

**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	_____

<b>S2Q06</b>	Veillez indiquer le ou les modes de connexion dont vous disposez	<b>A. Bande étroite (1=oui 2=non)</b>	<b>B. Bande large (1=oui 2=non)</b>
	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"/>
<b>S2Q07</b>	Quel est le nombre d'ordinateurs connectés régulièrement à Internet	_ _ _ _ _ _ _	
<b>S2Q08</b>	Dont : 1= Ordinateur de bureau (Desktop) 2= Ordinateur Portable ; 3= Tablettes.	_ _ _ _ _ _ _   _ _ _ _ _ _ _   _ _ _ _ _ _ _	
<b>S2Q09</b>	Pour quelles activités suivantes votre structure utilise-t-elle Internet ?	<b>1. Oui ; 2. Non</b>	
	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) : _____	_	
<b>S2Q10</b>	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)	<b>2015</b>  _ _ _ _ _ _ _	<b>2016</b>  _ _ _ _ _ _ _
<b>PRÉSENCE D'AUTRES RÉSEAUX ET PARTAGE DES INFORMATIONS/RESSOURCES</b>		<b>1= Oui ; 2=Non</b>	
<b>S2Q11</b>	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Local ?	_	
<b>S2Q12</b>	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Intranet ?	_	
<b>S2Q13</b>	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Extranet ?	_	
<b>S2Q14</b>	Échangez-vous des informations via un serveur en entreprise ?	_	
<b>S2Q15</b>	Avez-vous des ressources partagées en entreprise ? (imprimante...)	_	
<b>S2Q16</b>	Utilisez-vous un Progiciel de Gestion Intégrée (PGI ou ERP) ?	_	
<b>S2Q17</b>	Utilisez-vous un portail collaboratif pour échange d'information ?	_	
<b>S2Q17a</b>	Disposez-vous d'une application métier sécurisé ?	_	
<b>S2Q18</b>	Utilisez-vous les logiciels libres pour le développement de vos activités ?	_	
<b>Services de téléphone</b>		<b>1=oui 2=Non</b>	
<b>S2Q19</b>	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)	_   _   _	
<b>S2Q20</b>	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 _____	<b>(Fixe)</b>  _	<b>(Mobile)</b>  _
<b>S2Q21</b>	Montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure pour des années suivantes (en milliers de FCFA) 2015 et 2016 ?	<b>2015</b> <b>(Fixe)</b>  _ _ _ _ _ _ _  <b>(Mobile)</b>  _ _ _ _ _ _ _	<b>2016</b> <b>(Fixe)</b>  _ _ _ _ _ _ _  <b>(Mobile)</b>  _ _ _ _ _ _ _
<b>Acquisition et Investissement</b>		<b>2015</b>	
<b>S2Q22</b>	Quelle est alors le montant des dépenses en « <b>Ordinateurs et Equipements informatiques</b> » pour les années 2015 et 2016 (en milliers de FCFA) ?	_ _ _ _ _ _ _	
<b>S2Q23</b>	Donner le montant des accessoires ou consommables informatiques pour les années 2015 et 2016 (en milliers de FCFA)	_ _ _ _ _ _ _	
<b>S2Q24</b>	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)	<b>2015</b>  _ _ _ _ _ _ _	<b>2016</b>  _ _ _ _ _ _ _
<b>S2Q25</b>	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	_ _ _ _ _ _ _	
<b>S2Q26</b>	Avez-vous acquis des logiciels ou des applications dans le cadre de vos activités au cours des années 2015 et 2016 <b>1= oui 2= Non (Sinon, allez à S2Q29)</b>	<b>2015</b>  _	<b>2016</b>  _

S2Q27	Si oui pour chacune de ces années, quelle était le type et le montant (en milliers de CFA) de la dépense associée ? 1= <b>Logiciel avec licence</b> 2= <b>Application métier</b>	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"/>	
<b>La question S2Q31 s'adresse uniquement aux entreprises commercialisant les produits des TIC</b>					
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"/>	
<b>UTILISATION DES MEDIAS SOCIAUX</b>					
S2Q32	Votre entreprise utilise-t-elle l'un des medias sociaux suivant à des fins internes ou externes?	<b>1=Oui 2= non</b>			
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"/>			
<b>DISPOSITION DES SERVICES D'INFORMATIQUE EN NUAGE/Cloud</b>					
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 ?	<b>(1=oui 2=Non)</b> <input type="checkbox"/>			
<b>PERSONNELS TECHNIQUES</b>					
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"/>			
<b>NIVEAU DE SECURISATION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET RESAUX DES ENTREPRISES</b>					
S2Q39	Disposez-vous des technologies de sécurité informatique (Firewall, Antivirus) ?	<b>(1=oui, 2=Non)</b> <input type="checkbox"/>			
S2Q40	Votre entreprise a-t-elle connaissance des risques liés à la cybercriminalité ?	<b>(1=oui, 2=Non)</b> <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)?	<b>(1=oui, 2=Non)</b> <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 ?	<b>(1=oui, 2=Non)</b> <input type="checkbox"/>			
S2Q45	Disposez-vous d'un Plan de reprise après sinistre?	<b>(1=oui, 2=Non)</b> <input type="checkbox"/>			
S2Q46	Avez-vous déjà reçu une ou plusieurs missions d'audit de sécurité ?	<b>(1=oui, 2=Non)</b> <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**

<b>S3Q01</b>	Quel(s) fournisseur(s) avez-vous pour vos services (Téléphonie ou Internet) et quel est le niveau de satisfaction ?					
	<b>I-Téléphonie?</b> 1= oui 2=Non		<b>Niveau de satisfaction du fournisseur de la téléphonie</b> 1=très satisfait ; 2=satisfait ; 3=Indifférent 4=Insatisfait ; 5=Très insatisfait		<b>II- Internet?</b> 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"/>		
<b>S3Q02</b>	Avez-vous, au cours des 7 derniers jours rencontré des désagréments dans l'utilisation : 1-du service de téléphone ? <b>1= oui 2=Non</b> 2-du service Internet ? <b>1= oui 2=Non</b> (Sinon pour 1 et 2 allez à S3Q04)					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>S3Q03</b>	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) : _____				<b>Téléphonie</b>	<b>Internet</b>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>S3Q04</b>	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 <b>1= oui 2=Non</b>				<input type="checkbox"/>	
<b>S3Q05</b>	Le service client de ces opérateurs vous donne-t-il satisfaction ? <b>1= oui 2=Non</b>				<input type="checkbox"/>	
<b>S3Q06</b>	Trois principales suggestions pour améliorer l'offre de services de téléphonie ? 1. _____ 2. _____ 3. _____				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>S3Q07</b>	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**