yaoundé/Région _____	_ _ _
S0Q02	Département: _____	_ _ _
S0Q03	Arrondissement: _____	_ _ _ _
S0Q04	Village/Localité/Quartier : _____	
S0Q05	Milieu de résidence 1 = urbain 2 = rural	_ _
S0Q06	Numéro de la ZD	_ _ _ _
S0Q07	Numéro du ménage dans la ZD	_ _ _ _

2 : EQUIPE DE COLLECTE ET D'EXPLOITATION

S0Q08	Superviseur de collecte : _____	_ _ _
S0Q09	Contrôleur de collecte : _____	_ _ _
S0Q10	Agent de collecte : _____	_ _ _
S0Q11	Date de collecte : _____	_ _ _ _ _ 2 4
S0Q12	Superviseur de saisie : _____	_ _
S0Q13	Agent de saisie : _____	_ _ _
S0Q14	Date de saisie : _____	_ _ _ _ _ 2 4
S0Q15	Résultat de la collecte 1=Rempli totalement ; 2=Rempli partiellement 3=Non rempli	_ _
S0Q16	Si non rempli ou rempli partiellement, donner la raison 1= Non rempli pour absence ; 2=Non rempli pour refus ; 3=Autre (à préciser) _____	_ _

SECTION 1 : CARACTERISTIQUES DES MEMBRES DU MENAGE											
S1Q00A	Taille du ménage :										
S1Q00B	Numéro d'ordre	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
S1Q00	Nom des membres du ménage (en commençant par le chef de ménage au Numéro 1 et les autres membres de 2 à 10)										
S1Q01	(Nom) est de quel sexe ? 1 = Masculin 2 = Féminin										
S1Q02	Quel est le lien de parenté de (Nom) avec le Chef de Ménage ? 1 = Chef de ménage, 2 = conjoint (te) du Chef de ménage, 3 = fils ou fille du Chef de ménage, 4 = gendre ou belle fille du chef de ménage, 5 = petit fils, fille du Chef de ménage, 6 = père / mère du CM, 7 = beau parent, 8 = frère / sœur du CM, 9=Adopté/en garde, enfant de la femme/mari 10 = Autre personne apparentée ; 11 = sans parenté, 12 = domestique, 98 = Ne sait pas										
S1Q02A	(Nom) vit-il/elle habituellement dans le ménage ? 1=Oui, 2=Non										
S1Q02B	(Nom) a-t-il passé la nuit dernière dans le ménage ? 1=Oui, 2=Non										
S1Q03	Quel est l'âge de (Nom) en année révolue ? (95 pour âge >= 95 et 98 pour NSP) Si l'âge est inférieur à 15ans, aller à l'individu suivant.										
S1Q04	Statut matrimonial de (Nom) (15 ans et plus) 1=Célibataire 2=Union libre 3=Marié(e) monogame 4=Marié(e) polygame 5=Veuf/Veuve 6=Séparé(e)/divorcé(e)										
S1Q05	Quel est le niveau d'instruction de (Nom) ? 1= primaire 2= Secondaire 3= Supérieur 4= aucun 5=NSP										
S1Q06	(Nom) souffre-t-il d'un handicap ? 1=Oui, 2=Non. Si non, aller à S2Q01										
S1Q07	De quel handicap souffre (Nom) ?										
	Handicap visuel (aveugle, malvoyant) 1=Oui, 2=Non										
	Handicap auditif (sourd, malentendant) 1=Oui, 2=Non										
	Handicap moteur (infirme, paralytique, etc.) 1=Oui, 2=Non										
	Sourd-muet 1=Oui, 2=Non										
	Handicap de la parole (bègue, muet, etc.) 1=Oui, 2=Non										
	Handicap mental (insensé, aliéné, fou, etc.) 1=Oui, 2=Non										
	Autre handicap (à préciser) 1=Oui, 2=Non										
SECTION 2 : COMPETENCES ESSENTIELLES DANS LES TIC (Eligible pour les personnes âgées de 15 ans et plus)											
S2Q01	(Nom) peut-il (elle) allumer, utiliser et éteindre la radio ? 1=Oui, 2=Non										
S2Q02	(Nom) peut-il (elle) allumer, utiliser et éteindre le téléphone ? 1=Oui, 2=Non										
S2Q03	(Nom) peut-il (elle) allumer, utiliser et éteindre la télévision ? 1=Oui, 2=Non										
S2Q04	(Nom) peut-il (elle) allumer, utiliser et éteindre l'ordinateur ? 1=Oui, 2=Non										
S2Q05	(Nom) peut-il retrouver l'emplacement de chaque élément stocké ou de fonctionnement de l'appareil ? 1=Oui, 2=Non										
S2Q06	(Nom) a-t-il (elle) souvent eu recours à la suite MS office (utilisation de Word, Excel, Power point, etc.) ? 1=Oui, 2=Non										

S1Q00B	Numéro d'ordre	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
S2Q07	(Nom) peut-il (elle) utiliser internet ? Se connecter à internet, ouvrir une page, etc. ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q08	(Nom) peut-il (elle) Choisir, installer et mettre à jour une application ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q09	(Nom) peut-il (elle) créer/enregistrer/publier des contenus numériques ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q10	(Nom) peut-il (elle) enregistrer l'information trouvée sur internet ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q11	(Nom) Peut-il (elle) choisir et utiliser des moyens de communication numériques (mail, SMS, WhatsApp, blog, formulaire de contact, commentaires, téléphone, envoi comme pièce jointe d'un email, chargement d'images sur internet) ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q12	(Nom) peut-il (elle) créer une boîte aux lettres électronique (email) et l'utiliser ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q13	(Nom) peut-il (elle) protéger les appareils et données, ainsi que sa sphère privée dans un environnement numérique (verrouillage, code de sécurité, mot de passe) ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q14	(Nom) est-il conscient qu'on ne doit pas copier et diffuser tous les contenus disponibles sur internet sans autorisation ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q15	(Nom) respecte-t-il la confidentialité de certains contenus copiés sur internet ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q16	(Nom) est-il (elle) conscient des risques de santé encourus lors de l'exposition prolongée aux autres TIC ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q17	(Nom) prend-t-il des dispositions pour limiter les risques de santé encourus lors de l'exposition prolongée aux autres TIC ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q18	(Nom) peut-il (elle) choisir et utiliser des services en ligne suivant ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q18A	Formulaires et documents en ligne 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q18B	e-commerce (achat/vente/réservation...) 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q18C	e-banking 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q18D	GPS 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q18E	Autre à préciser _____ 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S2Q19	(Nom) Peut-il (elle) créer et administrer des profils d'utilisateurs et des identités numériques (réseaux sociaux, magasins en ligne...) ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SECTION 3 : UTILISATION DES TIC (Eligible pour les personnes âgées de 15 ans ou plus)											
S3Q01A	(Nom) a-t-il utilisé un des appareils suivant au cours des 3 derniers mois ? 1=Oui, 2=Non	Ordinateur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q01B		Téléphone	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q01C		Tablettes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q02A	(Nom) a-t-il utilisé un des appareils suivant au cours des 30 derniers jours ? 1=Oui, 2=Non	Ordinateur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q02B		Téléphone	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q02C		Tablettes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q03	(Nom) a-t-il utilisé internet au cours des 03 derniers mois ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Si non, aller à SECTION 4											

S1Q00B	Numéro d'ordre		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
S3Q04A	Lieux	Domicile	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04B	d'utilisation	Lieu de service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04C	d'internet	Lieu d'étude	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04D	1=Oui, 2=Non	Domicile d'un autre particulier	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04E		Installation communautaire d'accès à internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04F		Installation commerciale d'accès à internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04G		N'importe où via un téléphone mobile	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q04H		N'importe où via d'autres appareils d'accès mobile cellulaire	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05A	Pour quels	Envoyer ou recevoir des courriels	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05B	services en ligne	Téléphoner via internet/VOIP/Poster des informations ou des messages instantanés	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05C	suivants	Obtenir des informations sur des biens ou services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05D	(Nom) a-t-il	Acheter ou commander des biens ou services	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05E	utilisé	Services bancaires via Internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05F	internet à des fins privées	Services gouvernementaux	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05G	dans les 03	Education en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05H	derniers	Production des contenus intelligents (cv, vidéos, audio, ...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q05I	mois ? 1-Oui 2-Non	Autres services (à préciser)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q06A	Par quels	Par ordinateur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q06B	moyens	Par téléphone	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q06C	accédez-vous à	A travers une tablette	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q06D	internet ? 1-Oui 2-Non	A travers un PDA	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q07	A quelle fréquence en moyenne (Nom) a-t-il utilisé internet au cours des 3 derniers mois ? 1= Au moins une fois par jour 2= Au moins une fois par semaine, mais pas chaque jour 3= Au moins une fois par mois, mais pas chaque semaine 4= Moins d'une fois par mois		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q08	(Nom) a-t-il déjà été victime de la cybercriminalité ? 1=Oui, 2=Non Sinon aller à S3Q11		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q09A	Si oui, préciser le type	piratage de boîte email	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q09B	1=Oui, 2=Non	arnaque via internet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q09C		arnaque via les appels ou SMS	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q09D		autres (à préciser) _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q10	(Nom) a-t-il porté plainte ? 1=Oui, 2=Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S3Q11	(Nom) a-t-il utilisé les réseaux sociaux au cours des 03 derniers mois ? 1=Oui, 2=Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SECTION 4 : QUALITE DE SERVICE DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES (Eligible pour les personnes âgées de 15 ans et plus)											
4.1 Qualité des Services téléphoniques											
Qualité du service téléphonique de l'opérateur CAMTEL											
S4Q01A	Combien de SIM/Ligne fixe CAMTEL, utilise (Nom)? Si 0, aller à S4Q02A										
S4Q01B	(Nom) a-t-il communiqué par téléphone avec au moins l'une de ses SIM CAMTEL au cours des 07 derniers jours ? 1=Oui, 2=Non Si 2, aller à S4Q02A										
S4Q01C	Avez-vous eu des désagréments lors de ces appels ? 1=Oui, 2=Non Si non aller à S4Q02A si oui lesquels ?										
S4Q01C1	Echec d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q01C2	Interruption d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q01C3	Mauvaise qualité des émissions et des réceptions du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q01C4	Inexactitude de la facturation 1=Oui, 2=Non										
S4Q01C5	Autres (à préciser) _____ _____ _____										
S4Q01D	(Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client CAMTEL par rapport à ces désagréments ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q02A										
S4Q01E	En particulier pour l'inexactitude de la facturation ? 1=Oui, 2=Non										
S4Q01F	Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ? 1=appel 2= SMS 3=Réseaux sociaux (Whatsapp, Facebook, ...) 4=Page web de l'opérateur, 5=Déplacement 6=Correspondance, 7=combinaison de deux ou plus canaux précédents										
S4Q01G	La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q02A										
S4Q01H	Quel a été selon vous le niveau de satisfaction du traitement de vos réclamations par la CAMTEL? 1=insatisfait 2=peu satisfait 3=indifférent 4=satisfait 5=très satisfait										
Qualité du service téléphonique de l'opérateur MTN											
S4Q02A	Combien de SIM MTN utilise (Nom)? Si 0, aller à S4Q03A										
S4Q02B	(Nom) a-t-il communiqué par téléphone avec au moins l'une de ses SIM MTN au cours des 07 derniers jours ? 1=Oui, 2=Non Si 2, aller à S4Q03A										
S4Q02C	Avez-vous eu des désagréments (Nom) lors de ces appels ? 1=Oui, 2=Non Si non aller à S4Q03A si oui lesquels ?										
S4Q02C1	Echec d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q02C2	Interruption d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q02C3	Mauvaise qualité des émissions et des réceptions du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q02C4	Inexactitude de la facturation 1=Oui, 2=Non										

S4Q02C5	Autres (à préciser) _____ _____ _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q02D	(Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client MTN par rapport à ces désagréments ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q03A	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q02E	En particulier pour l'inexactitude de la facturation ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q02F	Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ? 1=appel 2= SMS 3=Réseaux sociaux (Whatsapp, Facebook, ...) 4=Page web de l'opérateur, 5=Déplacement 6=Correspondance, 7=combinaison de deux ou plus canaux précédents	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q02G	La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q03A	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q02H	Quel a été selon vous le niveau de satisfaction du traitement de vos réclamations par MTN? 1=insatisfait 2=peu satisfait 3=indifférent 4=satisfait 5=très satisfait	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qualité du service téléphonique de l'opérateur ORANGE											
S4Q03A	Combien de SIM ORANGE, utilise (Nom)? Si 0, aller à S4Q04A	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03B	(Nom) a-t-il communiqué par téléphone avec au moins l'une de ses SIM ORANGE au cours des 07 derniers jours ? 1=Oui, 2=Non Si 2, aller à S4Q04A	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03C	Avez-vous eu des désagréments (Nom) lors de ces appels ? 1=Oui, 2=Non Si non aller à S4Q04A si oui lesquels ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03C1	Echec d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03C2	Interruption d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03C3	Mauvaise qualité des émissions et des réceptions du fait du réseau 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03C4	Inexactitude de la facturation 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03C5	Autres (à préciser) _____ _____ _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03D	(Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client ORANGE par rapport à ces désagréments ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q04A	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03E	En particulier pour l'inexactitude de la facturation ? 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03F	Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ? 1=appel 2= SMS 3=Réseaux sociaux (Whatsapp, Facebook, ...) 4=Page web de l'opérateur, 5=Déplacement 6=Correspondance, 7=combinaison de deux ou plus canaux précédents	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03G	La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q04A	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q03H	Quel a été selon vous le niveau de satisfaction du traitement de vos réclamations par ORANGE? 1=insatisfait 2=peu satisfait 3=indifférent 4=satisfait 5=très satisfait	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Qualité du service téléphonique de l'opérateur NEXTTEL											
S4Q04A	Combien de SIM NEXTTEL, utilise (Nom)? Si 0, aller à S4Q05A										
S4Q04B	(Nom) a-t-il communiqué par téléphone avec au moins l'une de ses SIM NEXTTEL au cours des 07 derniers jours ? 1=Oui, 2=Non Si 2, aller à S4Q05A										
S4Q04C	Avez-vous eu des désagréments (Nom) lors de ces appels ? 1=Oui, 2=Non Si non aller à S4Q05A si oui lesquels ?										
S4Q04C1	Echec d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q04C2	Interruption d'appel du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q04C3	Mauvaise qualité des émissions et des réceptions du fait du réseau 1=Oui, 2=Non										
S4Q04C4	Inexactitude de la facturation 1=Oui, 2=Non										
S4Q04C5	Trois autres les plus importants (à préciser) _____ _____ _____										
S4Q04D	(Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client NEXTTEL par rapport à ces désagréments ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q05A										
S4Q04E	En particulier pour l'inexactitude de la facturation ? 1=Oui, 2=Non										
S4Q04F	Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ? 1=appel 2= SMS 3=Réseaux sociaux (Whatsapp, Facebook, ...) 4=Page web de l'opérateur, 5=Déplacement 6=Correspondance, 7=combinaison de deux ou plus canaux précédents										
S4Q04G	La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S4Q05A										
S4Q04H	Quel a été selon vous le niveau de satisfaction du traitement de vos réclamations par NEXTTEL? 1=insatisfait 2=peu satisfait 3=indifférent 4=satisfait 5=très satisfait										
4.2 Qualité des Services internet											
S4Q05A	(Nom) s'est-t-il connecté à internet au cours des 30 derniers jours ? (y compris la connexion assistée) 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S5Q01A										
S4Q05B	Quel est le principal opérateur par lequel (Nom) se connecte au service internet ? 1=CAMTEL 2=MTN 3=Orange 4=Nexttel 5=FAI										
S4Q05C1	Par quel moyen vous connectez vous à internet ?	Ordinateur 1=Oui, 2=Non									
S4Q05C2		Téléphone Android/Smart phone 1=Oui, 2=Non									
S4Q05C3		Tablette 1=Oui, 2=Non									
S4Q05D	A quelle fréquence (Nom) a-t-il utilisé en moyenne le service internet au cours des 30 derniers jours ? 1=Au moins une fois par jour 2=Au moins une fois par semaine 3=Moins de quatre fois durant le mois 4=Rarement										
S4Q05E	(Nom) a-t-il rencontré un désagrément au cours des 30 derniers jours dans l'usage des services internet ? 1=Oui, 2=Non, Si Non, aller à S5Q01A										

S4Q05E1	Quels sont les principaux problèmes rencontrés par (Nom) dans l'utilisation des services d'internet?	1- Problèmes de réseau 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05E2		2- Faible débit internet 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05E3		3- Lenteur de la connexion internet 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05E4		4- Facturation non satisfaisante 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05E5		5- Service client inopérant/non satisfaisant 1=Oui, 2=Non	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05E6		6- Autre (à préciser) 1=Oui, 2=Non _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05F	(Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client par rapport à ces désagréments dans l'utilisation des services d'internet ? 1=Oui, 2=Non Si non, aller à S5Q01A		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05G	Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ? 1=appel 2= SMS 3=Réseaux sociaux (Whatsapp, Facebook, ...) 4=Page web de l'opérateur, 5=Déplacement 6=Correspondance, 7=combinaison de deux ou plus canaux précédents		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S4Q05H	La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ? 1=Oui, 2=Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SECTION 5 : UTILISATION DES SERVICES POSTAUX (Eligible pour les personnes âgées de 15 ans et plus)												
Services non financiers postaux												
S5Q01A	(Nom) a-t-il eu recours au cours des 6 derniers mois à l'un des services non financiers postaux suivants ? 1=oui, 2= non	Envois express de courrier ou colis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q01B		Envois ordinaires de courrier ou colis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q01C		Envois recommandés de courrier ou colis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q01D		Envois des colis postaux	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q01E		Service de la poste en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sinon à tous les types de services alors aller à la question S5Q12A												
S5Q02	(Nom) a fait recours à ce service via quels opérateurs ? Lister les trois principaux (voir codes)	Opérateur 1	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		Opérateur 2	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		Opérateur 3	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q03	Si autre opérateur à S5Q02, préciser		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
S5Q04	L'opérateur disposait-il d'un point d'accès internet ? 1=oui, 2= non, 3= Ne sait pas	Opérateur 1	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		Opérateur 2	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
		Opérateur 3	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q05	En moyenne à quelle fréquence (Nom) a-t-il fait recours à ce service ? 1= une fois par mois 2= deux fois par mois 3= Trois fois par mois 4= une fois tous les deux mois 5= une fois tous les trois mois 6= rarement (une à deux fois sur les six mois)		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

S5Q06	Quel est le mode de collecte ou d'envoi auquel vous faites le plus recours ? <i>1 = A domicile, 2. Point de contact (bureau de poste, guichet de l'opérateur postal), 3= boîte aux lettres</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q07	(Nom) a-t-il eu des désagréments lors du service auprès d'un opérateur postal ? <i>1=oui, 2 = non sinon, aller à S5Q12A</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q08	Si oui, auprès de quel opérateur (voir codes) _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q09	Quel était la nature du désagrément rencontré par (Nom) pour le service postal ? <i>1= Courrier/colis non distribué 2=courrier/colis égaré 3= Réclamation non aboutie 4= Colis endommagé 5= Service du responsable du bureau de poste/point contact non satisfaisant 6= Autres (à préciser) _____</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q10	(Nom) a-t-il déjà introduit une réclamation ou une plainte auprès d'un service postal ? <i>1=oui, 2 = non sinon, aller à S5Q12A</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q11	Si oui, (Nom) a-t-il été satisfait du traitement de la réclamation ou de la plainte ? <i>1=insatisfait 2=peu satisfait 3=indifférent 4=satisfait 5=très satisfait</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Services financiers postaux											
S5Q12A	(Nom) a-t-il eu recours au cours des 6 derniers mois à l'un des services financiers postaux suivants ?	Service de transfert postal de fonds <i>1=oui, 2 = non sinon aller à S5Q13A</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q12B		Si oui à quelle fréquence ? <i>1 = au moins une fois par mois, 2 = une fois tous les deux mois, 3= une fois tous les trois mois, 4 = rarement (une à deux fois sur les six mois)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q13A		Service des chèques postaux <i>1=oui, 2 = non sinon aller à S5Q14A</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q13B		Si oui à quelle fréquence ? <i>1 = au moins une fois par mois, 2 = une fois tous les deux mois, 3= une fois tous les trois mois, 4 = rarement (une à deux fois sur les six mois)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q14A		Service de caisse d'épargne postale <i>1=oui, 2 = non sinon aller à S5Q15A</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q14B		Si oui à quelle fréquence ? <i>1 = au moins une fois par mois, 2 = une fois tous les deux mois, 3= une fois tous les trois mois, 4 = rarement (une à deux fois sur les six mois)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q15A		Service de change <i>1=oui, 2 = non sinon aller à S6Q01A</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S5Q15B		Si oui à quelle fréquence ? <i>1 = au moins une fois par mois, 2 = une fois tous les deux mois, 3= une fois tous les trois mois, 4 = rarement (une à deux fois sur les six mois)</i>	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

SECTION 6 : EQUIPEMENTS DES MENAGES EN SUPPORTS TIC

S6Q01A	Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il ? 1=Oui 2=Non	De l'électricité (ENEO, solaire, groupe électrogène ou autre)				☐	
S6Q01B		D'un poste de radio				☐	
S6Q01C		D'un poste de télévision				☐	
S6Q01D		D'une ligne de téléphone fixe/filaire				☐	
S6Q01E		D'un téléphone mobile				☐	
S6Q01F		D'une boîte postale				☐	
S6Q02	Votre ménage/un membre de votre ménage possède-t-il un ordinateur à domicile ? 1=Oui 2=Non					☐	
S6Q03	Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il de l'internet à domicile ? 1=Oui 2=Non sinon aller à S6Q06					☐	
S6Q04	Si oui quel type d'accès à internet est utilisé à domicile ?						
S6Q04A	Connexion filaire 1=Oui 2=Non 3= NSP	RTC/ADSL	☐	Connexion non filaire 1=Oui 2=Non	S6Q05A	WIFI/WIMAX	☐
S6Q04B		Fibre optique	☐		S6Q05B	E-VSAT	☐
					S6Q05C	Autres à préciser	☐
S6Q06	Disposez-vous d'un raccordement à la télévision câblée ? 1=Oui 2=Non sinon aller à S6Q08					☐	
S6Q07	Si oui, Quels sont les opérateurs chez lesquels votre ménage est abonné ? 1=Oui 2=Non						
S6Q07A		MTN				☐	
S6Q07B		ORANGE				☐	
S6Q07C		VIETTEL				☐	
S6Q07D		CAMTEL				☐	
S6Q07E		CANAL+ / DSTV / StarTimes				☐	
S6Q07F		Cablo-opérateurs				☐	
S6Q07G		Autre (à préciser) _____				☐	
S6Q08	Votre ménage dispose –t-il d'un abonnement au système de réception directe (DHT) de télévision par satellite ? 1=Oui 2=Non					☐	

Code S5Q02 S5Q08			
Code	Noms des Opérateurs	Code	Noms des Opérateurs
01	AFRILIGHT	23	GLOBEX C. SARL
02	AMOUR MEZAM	24	JF INTERNATIONAL
03	APM	25	KINGSLEY INT.
04	AVENIR DE LA KADEY	26	MENOUA VOYAGES
05	AVENIR VOYAGES	27	MOGHAMO EXPRESS
06	BINAM S. A	28	MUSANGO BUS SERVICES LTD
07	BOLLORE T&L	29	M.T.A TXL
08	BUCA VOYAGES	30	MVILA VOYAGES SARL
09	CERISES AUTO	31	OVERLINE T&L
10	CDV SARL	32	PRINCESSE VOYAGES
11	CITY MESSENGERS	33	SATIT Sarl
12	DANAY EXPRESS	34	SMS
13	DHL	35	SOCOOPTRANSCAM
14	EMI MONEY	36	SOLEX
15	ESICO	37	SOPAGAV SARL
16	EXPRESS EXCHANGE	38	SUD DEPECHE
17	FINEXSCAM	39	TOURISTIQUE CCE
18	FLEXI LOGISTICS	40	TRESOR VOYAGES
19	GHF SARL	41	UPS
20	GARANTI EXPRESS COMPANY	42	VATICAN COMPANY LTD
21	GENERAL EXPRESS VOYAGES	43	Bureau de poste de la CAMPOST
22	GLOBAL VOYAGES	44	Autres (à préciser)

Merci pour votre collaboration