

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**

Manuel de l'agent de collecte



Edition 2024

AVERTISSEMENT

Agents de collecte, ce manuel est votre guide de travail. Lisez-le attentivement et suivez les instructions de manière méticuleuse.

Le but de votre travail est de recueillir auprès des ménages et des entreprises de communications électroniques, un certain nombre d'informations et de les consigner sur des fiches conçues à cet effet. Cette collecte d'informations permettra d'améliorer l'offre des services de communications électroniques au Cameroun.

Votre travail constitue l'une des phases les plus importantes dans le grand chantier de la transformation structurelle par le numérique. S'il est mal fait, cela entraînera irrémédiablement des résultats erronés et anéantira tous les efforts entrepris jusqu'ici. Aucune défaillance n'est donc permise à votre niveau. Vous devez être attentifs pendant la formation afin de maîtriser toutes les notions qui vous seront enseignées.

Pendant le travail sur le terrain, vous serez jugés sur votre rendement, il faudra donc travailler rapidement et bien; c'est-à-dire produire le maximum de questionnaires bien remplis. Votre contrôleur n'hésitera pas à vous faire retourner sur le terrain s'il estime que vous avez mal rempli un questionnaire.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	4
CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE L'ENQUETE.....	5
1. Généralités sur les communications électroniques.....	5
2. Objectifs et résultats attendus de l'enquête	5
3. Champ de l'enquête.....	6
4. Repérage des unités d'observation	6
CHAPITRE 2 : RAPPEL DES TECHNIQUES D'ENQUETE ET CONSEILS GENERAUX	7
1. Rappel des techniques d'enquête.....	7
2. Quelques conseils pratiques.....	8
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE MENAGE ET REMPLISSAGE.....	10
1. Présentation du questionnaire.....	10
2. Principaux types de questions posées.....	10
3. Remplissage du questionnaire	10
SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX	10
SECTION 1 : CARACTERISTIQUES DES MEMBRES DU MENAGE	12
SECTION 2 : COMPETENCES ESSENTIELLES DANS LES TIC.....	16
SECTION 3 : UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC).....	18
SECTION 4 : QUALITE DES SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE.....	20
SECTION 5 : UTILISATION DES SERVICES POSTAUX.....	23
SECTION 6 : EQUIPEMENTS DES MENAGES EN SUPPORTS TIC	27
CHAPITRE 4 : PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE ENTREPRISE ET REMPLISSAG	29
1. Présentation du questionnaire.....	29
2. Principaux types de questions posées.....	29
3. Remplissage du questionnaire	29
SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX	29
SECTION 1 : POSSESSION DES BIENS ET UTILISATION DES TIC	30
SECTION 2 : TELECOMMUNICATIONS ET ECONOMIE NATIONALE	33
SECTION 3 : SECURISATION DE L'ECOSYSTEME NATIONAL DU NUMERIQUE	34
SECTION 4 : UTILISATION DES SERVICES POSTAUX.....	36
SECTION 5 : PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS, DES TICS ET DE LA POSTE.....	37
ANNEXES.....	38
NOMENCLATURE DES CIRCONSCRIPTIONS ADMINISTRATIVES	38

INTRODUCTION

Depuis 2020, le Cameroun met en œuvre la deuxième phase de sa vision consignée dans la Stratégie Nationale de Développement (SND30). L'un des piliers de cette stratégie est la transformation structurelle de l'économie. Dans le domaine des infrastructures de télécommunications, l'objectif du gouvernement est de faciliter l'accès des TIC au plus grand nombre, en assurant un espace numérique performant et sécurisé, avec un indice d'accès moyen supérieur à 0,4. Plus spécifiquement, il s'agira de développer un écosystème numérique de dernière génération, à travers l'extension Backbone en fibre optique d'un linéaire de 4211 km couvrant les communes du Cameroun. Ce projet permettra le raccordement des usagers à l'infrastructure déjà réalisée et de protéger les transactions de données. Parallèlement, le Cameroun a souscrit aux engagements internationaux notamment les Objectifs de Développement Durable et l'Agenda 2063 de l'Union Africaine.

Dans l'optique de mesurer les progrès réalisés dans l'atteinte de ces objectifs, il est nécessaire de disposer des informations statistiques fiables. C'est dans ce sens que, le Ministère des Postes et des Télécommunications (MINPOSTEL) et l'Institut National de la Statistique (INS) ont signé une convention d'assistance technique, en vue de la production de l'annuaire statistique des Postes, Télécommunications et TIC au Cameroun. La mise en œuvre de la convention passe par la réalisation d'une enquête auprès des ménages, des entreprises publiques et privées et l'exploitation des données de sources administratives.

Cette enquête est une opération réalisée par l'INS et le MINPOSTEL. L'objectif global est de mettre à la disposition des décideurs et du public, des informations relatives au secteur des Postes, Télécommunications et TIC au Cameroun.

De manière générale, il s'agira de collecter les données pour produire : (i) un rapport d'analyse des données des télécommunications et TIC ;(ii) un rapport d'analyse des données des postes ; et (iii) l'annuaire statistique des postes et télécommunications/TIC. En guise de rappel, une opération similaire avait été réalisée en 2016, uniquement sur le volet Télécommunications et TIC.

Le présent manuel porte sur le volet ménage et entreprise de l'étude. Il est un guide qui présente les objectifs de l'étude, le questionnaire, le schéma d'organisation de la collecte et le remplissage du questionnaire. Il a pour but d'aider l'agent enquêteur à accomplir sa tâche avec efficacité et dans les délais. Le succès de cette opération, ainsi que la pertinence des résultats et de l'analyse, dépendent de la qualité des données collectées sur le terrain.

La bonne compréhension et le respect des instructions qui sont contenues dans ce manuel conditionnent la réussite de cette enquête. Ce manuel est structuré en quatre chapitres comme suit: (i) Le premier présente quelques généralités, l'opération avec ses objectifs, les résultats attendus et le champ d'exécution ; (ii) Le deuxième présente quelques techniques de collecte et se termine par quelques conseils pratiques ; (iii) Le troisième quant à lui présente les instruments de collecte et traite de l'administration et du remplissage du questionnaire, (iv) le quatrième traite du volet entreprise.

CHAPITRE 1 : PRESENTATION DE L'ENQUETE

1. Généralités sur les communications électroniques

Définition

Selon la loi N° 2015/006 du 20/04/2015 modifiant et complétant certaines dispositions de la loi N° 2010/013 du 21/12/2010 régissant les communications électroniques au Cameroun, on entend par communication électronique, toute émission, transmission ou réception des signes, des signaux, d'écrits, d'images ou de sons par voie électromagnétique ou optique.

Champ

Le champ des communications électroniques comprend les réseaux de téléphonie mobile, les infrastructures de télécommunications filaires et sans fil, l'accès à l'internet fixe et mobile, la radio diffusion et d'autres services connexes.

Evolution

L'évolution des communications électroniques au Cameroun a été significative ces dernières années, avec une croissance rapide de l'accès à internet et l'adoption croissante des technologies mobiles. Les investissements dans les infrastructures de communications se sont accrus pour améliorer la connectivité à travers le pays et en particulier dans les zones rurales.

Innovation

Le Cameroun a vu l'émergence des services numériques innovants, tels que les applications mobiles pour les services financiers, la santé et l'éducation. Les opérateurs de télécommunications ont également introduit les offres innovantes pour répondre aux besoins changeant des consommateurs, comme des forfaits Data, adaptés à différents profils d'utilisateurs.

Perspectives

Le développement de la communication électronique au Cameroun est prometteur, avec un potentiel de croissance continu grâce à l'expansion des réseaux haut débit, l'essor des services Cloud, l'adoption de l'internet des objets et le développement de l'intelligence artificielle dans divers secteurs.

Cependant des défis persistent, en matière de réglementations, d'accès à l'infrastructure et de sécurité des données, qui devront être adressés pour favoriser un développement durable et inclusif du secteur des communications électroniques dans le pays.

2. Objectifs et résultats attendus de l'enquête

Objectif global

L'objectif global de ce projet est de mettre à la disposition des décideurs et du public des informations relatives au secteur des Postes, Télécommunications et TIC au Cameroun.

Objectifs spécifiques

De manière spécifique, il est question de :

- produire l'édition 2024 de l'annuaire statistique des postes, télécommunications et TIC au Cameroun ;
- produire un rapport d'analyse des données des télécommunications et TIC ;
- produire un rapport d'analyse des données postales.

L'annuaire intégrera les indicateurs concernant entre autres :

- l'infrastructure et l'accès aux TIC ;
- l'activité postale au Cameroun (infrastructures, services, personnels, etc.) ;

- l'utilisation des TIC dans les ménages ;
- l'utilisation des TIC dans les administrations/entreprises;
- la production du secteur des postes et des télécommunications/TIC ;
- le commerce international des biens de TIC ;
- l'accès aux TIC dans l'éducation ;
- la contribution du secteur des postes et télécommunications à l'économie nationale.

Résultats attendus

Au terme du projet, trois livrables sont principalement attendus :

- Un rapport d'analyse des données des télécommunications et TIC en versions française et anglaise ;
- Un rapport d'analyse des données des postes en versions française et anglaise ;
- L'édition 2024 de l'annuaire statistiques des postes et télécommunications/TIC en versions française et anglaise.

3. Champ de l'enquête

Le champ d'enquête couvre l'étendue du territoire national, dont toutes les 10 régions du Cameroun.

Pour la collecte des données de sources administratives, toutes les dix régions du territoire national sont concernées par le biais des services centraux et déconcentrés du MINPOSTEL.

En ce qui concerne les enquêtes auprès des ménages et des entreprises, toutes les dix (10) régions seront couvertes. Par ailleurs, les opérations antérieures ont montré une inégalité relative de déploiement des services postaux et financiers, des télécommunications et TIC dans les zones rurales. Avec la mise en œuvre de la nouvelle loi sur l'activité postale au Cameroun, la reprise en main effective des activités de régulation du secteur postal, l'opérationnalisation des différents axes du document de stratégie « Cameroun numérique 2020 » pour le développement de l'économie numérique et des services innovants, il est judicieux de prendre en compte les entités se trouvant non seulement en milieu urbain mais aussi en milieu rural pour mieux appréhender la fracture qui existe entre ces deux zones.

Les villes de Douala et Yaoundé seront par ailleurs considérées comme des régions d'enquête. Ces villes sont considérées atypiques du point de vue, d'une part de leur statut respectif de capitale économique et de siège des institutions, et d'autre part de leur niveau de développement et de la taille de leur population qui contrastent avec les autres villes. Nous aurons, pour ce faire, 12 régions d'enquête, pour les enquêtes auprès des ménages et des entreprises. Pour ce qui est du recensement des unités offrant des services postaux, toutes les dix régions du Cameroun seront concernées.

4. Repérage des unités d'observation

Au niveau de la collecte des données de sources administratives, l'unité d'observation est l'administration identifiée comme source de données administratives.

Au niveau des opérateurs postaux offrant des services financiers, l'unité statistique est un opérateur postal.

Au niveau des enquêtes par sondage, les unités d'observations sont : une entreprise publique ou privée, un ménage ordinaire.

CHAPITRE 2 : RAPPEL DES TECHNIQUES D'ENQUETE ET CONSEILS GENERAUX

1. Rappel des techniques d'enquête

Le travail de l'agent enquêteur

Votre travail consiste à :

- Localiser tous les ménages de votre zone d'enquête;
- Se présenter au responsable ou au chef ménage muni de son badge et de sa lettre d'introduction ; solliciter le remplissage de vos questionnaires après lui avoir clairement présenté le projet; notamment le but et les objectifs visés ;
- Insister sur le caractère confidentiel des données à recueillir;
- Prendre rendez-vous pour le remplissage du questionnaire si le responsable à votre passage ne réunit pas tous les documents nécessaires ;
- Si pour une raison quelconque le questionnaire ne peut être entièrement rempli, éviter de bousculer votre interlocuteur; prendre un autre rendez-vous ;
- A la fin de l'interview, vous rassurer que toutes les questions ont été posées, que toutes les rubriques ont été remplies ;
- Récupérer les questionnaires dûment complétés ;
- Vérifier la qualité de remplissage du questionnaire ;
- Remercier le(s) responsable(s)

La maîtrise du questionnaire

Pour une parfaite maîtrise du questionnaire, il vous est conseillé de:

- lire attentivement ce guide;
- vous familiariser avec tout le questionnaire;
- vous administrer le questionnaire comme si vous le faisiez à un chef d'entreprise ou un chef de ménage;
- noter les réponses et vous assurer que vous avez le contrôle des filtres et des sauts ;
- pratiquer le questionnaire en l'administrant à un ami ou collègue afin de vous familiariser davantage à poser les questions, à noter les instructions qui prêtent à confusion et à relever tous les problèmes possibles.

Matériel nécessaire pour l'enquête

La bonne pratique de l'enquête exige que l'agent enquêteur soit en possession d'un certain nombre de matériels. Pour votre travail, vous aurez besoin du matériel suivant:

- une tablette ;
- un exemplaire du manuel de l'agent enquêteur;
- des documents de nomenclature ;
- une fiche représentant votre zone d'enquête;
- des questionnaires;
- des fiches de suivi sur le terrain (rendez- vous, etc.) ;
- un bloc-notes (pour relever tous les problèmes rencontrés et remarques faites sur le terrain);
- des lettres d'introduction;
- un badge d'agent enquêteur ;
- un cartable (sac) ;
- un stylo, crayon, etc.

Au cas où la tablette a un souci (décharge de la batterie), les questionnaires seront remplis uniquement avec les stylos de couleur bleue. Aussitôt, que le souci est réglé, ce questionnaire doit être saisi.

Comment contrôler le questionnaire rempli

Une fois votre questionnaire rempli, vous devez vous assurer que toutes les informations exigées ont été recueillies et sont de bonne qualité. Le contrôle est une des phases fondamentales de votre travail; il implique une attention particulière, le respect strict des procédures de collecte des données. Un questionnaire mal rempli ou incomplet vous oblige à retourner sur le terrain; et constitue une perte de temps avec des implications financières importantes. ***Tous les questionnaires mal remplis seront systématiquement invalidés par le contrôleur.***

2. Quelques conseils pratiques

Comment se présenter

Voici quelques règles pour vous guider:

- Votre présentation physique est très importante. Il vous est recommandé d'avoir un habillement et une coiffure simples ;
- La manière de parler est également très importante. Votre locution doit être adaptée au contexte de la visite. Vous devez parler distinctement en utilisant des mots et des phrases simples, avec assurance mais sans arrogance ;
- Vous devez maîtriser votre introduction pour ne pas paraître anxieux ou hésitant pendant votre entretien ;
- Ne donnez surtout pas l'impression que vous récitez un texte appris par cœur ;
- Allez droit au but et évitez des longues explications qui risquent de rendre votre interlocuteur suspicieux ;
- Evitez les discours de type propagandiste et ne créez pas de discussions inutiles.

Comment répondre aux questions des personnes rencontrées

Durant le déroulement de l'enquête, vous serez en contact avec des personnes de sensibilités différentes. Plusieurs cas peuvent se présenter:

- Certaines refuseront tout simplement de participer à l'enquête ;
- D'autres exigeront des lettres d'introduction personnalisées ;
- Un certain nombre acceptera de participer sans poser de questions ;
- Etc.

Il est donc important que vous soyez préparé à ce genre de situations et aux questions éventuelles. Il est aussi important que vous maîtrisiez correctement les contours de l'enquête afin de faire positivement face à ces différentes situations.

Familiarisez-vous avec les questions suivantes et les réponses éventuelles:

a) A quoi serviront les résultats de cette enquête ? (Voir objectifs)

b) Qu'est-ce que je gagne dans cette enquête?

Tout le monde y gagne :

- Au niveau des ménages, cette enquête permettra d'évaluer leur niveau de satisfaction par rapport aux télécommunications et de prendre les mesures idoines.

Au niveau des entreprises, cette enquête permettra d'avoir une base de données pour les études (études de marché, études de faisabilité, études économiques) dans leur branche d'activités.

- Au niveau du gouvernement, elle permettra de prendre les décisions de politiques économiques dans le sens de l'encadrement des entreprises de communications électroniques ;

- Au niveau des universitaires et chercheurs, elle les aidera à mener leurs recherches.

c) A quoi ont servi les précédentes enquêtes

- Elles ont permis de définir, suivre et évaluer les politiques et stratégies de développement dans le domaine des postes, télécommunications et TIC au Cameroun

d) Suis-je obligé de participer à votre enquête ?

- Votre contribution est déterminante pour la réussite de cette opération qui sera bénéfique pour tout le monde. Par contre votre refus de répondre compromettrait la qualité des résultats de cette enquête.

e) Allez-vous nous payer pour ce travail/qu'est ce qui va changer?

- Non. Mais ce travail est utile pour le gouvernement parce qu'il permet de prendre des décisions pour améliorer le quotidien des populations.

f) Allons-nous être informé des résultats de cette étude ?

- Les résultats de l'opération seront disponibles au Ministère de postes et télécommunications et sur son site web.

g) Nos informations sont-elles confidentielles ?

- Vos informations seront effectivement confidentielles. Elles sont protégées par la loi N° 2020/010 du 20 juillet 2020 régissant l'activité statistique au Cameroun.

Comment lire les questionnaires

Les instructions suivantes doivent être respectées :

- Lisez toutes les questions dans un ton vocal naturel comme dans une conversation normale;
- L'expression du visage doit être neutre quelle que soit la réponse de l'enquêté. Vous n'êtes pas là pour juger les réponses qu'il donne ; mais pour relever ce qu'il communique;
- Ne lisez pas trop rapidement et posez les questions telles qu'elles sont écrites dans le questionnaire ;
- Respectez l'ordre des questions en suivant les instructions (filtres et sauts) données ;

Comment obtenir de l'assistance

Durant le déroulement de la collecte, les agents enquêteurs, constitués en équipes seront sous l'encadrement du personnel venant des services centraux. Ce personnel sera chargé de vous assister et de remédier aux difficultés éventuelles auxquelles vous pourrez être confrontés.

Ne jouez pas au malin en cherchant à résoudre vous-même vos problèmes. Savoir détecter un problème quand il est encore mineur et savoir demander de l'assistance, sont des qualités très importantes qu'un agent enquêteur doit avoir.

Surtout, ne posez pas des questions liées à l'enquête aux personnes non impliquées dans celle-ci.

En cas de difficultés n'hésitez pas à contacter votre contrôleur.

Quelques recommandations utiles

- Certains chefs d'entreprise ou de ménage se plaindront du gouvernement ou de ses agents enquêteurs; de la population ; laissez-les parler, ne discutez pas avec eux et ne vous proposez pas comme intermédiaire de leurs revendications ;
- Soyez ponctuel au rendez-vous ;
- Présentez-vous dans une tenue correcte. Soyez courtois, poli et patient. Evitez des réactions émotives ;
- Familiarisez-vous avec une technique d'introduction préparée et mémorisée à l'avance ;
- A la fin de l'interview, rassurez-vous que toutes les questions ont été posées, que toutes les rubriques ont été remplies. Remerciez le répondant ;
- Ne communiquez jamais les informations collectées dans les autres établissements ou ménages ;
- Vous ne devez rien exiger de l'établissement ou du ménage que vous enquêtez (biens ou services). Tout agent enquêteur qui se rendra coupable de cette faute sera immédiatement remplacé ;
- Les questionnaires doivent être remplis, avec grand soin, et ne comporter ni abréviations non imposées, ni ratures.
- Les tablettes doivent être gardées à l'abri de toute intempérie avant leur transmission à l'encadreur (contrôleur). En cas de perte ou de dommage, l'agent enquêteur sera tenu responsable.
- La présence effective et ponctuelle des agents enquêteurs aux réunions est obligatoire et le respect des instructions qui en découlent est strict.
- Les agents enquêteurs doivent à tout moment faire le point sur l'évolution de leur travail ; notamment les questionnaires remplis, les entreprises ou ménages non localisées, les rendez-vous, etc.

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE MENAGE ET REMPLISSAGE

Ce chapitre présente la structure du questionnaire, donne le contenu de chaque question et oriente les agents enquêteurs sur la manière de collecter l'information et le type d'information à collecter y compris les modalités des différentes réponses.

1. Présentation du questionnaire

Outre la partie sur les renseignements généraux, le questionnaire ménage est structuré en six sections, subdivisées en plusieurs thématiques.

2. Principaux types de questions posées

a) Questions pré codées à choix unique

La plupart des questions dans la fiche de collecte sont pré codées à choix unique. Ce sont des questions avec modalités de réponses suggérées et pour lesquelles l'on ne peut choisir qu'une seule modalité de réponse. Par exemple : *(Nom) est de quel sexe ?* les codes sont : 1=Masculin 2= Féminin

b) Questions ouvertes ou non pré-codées

Les questions ouvertes sont celles dont les modalités de réponses n'ont pas été suggérées aux enquêtés. Pour ces questions, les agents enquêteurs doivent relever exactement les réponses qui leur seront données par les personnes interrogées. Par exemple : *nom du Village/localité/quartier*

3. Remplissage du questionnaire

Il est question ici de donner le contenu de chaque question et orienter les agents enquêteurs sur la manière de collecter l'information et le type d'information à collecter y compris les modalités des différentes réponses.

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

1. Identification du ménage

S00Q00 Identifiant

L'identifiant est un caractère alphanumérique (i.e. constitué des lettres et des chiffres) attribué à chaque questionnaire. Il permet d'identifier de façon unique chaque questionnaire ou chaque ménage. Les deux premières cases sont réservées aux codes des régions. Douala et Yaoundé, de par leurs spécificités, sont prises comme des régions d'enquête, au même titre que les régions administratives que compte le pays. Les deux cases qui suivent sont réservées au code du département. Les trois cases suivantes vont contenir les codes correspondant à la commune/arrondissement. Les trois cases suivantes correspondent au numéro séquentiel de la grappe et enfin, les trois dernières vont correspondre au numéro du ménage dans la grappe. C'est cette structuration qui sera considérée pour renseigner l'identifiant à la question S00Q00.

Exemple : Si l'enquête a lieu dans la région du Centre (Code : 04), Département de la Lékoumou (Code : 09), Commune de Sa'a (Code : 040), grappe 015, ménage numéro 10.

On aura : |_0_|_4_|_0_|_9_|_0_|_4_|_0_|_0_|_1_|_5_|_0_|_0_|_1_|_0_|

N.B. : Bien vouloir se référer à l'annexe pour l'identification des codes des unités administratives.

S0Q01: Douala/Yaoundé/région**S0Q02: Département****S0Q03: Arrondissement/Commune**

Les questions S0Q01, S0Q02 et S0Q03 doivent être remplies avant de commencer l'enquête proprement dite. L'agent enquêteur doit écrire en toutes lettres les noms de région, département et arrondissement, et porter dans les bacs prévus à cet effet le code correspondant.

S0Q04: Village/Localité/Quartier

Reproduire le nom du village/localité/quartier tel qu'il vous a été donné par votre superviseur ou contrôleur. Par mesure de prudence, confirmer ce nom auprès des personnalités de la localité et autres membres de ménages.

S0Q05: Milieu de résidence

L'information sur le milieu de résidence de la localité d'enquête sera donnée aux enquêteurs avant l'enquête proprement dite. Aussi, il est demandé aux enquêteurs d'encrer premièrement la réponse à la question et ensuite, reporter le code identifié dans le bac prévu à cet effet. Cette information sera disponible auprès des superviseurs et contrôleurs de collecte. Les agents enquêteurs devront se rassurer avoir reçu de ladite information avant d'effectuer la descente.

S0Q06 : Numéro ZD

Il s'agit du numéro de la ZD tirée que vous êtes en train d'enquêter. Ce numéro est connu avant le démarrage de la collecte dans la ZD.

S0Q07 : Numéro du ménage dans la ZD

Les ménages sont numérotés séquentiellement dans la ZD à l'issue d'un dénombrement. Il s'agit du numéro du ménage enquêté dans la ZD. Ce numéro est connu avant démarrage de la collecte dans la ZD.

2. Equipe de collecte et d'exploitation**S0Q08 à S0Q10 : Superviseur, contrôleur, agent de collecte**

L'agent de collecte inscrit son nom et son code dans l'espace prévu. Le contrôleur et le superviseur rempliront leurs noms après avoir contrôlé les questionnaires. Eventuellement, inscrire les codes correspondant pour chaque variable. Ces codes sont communiqués aux agents avant la descente pour la collecte.

S0Q11: Date de la collecte

Le format de la date est le suivant : JJ/MM/AAAA. Ce qui correspond au jour, mois et année. Il s'agit de la date à laquelle l'agent de collecte a débuté l'interview dans le ménage.

S0Q12à S0Q14 : Superviseur, agent de saisie, date de saisie

Cette partie est réservée à l'équipe d'exploitation. (Ne rien écrire).

S0Q15: Résultat de la collecte

Il s'agit ici, pour l'agent enquêteur, de remplir le code correspondant à la situation ou l'état du remplissage du questionnaire. Cette question, est renseignée à la fin de l'interview. Encrer le code de la réponse et le reporter dans le bac prévu à cet effet.

S0Q16 : Si non rempli ou rempli partiellement, donnez la raison

Il s'agit ici, pour l'agent enquêteur de donner les raisons pour lesquelles le questionnaire n'a pas été entièrement rempli. Cette question, ainsi que la précédente sont renseignées à la fin de l'interview. Encercler le code de la réponse et le reporter dans le bac prévu à cet effet. Si c'est la modalité autre qui est choisie, précisez à quoi elle fait référence.

SECTION 1 : CARACTERISTIQUES DES MEMBRES DU MENAGE

Cette section permet d'identifier et de caractériser de façon assez détaillée chaque membre du ménage. Aussi, il est souhaitable de commencer le remplissage de cette section par les informations du chef de ménage.

S1Q00A: Taille du ménage

Sont exclus les visiteurs c'est-à-dire les personnes ayant passé la nuit précédente dans le ménage et qui n'ont pas l'intention de faire au moins six mois dans le ménage. Il faudra donc comptabiliser les personnes qui vivent dans le ménage depuis au moins six mois ou qui ont l'intention de passer au moins six mois dans le ménage. Cette question peut servir de contrôle du nombre de personne interrogées à la section 1. Vérifiez à la fin de l'administration de la section 1 que le nombre de personnes enregistrées est exactement égal à la taille du ménage donnée par le chef de ménage. S'il y a un écart, relancez le répondant pour comprendre les raisons de cet écart.

S1Q00B: Numéro d'ordre

Attribuer à chaque membre du ménage un numéro. Le numéro 01 est réservé au chef de ménage. La classification des autres membres du ménage n'a pas de logique précise.

S1Q00: Noms et prénoms des membres du ménage

Remplir lisiblement les noms et prénoms de chaque membre du ménage interviewé quel que soit l'âge de ce dernier (Il est recommandé de noter les noms de tous les membres du ménage sur le questionnaire avant de commencer l'interview par le chef du ménage).

S1Q01 : (Nom) est de quel sexe ?

Ne vous fiez pas à la physionomie ou au prénom de (Nom) pour remplir cette question. Il est plus prudent de se rassurer sans vexer l'interlocuteur, en posant une question du type « Augustine est une fille de quel âge ? ». Evitez les questions telles que « Quel est votre sexe Madame ? ».

S1Q02 : Quel est le lien de parenté de (Nom) avec le Chef de Ménage ?

Le lien de parenté traduit la relation ou filiation de chaque membre du ménage avec le chef de ménage. Utilisez les codes correspondant aux modalités spécifiées ou ceux donnés par la liste déroulante dans le cas du CAPI. Pour cela, faites particulièrement attention quand l'enquêté(e) n'est pas le chef de ménage ; assurez-vous que vous enregistrez la relation de chaque personne avec le chef de ménage et non la relation avec l'enquêté(e). Par exemple, si l'enquêté(e) est la femme du chef de ménage et qu'elle dit que Simon est son frère, alors Simon doit être codé en 10 (**autres personnes apparentées**), et non 8 (**frère ou sœur**), puisque Simon est le beau-frère du chef de ménage. Si le chef de ménage est marié à une femme qui a un enfant d'un mariage antérieur, le lien de parenté de cet enfant avec le chef de ménage devra être codé en 9 (ADOPTÉ/EN GARDE/D'UN DES CONJOINTS).

Pour être plus explicite, posez la question suivante à l'enquêté : « Qui est (Nom) pour vous ? » si c'est le chef de ménage qui répond, ou alors « Qui est (Nom) pour le chef de ménage ? » si c'est un tiers qui répond.

NB : La modalité 12 concerne les domestiques qui résident dans le ménage. La modalité « **domestique** » prime sur toutes les autres modalités lorsqu'elle est déclarée. Par exemple, une cousine du chef de ménage qui est domestique vivant dans ce ménage devra être considérée comme domestique.

Si dans un ménage de plusieurs femmes mariées à un même homme, c'est l'une d'elles qui est chef de ménage, alors les autres femmes auront le code « 11 = Sans parenté » si le mari n'est pas dans le ménage ou « 10 = Autres personnes apparentées » si le mari est dans le ménage.

S1Q02A : (Nom) vit-il/elle habituellement dans le ménage?

L'expression « vit habituellement dans le ménage », renvoie à la notion de résidence.

La notion de résidence est liée à celle de domicile habituel et aussi à celle de la durée dans le ménage ou hors du ménage à la date de début d'enquête dans le ménage.

Une personne est résidente dans le ménage si elle y vit habituellement depuis 6 mois au moins ou depuis peu, mais avec l'intention d'y rester au moins 6 mois (déménagement, mariage, etc.).

Un résident est présent s'il a passé la nuit dans le ménage la veille du jour du début de l'enquête et absent sinon. Mais cette absence ne doit pas atteindre 6 mois.

NB : Pour les cas des personnes qui travaillent dans la nuit (gardiens, infirmiers, etc.), les considérer comme résidents présents dans leur ménage si elles ont passé la nuit précédente au lieu du travail.

Visiteur : Est considéré comme visiteur toute personne ayant passé la nuit précédant l'enquête dans le ménage, mais qui ne réside pas habituellement dans le ménage c'est-à-dire qui y est depuis moins de six mois et n'a pas l'intention d'y rester en tout six mois ou plus. Ce type de personnes n'est pas considéré pas comme vivant habituellement dans le ménage.

S1Q02B : (Nom) a-t-il passé la nuit dernière dans le ménage ?

Inscrire le code correspondant à la bonne réponse.

S1Q03: Quel est l'âge de (Nom) ?

Il s'agit de l'âge en années révolues (c'est-à-dire à son dernier anniversaire). Si l'enquêté donne l'année de naissance de (Nom), sans préciser le jour ni le mois, demandez si l'anniversaire de (Nom) est déjà passé en 2024 ; si c'est le cas l'âge de (Nom) est de (2024- Année de naissance). Sinon, l'âge de (Nom) est égal à (2024- Année de naissance - 1).

Pour les personnes âgées qui ne connaissent pas leur âge, posez-leur des questions à partir de certains événements, tels que leur âge à la naissance de leur premier enfant, leur âge au premier mariage, à la deuxième guerre mondiale, l'année de l'indépendance, etc. Procédez de la manière suivante : « Quel âge aviez-vous lors de la naissance de votre premier enfant ? » ou alors « quel âge aviez-vous à votre premier mariage ou à votre mariage (si l'enquêté ne s'est marié qu'une seule fois) ».

Le tableau 2 de la page suivante vous aide à calculer les âges à partir des années de naissance. A la première colonne, vous avez des années de naissance sans que l'anniversaire ait été passé en 2024, alors qu'à la deuxième colonne l'anniversaire est déjà fêté en 2024. La troisième colonne vous donne l'âge actuel de la personne.

Exemple : L'enquêté déclare qu'il est né en 1965 ; demandez-lui si le jour de son anniversaire en 2024 est déjà passé.

- ◆ Si oui, son âge est (2024 – 1965 = 59) ou alors lire 1965 en colonne 2 (anniversaire déjà passé en 2024) et inscrire l'âge correspondant qui est en colonne 3 (âge actuel). Cet âge est de 59 ans.
- ◆ Si non, son âge est (2024 – 1965 – 1 = 58) ou alors lire 1965 en colonne 1 (anniversaire pas encore passé en 2024) inscrire l'âge correspondant qui est en colonne 3 (âge actuel). Cet âge est de 58 ans.

Tableau 2 : Cohérence âge-date de naissance en 2024

Année de naissance		Age
Anniversaire pas encore passé en 2024 (Colonne 1)	Anniversaire déjà passé en 2024 (Colonne 2)	actuel (Colonne 3)
Ne sait pas		
2024	-	0
2023	-	0
2022	2023	1
2021	2022	2
2020	2021	3
2019	2020	4
2018	2019	5
2017	2018	6
2016	2017	7
2015	2016	8
2014	2015	9
2013	2014	10
2012	2013	11
2011	2012	12
2010	2011	13
2009	2010	14
2008	2009	15
2007	2008	16
2006	2007	17
2005	2006	18
2004	2005	19
2003	2004	20
2002	2003	21
2001	2002	22
2000	2001	23
1999	2000	24
1998	1999	25
1997	1998	26
1996	1997	27
1995	1996	28
1994	1995	29
1993	1994	30
1992	1993	31
1991	1992	32
1990	1991	33
1989	1990	34
1988	1989	35
1987	1988	36
1986	1987	37
1985	1986	38
1984	1985	39
1983	1984	40
1982	1983	41
1981	1982	42
1980	1981	43

Année de naissance		Age
Anniversaire pas encore passé en 2024 (Colonne 1)	Anniversaire déjà passé en 2024 (Colonne 2)	actuel (Colonne 3)
Ne sait pas		
1972	1973	51
1971	1972	52
1970	1971	53
1969	1970	54
1968	1969	55
1967	1968	56
1966	1967	57
1965	1966	58
1964	1965	59
1963	1964	60
1962	1963	61
1961	1962	62
1960	1961	63
1959	1960	64
1958	1959	65
1957	1958	66
1956	1957	67
1955	1956	68
1954	1955	69
1953	1954	70
1952	1953	71
1951	1952	72
1950	1951	73
1949	1950	74
1948	1949	75
1947	1948	76
1946	1947	77
1945	1946	78
1944	1945	79
1943	1944	80
1942	1943	81
1941	1942	82
1940	1941	83
1939	1940	84
1938	1939	85
1937	1938	86
1936	1937	87
1935	1936	88
1934	1935	89
1933	1934	90
1932	1933	91
1931	1932	92
1930	1931	93
1929	1930	94
1928	1929	95

1979	1980	44			
1978	1979	45			
1977	1978	46			
1976	1977	47			
1975	1976	48			
1974	1975	49			
1973	1974	50			

Si malgré tous les efforts l'enquêté n'arrive pas à se prononcer sur son âge, l'enquêteur peut recourir aux pièces officielles (CNI, acte de naissance, carnet de vaccination, etc..) qu'il devra demander avec tact.

S1Q04 : Statut matrimonial de (Nom)

Inscrire le code correspondant à la situation matrimoniale du chef de ménage.

Célibataire : C'est toute personne qui n'a jamais contracté un mariage et qui ne vit pas en union libre.

Vérifier, dans le cas où l'enquêté vous répond qu'il est célibataire, qu'il n'est pas en union libre. Vous pouvez vérifier si l'enquêté est en union libre en posant la question suivante : vous avez dit que vous n'êtes pas marié, mais vivez-vous maritalement avec une femme/homme ?

Union libre : C'est toute personne qui vit maritalement (sous le même toit) avec son partenaire, sans qu'aucun mariage civil, coutumier ou religieux n'ait été célébré.

Marié monogame : C'est toute personne qui est mariée à un seul conjoint. Noter que si un homme est marié sous le régime monogamique, mais vit maritalement avec plusieurs femmes, il est considéré comme « polygame ».

Marié polygame : C'est tout homme marié à plusieurs femmes, de même que la femme qui a au moins une coépouse. Autrement dit les différents conjoints des mariages polygamiques. Attention, un homme marié et qui sur l'acte d'état civil a le statut de « polygame » mais qui dans les faits n'a qu'une seule épouse est marié « monogame ». La notion de mariage est celle de fait et déclarée par l'enquêté (civil, religieux, coutumier).

Veuf : C'est toute personne précédemment mariée, mais dont le conjoint est décédé et qui n'est pas engagé dans une autre union.

Séparé / Divorcé : C'est toute personne qui bien que mariée (civil, religieux, coutumier), ne vit plus avec son conjoint suite à un désaccord ou autres problèmes, ou dont le divorce a été officiellement prononcé (cas des divorcés).

S1Q05 : Quel est le niveau d'instruction de (Nom) ?

On s'intéresse ici au plus haut niveau d'études de chacun des membres du ménage. Les différents niveaux ici sont : le primaire, le secondaire 1er cycle, le secondaire 2nd cycle et le supérieur. Le plus haut niveau atteint correspond à celui de la dernière classe achevée avec succès dans ce niveau.

La modalité « 5 = Aucun » correspondant aux individus qui n'ont même pas fait le primaire.

Exemples : un enfant ayant atteint la classe de sixième et qui n'a pas achevé avec succès cette classe, sera enregistré au niveau primaire. Pour une personne ayant arrêté ses études après avoir suivi la classe du cours moyen deuxième année avec ou sans CEPE/CEP, son niveau d'instruction est le primaire.

S1Q06: (Nom) souffre-t-il d'un handicap?

Le handicap fait référence à une limitation physique mentale ou sensorielle qui peut limiter la capacité d'une personne à mener certaines activités de la vie quotidienne ou à participer pleinement à la société.

Il s'agit principalement d'un handicap physique ou mental, visible ou non. Vous devez être prudent et très subtil. Demandez si (Nom) souffre d'un quelconque trouble ou mal qui pourrait le défavoriser par rapport aux autres et allez plus loin pour savoir lequel, afin de s'assurer qu'il s'agit bien d'un handicap. Si la réponse est « non », passez à S2Q01.

S1Q07: De quel handicap souffre (Nom) ?

La question offre plusieurs possibilités de choix simultanées. Plusieurs types de handicap sont proposés. Si l'individu a déclaré souffrir d'un handicap, identifier le ou les handicaps dont il souffre en les énumérant.

Rappelons ici qu'on parle de :

- **handicap visuel** pour les aveugles et les malvoyants ;
- **handicap de la parole** pour les muets, les bègues, etc. ;
- **handicap auditif** pour les sourds et les malentendants ;
- **handicap mental** pour les sots, les fous, les aliénés, etc. ;
- **handicapé moteur** pour une personne qui ne peut pas totalement faire usage d'un de ses membres supérieurs ou inférieurs (boîteux, manchot, membres atrophiés, paralysés ou amputés, etc.) ;
- **handicapé sourd-muet** pour une personne qui a à la fois un handicap auditif et un handicap de la parole.

SECTION 2 : COMPETENCES ESSENTIELLES DANS LES TIC

Cette section capte les compétences de base des membres du ménage dans les TIC. Les questions sont posées pour chaque membre du ménage, âgé de 15 ans ou plus.

S2Q01 : (Nom) peut-il (elle) allumer /utiliser/éteindre une radio ?

S2Q02 : (Nom) peut-il (elle) allumer /utiliser/éteindre un téléphone?

S2Q03 : (Nom) peut-il (elle) allumer /utiliser/éteindre un téléviseur ?

S2Q04 : (Nom) peut-il (elle) allumer /utiliser/éteindre un ordinateur?

S2Q05 : (Nom) peut-il retrouver l'emplacement de chaque élément stocké ou de fonctionnement de l'appareil ?

Il s'agit d'apprécier la capacité de l'enquêté à accéder aux paramètres pour configurer un appareil, par exemple.

S2Q06 : (Nom) a t-il (elle) souvent eu recours à la suite MS office (utilisation de Word, Excel, Power point, etc.) ?

Il s'agit de savoir si l'enquêté peut utiliser les fonctionnalités de base de la suite MS office.

S2Q07 : (Nom) peut-il (elle) utiliser internet ? Se connecter à internet, ouvrir une page, etc. ?

S2Q08 : (Nom) peut-il (elle) choisir, installer et mettre à jour une application ?

S2Q09 : (Nom) peut-il (elle) créer/enregistrer/publier des contenus numériques ?

Les contenus numériques comprennent notamment les contenus des sites web, les applications, ainsi que les œuvres littéraires, musicales, télévisuelles ou cinématographiques offertes en téléchargement ou en lecture en continu. Il s'agit des vidéos, enregistrements audio, montages, etc.

S2Q10 : (Nom) peut-il (elle) enregistrer l'information trouvée sur internet ?

S2Q11: (Nom) peut-il (elle) choisir et utiliser des moyens de communication numériques (SMS, WhatsApp, blog, formulaire de contact, commentaires, téléphone, chargement d'images sur internet) ?
Reconnaître les icônes, envoyer et recevoir des messages ou des informations, etc.

S2Q12: (Nom) peut-il (elle) créer une boîte aux lettres électronique (email) et l'utiliser ? Choisir le domaine email (Yahoo, Gmail, Hotmail, etc.), envoyer ou recevoir des mails, joindre des fichiers, etc.

S2Q13: (Nom) peut-il (elle) protéger les appareils et données, ainsi que sa sphère privée dans un environnement numérique ?

Il s'agit de savoir si l'enquêté est capable de sécuriser au minimum son ordinateur/téléphone par le verrouillage, un code de sécurité, un mot de passe, etc.

S2Q14 : (Nom) est-il conscient qu'on ne doit pas copier et diffuser tous les contenus disponibles sur internet sans autorisation ?

Il est clair que certains contenus qu'on rencontre sur Internet ne peuvent être diffusés sans autorisation préalable des propriétaires (auteurs). Très souvent, cela est bien mentionné. Il est donc question de savoir si l'enquêté en a bel et bien conscience. Posez la question à chaque individu et reportez le code correspondant dans le bac approprié.

S2Q15 : (Nom) respecte-t-il la confidentialité de certains contenus copiés sur internet ?

Malgré le fait qu'on en soit conscient, il n'est pas certain que cette condition soit systématiquement respectée. Il s'agit donc d'avoir l'opinion de l'enquêté sur le respect de la confidentialité des contenus concernés. Posez la question et reportez le code correspondant.

S2Q16 : (Nom) est-il (elle) conscient des risques de santé encourus lors de l'exposition prolongée à l'utilisation des TIC ?

Il se pourrait qu'une forte exposition de l'être humain aux outils TIC puisse engendrer des problèmes de santé notamment le mal des yeux, les céphalées, l'addiction, etc. Les populations doivent être conscientes. Posez la question et reportez le code correspondant.

S2Q17 : (Nom) prend-t-il des dispositions pour limiter les risques de santé encourus lors de l'exposition prolongée aux TIC ?

S2Q18 : (Nom) peut-il (elle) choisir et utiliser des services en ligne suivants ? :

Poser les questions service par service et reportez le code correspondant.

S2Q18A : formulaires et documents en ligne

Il s'agit des services mis en ligne par certaines entités (administrations publiques, entreprises publiques/privées, organisations internationales, etc.) pour faciliter, aux populations, l'accès à certains services importants tels que : demande de passeport, demande de visas, déclaration d'impôt, demande d'emploi, etc.

S2Q18B : e-commerce (achat/vente/réservation, ...)

Il s'agit d'un service offert par des entreprises commerciales via des plateformes électroniques, permettant aux clients (effectifs et potentiels) d'effectuer des ventes et achats (biens et services) en ligne.

S2Q18C : e-banking

Il s'agit d'un service permettant aux clients des banques d'effectuer certaines opérations bancaires (consultation de solde, retrait, virement, historique, etc.), où qu'ils se trouvent, via Internet.

S2Q18D : GPS

On peut avoir besoin de se repérer dans une localité qui nous est étrangère. En l'absence d'un guide physique, l'utilisation d'un GPS (Global Positionning System) peut être utile pour définir son itinéraire, retrouver son chemin, avoir sa position, retrouver la position d'une destination, etc.

S2Q18E : Autre à préciser

Pour d'autres services non cités, bien vouloir les indiquer lisiblement dans la ligne autre.

S2Q19 : (Nom) peut-il (elle) créer et administrer des profils d'utilisateurs et des identités numériques (réseaux sociaux, magasins en ligne...) ?

Il s'agit notamment de la capacité pour l'enquêté à créer des groupes WhatsApp, Facebook, etc. pour les échanges sociaux, les promotions commerciales, etc.

SECTION 3 : UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Cette section a pour objet de collecter, auprès des membres de ménage âgés de 15 ans et plus, des informations sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication. Il s'agit ainsi de mesurer le niveau d'utilisation des outils / supports TIC par les membres des ménages.

S3Q01A à S3Q01C : (Nom) a-t-il utilisé un des appareils suivants au cours des 3 derniers mois ?

Pour chacune des questions S3Q01A à S3Q01C, il s'agit de demander à chaque individu, âgé de 15 ans ou plus, s'il a utilisé soit un ordinateur, un téléphone ou une tablette au cours des 3 derniers mois. Si (Nom) est absent lors du passage, poser la question au principal répondant. Pour chaque outil, si (Nom) a utilisé l'un des trois outils, reporter ou choisir le code « 1 » correspondant à la réponse « oui ». Dans le cas contraire aller à l'individu suivant ou à la question section 4.

NB : Si l'enquête a été assisté par un tiers pour utiliser l'un des appareils au cours des 3 derniers mois, on considère qu'il a effectivement utilisé l'appareil.

S3Q02A à S3Q02C : (Nom) a-t-il utilisé un des appareils suivants au cours des 30 derniers jours?

Même instruction qu'en S3Q01A à S3Q01C. Ici la période de référence est les 30 derniers jours.

S3Q03 : (Nom) a-t-il utilisé internet au cours des 03 derniers mois ?

L'usage d'internet renvoie à la situation dans laquelle le membre du ménage s'est connecté à internet via un terminal (smart phone, tablette, ordinateur) au cours des trois derniers mois. Si (nom) a utilisé internet au cours des trois derniers mois, alors reporter le code « 1 » dans l'espace. Sinon, cocher ou choisir « 2 » et aller à la section 4.

NB : Si l'enquête a été assisté par un tiers pour utiliser internet au cours des 3 derniers mois, on considère qu'il a effectivement utilisé internet au cours des trois derniers mois.

S3Q04A à S3Q04H : Lieux d'utilisation d'internet

Il est question pour l'enquêté d'indiquer le lieu où il a utilisé internet au cours des trois derniers mois. IL peut utiliser Internet à domicile, dans son lieu de service, dans un lieu d'étude, dans le domicile d'un autre particulier, dans une installation communautaire d'accès internet, dans une installation commerciale d'accès internet, n'importe où via un téléphone mobile, n'importe où via d'autres appareils d'accès mobile cellulaire.

Une installation communautaire d'accès internet est un cadre aménagé pour faciliter l'accès à internet dans une communauté en vue de réduire la fracture numérique. C'est-à-dire réduire l'écart d'accès à internet entre les populations des zones urbaines et celles des zones rurales. Exemple : Téléc centres Communautaires Polyvalents (TCP).

Une installation commerciale d'accès internet est un cadre aménagé où l'accès à internet est payant.
Exemple : cyber-café.

S3Q05A à S3Q05H : Pour quels services en ligne suivants (Nom) a-t-il utilisé internet à des fins privées dans les 03 derniers mois ?

Pour les services suivants offerts sur internet, demander à l'enquête s'il les a utilisés au cours des trois derniers mois, à titre personnel et cocher « oui » dans l'affirmative ou « non » dans le cas contraire.

VoIP renvoie aux appels sur internet (WhatsApp, Messenger, zoom, X, etc.). Comme services gouvernementaux, on peut citer : l'obtention des numéros d'identifiant unique, l'inscription aux concours et certaines grandes écoles, la certification des documents en ligne (MINREX), le suivi des dossiers (MINFOPRA, ...), etc.

S3Q06A à S3Q06D : Par quels moyens (Nom) a-t-il accédé à internet ?

Il s'agit de demander à (Nom) le support utilisé pour accéder à internet. Il peut s'agir d'un ordinateur, d'un téléphone, d'une tablette ou de PDA (Personal Digital Assistant).

Le PDA est un dispositif mobile qui fonctionne comme un gestionnaire d'informations personnelles (Agenda électronique, etc.).

S3Q07 : A quelle fréquence en moyenne (Nom) a-t-il utilisé internet au cours des 3 derniers mois ?

Pour chaque personne âgée de 15 ans et plus ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois, demander en moyenne combien de fois elle a utilisé internet au cours de cette période. Proposer les modalités suivantes à l'enquête dans l'ordre séquentiel jusqu'à ce qu'il retienne une modalité. A ce niveau, il est inutile de continuer avec les modalités restantes. :

- ✓ 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

La cybercriminalité renvoie à tout acte malveillant commis en utilisant internet. Si (Nom) a déjà été victime d'un tel acte, inscrire ou cocher « oui », dans le cas contraire choisir « Non ».

S3Q09A à S3Q09D : Si oui, préciser le type

Cette question est à choix multiples, c'est-à-dire que l'enquête peut choisir plus d'une option à la fois. Pour chaque type d'acte de cybercriminalité dire si oui ou non ce dernier a déjà été victime.

S3Q10 : (Nom) a-t-il porté plainte ?

Poser la question et reporter le code correspondant à la bonne réponse.

S3Q11 : (Nom) a-t-il utilisé les réseaux sociaux au cours des 03 derniers mois ?

Un réseau social est une plateforme en ligne permettant de développer les interactions sociales entre les utilisateurs. Exemple : Facebook, TikTok, Instagram, WhatsApp, X, etc.

Si (Nom) a utilisé un réseau social au cours des trois derniers mois, cocher ou choisir le code « 1 » correspondant à « Oui ». Dans le cas contraire choisir ou cocher « Non ».

SECTION 4 : QUALITE DES SERVICES DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE

Dans cette section, il s'agira d'interroger les membres du ménage sur l'appréciation des services téléphoniques et d'internet qui leurs sont fournis par les différents opérateurs. Pour les services téléphoniques, les questions sont posées pour chacun des opérateurs (CAMTEL, MTN, ORANGE, NEXTTEL). En ce qui concerne le service internet, chaque membre éligible du ménage répondra uniquement pour le principal fournisseur d'internet.

La ligne fixe ne concerne que l'opérateur CAMTEL.

4.1. Qualité des services téléphoniques

Il sera question ici de collecter les informations sur la qualité des appels émis et reçus pour chaque membre éligible du ménage à enquêter. Les SMS ne sont pas concernés dans cette enquête.

Qualité du service téléphonique de l'opérateur CAMTEL

S4Q01A : Combien de SIM CAMTEL utilise (Nom)?

La SIM (Subscriber Identity Module) ici désigne la puce acquise auprès de l'opérateur CAMTEL lors de son abonnement et qui est habituellement utilisée par le membre du ménage. L'enquêté peut dire « non » tout simplement parce que ça fait un moment qu'il n'a pas utilisé cette puce. Si ce temps est inférieur à un an et qu'il a l'intention de l'utiliser dans un futur proche, alors la bonne réponse est « oui ». L'agent enquêteur doit comptabiliser le nombre de SIM CAMTEL et mettre dans le bac approprié. Si le membre n'a aucune SIM CAMTEL, **allez à la question S4Q02A**.

S4Q01B : (Nom) a-t-il communiqué par téléphone avec au moins l'une de ses SIM CAMTEL au cours des 07 derniers jours ?

Il s'agit de savoir si le membre du ménage a reçu ou émis au moins un appel par téléphone au cours des 07 derniers jours ayant précédé le jour de l'interview. Il faudra insister sur le fait qu'il s'agit effectivement avec la puce CAMTEL. Si la réponse est « non », **allez à la question S4Q02A**

S4Q01C à S4Q01C5 : (Nom) a-t-il (elle) eu des désagréments lors de ces appels ?

Il s'agit des soucis que le membre du ménage a rencontrés lors des différents appels avec sa puce CAMTEL lors des 7 derniers jours ayant précédé l'interview. Si (Nom) n'a eu aucun désagrément, **allez à la question S4Q02A**

Si la réponse est « oui », proposer à l'enquêté les modalités de désagréments suivantes de S4Q01C1 à S4Q01C4 : *échec d'appel du fait du réseau, interruption d'appel du fait du réseau, mauvaise qualité des émissions et des réceptions du fait du réseau, inexactitude de la facturation*. Si l'enquêté a un désagrément non mentionné dans la liste précédente, mettez « oui » à la question S4Q01C5 « Autres », puis reporter la réponse en toutes lettres dans l'espace prévu à cet effet.

- Echec d'appel du fait du réseau : l'appel est lancé, rien ne sonne puis l'appel s'arrête.
- Interruption d'appel du fait du réseau : l'appel est lancé, la conversation est entamée puis l'appel est subitement arrêté sans l'action d'un des interlocuteurs.
- Mauvaise qualité des émissions et des réceptions du fait du réseau : l'appel est lancé, la conversation entamée. Pendant la conversation, soit on n'entend rien, soit il y a des bruits.
- Inexactitude de la facturation : plusieurs cas peuvent se présenter selon qu'on soit en prepaid ou en postpaid.

Prepaid :

- On souscrit à un forfait, le message d'échec à la souscription arrive, mais le montant de la souscription est débité

- On souscrit à une offre de service, volontairement ou involontairement, puis on n'arrive pas à se désabonner et notre compte est toujours prélevé.

Postpaid :

- Le listing des appels ne correspond pas au montant de la facture
 - On souscrit à un forfait avec une certaine échéance, le forfait expire avant échéance mais le surplus vous est imputé.
 - On souscrit à un plafond pour une échéance donnée, à échéance, on n'a pas consommé jusqu'au plafond mais on est facturé au plafond.
- e) Erreur de souscription à une offre de service : On souscrit par erreur à une offre de service parce qu'on a été inattentif. Un message arrive par rapport à une offre de service, on ne prend pas le temps de bien le lire, mais on valide l'offre.

S4Q01D : (Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client CAMTEL par rapport à ces désagréments ?

Le service client est le service qui gère les réclamations des clients auprès de l'opérateur et fournit une assistance auprès des clients.

Une réclamation est une question, une plainte, un souci, une revendication que le client adresse ou souhaite adresser à l'opérateur.

Dans notre cas, il s'agit de savoir si le membre du ménage a adressé une réclamation au service client au cours des 07 derniers jours relativement aux désagréments observés.

Au cas où il n'a pas fait de réclamation, allez à **S4Q02A**

S4Q01E : En particulier pour l'inexactitude de la facturation ?

Il s'agit de savoir si le membre du ménage a fait au moins une réclamation relative à l'inexactitude de la facturation. **Cette question ne peut être posée que si la réponse à la question S4Q01C4 « Inexactitude de la facturation » est *oui*.**

S4Q01F : Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ?

La modalité « Déplacement » est choisi si le membre du ménage, pour la réclamation, s'est rendu physiquement au siège, à une agence ou chez un partenaire de l'opérateur. La modalité « Correspondance » est choisi lorsque le membre du ménage envoie un courrier physique ou numérique à l'opérateur.

S4Q01G : La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ?

Il s'agit de savoir si le service client a répondu à l'appel du membre du ménage par rapport à sa réclamation, quel que soit ce que le conseil client lui dit. S'il ne réussit pas à parler à un conseil client, la réponse est « *non* ». Dans ce cas, **allez à aller à S4Q02A**

S4Q01H : Quel a été selon vous le niveau de satisfaction du traitement de vos réclamations par la CAMTEL ?

Il s'agit de savoir à quel degré la réponse donnée au membre du ménage par le service client répond à l'objet de sa réclamation. Posez la question en listant les modalités par ordre croissant : insatisfait, peu satisfait, indifférent, satisfait, très satisfait

Qualité du service téléphonique de l'opérateur MTN

Pour les instructions de remplissage, se référer à la section concernant CAMTEL

Qualité du service téléphonique de l'opérateur ORANGE

Pour les instructions de remplissage, se référer à la section concernant CAMTEL

Qualité du service téléphonique de l'opérateur NEXTTEL

Pour les instructions de remplissage, se référer à la section concernant CAMTEL

4.2. Qualité de service internet

S4Q05A : (Nom) s'est-t-il connecté à internet au cours des 30 derniers jours ?

L'enquêteur devra demander à l'enquêté à quelle date (jour, mois, année), il a utilisé internet la dernière fois. En fonction de sa réponse, l'enquêteur devra évaluer s'il l'a fait dans les 30 derniers jours et mettre la réponse dans le bac correspondant à cet effet. Si l'enquêté ne l'a pas fait, aller à la question **S5Q01A**.

S4Q05B : Quel est le principal opérateur par lequel (Nom) se connecte au service internet ?

L'enquêteur devra demander quelle est la puce (MTN, ORANGE, CAMTEL ou bien NEXTTEL) que l'enquêté utilise le plus pour se connecter à Internet.

S4Q05C1 à S4Q05C3 : Par quel moyen (Nom) se connecte-t-il à internet ?

L'ordinateur peut être portable ou fixe. Le smart phone est un téléphone disposant d'un écran tactile, d'un appareil photo numérique, des fonctions d'assistance numérique personnelle. La tablette ou PDA (Personal Digital Assistant) combine les fonctionnalités d'un ordinateur et d'un smartphone.

S4Q05D : A quelle fréquence (Nom) utilise-t-il (a-t-il utilisé) le service internet par mois (au cours des 30 derniers jours) ?

En posant la question, l'enquêteur doit proposer successivement les modalités en commençant par la première « *Au moins une fois par jour* ». « *Au moins une fois par jour* » veut dire qu'il a utilisé tous les jours. S'il répond par « *oui* », mettre « *1* » dans la case prévue à cet effet. Sinon lire la deuxième modalité « *Au moins une fois par semaine* », qui veut dire qu'il n'utilise pas tous les jours, mais au moins chaque semaine. Dans ce cas, inscrire « *2* » dans le bac prévu à cet effet. Moins de quatre fois durant le mois veut dire qu'il n'utilise pas chaque jour, ni chaque semaine, mais utilise une, deux, trois ou quatre fois le mois. En réalité, les modalités 1, 2 et 3 doivent être choisies s'il s'agit d'une fréquence habituelle, c'est-à-dire qui n'est pas seulement liée aux 30 derniers jours. Si l'utilisation n'est pas habituelle, inscrire « *4* » dans le bac pour dire *rarement*.

S4Q05E : (Nom) a-t-il rencontré un désagrément au cours des 30 derniers jours dans l'usage des services internet ?

L'enquêteur doit demander à l'enquêté s'il a eu des soucis avec sa connexion internet au cours des 30 derniers jours. S'il dit « *non* », **aller à S5Q01A**.

S'il dit « *oui* », proposez-lui successivement, et en lui laissant le temps de répondre, les modalités suivantes, en lui expliquant chacune d'elles : *problèmes de réseau*, *lenteur de la connexion internet*, *facturation non satisfaisante*, *service client inopérant/non satisfaisant*, *autre (à préciser)*.

Problèmes de réseau : N'arrive pas à avoir accès à internet alors qu'il a payé un forfait

Lenteur de la connexion internet : l'affichage d'une page ou le téléchargement d'un fichier si léger soit-il est lente, les actions de validation de l'envoi du message par l'enquêté et le départ du message vers le destinataire ne sont instantanément synchronisées.

Facturation non satisfaisante : Les cas les plus couramment rencontrés sont en prepaid.

- On souscrit à un forfait internet, le message d'échec à la souscription arrive, mais le montant de la souscription est débité et internet ne passe pas.
- On souscrit à un forfait internet pour une échéance. S'il arrive un problème de connexion et qu'on n'arrive pas à avoir accès à internet jusqu'à l'échéance, alors le service n'a pas été consommé mais le compte a été débité.

Service client inopérant/non satisfaisant : Si on appelle le service client, il ne décroche pas, alors il est inopérant. S'il y a communication mais la réponse n'a pas satisfait le ménage.

S4Q05F : (Nom) a-t-il adressé une réclamation au service client par rapport à ces désagréments dans l'utilisation des services d'internet ?

Pour les instructions, se référer à la question S4Q01D.

S4Q05G : Par quel canal (Nom) a-t-il fait la réclamation ?

Pour les instructions, se référer à la question S4Q01F

S4Q05H : La réclamation de (Nom) a-t-elle eu une réponse du service client ?

Pour les instructions, se référer à la question S4Q01G

SECTION 5 : UTILISATION DES SERVICES POSTAUX

Cette section cherche à cerner le comportement du principal répondant ou des membres du ménage en ce qui concerne l'usage des services postaux. Les personnes ciblées sont soit le principal répondant du ménage, soit les membres du ménage âgés de 15 ans et plus.

Un service postal renvoie ici à toute offre de service dont un client / usager peut bénéficier dans un point de contact postal.

Le point de contact étant le lieu où on offre le service postal. On distinguera ici les services non financiers postaux des services financiers postaux.

Les services financiers postaux renvoient à l'ensemble des prestations postales de nature financière fournies par des opérateurs publics ou privés dans les conditions définies par la loi.

Les services non financiers postaux renvoient à l'ensemble des prestations postales autres que celles effectuées dans le cadre des services financiers.

Services non financiers postaux

S5Q01A à S5Q01E : (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

Le recours à un service non financier postal renvoie à la situation dans laquelle un client effectue une opération d'envoi postal ou bénéficie d'un service de distribution d'un envoi postal, notamment les courriers ou les colis. Si (nom) a fait recours à un service postal au cours des six derniers mois, alors reporter le code « 1 » dans l'espace. Sinon, cocher ou choisir « 2 ». Si l'option « Non » est choisie à tous les services non financiers postaux, aller à l'individu suivant ou à la question S5Q12A.

- ✓ Envois express : c'est une catégorie d'envoi postal bénéficiant d'un traitement particulier qui se caractérise par la célérité du dépôt jusqu'à la distribution au destinataire. Pour le cas de la CAMPOST, l'envoi express est fait par le service Express Mail Service (EMS). Par ailleurs les opérateurs privés font exclusivement de l'express.
- ✓ Envois ordinaires : envoi postal ne bénéficiant d'aucun service particulier ;
- ✓ Envois recommandés : catégorie d'envois bénéficiant d'un traitement particulier, dont la spécificité est le transfert de responsabilité jusqu'au destinataire final. Ce service est exclusivement offert par la CAMPOST ;
- ✓ Envois des colis postaux : envoi postal contenant des marchandises ou objets de toute autre nature - à l'exception des envois de la poste aux lettres - et dont le poids est inférieur ou égal à trente (30) kilogrammes, dans les relations internationales, et cinquante (50) kilogrammes à l'intérieur du territoire national ;
- ✓ Service en ligne : Tout service postal offert via internet.

S5Q02 (Nom) a fait recours à ce service via quels opérateurs ?

Dans le cadre de l'enquête, plusieurs types d'opérateurs sont susceptibles d'offrir les services non financiers postaux listés ci-dessus. Ici, demander simplement pour chaque individu éligible, via quels opérateurs il/elle a procédé à l'envoi ou la réception d'un courrier ou d'un colis. La liste des opérateurs ci-après est proposée. L'enquêteur devra se servir de cette liste pour repérer le nom de l'opérateur (ou les noms des opérateurs) donné (s) par l'enquêté et reporter le code correspondant dans l'espace prévu à cet effet. Si au cours des 6 derniers mois, l'enquêté a effectué plusieurs opérations postales (envoi ou réception des courriers ou colis postaux), alors pour chaque opération, choisir les opérateurs via lesquels le service postal a été effectué.

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	98	Autres (à préciser)

S5Q03 : Si autre opérateur à S5Q2, préciser _____

Dans le cas où le nom de l'opérateur donné par l'enquêté à la question S5Q02 ne correspond à aucun nom listé dans le fiche des codes, alors choisir le code « 98 » correspondant à la modalité « Autres (à préciser) », puis saisir en toutes lettres à la question S5Q03 le nom de cet opérateur.

NB : Si le nom de l'opérateur donné par l'enquêté ne correspond à aucun nom de la liste prédéfinie, alors il s'agit forcément d'un opérateur non agréé.

S5Q04 : L'opérateur disposait-il d'un point d'accès internet ? 1=oui, 2 = non, 3 = Ne sait pas

Il s'agit ici de savoir si l'opérateur postal offrait aux clients (à titre gratuit), la connexion à internet, via wifi au tout autre point de connexion à internet. Si tel est le cas choisir « oui », dans le cas contraire, choisir « non ». Cette question est posée pour tous les opérateurs déclarés par (Nom).

S5Q05 : En moyenne à quelle fréquence a-t-il fait recours à ce service ?

Pour chaque personne âgée de 15 ans et plus, demander en moyenne combien de fois par mois, elle a utilisée l'un des services postaux choisis précédemment. Choisir parmi les options proposées ci-dessous le code correspondant à la bonne réponse :

- ✓ 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 ?

Pour effectuer une opération d'envoi de courrier / colis postaux ou bénéficier d'un service de distribution d'un envoi postal, les clients ou ménages ont le choix entre plusieurs modes :

- ✓ **A domicile** : c'est-à-dire qu'un membre du ménage se fait livrer à son domicile ou sollicite que l'opérateur postal vienne à son domicile récupérer le courrier ou le colis qu'il souhaite expédier ;
- ✓ **Point de contact (bureau de poste, guichet de l'opérateur postal)** : le ménage se rend personnellement au niveau du point de contact (lieu où on offre le service postal (service courrier de l'opérateur, bureau de poste, etc.) ;
- ✓ **Boîte aux lettres** : un membre du ménage se rend personnellement à la boîte aux lettres d'un bureau de poste de la CAMPOST. La boîte aux lettres est un dispositif disponible au niveau des bureaux de poste de la CAMPOST permettant de collecter les lettres et courrier à expédié des différents clients.

Choisir ou reporter simplement le code correspondant au mode de collecte décrit par l'enquête.

S5Q07 : Vous ou un membre de votre ménage a-t-il eu des désagréments lors du service auprès d'un opérateur postal ?

Le désagrément renvoie ici à tout évènement fâcheux, grave ou modéré, survenu lors de l'opération postale (envoi ou retrait/réception de colis ou courrier). Il peut s'agir d'une perte de courrier ou colis, d'un dépassement de délai, d'une confusion de colis, d'une confusion du lieu de livraison, etc.

Si pour l'ensemble des opérations postales effectuées au sein du ménage, un désagrément est survenu, alors choisir « oui », sinon, choisir « non ».

S5Q08 : Si oui, auprès de quel opérateur ?

Parmi les opérateurs annoncés à la question S5Q02 par l'enquête, il s'agit pour ce dernier de préciser lequel a été source de désagrément. Cette question n'est éligible que si l'enquête a répondu « Non » à la question précédente et ce pour l'individu éligible du ménage concerné.

S5Q09 : Quel était la nature du désagrément rencontré par (Nom) pour le service postal ?

On veut connaître le désagrément le plus régulier auquel l'enquête fait face. Poser lui la question et reporter le code correspondant.

S5Q10 : Avez-vous déjà introduit une réclamation ou une plainte auprès d'un service postal ?

Il s'agit de savoir si pour le désagrément subi, l'enquête a introduit une réclamation/plainte auprès de l'opérateur postal.

NB : l'enquête ici peut être le l'individu i du ménage concerné directement par la question, ou le principal répondant du ménage.

S5Q11 : Si oui, avez-vous été satisfait du traitement de votre réclamation ou plainte ?

Cette question est purement d'opinion. Les choix exclusifs possibles pour cette question sont :

- ✓ **insatisfait** : c'est-à-dire la réclamation a été introduite auprès de l'opérateur postal. Cependant ce dernier ne s'est pas montré coopératif au traitement de celle-ci ;
- ✓ **peu satisfait** : c'est-à-dire la réclamation a été introduite auprès de l'opérateur postal. Ce dernier s'est intéressé au traitement de cette réclamation, mais l'issue n'a pas été positive ;
- ✓ **indifférent** : pas d'opinion ;
- ✓ **satisfait** : c'est-à-dire la réclamation a été introduite auprès de l'opérateur postal. Ce dernier s'est intéressé au traitement de cette réclamation, et l'issue a été positive ;
- ✓ **très satisfait** : c'est-à-dire la réclamation a été introduite auprès de l'opérateur postal. Ce dernier s'est vraiment intéressé au traitement de cette réclamation, l'issue a été positive et le dommage immédiatement réparé.

S5Q12 : Vous ou un membre de votre ménage dispose-t-il d'une boîte postale ? 1=oui, 2 = non

Une boîte postale est un casier à lettres installé dans un bureau de poste et destiné à recevoir du courrier. Le service des boîtes postales est exclusivement offert par l'opérateur concessionnaire, notamment la CAMPOST.

Si l'un des membres du ménage dispose d'une boîte postale dans un bureau de poste, alors choisir « Oui ». Sinon choisir « Non »

Services financiers postaux

En rappel, les services financiers postaux renvoient à l'ensemble des prestations postales de nature financière, fournies par des opérateurs publics ou privés dans les conditions définies par la loi. Il peut s'agir d'un service de :

- ✓ **transfert postal de fonds** : prestation offerte par tout établissement financier ou postal à titre onéreux, consistant en un mouvement de fonds ou d'argent, sur ordre d'un client, en vue du paiement à vue au profit d'un correspondant, sans transiter par un compte bancaire ou postal, que ce mouvement soit exécuté par voie physique ou électronique, sans préjudice du maximum autorisé par titres, précisé par l'Autorité monétaire. Les exemples de transferts postaux de fonds sont généralement : le Mandat Express Local (MELO), le Mandat Express International (MEI), la CAMPOST Mobile Money (CAMO)
- ✓ **chèques postaux** : service par lequel un titulaire d'un compte courant postal donne l'ordre de débiter son compte d'une somme à verser à lui-même ou à inscrire au crédit d'un autre compte postal ou bancaire. **Le service des chèques postaux est donc constitué de l'ensemble des prestations et des opérations d'ouverture et de tenue de comptes courants.**
- ✓ **caisse d'épargne postale** : il s'agit des services d'épargne postale. Ils renvoient à l'ensemble des prestations et des opérations tendant à recevoir en dépôt de fonds des personnes physiques et morales dans un compte caisse d'épargne postale ;
- ✓ **change** : le service de change est constitué de l'ensemble des opérations d'achat et de vente des devises effectuées dans le respect de la réglementation en vigueur en la matière.

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 1=oui, 2 = non

Suivant la définition ci-avant, demander si au cours des six derniers mois, (Nom) a eu recours à un service de transfert postal de fonds. Si tel est le cas, choisir « Oui ». Sinon choisir « Non » et aller à la question S5Q13A.

S5Q12B : Si oui à quelle fréquence ?

Pour chaque personne âgée de 15 ans ou plus ayant eu recours au cours des 6 derniers mois à un **service de transfert postal de fonds**, demander en moyenne combien de fois elle a utilisé internet au cours de cette période. Choisir parmi les options proposées ci-dessous le code correspondant à la réponse de l'enquêté :

- ✓ 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).

S5Q13A à S5Q15B

Mêmes instructions qu'en S5Q12A et S5Q12B.

SECTION 6 : EQUIPEMENTS DES MENAGES EN SUPPORTS TIC

Cette section permet de recueillir les informations relatives aux équipements des ménages en biens des technologies de l'information et de la communication (TIC). Contrairement aux autres sections qui sont renseignées pour chaque membre du ménage, les informations recherchées ici sont relatives au ménage dans son ensemble. Le chef de ménage est la personne indiquée pour la renseigner. Cependant, si le chef de ménage est indisponible, tout autre membre du ménage averti peut toujours se prêter à l'exercice.

S6Q01 : Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il :

Il s'agit de savoir si le ménage dispose de certains appareils. Poser la question et lister les éléments présents dans cette section. Pour chacun d'eux, inscrire le code correspondant dans le bac prévu à cet effet. C'est-à-dire 1 (oui) si l'élément existe dans le ménage et 2 (non) au cas contraire.

S6Q01A : De l'électricité

Il s'agit ici du raccordement au réseau ENEO, mais aussi de tout autre source d'énergie disponible dans le ménage (énergie solaire, groupes électrogènes, etc.)

S6Q01B : D'un poste radio**S6Q01C : D'un poste de télévision****S6Q01D : D'une ligne de téléphone fixe/filaire**

Il s'agit du téléphone fixe filaire de CAMTEL

S6Q01E : D'une ligne de téléphone mobile/cellulaire**S6Q01E : D'une boîte postale****S6Q02 : Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il d'un ordinateur à domicile ?**

Poser simplement la question et reporter le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Il peut s'agir d'un ordinateur fixe (desktop) ou d'un ordinateur portable (laptop)

S6Q03 : Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il de l'internet à domicile ?

Poser simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Il peut s'agir d'une installation spécifique pour l'ensemble du domicile, ou des connexions individuelles accessibles même par le téléphone.

S6Q04 : Si oui, quel type d'accès à internet est utilisé à domicile ?

Il s'agit de savoir si le ménage utilise une connexion filaire ou une connexion non filaire.

La connexion filaire est une connexion internet utilisant un câble.

La connexion non filaire quant à elle fait référence à la connexion mobile basée sur les ondes radio.

Posez la question pour chaque type d'accès, et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquête dans le bac prévu à cet effet. Notez que les deux types peuvent se retrouver dans un ménage.

S6Q04A à S6Q04C : Connexion filaire

Il s'agit principalement de la fibre optique, ou encore d'autres connexions comme le Réseau Téléphonique Commuté (RTC) ou l'Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) qui utilisent les lignes téléphoniques existantes pour fournir un accès à Internet à haut débit.

S6Q05A à S6Q05E: Connexion non filaire

Elle comprend : le WIFI ou WIMAX, le E-VSAT qui utilise les antennes semblables à celle de Canal+, d'autres types à l'instar du GPRS, EDGE, HSPA, LTE, etc.

S6Q06: Disposez-vous d'un raccordement à la télévision câblée ?

Il s'agit simplement de savoir si le téléviseur capte les chaînes.

S6Q07 : Si oui, Quels sont les opérateurs chez lesquels votre ménage est abonné ?

Il s'agit pour le ménage de désigner le fournisseur d'images. Poser la question pour chaque fournisseur, et inscrire le code correspondant à la réponse.

S6Q07A: MTN

S6Q07B: ORANGE

S6Q07C: VIETTEL

S6Q07D: CAMTEL

S6Q07E: CANAL +/DSTV/StarTimes

S6Q07F : Câblo-opérateurs :

Il s'agit ici des distributeurs d'images par câble (câbleurs)

S6Q07G : Autres (à préciser)

Si le ménage a un fournisseur qui ne figure pas dans la liste, écrire en toutes lettres le nom de ce fournisseur dans l'espace prévu.

S6Q08 : Votre ménage dispose-t-il d'un abonnement au système de réception directe (DHT) de télévision par satellite ?

CHAPITRE 4 : PRESENTATION DU QUESTIONNAIRE ENTREPRISE ET REMPLISSAGE

Ce chapitre présente la structure du questionnaire, donne le contenu de chaque question et oriente les agents enquêteurs sur la manière de collecter l'information et le type d'information à collecter, y compris les modalités des différentes réponses.

1. Présentation du questionnaire

Outre la section 0 portant sur les renseignements généraux, le questionnaire est structuré en cinq sections, réparties chacune en sous parties. La section 1 passe en revue les informations sur la possession des biens et l'utilisation des TIC par l'entreprise. La section 2 présente les télécommunications et l'économie nationale. La section 3 quant à elle, met en exergue la sécurisation de l'écosystème national du numérique de l'entreprise. La section 4 capte les informations sur l'utilisation des services postaux financiers et non financiers par l'entreprise. La section 5 ressort la perception de l'entreprise sur la qualité des services de télécommunication, des TIC à travers l'utilisation de l'internet et de la poste.

2. Principaux types de questions posées

c) Questions pré-codées à choix unique

La plupart des questions dans la fiche de collecte sont pré-codées à choix unique. Ce sont des questions avec modalités de réponses suggérées et pour lesquelles l'on ne peut choisir qu'une seule modalité de réponse. Par exemple : (Nom) est de quel sexe ? Les codes sont : 1=Masculin 2= Féminin

d) Questions ouvertes ou non pré-codées

Les questions ouvertes sont celles dont les modalités de réponse n'ont pas été suggérées aux enquêtés. Pour ces questions, les agents recenseurs doivent relever exactement les réponses qui leur seront données par les personnes interrogées. Par exemple : la modalité Autre à préciser

3. Remplissage du questionnaire

Il est question ici de donner le contenu de chaque question et orienter les agents recenseurs sur la manière de collecter l'information et le type d'information à collecter y compris les modalités des différentes réponses.

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

1. Identification de l'entreprise

S0Q01 Nom ou raison sociale

Nom ou raison sociale : Il désigne la dénomination de la structure. Il ne doit pas se confondre au sigle ou à l'enseigne. **Exemple:** *Cameroon Development Corporation* et non *CDC* ; *Cameroon Radio and Télévision Corporation* et non *CRTV*.

S0Q02 : Sigle ou enseigne. Le sigle est une abréviation formée par une suite de lettres qui sont les initiales d'un groupe de mots.

S0Q03 : numéro INS de l'entreprise. Il s'agit du numéro que l'INS attribue à chaque entreprise lors du Recensement Général des Entreprises. La liste des entreprises vous sera fournie avec leurs numéros et **jointe en annexe**.

S0Q04 : Forme juridique. Il s'agit de la catégorisation des entreprises en fonction de l'étendue des responsabilités des apporteurs en capital et de son impact sur la comptabilité et de la fiscalité. On distingue six grandes catégories : les Sociétés en Nom Collectif (SNC) ; les Sociétés en commandites simples (SCS), les Sociétés à responsabilité Limitée (Sarl), les Sociétés Anonymes (SA) et les Sociétés par actions simplifiées (SAS).

S0Q05 : Branche d'activités : une branche d'activités regroupe les unités de production homogène c'est-à-dire qui fabriquent des produits ou produisent des services qui appartiennent au même item de la nomenclature

d'activités économiques. Il s'agit de reporter le code de la branche d'activités dans laquelle se trouve l'entreprise. Le code branche d'activités vous est donné dans l'annexe du questionnaire.

S0Q06 : Type de structure : il s'agit de la catégorisation des entreprises en fonction du chiffre d'affaires et de l'effectif du personnel. Il s'agit d'inscrire le code correspondant à la structure (TPE, PE, ME, GE).

S0Q07 : Région d'enquête : le Cameroun compte 10 régions administratives. Dans le cadre de l'enquête, les villes de Douala et Yaoundé sont considérées aussi comme des régions d'enquête. Il est question de reporter le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet.

S0Q08 : Département : le Cameroun compte 58 départements. Il est question de préciser le département où est implantée l'entreprise à enquêter.

S0Q09 : Arrondissement : Le Cameroun compte 360 arrondissements. Il est question de préciser l'arrondissement où est implantée l'entreprise à enquêter.

S0Q10-S0Q12 : Nom du principal correspondant, sa fonction et ses contacts téléphoniques

S0Q13 : village/localité/quartier : Donner toutes les indications possibles pouvant permettre de localiser sur le terrain la structure ou l'établissement. Utiliser les noms des rues s'il y a lieu, les numéros et les noms des immeubles connus, les lieux dit (i.e. tous les repères publics populaires). **Exemple:** Biyem-Assi, rue des cacaoyers, face NIKI ; à côté de l'Eglise évangélique.

S0Q14 : Téléphone : Inscrire le contact téléphonique de la structure. Si la structure a plus d'un numéro de téléphone, inscrire le second numéro de téléphone dans les bacs prévus à cet effet en vous assurant que ces numéros tiennent sur 9 positions.

S0Q15, S0Q16, S0Q17 : site web et adresse e-mail : il s'agit de reporter le site Internet et l'adresse e-mail de l'entreprise qui vous seront donnés par le correspondant de l'entreprise.

S0Q18 : Boîte postale : il s'agit de l'adresse postale de l'entreprise. Elle sera aussi donnée par le correspondant de l'entreprise.

S0Q19 : Effectif du personnel permanent dans votre entreprise au 31/12/2023 : Il s'agit du nombre d'employés, sous contrat à durée indéterminée de l'entreprise à la date indiquée. Préciser l'effectif total d'employés et celui des femmes.

S0Q20 : Le chiffre d'affaires de l'entreprise : c'est le montant total des ventes des produits et services de l'entreprise pour l'exercice 2023.

1. Equipe de collecte et d'exploitation

Mêmes instructions que le questionnaire ménage.

SECTION 1 : POSSESSION DES BIENS ET UTILISATION DES TIC

Cette section permet de recueillir les informations relatives aux équipements de l'entreprise en biens des technologies de l'information et de la communication (TIC). De préférence, le responsable des équipements ou des ressources administratives ou humaines est la personne indiquée pour renseigner cette partie.

1. Possession des biens

Ordinateurs

S1Q01 : Utilisez-vous des ordinateurs dans votre entreprise ?

Posez simplement la question et reportez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Il peut s'agir d'un ordinateur fixe (desktop) ou d'un ordinateur portable (laptop) appartenant à l'entreprise. **(NB : les ordinateurs personnels ne sont pas pris en compte)**

Sinon allez à la question S1Q04

S1Q02 : Si Oui, quel est le nombre d'ordinateurs fonctionnels appartenant à l'entreprise ?

Il s'agit pour l'entreprise de donner le nombre d'ordinateurs fonctionnels utilisés. Poser la question et inscrire le nombre communiqué dans le bac prévu à cet effet

S1Q03 : Quel est l'effectif du personnel de votre entreprise utilisant régulièrement un ordinateur

Il s'agit de donner le nombre total de personnes utilisant régulièrement un ordinateur dans l'entreprise, ainsi que le nombre de femmes

Service de téléphonie

S1Q04 : Votre entreprise dispose-t-elle des services de téléphonie et d'internet suivants ?

S1Q04a : Lignes de téléphone fixe

S1Q04b : Lignes de téléphone mobile

S1Q04c : Flotte

S1Q04d : Service autocommutateur (PABX)

S1Q04e : Service internet

Posez la question pour chaque type de service (téléphonie/internet) et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

Ici, **la flotte** est un groupe de numéros de téléphones appartenant à l'entreprise et bénéficiant des tarifs préférentiels. Tandis que le **service autocommutateur** est un service utilisé par l'entreprise pour gérer ses appels.

Connexion Internet

S1Q05 : Votre entreprise dispose-t-elle d'une connexion Internet ?

Poser la question et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. **Si non allez à S2Q01**

S1Q06 : Si oui, de quel type de connexion?

S1Q06a : 1= Filaire

S1Q06b : 2= Non filaire

La connexion filaire est la connexion par câble et la **connexion non filaire** est la connexion sans câble. Posez la question pour chaque type de connexion et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac.

S1Q07 : Quel est le nombre d'ordinateurs de votre structure connectés à internet?

Poser la question et inscrire le nombre d'ordinateurs connectés à internet dans l'entreprise dans le bac prévu à cet effet.

S1Q08 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Intranet ?

Il s'agit de poser la question et d'inscrire le code correspondant dans le bac prévu à cet effet.

Un **réseau intranet** est un réseau informatique interne à l'entreprise ; permettant aux employés de l'entreprise d'échanger des informations et de partager des ressources

S1Q09 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un réseau Extranet ?

Il s'agit de poser la question et d'inscrire le code correspondant dans le bac prévu à cet effet.

Un **réseau extranet** est l'extension du réseau intranet, permettant aux parties externes (clients, fournisseurs, etc.) d'accéder à l'entreprise.

2. Utilisation des TICS

Modes de connexion

S1Q10 : Votre entreprise utilise-t-elle une connexion ? 1= large bande 2= bande étroite

Si 2, aller à S1Q10g

Pour chaque type de connexion, poser la question et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S1Q10a : Connexion fixe XDSL

S1Q10b : Fibre optique

S1Q10c : Accès sans fil au réseau fixe

S1Q10d : Ligne louée

S1Q10e : Connexion haut débit mobile avec au moins une technologie

S1Q10f : Autres connexions mobiles à préciser

S1Q10g: Câble

S1Q10h: Modem (dial-up)

La **connexion large bande** est la connexion internet à haut débit permettant la transmission des données à des vitesses rapides et une capacité de transmission élevée.

La **connexion bande étroite** est une connexion internet à faible débit (moins de 64 kbits par seconde).

La **connexion XDSL** (*Xdigital subscribe line*) est une connexion haut débit utilisant une ligne téléphonique pour transmettre les données et X est une variante de la technologie DSL, qui peut être remplacée par A, S, ReA, V, etc.

La **fibre optique** est une technologie de transmission des données par faisceaux lumineux offrant une connexion à haut débit.

Les **lignes louées** sont les lignes spécialisées utilisées pour la transmission d'un volume important des données des entreprises

S1Q11 : Pour quelles activités suivantes votre entreprise utilise-t-elle Internet ?

S1Q11a : Passer une commande

S1Q11b : Recevoir une commande

S1Q11c : Envoyer ou recevoir des courriels

S1Q11d : Téléphonie via IP

S1Q11e : Poster des informations ou des messages instantanés

S1Q11f : Obtenir des informations sur des biens ou des services

S1Q11g : Obtenir des informations ou interagir avec autres administrations/structures

S1Q11h : Recrutement interne ou externe/Formation du personnel

S1Q11i : Services bancaire/Avoir accès à d'autres services financiers

S1Q11j : Mises à jour du blog ou Micro blogs de l'entreprise

S1Q11k : Services après-vente/livraison en ligne des produits

S1Q11l : Autres services à préciser

Pour les différentes activités menées par l'entreprise, il est question de savoir si elle a utilisé l'internet. Posez la question pour chaque type d'activités et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet.

Utilisation des médias sociaux

S1Q12 : Votre entreprise est-elle présente sur les médias sociaux ?

S1Q12a : WhatsApp

S1Q12b : Facebook

S1Q12c: LinkedIn

S1Q12d: Twitter (X)

S1Q12e : Telegram

S1Q12f : Youtube

S1Q12g : TikTok

S1Q12h : Autre à préciser

Pour les médias sociaux utilisés par l'entreprise pour ses services, demander à l'enquêté si l'entreprise les a utilisés et cocher « oui » dans l'affirmative ou « non » dans le cas contraire.

S1Q13 : Votre entreprise héberge-t-elle ses données dans le Cloud?

Il s'agit de savoir si l'entreprise utilise les serveurs à distance pour stocker, gérer et traiter ses informations, plutôt que d'utiliser un serveur local. Poser la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet.

SECTION 2 : TELECOMMUNICATIONS ET ECONOMIE NATIONALE

1. Dépenses dans les télécommunications

S2Q01 : Quel est le montant (en millions FCFA) des dépenses d'investissement liées aux équipements de communication électroniques et de maintenance de votre entreprise de 2019 à 2023? S2Q01a : Achat des Ordinateurs et accessoires,

S2Q01b : Achat des téléphones et accessoires

S2Q01c : Achat de télécopieurs et accessoires

S2Q01d : Equipements Internet (Modem, box wifi, hot spot, etc.)

S2Q01e : Logiciel

S2Q01f : Autres à préciser

Ici, il est question de capter les ressources financières que l'entreprise alloue à l'achat des équipements de communication électronique et à la maintenance. Poser la question et inscrire le montant correspondant dans la case prévue à cet effet.

S2Q02 : Quel est le montant des dépenses liées aux services internet (en millions de FCFA) de votre entreprise de 2019 à 2023 ?

Il s'agit de capter les ressources financières que l'entreprise alloue aux services internet. Poser la question et inscrire le montant correspondant dans la case prévue à cet effet.

S2Q03 : Quel est le montant des dépenses liées aux services de communication électronique de 2019 à 2023 ? (en millions de FCFA)

Il s'agit de capter les ressources financières que l'entreprise affecte aux services de communications électroniques. Poser la question et inscrire le montant correspondant dans la case prévue à cet effet.

2. Dépenses postales

Les dépenses postales sont les dépenses liées à l'entretien de la boîte postale, à l'envoi et à la réception des courriers, supportées par l'entreprise.

S2Q04 : Quel est le montant (en millions FCFA) des dépenses liées à ?

S2Q04a : L'entretien de la boîte postale

S2Q04b : Envois/réception des courriers

Pour chaque type de service postal, poser la question et inscrire le montant correspondant dans la case prévue à cet effet.

SECTION 3 : SECURISATION DE L'ECOSYSTEME NATIONAL DU NUMERIQUE

1. Infrastructure et Sécurité des Réseaux

Filtre pour toute la section 3 : éligible pour les entreprises utilisant des ordinateurs (S1Q01 = 1)

S3Q01 : Votre entreprise dispose-t-elle d'une politique de sécurité des Systèmes d'Informations?

Il s'agit de savoir si l'entreprise dispose ou pas d'une politique de sécurité des Systèmes d'Informations (SI). Une *politique de sécurité* des SI est un document contenant un ensemble de procédures et de processus mis en œuvre par l'entreprise pour sécuriser son système d'informations

Poser la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet.

S3Q02 : Votre entreprise a-t-elle fait l'objet d'un audit de sécurité en 2023 ?

On veut savoir si l'entreprise a été auditée sur son système de sécurité en 2023. Cet audit peut être interne ou externe. Poser la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet.

S3Q03 : Si non pourquoi ?

Si non, noter les raisons données par l'entreprise.

S3Q04 : Si oui a-t-elle mis en œuvre les recommandations de l'audit ?

Si l'entreprise répond qu'elle a été auditée sur son système de sécurité en 2023, alors lui demander si elle a mis en œuvre les recommandations issues de cet audit. Inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet.

S3Q05 : Votre entreprise a-t-elle déjà été victime des cybers attaques suivants au cours des douze derniers mois?

Ici il s'agit de savoir si l'entreprise a été victime d'une cyber attaque au moyen des TIC. Une *cyber attaque* est un acte malveillant, portant atteinte à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité du système d'information de l'entreprise.

S3Q05a : arnaques réalisées à travers le téléphone

S3Q05b : arnaques réalisées à travers les mails

S3Q05c : atteinte à la sécurité des infrastructures critiques

S3Q05d : espionnage

S3Q05e : usurpation d'identité à travers les TICS

Pour chaque type d'attaque, poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q06 : Votre entreprise a-t-elle porté plainte pour ces actes de cyber attaques suivants au cours des douze derniers mois?

Il est question de voir si l'entreprise s'est plaint auprès des instances compétentes notamment l'ANTIC, DGSN, SED, ART.

S3Q06a : cybercriminalité ?

S3Q06b : arnaques réalisées à travers le téléphone

S3Q06c : arnaques réalisées à travers les mails

S3Q06d : atteinte à la sécurité des infrastructures critiques

S3Q06e : espionnage

S3Q06f : usurpation d'identité à travers les TIC

Pour chaque type d'attaque, poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q07 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un centre de stockage des données? Le *centre de stockage des données* est un centre de conservation des informations de l'entreprise. Poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q08 : Si oui, emploie-t-il un protocole de sécurité ?

Le *protocole de sécurité* est un ensemble de règles ou de technologies visant à garantir la sécurité des informations (confidentialité, intégrité et disponibilité de l'information) de l'entreprise. Poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q09 : Votre entreprise utilise-t-elle les technologies de sécurité ? Les *technologies de sécurité* représentent un ensemble d'outils ou techniques utilisés pour protéger les Systèmes informatiques, les réseaux et les données contre les menaces et les cyber-attaques, par exemple les pare-feux ; antivirus, etc. Poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

2. Applications et Compétences

Applications

S3Q10 : Votre entreprise utilise-t-elle au moins une application métier?

Une *application métier* est un logiciel conçu spécifiquement pour répondre aux besoins d'une entreprise. Poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q11 : Si oui, indiquez le nombre d'applications métier que vous utilisez ?

Poser la question et inscrire le nombre correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q12 : Parmi celles que vous utilisez, combien d'applications métier sont sécurisées ?

Il est question d'identifier toutes les applications métiers sécurisées dans l'entreprise. Poser la question et inscrire le nombre correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q13 : Quel est le montant alloué à la sécurisation des Systèmes d'Information en 2023? (en millions de FCFA)

L'entreprise met à disposition des ressources financières pour la sécurisation des systèmes d'information. Ainsi, il est question de capter le montant annuel de ces ressources. Poser la question et inscrire le montant correspondant dans la case prévue à cet effet.

Compétences des personnels

S3Q14 : Quel est l'effectif du personnel ayant des compétences en sécurité des réseaux et des SI ?

On veut capter le nombre de personnes travaillant dans l'entreprise et ayant été formées dans le domaine de la sécurité des réseaux et des Systèmes d'Informations. Poser la question et inscrire le nombre correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q15 : Parmi eux, quel est le nombre de personnes affectées à la sécurité des réseaux et SI ?

Il s'agit de voir l'adéquation entre la formation et le service auquel le personnel formé est affecté. Poser la question et inscrire le nombre correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q16 : Votre entreprise dispose-t-elle d'un poste de responsable de sécurité des SI ?

On veut voir l'importance que l'entreprise accorde à ce domaine. Poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

S3Q17 : Le personnel de votre entreprise a-t-il été sensibilisé sur la sécurité des réseaux et des SI ?

Il est question de savoir s'il existe une culture de la sécurité des réseaux et des SI au sein de l'entreprise. Poser la question et inscrire le code correspondant dans la case prévue à cet effet.

SECTION 4 : UTILISATION DES SERVICES POSTAUX

Cette section permet d'appréhender l'attitude de l'entreprise en matière d'usage des services postaux. Les personnes ciblées sont soit le responsable de l'entreprise, soit le responsable des affaires administratives ou tout autre employé ayant d'amples connaissances de l'entreprise. Un service postal renvoie ici à toute offre de service qu'un client / usager peut bénéficier dans un point de contact postal. Le point de contact étant le lieu où on offre le service postal. On distinguera ici les services non financiers postaux des services financiers postaux.

Les services financiers postaux renvoient à l'ensemble des prestations postales de nature financière fournies par des opérateurs publics ou privés dans les conditions définies par la loi.

Les services non financiers postaux renvoient à l'ensemble des prestations postales autres que celles effectuées dans le cadre des services financiers.

1. Services non financiers postaux

S4Q01 : Votre entreprise a-t-elle eu recours au cours des 6 derniers mois à l'un des services non financiers postaux suivants ?

(Cf. S5Q01A à S5Q01E) Manuel volet ménage (*Page 23*)

S4Q02 : votre entreprise a fait recours à ce service via quels opérateurs ? Lister les trois principaux (voir codes)

(Cf. S5Q02) Manuel volet ménage (*Page 24*). Il est question de lister les trois opérateurs les plus utilisés par l'entreprise.

S4Q03 : A quelle fréquence votre entreprise a-t-elle fait recours à chaque 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)

(Cf. S5Q05) Manuel volet ménage (*Page 25*).

S4Q04 : Quel est le mode d'envoi ou de retrait auquel votre entreprise fait le plus recours ?

1 = Dans l'entreprise (Domicile), 2. Point de contact (bureau de poste, guichet de l'opérateur postal), 3= boîte aux lettres

(Cf. S5Q06) Manuel volet ménage (*Page 25*).

S4Q05 : Votre entreprise a-t-elle eu des désagréments lors du service effectué par un opérateur postal ?

(Cf. S5Q07) Manuel volet ménage (*Page 25*).

S4Q06 : Si oui, auprès de quels opérateurs?

Posez la question et listez ces opérateurs dans la partie prévue à cet effet.

2. Services financiers postaux

(Cf. Manuel volet ménage, Services financiers postaux pour la définition des concepts clé) (*Page 26*).

S4Q07 : Votre entreprise a-t-elle eu recours au cours des 6 derniers mois à l'un des services financiers postaux suivants ?

(Cf. S5Q12A) Manuel volet ménage (*Page 26*).

S4Q08 : Si oui, à quelle fréquence ? 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)

(Cf. S5Q12B) Manuel volet ménage (*Page 27*).

SECTION 5 : PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS, DES TICS ET DE LA POSTE

S5Q01 : Quels sont vos fournisseurs de services au cours des 03 derniers mois ?

Il s'agit de demander à l'entreprise les opérateurs de téléphonie, d'Internet et postaux desquels elle a sollicité des services au cours de la période suscitée. Poser la question pour chaque service et mettre la réponse dans le bac correspondant. Veuillez ne pas proposer des modalités au répondant.

S5Q02 : Êtes-vous satisfaits des services rendus par les fournisseurs ?

Poser la question pour chaque service et porter le code correspondant dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « OUI » demander le niveau de satisfaction.

S5Q03 : Avez-vous, au cours des 7 derniers jours, rencontré des désagréments dans l'utilisation du :

- a) Service de téléphonie ?
- b) Service d'Internet ?

On entend par désagrément, tout événement fâcheux grave ou modéré survenu lors de l'utilisation du service de téléphonie ou d'internet. Pour le service de téléphonie, il peut s'agir de l'instabilité du réseau, des perturbations de divers ordres.

Pour ce qui est du service internet, il peut s'agir de l'instabilité du réseau, des perturbations et fluctuations de connexion, couverture de réseau etc.

S5Q04 : Avez-vous, au cours des trois derniers mois rencontré des désagréments dans l'utilisation du service postal ?

(Cf. S5Q08) Manuel volet ménage (*Page 25*).

S5Q05 : Votre entreprise a-t-elle déjà introduit une réclamation auprès du « service client » ou du responsable du bureau de poste/point de contact de ces opérateurs lorsque vous rencontrez des désagréments pour les services suivants :

(Cf. S5Q10) Manuel volet ménage (*Page 25*).

S5Q06 : Si oui, votre entreprise a-t-elle été satisfaite du traitement de votre réclamation pour les services suivants? 1=insatisfait 2=peu satisfait 3=indifférent 4=satisfait 5=très satisfait

(Cf. S5Q11) Manuel volet ménage (*Page 26*).

S5Q07 : Quels sont les principaux problèmes rencontrés pour le service de téléphonie/Internet ? (Listez les trois principaux)

Posez la question et relevez les trois principaux problèmes pour chaque service.

S5Q08 : Quels sont les principaux problèmes rencontrés pour le service postal ? (Listez les trois principaux)

Posez la question et relevez les trois principaux problèmes liés au service postal financier et non financier.

Après avoir déroulé tout le questionnaire, remerciez le répondant et demandez-lui de signer ou de mettre le cachet officiel de la structure sur la partie réservée à cet effet.

ANNEXES

NOMENCLATURE DES CIRCONSCRIPTIONS ADMINISTRATIVES

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
DOUALA	01	WOURI	01	DOUALA I	001
				DOUALA II	002
				DOUALA III	003
				DOUALA IV	004
				DOUALA V	005
YAOUNDE	02	MFOUNDI	02	YAOUNDE I	006
				YAOUNDE II	007
				YAOUNDE III	008
				YAOUNDE IV	009
				YAOUNDE V	010
				YAOUNDE VI	011
				YAOUNDE VII	012
ADAMAOUA	03	VINA	03	NGAOUNDERE Ier	013
				NGAOUNDERE II	014
				NGAOUNDERE III	015
				NGANHA	016
				NYAMBAKA	017
				MARTAP	018
				MBE	019
				BELEL	020
		MBERE	04	MEIGANGA	021
				DJOHONG	'022
				DIR	023
				NGAOUI	307
		FARO-ET-DEO	05	TIGNERE	024
				MAYO-BALEO	025
				KONTCHA	308
				GALIM-TIGNERE	026
		MAYO-BANYO	06	BANYO	027
				MAYO-DARLE	309

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
		DJEREM	07	BANKIM	028
				TIBATI	029
				NGAOUNDAL	030
CENTRE	04	HAUTE-SANAGA	08	NANGA-EBOKO	031
				NSEM	310
				MINTA	032
				BIBEY	311
				MBANDJOCK	033
				NKOTENG	034
				LEMBE-YEZOUN	312
		LEKIE	09	EVODOULA	035
				MONATELE	036
				OBALA	037
				BATCHENGA	313
				ELIG-MFOMO	038
				OKOLA	039
				LOBO	314
				SA'A	040
				EBEBDA	041
		MBAM-ET-INOUBOU	10	BAFIA	042
				KIIKI	043
				KON-YAMBETTA	044
				DEUK	045
				BOKITO	046
				NDIKINIMEKI	047
				NITOUKOU	315
				MAKENENE	048
				OMBESSA	049
		MBAM-ET-KIM	11	NTUI	050
				NGORO	051
				YOKO	052
				NGAMBE-TIKAR	053
				MBANGASSINA	054
				AWAE	055
				ASSAMBA (OLANGUINA)	316

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
CENTRE	04	MEFOU-ET-AFAMBA	12	ESSE	056
				AFAMLOUM	317
				EDZENDOUAN	
				MFOU	057
				NKOLAFAMBA	318
				SOA	058
		MEFOU-ET-AKONO	13	NGOUMOU	059
				AKONO	060
				BIKOK	061
				MBANKOMO	062
		NYONG-ET-KELE	14	ESEKA	063
				MATOMB	064
				BOT-MAKAK	065
				NGUIBASSAL	319
				MAKAK	066
				BONDJOCK	320
				MESSONDO	067
				BIYOUHA	321
				NGOG-MAPUBI	068
				DIBANG	069
		NYONG-ET-MFOUMOU	15	AKONOLINGA	070
		NYONG-ET-MFOUMOU	15	MENGANG	322
				ENDOM	071
				AYOS	072
				NYAKOMBO	323
		NYONG-ET-SO'O	16	MBALMAYO	073
				AKOEMAN	324
				MBALMAYO	073
				MENGUEME	325
				MBALMAYO	073
				NKOLMETET	326
				DZENG	074
				NGOMEDZAP	075
				YOKADOUMA	076
				GARI-GOMBO	077

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
EST	05	BOUMBA-ET-NGOKO	17	MOLOUNDOU	078
				SALAPOUMBE	327
		HAUT-NYONG	18	ABONG-MBANG	079
				BEBENG	328
				ABONG-MBANG	079
				Dja	329
				ABONG-MBANG	079
				MBOUANZ	330
				DOUME	080
				DOUMANTANG*	331
				DIMAKO	081
				LOMIE	082
				MESSOK	332
				NGOYLA	083
				MESSAMENA	084
				SAMALOMO	333
				NGUELEMENDOUKA	085
				MBOMA	334
		KADEY	19	BATOURI	086
				NDEM-NAM	335
				MBANG	087
				NDELELE	088
				BOMBE	336
				KETTE	089
		LOM-ET-DJEREM	20	MBOTORO	337
				BERTOUA I	090
				BERTOUA II	091
				MANDJOU	092
				BELABO	093
				DIANG	094
				BETARE-OYA	095
				NGOURA	338
				GAROUA-BOULAI	096
				MAROUA I	097
				DARGALA	339

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
EXTREME-NORD	06	DIAMARE	21	MAROUA II	098
				DOUKOULA	340
				MAROUA III	099
				GAZAWA	100
				PETTE	101
				BOGO	102
				MERI	103
		LOGONE-ET-CHARI	22	KOUSSEI	104
				LOGONE-BIRNI	105
				ZINA	341
				WAZA	106
				MAKARY	107
				GOULFEY	108
				BLANGOUA	109
				FOTOKOL	110
				HILE-HALIFA	111
				DARAK	112
EXTREME-NORD	06	MAYO-DANAY	23	YAGOUA	113
				GUERE	114
				MAGA	115
				WINA	116
				VELE	117
				KAI-KAI	118
				GOBO	119
				KAR-HAY	120
				DATCHEKA	121
				TCHATIBALI	122
				KALFOU	123
		MAYO-TSANAGA	24	MOKOLO	124
				SOULEDE-ROUA	342
				BOURRHA	125
				KOZA	126
				HINA	127
				MOGODE	128
				MAYO-MASKOTA	129
				MORA	130

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
LITTORAL	07	MAYO-SAVA	25	TOKOMBERE	131
				KOLOFATA	132
		MAYO-KANI	26	KAELE	133
				GUIDIGUIS	134
				MOUTOURWA	135
				PORHI	136
				TAIBONG	137
				MINDIF	138
				MOULVOUDAYE	139
		MOUNGO	27	NKONGSAMBA I	140
				NKONGSAMBA II	141
				NKONGSAMBA III	142
				NLONAKO	143
				DIBOMBARI	144
				ABO/FIKO*	343
				LOUM	145
				NJOMBE-PENJA	146
				MANJO	147
				MBANGA	148
				MOMBO	344
				MELONG	149
				BARE-BAKEM	150
		NKAM	28	YABASSI	151
				NKONDJOCK	152
				NORD-MAKOMBE	345
				YINGUI	153
		SANAGA-MARITIME	29	DIBAMBA	154
				EDEA I	155
				EDEA II	156
				NGWEI	157
				DIZANGUE	158
				MOUANKO	159
				NDOM	160
				NYANON	346
				NGAMPE	161

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
				MASSOCK-SONGLOULOU*	347
				POUMA	162
		WOURI	01	MANOKA (DOUALA VI)	163
NORD	08	BENOUE	30	GAROUA I	164
				BASHEO	348
				GAROUA II	165
				GAROUA III	166
				TOUROUA	349
				MAYO HOURNA	167
				BIBEMI	168
				PITOA	169
				DEMBO	170
				LAGDO	171
				TCHEBOA	172
		FARO	31	POLI	173
				BEKA	174
		MAYO-REY	32	TCHOLLIRE	175
				MADINGRING	350
				REY-BOUBA	176
				TOUBORO	177
		MAYO-LOUTI	33	GUIDER	178
				MAYO-OULO	179
				FIGUIL	180
		BUI	34	KUMBO	181
				NKUM	182
				NONI	183
				MBVEN	184
				JAKIRI	185
				OKU	186
		MENCHUM	35	WUM	187
				FURU-AWA	188
				FUNGOM	189
				MENCHUM VALLEY	190

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
NORD-OUEST	09	BOYO	36	FUNDONG	191
				BELO	192
				BUM	193
				NJINIKOM	194
		MEZAM	37	BAMENDA I	195
				BAMENDA II	196
				BAMENDA III	197
				SANTA	198
				TUBAH	199
				BALI	200
				BAFUT	201
				NGO-KETUNJIA	38
		BABESSI	203		
		BALIKUMBAT	204		
		MOMO	39	MBENGWI	205
				NJIKWA	206
				NGIE	207
				BATIBO	208
				WIDIKUM-MENKA	209
		DONGA-MANTUNG	40	NKAMBE	210
				AKO	211
				NDU	212
				MISAJE	213
				NWA	214
		BAMBOUTOS	41	MBOUDA	215
				BABADJOU	216
				BATCHAM	217
				GALIM	218
		HAUT-NKAM	42	BAFANG	219
				BANKA	220
				BAKOU	221
				BANA	222
				BANDJA	223
				KEKEM	224
				BANWA	351

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
OUEST	10	MENOUA	43	DSCHANG	225
				FONGO-TONGO	226
				SANTCHOU	227
				FOKOUE	228
				NKONG-NI	229
				PENKA-MICHEL	230
		MIFI	44	BAFOUSSAM I	231
				BAFOUSSAM II	232
				BAFOUSSAM III	233
		HAUTS-PLATEAUX	45	BAMENDJOU	234
				BATIE	352
				BAHAM	235
				BANGOU	236
		KOUNG-KHI	46	POUMOUGNE	237
				DJEMBEM	353
				BAYANGAM	238
		NDE	47	BAGANGTE	239
				BASSAMBA	354
				BAZOU	240
				TONGA	241
		NOUN	48	FOUMBAN	242
				NJIMOM	243
				MALENTOUEN	244
				KOUTABA	245
				MAGBA	246
				BANGOURAIN	247
				FOUMBOT	248
				MASSANGAM	249
				KOUOPTAMO	250
		DJA-ET-LOBO	49	SANGMELIMA	251
				MEYOMESSI	252
				MEYOMESSALA	253
				BENGBIS	254
				DJOUM	255
				MINTOM	256

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
SUD OUEST	12	LEBIALEM	55	ALOU	290
				WABANE	291
		MEME	56	KUMBA I	292
				KUMBA II	293
				KUMBA III	294
				KONYE	295
				MBONGE	296
		KOUPE-ET-MANENGOUBA	57	BANGEM	297
				TOMBEL	298
				NGUTI	299
		NDIAN	58	MUNDEMBA	300
				TOKO	357
				BAMUSSO	301
				EKONDO TITI	302
				ISANGUELE	303
				DIKOME-BALUE	358
				KOMBO ITINDI	304
				KOMBO ABEDIMO	305
				IDABATO	306