

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix - Travail – Patrie

MINISTERE DES POSTES
ET TELECOMMUNICATIONS



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace- Work – Fatherland

MINISTRY OF POSTS
AND TELECOMMUNICATIONS

CONVENTION D'ASSISTANCE TECHNIQUE MINPOSTEL-INS EN VUE DE LA
CONCEPTION ET DE LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME D'INFORMATION STATISTIQUE
POUR LA PRODUCTION DE L'ANNUAIRE STATISTIQUE DES TELECOMMUNICATIONS
ET DES TIC AU CAMEROUN, EDITION 2016

**ENQUETE SUR LES TELECOMMUNICATIONS ET LES TIC AU
CAMEROUN**

**QUESTIONNAIRE ENTREPRISE
(Publique et Privée)**

STRICTEMENT CONFIDENTIEL ET A BUT NON FISCAL

Les informations collectées au cours de cette enquête sont strictement confidentielles au terme de la loi N°911023 du 16 décembre 1991 sur les recensements et enquêtes statistiques qui dispose en son article 5 que « les renseignements individuels d'ordre économique ou financier figurant sur tout questionnaire d'enquête statistique ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle ou de répression économique ».

Réalisé avec l'appui technique de l'Institut National de
la Statistique



SECTION 0 : GENERALITES

0.1. EQUIPE DE COLLECTE

	Fonction	Code	Date (en JJ/MM/AA)
S01Q01	Agent de collecte	___	___/___/17
S01Q02	Contrôleur de collecte	___	___/___/17
S01Q03	Superviseur de collecte	___	___/___/17

0.2. EQUIPE DE SAISIE

	Fonction	Code	Date (en JJ/MM/AA)
S02Q01	Agent de saisie	___	___/___/17
S02Q02	Contrôleur de saisie	___	___/___/17
S02Q03	Superviseur de saisie	___	___/___/17

SECTION 1 : IDENTIFICATION ET LOCALISATION DE LA STRUCTURE

1.1 IDENTIFICATION

S1Q01	Nom ou raison sociale		
S1Q02	Sigle ou enseigne :		
S1Q03	Numéro INS de l'entreprise _____		
S1Q04	Forme juridique (pour les codes, voir le manuel) _____		
S1Q05a	Branche d'activité (pour les codes, voir le manuel) _____	S1Q05b Type de structure : 1=TPE, 2=PE, 3=ME, 4=GE	_____
S1Q06a	Région d'enquête _____		
S1Q06b	Département _____		
S1Q06c	Arrondissement _____		
S1Q06d	Ville/localité _____		
S1Q07	Repère: (Quartier/Rue/Lieu-dit/Point de repère) :.....		
S1Q08	Téléphone1 Entreprise : _____ (1) / Téléphone2 Entreprise _____ (2)		
S1Q09	L'entreprise dispose-t-elle d'un site web : _____ (1= Oui, 2=Non, sinon allez à S1Q11)		
S1Q09A	Si oui, donner le nom complet du Site Web de l'entreprise : _____		
S1Q10	Veuillez choisir l'extension/suffixe du site web : 1=.cm, 2=.com, 3=.org, 4=Autre. _____		

1.2 CORRESPONDANT DANS LA STRUCTURE

S1Q11	Nom(s) et Prénom(s) du correspondant : _____	Signature et cachet de la structure
S1Q12	Fonction : _____ 1=DG, 2=DAF/Comptable, 3=Autre responsable, 4=Service informatique, 5=Autre employé	
S1Q13	Tel1 correspondant : _____ (1) / Tel2 correspondant _____ (2)	
S1Q14	E-mail : _____	

1.3 ETAT DE REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE (A REMPLIR A LA FIN DE L'INTERVIEW)

S1Q14	Résultat de la collecte : 1=Rempli totalement ; 2=Rempli partiellement	___
S1Q15	Si rempli partiellement, donner la raison : 1=Absence ; 2=Refus ; 3=Autres (à préciser) _____	___

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

ÉQUIPEMENT, PERSONNEL DE LA STRUCTURE ET UTILISATION DE L'INTERNET

		2015	2016
S2Q01	Effectif du personnel permanent dans votre structure au 31 décembre pour les périodes 2015 et 2016?	_____	_____
S2Q02	Utilisez-vous des ordinateurs en 2015 et 2016? (1=oui 2=Non sinon allez à S2Q19)	___	___
S2Q03	Nombre d'ordinateur(s) fonctionnel(s) au 31 décembre pour les périodes 2015 et 2016 ?	_____	_____
S2Q04	Votre structure dispose-t-elle d'une connexion Internet? 1= oui 2= Non sinon allez à S2Q11	___	
S2Q05	Si oui, de quel type de connexion?	A. Type de connexion (1=oui, 2=non)	Unité débit 1=Gb/s, 2=Mbt/s, 3=Kbt/s
		1= Filaire	Valeur du débit allouée
		2= Sans fil	_____

S2Q06	Veillez indiquer le ou les modes de connexion dont vous disposez	A. Bande étroite (1=oui 2=non)	B. Bande large (1=oui 2=non)
	1=Connexion fixe XDSL (ADSL, SDSL, VDSL etc.) 2=Câble 3=fibre optique 4=Accès sans fil au réseau fixe 5=ligne louée 6=Modem Traditionnel (Accès commuté sur une ligne téléphonique normale) ou RNIS ; 7=Connexion haut débit mobile avec au moins une technologie 3G ; 8=Autre Connexion mobile (téléphone mobile analogique, GSM, GPRS, Etc.)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S2Q07	Quel est le nombre d'ordinateurs connectés régulièrement à Internet	_ _ _ _ _	
S2Q08	Dont : 1= Ordinateur de bureau (Desktop) 2= Ordinateur Portable ; 3= Tablettes.	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
S2Q09	Pour quelles activités suivantes votre structure utilise-t-elle Internet ?	1. Oui ; 2. Non	
	A-Passer des commandes	_	
	B-Recevoir des commandes	_	
	C-Autres services d'e-commerce	_	
	D-Envoyer ou recevoir des courriels	_	
	E-Téléphoner via Internet/VoIP	_	
	F- Poster des informations ou des messages instantanés	_	
	G-Obtenir des informations sur des biens ou services	_	
	H-Obtenir des informations ou interagir avec d'autres administrations / structures	_	
	I- Recrutement interne ou externe / Formation du personnel	_	
	J-Services bancaires / Avoir accès à d'autres services financiers	_	
	K-Mise à jour du Blog ou Micro blogs d'entreprise	_	
	L-Services après-vente / Livraison en ligne des produits	_	
	M-Autres services (A préciser) : _____	_	
S2Q10	Montant des dépenses annuelles liées au service Internet de la structure pour les années 2015 et 2016 (en milliers de FCFA) (au 31 décembre de chaque année)	2015 _ _ _ _ _	2016 _ _ _ _ _
PRÉSENCE D'AUTRES RÉSEAUX ET PARTAGE DES INFORMATIONS/RESSOURCES		1= Oui ; 2=Non	
S2Q11	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Local ?	_	
S2Q12	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Intranet ?	_	
S2Q13	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Extranet ?	_	
S2Q14	Échangez-vous des informations via un serveur en entreprise ?	_	
S2Q15	Avez-vous des ressources partagées en entreprise ? (imprimante...)	_	
S2Q16	Utilisez-vous un Progiciel de Gestion Intégrée (PGI ou ERP) ?	_	
S2Q17	Utilisez-vous un portail collaboratif pour échange d'information ?	_	
S2Q17a	Disposez-vous d'une application métier sécurisé ?	_	
S2Q18	Utilisez-vous les logiciels libres pour le développement de vos activités ?	_	
Services de téléphone		1=oui 2=Non	
S2Q19	Disposez-vous : 1= Des lignes de téléphones fixes ? 2= D'une flotte 3= D'un service autocommutateur (PABX) ? (Si NON pour les trois questions, allez à S2Q22)	_ _ _	
S2Q20	A qui ces services sont-ils accessibles ? 1=à tout le personnel ; 2=au personnel d'un certain niveau de responsabilité ; 3=Autre à préciser _____	(Fixe) _	(Mobile) _
S2Q21	Montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure pour des années suivantes (en milliers de FCFA) 2015 et 2016 ?	2015 (Fixe) _ _ _ _ _ (Mobile) _ _ _ _ _	2016 (Fixe) _ _ _ _ _ (Mobile) _ _ _ _ _
Acquisition et Investissement		2015	2016
S2Q22	Quelle est alors le montant des dépenses en « Ordinateurs et Equipements informatiques » pour les années 2015 et 2016 (en milliers de FCFA) ?	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
S2Q23	Donner le montant des accessoires ou consommables informatiques pour les années 2015 et 2016 (en milliers de FCFA)	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
S2Q24	Donner le montant des dépenses de la maintenance des équipements informatiques et autres services liés aux équipements TIC des années suivantes ? (en milliers de FCFA)	2015 _ _ _ _ _	2016 _ _ _ _ _
S2Q25	Donner le montant des dépenses des autres équipements de communication, électroniques, supports magnétiques et optiques liés aux TIC (en milliers de FCFA) pour les années 2015 et 2016	_ _ _ _ _	_ _ _ _ _
S2Q26	Avez-vous acquis des logiciels ou des applications dans le cadre de vos activités au cours des années 2015 et 2016 1= oui 2= Non (Sinon, allez à S2Q29)	2015 _	2016 _

S2Q27	Si oui pour chacune de ces années, quelle était le type et le montant (en milliers de CFA) de la dépense associée ? 1= Logiciel avec licence 2= Application métier	1=oui	Montant	1=oui	Montant
		2=non		2=non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
S2Q28	Avez-vous acquis d'autres licences et brevets autres qu'informatique pour les années 2015 et 2016 1= oui 2= Non (Sinon, allez à S2Q30)	2015		2016	
S2Q29	Si oui, donnez le montant de dépenses totales non logicielles liées à l'acquisition des Brevets et licences pour les années 2015 et 2016 (en millier de CFA)	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
	Dont : 1=Brevets 2=Licences	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
S2Q30	Chiffre d'affaires des exercices suivants (en milliers de F CFA) en 2015 et 2016 ?	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
La question S2Q31 s'adresse uniquement aux entreprises commercialisant les produits des TIC					
S2Q31	Quelle est chiffre d'affaire réalisé sur les ventes des produits de TIC pour les années 2015 et 2016 ? (en milliers de F CFA)	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
UTILISATION DES MEDIAS SOCIAUX					
S2Q32	Votre entreprise utilise-t-elle l'un des medias sociaux suivant à des fins internes ou externes?	1=Oui 2= non			
S2Q32a	Réseaux sociaux interne (whatsapp, ...)	<input type="checkbox"/>			
	Réseaux sociaux externe (facebook, linkedln, twitter)	<input type="checkbox"/>			
S2Q32b	Sites de partage de contenu multimédia (You tube, Flickr, picasa ...)	<input type="checkbox"/>			
S2Q32c	Autres (à préciser) _____	<input type="checkbox"/>			
DISPOSITION DES SERVICES D'INFORMATIQUE EN NUAGE/Cloud					
S2Q33	Votre entreprise dispose-t-elle des services d'informatique en nuage/Cloud utilisés sur Internet pour le stockage de vos données? 1= oui 2= Non (Sinon, allez à S2Q35)	<input type="checkbox"/>			
S2Q34	Si oui, partagez-vous certaines de vos informations situées dans votre espace nuage avec d'autres entreprises pour des besoins de collaboration ?	(1=oui 2=Non) <input type="checkbox"/>			
PERSONNELS TECHNIQUES					
S2Q35	Disposez-vous d'employés spécialisés en TIC ? (1=oui, 2= Non, sinon allez à S2Q38)	<input type="checkbox"/>			
S2Q36	Si oui Combien ?	<input type="text"/>			
S2Q37	Parmi ce personnel spécialisé en TIC, combien sont spécialisé en sécurité des SI	<input type="text"/>			
S2Q38	Sinon à S2Q35, comptez-vous en recruter ? (1=oui,2= Non, sinon allez à S2Q39)	<input type="checkbox"/>			
NIVEAU DE SECURISATION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET RESAUX DES ENTREPRISES					
S2Q39	Disposez-vous des technologies de sécurité informatique (Firewall, Antivirus) ?	(1=oui, 2=Non) <input type="checkbox"/>			
S2Q40	Votre entreprise a-t-elle connaissance des risques liés à la cybercriminalité ?	(1=oui, 2=Non) <input type="checkbox"/>			
S2Q41	Si oui, citer 03 principaux risques liés à la cybercriminalité	<input type="checkbox"/>			
	1. _____	<input type="checkbox"/>			
	2. _____	<input type="checkbox"/>			
S2Q42	Disposez-vous d'une Politique de Sécurité de votre Système d'Information (PSSI)?	(1=oui, 2=Non) <input type="checkbox"/>			
	Si oui, citer 03 principales règles ou principes contenues dans votre PSSI	<input type="checkbox"/>			
	1. _____	<input type="checkbox"/>			
S2Q43	2. _____	<input type="checkbox"/>			
	3. _____	<input type="checkbox"/>			
		<input type="checkbox"/>			
S2Q44	Disposez-vous d'un Plan de Continuité d'activité ?	(1=oui, 2=Non) <input type="checkbox"/>			
S2Q45	Disposez-vous d'un Plan de reprise après sinistre?	(1=oui, 2=Non) <input type="checkbox"/>			
S2Q46	Avez-vous déjà reçu une ou plusieurs missions d'audit de sécurité ?	(1=oui, 2=Non) <input type="checkbox"/>			

SECTION 03: PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

A administrer à l'entreprise Si S2Q04=1 ou si S2Q19=1, sinon pour les questions S2Q04 et S2Q19=1 allez à S3Q06

S3Q01	Quel(s) fournisseur(s) avez-vous pour vos services (Téléphonie ou Internet) et quel est le niveau de satisfaction ?					
	I-Téléphonie? 1= oui 2=Non		Niveau de satisfaction du fournisseur de la téléphonie 1=très satisfait ; 2=satisfait ; 3=Indifférent 4=Insatisfait ; 5=Très insatisfait		II- Internet? 1= oui 2=Non	
	A=CAMTEL <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		A=CAMTEL <input type="checkbox"/>	
	B=MTN <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		B=Créolink <input type="checkbox"/>	
C=Orange <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		C= VIETTEL(Nexttel) <input type="checkbox"/>		
D=VIETTEL(Nexttel) <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		D= Orange <input type="checkbox"/>		
				E=MTN <input type="checkbox"/>		
				F=Matrix telecoms <input type="checkbox"/>		
				G=Ringo <input type="checkbox"/>		
				H=Yoomie <input type="checkbox"/>		
				I= Vodafone <input type="checkbox"/>		
				J=Autres _____ <input type="checkbox"/>		
S3Q02	Avez-vous, au cours des 7 derniers jours rencontré des désagréments dans l'utilisation : 1-du service de téléphone ? 1= oui 2=Non 2-du service Internet ? 1= oui 2=Non (Sinon pour 1 et 2 allez à S3Q04)					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S3Q03	Quels sont les principaux problèmes rencontrés en matière de service de téléphonie/Internet ? (listez les trois principaux) 1= Interruption régulière du réseau 2=Mauvaise qualité des émissions et des réceptions 3= Surfacturation des services 4= Cause de certaines maladies 5= Service client inopérant/non satisfaisant 6= Autres (à préciser) : _____				Téléphonie	Internet
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S3Q04	Faites-vous recours au « service client » de ces opérateurs lorsque vous rencontrez des désagréments ? 1= Oui 2= Non 3= fait recours à un partenaire privé 1= oui 2=Non				<input type="checkbox"/>	
S3Q05	Le service client de ces opérateurs vous donne-t-il satisfaction ? 1= oui 2=Non				<input type="checkbox"/>	
S3Q06	Trois principales suggestions pour améliorer l'offre de services de téléphonie ? 1. _____ 2. _____ 3. _____				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
S3Q07	Trois principales suggestions pour améliorer l'offre des services Internet ? 1. _____ 2. _____ 3. _____				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION