

INSTITUT NATIONAL DE LA
STATISTIQUE



AGENCE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS



Enquête sur

**« la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC au Cameroun »
et**

**« le niveau de satisfaction des consommateurs des produits et services des TIC, y compris
le Mobile money, le mobile banking et les offres publicitaires au Cameroun »**

MANUEL DE L'AGENT ENQUETEUR

SOMMAIRE

<i>SOMMAIRE</i>	<i>ii</i>
<i>LISTE DES SIGLES</i>	<i>iv</i>
<i>INTRODUCTION</i>	<i>1</i>
<i>CHAPITRE 1 : QUELQUES DEFINITIONS UTILISEES DANS LE CADRE DE CETTE ENQUETE</i>	<i>3</i>
I. Entreprise et ses différentes formes	3
I.1 Entreprise individuelle.....	3
I.2 Entreprise sociétaire.....	3
II. Classification des entreprises	4
III. Type de connexion	4
<i>CHAPITRE 2 : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE</i>	<i>5</i>
2.1. Objectifs	5
2.1.1. Objectif global.....	5
2.1.2. Objectifs spécifiques.....	5
2.1.3. Résultats attendus.....	6
2.2. Champ de l'enquête	6
2.2.1. Volet « ménage ».....	7
2.2.2. Volet « Entreprises ».....	8
2.3. Repérage des unités à enquêter	8
2.3. 1 -Repérage des ménages.....	8
2.3. 2 -Repérage des entreprises.....	9
2.4- Déroulement de l'interview	9
2.4.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête.....	9
2.4.2- Conseils pour établir de bons rapports avec l'enquêté.....	10
2.4.3- Conseils pour conduire l'interview.....	11
<i>CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES</i>	<i>13</i>
PREMIERE PARTIE : QUESTIONNAIRE « MENAGE »	13
SECONDE PARTIE : QUESTIONNAIRE ENTREPRISE	35
SECTION 3 : PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS	40
<i>ANNEXES</i>	<i>42</i>

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 l'enquête sur « la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC au Cameroun » et « le niveau de satisfaction des consommateurs des produits et services des TIC, y compris le Mobile money, le mobile banking et les offres publicitaires au Cameroun »

Cette opération consiste à collecter des informations sur l'ensemble du territoire national auprès des ménages et des entreprises (publiques et privées).

Le succès de cette enquête dépend de la qualité des informations qui seront collectées par vous. Celui-ci est 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 données dans ce manuel.

En participant à cette étude, vous permettez à l'ART de disposer des données essentielles pour remplir efficacement ses missions, notamment celles relatives à **la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC** et celles concernant **le niveau de satisfaction des consommateurs des produits et services des TIC, y compris le Mobile money, le mobile banking et les offres publicitaires** dans notre pays.

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.

L'ART et l'INS comptent sur votre professionnalisme et sur votre engagement.

LISTE DES SIGLES

N°	Sigles	Définition
1	ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
2	ART	Agence de Régulation des Télécommunications
3	CDMA	Code Division Multiple Access
4	COP	Child Online Protection
5	CTO	Commonwealth Télécommunications Organisation
6	DSCE	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
7	GE	Grande Entreprise
8	GPRS/EDGE(GSM)	General Packet Radio Service/Enhanced Data for Global Evolution
9	GCA	Global Cybersecurity Agenda
10	HFC	Hybride Fibre-Coaxial
11	INS	Institut National de la Statistique
13	ISP	Internet Service Provider
14	ME	Moyenne Entreprise
15	OMD	Objectifs du millénaire pour le Développement
16	PE	Petite Entreprise
17	RTC	Réseau Téléphonique Commuté
18	TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
19	TPE	Très Petite Entreprise
20	UIT	Union Internationale des Télécommunications
21	VSAT(SOHO)	Very Small Aperture Terminal
22	WIFI	Wireless Fidelity
23	WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access

INTRODUCTION

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent désormais non seulement un vecteur principal et efficace de développement tous azimuts dans l'économie du monde, mais en même temps une éventuelle source de menaces économiques, sociales et politiques dans nos sociétés.

L'évolution rapide des technologies a donné lieu à l'émergence de certains outils de communications électroniques qui interviennent dans le marché des communications pour faciliter des transactions financières en favorisant des règlements en ligne, mettant en relations virtuelles les banques, certaines entreprises commerciales et les clients à travers l'exploitation des espaces virtuels tels que le cloud¹.

Ces activités, potentielles génératrices de valeur ajoutée, d'emplois et d'impôts, viennent accroître dans le marché des TIC, le foisonnement des opérateurs dont les effets pas toujours orthodoxes à l'égard du consommateurs en général et des mineurs en particulier commandent de la part des pouvoirs publics, une anticipation à l'effet d'une veille technologique efficiente.

C'est dans cette perspective que l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART), fort de ses attributs de régulation, de contrôle, de suivi des activités des opérateurs, des exploitants et fournisseurs de service, et de protection des consommateurs, se situant dans l'encrage de la vision du président de la République du Cameroun qui est de « **faire du Cameroun un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité en adoptant l'économie numérique** », en droite ligne des orientations stratégiques contenues dans le Document de Stratégie pour la Croissance et l'emploi (DSCE), qui visent à améliorer l'accès numérique, à travers le développement des réseaux, l'appropriation et la vulgarisation des TIC, estime nécessaire de déployer une enquête multi-cible devant aboutir à dégager des outils chiffrés d'analyse et d'action relatifs :

1) A la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC au Cameroun :

L'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) a participé à l'Île Maurice, en 2012, au lancement de l'initiative conjointe CTO (Commonwealth Télécommunications Organisation)- UIT (Union Internationale des Télécommunications) dénommée « COP » (Child Online Protection) qui découle du Global Cybersecurity Agenda (GCA), lancé en 2007 par l'UIT qui visait à renforcer la confiance et la sécurité dans l'usage des télécommunications/TIC et, en particulier, dans la société de l'information pour les enfants dans le boom des technologies et le réseautage social élargi.

Les risques liés à l'utilisation de l'Internet sont devenus très inquiétants surtout pour la couche la plus vulnérable des enfants. Alors même qu'il est un outil indispensable au renforcement des capacités, à la création de richesses et aux emplois décentes, l'Internet expose les enfants au matériel inapproprié, à la pornographie, la publicité erronée, le jeu et les achats en ligne, le racisme, diverses violences et même à des sollicitations des groupes terroristes... et les parents sont souvent ignorants de ces risques et des méthodes de protection.

¹ Le cloud computing est une technologie qui permet un accès omniprésent, pratique et à la demande à un réseau partagé et à un ensemble de ressources informatiques configurables (comme par exemple : des réseaux, des serveurs, du stockage, des applications et des services) qui peuvent être provisionnées et libérées avec un minimum d'administration. Exemple d'utilisation : la sauvegarde sur internet, des photos personnelles prises à partir d'un téléphone.

Aussi, la culture globale de la cybersécurité² est urgente et l'Etat a un important rôle dans la prise de conscience du fléau et dans l'organisation de l'encadrement par toutes les parties prenantes entre autres : les enfants eux-mêmes, l'Etat, les éducateurs (parents, enseignants, services sociaux ...), l'industrie opérante (téléphonie fixe et mobile, fourniture d'accès internet, vente de matériels, ...), les universités et les chercheurs.

2) Au niveau de satisfaction des consommateurs dans l'utilisation des produits et services TIC des opérateurs, y compris le Mobile money, le mobile banking et les offres publicitaires au Cameroun :

Les Statistiques y afférentes permettront de cerner non seulement le niveau d'usage de ces outils par les entreprises et les ménages, mais aussi de recenser les connexités favorables et défavorables pouvant constituer un levier aussi bien sur le plan économique que sur le plan social, dans la perspective d'un meilleur encadrement juridique et réglementaire.

Aussi, la rencontre entre les offres multi formes et nombreuses des opérateurs et l'attente des consommateurs, ne traduit pas forcément une saine émulation du marché en mesure d'assurer aux consommateurs le maximum de satisfaction. Dans le cadre de la protection du consommateur et de l'apaisement du climat social en général, l'ART projette de se rendre compte périodiquement du niveau de satisfaction par la production et le suivi des indices y afférents.

² La cybersécurité désigne l'ensemble des lois, politiques, outils, dispositifs, concepts et mécanismes de sécurité, méthodes de gestion des risques, actions, formations, bonnes pratiques et technologies qui peuvent être utilisés pour protéger les personnes et les actifs informatiques matériels et immatériels (connectés directement ou indirectement à un réseau) des états et des organisations.

CHAPITRE 1 : QUELQUES DEFINITIONS UTILISEES DANS LE CADRE DE CETTE ENQUETE

L'enquête que mène l'ART avec l'appui technique de l'INS a pour objectif principal de produire et de mettre à la disposition de l'ART un ensemble d'indicateurs pertinents et se décline en deux phases : une enquête ménage et une collecte des données auprès des entreprises. Dans cette enquête, des expressions sont utilisés et méritent d'être définies afin d'avoir une compréhension harmonisée des documents techniques.

I. Entreprise et ses différentes formes

Une entreprise est une unité économique, juridiquement autonome, organisée pour la mise en œuvre d'un ensemble de facteurs de production, de biens ou de services pour le marché. Sur le plan juridique, une entreprise est une personne physique ou morale qui exerce pour son propre compte, une activité économique.

Les unités décentralisées d'une entreprise sont considérées comme des établissements. Une entreprise est un établissement ou un ensemble d'établissements.

Les entreprises peuvent être présentées selon leur taille (grandes entreprises, moyennes entreprises, petites entreprises, unités de production informelle, etc.), selon la nature de leurs activités (agriculture, extraction, fabrication, eau et énergie, BTP, commerce, services, etc.), etc.

En particulier, les entreprises industrielles ou artisanales fabriquent des produits à partir des matières premières, des fournitures diverses et du savoir-faire technique. L'artisanat se distingue de l'industrie par (i) son faible niveau de production, (ii) le travail manuel même s'il nécessite un haut niveau de qualification, et (iii) les faibles moyens mis en œuvre pour la production (capital, hommes, machines/outils).

On distingue les entreprises individuelles et les entreprises sociétaires.

I.1 Entreprise individuelle

Elle a pour propriétaire une personne physique, un particulier qui avec des moyens financiers personnels, exerce son activité. Le patron est alors totalement responsable sur ses biens en cas de faillite.

I.2 Entreprise sociétaire

La société est une personne morale, réunissant par contrat un ensemble de personnes qui apportent des biens et forment ainsi une entité collective existant selon des règles d'exploitation communes, indépendamment des personnes physiques qui y participent.

On distingue plusieurs formes de sociétés permettant une plus ou moins grande souplesse dans la réunion du capital. Nous ne parlerons ici que de quelques formes.

B1- Société anonyme (SA): société de capital par excellence, permet de réunir des masses considérables de capitaux, et à ce titre fournit au capitalisme les moyens d'accumuler sans limite les moyens de production. Les actionnaires ne sont responsables des dettes de la structure que dans la limite de leurs apports. Chaque actionnaire participe en principe à la gestion de la structure à travers les Assemblées Générales d'actionnaires et participe aux distributions de bénéfices (dividendes). Le capital social minimum doit être de dix millions de francs CFA, divisé en actions dont la valeur nominale ne peut être inférieure à 10 000 francs CFA.

B2- Société à responsabilité limitée (SARL): elle constitue la forme intermédiaire entre les sociétés de personnes et les sociétés de capitaux. Dans cette société, les associés ne sont responsables des dettes sociales qu'à concurrence de leurs apports et les droits sont représentés par des parts sociales. Elle peut être constituée par une personne physique ou morale, ou entre deux ou plusieurs personnes physiques ou morales. Le capital social minimum doit être d'un million de francs CFA, divisé en part sociales dont la valeur nominale ne peut être inférieure à 5 000 francs CFA.

NB : Les associés ne peuvent pas vendre leurs parts sans l'accord des autres associés.

B3- Entreprise publique : ce sont des sociétés contrôlées par l'Etat ou les collectivités publiques, disposant d'une comptabilité complète et jouissant de la personnalité juridique.

B4- Entreprise parapublique : capitaux privés et publics sont associés dans la société.

B5-Etablissement Public Administratif (EPA) : Personne morale de droit public, dotée de l'autonomie financière et de la personnalité juridique ayant reçu de l'Etat ou d'une collectivité territoriale décentralisée un patrimoine d'affectation, en vue de réaliser une mission d'intérêt général ou d'assurer une obligation de service public.

B6-Société à capital public : Personne morale de droit privé, dotée de l'autonomie financière et d'un capital ; actions intégralement détenue par l'Etat, une ou plusieurs collectivités territoriales décentralisées ou une ou plusieurs autres sociétés à capital public, en vue de l'exécution dans l'intérêt général, d'activités présentant un caractère industriel, commercial et financier.

II. Classification des entreprises

La classification des entreprises est faite sur la base de la Loi N°2010/001 du 13 avril 2010 portant promotion des petites et moyennes entreprises au Cameroun.

Les Très Petites Entreprises (TPE) sont celles qui emploient moins de 5 personnes et/ou réalisent un chiffre d'affaires annuel inférieur ou égal à 15 millions de F CFA.

Les Petites Entreprises (PE) ont un effectif des employés permanents compris entre 6 et 20 personnes et/ou réalisent un chiffre d'affaires annuel compris entre 15 et 100 millions de F CFA.

Les Moyennes Entreprises (ME) sont les entreprises qui emploient entre 21 et 100 personnes et/ou ayant un chiffre d'affaires annuel compris entre 100 millions et 3 milliard de F CFA.

Les Grandes Entreprises (GE) représentent celles qui emploient plus de 100 personnes et/ou qui réalisent un chiffre d'affaires annuel supérieur à 3 milliard de F CFA.

III. Type de connexion

Connexion filaire : Il s'agit d'une connexion internet utilisant un câble.

Connexion non filaire : Il s'agit d'une connexion mobile basée sur les ondes radio.

N°	Type de technologie	Définition du sigle	Définition
1	RTC	Réseau Téléphonique Commuté	Permet un accès faible débit à Internet via une ligne téléphonique avec la possibilité d'avoir alternativement les services téléphonique et d'Internet
2	ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	Permet un accès faible débit à Internet via ligne téléphonique avec la possibilité d'avoir simultanément les services téléphonique et Internet
3	WIFI	Wireless Fidelity	Réseau local sans fil (portée allant jusqu'à 50 m) permettant une connexion.
4	WIMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access	Réseau local sans fil à longue portée (allant jusqu'à 10 Km) permettant une connexion
5	GPRS/EDGE (GSM)	General Packet Radio Service/Enhanced Data for Global Evolution	Normes 2 G améliorée, utiles pour disposer de l'Internet mobile.
6	Fibre Optique	Fil de verre ou en plastique ayant la capacité de conduire de la lumière. La FO offre de très hauts débits permettant d'avoir simultanément la voix, la vidéo et les données	
7	VSAT (SOHO)	Very Small Aperture Terminal	Permet une connexion par satellite à Internet sans fil à haut débit.
8	HFC	Hybride Fibre-Coaxial	Réseau qui incorpore aussi bien la fibre optique que du câble coaxial pour créer un réseau de bande large, c'est-à-dire à haut débit.

Exemple d'images correspondant au dispositif VSAT



Éléments permettant de bien comprendre les types de connexion

OPERATEURS	TERMINAL	TECNOLOGIE
CAMTEL	CLE OU BOX	CDMA
	BOX FILAIRE	ADSL
MTN	CLE SANS PUCE	WIMAX
	BOX FILAIRE	ADSL
	CLE AVEC PUCE	GPRS/EDGE/3G/4G
	BOX AVEC PUCE	GPRS/EDGE/3G/4G
ORANGE	CLE SANS PUCE	WIMAX
	BOX FILAIRE	ADSL
	CLE AVEC PUCE	GPRS/EDGE/3G/4G
	BOX AVEC PUCE	GPRS/EDGE/3G/4G
NEXTTEL	CLE AVEC PUCE	GPRS/EDGE/3G/4G
	BOX AVEC PUCE	GPRS/EDGE/3G/4G
VODAFONE	CLE AVEC PUCE	4G LTE
	BOX AVEC PUCE	
YOOME	CLE AVEC PUCE	WIMAX
	BOX AVEC PUCE	
RINGO	BOX SANS PUCE	WIMAX
MATRIX	BOX	ADSL

CHAPITRE 2 : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE

2.1. Objectifs

2.1.1. Objectif global

Cette étude vise de façon globale à élaborer la stratégie de développement et d'encadrement de l'économie numérique, de protection du consommateur contre les abus du cyber espace, et de la protection de l'enfant en ligne au Cameroun dont la mise en œuvre renforcera la confiance et la sécurité des enfants dans l'usage des TIC

2.1.2. Objectifs spécifiques

De façon spécifique, il s'agira de produire et de mettre à la disposition de l'ART les indicateurs permettant de :

➤ **Concernant la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC au Cameroun :**

- Evaluer le statut de la protection des enfants en ligne au Cameroun (Cadre institutionnel, législatif et réglementaire) ;
- Evaluer l'accès et le niveau d'utilisation de l'Internet par toutes les couches de la population en général et chez les enfants en particulier ;
- Déterminer suivant leurs formes les niveaux de vulnérabilité des enfants en ligne selon l'âge et le sexe ;
- Evaluer les connaissances, attitudes et pratiques vis-à-vis des risques liés à l'utilisation d'Internet pour les différents groupes suivants :
 - o les enfants eux-mêmes ;
 - o les parents ;
- Elaborer selon les cas, des recommandations ou des directives.

➤ **S'agissant du niveau satisfaction des consommateurs dans l'utilisation des produits et services TIC des opérateurs, y compris le Mobile money :**

- Déterminer la proportion d'utilisateurs de ces services (entreprises, ménages,) ;
- Faire l'état de l'encadrement juridique de ces activités (Cadre institutionnel, législatif et réglementaire) ;
- Evaluer les risques liés aux activités/services de mobile money ;
- Evaluer le niveau de satisfaction sur le service internet (Qualité de service et tarifs) ;
- Evaluer le niveau de satisfaction sur les réseaux de téléphonie (Qualité de service, tarifs) ;
- Evaluer le niveau de perception des offres publicitaires des opérateurs ;
- Produire l'IDI (ICT Development Index)
- Produire l'IPB (ICT Price Basket) du panier des prix TIC.

2.1.3. Résultats attendus

Il est attendu de cette étude :

- ✓ Un rapport d'exécution de l'étude ;
- ✓ Un rapport d'analyse ;
- ✓ La base de données

2.2. Champ de l'enquête

Cette étude couvre aussi bien le volet « ménage » que le volet « entreprise ». Cette partie est structurée selon ces deux aspects.

2.2.1. Volet « ménage »

a) Couverture géographique et domaines d'étude

Le Cameroun compte 10 régions administratives, 58 départements et 360 arrondissements. Yaoundé et Douala sont les deux plus grandes villes du pays. L'échantillon est stratifié de façon à fournir une représentation adéquate des milieux urbain et rural ainsi que des douze régions d'enquête, correspondant aux dix régions administratives et aux villes de Yaoundé et Douala, pour lesquelles on devra disposer d'une estimation pour tous les indicateurs. Etant donné que, les villes de Yaoundé et de Douala constituent deux domaines d'études indépendants, les résultats concernant la région de Centre excluent la ville de Yaoundé et ceux de la région du Littoral excluent la ville de Douala.

Les résultats de l'enquête seront présentés pour le Cameroun, pour le milieu urbain et le milieu rural séparément, pour les douze régions d'enquête et éventuellement pour les milieux urbain et rural de chacun des dix régions d'enquête autres que Douala et Yaoundé.

b) Unités statistique et d'observation

Pour la collecte de données auprès des ménages, l'unité statistique est le ménage. Il s'agit d'un ensemble d'une ou de plusieurs personnes (unité socio-économique), ayant ou non un lien de sang ou de mariage, vivant dans un ou plusieurs logements de la même concession (cet ensemble de logements constituant une unité d'habitation), mettant en commun leurs ressources, pour subvenir aux dépenses courantes, prenant le plus souvent leurs repas en commun, et reconnaissant l'autorité d'une seule personne comme chef de ménage (ou personne de référence).

Les unités d'observation sont en même temps le ménage (possession et utilisation des biens et services des TIC) et les individus (caractéristiques socio-démographiques, possession, utilisation des TIC).

c) Durée de la collecte et personnel de collecte

La collecte de données va durer 18 jours. De manière pratique, la collecte de données dans chaque Zone de Dénombrement (ZD) ou grappe consiste au repérage des ménages sélectionnés à travers un tirage aléatoire et à l'administration des questionnaires.

Pour mener à bien ce travail, un nombre bien précis des agents enquêteurs et contrôleurs, encadrés par des Superviseurs a été retenu et proportionnellement à la charge de travail dans chaque région d'enquête.

Quant à l'organisation de la collecte, elle se fera en fonction des rapprochements des grappes et de la disponibilité de la logistique et de matériels de collecte mis à la disposition de l'équipe. Bref, elle se fera en fonction des spécificités, du niveau d'enclavement et d'insécurité dans chaque région d'enquête.

Tableau 2 : Répartition du personnel de la collecte de données selon la région d'enquête

Région d'enquête	Enquêteurs	Contrôleurs	Volet entreprise	Liste d'attente	Ensemble
Adamaoua	4	1		1	6
Centre sans Yaoundé	4	1			5
Douala	8	2	6	1	17
Est	4	1		1	6
Extrême-Nord	4	1		1	6
Littoral sans Douala	4	1			5

Nord	4	1		1	6
Nord-Ouest	4	1		1	6
Ouest	4	1		1	6
Sud	4	1		1	6
Sud-Ouest	4	1		1	6
Yaoundé	8	2	4	1	15
Ensemble	56	14		10	90

2.2.2. Volet « Entreprises »

a) Couverture géographique

L'enquête portera sur les entreprises formelles couvrant le territoire national et l'ensemble des secteurs de l'économie. Au sens de l'étude, les entreprises formelles sont celles qui remplissent les Déclarations Statistiques et Fiscales. Pour cette étude l'activité économique a été subdivisée en six secteurs d'activité : le primaire ; l'industrie ; les BTP, le commerce, les services financiers, et les autres services.

b) Unité d'observation

L'unité d'observation est donc l'entreprise définie comme une unité légalement constituée et qui dispose d'une autonomie de décision. Au niveau des entreprises seront interviewés le principal dirigeant ou le responsable TIC de l'entreprise.

c) Tirage des entreprises

L'échantillon est constitué de manière à être représentatif du type d'entreprise et des secteurs d'activités. Pour assurer une représentativité de l'échantillon, la méthode d'échantillonnage retenue est le sondage stratifié. Les variables de stratification sont le type d'entreprise et le secteur d'activité. Le type d'entreprise correspond à la taille de l'entreprise selon le critère du chiffre d'affaires. Selon ce critère quatre types d'entreprise sont définis : la Très Petite Entreprise (TPE), la Petite Entreprise (PE), la Moyenne Entreprise (ME) et la Grande Entreprise.

La taille de l'échantillon est de 603 entreprises sur les 10605 unités que comprend la base de sondage. Le taux de sondage global est de 5,%, avec une probabilité d'inclusion de 0,3 dans les strates des entreprises des secteurs primaires et des services financiers. Pour ce qui concerne le reste des autres strates des grandes entreprises, le taux d'inclusion est de 0,2. Pour les autres strates, le nombre d'entreprises à interroger est déterminé par le biais d'une allocation proportionnelle à l'effectif. Dans chaque strate, les entreprises sont tirées à l'aide d'un plan de sondage aléatoire simple.

Tableau 3 : Répartition des entreprises échantillonnées par secteur d'activité et par taille

	GE	ME	PE	TPE	Ensemble
Primaire	4	6	13	14	37
Industrie	16	5	13	10	44
BTP	4	4	15	12	36
Commerce et réparation automobile	17	20	89	49	175
Services	14	16	112	121	263
Services financiers	6	6	17	20	48
Ensemble	60	57	259	226	603

Source : INS/Répertoire des entreprises

2.3. Repérage des unités à enquêter

2.3.1 Repérage des ménages

L'échantillon de cette enquête est un sous échantillon de l'EC-ECAM4. Pour chaque grappe, il vous sera remis un dossier cartographique de la grappe contenant un plan de localisation, une fiche croquis ainsi que la liste des ménages dénombrés dans cette grappe. Il sera donc question pour les agents enquêteurs, de retrouver les ménages sélectionnés dans chacune des grappes de l'échantillon.

2.3. 2 -Repérage des entreprises

Une liste des entreprises vous sera donnée au cours de la formation. Cette liste donne l'identifiant, le nom ou la raison sociale, la région d'enquête où se trouve la structure, le sigle, le type d'entreprise, le secteur d'activité, etc. Elle contient en outre des informations sur les contacts des personnes qui pourront vous faciliter le travail dans l'entreprise. La localisation pour la plupart des entreprises est donnée.

De façon pratique, les correspondances ont été adressées aux responsables des entreprises quelques semaines avant votre déploiement sur le terrain. Il est important que vous puissiez vous munir de la copie de la correspondance ainsi que d'un exemplaire du questionnaire lorsque vous irez en entreprise.

2.4- 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 mener une interview réussie. Vous y trouverez également quelques conseils pour un bon déroulement de l'enquête et des informations relatives à la langue de l'interview.

2.4.1- 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 et les responsables des structures (pour l'enquête entreprise).*
- 2. Pour les entreprises, commencer les entretiens dans chaque zone d'enquête par les structures dont les responsables sont les plus disponibles.*
- 3. 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.***
- 4. Vous devez en permanence avoir une attitude de courtoisie et savoir vous intégrer dans votre milieu de travail. **Ne faites surtout pas de promesses.***
- 5. 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.*
- 6. Habillez-vous de manière décente et propre. Lorsque vous allez en entreprise, habillez-vous de façon appropriée. 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.*

2.4.2- 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 :

Dans le cas d'une entreprise :

« *Bonjour Monsieur ou Bonjour Madame, 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 « la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC au Cameroun » et « le niveau de satisfaction des consommateurs des produits et services des TIC, y compris le Mobile money, le mobile banking et les offres publicitaires au Cameroun » Une correspondance de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) vous a été envoyée à cet effet (en présentant la lettre envoyée auprès de la structure). L'opération concerne certaines structures comme la vôtre, et je voudrais vous entretenir à ce sujet ».

Dans le cas d'un ménage :

« *Bonjour Monsieur ou Bonjour Madame, 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 « la vulnérabilité et l'encadrement des enfants dans l'utilisation des TIC au Cameroun » et « le niveau de satisfaction des consommateurs des produits et services des TIC, y compris le Mobile money, le mobile banking et les offres publicitaires au Cameroun » (en présentant votre lettre d'introduction auprès du ménage). L'opération concerne certains ménages parmi lesquelles le vôtre 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 enquêtés. Si vous ne pouvez pas honorer un rendez-vous, vous devez le signaler à l'enquêté (responsable de la structure ou du ménage) avant la date du rendez-vous pour qu'il ne vous attende pas.

2.4.3- 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.

➤ ***Remplissage du questionnaire « entreprise » par l'enquêté***

Exceptionnellement, il peut arriver que l'enquêté (responsable de l'entreprise), pour des raisons de disponibilité, soit amené à remplir lui-même le questionnaire. Certaines structures demanderont de laisser le questionnaire et de repasser un autre moment pour les récupérer. Laissez le questionnaire et cherchez à avoir un délai raisonnable pour passer récupérer le questionnaire (1 ou 2 jours par exemple). Lorsque vous récupérez le questionnaire dans de tels cas, vous devez revenir avec lui sur l'ensemble du questionnaire pour, dans un premier temps, vous assurer qu'il a été rempli en entier, et dans un second temps, pour vous assurer de la bonne compréhension de toutes les questions renseignées par l'enquêté. En cas d'erreur, interpellez la personne concernée à compléter l'information.

CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES 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.

PREMIERE PARTIE : QUESTIONNAIRE « MENAGE »

Les questionnaires sont des formulaires qui doivent être administrés dans chaque ménage échantillon. Chaque section contient une série de questions qui doivent être posées dans l'ordre et de manière systématique. L'enquêteur doit éviter cependant de poser explicitement des questions, dont les réponses découlent soit des questions précédentes (quel est le sexe de votre épouse ?),

Le questionnaire est essentiellement pré codé et en général, on attend deux types de réactions de l'agent enquêteur à la suite des réponses de l'enquêté :

- **Inscrire/saisir dans une case, un chiffre correspondant à la réponse donnée ;**
- **Inscrire/saisir en toutes lettres la description correspondant à la réponse de l'enquêté dans le cas de la modalité « Autre, à préciser ».**

Attention : En cas d'éventuelles interviews sur papier, tous les questionnaires doivent être remplis par vous-même, au stylo à bille de couleur bleue !

Exceptionnellement, il peut arriver que le nombre de feuilles prévues pour une section du questionnaire ne suffise pas. Dans ce cas, demandez des feuilles supplémentaires ou questionnaires supplémentaires à votre contrôleur ; ces feuilles seront ensuite collées aux endroits appropriés.

Chaque fois que la réponse est « *Autre* », vous devez d'abord inscrire/saisir le code correspondant, puis noter/saisir en toutes lettres la déclaration de l'enquêté à l'emplacement réservé ou même en marge du questionnaire en l'indiquant par une flèche, si interview sur papier.

Tous les nombres doivent être cadrés à droite dans les bacs réservés à cet effet. Cette consigne est également valable pour les variables codifiées.

Si nécessaire, faites de manière précise et concise des observations pertinentes sur le questionnaire ou à l'endroit spécifié en mode CAPI et notez toujours le maximum d'informations dans votre bloc note pour éclairer les situations/réponses qui vous paraissent ambiguës ou peu claires.

En cas d'erreur, barrez proprement de deux traits et recopiez la réponse à gauche ou à droite de l'emplacement prévu, si l'interview est sur papier ou se repositionner dans le bac correspondant et ré-saisir la bonne valeur.

Reférez-vous toujours à votre manuel d'instructions et à votre contrôleur pour tout problème technique. Ce manuel constitue votre document principal durant toute l'enquête et vous devez l'avoir systématiquement sur vous pendant la collecte.

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Cette section comprend deux parties : l'identification du ménage et l'équipe de collecte.

1. IDENTIFICATION DU MENAGE

S0Q01: Région d'enquête

Inscrivez/saisissez d'abord en toutes lettres le nom de la région d'enquête, puis reportez le code correspondant. Douala et Yaoundé ont respectivement les codes: 01 et 02. Les codes des autres régions d'enquête vont de 03 à 12, la région d'enquête de l'Adamaoua a le code 03, celle du Sud-

Ouest a le code 12. Ces codes figurent dans le document de Nomenclatures (Nomenclature des circonscriptions administratives) en annexe.

NB : N'inscrivez pas Centre ou Littoral lorsque vous travaillerez à Yaoundé ou à Douala.

S0Q02: Département

Inscrivez en toutes lettres le nom du département dans lequel vous menez l'enquête, ainsi que le code correspondant dans le cadre réservé à cet effet (voir nomenclature des circonscriptions administratives pour le code du département). En mode CAPI, cette information est pré-codée.

S0Q03: Arrondissement

Même consigne qu'en Q2

S0Q04: Village/Localité/Quartier

Inscrivez/saisissez en toutes lettres le nom du village (cas de la zone rurale), où vous vous trouvez. En zone urbaine/ semi-urbaine, inscrivez/saisissez le nom du quartier où vous vous trouvez.

S0Q05: Strate de résidence

Les renseignements pour cette question figurent dans la nomenclature des zones d'enquête et vous seront rappelés par votre contrôleur pour chaque grappe.

Inscrivez d'abord la strate dans laquelle vous vous trouvez ("Strate urbaine", "Strate semi-urbaine" ou "Strate rurale"), puis reportez le code correspondant.

NB : N'ayez pas d'idées préconçues et ne faites pas de jugement sur la qualification des strates et prenez les codes tels que vous communiqueront les contrôleurs ou bien tel que vous verrez dans la nomenclature de la base de sondage.

S0Q06 : Numéro (ECAM 4) de la ZD/Grappe

Ce numéro vous est donné par votre contrôleur. Inscrivez-le en cadrant à droite

S0Q07: Numéro échantillon du ménage dans la ZD/grappe

Il s'agit du numéro attribué au ménage échantillon après tirage des Ménages. Ce numéro vous est également donné par votre contrôleur.

2. EQUIPE DE COLLECTE

S0Q08: Superviseur de la collecte

Cette variable est remplie par le superviseur qui inscrit en toutes lettres ses nom(s) et prénom(s) ainsi que son code après contrôle du questionnaire.

S0Q09: Contrôleur de collecte

Cette variable est remplie par le contrôleur qui inscrit en toutes lettres ses nom(s) et prénom(s) ainsi que son code après contrôle du questionnaire.

S0Q10: Agent de collecte

Inscrivez d'abord en toutes lettres vos nom(s) et prénom(s), puis reportez votre numéro comme agent enquêteur, qui vous a été donné par votre contrôleur.

S0Q11: Date de la collecte

Inscrivez/saisissez la date du début d'enquête dans le ménage en jour et mois.

Exemple : Si vous commencez l'enquête dans un ménage le 10 février 2017, inscrivez :

1	0	0	2	1	7
---	---	---	---	---	---

L'année 17 est pré-imprimée ou pré codée sur le questionnaire.

S0Q12: Résultat de la collecte

Cette variable est remplie à la fin de la collecte par l'enquêteur et vérifiée par le contrôleur.

L'enquête est complète (code 1) : si toutes les sections du questionnaire ont été renseignées.

L'enquête est incomplète si une ou plusieurs sections sont non renseignées pour certains membres (code 2) ;

NB : Les sections incomplètes du questionnaire et les raisons pour lesquelles l'enquête n'a pas été complète devront être inscrites et bien expliquées en observation, en indiquant chaque fois la section et la question concernées.

SECTION 1: CARACTÉRISTIQUES DES MEMBRES DU MÉNAGE

Cette section permet d'identifier et de caractériser de façon assez détaillée chaque membre résidents du ménage.

La notion de ménage

Un ménage est un ensemble composé d'une ou de plusieurs personnes, apparentées ou non, vivant dans un ou plusieurs logements de la même concession, prenant le plus souvent leurs repas en commun et mettant en commun tout ou partie de leurs ressources pour subvenir aux besoins courants ou vitaux. Ces personnes reconnaissent l'autorité d'une seule personne parmi elles appelée chef de ménage.

Cette notion n'est pas à confondre avec celle de famille. En effet, tous les membres d'une famille ont un lien de parenté et peuvent ne pas vivre dans la même concession, ce qui n'est pas le cas des membres d'un ménage.

Les ménages collectifs ne sont pas pris en compte dans cette enquête. Il s'agit :

- Des membres d'une communauté religieuse vivant dans les couvents ou les monastères ;
- Des élèves et étudiants logés dans les internats, les prisonniers, etc.
- Des travailleurs logés en foyer ;
- Des malades ou pensionnaires d'un établissement de soins d'une durée excédant six mois (léproseries, centres de rééducation, maisons de retraite, etc.).

Quatre critères fondamentaux permettent de déterminer si on est ou non en présence d'un ménage :

- 1. Le critère de résidence commune (case, maison, appartement, concession ou saré, etc.)**
- 2. Le critère de repas pris généralement en commun, le plus souvent à un moment de la journée.**
- 3. Le critère de ressources partiellement ou totalement communes. Les dépenses réalisées avec une partie ou toutes les ressources apportées par un membre profitent dans une certaine mesure à l'ensemble des individus qui composent le ménage.**
- 4. Le critère de reconnaissance de l'autorité du chef de ménage.**

La prise en compte séparée d'un ou deux critères ne suffit pas pour définir les contours d'un ménage. Les cas ci-dessous illustrent quelques situations :

- Un locataire vivant dans la même concession que son bailleur mais de façon indépendante ne fait pas partie du ménage de celui-ci. Même si un tel locataire est invité occasionnellement à partager quelques repas dans le ménage de son bailleur ou prend régulièrement les repas chez celui-ci à titre plus ou moins payant.
- Par contre, un fils habitant une case distincte mais dans la même concession que ses parents et qui partagent avec eux leurs repas et utilise une partie de ses revenus à des dépenses profitables à tous (alimentation, scolarité des petits frères, entretien du logement, etc.) fait partie du ménage de ses parents.
- Un voisin indigent invité de façon plus ou moins régulière à partager les repas du ménage (ou un voisin à qui l'on envoie une partie des aliments préparés) ne fait pas partie du ménage. Ce

voisin est aidé par le ménage ; il n'est pas à sa charge.

- Un mari parti depuis plus de 6 mois travailler à l'étranger n'est plus membre du ménage. C'est également le cas des enfants qui ont quitté le ménage pour aller faire des études pour une durée supérieure ou égale à 6 mois.

La notion de résidence

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

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

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

Un visiteur est une personne présente dans le ménage à la date de l'enquête mais qui y est de passage pour au moins une nuit. Sa présence dans le ménage ne devant pas atteindre 6 mois (y compris le temps déjà passé dans ce ménage à la date de l'enquête).

Inscrivez les noms et prénoms de chaque membre du ménage dans le premier encadré avant de remplir pour chaque individu, les réponses aux questions suivantes de la section. La première personne à être enregistrée est le chef de ménage (qui peut être un homme ou une femme) qui reçoit le numéro d'ordre 01. Sont ensuite enregistrés, les enfants du chef de ménage dont la mère (ou le père) n'est pas ou plus dans le ménage, le cas échéant, le(s) conjoint(s) du chef de ménage (chacun) suivi de ses enfants, les autres parents du chef de ménage et enfin les personnes non-apparentées.

Pour s'assurer qu'aucun membre du ménage n'a été oublié, relevez d'abord les noms sur une feuille (brouillon) et transcrivez-les par la suite dans le questionnaire selon l'ordre décrit ci-dessus.

NB : Cette section doit être remplie individu par individu, c'est-à-dire colonne par colonne, après avoir établi au préalable la liste des membres du ménage. Respectez scrupuleusement les consignes pour éviter au maximum les erreurs de remplissage.

S1Q00A : Numéro d'ordre

Les numéros sont pré-imprimés sur le questionnaire et correspondent à l'ordre d'enregistrement qui vous a été communiqué ci-dessus. Le chef de ménage a le numéro 01. Le numéro d'ordre de chaque personne du ménage constitue désormais un code pour identifier cette personne, qui sera conservé dans toute la suite du questionnaire.

Si vous vous rendez compte tard que vous avez omis d'enregistrer un membre du ménage dans le bon ordre, il n'est pas nécessaire de reprendre les enregistrements à zéro, insérer ce membre à la suite des enregistrements.

Dans la suite du questionnaire et de ce manuel, (Nom) désignera un membre quelconque du ménage, préalablement enregistré, sur qui porte l'interview. Ce sera le nom du chef de ménage si l'interrogation porte sur le chef de ménage et **Ali** si l'interrogation porte sur **Ali**.

S1Q00B: Noms et prénoms des membres du ménage

Inscrivez/saisissez le nom et prénoms de chacun des membres du ménage, colonne par colonne en commençant par le chef de ménage.

S1Q01: Quel est le lien de parenté de (Nom) avec le chef de ménage

Le lien de parenté traduit la relation ou filiation de chaque membre du ménage avec le chef de ménage. Inscrivez les codes prévus à cet effet qui figurent dans le questionnaire ou ceux donnés par la liste déroulante dans le cas du CAPI. Pour cela, faites particulièrement attention

quand l'enquêté(e) n'est pas le chef de ménage ; assurez-vous que vous enregistrez la relation de chaque personne avec le chef de ménage et non la relation avec l'enquêté(e). Par exemple, si l'enquêté(e) est la femme du chef de ménage et qu'elle dise que Simon est son frère, alors Simon doit être codé en 12 (AUTRES PERSONNES APPARENTEES), et non 08 (FRÈRE OU SOEUR), puisque Simon est le beau-frère du chef de ménage. Si le chef de ménage est marié à une femme qui a un enfant d'un mariage antérieur, le lien de parenté de cet enfant avec le chef de ménage devra être codé en 11 (ADOPTÉ/EN GARDE/ENFANT DU CONJOINT). Pour être plus explicite, posez la question suivante à l'enquêté : « Qui est (Nom) pour vous ? » Si c'est le chef de ménage qui est le répondant ou alors « Qui est (Nom) pour le chef de ménage ? » si c'est un tiers qui répond.

Si dans un ménage de plusieurs femmes mariées à un même homme, c'est l'une d'elles qui est cheffe de ménage, alors les autres femmes auront le code « 15 = Coépouse ».

S1Q02: (Nom) est de quel sexe

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

S1Q02a: (Nom) vit-il/elle habituellement dans le ménage ?

Posez la question et reportez la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Habituellement signifie que la personne vit dans le ménage depuis 6 mois ou à l'intention d'y vivre pendant au moins 6 mois.

NB : Le chef de ménage doit toujours vivre habituellement dans le ménage (S1Q02a = 1).

S1Q02b: (Nom) a-t-il/elle passé la nuit dernière dans le ménage ?

Il s'agit de savoir si (Nom) a passé la nuit précédant le passage de l'agent enquêteur dans le ménage.

NB : toute personne identifiée comme n'étant pas membre habituel du ménage (S1Q02a=2) et n'ayant pas passé la dernière nuit dans le ménage (S1Q02b=2) ne doit pas figurer sur la liste des membres du ménage.

S1Q03 : Quel est l'âge de (nom) ?

Il s'agit de l'âge en années révolues (c'est-à-dire à son dernier anniversaire). Si l'enquêté donne l'année de naissance de (Nom), sans préciser le jour ni le mois, demandez si l'anniversaire de (Nom) est déjà passé en 2017 ; si c'est le cas l'âge de (Nom) est de (2017- Année de naissance). Sinon, l'âge de (Nom) est égal à (2017- Année de naissance - 1).

Pour les personnes âgées qui ne connaissent pas leur âge, posez leur des questions à partir de certains événements, tels que leur âge à la naissance de leur premier enfant, leur âge au premier mariage, à la deuxième guerre mondiale, l'année de l'indépendance, etc. Procédez de la manière suivante : « Quel âge aviez-vous lors de la naissance de votre premier enfant ? » ou alors « quel âge aviez-vous à votre premier mariage ou à votre mariage si l'enquêté ne s'est marié qu'une seule fois ». Pour une personne « nées vers... » qui ne peut pas connaître le jour et le mois de sa naissance, on considère qu'elle est née le 1^{er} janvier.

Le tableau de la page suivante vous aide à calculer les âges à partir des années de naissance. A la première colonne, vous avez des années de naissance sans que l'anniversaire ait été passé en 2017, alors qu'à la deuxième colonne l'anniversaire est déjà fêté en 2017. La troisième colonne vous donne l'âge actuel de la personne

Tableau 2 : Cohérence âge-date de naissance

Année de naissance		Age
Anniversaire pas encore passé en 2017 (Colonne 1)	Anniversaire déjà passé en 2017 (Colonne 2)	actuel (Colonne 3)
Ne sait pas		
2016		0
2015	2016	1
2014	2015	2
2013	2014	3
2012	2013	4
2011	2012	5
2010	2011	6
2009	2010	7
2008	2009	8
2007	2008	9
2006	2007	10
2005	2006	11
2004	2005	12
2003	2004	13
2002	2003	14
2001	2002	15
2000	2001	16
1999	2000	17
1998	1999	18
1997	1998	19
1996	1997	20
1995	1996	21
1994	1995	22
1993	1994	23
1992	1993	24
1991	1992	25
1990	1991	26
1989	1990	27
1988	1989	28
1987	1988	29
1986	1987	30
1985	1986	31
1984	1985	32
1983	1984	33
1982	1983	34
1981	1982	35
1980	1981	36
1979	1980	37
1978	1979	38
1977	1978	39
1976	1977	40
1975	1976	41
1974	1975	42
1973	1974	43
1972	1973	44
1971	1972	45
1970	1971	46
1969	1970	47
1968	1969	48

Année de naissance		Age
Anniversaire pas encore passé en 2017 (Colonne 1)	Anniversaire déjà passé en 2017 (Colonne 2)	actuel (Colonne 3)
Ne sait pas		
1967	1968	49
1966	1967	50
1965	1966	51
1964	1965	52
1963	1964	53
1962	1963	54
1961	1962	55
1960	1961	56
1959	1960	57
1958	1959	58
1957	1958	59
1956	1957	60
1955	1956	61
1955	1955	62
1953	1954	63
1952	1953	64
1951	1952	65
1950	1951	66
1949	1950	67
1948	1949	68
1947	1948	69
1946	1947	70
1945	1946	71
1944	1945	72
1943	1944	73
1942	1943	74
1941	1942	75
1940	1941	76
1939	1940	77
1938	1939	78
1937	1938	79
1936	1937	80
1935	1936	81
1934	1935	82
1933	1934	83
1932	1933	84
1931	1932	85
1930	1931	86
1929	1930	87
1928	1929	88
1927	1928	89
1926	1927	90
1925	1926	91
1924	1925	92
1923	1924	93
1922	1923	94
1921	1922	95
1920	1921	96
1919	1920	97

S1Q04 : Quel est le statut matrimonial de (nom)

Il s'agit ici de la situation de fait.

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

- « Marié(e) monogame » : toute personne qui est mariée à un seul conjoint. Notez qu'un homme marié sous le régime monogamique mais qui vit maritalement avec plusieurs épouses est considéré dans le cadre de cette enquête comme polygame.

- « Marié(e) polygame » : tous les hommes mariés à plusieurs femmes, de même que les femmes qui ont au moins une coépouse. Autrement dit, les différents conjoints des mariages polygamiques. Attention, un homme marié et qui sur l'acte d'état civil a le statut « polygame » mais qui dans les faits n'a qu'une épouse est marié « monogame ».

La notion de mariage est celle déclarée par l'enquêté (civil, religieux, coutumier, etc.). La question posée ici peut être : « (Nom) est-il (elle) marié(e) » ? Sachant que la réponse va orienter la suite de la conversation pour cette question. Ne pas oublier qu'au cas où (Nom) est marié, il faut préciser s'il est polygame ou monogame et qu'en cas de célibat, il faut vérifier que (Nom) n'est pas en union libre. Vous pouvez vérifier si l'enquêté est en union libre en posant la question suivante : « Vous avez dit que vous n'êtes pas marié mais vivez-vous avec une femme (homme) comme si vous étiez mariés? »

- « Veuf /Veuve » : toute personne précédemment mariée, mais dont le conjoint est décédé et qui n'est pas engagée dans une autre union.

- « Divorcé(e)/Séparé(e) » : toute 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.

- « En Union libre » : toute personne qui vit maritalement avec son partenaire, sans qu'aucun mariage civil, coutumier ou religieux n'ait été célébré.

NB : Cette question est posée aux personnes de 10 ans ou plus.

Pour plus de précision, demandez au chef de ménage s'il y a des personnes mariées dans le ménage et demandez leurs noms. Vous noterez ces noms d'abord sur un papier avant d'inscrire le statut matrimonial de chaque membre du ménage dans le questionnaire.

Il s'agit de prendre le statut matrimonial de tous les membres du ménage. Posez simplement la question et inscrire le code correspondant dans le bac prévu à cet effet.

La modalité union libre fait référence à deux personnes (un homme et une femme) qui vivent ensemble, mais n'ayant aucun engagement reconnu par la loi l'un envers l'autre. Néanmoins, si le mariage traditionnel a été célébré, l'agent enquêteur doit considérer que les deux personnes sont mariées.

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

Enregistrez simplement le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. La modalité « 0=Non scolarisé » regroupe tous ceux qui ne sont jamais allés à l'école, de même que tous ceux qui n'ont fait que l'école maternelle, ou encore ceux ayant évolué uniquement dans un système scolaire non-formel (école coranique).

S1Q06 : Quel est le diplôme le plus élevé obtenu par (Nom) ?

Inscrivez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

Exemples

- Si la personne a arrêté ses études après avoir suivi la classe du cours moyen deuxième année mais n'a pas obtenu son CEP/CEPE, inscrivez le code «1 = sans diplôme».
- Si la personne suit actuellement la classe de seconde, son diplôme le plus élevé peut être le BEPC. S'il l'a obtenu, inscrivez le code «3 = BEPC/CAP/GCEOL». S'il ne l'a pas

obtenu, demandez-lui s'il a eu le CEP/CEPE: si oui, inscrivez «2 = CEPE (CEP)/FSLC», sinon inscrivez le code 1.

S1Q07 : (Nom) souffre-t-il d'un handicap ?

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

Si la réponse est "non", passez à la section suivante.

S1Q08 : De quel handicap (Nom) souffre-t-il ?

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

Rappelons ici qu'on parle de :

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

S1Q08a : Numéro d'ordre du principal répondant

Il s'agit du numéro d'ordre de la personne qui a répondu au maximum des questions portant sur cette première section.

SECTION 2 : UTILISATION DES TIC

Cette section concerne uniquement les membres habituels du ménages (S1Q02a=1) âgés de 10 ans ou plus (S1Q03 >= 10).

NB : les interviews se font individu après individu et il n'est pas permis à un membre du ménage de répondre à la place d'un autre.

2.1. ACCES AUX TIC

S2Q01 : Avez-vous utilisé un téléphone mobile pour communiquer au cours des 12 derniers mois ?

Il s'agit de savoir si l'enquêté a émis ou reçu des appels, a envoyé ou reçu des SMS au cours des 12 derniers mois et ce, même si le téléphone n'appartient pas à l'interviewé.

S2Q01a : Avez-vous connaissance de services autres que les appels et SMS offerts par les opérateurs de téléphonie ?

Les questions S2Q01a à S2Q01d ont pour objet l'appréciation de la connaissance des services à valeur ajoutée accessibles par le téléphone. Ces services peuvent être fournis par les opérateurs de téléphonie ou par tout autre acteur de l'économie. La question S2Q01a s'intéresse aux services à valeur ajoutée offerts par les opérateurs de téléphonie. Si l'enquêté répond non, aller directement à la question S2Q01c.

S2Q01b : Quels sont ces autres services offerts par les opérateurs de téléphonie que vous connaissez ?

Si l'enquêté déclare qu'il connaît des services autres que les appels et des SMS accessibles à partir d'un téléphone mobile, demandez-lui de vous citer ces services. Trois principaux types de services ont été listés :

a. Accès à internet

Il s'agit du service de connexion à Internet à travers un téléphone mobile

b. Achat de produits et services

C'est la possibilité d'acheter un produit/service à travers le téléphone (paiement de facture, achat d'un produit sur JUMIA, etc.)

c. Services financiers mobiles (mobile money)

Ne lui suggérez pas les réponses. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Si une modalité n'est pas évoquée, mettez **2**.

S2Q01c : Avez-vous connaissance de quelques opérateurs (autres que les opérateurs de téléphonie) utilisant le téléphone mobile pour offrir des services ?

Les questions S2Q01c et S2Q01d s'intéressent aux services à valeur ajoutée offerts par des opérateurs autres que ceux de la téléphonie. Cette première question vise à identifier les répondants ayant connaissance de ces services. Si la réponse à cette question est non, aller directement à la question S2Q02.

S2Q01d : Quels sont ces services offerts par ces opérateurs que vous connaissez ?

Si l'enquêté déclare qu'il connaît des opérateurs autres que ceux de téléphonie utilisant le téléphone pour offrir des services, demandez-lui de vous citer les services auxquels il fait référence. Trois principaux types de services ont été cités :

- a. Location de taxis
- b. Recherche de pharmacies de garde
- c. Services financiers mobiles (mobile money)

Ne lui suggérez pas les réponses. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Si une modalité n'est pas évoquée, mettez **2**.

S2Q02 : Avez-vous utilisé un ordinateur au cours des 12 derniers mois ?

Il s'agit de savoir si l'interviewé a utilisé un ordinateur de quelque type que ce soit au cours des 12 derniers mois. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S2Q03 : Avez-vous utilisé Internet au cours des 12 derniers mois ?

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

Si la réponse est non, passez directement à la vérification du filtre qui est à S2Q14F.

S2Q04 : Lieux d'utilisation d'Internet

Pour toutes les rubriques (lieux d'utilisation de l'internet) suivantes et rattachées à cette question, 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 ce lieu ou pas.

L'utilisation de l'Internet n'est pas supposée s'effectuer uniquement via un ordinateur, elle peut se faire aussi au moyen de téléphone mobile, d'assistant numérique personnel, de consoles de jeux vidéo, de télévision numérique, etc. **Sauf pour l'utilisation de l'Internet mobile, les lieux sont associés avec l'équipement de l'utilisateur, c'est-à-dire un**

ordinateur installé au travail ou dans un café Internet et l'infrastructure correspondante.

S2Q04a : Domicile

S2Q04b : Travail

Si le lieu de travail d'un particulier est son domicile, il devrait répondre « oui » uniquement à la catégorie « domicile ».

S2Q04c : Lieu d'étude (école, ...)

Dans le cas des enseignants et autres (travaillant sur un lieu d'études), ils devraient choisir « travail » comme leur lieu d'utilisation de l'Internet.

Lorsqu'un lieu d'études est également utilisé comme installation communautaire d'accès à l'Internet, cette utilisation devrait être signalée dans la catégorie « installation communautaire d'accès à l'Internet ».

S2Q04d : Domicile d'un autre particulier

C'est le cas ici par exemple des enfants qui partent chez le voisin ou chez une connaissance pour se connecter sur l'Internet sans déboursier une contrepartie.

S2Q04e : Installation communautaire d'accès à internet

Contrairement aux installations commerciales, les installations communautaires d'accès à Internet ne recherchent pas de profit. Elles sont généralement mises sur pieds pas la Commune ou la communauté.

S2Q04f : Installation privée commerciale d'accès internet

Il s'agit ici des cyber-cafés ou de toute autre installation qui offre le service d'accès à Internet à titre payant.

S2Q04g : N'importe où via un téléphone mobile

Il s'agit de l'utilisation d'internet n'importe où via un téléphone mobile ou tout autre appareil portable comportant des fonctions de téléphone.

S2Q04h : N'importe où via d'autres appareils d'accès mobile

Il s'agit de l'utilisation d'internet via des appareils autres que ceux cités en S2Q04h utilisant un accès non filaire (WIFI ou réseau de téléphonie mobile). C'est le cas des personnes qui utilisent une clé internet d'un opérateur de téléphonie pour se connecter n'importe où à travers un ordinateur portatif.

S2Q05 : A quelle fréquence en moyenne avez-vous utilisé Internet au cours des 12 derniers mois ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. C'est le comportement habituel de connexion qui nous intéresse ici

S2Q06: Combien de temps au total avez-vous passé sur l'Internet au cours des sept derniers jours?

Le temps est capté en minute si la durée est inférieure ou égale à 59 minutes et en heure dans le cas contraire. Le premier bac est réservé à l'unité de temps (1=minute ; 2=heure) et les deux autres bacs sont réservés au temps moyen effectivement mis par semaine sur Internet.

S2Q07: Pour lesquelles des activités suivantes avez-vous utilisé Internet à des fins privées au cours des 12 derniers mois ?

Pour toutes les questions rattachées à cette rubrique (activités), les lire et appeler l'enquêté à y répondre par l'affirmative ou la négative en fonction des activités pour lesquelles il a utilisé internet.

S2Q07a : Obtenir des informations sur les biens et services

S2Q07b : Obtenir des informations sur la santé ou des services de santé

S2Q07c : Obtenir des informations sur des organisations gouvernementales générales

S2Q07d : Interagir avec les organisations gouvernementales générales

S2Q07e : Envoyer ou recevoir des courriels (e-mail)

S2Q07f : Téléphoner via internet/VOIP

S2Q07g : Poster des informations ou des messages instantanés

S2Q07h : Acheter ou commander des biens et services

S2Q07i : Services bancaires via internet

S2Q07j : Activités d'éducation ou d'apprentissage

S2Q07k : Utiliser ou télécharger les jeux vidéo ou électroniques

S2Q07l : Télécharger les films, images, regarder la télé ou des vidéos, écouter la radio ou de la musique

S2Q07m : Télécharger des logiciels/applications

S2Q07n : Lire ou télécharger des journaux, magazines ou livres en ligne

2.2. CYBER SECURITE

S2Q08 : Avez-vous déjà rencontré face - à - face quelqu'un préalablement rencontré sur Internet ?

Il s'agit de savoir si l'enquêté a déjà eu à rencontrer physiquement une personne dont il a fait la connaissance sur Internet. Posez simplement la question et inscrire le code correspondant à la réponse dans le bac prévu à cet effet. S'il dit tout simplement non, saisissez le code **2** ; mais s'il ajoute qu'il ne fait pas de rencontre sur internet, inscrivez plutôt **3** dans le bac. Dans l'un des deux cas, allez directement à la question S2Q10

S2Q09 : Comment comparez-vous l'âge de la personne la plus récente préalablement rencontré sur Internet et que vous avez rencontré face-à-face ?

La comparaison se fait ici par rapport à l'âge de l'enquêté. Demandez-lui si la personne la plus récente préalablement rencontrée sur internet était : Beaucoup plus âgé ; Un peu plus âgé ; Environ le même âge ; Un peu moins âgé ; Beaucoup moins âgé que lui. Ensuite, enregistrez le code correspondant à sa réponse dans le bac prévu à cet effet.

S2Q10 : Avez-vous déjà retrouvé sur un site, un réseau social ou reçu par e-mail des images pornographiques ?

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

S2Q11 : Avez-vous déjà, même par inadvertance, visité un site Internet qui était hostile ou haineux à un groupe de personnes ?

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

S2Q12 : Avez-vous déjà, même par inadvertance visité un site Internet avec des images terrifiantes ou horribles ?

On retrouve de plus en plus sur internet des images de fois choquantes des personnes victimes d'accident ou d'agression sans alerte pour des âmes sensibles. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S2Q13 : Avez-vous déjà été victime de la cybercriminalité ?

La cybercriminalité représente tout acte criminel perpétré à l'aide d'un ordinateur ou sur un réseau, ou à l'aide de matériel informatique. Pour certains auteurs (Zeviar-Geese, 1997-98), cette notion est beaucoup plus vaste et comprend des activités telles que la fraude en ligne, l'accès non autorisé, la pédopornographie, le harcèlement dans le cyberspace, etc.

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

S2Q14 : De quel type de cybercriminalité avez-vous été victime ?

Si l'enquêté dit avoir déjà été victime de la cybercriminalité, demandez-lui sans suggérer des réponses de quel type de cybercriminalité il a été victime. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Pour chacune des modalités non citée, inscrivez **2** dans le bac correspondant. Si sa réponse ne coïncide avec aucune proposition, mettez 1 dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et préciser la fidélité dans l'espace approprié.

A. Abus de données

Il s'agit de l'utilisation abusive des données personnelles des utilisateurs d'internet.

B. Piratage de boîte email/compte personnel

C'est l'accès non autorisé au compte personnel d'un tiers.

C. Cyber-harcèlement

C'est une forme de harcèlement conduite par divers canaux numériques. Selon Bill Belsey (le premier à avoir évoqué ce phénomène), le cyber harcèlement est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour adopter délibérément, répétitivement et de manière agressive un comportement à l'égard des individus ou d'un groupe avec l'intention de provoquer des dommages à autrui.

D. Arnaque via internet

C'est l'escroquerie perpétrée à travers l'internet.

E. Autre (à préciser)

2.3. UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS MOBILES (MOBILE MONEY ET MOBILE BANKING)

Cette sous-section concerne uniquement les membres du ménages âgés de 15 ans ou plus c'est-à-dire S1Q03 >= 15.

S2Q15 : Avez-vous eu un numéro de téléphone actif au cours des 12 derniers mois pour chacun des opérateurs ?

- A. MTN**
- B. Orange**
- C. Viettel (Nexttel)**
- D. Camtel**

Posez simplement la question et enregistrez la réponse soit par l'affirmative ou soit par la négative de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si l'enquêté n'a eu aucun numéro actif sur toute la période, allez directement à la question S2Q18.

S2Q16 :

- A. **Avez-vous un compte MTN Mobile Money ?**
- B. **Avez-vous un compte Orange Money ?**
- C. **Avez-vous un compte Express Union Money ?**
- D. **Avez-vous un autre compte financier mobile ?**

Il s'agit de connaître si l'enquêté a un compte à partir duquel il peut effectuer des opérations financière à travers son numéro de téléphone. Si l'enquêté n'a aucun compte financier mobile, allez directement à la question S2Q18.

S2Q17 : Avez-vous eu à effectuer des transactions sur votre compte (un de vos comptes) financier mobile au cours des 12 derniers mois ?

Il s'agit de savoir si l'enquêté a effectué des opérations financières à travers son compte financier mobile ou à travers l'un de ses comptes financiers mobiles s'il en a plus d'un.

Posez simplement la question et enregistrez la réponse soit par l'affirmative ou soit par la négative de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S2Q18 : Bien que vous déclariez ne pas avoir un numéro de téléphone actif / ne pas avoir un compte financier mobile / ne pas avoir effectué des transactions sur un de vos comptes financiers mobiles, avez-vous effectué une opération financière mobile ?

Même sans compte financier mobile, on peut toujours effectuer des opérations financières mobiles en recevant par exemple de l'argent transféré à partir d'un compte. De même, il est possible d'effectuer une transaction financière mobile sur un compte qui n'est pas le notre, par exemple en effectuant un dépôt dans le compte d'un autre tiers. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est Non, allez à S3Q22

S2Q19 : Pour quelle(s) opération(s) avez-vous utilisé le service financier mobile au cours des trois derniers mois ?

- A. **Dépôt/retrait d'argent**
- B. **Transfert/réception d'argent**
- C. **Achat de crédit téléphonique**
- D. **Paiement de facture d'électricité**
- E. **Achat d'un autre service/produit**
- F. **Autre (à préciser)**

Pour des personnes ayant effectué au moins une opération financière mobile, demandez-leur de les citer. La différence entre les opérations de dépôt/retrait d'argent et les opérations de transfert/réception d'argent se situe au niveau du nombre de comptes impliqués : les dépôts/retraits se font sur un seul compte. Par contre pour les transferts/réceptions, les fonds vont d'un compte à un autre. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Pour chacune des modalités non citée, inscrivez **2** dans le bac correspondant. Si sa réponse ne coïncide avec aucune proposition, mettez **1** dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et préciser la fidèlement dans l'espace approprié.

S2Q19G : Quel est l'opérateur le plus souvent sollicité pour vos services financiers mobiles ?

1= MTN (MTN Mobile Money)

2= Orange (Orange Money)

3= Express Union Mobile

4= Autre (à préciser)

Il s'agit de l'opérateur le plus fréquemment sollicité par l'enquêté par pour effectuer ces services financiers mobiles.

S2Q20 : Quel est le niveau de satisfaction que vous avez des services financiers mobiles offerts par cet opérateur ?

Posez-lui simplement la question et enregistrez la réponse selon sa déclaration dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse de l'enquêté n'est pas précise, demandez-lui de donner une note de 1 à 5 par rapport à la qualité des services financiers mobiles offerts par l'opérateur.

S2Q21 : Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait/très insatisfait de ces services ?

Il est question de savoir ici les raisons pour lesquelles l'enquêté est insatisfait ou très insatisfait du service financier mobile. Demandez à l'enquêté de citer ces raisons sans lui suggérer les réponses. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Pour chacune des modalités non citée, inscrivez **2** dans le bac correspondant. Si sa réponse ne coïncide avec aucune proposition, mettez **1** dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et précisez la fidèlement dans l'espace approprié.

S2Q22 : Disposez-vous d'un compte dans un établissement financier ?

Il s'agit ici de tout type de compte (compte d'épargne, compte courant, etc.) que l'enquêté peut avoir dans une institution financière y compris dans les établissements de micro-finance et de crédit. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. *Si 2, allez à S2Q26F.*

NB : Plusieurs enquêtés risquent d'être réticents pour répondre à cette question. Dites-leur que l'objectif n'est pas de connaître dans quel institution ils font leurs épargnes, ni de chercher à connaître le montant. Il s'agit juste d'une question intermédiaire qui permet d'évaluer l'accès aux services bancaires mobiles (mobile banking).

S2Q23 : Votre banque/micro-finance offre-t-elle des possibilités de profiter des services qu'elle fournit à partir d'un téléphone mobile ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si 2 ou 3, allez à S3Q26.

S2Q23a : Si oui, lesquels ?

Demandez à l'enquêté les services bancaires ou de micro-finance accessibles par téléphone mobile en posant la question pour chaque service listé. S'il cite d'autres services non listés ici, mettez **1** dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et précisez les fidèlement dans l'espace approprié.

S2Q24 : Utilisez-vous votre téléphone pour accéder à des services offerts par votre banque/micro-finance ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si 2, allez à S3Q26.

S2Q25 : Avez-vous eu des désagréments dans l'utilisation du téléphone pour accéder à des services offerts par votre banque/micro-finance ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si 2, allez à S3Q26.

S2Q25A : Si oui, lesquels ?

Il est question d'identifier les désagréments que l'enquêté a eu dans l'utilisation de son téléphone pour accéder à des services offerts par sa banque. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Pour chacune des modalités non citée, inscrivez **2** dans le bac correspondant. Si sa réponse ne coïncide avec aucune proposition, mettez **1** dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et préciser la fidélité dans l'espace approprié.

2.4. PERCEPTION ET NIVEAU DE SATISFACTION VIS-A-VIS DES SERVICES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE

Cette sous-section concerne uniquement les membres du ménages âgés de 15 ans ou plus (S2Q03 >= 15) qui ont utilisé un téléphone mobile pour communiquer ou au cours des 3 derniers mois c'est-à-dire S02Q01=1 ou qui ont utilisé Internet S2Q03= 1

S2Q26F: Filtre

Il s'agit juste de vérifier si l'enquêté a utilisé un téléphone mobile pour communiquer au cours des 3 derniers mois. Si tel est le cas (S02Q01= 1), posez S2Q26 ; sinon, allez à S2Q31F

S2Q26 : De manière générale, quelle appréciation faites-vous des services de téléphonie offerts par les opérateurs suivant ?

- A. MTN
- B. Orange
- C. Nexttel
- D. Camtel

La question doit être posée ici pour chaque opérateur de téléphonie et l'enquêté donne librement son appréciation pour cet opérateur. Ensuite, enregistrez sa réponse dans le bac prévu à cet effet. S'il n'utilise pas les services offerts par un des opérateurs, inscrivez **0** dans le bac correspondant.

S2Q27 : Avez-vous rencontré un (des) désagrément(s) dans l'usage des services de téléphonie au cours des 30 derniers jours ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Il s'agit en effet des désagréments liés à tous les services offerts par les opérateurs téléphoniques au Cameroun. Si 2, allez à S3Q31.

S3Q28 : Quels est (sont) ce(s) problème(s) ?

- A. Interruption du réseau
- B. Mauvaise qualité des émissions et des réceptions
- C. Erreurs de facturation
- D. Service client inopérant/non satisfaisant
- E. Autres (à préciser)

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.

S2Q29 : Quelle a été votre réaction suite à ce(s) désagrément(s) ?

- A. Rien du tout
- B. Se plaindre auprès du service client
- C. Se plaindre auprès de l'ART
- D. Se plaindre auprès de toute autre organisation
- E. Autre action

Demander à l'enquêté de dire la démarche qu'il a entreprise suite à ce(s) désagrément(s). Laissez-le citer et identifier au fur et à mesure dans la liste présentée dans cette rubrique, en codifiant par 1 (oui) si la modalité a été évoquée et par 2 (non) au cas contraire. Si l'enquêté

dit qu'il s'est plaint auprès du service-client de l'opérateur, posez lui la question S2Q30, si non, allez directement à la question S2Q31F.

S2Q30 : Quel a été votre niveau de satisfaction par rapport à la réponse apportée par le service client ?

On cherche ici à capter l'appréciation qu'a faite l'enquêté sur la réponse apportée par le service client.

S2Q31F : Filtre

Il s'agit juste de vérifier si l'enquêté a utilisé l'Internet au cours des 12 derniers mois. Si tel est le cas (S02Q03=1), posez S2Q32 ; sinon, allez à S2Q38

S2Q32 : Quel est l'opérateur dont les services Internet ont été le plus utilisés par vous ?

Il s'agit du principal (en termes de fréquence d'utilisation) fournisseur d'Internet de l'enquêté. S'il cite un fournisseur différent de tous ceux qui sont listés, inscrivez 9 (Autre) dans le bac et précisez sa réponse dans l'espace approprié.

1= MTN	5= Ringo	9= Autre (à préciser) _____
2= Orange	6= YooMee	
3= Viettel (Nexttel)	7= Matrix Télécom	
4= Camtel	8= Vodafone	

S2Q33 : De manière générale, quelle appréciation faites-vous des services d'Internet offerts par cet opérateur ?

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

S2Q34 : Avez-vous rencontré un désagrément dans l'usage des services Internet de cet opérateur au cours des 30 derniers jours ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si 2, allez à S2Q38

S2Q35 : Quels étaient ces problèmes ?

- A. Interruptions régulières du réseau/Mauvais débit
- B. Erreurs de facturation
- C. Autres (à préciser)

Demander à l'enquêté de citer les principaux problèmes rencontrés dans l'utilisation des services offerts par ce fournisseur d'Internet au Cameroun. Laissez-le citer ces réponses et identifier les 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.

S2Q36 : Quelle a été votre réaction suite à ces désagréments ?

- A. Rien du tout
- B. Se plaindre auprès du service client
- C. Se plaindre auprès de l'ART
- D. Se plaindre auprès de toute autre organisation
- E. Autre action (à préciser)

Il est question d'identifier la réaction de l'enquêté face aux désagréments rencontrés dans l'utilisation de l'Internet de son principal fournisseur. Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez 1 dans le bac correspondant. Pour chacune des modalités non citées, inscrivez 2 dans le bac correspondant. Si sa réponse ne coïncide avec aucune proposition, mettez 1 dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et précisez la fidèlement dans l'espace approprié. Si l'enquêté dit qu'il s'est plaint auprès du service-client de l'opérateur, posez lui la question S2Q37, si non, allez directement à la question S2Q38.

S2Q37 : Quel a été votre niveau de satisfaction par rapport à la réponse apportée par le service client ?

On cherche ici à capter l'appréciation qu'a faite l'enquêté sur la réponse apportée par le service client.

2.5. PERCEPTION ET NIVEAU DE SATISFACTION DES OFFRES PUBLICITAIRES

S3Q38 : Est-ce que vous vous intéressez aux annonces publicitaires des opérateurs ?

Il s'agit de savoir si l'enquêté accorde souvent de l'intérêt aux annonces publicitaires des fournisseurs des produits/services. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est Non, passez directement à S2Q41

S2Q39 : Avez-vous déjà acquis un (des) produit(s)/service(s) des opérateurs suite à des offres publicitaires ?

On veut savoir ici si la publicité faite sur un produit/service a déjà amené l'enquêté à se procurer ce produit/service. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet.

S2Q39a : Après cette acquisition, comment avez-vous trouvé ce(s) produit(s)/service(s) ?

Il s'agit de savoir si le(s) produit(s)/service(s) acquis suite aux annonces publicitaires a (ont) répondu aux attentes qu'a faites l'enquête suite à la publicité.

S2Q40 : Pourquoi estimez-vous que ce(s) produit(s)/service(s) acquis suite à des offres publicitaires étai(en)t mauvais/très mauvais

Si une de ses réponses correspond à une modalité listée, mettez **1** dans le bac correspondant. Pour chacune des modalités non citée, inscrivez **2** dans le bac correspondant. Si sa réponse ne coïncide avec aucune proposition, mettez **1** dans le bac correspondant à la modalité « Autre » et précisez la fidèlement dans l'espace approprié.

S2Q41 : Avez-vous déjà été abonné à un service des opérateurs sans votre consentement ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Prendre en compte la reconduction à un forfait sans autorisation.

2.6. CONNAISSANCE DE L'AGENCE DE REGULATION DES TELECOMMUNICATION (ART)

Cette sous-section permet d'apprécier l'état de connaissance de l'ART par la population. Il s'agit d'un établissement public qui assure pour le compte de l'Etat, la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication. Elle veille également au respect du principe d'égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques.

S2Q42 : Avez-vous déjà entendu parler de l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) ?

L'objectif de la question est de connaître le niveau de connaissance de l'enquêté sur entreprises par l'ART. Posez la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet. Si l'enquêté dit non, allez à l'individu suivant, si dernier individu, allez à l'individu suivant. Posez la question à l'enquêté et laissez-lui le temps de répondre, sans toutefois lire les modalités spécifiées dans cette rubrique. Identifiez parmi ces modalités, celles qui ont été évoquées par l'enquêté et inscrire **1** (oui) dans le bac prévu à cet effet. Dans le cas contraire, inscrire le code **2** (non).

S2Q43 : Connaissez-vous le rôle de l'ART ?

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

S2Q44 : Connaissez-vous des actions entreprises par l'ART ?

Posez la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet. Si l'enquêté dit non, allez à l'individu suivant, si dernier individu, allez à la SECTION 3

S2Q45 : Si oui, lesquelles ?

Si l'enquêté déclare connaître les actions entreprises par l'ART, demandez-lui de citer ces actions et laissez-lui le temps de répondre, sans toutefois lire les modalités spécifiées dans cette rubrique. Identifiez parmi ces modalités, celles qui ont été évoquées par l'enquêté et inscrivez 1 (oui) dans le bac prévu à cet effet. Dans le cas contraire, inscrivez le code 2 (non).

S2Q46 : Résultat de la collecte pour l'individu:

Il s'agit ici de donner le résultat de la collecte pour chaque individu concerné par cette section. La modalité « Enquête incomplète » correspond au cas où l'enquêté n'a pas répondu à toutes les questions le concernant.

S2Q47 : Numéro d'ordre du répondant

Il s'agit de noter le numéro d'ordre de la personne qui a effectivement répondu aux questions pour l'individu concerné. Rappelez-vous que les interviews se font individu après individu et personne ne doit répondre à la place de l'autre, sauf le cas des enfants de moins de 10 ans où un adulte qui peut répondre à leur place.

SECTION 3 : ÉQUIPEMENTS DES MÉNAGES EN BIENS TIC

Cette section est administrée de préférence au chef de ménage ou à son conjoint.

Elle permet de recueillir les informations relatives aux équipements des ménages en biens des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Les informations recherchées sont relatives au ménage dans son ensemble. Le chef de ménage ou son conjoint est la personne ressource pour la renseigner. Cependant, tout autre membre du ménage assez averti peut toujours se prêter à cet exercice.

S3Q01 : Disposez-vous dans votre localité d'un télé-centre communautaire polyvalents ?

Un télé-centre communautaire polyvalents renvoie à une infrastructure publique dispensatrice des services d'internet à partir d'un terminal ou des terminaux mis à la disposition d'une communauté afin de lui permettre de communiquer. Posez tout simplement la question et inscrivez le code correspondant dans le bac prévu à cet effet.

S3Q02 : Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il des éléments suivants ?

Il s'agit de savoir si le ménage dispose de certains appareils. Posez la question et listez les éléments présents dans cette section. Pour chacun d'eux, inscrivez 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.

S3Q02a : De l'électricité

S3Q02b : D'un poste radio

S3Q02c : D'un poste de télévision

S3Q02d : D'une ligne de téléphone fixe

S3Q02e : D'un téléphone mobile

S3Q03 : Votre ménage/un membre de votre ménage possède-t-il un ordinateur à domicile ?

A. Ordinateur desktop (fixe)

B. Un ordinateur laptop (portatif)

C. Une tablette/Ipad/PDA

D. Une notebook

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Bien distinguer l'ordinateur desktop de l'ordinateur portatif.

Ne posez la question S3Q04 que si le ménage ne dispose ni ordinateur portable, ni ordinateur fixe.

S3Q04 : Pourquoi votre ménage ne dispose-t-il pas d'ordinateur à domicile ?

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

S3Q05 : Votre ménage/un membre de votre ménage dispose-t-il de l'internet à domicile ?

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. Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est **oui**, allez à S3Q07

S3Q06 : Pourquoi votre ménage ne dispose-t-il pas d'internet à domicile ?

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

S3Q07 : Quel type d'accès à internet est utilisé à domicile ?

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

Remarquez que cette question est en fait subdivisée en deux sous questions : Connexion filaire et connexion non filaire.

La connexion filaire est une connexion internet utilisant un câble.

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

Pour toutes les autres définitions relatives à cette section, l'enquêteur pourra se référer au chapitre premier qui est consacré à la spécification des termes utilisés dans le cadre de cette enquête.

Reportez à chaque fois le code correspondant au type de technologie cité par l'enquêté dans les bacs prévus à cet effet.

SECTION 4 : ENCADREMENT DES ENFANTS DANS L'UTILISATION DES MEDIAS NUMERIQUES

Cette section adresse la thématique de la protection du jeune enfant dans la consommation des produits et services des télécommunications. Ces produit et services incluent des contenus multimédia vidéo, audio, mais aussi des jeux vidéo et des textes provenant de supports divers. Tous les outils TIC sont concernés, qu'il s'agisse de la télévision, de l'ordinateur, du téléphone ou de tout autre terminal permettant la lecture de ces contenus. Internet également avec les possibilités immenses de communication, d'échanges de contenus divers, et de découverte est d'un intérêt particulier pour cette section.

Cette section s'adresse principalement au chef de ménage, où à la rigueur à son conjoint qui sont responsables de l'encadrement des enfants dans la consommation des produits TIC au sein du ménage. Il s'agit de savoir si ces derniers sont au fait des risques encourus suite à l'exposition des enfants aux TIC et des mesures d'encadrement.

Les questions S4Q01 à S4Q08 s'intéressent à la culture des parents quant aux dangers ou risques dans la consommation des produits des média numériques, et aux mesures d'encadrement qui existent au niveau des parents.

S4Q01 : Connaissez-vous des risques/dangers que courent les enfants mineurs (moins de 18 ans) ont accès à des contenus vidéo (y compris télévision), audio ou à des jeux vidéo ?

Cette question s'intéresse plus au contenu qu'au moyen par lequel l'enfant a accès à ce contenu. Par exemple en ce qui concerne des contenus vidéo, la télévision est concernée, mais également des contenus obtenus par copie auprès des amis ou proches, les cinémas, et même internet. Au besoin, l'enquêteur pourra lister les terminaux et les canaux donnant accès à ces différents contenus, mais doit faire comprendre à l'enquêté que l'objet de la question porte sur le contenu, et non sur un type de canal ou de terminal. Les médias numériques ici renvoient aux contenus vidéo, et audio principalement. L'enquêteur veillera à faire ressortir ces contenus lorsqu'il posera la question. Si l'enquêté déclare ne pas être informé de ces risques, allez à S4Q05.

S4Q02 : Quels sont les risques/dangers que vous connaissez ?

Pour les enquêtés ayant déclaré être informés des risques auxquels les enfants font face dans la consommation des média numériques, demandez leur de vous les lister, sans toutefois faire référence à ceux énumérés dans le questionnaire.

a. Exposition à la violence

Les films à caractère violent rentrent dans ce cadre, mais aussi des scènes réelles d'agression filmée par des complices.

b. Pornographie

c. Extrémisme

Il s'agit ici des contenus promouvant la haine, la discrimination ou la radicalisation envers des groupes ethniques, religieux, des minorités ou un peuple tout entier. .

d. La dépendance

Le fait de passer trop de temps à regarder des vidéos, à jouer à des jeux vidéo...

e. Autre (à préciser)

S4Q03 : Connaissez-vous des dispositifs de protection des enfants face aux risques/dangers des médias numériques ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si l'enquêté répond non, reportez 2 dans le bac et allez à la question S4Q05.

S4Q04 : Quels dispositifs connaissez-vous ?

Demandez aux parents ayant déclaré être informés des dispositifs de protection des enfants de citer ces dispositifs sans faire référence à ceux listés dans le questionnaire.

a. Respect de la limite d'âge pour les jeux vidéo et les films

Les films contenant des scènes de violence ont généralement des étiquettes pour les limitations d'âge, de même que des contenus pornographiques. Les jeux vidéo selon leur contenu imposent également un âge minimum. Il s'agit de savoir si les parents connaissent ces limitations d'âge. Et même à la télévision, les plus petits sont exposés à des scènes d'amour (dans les séries par exemple), auxquelles ils ne devraient pas.

b. .Limitation du temps passé sur les vidéos (y compris la télévision) et les jeux vidéo

c. Discussion des contenus visionnés par l'enfant avec lui

d. Utilisation des codes de contrôle parental

e. Autre (à préciser)

S4Q05 : Etes-vous informés des risques/dangers que courent les enfants mineurs dans l'utilisation de l'Internet ?

Plusieurs activités sur internet comportent des risques pour les utilisateurs, particulièrement pour les plus jeunes qui sont plus vulnérables. Cette question cherche à savoir si le répondant est au fait de ces risques. S'il déclare qu'il n'est pas informé, passez à la question S4Q09.

S4Q06 : Quels sont les risques/dangers que vous connaissez ?

Pour les enquêtés ayant déclaré être informés des risques auxquels les enfants font face sur internet, demandez leur de vous les lister, sans toutefois faire référence à ceux énumérés dans le questionnaire.

- a. Exposition à la violence**
- b. Pornographie**
- c. Echanges d'images/vidéos inappropriées**
Il s'agit des images ou des vidéos où les jeunes se photographient nus ou dans des poses suggestives et envoient ces photos à un correspondant sur internet.
- d. Cyber-harcèlement**
Le cyber-harcèlement est une forme de harcèlement dont la particularité est de se produire sur Internet. La victime est la cible d'agressions répétées via internet (Facebook, Twitter...) pendant une longue durée.
- e. Cyberdépendance**
Il s'agit ici du fait de passer trop de temps sur internet.
- f. Abus de données**
Il s'agit de l'utilisation abusive des données personnelles des utilisateurs d'internet. Le piratage des comptes rentre dans cette catégorie.
- g. Agressions**
Cette modalité fait référence à des actes d'agressions consécutifs à des rencontres faites sur internet
- h. Extrémisme**
- i. Autre**

S4Q07 : Etes-vous informés des dispositifs de protection des enfants face aux risques/dangers d'internet ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si l'enquêté répond non, reportez 2 dans le bac et allez à la question S4Q09.

S4Q08 : Quels dispositifs connaissez-vous ?

- a. Limiter le temps passé sur internet**
Il s'agit de savoir si les parents imposent aux enfants une limite de temps à passer sur Internet pendant une période précise qui peut être la journée ou la semaine.
- b. Installer des filtres pour certains programmes dans l'ordinateur**
C'est la possibilité d'installer un dispositif qui bloque l'accès à certains sites.
- c. Ne pas disposer un ordinateur dans la chambre des enfants**
- d. Bloquer la connexion Internet**
- e. Interdire l'utilisation d'un téléphone/tablette avant un certain âge**
- f. Interdire aux enfants de se connecter sans la présence d'un adulte**
- g. Autre (à préciser)**

Les questions S4Q09 à S4Q17 s'intéressent à l'exposition effective des jeunes enfants aux médias numériques et à l'encadrement effectif des parents par rapport aux risques que représentent ces médias.

S4Q09 : Vos enfants de bas âge ont-ils accès à des contenus audio ou vidéo (y compris la télévision, les jeux vidéo, sur téléphone...) ?

Il s'agit ici des enfants âgés de moins de 15 ans. Si l'enquêté n'a pas d'enfant de cet âge ou si la réponse est non, aller à S4Q12.

S4Q10 : Prenez-vous des mesures pour protéger vos enfants des dangers de ces contenus audio ou vidéo ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

S4Q11 : Quelles mesures prenez-vous ?

Même instruction qu'à la question S4Q04

S4Q12 : Vos enfants de bas âge (moins de 15 ans) ont-ils accès à internet ?

Il s'agit ici des enfants âgés de moins de 15 ans. Si la réponse est non, aller à S4Q15.

S4Q13 : Prenez-vous des mesures pour protéger vos enfants des dangers de l'Internet ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

S4Q14 : Quelles mesures prenez-vous ?

Même instruction qu'à la question S4Q08

S4Q15 : Vos enfants de bas âge (moins de 15) ont-ils accès au téléphone fixe/mobile pour les appels ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

S4Q16 : Prenez-vous des mesures pour encadrer l'utilisation du téléphone par vos enfants de bas âge ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

S4Q17 : Si oui, lesquelles ?

Pour cette question, il n'a pas été prévu des modalités pré-codées. L'enquêteur devra prendre au plus 3 des mesures citées par son interlocuteur.

SECONDE PARTIE : QUESTIONNAIRE ENTREPRISE

SECTION 0 : RENSEIGNEMENTS GENERAUX

A – IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

S0Q01 : Nom ou raison sociale

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

S0Q02 : Sigle ou enseigne

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.). Lorsque l'entreprise est une personnalité morale, on parle de Sigle et pour une entreprise à personnalité physique, on parle d'enseigne.

S0Q03 : N° de contribuable

S0Q04 : N° du registre de commerce/Enregistrement

S0Q05 : 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.

S0Q06 : Ville/Village:

Il s'agit de la ville ou du village dans lequel se trouve la structure. La 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 de l'Ouest, la structure « PROLEG » se trouve dans la ville de Bandjoun.

S0Q07 :

A. Boîte Postale :

Inscrivez le numéro de la boîte postale de l'entreprise

B. Ville de localisation :

Il s'agit de la ville de localisation de la boîte postale

S0Q08 : Téléphone et fax

Enregistrez les numéros de téléphone par lesquels on peut contacter facilement la structure en commençant par le plus accessible puis le numéro de fax.

S0Q09 : Site web et E-mail

Il s'agit des contacts électroniques les plus facilement accessibles de l'entreprise

S0Q10 : Enquêteur : Inscrivez vos noms et prénoms dans l'espace prévu à cet effet et reportez dans les bacs correspondants votre code que vous donnera le superviseur.

S0Q11: Contrôleur: Cette variable est remplie par le contrôleur qui inscrit en toutes lettres ses nom(s) et prénom(s) ainsi que son code après contrôle du questionnaire.

S0Q12 : Superviseur: Cette variable est remplie par le superviseur qui inscrit en toutes lettres ses nom(s) et prénom(s) ainsi que son code après contrôle du questionnaire.

S0Q13 : Date de l'enquête : Inscrivez le jour et le mois du DEBUT de la collecte dans la structure. N'oubliez pas d'inscrire la date dans le format indiqué à savoir : jour/mois/. L'année est déjà pré-remplie.

S0Q14 : Résultat de la collecte :

Cette variable est remplie à la fin de la collecte par l'enquêteur et vérifiée par le contrôleur. Inscrivez le code correspondant.

1= *Enquête complète* : si toutes les sections ont été renseignées

2= *Enquête incomplète* : si au moins une section n'a pas été renseignée

3= *Questionnaire entièrement vide* (à préciser la raison) : choisissez cette modalité si vous n'avez pas pu administrer le questionnaire dans la structure et veuillez préciser la raison.

S0Q15 : Appréciation de la qualité de l'enquête

A la fin de l'interview, l'enquêteur donne ici son appréciation sur la qualité de l'enquête.

1= *Très bonne*

2= *Bonne*

3= *Moyenne*

4= *Mauvaise*

5= *Très mauvaise*

S0Q16 : Nom du principal répondant :

Enregistrez les noms et prénoms du principal répondant.

S0Q17 : Fonction du principal répondant

Enregistrez la fonction qu'occupe le principal répondant dans la structure.

S0Q18 : Numéro de téléphone du répondant

Inscrivez dans les bacs correspondants le numéro de téléphone du principal répondant. Ce numéro pourra être utilisé pour d'éventuelle information supplémentaire.

SECTION 01 : CARACTERISTIQUES DE L'ENTREPRISE

S01Q01 : Quelle est la nature de l'entreprise ?

Encerclez la modalité correspondante à la nature de l'entreprise et inscrivez le code dans le bac correspondant.

01= Exploitation agropastorale et halieutique

02= Chantier, mine ou carrière

03= Usine

04= Atelier

05= Dépôt, entrepôt

06= Magasin de vente

07= Atelier et magasin de vente

08= Bureau ou cabinet

09= Guichet ouvert au public

10= Etablissement d'hébergement

11= Equipement collectif sans hébergement

12= Base d'activité non sédentaire

13= Complexe spécialisé

96= Autre (à préciser)

S01Q02 : Quelle est sa forme juridique ?

Posez simplement la question et inscrivez le code dans le bac correspondant

S01Q03 : L'entreprise appartient-elle à un groupe ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise fait partie d'un groupe d'entreprise ou non. Posez simplement la question et enregistrez le code dans le bac correspondant

S01Q04 : Votre entreprise a-t-elle une participation au capital d'une ou plusieurs autres entreprises ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise a des actions dans une autre entreprise. Posez simplement la question et enregistrez le code dans le bac correspondant.

S01Q05 : Votre entreprise a-t-elle une ou plusieurs filiales à l'étranger ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise a au moins un démembrement dans un autre pays. Posez simplement la question et enregistrez le code dans le bac correspondant.

S01Q06 : D'autres entreprises ont-elles une participation au capital de votre entreprise ?

On cherche ici à savoir si d'autres entreprises ont des actions dans la structure.

S01Q07 : L'entreprise est-elle une filiale d'une entreprise étrangère ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise est un démembrement d'une entreprise mère basée à l'étranger.

S01Q07 : Quel est le nombre d'établissement possédés ou contrôlés par votre entreprise?

S01Q08 : Quel est le capital social au 31/12/2016 (en milliers de FCFA) ?

SECTION 02 : DONNEES ÉCONOMIQUES

S2Q01 : Effectif du personnel permanent employé en 2015:

Demander combien de personnes ont travaillé en permanence en 2015 dans l'établissement que vous enquêtez. Précisez les effectifs pour les femmes et pour les hommes et rassurez-vous que la somme donne la valeur inscrite dans le champ TOTAL.

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 indéterminée 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.

S2Q03 : Chiffre d'affaires de l'exercice 2015 (en milliers de franc CFA) :

S2Q04 : Valeur ajoutée de l'exercice 2015 (en milliers de franc CFA) :

S2Q05 : Décrire précisément les deux principales activités exercées par ordre d'importance dans le chiffre d'affaires

S02Q05A : Libellé de l'activité :

Donnez la description complète des deux principales (le cas échéant) activités exercées par l'entreprise

S02Q05B : Code activité :

Inscrivez dans le bac le code correspondant à l'activité décrite en S02Q07A. Ce code se trouve dans le document de nomenclature.

S02Q05C : Produits ou services :

Enregistrez ici le nom du principal produit ou service issus de chaque activité citée.

S02Q05D : Code produit ou service

Inscrivez dans le bac le code correspondant au produit/service décrit en S02Q07C. Ce code se trouve dans le document de nomenclature.

S02Q05E : % chiffre d'affaire total

Il s'agit ici d'avoir une estimation pour pourcentage du chiffre d'affaire généré par chacun des principaux produits/services cités

SECTION 03: NIVEAU D'ACCES ET USAGES DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS**S03Q01 : Utilisez-vous les terminaux informatiques ci-dessous dans votre structure ? Si Oui, quel est le nombre de chaque terminal**

Pour chaque terminal cité, demandez si l'entreprise l'utilise dans le cadre de ses activités. Inscrivez 1 si le répondant déclare que le terminal est utilisé dans la structure et 2 si non. Au cas où le terminal est utilisé, demandez le nombre de pièces.

S03Q02 : Utilisez-vous l'internet pour les activités de votre entreprise ?

Il s'agit de savoir si l'entreprise utilise l'Internet pour les besoins de ses services. Peu importe le lieu d'utilisation. Inscrivez le code de la réponse dans le bac correspondant.

S03Q03 : Dans quel cas utilisez-vous l'Internet dans votre entreprise ?

Il s'agit de savoir les activités pour lesquelles l'on utilise l'Internet dans l'entreprise. Demandez au répondant pour chaque activité citée si l'entreprise utilise l'Internet pour ça. S'il donne une autre activité qui n'est pas dans la liste, mettez 1 à autre activité et précisez l'activité dans l'espace correspondant.

S03Q04 : Par quel moyen accède-t-on principalement à internet pour les activités de l'entreprise ?

Il s'agit de savoir le principal moyen de connexion à Internet dans la structure. C'est-à-dire le moyen le plus utilisé. Choisissez la modalité 2 si l'entreprise fait principalement recours à un cyber café pour se connecter à Internet. Après cette modalité, allez à S03Q08.

S03Q05 : De quel type de connexion disposez-vous dans votre entreprise?

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 chapitre1 et les modalités y sont également clairement définies.

Reportez à chaque fois le code correspondant au type de technologie cité par l'enquêté 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.

S03Q06 : Tous les terminaux sont-ils connectés au réseau Internet ?

Il s'agit de savoir si tous les terminaux sont connectés au dispositif d'Internet. Si la réponse est oui, inscrivez 1 dans le bac et allez à la question S03Q09

S03Q07 : Si Non, donnez le nombre de terminaux connectés

Si le répondant déclare à la question précédente que tous les terminaux ne sont pas connectés à l'Internet, demandez ici pour chaque terminal utilisé dans l'entreprise le nombre de postes connectés

S03Q08 : A quel moment de la journée la connexion est-elle accessible ?

Posez simplement la question et choisissez la modalité qui correspond à la réponse de l'enquêté.

S03Q09 : Quelle catégorie de personnel a-t-elle accès à la connexion dans la structure ?

Il s'agit de savoir si l'accès à l'Internet dans la structure est jusque limité à certaines personnes ou pas.

S03Q10 : Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Intranet ?

Posez simplement la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet. Le terme intranet est utilisé pour désigner un réseau informatique qui est développé au sein d'une entreprise ou d'un organisme et réservé aux collaborateurs de celle-ci, qui fonctionne avec les mêmes composantes qu'Internet. Exemple : L'intranet permet aux employés d'accéder aux documents internes de l'entreprise.

S03Q11 : Quel est le montant des dépenses annuelles liées au service Internet de la structure (en FCFA)

Demandez ici une estimation des dépenses annuelles liées au service Internet dans la structure. Notez la réponse en FCFA. 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.

S03Q12 : Disposez-vous dans votre entreprise

- A- Des lignes de téléphones fixes ?
- B- De lignes de téléphone mobile (flotte) ?
- C- D'un service autocommutateur (PABX) ?
- D- D'une ligne de téléphone mobile (pour standard)

Posez simplement la question pour chaque dispositif 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.

La flotte est un ensemble de numéros de téléphone acquis 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.).

S03Q13 : A qui ces services sont-ils accessibles ?

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.

S03Q14 : Quel est le montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure (en milliers de FCFA) ?

Même instruction qu'à la question S03Q09.

S03Q15 : Utilisez-vous ou acceptez-vous dans votre entreprise des transactions financière mobiles ?

- A. Via Orange Money
- B. Via MTN Mobile Money
- C. Via Express Union Mobile Money
- D. Via autre service financier mobile (à préciser)

Posez la question de savoir pour chaque service financier mobile, si l'entreprise l'utilise ou l'accepte pour ses transactions financières avec ses partenaires ou ses clients.

S03Q16 : Si Oui, pour l'un des services financiers mobiles, avez-vous déjà rencontré des désagréments dans l'usage de ce service ?

Si le répondant déclare que l'entreprise utilise au moins l'un des services financiers mobiles ci-dessus, demandez-lui si leur structure a déjà rencontré des désagréments dans l'usage.

S03Q17 : Si Oui, quels sont les trois principaux ?

S'il reconnaît que la structure a déjà rencontré des désagréments dans l'usage des services financiers mobiles, demandez-lui de citer en les principaux.

SECTION 4 : PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

S4Q01 : Quel(s) est (sont) le (les) fournisseur (s) de votre entreprise en matière d'Internet ?

Posez la question en l'adaptant pour chaque opérateur cité de la façon suivante : Utilisez-vous dans votre entreprise la connexion fournie par (Nom de l'opérateur) ? Parcourez ainsi tous les opérateurs cités en notant à chaque fois le code correspondant à la réponse de l'enquêté pour chaque opérateur.

S4Q02 : Quel est votre degré de satisfaction dans l'usage des services Internet rendus par ce(s) fournisseurs?

Les modalités de cette question présentent les différents degrés de satisfaction liés aux services Internet rendus. Laissez la personne s'exprimer et portez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet. La satisfaction ici porte seulement sur les services de l'opérateur qui fournit l'Internet dans l'entreprise. Donc si pour l'un des opérateurs cité, la réponse en S3Q01 est non, alors, S3Q02=0 (Non concerné)

S4Q03 : Quel(s) est (sont) le (les) fournisseur(s) de votre entreprise en matière de service de téléphone ?

Posez la question en l'adaptant pour chaque opérateur cité de la façon suivante : Utilisez-vous dans votre entreprise un abonnement téléphonique de (Nom de l'opérateur) ? Parcourez ainsi tous les opérateurs cités en notant à chaque fois le code correspondant à la réponse de l'enquêté pour chaque opérateur.

S3Q04 : Quel est votre degré de satisfaction dans l'usage des services téléphoniques rendus par ce(s) fournisseur(s)?

Les modalités de cette question présentent les différents degrés de satisfaction liés aux services de téléphonie rendus. Laissez la personne s'exprimer et portez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet. La satisfaction ici porte seulement sur les services de

l'opérateur auquel l'entreprise est abonnée. Donc si pour l'un des opérateurs cité, la réponse en S3Q03 est non, alors, S3Q04=0 (Non concerné)

S3Q05 : Avez-vous, au cours des 30 derniers jours rencontrés des désagréments dans l'utilisation : A- du service de téléphone ?

B- 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 30 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 lundi 16 janvier 2017, rencontrés des désagréments dans l'utilisation du service de téléphonie ?

Avez-vous, depuis le lundi 16 janvier 2017, rencontrés des désagréments dans l'utilisation du service Internet ?

S3Q06 : 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 pour chaque opérateur.

S3Q07 : Quel est votre degré de satisfaction de la réponse obtenue du « service client » après recours ?

S3Q08 : Connaissez-vous les actions entreprises par l'ART pour l'assainissement du secteur des télécommunications ?

L'objectif de la question est d'avoir le niveau de connaissance des chefs d'structures des actions entreprises par l'ART. Posez la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet.

S3Q09 : Si Oui, Quelle appréciation faites-vous des actions entreprises par l'ART ?

Il s'agit ici d'avoir l'appréciation des chefs d'entreprises sur les actions menées par l'ART. Posez simplement la question et reportez la réponse dans les bacs prévus à cet effet.

S3Q10 : Quels sont les attentes de votre entreprise en matière de politiques proposées par l'ART ?

Cette question ressort les attentes des utilisateurs en termes d'action à entreprendre par l'ART. Ne proposez pas de modalités. Posez la question et mettez « 1 » aux modalités correspondantes à la réponse de l'enquêté. Pour le reste, mettre « 2 » dans les bacs correspondants.

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

ANNEXES

NOMENCLATURE DES CIRCONSCRIPTIONS ADMINISTRATIVES

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
DOUALA	01	WOURI	01	DOUALA I	001
				DOUALA II	002
				DOUALA III	003
				DOUALA IV	004
				DOUALA V	005
YAOUNDE	02	MFOUNDI	02	YAOUNDE I	006
				YAOUNDE II	007
				YAOUNDE III	008
				YAOUNDE IV	009
				YAOUNDE V	010
				YAOUNDE VI	011
				YAOUNDE VII	012
ADAMAOUA	03	VINA	03	NGAOUNDERE Ier	013
				NGAOUNDERE II	014
				NGAOUNDERE III	015
				NGANHA	016
				NYAMBAKA	017
				MARTAP	018
				MBE	019
				BELEL	020
		MBERE	04	MEIGANGA	021
				DJOHONG	022
				DIR	023
				NGAOUI	307
		FARO-ET-DEO	05	TIGNERE	024
				MAYO-BALEO	025
				KONTCHA	308
				GALIM-TIGNERE	026
		MAYO-BANYO	06	BANYO	027
				MAYO-DARLE	309
				BANKIM	028
		DJEREM	07	TIBATI	029
NGAOUNDAL	030				
		HAUTESANAGA	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				

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
CENTRE	04	MBAM-ET-INOUBOU	10	BAFIA	042
				KIIKI	043
				KON-YAMBETTA	044
				DEUK	045
				BOKITO	046
				NDIKINIMEKI	047
				NITOUKOU	315
				MAKENENE	048
				OMBESSA	049
		MBAM-ET-KIM	11	NTUI	050
				NGORO	051
				YOKO	052
				NGAMBE-TIKAR	053
				MBANGASSINA	054
		MEFOU-ET-AFAMBA	12	AWAE	055
				ASSAMBA (OLANGUINA)	316
				ESSE	056
				AFAMLOUM	317
				EDZENDOUAN	
				MFOU	057
		NKOLAFAMBA	318		
		SOA	058		
		MEFOU-ET-AKONO	13	NGOUMOU	059
				AKONO	060
				BIKOK	061
				MBANKOMO	062
		NYONG-ET-KELE	14	ESEKA	063
				MATOMB	064
				BOT-MAKAK	065
				NGUIBASSAL	319
				MAKAK	066
				BONDJOCK	320
				MESSONDO	067
				BIYOUHA	321
				NGOG-MAPUBI	068
		DIBANG	069		
		NYONG-ET-MFOUMOU	15	AKONOLINGA	070
		NYONG-ET-MFOUMOU	15	MENGANG	322
				ENDOM	071
				AYOS	072
				NYAKOMBO	323
		NYONG-ET-SO'O	16	MBALMAYO	073
AKOEMAN	324				
MBALMAYO	073				
MENGUEME	325				
MBALMAYO	073				
NKOLMETET	326				
DZENG	074				
NGOMEDZAP	075				
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		
				DOUMAITANG*	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		
				KALKAI	118		
				GOBO	119		

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement	
				KAR-HAY	120	
				DATCHEKA	121	
				TCHATIBALI	122	
				KALFOU	123	
		MAYO-TSANAGA	24		MOKOLO	124
					SOULEDE-ROUA	342
					BOURRHA	125
					KOZA	126
					HINA	127
					MOGODE	128
		MAYO-SAVA	25		MAYO-MASKOTA	129
					MORA	130
					TOKOMBERE	131
		MAYO-KANI	26		KOLOFATA	132
					KAELE	133
					GUIDIGUIS	134
					MOUTOURWA	135
					PORHI	136
					TAIBONG	137
LITTORAL	07	MOUNGO	27	MINDIF	138	
				MOULVOUDAYE	139	
				NKONGSAMBA I	140	
				NKONGSAMBA II	141	
				NKONGSAMBA III	142	
				NLONAKO	143	
				DIBOMBARI	144	
				ABO/FIKO*	343	
				LOUM	145	
				NJOMBE-PENJA	146	
				MANJO	147	
				MBANGA	148	
				MOMBO	344	
		MELONG	149			
		BARE-BAKEM	150			
		NKAM	28		YABASSI	151
					NKONDJOCK	152
					NORD-MAKOMBE	345
					YINGUI	153
SANAGA-MARITIME	29		DIBAMBA	154		
			EDEA I	155		
			EDEA II	156		
			NGWEI	157		
			DIZANGUE	158		
			MOUANCO	159		
			NDOM	160		
			NYANON	346		
			NGAMPE	161		
			MASSOCK-SONGLOULOU*	347		
POUMA	162					
WOURI	01		MANOKA (DOUALA VI)	163		
				GAROUA I	164	
				BASHEO	348	
				GAROUA II	165	
				GAROUA III	166	

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
NORD	08	BENOUE	30	TOUROUA	349
				MAYO HOURNA	167
				BIBEMI	168
				PITOA	169
				DEMBO	170
				LAGDO	171
				TCHEBOA	172
		FARO	31	POLI	173
				BEKA	174
		MAYO-REY	32	TCHOLLIRE	175
				MADINGRING	350
				REY-BOUBA	176
		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
				BATIBO	208
		DONGA-MANTUNG	40	WIDIKUM-MENKA	209
				NKAMBE	210
				AKO	211
				NDU	212
MISAJE	213				
BAMBOUTOS	41	NWA	214		
		MBOUDA	215		
		BABADJOU	216		
		BATCHAM	217		
		GALIM	218		
BAFANG	219				

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
OUEST	10	HAUT-NKAM	42	BANKA	220
				BAKOU	221
				BANA	222
				BANDJA	223
				KEKEM	224
				BANWA	351
		MENOUA	43	DSCHANG	225
				FONGO-TONGO	226
				SANTCHOU	227
				FOKOUÉ	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
		KOUNG-KHI	46	BANGOU	236
				POUMOUGNE	237
				DJEMBEM	353
		NDE	47	BAYANGAM	238
				BAGANGTE	239
				BASSAMBA	354
		NOUN	48	BAZOU	240
				TONGA	241
				FOUMBAN	242
				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
				DJOU	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
				KRIBI I	271

Région d'enquête	Code Région	Département	Code Département	Arrondissement	Code arrondissement
		OCEAN	52	KRIBI II	272
				LOKOUNDJE	273
				AKOM II	274
				NIETE	355
				CAMPO	275
				LOLODORF	276
				BIPINDI	277
				MVENGUE	278
SUD OUEST	12	FAKO	53	LIMBE I	279
				LIMBE II	280
				LIMBE III	281
				BUEA	282
				WEST-COAST	356
				MUYUKA	283
				TIKO	284
				MAMFE	285
		MANYU	54	EYUMODJOCK	286
				UPPER-BAYANG	287
				AKWAYA	288
				FONTM	289
		LEBIALEM	55	ALOU	290
				WABANE	291
				KUMBA I	292
		MEME	56	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				