

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix - Travail - Patrie

MINISTERE DES POSTES
ET TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace - Work - Fatherland

MINISTRY OF POSTS
AND TELECOMMUNICATIONS

PROJET DE CONCEPTION ET DE MISE EN PLACE D'UN SYSTEME
D'INFORMATION STATISTIQUE POUR LA PRODUCTION DE
L'ANNUAIRE STATISTIQUE DES TELECOMMUNICATIONS ET TIC
AU CAMEROUN

MANUEL DE L'AGENT ENQUETEUR

Avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique



Février 2017

SOMMAIRE

SOMMAIRE	i
AVERTISSEMENT	ii
LISTE DES SIGLES.....	iii
INTRODUCTION.....	4
PARTIE 1 : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE	5
1.1. Objectifs.....	5
1.1.1. Objectif global	5
1.1.2. Objectifs spécifiques	5
1.1.3. Résultats attendus	5
1.2. Champ de l'enquête.....	5
1.2.1. Couverture géographique et domaines d'étude	5
1.2.2. Unités d'observation	5
1.2.3. Tirage des ménages	5
1.3. Repérage des unités à enquêter.....	6
1.4. Déroulement de l'interview.....	6
1.4.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête.....	6
1.4.2- Conseils pour établir de bons rapports avec l'enquêté.....	7
1.4.3- Conseils pour conduire l'interview	8
PARTIE 2 : REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRES.....	10
CHAPITRE 1 : QUESTIONNAIRE MENAGE	10
SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	10
SECTION 1 : COMPOSITION DU MÉNAGE ET CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES DU MÉNAGE	12
SECTION 2 : ÉQUIPEMENTS DES MÉNAGES EN BIENS TIC.....	18
SECONDE PARTIE : QUESTIONNAIRE-ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVEES.....	22
SECTION 0 : GENERALITES.....	22
SECTION1 : IDENTIFICATION ET LOCALISATION DE LA STRUCTURE.....	22
1.1 IDENTIFICATION	22
1.2 CORRESPONDANT DANS LA STRUCTURE.....	24
SECTION 02 : NIVEAU D'ACCES ET USAGES DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS	25
SECTION 3 : PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS	34
TROISIEME PARTIE : QUESTIONNAIRE-ADMINISTRATIO PUBLIQUES (APU)-	36
SECTION 02 : NIVEAU D'ACCES ET USAGE DES SERVICES DE TELECOMMUNUCATION	36
SECTION 03: UTILISATION DES MEDIAS ET SECURISATION DES SYSTMES INFORMATIQUES (A POSER SI S11Q01=1)37	
ANNEXES.....	40
Annexe 1 : Nomenclature des circonscriptions administratives.....	40
Annexe 2 : Nomenclature forme juridique	47
Annexe 3 : Nomenclature des branches d'activités.....	48
Annexe 4 : Nomenclature des types de structures.....	49

AVERTISSEMENT

Agents enquêteurs !

Ce manuel est votre guide de travail. Lisez-le attentivement et suivez ces instructions de manière méticuleuse.

Vous avez été sollicité(e) pour prendre part à la collecte des données pour la production de l'Annuaire Statistique du Ministère des Postes et Télécommunications (MINPOSTEL) édition 2016. Cette opération consiste à collecter des informations sur l'ensemble du territoire national auprès des ménages.

Le succès de cette enquête dépend de la qualité des informations qui seront collectées par vous, elle même tributaire de la manière dont vous administrerez les questionnaires et de votre attitude à l'égard des personnes interviewées. C'est pourquoi, il est primordial que vous mettiez en pratique toutes les directives et conseils, fruits d'une somme d'expériences accumulées au cours de plusieurs années, qui vous sont donnés dans ce manuel.

En participant à cette étude, vous permettez au Système Statistique National de disposer des données essentielles pour la prise de bonnes décisions, particulièrement en ce qui concerne la définition des politiques au niveau du MINPOSTEL.

Faites bon usage du matériel qui vous est confié et retournez-le obligatoirement à l'Institut National de la Statistique dès la fin des travaux.

Le MINPOSTEL et l'INS comptent sur votre professionnalisme et sur votre engagement.

LISTE DES SIGLES

N°	Sigles	Définition
1	ADSL	Asyemtric Digital Subscriber Line
3	CDMA	Code Division Multiple Access
4	DSCE	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
5	EDS	Enquête Démographique et de Santé
6	GE	Grande Entreprise
7	GPRS/EDGE(GSM)	General Packet Radio Service/Enhanced Data for Global Evolution
8	HFC	Hybride Fibre-Coaxial
9	INS	Institut National de la Statistique
10	ISP	Internet Service Provider
11	ME	Moyenne Entreprise
12	MICS	Multiple Indicators Cluster Survey
13	OMD	Objectifs du millénaire pour le Développement
14	PE	Petite Entreprise
15	RTC	Réseau Téléphonique Commuté
16	TIC	Technologies de l'Information et de la Communaication
17	TPE	Très Petite Entreprise
18	VSAT(SOHO)	Very Small Aperture Terminal
19	WIFI	Wireless Fidelity
20	WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access

INTRODUCTION

Depuis l'année 2010, le Gouvernement s'est engagé à mettre en œuvre le DSCE, notamment atteindre les objectifs poursuivis à l'horizon 2020 que sont : (1) porter le rythme annuel de croissance économique à 5,5% en moyenne, (2) ramener le sous-emploi à moins de 50%, (3) ramener le taux de pauvreté monétaire à moins de 28,7% et, (4) réaliser les OMD. La réalisation du huitième OMD (la mise en place d'un partenariat mondial pour le développement) dans le cadre de référence de l'action gouvernementale pour la période 2010-2020, passe entre autres par la vulgarisation de l'utilisation des technologies de l'information et de communication qui est l'un des secteurs clé de l'économie camerounaise, et dont la politique est définie par le MINPOSTEL.

Pour mieux définir cette politique et assurer le suivi de l'action gouvernementale dans le secteur des TIC, le MINPOSTEL se doit de disposer d'une gamme variée d'informations à jour. Ces informations proviennent de diverses sources (entreprises, administrations publiques, ménages, etc.). Le besoin en information sur les TIC ne relève pas exclusivement du MINPOSTEL ; plusieurs administrations, entreprises et ménages utilisent en effets ces informations à des fins de prise de décision.

Pour satisfaire ce besoin d'information et faciliter l'accès à tous les demandeurs, une convention a été signée entre l'INS et le MINPOSTEL pour la production d'un annuaire Statistique du secteur des TIC. Dans ce cadre, une collecte des données auprès des ménages est nécessaire. Le but de la présente collecte est de renseigner les indicateurs attendus de l'annuaire statistique et qui sont fournis par les ménages.

Cette collecte de données se fera à travers un questionnaire conçu à cet effet, et dont le présent manuel est rédigé pour faciliter le remplissage. Il a pour but de donner des instructions aux agents enquêteurs sur la manière de renseigner efficacement le questionnaire. Il s'articule en 2 chapitres à savoir (i) la présentation et le déroulement de l'enquête (ii) le remplissage des questionnaires.

PARTIE 1 : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE

1.1. Objectifs

1.1.1. Objectif global

L'objectif principal de cette collecte est de produire et de mettre à la disposition du MINPOSTEL un ensemble d'indicateurs pertinents pour l'élaboration des politiques de développement du secteur des TIC, et de mettre à la disposition des utilisateurs une gamme variée de données utiles pour leur prise de décision.

1.1.2. Objectifs spécifiques

De façon spécifique, il s'agira de produire et de mettre à la disposition du MINPOSTEL les indicateurs permettant d'apprécier :

- ✓ Le niveau d'accès, les usages des services des télécommunications /TIC dans les ménages tant en zone rurale qu'en zone urbaine ;
- ✓ La perception de la qualité des services, le niveau de dépenses finales des consommateurs en TIC ;

1.1.3. Résultats attendus

Il est attendu de cette étude :

- ✓ Un SI conçu et mis en place ;
- ✓ Un annuaire statistique des télécommunications et TIC ;
- ✓ Un rapport d'analyse ;
- ✓ La base de données active.

1.2. Champ de l'enquête

1.2.1. Couverture géographique et domaines d'étude

L'étude va couvrir l'ensemble des dix (10) régions du Cameroun. L'échantillon doit être constitué de manière à ce que les résultats soient valables pour les domaines d'étude suivants : les villes de Douala et de Yaoundé, ainsi que les 10 régions administratives (la région du Centre étant considérée sans la ville de Yaoundé, la région du Littoral étant considérée sans la ville de Douala). Une pondération adéquate permettra d'avoir les résultats selon le milieu de résidence et sur l'ensemble du territoire national.

1.2.2. Unités d'observation

L'accès aux TIC sera évalué à travers les ménages, et l'utilisation des TIC sera évaluée à travers **les individus âgés de 15 ans ou plus**. Ces individus seront repérés au sein des ménages qui seront sélectionnés lors des phases de l'échantillonnage.

1.2.3. Tirage des ménages

Etant donné la propension intuitive à posséder des biens TIC relativement forte du milieu urbain par rapport au milieu semi-urbain, et du milieu semi-urbain par rapport au milieu rural, et pour une minimisation de l'effet de grappe, il est retenu que 8 ménages seront enquêtés dans chaque ZD dans les villes de Douala et de Yaoundé, 10 ménages dans les autres villes urbaines et 12 en milieu rural. Compte tenu de la taille minimale de l'échantillon des ménages par

domaine et des éléments précédents, la taille des échantillons des ZD et des ménages par région d'enquête est donnée par le tableau suivant.

Tableau 01: Répartition de l'échantillon des ménages entre les domaines d'étude pour l'enquête.

Tableau : Répartition de l'échantillon des ZD et des ménages

Domaine d'étude	Allocation de ZD				Allocation de ménages			
	Rural	Semi-urbain	Urbain	Total	Rural	Semi-urbain	Urbain	Total
Douala	0	0	43	43	0	0	344	344
Yaoundé	0	0	41	41	0	0	328	328
Adamaoua	10	6	18	34	120	60	144	324
Centre*	11	6	19	36	132	60	152	344
Est	11	6	19	36	132	60	152	344
Extrême-Nord	10	3	16	29	120	30	128	278
Littoral*	8	9	22	39	96	90	176	362
Nord	10	3	15	28	120	30	120	270
Nord-Ouest	11	5	17	33	132	50	136	318
Ouest	11	4	18	33	132	40	144	316
Sud	11	4	21	36	132	40	168	340
Sud-Ouest	14	4	23	41	168	40	184	392
Cameroun	107	50	272	429	1284	500	2176	3960

Source : Nos calculs.

1.3. Repérage des unités à enquêter

Le repérage des unités à enquêter se fera à l'aide des cartes de ZD remises aux différents agents enquêteurs. Ces cartes serviront premièrement au dénombrement des ménages dans la ZD couverte, puis à la collecte auprès des ménages échantillons une fois l'échantillonnage terminé. La carte de la ZD sera mise à jour pendant la phase de dénombrement.

1.4. Déroulement de l'interview

Conduire une interview avec succès ne doit pas être considéré comme un procédé mécanique. Chaque interview est une nouvelle source d'informations, il faut donc la rendre intéressante et agréable. L'art d'enquêter se développe avec la pratique, mais il existe certains principes de base que les enquêteurs doivent suivre pour mener à bien la collecte. Vous trouverez ici plusieurs directives générales pour apprendre comment établir de bons rapports avec les enquêtés et comment réussir une interview. Vous y trouverez également quelques conseils pour un bon déroulement de l'enquête et des informations relatives à la langue de l'interview.

1.4.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête

Pour accroître les chances de succès dans votre travail, assurez-vous du respect des six principes ci-dessous :

1. *Ne jamais commencer les entretiens dans une zone d'enquête sans avoir rencontré les autorités administratives.*
2. *Une mauvaise connaissance de votre sujet crée un doute chez les enquêtés et peut faire naître des réticences même chez ceux qui étaient disposés à coopérer. Assurez-vous que vous maîtrisez votre sujet.*

3. Vous devez en permanence avoir une attitude de courtoisie et savoir vous intégrer dans votre milieu de travail. Ne faites surtout pas de promesses.
4. Le questionnaire est rédigé en français ou en anglais. Utilisez l'une des 2 langues officielles dans laquelle l'enquêté se sent le plus à l'aise.
5. Habillez-vous de manière décente et propre. En effet, votre habillement peut faire forte impression et vous ouvrir facilement les portes. Par contre, dans une tenue négligée, même le vigile ou l'agent de sécurité risque fort bien de vous confondre à quelqu'un d'indésirable.

1.4.2- Conseils pour établir de bons rapports avec l'enquêté

La nécessité d'établir de bons rapports avec l'enquêté est une règle à observer.

En principe, l'enquêté et vous êtes généralement des étrangers l'un pour l'autre. Par conséquent, l'une de vos principales tâches est « d'établir la confiance ». La première impression que l'enquêté aura de vous influera sur sa bonne volonté à coopérer à l'enquête. Assurez-vous que votre tenue est propre, correcte et votre attitude amicale, quand vous vous présentez.

➤ *Faites dès le début une bonne impression*

Quand vous abordez l'enquêté pour la première fois, faites de votre mieux pour le mettre à l'aise. Avec quelques paroles bien choisies, vous pouvez mettre l'enquêté dans un état d'esprit favorable pour l'interview. Commencez l'entretien avec un sourire et une salutation en disant « Bonjour ou Bonsoir », puis présentez-vous.

Par exemple, une bonne présentation pourrait être :

« Bonjour, je m'appelle _____. Je représente l'Institut National de la Statistique (en présentant votre badge). Vous avez dû entendre parler de l'opération statistique portant sur les données pour la production de l'annuaire statistique du MINPOSTEL (en présentant votre lettre d'introduction auprès du ménage). L'opération concerne certains ménages parmi lesquelles le votre a été tiré, et je voudrais vous entretenir à ce sujet ».

➤ *Remplissage des questionnaires*

Il est conseillé et même exigé de remplir les questionnaires **avec les stylos à billes de couleur bleue !!**

➤ *Ayez toujours une approche positive*

Remerciez l'enquêté de sa participation éventuelle aux enquêtes précédentes. Pour ce faire, vous pourrez lui citer ces enquêtes en lui montrant à quoi elles ont servi.

Dans tous les cas, n'adoptez jamais un air d'excuses, et n'utilisez pas des expressions telles que « Etes-vous trop occupé ? » ou « Pourriez-vous m'accorder quelques minutes ? » ou « Cela vous dérangerait-il de répondre à quelques questions ? ». De telles questions risquent d'entraîner un refus avant même de commencer. Dites plutôt à l'enquêté, « Je voudrais vous poser quelques questions » ou « Je voudrais vous parler quelques instants ».

➤ *Répondez franchement aux questions de l'enquêté*

Avant d'accepter d'être interviewé, l'enquêté peut vous poser quelques questions concernant l'enquête ou la façon dont sa structure a été identifiée pour être enquêtée. Soyez direct et

aimable quand vous répondez. L'enquêté peut également s'inquiéter de la durée de l'interview. Donnez-lui des réponses claires sans manifester le moindre énervement. Ayez toujours sur vous votre carte nationale d'identité, votre badge ainsi que les lettres d'introduction dans les structures et les ménages et n'hésitez pas à les présenter sur simple demande de vos interlocuteurs.

Faites toujours preuve de sérieux pour votre travail en respectant strictement les dates et heures des rendez-vous convenus avec les responsables des ménages. Si vous ne pouvez pas honorer un rendez-vous, vous devez le signaler à l'enquêté (responsable du ménage) avant la date du rendez-vous pour qu'il ne vous attende pas.

1.4.3- Conseils pour conduire l'interview

➤ ***Neutralité pendant toute l'interview***

La plupart des gens sont polis et ont tendance à donner les réponses qu'ils pensent que vous souhaitez entendre. Par conséquent, il est très important que vous restiez absolument neutre pendant que vous posez les questions. Par l'expression du visage ou le ton de la voix, ne donnez jamais à penser à l'enquêté qu'il a fourni la réponse juste ou fautive à la question. Ne donnez jamais l'impression d'approuver ou de désapprouver une des réponses de l'enquêté.

Les questions sont toutes soigneusement formulées pour être neutres. Elles ne suggèrent pas qu'une réponse est plus probable ou préférable à une autre. Si vous ne lisez pas d'abord la question complète, vous pouvez détruire cette neutralité.

Si l'enquêté donne une réponse ambiguë, essayez d'approfondir de façon neutre, en posant les questions telles que : « Pouvez-vous expliquer un peu plus ? »

➤ ***Suggestion des réponses aux enquêtés***

Si la réponse d'un enquêté n'est pas pertinente, ne l'aidez pas en disant quelque chose comme « je suppose que vous voulez dire que ... n'est-ce pas ? ». Très souvent, il sera d'accord avec votre interprétation de sa réponse, même si ce n'est pas le cas. Vous devez plutôt approfondir le problème de façon à ce que l'enquêté lui-même trouve la réponse pertinente.

En principe, vous ne devez jamais lire la liste des réponses codées à l'enquêté même s'il a des difficultés à répondre, car très souvent il sera d'accord avec votre proposition. Néanmoins vous devez le faire dans certains cas que le manuel précisera.

➤ ***Formulation et séquence des questions***

La formulation des questions et leur séquence dans le questionnaire doivent en principe être respectées. Si l'enquêté a mal compris une question, vous devez répéter la question lentement et clairement. S'il persiste à ne pas comprendre, vous pouvez reformuler la question en prenant soin de ne pas modifier le sens de la question d'origine. Dans ce manuel, certaines questions ont été reformulées et vous devez en principe les administrer tel que le manuel l'exige.

➤ ***Traitement avec tact des enquêtés qui hésitent***

Dans certains cas, l'enquêté dira simplement « je ne sais pas », donnera une réponse non pertinente, semblera s'ennuyer ou être désintéressé, contredira quelque chose qu'il a dit précédemment, ou encore refusera de répondre à la question. Dans de tels cas, il est de votre devoir de raviver son intérêt à la conversation. Par exemple, si vous sentez qu'il est intimidé ou

effrayé, essayez de le mettre en confiance avant de poser la question suivante. Passez quelques instants à parler de choses sans rapport avec l'enquête (par exemple, sa ville ou son village, le temps, ses activités quotidiennes, etc.).

Si l'enquêté donne des réponses non pertinentes ou compliquées, ne l'arrêtez pas brusquement ou impoliment, mais écoutez ce qu'il a à dire. Puis, essayez de le guider doucement vers la question de départ. Une bonne ambiance doit être maintenue durant toute l'interview. On parvient à la meilleure ambiance pour une interview quand l'enquêté considère l'enquêteur comme une personne aimable, réceptive et sympathique qui ne l'intimide pas, et à qui il peut tout dire sans se sentir intimidé ou embarrassé.

➤ ***Idées préconçues***

N'ayez pas d'idées préconçues sur les capacités et les connaissances de l'enquêté. Ne croyez pas, par exemple, que les personnes exerçant dans une structure donnée, ne peuvent pas réaliser certaines activités.

De plus, il faut vous souvenir que les divergences entre l'enquêté et vous peuvent influencer sur l'interview. L'enquêté, qui croit que vous êtes en désaccord avec lui, peut avoir peur ou se méfier de vous. Vous devez toujours vous comporter et parler de façon à ce qu'il se sente à l'aise en parlant avec vous.

➤ ***Rythme de l'interview***

Administrez posément les questions pour que l'enquêté comprenne bien ce qu'on lui demande. Après avoir posé une question, attendez et donnez-lui le temps de réfléchir. Si l'enquêté se sent bousculé ou si on ne lui permet pas de formuler sa propre opinion, il peut répondre « je ne sais pas » ou donner une réponse inexacte. Si vous pensez que l'enquêté répond sans réfléchir, simplement pour hâter l'interview, amenez-le avec tact à plus de coopération.

PARTIE 2 : REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRES

Ce chapitre 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.

CHAPITRE 1 : QUESTIONNAIRE MENAGE

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 Lékié (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.

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

IDENTIFICATION DU MENAGE

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 toute lettre les noms des régions, 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: Strate de résidence

L'information sur la strate de résidence de la localité d'enquête sera donnée aux enquêteurs avant l'enquête proprement dite. Aussi, il est demandé aux enquêteurs d'encercler 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 d'avoir reçu 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 démarrage de la collecte dans la ZD.

S0Q07: Numéro du ménage dans la ZD

Les ménages à enquêter sont ceux de la liste échantillon que vous avez en votre possession. Reportez simplement ce numéro dans les bacs prévus à cet effet.

EQUIPE DE COLLECTE ET D'EXPLOITATION

S0Q08: Superviseur de la collecte

S0Q09: Contrôleur de collecte

S0Q10: Agent de collecte

S0Q11: Date de la 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.

Le format de la date est le suivant : JJ/MM/AAAA. Ce qui correspond au jour, mois et année.

S0Q12 S0Q13 S0Q14 S0Q15 (Superviseur de saisie, Contrôleur de saisie, Agent de saisie, Date de saisie)

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

S0Q16: Résultat de la collecte

Il s'agit ici de dire si le questionnaire a été totalement rempli, partiellement rempli ou non rempli. Le questionnaire est rempli si toutes les sections du questionnaire sont renseignées. Le questionnaire est incomplet si une ou plusieurs sections ou sous-sections n'ont pas été renseignées.

S0Q17: 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.

Rappel : Les questions S0Q16 et S0Q17 sont bien entendu remplies à la fin de la collecte, c-à-d après le dernier passage de l'enquêteur dans le ménage.

SECTION 1 : COMPOSITION DU MÉNAGE ET CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES DU MÉNAGE

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

Un ménage est un groupe de personnes apparentées ou non, reconnaissant l'autorité d'un même individu appelé chef de ménage. Elles habitent le plus souvent sous le même toit dans la même cour ou dans la même concession. Elles prennent le plus souvent leur repas ensemble et partagent généralement les dépenses courantes du ménage. Le chef de ménage est le membre résident habituellement dans le ménage et qui est reconnu comme tel par les autres membres.

Pour le remplissage de cette question, identifiez toutes les personnes ayant passé la nuit dans le ménage, puis demandez au répondant s'il y a d'autres membres du ménage qui ne sont pas présents au moment de l'enquête, et reportez d'abord tous leurs noms, jusqu'à ce que la liste des membres soit complète, puis remplir le nombre total de personnes vivantes dans le ménage. Cette question est remplie après la S1Q00 et la S1Q00B.

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). Si l'enquêté est réticent à fournir les noms des membres du ménage, n'insistez pas, contentez vous des prénoms en lui expliquant que c'est juste pour faciliter le déroulement de l'interview.

S1Q01 : (Nom) habite-t-il habituellement dans le ménage ?

Cette question renvoie à la notion de résidence. Est considéré comme personne résidente (qui vit habituellement dans le ménage, toute personne qui vit dans le ménage depuis 6 mois au moins, ou qui y vit depuis peu de avec l'intention de passer plus de 6 mois dans le ménage.

NB : un mari parti depuis plus de 6 mois travailler à l'étranger en laissant sa femme et ses enfants chez lui n'est plus considéré comme habitant habituellement dans le ménage. Il n'y est plus résident. C'est également le cas pour les enfants qui ont quitté le ménage pour des études pour une durée supérieure à 6 mois.

S1Q02 : sexe de (Noms)

Demander et remplir le sexe de chacun des membres du ménage dans la case réservée à cet effet.

S1Q03 : Quel est le lien de parenté de (Nom) avec le Chef de Ménage

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

S1Q04 : Quel est l'âge de (Nom) ? (95 pour âge \geq 95 et 98 pour NSP)

Posez la question et inscrire l'âge donné par Nom. On considère ici l'âge en années révolues, c-a-d au dernier anniversaire. Vous demanderez alors quel était l'âge de (Nom) au dernier anniversaire ?

S1Q05 : Quel est le statut matrimonial de (Nom) ?

Posez la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet. Les modalités sont décrites comme suit :

Modalité	Description
Célibataire	Personne qui n'a jamais contractée un mariage et qui ne vit pas en union libre
Marié (e) monogame	Personne qui est mariée à un seul conjoint
Marié(e) polygame	Cette modalité concerne les hommes mariés à plusieurs femmes, de même que les femmes qui ont au moins une coépouse
Veuf /Veuve	Toute personne précédemment mariée, mais dont le conjoint est décédé et qui n'est pas engagé dans une autre union
Séparé(e) /Divorcé(e)	Personne dont le mariage est rompu pour un motif autre que le décès du conjoint, ou est en voie de se rompre (décision prononcée par un juge), et qui n'est pas engagée dans une autre union.
Union libre	Personne qui vit maritalement avec son partenaire sans qu'aucun mariage civil, coutumier ou religieux n'ait été célébré.

Il s'agit ici de transcrire la « Situation matrimoniale » exacte au moment de l'enquête (même si un changement de situation est prévu dans les jours suivants). La considération de l'enquête seule ne devra pas permettre de renseigner cette variable. Une personne est considérée comme mariée si son mariage est reconnu par la société (traditionnelle) ou par l'administration (civil) ou par des communautés religieuses. Une fois que l'enquêté présente sa situation et qu'on constate qu'elle peut être classée dans l'un de ces trois types, considérer qu'il y a mariage.

S1Q06 : Quel est le niveau d'instruction de (Nom) ?

Prenez la peine de bien posez la question ce niveau les réponses sont obtenues à travers des questions telles que : quelle est votre dernière classe fréquentée ?

Un individu qui a fréquenté comme dernière classe la sixième aura le niveau secondaire 1^{er} cycle. Alors qu'un enfant qui est inscrit à la maternelle au moment de l'enquête est de niveau préscolaire.

S1Q07 : Quel est le diplôme le plus élevé obtenu par (Nom) ?

Les questions relatives à l'instruction, à la fréquentation scolaire et au diplôme se réfèrent **uniquement** aux établissements d'enseignement ou aux diplômes du système formel, reconnus par les ministères de l'Education de base, des Enseignements secondaires, de l'Enseignement Supérieur ou de la Fonction Publique. Les formations, attestations et autres parchemins

délivrés par les autres centres de formation, même reconnus par le Ministère du travail ou le Ministère de l'emploi et de la formation professionnelle (MINEFOP) ne doivent pas être pris en compte ici. Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet.

Exemples :

Si une personne a arrêté les cours au CM2 sans obtenir de diplôme, alors le code à inscrire est 1 « sans diplôme ».

S1Q08 : (Nom) souffre-t-il d'un handicap ?

Il s'agit de savoir si l'interviewé souffre d'un handicap physique ou mental, visible ou non. Vous devrez être 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 **S1Q10**

S1Q09 : Si oui, quel est le principal handicap ?

En cas de plusieurs types de handicaps (sauf pour les sourds muets qui constituent une modalité à part), noter le handicap le plus invalidant conformément aux déclarations de l'enquêté. A défaut, il faudra retenir dans l'ordre décroissant : handicap mental, handicap moteur, handicap auditif, handicap visuel et handicap de la parole.

Rappelons qu'on parle ici de :

Handicap visuel pour les aveugles et non voyants

Handicap de la parole pour les muets, les bègues etc.

Handicap auditif pour les sourds et les mal entendant

Handicap mental pour les sots, les fous, les aliénés, etc.

Handicap moteur pour les personnes ne pouvant faire usage totalement de leurs membres inférieurs et supérieurs (boiteux, manchots, membres atrophiés, paralysés ou amputés, etc.)

Handicapé Sourd muet pour les personnes ayant à la fois un handicap auditif et un handicap de la parole.

A partir de la question S1Q10, se référer à la variable S1Q04. Ces questions sont destinées aux individus de 15 ans et plus. Vérifier l'âge et ne posez les questions que pour les individus de 15 ans et plus. Si l'âge est inférieur à 15 ans (S1Q04), passez à l'individu suivant.

S1Q10 : (Nom) Possède -t-il un de téléphone personnel ?

Il s'agit ici de voir si Nom possède un téléphone fonctionnel qui lui est propre, et nom d'un téléphone disponible à domicile auquel il aurait juste accès de temps en temps.

S1Q11 (Nom) Possède -t-il un ordinateur personnel ?

Il s'agit ici de voir si Nom possède un ordinateur personnel, qui lui est propre, et nom d'un ordinateur disponible à domicile auquel il aurait juste accès de temps en temps.

S1Q12 Nombre d'abonnements par type d'opérateurs

Pour chacun des opérateurs, demandez le nombre d'abonnements auxquels nom a souscrit (nombre de puces, et reportez le nombre dans le bac prévu à cet effet).

S1Q13 Nombre d'abonnements auprès des FAI

Les fournisseurs d'accès internet sont des entreprises qui offrent les services d'accès internet, à l'exemple de Ringo. Les opérateurs de téléphonies sus cités en font partie. Poser la question et reportez le nombre d'abonnements exclusivement pour internet auxquels l'individu a souscrit, pour l'ensemble des FAI.

S1Q14: (Nom) a-t-il utilisé un téléphone mobile pour communiquer au cours des 03 derniers mois ?

Il s'agit de savoir si l'interviewé a émis ou reçu des appels, a envoyé des SMS, surfé sur internet, ou a fait un transfert d'argent, etc. au cours des 03 derniers mois et ce, même si le téléphone n'appartient pas à l'interviewé.

S1Q15: (Nom) a-t-il utilisé un ordinateur au cours des 03 derniers mois ?

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

S1Q16: (Nom) a-t-il utilisé internet au cours des 03 derniers mois ?

Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet. L'enquêté peut avoir utilisé l'internet par n'importe quel moyen et à n'importe quel endroit. *Si S1Q16 =2, allez à S1Q18*

S1Q17 : Lieux d'utilisation

Pour toutes les questions (lieux d'utilisation de l'internet) suivantes et rattachées à cette rubrique, demandez à l'enquêté d'y répondre par l'affirmative ou la négative. L'enquêteur devra lire chaque lieu (sous question) et laisser la possibilité à l'enquêté d'y répondre suivant qu'il a utilisé l'internet à ces lieux ou pas.

S1Q17a : Domicile

S1Q17b : Travail

S1Q17c : Lieu d'étude

S1Q17d : Domicile d'un autre particulier

S1Q17e : Installation communautaire d'accès à internet

S1Q17f : Installation commerciale d'accès internet

S1Q17g : N'importe où via un téléphone mobile cellulaire

S1Q17h : N'importe où via d'autres appareils d'accès mobile

S1Q18 : Par quels moyens accédez-vous à internet ?

Posez simplement la question et inscrire le code 1 dans le bac prévu à cet effet si le moyen est souligné par l'enquêté. En cas d'existence d'un autre moyen, le préciser à la marge du questionnaire en précisant le numéro de l'individu et le code de la question (S1Q18b). par exemple, on aurait : (*s1q18b : individu 03 : téléphone*).

Le PDA ou Personal Digital Assistant est un dispositif mobile qui fonctionne comme un gestionnaire d'informations personnelles.



Image d'Un PDA.

Une tablette est un ordinateur portable dépourvu de clavier et de souris. Elle est toujours équipée d'un écran tactile.

S1Q19 : A quelle fréquence en moyenne avez-vous utilisé internet au cours des 3 derniers mois ?

Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet. Vous pouvez poser la question de manière successive combien de fois par jour ? par semaine ? par mois ? Jusqu'à obtention des réponses adéquates, puis reporter le code.

S1Q120 : Pour quelles des activités suivantes avez-vous utilisé internet à des fins privées dans les 03 derniers mois

Posez la question à l'enquêté pour chacune des options proposées et reportez le code correspondant (1 si oui et 2 sinon). L'obtention des informations sur des administrations publiques concerne la visite des sites officiels des ministères et autres structures publiques (EPA, et autres).

Télécharger des films/images, regarder de la télé ou des vidéos, écouter la radio ou de la musique : cette option exclut l'utilisation de la radio du téléphone qui n'est pas liée au service internet. Il s'agit ici de la radio ou de la télévision accessible par internet.

S'orienter géographiquement grâce à la fonction GPS : il s'agit de la fonction GPS obtenue grâce à internet, ou de l'utilisation des cartes en ligne pour le repère. Les téléphones disposants d'une fonction GPS indépendante de la connexion internet ne sont pas pris en compte ici.

S1Q21 : (Nom) a-t-il rencontré un désagrément au cours des 7 derniers jours dans l'usage des services de téléphonie ?

Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet. Il s'agit en effet des désagréments liés à tous les services offerts par les opérateurs TIC au Cameroun.

S1Q22 : Quels sont les principaux problèmes rencontrés par (Nom) dans l'utilisation des services de téléphonies ?

Demander à l'enquêté de citer les principaux problèmes rencontrés dans l'utilisation des services offerts par les opérateurs téléphoniques au Cameroun.

Laissez ce dernier les citer et les identifier au fur et à mesure dans la liste (principaux problèmes) présentée dans cette rubrique, en codifiant par 1 (oui) si la modalité a été évoquée et par 2 (non) au cas contraire.

L'option 4 « Cause de certaines maladies » renvoie aux maladies bien déterminées médicalement et dont la cause a été établie qu'il s'agit de l'usage de téléphone, particulièrement des ondes téléphoniques. L'option 3 Coûts élevés des communications est à distinguer de l'option 6 Surfacturation de la communication et de l'option 7 pertes de crédit. Les coûts élevés de la communication sont des situations où une option tarifaire souscrite a cessé d'être effective chez l'utilisateur sans que ce dernier ne soit informé, induisant des coûts élevés, alors que la surfacturation correspond à une facturation supérieure à la norme pour une option tarifaire donnée. La perte de crédit quand elle correspond à la réduction par l'opérateur du crédit de l'abonné, sans que ce dernier n'ait eu à l'utiliser à quelque fin que ce soit.

Pour cette question, demander à chaque fois à l'enquêté comment le désagrément s'est manifesté pour obtenir suffisamment d'éléments pour la classification de sa réponse.

S1Q23 : Combien (Nom) a-t-il dépensé au cours des 30 derniers jours pour la téléphonie (Internet, Appels et SMS) ? (en milliers de FCFA) Posez simplement la question et inscrire le montant moyen des dépenses pour la téléphonie dans le bac prévu à cet effet. Les dépenses liés aux abonnements spécifiques à internet (autres que via téléphone sont exclus de cette rubrique).

S1Q24 : Combien (Nom) a-t-il dépensé au cours des 30 derniers jours pour les Appels et SMS ? (en milliers de FCFA)

Posez simplement la question et inscrire le montant mensuel des dépenses pour les Appels et SMS dans le bac prévu à cet effet.

S1Q25: Combien (Nom) a-t-il dépensé au cours des 30 derniers jours pour l'accès internet par téléphone (en milliers de FCFA) Posez simplement la question et inscrire le montant moyen des dépenses pour l'accès internet via téléphone dans le bac prévu à cet effet.

S1Q26 : Nom a-t-il déjà été victime de la cybercriminalité ?

La cybercriminalité renvoie à des actes répréhensibles par la loi posés par des personnes malveillantes contre les usagers d'internet ou par téléphone. Il peut s'agir de l'arnaque, du piratage de boîte e-mail, etc. Posez la question à l'individu et expliquez-lui de quoi il s'agit, puis inscrire la réponse dans le bac correspondant à cet effet. Ne sera concerné comme victime qu'une personne ayant effectivement subi un dommage. Par exemple, si j'ai eu un appel téléphonique m'indiquant d'envoyer de l'argent pour des papiers de mon fils et que j'ai effectué l'envoi, je suis une victime. Dans le cas où l'envoi n'a pas été effectué, cela reste une tentative. Je ne suis donc pas victime.

S1Q27 : Si oui, préciser le type

Posez simplement la question à Nom et insistez pour avoir des éléments d'approfondissement nécessaires à la bonne classification du type de cybercriminalité, puis reporter le code correspondant. .

S1Q28 : Si (Nom) a été victime, a-t-il porté plainte ?

La plainte ici renvoie à la déclaration du dommage aux autorités judiciaires ou policières, avec demande que justice soit rendue. Poser la question et inscrire après explications, la réponse dans le bac correspondant à cet effet.

SECTION 2 : ÉQUIPEMENTS DES MÉNAGES EN BIENS 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 à la première partie qui est renseignée par chaque membre du ménage, cette dernière partie est renseignée une seule fois. Les informations recherchées sont relatives au ménage dans son ensemble. Le chef de ménage est la personne idoine pour la renseigner. Cependant, tout autre membre du ménage assez averti peut toujours se prêter à cet exercice.

S2Q01 : Votre ménage dispose-t-il des éléments suivants ?

Il s'agit de savoir si le ménage dispose de certains appareils. Posez 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.

S2Q01a : De l'électricité

Il s'agit de la disponibilité de l'électricité quel que soit l moyen (groupe électrogène, panneaux solaire, etc.). Expliquez bien à l'enquêté pour qu'il ne se limite pas à l'accès au réseau de distribution ENEO. La disponibilité de l'électricité exclut la seule utilisation d'appareils de stockage d'énergie, tels que piles (bien que celles-ci puissent être utilisées pour emmagasiner de l'électricité obtenue d'autres sources).

S2Q01b : D'un poste radio

Se réfère à l'accès à la radio (non à son utilisation) à domicile par les ménages 6 du champ de l'enquête. Une radio est un équipement capable de recevoir des signaux sonores radiodiffusés sur les fréquences populaires telles que FM, AM, LW et SW. Ceci inclut un poste de radio intégré à une voiture ou à un radioréveil et les Walkman (MP3), mais exclut les radios intégrées à un téléphone portable ou à un ordinateur. La radio doit être en bon état de fonctionnement.

S2Q01c : D'un poste de télévision

Se réfère à l'accès à la télévision (non à son utilisation) à domicile par les ménages du champ de l'enquête. Un téléviseur est un équipement indépendant capable de recevoir des signaux de télévision radiodiffusés en utilisant des moyens d'accès populaires tels que transmission hertzienne, par câble ou satellite. Cette définition exclut la télévision intégrée à un autre équipement, tel qu'ordinateur ou téléphone portable.

S2Q01d : D'une ligne de téléphone fixe

Une ligne téléphonique fixe est une ligne de téléphone reliant l'équipement terminal de l'abonné (ex : appareil téléphonique, machine de fax) au réseau téléphonique public commuté (RTPC) et disposant d'un port réservé sur un central téléphonique. Ce terme est synonyme avec les termes « station principale » et « ligne non partagée » qui sont communément utilisés dans les documents sur les télécommunications. Il peut être différent d'une ligne d'accès ou d'abonnés

S2Q01e : D'une ligne de téléphone mobile cellulaire

Un téléphone mobile cellulaire est un téléphone portable abonné à un service de téléphonie mobile public utilisant une technologie cellulaire, qui fournit un accès au RTPC. Ceci inclut les systèmes cellulaires analogues et numériques IMT-2000 (3G). Les utilisateurs d'abonnements post-payés ainsi que prépayés sont inclus.

En outre, il est nécessaire de préciser que, ces appareils et autres biens doivent être fonctionnels et disponibles pour l'un au moins des membres du ménage.

S2Q02 : Avez-vous connaissance de l'existence d'un télécentre communautaire/point d'accès numérique dans votre village/localité

Les télécentres communautaires sont des lieux publics d'accès à internet, moyennant le paiement de frais d'accès internet. Expliquer à l'enquêté et reporter le code correspondant à sa réponse. Si la réponse est non, aller la question S2Q04.

S2Q03 : Utilisez vous ce télé centre/point d'accès numérique ?

Il s'agit ici de savoir si l'un des membres de son ménage utilise ce télécentre. Reporter le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

S2Q04 : Votre ménage/un membre de votre ménage possède-t-il un ordinateur à domicile ?

Il s'agit ici de savoir si le ménage ou même un membre du ménage dispose d'un ordinateur se réfère à l'accès à un ordinateur (non à son utilisation) à domicile par les ménages du champ de l'enquête. Il peut s'agir d'un ordinateur de bureau ou portable. Ceci n'inclut pas les équipements comportant certaines fonctions informatiques intégrées, telles que téléphones mobiles cellulaires, assistants numériques personnels (PDA), ou postes de télévision.

Si S2Q04=1, allez à S2Q06

S2Q05 : (Si le ménage ne dispose pas d'ordinateur) Pourquoi votre ménage ne dispose-t-il pas d'ordinateur ?

Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S2Q06 : Votre ménage dispose-t-il de l'internet à domicile ?

Il s'agit ici de savoir si le ménage ou même un membre du ménage dispose d'une connexion internet à domicile. Il ne s'agit pas de la connexion disponible au bureau ou au lieu de service. L'accès peut être fourni par n'importe quel appareil habilitant la connexion à l'Internet (pas seulement un ordinateur). Ceci inclut les téléphones mobiles, les assistants numériques personnels (PDA), les machines de jeux vidéo et la télévision numérique. L'accès peut être via réseau fixe ou mobile. La connexion à l'Internet devrait être en bon état de fonctionnement, c'est-à-dire tout équipement, logiciel et service nécessaire.

Si S2Q06=1, allez à S2Q08

S2Q07 : (Si le ménage ne dispose pas d'internet à domicile) Pourquoi votre ménage ne dispose-t-il pas d'internet à domicile ?

Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S2Q08 : Quel type d'accès à internet est utilisé à domicile ?

Suivant le type (bande étroite ou large) vous allez renseigner dans les bacs y afférents en mettant 1 ou 2 selon le mode de connexion.

N°	Type de technologie	Définition du sigle	Définition
1	XDSL	xDSL : x Digital Subscriber Line	ligne, installée entre le terminal d'un abonné et le commutateur d'un réseau de télécommunication (CAMTEL, Orange, Etc.), qui supporte une des technologies permettant d'obtenir des hauts débits de transmission de signaux numériques, de l'ordre de plusieurs mégabits par seconde, sur les câbles traditionnellement utilisés pour la téléphonie analogique.
2	Câble	câble coaxial	Il constitue même une alternative intéressante à l'ADSL pour bénéficier chez soi d'offres triple-play intégrant un accès à Internet en très haut débit et à des chaînes de télévision en haute définition. Ses performances sont meilleures que celles de l'ADSL, mais restent en-deçà de celles de la fibre optique.
3	Fibre Optique		fil de verre ou de plastique, plus fin qu'un cheveu, transmet de très grandes quantités d'informations en un temps record. la fibre optique permet d'atteindre des débits nettement supérieurs à ceux de l'ADSL. Certains opérateurs promettent du 200 Mbit/s, voire 1 gigabit par seconde (Gbit/s), quasiment sans déperdition (attention toutefois, car la promesse n'est pas toujours respectée).
4	Accès sans fil au réseau fixe		Accès à internet par voie hertzienne au réseau fixe
5	Ligne louée		une liaison permanente constituée par un ou plusieurs tronçons d'un réseau ouvert au public et réservée à l'usage exclusif d'un utilisateur. Elle s'oppose ainsi à la liaison commutée, qui est temporaire.
6	RNIS	Réseau Numérique à intégration des services	Un RNIS est un réseau entièrement constitué par des connexions numériques et qui permet à ses usagers d'échanger des informations de nature différente : sons, images, données.
7	Connexion haut débit mobile 3G		est un accès à Internet à un débit supérieur à celui des accès par modem et par RNIS (typique 1× ou 2× 64 kilobits par seconde).

S2Q09 : Exception faite des dépenses pour internet via le téléphone, combien votre ménage a-t-il dépensé au cours des 30 derniers jours pour internet (milliers FCFA) ?

Pour cette question, il s'agit d'évaluer les dépenses d'internet autres qu'internet par téléphone. Posez la question et insistez que les dépenses globales pour tous les membres du ménage sont prises en compte. Par exemple, si plusieurs personnes utilisent Ringo, le montant à mettre ici est la somme de toutes ces dépenses pour l'ensemble des utilisateurs ayant effectués cette dépense pour internet. Rappel, ne pas inclure ici les dépenses de téléphone (elles ont été captées à la section précédente).

S2Q10 Votre ménage dispose-t-il d'un abonnement à la télévision multi canal

La télévision multicanal est un service fournissant des programmes télévisés supplémentaires en plus des chaînes hertziennes en clair. Les services de télévision multicanal comprennent la télévision par câble, les systèmes de réception directe de télévision par satellite, la télévision IP et la télévision numérique de terre. Posez la question à l'enquêté en demandant par exemple si son ménage peut avoir des images autres que celle des chaînes locales du fait d'un abonnement particulier (au besoin, lister les types d'abonnement sus mentionnés).

S2Q11 Votre ménage dispose-t-il d'un abonnement à la télévision multi canal de terre ? (Télévision par câble, télévision IP, télévision numérique de Terre, système hyperfréquence de distribution multipoint (MMDS))

Poser la question à l'enquêté et reporter la réponse. Se référer aux questions S2Q12 à S2Q14 pour plus de précisions sur les types de télévision.

S2Q12 Votre ménage dispose-t-il d'un abonnement à un système de réception directe (DTH) de télévision par satellite

Il s'agit d'abonnement permettant de recevoir directement les images par satellite. Les antennes paraboliques rentrent dans ce dispositif

S2Q13 Disposez-vous d'un raccordement à la télévision câblée

Il s'agit des abonnements auprès des opérateurs.

Fin de l'interview.

A la fin de l'interview, vérifiez que toutes les sections du questionnaire sont bien remplies.

Remerciez les répondants pour leur collaboration, avant de prendre congé d'eux.

NB : pour les questions relatives aux dépenses, veiller à chaque fois à effectuer l'arrondi à l'unité la plus proche.

SECONDE PARTIE : QUESTIONNAIRE-ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVEES-

SECTION 0 : GENERALITES

Cette section comprend deux parties destinées à recueillir les informations sur l'équipe de collecte et l'équipe d'exploitation.

S01Q01 : Agent de collecte : Inscrivez vos noms et prénoms dans l'espace prévu à cet effet et reportez votre code que vous donnera le superviseur dans les bacs correspondants. Inscrivez par la suite le jour et le mois ou l'agent a bouclé la collecte dans l'entreprise/structure. N'oubliez pas d'inscrire la date dans le format indiqué à savoir : jour/mois/année.

Exemple : Pour un agent de collecte qui se nomme NTOLO Honoré Francky et dont le superviseur lui a affecté le N°3 et qui boucle la collecte dans l'entreprises la structure pour le 15 janvier 2017, il s'enregistre comme ci-dessous dans le questionnaire :

	Fonction		Code	Date (en JJ/MM/AA)
S0Q01	Agent de collecte	_ NTOLO Honoré Francky_____	_0_ _3_	_1_ _5_ / _0_ _1_ / _1_ _7_

S01Q02 : Contrôleur de collecte : Inscrivez vos noms et prénoms dans l'espace prévu à cet effet et reportez votre code que vous donnera le superviseur dans les bacs correspondants. Inscrivez par la suite le jour et le mois correspondant à la date de contrôle du questionnaire.

S01Q03 : Superviseur de collecte : Inscrivez vos noms et prénoms dans l'espace prévu à cet effet et reportez votre code. Inscrivez par la suite le jour et le mois correspondant à la vérification du questionnaire.

S02Q01 : Agent de saisie

S02Q02 : Contrôleur de saisie

S00Q03 : Superviseur de saisie

L'agent enquêteur n'est pas concerné par ce bloc, dont le but est d'identifier l'équipe en charge de la saisie des questionnaires (agent de saisie, contrôleur de saisie, Superviseur de saisie). Ce bloc sera renseigné au moment de la saisie.

SECTION 1 : IDENTIFICATION ET LOCALISATION DE LA STRUCTURE

1.1 IDENTIFICATION

S1Q01 : 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. Ecrivez en toute lettre le nom de la structure tel que prononcé par le répondant.

S1Q02 : Sigle ou enseigne Inscrivez exactement le sigle ou acronyme tel que donné par la structure Il est question ici d'inscrire le dérivé de la raison sociale (CDC, CRTV, etc.). Le sigle quand c'est une personne physique est le nom commercial de l'enseigne. Exemple : Pharmacie TAGNI et fils.

S1Q03 : Code INS de l'Entreprise : Ce code désigne le numéro unique que l'INS attribue à toute entreprise pour les besoins d'appariement des données de cette même entreprise issues

d'autres sources. Inscrivez le code INS de l'entreprise à 10 positions qui se trouve dans la fiche de codification des entreprises.

S1Q03 : Forme juridique : La forme juridique désigne le statut fiscal de l'entreprise, demandez la forme juridique de l'entreprise et choisir la réponse correspondant aux modalités relatives à la forme juridique se trouvant dans l'annexe du présent manuel.

S1Q05a : Branche d'activité : La branche d'activité désigne le secteur de production ou professionnel de l'entreprise, Il s'agit de reporter le code de la branche d'activité dans laquelle se trouve la structure. Le code branche d'activité-vous est donné dans la fiche des entreprises.

S1Q05b : Type de structure : Les entreprises sont classées selon certaines données, telle que le chiffre d'affaire, le nombre d'employé, le statut juridique, Etc. Reporter le code type de structure correspondant à l'entreprise. Il est à noter que la législation Camerounaise classe les entreprises selon la typologie suivantes :

1. **TPE (Très Petite Entreprise) :** Entreprise dont le chiffre d'affaires hors taxes (CAHT) est inférieur à 15 millions de FCFA ;
2. **PE (Petite Entreprise) :** Entreprise dont le chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 15 millions de FCFA et inférieur à 250 millions de FCFA ;
3. **ME (Moyenne Entreprise) :** Entreprise dont le chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 250 millions de FCFA et inférieur à 3 milliards de FCFA ;
4. **GE (Grande Entreprise) :** Entreprise dont le CAHT est de 3 milliards de FCFA ou plus.

Pour ce qui est de l'enquête, cette question ne sera pas posée au correspondant dans l'entreprises, car elle sera issue d'autres sources d'information, notamment le répertoire des entreprises.

S1Q06A : Région d'enquête : La région d'enquête correspond ici à la région où l'information est collectée sur la structure. Reportez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet.

S1Q06B : Département : Le département correspond ici au département où l'information est collectée sur l'entreprise. Reportez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet.

S1Q06C : Arrondissement : L'arrondissement correspond à l'arrondissement où l'information est collectée sur l'entreprise. Reportez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet.

S1Q06d : Ville : Il s'agit de la ville dans laquelle se trouve l'entreprise. Cette ville peut être confondue à la région d'enquête (cas de Douala et de Yaoundé) ou contenue dans la région d'enquête. Par exemple, dans la région du Centre, l'entreprise « DEMATSOFT » se trouve dans la ville de MBALMAYO. Ecrire en tout lettre Mbalmayo à l'endroit réservé à cet effet.

S1Q07 : Repère: (Quartier/Rue/Lieu dit/Point de repère) : Donnez toutes les indications possibles pouvant permettre de localiser sur le terrain la structure ou l'établissement. Utilisez 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'église évangélique.

S1Q08 : Téléphone 1 ou 2 de l'Entreprise: Inscrivez le contact téléphonique de l'entreprise. Si l'entreprise a plus d'un numéro de téléphone, inscrire le second numéro de téléphone dans les

bacs (Téléphone 2 entreprise) prévus à ce effet en vous assurant que ces numéros tiennent sur 9 positions.

S1Q09 : L'entreprise dispose-t-elle d'un site web : Demandez si l'entreprise procède un nom de domaine, c'est-à-dire diffuse des informations sur la toile/web à travers des pages web qui leur sont propres et mises à jour par un responsable de l'entreprise ou une entreprise de sous-traitance.

S1Q09A : Si oui, donner le nom complet du Site Web de l'entreprise, il s'agit de reporter **exactement** le nom le site Internet de l'entreprise qui vous sera donné par le correspondant de l'entreprise ou qui se trouve sur les enseignes ou les documents de l'entreprise.

S1Q09A : Veuillez choisir l'extension/suffixe du site : Le suffixe, que l'on appelle aussi généralement l'**extension** du nom de domaine, correspond à la classification du domaine. On distingue ainsi plusieurs « catégories » de domaines, en fonction de leur origine géographique (.cm, .fr, .civ, Etc.) ou de leur activité (.com pour commercial, .asso pour association, .org pour organisations à titre non lucratif...). Demandez si le préfixe du nom de domaine de l'entreprise, et inscrire le code correspondant.



1.2 CORRESPONDANT DANS LA STRUCTURE

S1Q11: Noms et prénoms

Inscrivez en toutes lettres les noms et les prénoms du correspondant dans la structure que vous enquêtez. Le correspondant a pour rôle d'assurer une liaison privilégiée entre l'INS et la structure. A ce titre c'est la personne capable :

- d'orienter et d'informer l'agent recenseur ;
- de permettre d'accéder aux informations sur la structure ;
- de faciliter l'obtention du visa une fois le questionnaire rempli.

Attention !! Dans la liste des structures qui vous sera donnée, figureront pour certaines structures des noms des correspondants ainsi que leur contact. Vérifiez toujours en appelant que ces contacts sont toujours en fonction dans la structure ou sont toujours habilité à vous donner les informations.

S1Q12 : Fonction : Inscrivez en toutes lettres la fonction du correspondant dans la structure que vous enquêtez ainsi que le code correspondant à la fonction. Exemple ; comptable, Directeur Administratif et Financier (DAF), Contrôleur de gestion, Directeur Général, responsable TIC, cadre, etc.

S1Q13

A. **Téléphone 1 correspondant:** Inscrivez le contact téléphonique personnel du correspondant. S'il refuse de donner ou s'il n'en a pas, prendre le téléphone de la structure.

B. **Téléphone 2 Correspondant:** Inscrivez le deuxième contact téléphonique du correspondant (s'il existe).

S1Q14 : Email : Inscrivez l'Email personnel du correspondant dans la structure que vous enquêtez. S'il refuse de donner ou s'il n'en a pas, prendre l'email de la structure.

S1Q15 et S1Q16 : Résultat de la collecte : Cette variable est remplie à la fin de la collecte par l'agent enquêteur et vérifiée par le contrôleur. Le questionnaire est rempli si toutes les sections du questionnaire sont renseignées. Le questionnaire est incomplet si une ou plusieurs sections ou sous-sections n'ont pas été renseignées.

Un questionnaire est entièrement vide si la structure a catégoriquement refusé de participer à l'interview, soit que l'agent enquêteur n'a pas pu rencontrer un correspondant dans la structure tout au long de la durée de la collecte, soit que la structure a fermé.

Pour les cas particuliers de refus, l'on n'acceptera pas de questionnaire vide pour cause de refus sur les seuls propos de l'agent de collecte. Le contrôleur et le superviseur doivent, après les efforts fournis confirmer eux aussi ce cas de refus.

N'oubliez pas à la fin de l'interview de demander le visa et le cachet de la structure. En règle générale, les questionnaires ramenés sans cachet ne seront pas acceptés.

SECTION 02 : NIVEAU D'ACCES ET USAGES DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

S2Q01 : Effectif du personnel permanent de votre structure en 2015 et 2016

Demander combien de personnes ont travaillé en permanence au 31 décembre 2015 et au 31 décembre 2016 dans l'établissement que vous enquêtez.

Encadré N°1: Notion d'effectif permanent

Par effectif permanent on entend l'ensemble de personnes occupées travaillant dans l'unité à la fin de l'année de référence y compris les propriétaires qui travaillent dans l'unité et les aides familiaux non rémunérés et de personnes travaillant à l'extérieur de l'unité tout en faisant partie de celle-ci et étant rémunérée par elle (p.ex. : représentants de commerce, livreurs, équipes d'entretien). Sont également prises en compte les personnes en congés de courte durée (congé de maladie, congé payé, congé exceptionnel...) ainsi que les travailleurs en grève. Sont, par ailleurs, exclus les travailleurs à temps partiels figurant sur la liste des salariés de la structure ainsi que les travailleurs saisonniers, les apprentis et les travailleurs à domicile figurant sur la liste des salariés de l'unité. Est également exclue la main-d'œuvre mise à la disposition par des structures de travail temporaire ; il en va de même pour les personnes effectuant des travaux dans la structure pour le compte d'autres structures, les travailleurs indépendants et les travailleurs occasionnels.

Le personnel permanent a généralement un contrat à durée indéterminé tandis que les agents temporaires qui sont généralement embauchés dans la structure pour une durée précise (moins d'un an) et des tâches bien déterminées.

S2Q02 : Utilisez-vous l'ordinateur dans votre structure/entreprise ?

Il s'agit d'identifier le mode de traitement des informations au sein de la structure en demandant s'il utilise l'ordinateur. Inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ». Si la réponse est NON, allez à la question S2Q19.

S2Q03 : Nombre d'ordinateurs fonctionnels

Il s'agit de préciser le nombre d'ordinateurs en état de fonctionnement normal et disponible dans la structure. Un ordinateur est dit fonctionnel, s'il est actuellement en état de marche ou alors est en état d'arrêt momentané avec l'intention d'être réparé dans un proche avenir (un mois).

S2Q04 : Votre structure dispose-t-elle d'une connexion Internet ?

Si la structure dispose d'une connexion internet, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ». Si la structure ne dispose pas d'une connexion Internet, allez à la question S2Q11. Si un employé de la structure a une connexion privée (clé Internet, Modem, Wifi téléphone) par exemple, on ne considérera pas que la structure dispose d'une connexion Internet même s'il utilise sa connexion pour les besoins de service. Par contre, s'il utilise une connexion (clé Internet, Modem, Wifi téléphone) qui a été achetée par la structure pour les besoins de service, on peut en ce moment dire que la structure dispose d'une connexion Internet. Cela reste vrai même si la connexion n'est pas généralisée dans la structure ou n'est limitée qu'à quelques individus.

Attention !! Comme vous le remarquerez, la question S2Q09 parle des activités pour laquelle la structure utilise Internet. Il n'y a aucune contradiction par rapport au saut à cette question. Une entreprise peut ne pas disposer d'une connexion Internet, mais passer des commandes, envoyer ou recevoir des courriels via internet à travers un cybercafé, un télé centre communautaire, ou la connexion privée d'un employé de la structure par exemple.

S2Q05 : De quel type de connexion disposez-vous ? préciser le débit alloué et son unité

Remarquez que cette question est en fait subdivisée en deux sous questions : Connexion filaire et connexion non filaire (les définitions de ces deux expressions sont dans le chapitre 1). Les modalités méritent d'être clairement définies.

- **Le réseau filaire/connexion filaire (qui est transmis par l'intermédiaire de fils conducteurs)** : est un réseau qui comme son nom l'indique, un réseau que l'on utilise grâce à une connexion avec fil. Ce réseau utilise des câbles Ethernet pour relier des ordinateurs et des périphériques grâce à un routeur ou à un commutateur. Ce réseau exige une **carte réseau** pour chaque ordinateur et des câbles pour connecter les ordinateurs du réseau.
- **Un réseau sans fil/connexion sans fil (en anglais wireless network)** : est, comme son nom l'indique, un réseau dans lequel au moins deux terminaux (ordinateur portable, PDA, etc.) peuvent communiquer sans liaison filaire. Ce réseau exige un adaptateur Wifi pour chaque ordinateur.

Préciser pour chaque type de connexion existante, l'unité et le débit moyen alloué (Mbt/s=**Mégabit par seconde**) : Notons que le débit moyen est la Quantité d'informations transmise via un canal de communication selon un intervalle de temps donné ou encore le Nombre de bits transmis pendant un intervalle de temps rapporté à la durée de cet intervalle.

Le débit d'une connexion internet s'exprime généralement en kbps, bps ou Gbps (kilobit par seconde, mégabit par seconde ou gigabit par seconde). Rappelons qu'un 1megabit=1024 kilobit.

S2Q06 : Veuillez indiquer le ou les modes de connexion disposez-vous ?

Suivant le type (bande étroite ou large) vous allez renseigner dans les bacs y afférents en mettant 1 ou 2 selon le mode de connexion.

N°	Type de technologie	Définition du sigle	Définition
1	XDSL	xDSL : x Digital Subscriber Line	ligne, installée entre le terminal d'un abonné et le commutateur d'un réseau de télécommunication (CAMTEL, Orange, Etc.), qui supporte une des technologies permettant d'obtenir des hauts débits de transmission de signaux numériques, de l'ordre de plusieurs mégabits par seconde, sur les câbles traditionnellement utilisés pour la téléphonie analogique.
2	Câble		Il constitue même une alternative intéressante à l'ADSL pour bénéficier chez soi d'offres triple-play intégrant un accès à Internet en très haut débit et à des chaînes de télévision en haute définition. Ses performances sont meilleures que celles de l'ADSL, mais restent en-deçà de celles de la fibre optique.
3	Fibre Optique		fil de verre ou de plastique, plus fin qu'un cheveu, transmettent de très grandes quantités d'informations en un temps record. la fibre optique permet d'atteindre des débits nettement supérieurs à ceux de l'ADSL. Certains opérateurs promettent du 200 Mbit/s, voire 1 gigabit par seconde (Gbit/s), quasiment sans déperdition (attention toutefois, car la promesse n'est pas toujours respectée).
4	Accès sans fil au réseau fixe		Accès à internet par voie hertzienne au réseau fixe
5	Ligne louée		une liaison permanente constituée par un ou plusieurs tronçons d'un réseau ouvert au public et réservée à l'usage exclusif d'un utilisateur. Elle s'oppose ainsi à la liaison commutée, qui est temporaire.
6	RNIS	Réseau Numérique à intégration des services	Un RNIS est un réseau entièrement constitué par des connexions numériques et qui permet à ses usagers d'échanger des informations de nature différente : sons, images, données.
7	Connexion haut débit mobile 3G		est un accès à Internet à un débit supérieur à celui des accès par modem et par RNIS (typique 1× ou 2× 64 kilobits par seconde).

Reportez à chaque fois le code correspondant au type de technologie cité par l'enquête ainsi que le débit de cette connexion. Ne lui proposez pas de modalité. Ecoutez sa réponse. Pour les technologies non citées, mettre 2 (c'est-à-dire NON) dans les bacs correspondants.

S2Q07 et S02Q08: Quel est le nombre d'ordinateurs connectés régulièrement à Internet ?

Posez simplement la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet. Spécifiez pour le second volet, les types de machines connectés à Internet.

S2Q09: Pour quelles activités suivantes votre structure utilise-t-elle Internet ?

Reportez simplement la réponse dans les bacs correspondant 1 ou 2 selon le cas.

- E-commerce (Passer et recevoir des commandes, Autres services): Pour acheter un produit ou un service en ligne, l'internaute se rend généralement sur internet et accède sur des boutiques en ligne. À l'image d'un magasin réel, ce type de boutique virtuelle affiche et détaille chacun des articles vendus. Le consommateur n'a alors qu'à sélectionner le produit voulu pour l'ajouter dans son panier d'achat virtuel. Une fois l'ensemble de ses articles choisis, le client peut procéder au règlement de sa commande

en optant pour l'un des modes de paiement autorisés par le site : carte bancaire, chèque, service PayPal (site Internet qui offre la possibilité d'effectuer des paiements et des transferts d'argent en ligne avec un maximum de sécurité. Ce service est gratuit. Il suffit d'entrer préalablement ses coordonnées financières qui ne sont ainsi pas communiquées aux sites marchands), etc. Il sélectionne également les modalités de livraison souhaitées (à domicile, dans un bureau de Poste, dans un point relais, etc.).

- Les courriels sont généralement des mails qu'une structure peut recevoir et envoyer aux tiers via un serveur de messagerie (webmail, Yahoo mail, Google mail, Etc.).
- La téléphonie sur IP (ou VoIP pour Voix sur IP) est un mode de téléphonie utilisant le protocole de télécommunications créé pour Internet (IP pour Internet Protocol). La voix est numérisée puis acheminée sous forme de paquets comme n'importe quelles autres données.
- Le **Blog par essence individuel**, nommé par contraction des mots Web Log (carnet de bord web en anglais), est un site web personnel dans lequel une ou plusieurs **structure** publient au fil du temps des **articles** (aussi appelés posts ou billets), organisés en catégories et affichés dans l'ordre **chronologique inverse**. Les visiteurs du blog peuvent ensuite commenter le contenu des articles.

S2Q10: Montant des dépenses annuelles liées au service Internet de la structure (en milliers de FCFA)

On s'intéresse aux dépenses ANNUELLES de la structure pour les années 2015 et 2016. S'il est difficile d'avoir un montant annuel, posez-lui la question sur les dépenses moyennes mensuelles ou trimestrielles du service Internet. Par la suite, faites les calculs appropriés pour avoir les dépenses annuelles. N'oubliez pas de convertir le montant en milliers de F CFA.

S2Q11 : Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Local ?

Un réseau local d'entreprise représente un système de communication local reliant plusieurs ordinateurs(serveurs, stations de travail et périphériques) situés géographiquement dans un même site et permettant de transférer des données à des vitesses élevées, sur des courtes distances et dans les limites d'une enceinte privée. Posez simplement la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet, inscrivez 1 s'il pour « oui » s'il dispose et 2 pour « non ».

S2Q12: Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Intranet ?

L'intranet est un réseau privé (d'entreprise) contrairement à un réseau public (internet) qui n'est accessible qu'en interne d'où le prefix "Intra" et utilisant les technologies Internet. Un intranet est utile pour communiquer avec les employés, leur permettre de régler les affaires administratives (demander une attestation de présence effective, un congé...) ou même exploiter le système d'information de l'entreprise via une interface web. Exemple : L'intranet permet aux employés d'accéder aux documents internes de l'entreprise. Si la structure dispose d'un réseau intranet, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

NB: *Un réseau local est une infrastructure (câbles, routeurs, switches...) alors qu'intranet est généralement un ensemble d'applications utilisées sur le réseau local.*

S2Q13 : Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Extranet ?

Le réseau extranet est l'extension de l'intranet à l'extérieur de l'entreprise. Il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface Web. Si la structure dispose d'un réseau extranet, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q14 : Échangez-vous des informations via un serveur en entreprise ?

Posez la question si l'entreprise dispose d'un serveur pour l'échange et le partage des données via un serveur et reportez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet. Si la structure échange des informations, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q15 : Avez-vous des ressources partagées en entreprise ? (imprimante...)?

En informatique, les ressources sont des composants, matériels ou logiciels, connectés à un ordinateur. Pour rationaliser la gestion au sein de l'entreprise, il est parfois mis ensemble des moyens tels les imprimantes, les photocopieuses, Etc. Tout composant de système interne est une ressource. Sont régulièrement partagées, les ressources telles que les imprimantes, les photocopieurs et les fichiers. Posez la question si certains services de l'entreprise partagent des ressources. Si la structure partage des ressources, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q16 : Utilisez-vous un Progiciel de Gestion Intégrée (PGI ou ERP) ?

Un ERP (Enterprise Resource Planning) ou également appelé PGI (Progiciel de Gestion Intégré) est un système d'information qui permet de gérer et suivre au quotidien, l'ensemble des informations et des services opérationnels d'une entreprise. Il peut couvrir l'ensemble du Système d'Information (SI) de l'entreprise (Ex de module d'un ERP : La gestion des achats, Les ventes et la gestion commerciale, La gestion comptable, Le contrôle de gestion, La gestion des stocks, La gestion de production, La gestion du personnel et de la paie, etc.). Si la structure utilise un ERP, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q17 : Utilisez-vous un portail collaboratif pour échange d'information ?

Un portail collaboratif est une plateforme interactive sur laquelle sont disponibles de multiples ressources numériques et des services accessibles pour toute une communauté d'utilisateurs. Il s'agit d'un espace de travail unique, personnalisé et sécurisé avec un droit d'accès structuré et ciblé aux informations et aux applications de l'entreprise : « actualités, documents multi sources, annuaires, messagerie, ERP, bases de données via un client léger (navigateur web)... Microsoft avec sa solution SharePoint est l'un des éditeurs les plus reconnus dans ce domaine. Si la structure dispose d'un portail collaboratif, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q17a : Disposez-vous d'une application métier sécurisé ?:

Une application métier sécurisé est une application informatique qui vous permet de gérer l'activité de votre entreprise avec un minimum de sécurité. Elle permet d'informatiser et d'automatiser vos processus de gestion (Gestion de la paie, Gestion du personnel, Gestion du courrier, Gestion du matériel roulant, Etc.). Elle est par définition spécifique à votre métier, mais comme elle doit représenter vos processus, elle est propre à votre entreprise. Si la structure dispose d'un portail collaboratif, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q18 : Utilisez-vous les logiciels libres pour le développement de vos activités ?

Un logiciel libre ou logiciel Open Source, désigne un logiciel qui respecte la liberté des utilisateurs. En gros, cela veut dire que les utilisateurs ont la liberté d'exécuter, copier, distribuer, étudier, modifier et améliorer ces logiciel. Si la structure dispose d'un logiciel libre, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».

S2Q19 :Disposez-vous :

Des lignes de téléphones fixes ?

De lignes de téléphone mobile (flotte) ?

D'un service autocommutateur (PABX : Private Automatic Branch eXchange) ?

Posez simplement la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet.

Le service d'autocommutateur est un service de téléphone interne à l'entreprise. Ce service que les employés de la structure peuvent, en utilisant un téléphone fixe, appeler d'autres bureaux en composant juste le numéro attribué à ce bureau (généralement composé de 1, 2, 3 ou 4 chiffres). Ce service est également utilisé par la standardiste pour ventiler les différents appels entrants ou sortant de l'entreprise. Il s'agit d'un équipement téléphonique qui est installé par des entreprises qui souhaitent avoir leur propre réseau téléphonique en interne.

La flotte est un ensemble de téléphone mobile acquise par l'entreprise auprès d'un opérateur et qui offre des prix préférentiels et des avantages conséquents (appels gratuits entre les numéros de la flotte, etc.).

Si la structure ne dispose ni de ligne de téléphone fixes, ni de ligne de téléphone mobile (flotte), ni d'un service autocommutateur, (c'est-à dire NON aux trois questions), allez à la question S2Q22.

S2Q20 : A qui ces services sont-ils accessibles ?

Remarquez qu'il s'agit en fait de 2 sous questions : l'une pour le téléphone fixe et l'autre pour le téléphone mobile. Posez la question pour chaque type de service et reportez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet. Vous pouvez par exemple demander : A qui le téléphone fixe est-il accessible ? N'oubliez pas de poser les questions uniquement pour les types de service couverts par la structure.

S2Q21 : Montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure (en milliers de FCFA)

Même instruction qu'à la question S2Q10.

Remarquez ici que vous devez inscrire le montant TOTAL des dépenses liées au service de téléphonie dans le bac correspondant à Montant total. Puis, vous demandez le montant pour le service de téléphone fixe, ensuite, pour le service de téléphone mobile. La somme des deux services peut ne pas donner le montant total. Par contre, Vérifiez toujours que cette somme n'est pas SUPERIEURE au montant total.

Exemple : Une entreprise dénommée Alpha tech a dépensé pour l'année 15 000 000 FCFA pour son service de téléphonie. De cette somme, 8 000 000FCFA sont consacré à l'abonnement annuel au service de son opérateur de téléphonie mobile, 5 000 000FCFA pour le téléphone fixe et 2 000 000FCFA pour les services autocommutateur de l'entreprise. Vous remplirez cette question ainsi :

		pour le téléphone fixe	Pour le téléphone mobile
S2Q21	Montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure(en milliers de FCFA) MONTANT TOTAL _0_ _1_ _5_ _0_ _0_ _0_ _0_ dont	_0_ _5_ _0_ _0_ _0_	_0_ _8_ _0_ _0_ _0_

S2Q22 Donner le montant des dépenses en « Ordinateurs et Equipements informatiques »

Il s'agit de donner le montant estimé des **Ordinateurs et Equipements informatiques** au 31 décembre des années 2015 et 2016, S'il dispose de la DSF, demander et inscrire le montant dans l'endroit réservé à cet effet.

Peuvent être classé dans équipement informatique, les objets suivants :

- Une imprimante ;
- Un serveur ;
- Un Scanner ;
- Vidéo projecteur ;
- Salle informatique ;
- Un réseau informatique ;
- Antivirus et logiciels
- Etc.

S2Q23 :Donner le montant des accessoires ou consommables informatiques pour les années 2015 et 2016 (en milliers de FCFA)

Donner le montant estimé des **Accessoires ou consommables informatiques** au 31 décembre des années 2015 et 2016, S'il dispose de la DSF, demander et inscrire le montant dans l'endroit réservé à cet effet.

Peuvent être classé dans Accessoires et consommable informatiques, les objets suivants :

Accessoires	Consommable
<ul style="list-style-type: none"> • Hauts parleurs ; • Claviers ; • Souris ; • Camera ; • Sacoche ou cartable pour portable ; • Câbles de connexion ; • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartouche d'encre ; • Clés USB ou Disques Durs ; • CD et DVD ; • Adaptateurs Disques SATA ; • Etc.

S2Q24 : Donner le montant des dépenses de la maintenance des équipements informatiques et autres services liés aux équipements TIC des années suivantes ? (en milliers de FCFA) ?

La maintenance informatique regroupe toutes les tâches et actions nécessaires au bon fonctionnement d'un système informatique. Les prestations de maintenance informatique sont proposées par des sociétés de services souvent appelées SSII.

Pour aller plus loin dans la définition de maintenance informatique nous pourrions détailler les tâches récurrentes et ponctuelles à réaliser.

- Sauvegarde des données ;
- Mise à jour de l'anti-virus ;
- Remplacement d'un matériel défectueux ou achat d'un nouveau matériel ;
- Télémaintenance (Sur site ou à distance) ;
- Etc.

Demander le montant des dépenses allouées à la maintenance informatique pour les années 2015 et 2016.

S2Q25 : Donner le montant des dépenses autres équipements de communication, électroniques, supports magnétiques et optiques liés aux TIC (en milliers de FCFA) acquis au 31/12 des années suivantes

Il s'agit de la valeur des dépenses effectuées pour l'acquisition des équipements de communication (téléphone, câblage, etc.) , électroniques, supports magnétiques et optiques liés aux TIC.

S2Q26 :Avez-vous acquis des logiciels ou des applications dans le cadre de vos activités au cours des années 2015 et 2016 ?

Rappelons qu'un qu'il n'existe pas une différence susceptible du point de vue utilisateur entre logiciel et applications. Un logiciel est un programme informatique, de n'importe quel type, c'est-à-dire, pas besoin de l'intervention d'un utilisateur pour accomplir une tâche (Ex : Les pilotes ou drivers des périphériques). Par contre, une application est un logiciel qui sert à aider un être humain à réaliser une tâche. Un logiciel de traitement de textes, par exemple, est une application, de même que le navigateur qui vous sert à voir la présente page. Demandez au correspondant si l'entreprise a acheté un logiciel informatique ou une application pour ses besoins ou dans le cadre de ses activités durant les années 2014 et 2015. Reportez le choix dans le bac y afférent.

S2Q27 :Si oui pour chacune de ces années, quelle était le type et le montant (en millions de CFA) de la dépense associée ?

- 1. Logiciel avec licence(*logiciel installé et utilisé avec licence*) ;**
- 2. Application métier(*Application logiciel à des fins spécifiques avec ou sans licence*).**

Remplissez en fonction des réponses obtenues du correspondant de l'entreprise.

S2Q28:Avez-vous acquis d'autres licences et brevets autres qu'informatique pour les années 2015 et 2016 ?

Rappelons qu'on parle de brevet d'invention lorsqu'on conçoit quelque chose qui n'a jamais existé (le clavier tactile est un breveté tout comme le briquet BIC, ou la bouteille Coca-Cola), tandis que la licence est l'autorisation d'utiliser partiellement ou totalement un produit breveté dont on n'est pas propriétaire. Pour exemple l'iPhone (peu importe la version) intègre dans son simple téléphone une soixantaine de brevets. Demander au correspondant de l'entreprise s'il a acquis des licences et brevets non logiciels pour les années 2015 et 2016.

Si oui, Renseigner S2Q29 en inscrivant à l'endroit réservé et pour chaque année, le montant correspondant à la dépense totale ainsi que celui relatif aux brevets et licences

S2Q30:Chiffre d'affaires des exercices suivants 2015 et 2016 (en milliers de F CFA)

Reportez simplement les chiffres d'affaire transmis par le correspondant pour les exercices 2015 et 2016 dans les bacs réservés à cet effet.

S2Q31:Quelle est le chiffre d'affaire réalisé sur les vente des produits TIC des exercices suivants (en milliers de F CFA)

Cette question s'adresse en particulier pour les entreprises commerciales exerçant dans le secteur des TIC. Donner le montant des ventes (en milliers de FCFA) pour chaque année.

S2Q32:Votre entreprise utilise-t-elle l'un des medias sociaux suivant à des fins internes ou externes?

Reportez dans le bac correspondant la bonne réponse chaque fois en choisissant la modalité appropriée pour répondre.

- S2Q32a :Réseaux sociaux internes (whatsapp) ;
- S2Q32b : Réseaux sociaux externes (Facebook, twitter, linkedln, etc.) ;
- S2Q32c : Sites de partage de contenu multimédia (You tube, Flickr, picasa ...)
- S2Q32d : Autres (à préciser)

S2Q33:Votre entreprise dispose-t-elle des services d'informatique en nuage/Cloud utilisés sur Internet pour le stockage de vos données?

Le **cloud computing** ou informatique en nuage est une infrastructure dans laquelle la puissance de calcul et le stockage sont gérés par des serveurs distants auxquels les usagers se connectent via une liaison Internet sécurisée. Demander au correspondant, si l'entreprise dispose d'une infrastructure de ce type pour le stockage des données.

Si oui demander à **S2Q34** au correspondant s'il partage cet espace nuage avec d'autres entreprises. (1=oui 2=Non)

S2Q35:Disposez-vous d'employés spécialisés en TIC ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise utilise un personnel spécialisé dans le domaine des TIC. Reportez dans le bac approprié les réponses correspondantes.

S2Q36:Si oui Combien ?

Donner le nombre de ce type de personnel utilisé par l'entreprise.

S2Q37 : Parmi ce personnel spécialisé en TIC, combien sont spécialisé en sécurité des SI ?

Donner le nombre de ce type de personnel spécialisé en Système d'information (SI) utilisé par l'entreprise.

S2Q38:Sinon, comptez-vous en recruter ?

Au cas où l'entreprise ne dispose pas encore de personnel. Cette question peut servir de contrôle pour la question précédente.

S2Q39 : Disposez-vous des technologies de sécurité informatiques (Antivirus, firewall) ?

La sécurité informatique est l'ensemble des techniques qui assurent que les ressources du système d'information (matérielles ou logicielles) d'une organisation sont utilisées uniquement dans le cadre où il est prévu qu'elles le soient. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non) ;

S2Q40 :Votre Entreprise a t-elle connaissance des risques liés à la cybercriminalité ?

La cybercriminalité est le terme employé pour désigner l'ensemble des infractions pénales qui sont commises via les réseaux informatiques, notamment, sur le réseau Internet. Ce termes désigne à la fois, les atteintes liés aux biens (fraudes à la carte bleue sur internet sans le consentement de son titulaire), aux personnes (diffusion d'images pédophiles, de méthodes pour se suicider). Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non, sinon, allez à la question S2Q42) ;

S2Q41 : Si oui citer 03 principaux risques liés à la cybercriminalité ?

Demander au correspondant de l'entreprise de lister trois principaux risques liés à la cybercriminalité. Ecrivez lisiblement ces règles suivant l'ordre d'importance dans l'endroit réservé à cet effet.

S2Q42 : Disposez-vous d'une Politique de Sécurité de votre Système d'Information (PSSI) ?

À la lumière des résultats de l'analyse de risques, la politique de sécurité définit le cadre d'utilisation des ressources du système d'information et identifie les techniques de sécurisation à mettre en œuvre dans les différents services de l'organisation afin de sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique. Demandez au correspondant, s'il dispose d'un document sur la PSSI ou d'archives en relation avec le sujet. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non, sinon, allez à la question S2Q44) ;

S2Q43 : Si oui, citer 03 principales règles ou principes contenues dans votre PSSI ?

Demander au correspondant de l'entreprise de lister trois principaux principes ou règles contenues dans le PSSI. Ecrivez lisiblement ces règles suivant l'ordre d'importance dans l'endroit réservé à cet effet.

S2Q44 : Disposez-vous d'un plan de continuité d'activité ?

En informatique, un plan de continuité d'activité, a pour but de garantir la survie de l'entreprise sans interruption de service après un sinistre important touchant le système informatique. Il s'agit de redémarrer l'activité le plus rapidement possible avec le minimum de perte de données. Ce plan est un des points essentiels de la politique de sécurité informatique d'une entreprise. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non);

S2Q45 : Disposez-vous d'un plan de reprise après sinistre ?

Un Plan de reprise après sinistre permet d'assurer, dans le cas d'une crise majeure, la reconstruction de son infrastructure informatique et la remise en route des applications nécessaires à l'activité de l'entreprise. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non);

S2Q46 : Avez-vous déjà reçu une ou plusieurs missions d'audit de sécurité ?

L'audit de sécurité informatique permet de connaître le niveau de sécurité global de son système d'information, mais aussi de mettre à plat la politique d'accès aux données de l'entreprise et aux différentes configurations réseau. Il garantit la disponibilité du système d'information, l'intégrité de ses données, la confidentialité des accès et fournit des preuves qui permettent de savoir qui accède, à quel moment, à telle ou telle donnée ou application.

Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non);

SECTION 3 : PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

Vérifiez d'abord l'instruction suivante qui vous est donnée.

Si S2Q02=2 , S2Q04=2 et si S2Q19=2 pour toutes les questions, Alors allez directement aux questions S3Q06 et S3Q07

Cette instruction veut dire que si la structure n'utilise pas d'ordinateurs, n'a aucune connexion Internet et n'a aucun service de téléphonie, allez directement à la question S3Q06.

S3Q01 : Quel(s) fournisseur(s) avez-vous pour vos services (Téléphonie ou Internet) et quel est le niveau de satisfaction ?

Il s'agit de 2 groupes de questions : l'une pour les services de téléphonie et l'autre sur les services Internet. Posez la question pour chaque groupe de question tout en donnant le niveau de satisfaction proposé par groupe de question. Ne proposez pas de modalité. Laissez l'enquêté répondre et reporter la réponse dans les bacs réservés à cet effet.

S3Q02 : Avez-vous, au cours des 7 derniers jours rencontrés des désagréments dans l'utilisation : 1- du service de téléphone ?

2- du service Internet ?

Posez simplement la question. Les désagréments sont ici les problèmes de divers ordres que l'utilisateur rencontre lors de l'utilisation des différents services (absence de réseau, perturbation du réseau, etc.) N'oubliez pas que la question se réfère aux désagréments des 7 derniers jours. Voici une façon de poser la question :

Supposez que vous êtes devant le chef d'entreprise Jeudi le 16 Février 2017. Vous pouvez lui poser la question ainsi :

- Avez-vous, depuis le Jeudi 9 Février 2017, rencontrés des désagréments dans l'utilisation du service de téléphonie ?
- Avez-vous, depuis le Jeudi 9 Février 2017, rencontrés des désagréments dans l'utilisation du service Internet ?

S3Q03 : Quels sont les principaux problèmes rencontrés en matière de service de téléphonie/Internet ? (listez les trois principaux)

Posez la question. Remarquez que bien que plusieurs modalités soient proposées, seules les trois principales seront relevées aussi bien pour le service de téléphonie que pour le service Internet. Reportez les codes des modalités correspondants aux réponses dans les bacs prévus à cet effet.

S3Q04 : Faites-vous recours au « service client » de ces opérateurs lorsque vous rencontrez les désagréments ?

Posez la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet.

S3Q05 : Le service client de ces opérateurs vous donne-t-il satisfaction ?

Posez la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet.

N'oubliez pas de remercier l'enquêté, de lui demander de signer et de mettre le cachet de la structure dans la partie correspondante.

S3Q06 : Trois principales suggestions pour améliorer l'offre de services de téléphonie ?

Demander au correspondant de l'entreprise de lister trois principales suggestions pour améliorer l'offre de services de téléphonie. Ecrivez lisiblement ces suggestions suivant l'ordre d'importance dans l'endroit réservé à cet effet.

S3Q07 : Trois principales suggestions pour améliorer l'offre de services Internet ?

Demander au correspondant de l'entreprise de lister trois principales suggestions pour améliorer l'offre de services internet. Ecrivez lisiblement ces suggestions suivant l'ordre d'importance dans l'endroit réservé à cet effet.

TROISIEME PARTIE : QUESTIONNAIRE-ADMINISTRATIO PUBLIQUES (APU)-

Pour la formulation des questions S01Q01 à S12Q04, se reporter sur la page du manuel relative aux questions sur les entreprises publiques et privées.

SECTION 02 : NIVEAU D'ACCES ET USAGE DES SERVICES DE TELECOMMUNUCATION

Donner au 31 décembre de chaque année :

S2Q01 : Le nombre d'employé total ?

Il s'agit de l'effectif d'employé se trouvant dans l'administration centrale ou déconcentrée. NB : De pas demander l'effectif total du ministère si vous êtes aux ministères, demandez plutôt l'effectif total dans les services centraux de ce ministère. Idem lorsqu'on se trouve dans la délégation régionale, demandez l'effectif de la délégation régionale en ignorant les services départementaux et de l'arrondissement si jamais elles existent.

S2Q02 : Nombre d'ordinateur(s) fonctionnel(s) au 31 décembre pour les périodes?

Demandez le nombre d'ordinateurs fonctionnels au 31 décembre de chaque année selon que l'on se trouve dans les services centraux ou déconcentrés de l'administration concernée.

S2Q03 : Nombre d'employés utilisant régulièrement un ordinateur fonctionnels ? Donner pour les années suivantes, le nombre d'employés utilisant régulièrement un ordinateur fonctionnel.

S2Q04 : Votre administration avait-elle accès à Internet durant les années suivantes?

Demandez pour 2012,, 2016, si l'administration (centrale ou déconcentrée) avait accès à internet.

S2Q05 :Nombre d'employés utilisant régulièrement Internet ?

Demandez pour 2012,, 2016, le nombre d'employé utilisant régulièrement internet dans l'administration (centrale ou déconcentrée).

S2Q06 :Comment accédez-vous sur Internet, veuillez préciser pour chaque année le type de connexion utilisée ?

Demandez pour 2012,, 2016, le type de connexion utilisée (Filaire ou Sans fil) dans l'administration (centrale ou déconcentrée).

- **Le réseau filaire/connexion filaire (qui est transmis par l'intermédiaire de fils conducteurs) :** est un réseau qui comme son nom l'indique, un réseau que l'on utilise grâce à une connexion avec fil. Ce réseau utilise des câbles Ethernet pour relier des ordinateurs et des périphériques grâce à un routeur ou à un commutateur. Ce réseau exige une **carte réseau** pour chaque ordinateur et des câbles pour connecter les ordinateurs du réseau.
- **Un réseau sans fil/connexion sans fil (en anglais wireless network) :** est, comme son nom l'indique, un réseau dans lequel au moins deux terminaux (ordinateur portable, PDA, etc.) peuvent communiquer sans liaison filaire. Ce réseau exige un adaptateur Wifi pour chaque ordinateur.

S2Q07:Disposiez-vous d'une ligne de téléphone fixe fonctionnelle? (1=oui, 2=Non) ?

Demandez pour 2012,, 2016, si l'administration (centrale ou déconcentrée) disposait d'une ligne de téléphonie fixe fonctionnelle.

S2Q08 :Disposiez-vous d'un réseau Local (LAN) (1=oui, 2=Non).

S2Q09 :Disposiez-vous d'un Intranet ? (1=oui, 2=Non).

S2Q010 :Disposiez-vous d'un Extranet ? (1=oui, 2=Non).

Pour les trois questions, Demandez pour 2012,, 2016, si l'administration (centrale ou déconcentrée) disposait d'un réseau local ? d'un intranet ? ou de l'extranet.

- *Un réseau local d'entreprise représente un système de communication local reliant plusieurs ordinateurs (serveurs, stations de travail et périphériques) situés géographiquement dans un même site et permettant de transférer des données à des vitesses élevées, sur des courtes distances et dans les limites d'une enceinte privée. Posez simplement la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet, inscrivez 1 s'il pour « oui » s'il dispose et 2 pour « non » ;*
- *L'intranet est un réseau privé (d'entreprise) contrairement à un réseau public (internet) qui n'est accessible qu'en interne d'où le prefix "Intra" et utilisant les technologies Internet. Un intranet est utile pour communiquer avec les employés, leur permettre de régler les affaires administratives (demander une attestation de présence effective, un congé...) ou même exploiter le système d'information de l'entreprise via une interface web. Exemple : L'intranet permet aux employés d'accéder aux documents internes de l'entreprise. Si la structure dispose d'un réseau intranet, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non » ;*
- *Le réseau extranet est l'extension de l'intranet à l'extérieur de l'entreprise. Il s'agit d'un système supplémentaire offrant par exemple aux clients d'une entreprise, à ses partenaires ou à des filiales, un accès privilégié à certaines ressources informatiques de l'entreprise par l'intermédiaire d'une interface Web. Si la structure dispose d'un réseau extranet, inscrivez 1 pour « oui » et 2 pour « non ».*

NB:*Un réseau local est une infrastructure (câbles, routeurs, switchs...) alors qu'intranet est généralement un ensemble d'applications utilisées sur le réseau local.*

S2Q11 : Si vous disposiez d'un site web ou d'une application accessible sur Internet, Quels sont les services disponibles pour les usagers ?

L'Administration en ligne désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques visant à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur fonctionnement interne.

Demandez pour 2012,, 2016, si l'administration (centrale ou déconcentrée) disposait des services en lignes (internet, extranet ou internet) pour les usagers.

SECTION 03: UTILISATION DES MEDIAS ET SECURISATION DES SYSTEMES INFORMATIQUES (A POSER SI S11Q01=1)

Cette section est réservée aux services centraux c'est-à-dire S11Q01=1).

S3Q01:Votre entreprise utilise-t-elle l'un des médias sociaux suivant à des fins internes ou externes?

Reportez dans le bac correspondant la bonne réponse chaque fois en choisissant la modalité appropriée pour répondre.

- S3Q01a :Réseaux sociaux internes (whatsapps) ;
- S3Q01b : Réseaux sociaux externes (Facebook, twitter, linkedln, etc.) ;
- S3Q01c :Sites de partage de contenu multimédia (You tube, Flickr, picasa ...)
- S3Q01d : Autres (à préciser)

S3Q02 :Votre entreprise dispose-t-elle des services d'informatique en nuage/Cloud utilisés sur Internet pour le stockage de vos données?

Le **cloud computing** ou informatique en nuage est une infrastructure dans laquelle la puissance de calcul et le stockage sont gérés par des serveurs distants auxquels les usagers se connectent via une liaison Internet sécurisée. Demander au correspondant, si l'entreprise dispose d'une infrastructure de ce type pour le stockage des données.

Si oui demander à **S3Q03** au correspondant s'il partage cet espace nuage avec d'autres entreprises. (1=oui 2=Non)

S3Q04 :Disposez-vous d'employés spécialisés en TIC ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise utilise un personnel spécialisé dans le domaine des TIC. Reportez dans le bac approprié les réponses correspondantes.

S3Q05 :Si oui Combien ?

Donner le nombre de ce type de personnel utilisé par l'entreprise.

S3Q06 : Parmi ce personnel spécialisé en TIC, combien sont spécialisé en sécurité des SI ?

Donner le nombre de ce type de personnel spécialisé en Système d'information (SI) utilisé par l'entreprise.

S3Q07 :Sinon, comptez-vous en recruter ?

Au cas où l'entreprise ne dispose pas encore de personnel. Cette question peut servir de contrôle pour la question précédente.

S3Q08 : Disposez-vous des technologies de sécurité informatiques (Antivirus, firewall) ?

La sécurité informatique est l'ensemble des techniques qui assurent que les ressources du système d'information (matérielles ou logicielles) d'une organisation sont utilisées uniquement dans le cadre où il est prévu qu'elles le soient. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non) ;

S3Q09 : Votre Entreprise a t-elle connaissance des risques liés à la cybercriminalité ?

La cybercriminalité est le terme employé pour désigner l'ensemble des infractions pénales qui sont commises via les réseaux informatiques, notamment, sur le réseau Internet. Ce termes désigne à la fois, les atteintes liés aux biens (fraudes à la carte bleue sur internet sans le consentement de son titulaire), aux personnes (diffusion d'images pédophiles, de méthodes pour se suicider). Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non, sinon, allez à la question S3Q11) ;

S3Q10: Si oui citer 03 principaux risques liés à la cybercriminalité ?

Demander au correspondant de l'entreprise de lister trois principaux risques liés à la cybercriminalité. Ecrivez lisiblement ces règles suivant l'ordre d'importance dans l'endroit réservé à cet effet.

S3Q11 : Disposez-vous d'une Politique de Sécurité de votre Système d'Information (PSSI) ?

À la lumière des résultats de l'analyse de risques, la politique de sécurité définit le cadre d'utilisation des ressources du système d'information et identifie les techniques de sécurisation à mettre en œuvre dans les différents services de l'organisation afin de sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique. Demandez au correspondant, s'il dispose d'un document sur la PSSI

ou d'archives en relation avec le sujet. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non, sinon, allez à la question S3Q13) ;

S3Q12 : Si oui, citer 03 principales règles ou principes contenues dans votre PSSI ?

Demander au correspondant de l'entreprise de lister trois principaux principes ou règles contenues dans le PSSI. Ecrivez lisiblement ces règles suivant l'ordre d'importance dans l'endroit réservé à cet effet.

S3Q13 : Disposez-vous d'un plan de continuité d'activité ?

En informatique, un plan de continuité d'activité, a pour but de garantir la survie de l'entreprise sans interruption de service après un sinistre important touchant le système informatique. Il s'agit de redémarrer l'activité le plus rapidement possible avec le minimum de perte de données. Ce plan est un des points essentiels de la politique de sécurité informatique d'une entreprise. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non);

S3Q14 : Disposez-vous d'un plan de reprise après sinistre ?

Un Plan de Reprise après sinistre permet d'assurer, dans le cas d'une crise majeure, la reconstruction de son infrastructure informatique et la remise en route des applications nécessaires à l'activité de l'entreprise. Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non);

S3Q15 : Avez-vous déjà reçu une ou plusieurs missions d'audit de sécurité ?

L'audit de sécurité informatique permet de connaître le niveau de sécurité global de son système d'information, mais aussi de mettre à plat la politique d'accès aux données de l'entreprise et aux différentes configurations réseau. Il garantit la disponibilité du système d'information, l'intégrité de ses données, la confidentialité des accès et fournit des preuves qui permettent de savoir qui accède, à quel moment, à telle ou telle donnée ou application.

Posez la question et reporter le code (1=oui et 2=non);

ANNEXES

Annexe 1 : 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
				NGAOU I	307
		FARO-ET-DEO	05	TIGNERE	024
				MAYO-BALEO	025
				KONTCHA	308
				GALIM-TIGNERE	026
		MAYO-BANYO	06	BANYO	027
				MAYO-DARLE	309
				BANKIM	028
		DJEREM	07	TIBATI	029
NGAOUNDAL	030				
		HAUTE-SANAGA	08	NANGA-EBOKO	031
				NSEM	310
				MINTA	032
				BIBEY	311
				MBANDJOCK	033
				NKOTENG	034
				LEMBE-YEZOUM	312
		LEKIE	09	EVODOULA	035
				MONATELE	036
				OBALA	037
				BATCHENGA	313
				ELIG-MFOMO	038
				OKOLA	039
				LOBO	314
				SA'A	040
EBEBDA	041				
BAFIA	042				

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
CENTRE	04	MBAM-ET-INOUBOU	10	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
		MEFOU-ET-AFAMBA	12	AWAE	055
				ASSAMBA (OLANGUINA)	316
				ESSE	056
				AFAMLOUM EDZENDOUAN	317
				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
BOUMBA-ET-NGOKO	17	YOKADOUMA	076		
		GARI-GOMBO	077		
		MOLOUNDOU	078		
		SALAPOUMBE	327		
		ABONG-MBANG	079		

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
EST	05	HAUT-NYONG	18	BEBENG	328
				ABONG-MBANG	079
				Dja	329
				ABONG-MBANG	079
				MBOUANZ	330
				DOUME	080
				DOUMAINTANG*	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				
EXTREME-NORD	06	DIAMARE	21	MAROUA I	097
				DARGALA	339
				MAROUA II	098
				DOUKOULA	340
				MAROUA III	099
				GAZAWA	100
				PETTE	101
				BOGO	102
				MERI	103
		LOGONE-ET-CHARI	22	KOUSSERI	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

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
		MAYO-TSANAGA	24	TCHATIBALI	122
				KALFOU	123
				MOKOLO	124
				SOULEDE-ROUA	342
				BOURRHA	125
				KOZA	126
				HINA	127
				MOGODE	128
				MAYO-MASKOTA	129
		MAYO-SAVA	25	MORA	130
				TOKOMBERE	131
				KOLOFATA	132
		MAYO-KANI	26	KAELE	133
				GUIDIGUIS	134
				MOU TOURWA	135
				PORHI	136
				TAIBONG	137
				MINDIF	138
LITTORAL	07	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
		NKONDJOCK	152		
		NORD-MAKOMBE	345		
		YINGUI	153		
		SANAGA-MARITIME	29	DIBAMBA	154
				EDEA I	155
				EDEA II	156
				NGWEI	157
				DIZANGUE	158
				MOUANCO	159
				NDOM	160
				NYANON	346
				NGAMPE	161
				MASSOCK-SONGLOULOU*	347
		POUMA	162		
		WOURI	01	MANOKA (DOUALA VI)	163
		BENOUE	30	GAROUA I	164
				BASHEO	348
				GAROUA II	165
				GAROUA III	166
				TOUROUA	349
				MAYO HOURNA	167
				BIBEMI	168
				PITOA	169

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement		
NORD	08			DEMBO	170		
				LAGDO	171		
				TCHEBOA	172		
		FARO	31	POLI	173		
				BEKA	174		
		MAYO-REY	32	TCHOLLIRE	175		
				MADINGRING	350		
				REY-BOUBA	176		
		MAYO-LOUTI	33	TOUBORO	177		
				GUIDER	178		
MAYO-OULO	179						
				FIGUIL	180		
NORD-OUEST	09	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		
		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		
		NGO-KETUNJIA	38	BAFUT	201		
				NDOP	202		
				BABESSI	203		
		MOMO	39	BALIKUMBAT	204		
				MBENGWI	205		
				NJIKWA	206		
				NGIE	207		
		DONGA-MANTUNG	40	BATIBO	208		
				WIDIKUM-MENKA	209		
				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		BANGOU	236
				POUMOUGNE	237
				DJEMBEM	353
		KOUNG-KHI	46	BAYANGAM	238
				BAGANGTE	239
				BASSAMBA	354
		NDE	47	BAZOU	240
				TONGA	241
FOUMBAN	242				
NOUN	48	NJIMOM	243		
		MALENTOUEN	244		
		KOUTABA	245		
		MAGBA	246		
		BANGOURAIN	247		
		FOUMBOT	248		
		MASSANGAM	249		
		KOUOPTAMO	250		
SUD	11	DJA-ET-LOBO	49	SANGMELIMA	251
				MEYOMESSI	252
				MEYOMESSALA	253
				BENGBIS	254
				DJOUN	255
				MINTOM	256
				OVENG	257
				ZOETELE	258
		MVILA	50	EBOLOWA I	259
				EBOLOWA II	260
				EFOULAN	261
				BIWONG-BULU	262
				MVANGAN	263
				BIWONG BANE	264
				NGOULEMAKONG	265
				MENGONG	266
		VALLEE DU NTEM	51	AMBAM	267
				MA'AN	268
				OLANZE	269
				KYE-OSSI	270
		OCEAN	52	KRIBI I	271
				KRIBI II	272
				LOKOUNDJE	273
				AKOM II	274
				NIETE	355
				CAMPO	275
				LOLADORF	276
				BIPINDI	277
MVENGUE	278				

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement	
SUD OUEST	12	FAKO	53	LIMBE I	279	
				LIMBE II	280	
				LIMBE III	281	
					282	
				BUEA		
				WEST-COAST	356	
				MUYUKA	283	
		TIKO	284			
		MANYU	54		MAMFE	285
					EYUMODJOCK	286
					UPPER-BAYANG	287
					AKWAYA	288
		LEBIALEM	55		FONTEM	289
					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					

Annexe 2 : Nomenclature forme juridique

Code	Libellé
1	Entrepreneur individuel
11	Artisan-commerçant
12	Commerçant
13	Artisan
14	Officier public ou ministériel
15	Profession libérale
16	Exploitant agricole
17	Agent commercial
18	Associé gérant de Société
19	(Autre) Personne physique
2	Groupement de droit privé non doté de la personne morale
21	Société créée de fait
22	Société en participation
23	Entreprenant
29	Autre groupement de droit privé non doté de la personnalité morale
3	Personne morale de droit étranger
31	Personne morale de droit étranger, immatriculée au RCCM (registre de commerce et du crédit mobilier)
32	Personne morale de droit étranger, non immatriculée au RCCM
4	Personne morale de droit public soumise au droit commercial
41	Etablissement public à caractère industriel ou commercial (EPIC)
42	Société à capital public
49	Autre organisme public à caractère industriel ou commercial
5	Société commerciale
51	Société coopérative commerciale particulière
52	Société en nom collectif
53	Société en commandite
54	Société à responsabilité limitée (SARL)
55	Société Unipersonnelle à responsabilité limitée (SUARL)
56	Société anonyme à conseil d'administration
57	Société anonyme à directoire
58	Société par actions simplifiée
6	Autre personne morale immatriculée au RCCM
61	Groupe d'Initiative commune (GIC)
62	Groupement d'intérêt économique (GIE)
63	Société coopérative agricole (SCA)
64	Société civile immobilière (SCI)
65	Société civile professionnelle (SCP)
69	Autre personne morale de droit privé inscrite au registre de commerce et du crédit mobilier
7	Personne morale et organisme soumis au droit administratif
71	Etablissement public administratif
79	Autre personne morale de droit public administratif
8	Organisme privé spécialisé
81	Organisme professionnel
82	Association
83	ONG
84	Fondation
9	Groupement de droit privé
99	Autre personne morale de droit privé

Annexe 3 : Nomenclature des branches d'activités

Code	Libellé
01	Agriculture
02	Elevage et chasse
03	Sylviculture et exploitation forestière
04	Pêche et aquaculture
05	Extraction des produits des hydrocarbures et d'autres produits énergétiques
06	Extraction des minerais
07	Industrie de la viande et du poisson
08	Travail des grains et fabrication des produits amylacés
09	Industrie du cacao, du café, du the et du sucre
10	Industrie des oléagineux et aliments pour animaux
11	Fabrication de produits a base de céréales
12	Industrie du lait, des fruits et légumes et des autres produits alimentaires
13	Industrie de boissons
14	Industrie du tabac
15	Industrie du textile et de la confection
16	Industries du cuir et fabrication des chaussures
17	Industries du bois sauf fabrication des meubles
18	Fabrication de papiers, cartons et d'articles en papier ou en carton ; imprimerie et reproduction
19	Raffinage du pétrole et cokéfaction
20	Fabrication de produits chimiques et pharmaceutiques
21	Production de caoutchouc et fabrication d'articles en caoutchouc et en matières plastiques
22	Fabrication de produits minéraux non métalliques
23	Fabrication des produits métallurgiques de base et d'ouvrages en métaux
24	Fabrication de machines, d'appareils électriques et matériels n.c.a
25	Fabrication d'équipements et d'appareils audio-visuels et de communication, fabrication d'instruments médicaux, d'optique et d'horlogerie
26	Fabrication de matériel de transport
27	Fabrication de meubles ; activités de fabrication n.c.a.
28	Réparation et installation des machines et équipements
29	Electricité, gaz et air conditionne
30	Eau, assainissement et traitement de déchets
31	Construction
32	Commerce en gros et en détail, réparation de véhicules
33	Hébergement et restauration
34	Transports et entreposage
35	Information et communications
36	Activités financières et d'assurance
37	Activité immobilière
38	Activités fournies principalement aux entreprises
39	Activités d'administration publique et sécurité sociale
40	Activités éducatives
41	Activités pour la sante humaine et action sociale
42	Autres activités fournies a la collectivité, activités sociales et personnelles

Annexe 4 : Nomenclature des types de structures

N°	Type	Catégorisation
1	TPE	Entreprise dont le chiffre d'affaires hors taxes (CAHT) est inférieur à 15 millions de FCFA
2	PE	Entreprise dont le chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 15 millions de FCFA et inférieur à 250 millions de FCFA
3	ME	Entreprise dont le chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 250 millions de FCFA et inférieur à 3 milliards de FCFA
4	GE	Entreprise dont le CAHT est de 3 milliards de FCFA ou plus