

ÉTUDE SUR L'ACCÈS AUX TIC ET LEURS USAGES PAR LES ENTREPRISES DU CAMEROUN.

QUESTIONNAIRE ENTREPRISE

REGION D'ENQUETE : _____

DEPARTEMENT : _____

ARRONDISSEMENT: _____

NOM DE L'ENTREPRISE : _____

CODE DU QUESTIONNAIRE :

STRICTEMENT CONFIDENTIEL ET A BUT NON FISCAL

Les informations collectées au cours de cette enquête sont strictement confidentielles au terme de la loi N° 91/023 du 16 décembre 1991 sur les Recensements et Enquêtes Statistiques qui stipule 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 ».

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



Janvier2017

SECTION 02 : DONNEES ÉCONOMIQUES

		Hommes	Femmes	Total
S02Q01	Effectif du personnel permanent employé en 2015	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
S02Q03	Chiffre d'affaires de l'exercice 2015 (en milliers de FCFA) :	□□□□□□□□□□		
S02Q04	Valeur ajoutée de l'exercice 2015 (en milliers de FCFA) :	□□□□□□□□□□		
S02Q05	Décrire précisément les deux principales activités exercées par ordre d'importance dans le chiffre d'affaires			
	S02Q05A	S02Q05B	S02Q05C	S02Q05D
N°	Libellé de l'activité	Code activité	Produits ou services	Code produit ou service
1		□□□□□□		□□□□□□
2		□□□□□□		□□□□□□

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		Usage du terminal 1= Oui 2= Non		Nombre
	A.	Ordinateur fixes (Desktop)		□	□□□□
	B.	Ordinateur portatifs		□	□□□□
	C.	Tablette/ Ipad		□	□□□□
	D.	Notebook		□	□□□□
	E.	Autre terminal (à préciser) _____		□	□□□□
S03Q02	Utilisez-vous l'Internet pour les activités de votre entreprise ? 1=Oui 2=Non Si Non, allez à S03Q12				□
S03Q03	Dans quel cas utilisez-vous l'internet dans votre entreprise ?				
	A-	Pour l'envoi/recevoir des courriers	1=Oui 2=Non		□
	B-	Pour passer les commandes à nos fournisseurs	1=Oui 2=Non		□
	C-	Pour recevoir les commandes de nos clients	1=Oui 2=Non		□
	D-	Pour faire la publicité de nos produits	1=Oui 2=Non		□
	E-	Pour une autre activité (à préciser) _____	1=Oui 2=Non		□
S03Q04	Par quel moyen accède-t-on principalement à internet pour les activités de l'entreprise ? 1= Par un dispositif de connexion à internet propre à l'entreprise 2= Par un cyber cafési S03Q05=2, 3, 4 ou 5, allez à S03Q09 3= Par un dispositif appartenant au patron 4= Par un dispositif appartenant à un employé 5= Autre (à préciser)				□
S03Q05	De quel type de connexion disposez-vous dans votre entreprise?				
A.	Connexion filaire	RTPC	1=Oui 2=Non		□
B.		ADSL	1=Oui 2=Non		□
C.		Fibre optique	1=Oui 2=Non		□
D.	Connexion non filaire	WIFI	1=Oui 2=Non		□
E.		WIMAX	1=Oui 2=Non		□
F.		GPRS/EDGE	1=Oui 2=Non		□
G.		CDMA	1=Oui 2=Non		□
H.		E-VSAT(SOHO)	1=Oui 2=Non		□
I.		3G/4G LTE	1=Oui 2=Non		□
S03Q06	Tous les terminaux sont-ils connectés au réseau Internet ? 1= Oui 2= Non Si Oui, allez à S03Q08				□
S03Q07	Si Non, donnez le nombre de terminaux connectés				
	A.	Ordinateur fixe (Desktop)		□	□□□□
	B.	Ordinateur portatif		□	□□□□
	C.	Tablette/ Ipad		□	□□□□
	D.	Notebook		□	□□□□
	E.	Autre terminal (à préciser) _____		□	□□□□
S03Q08	A quel moment de la journée la connexion est-elle accessible ? 1= A tout moment 2= Dans la matinée 3= Dans l'après-midi 4= Dans la soirée 5= Dans la nuit 6= Autre (à préciser) _____				□
S03Q09	Quelle catégorie de personnel a-t-elle accès à la connexion dans la structure ? 1= Tout le personnel 2= Seulement les responsables 3= Seulement le patron 4= Autre (à préciser) _____				□
S03Q10	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Intranet ? 1= Oui 2= Non				□
S03Q11	Quel est le montant des dépenses annuelles liées au service Internet de la structure (en FCFA)				□□□□□□□□
S03Q12	Disposez-vous dans votre entreprise :				
	A-	Des lignes de téléphones fixes ?	1= Oui 2= Non		□
	B-	De lignes de téléphone mobile (flotte) ?	1= Oui 2= Non		□
	C-	D'un service autocommutateur (PABX) ?	1= Oui 2= Non		□
	D-	D'une ligne de téléphone mobile (pour le standard)	1= Oui 2= Non		□

S03Q13	A qui ces services sont-ils accessibles ? 1= Tout le personnel 2= Seulement les responsables 3= Seulement le patron 4=Autre (à préciser) _____ 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 le standard) 1= Oui 2= Non	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S03Q14	Quel est le montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure (en milliers de FCFA)	<input type="text"/>
S03Q15	Utilisez-vous ou acceptez-vous dans votre entreprise des transactions financière mobiles ? A. Via Orange Money 1= Oui 2= Non B. Via MTN Mobile Money 1= Oui 2= Non C. Via Express Union Mobile Money 1= Oui 2= Non D. Via autre service financier mobile (à préciser) _____ 1= Oui 2= Non	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S03Q16	Si Oui, pour l'un des services financiers mobiles, avez-vous déjà rencontré des désagréments dans l'usage de ce service ? 1= Oui 2= Non	<input type="checkbox"/>
S03Q17	Si Oui, quels sont les trois principaux ? 1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

SECTION 04: PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

S04Q00F	Si S03Q02=2, alors allez à la question S4Q03F	
S04Q01	Quel(s) est (sont) le (les) fournisseur (s) de votre entreprise en matière d'Internet ? A. MTN 1= Oui 2= Non B. Camtel 1= Oui 2= Non C. Orange 1= Oui 2= Non D. Viettel(Nesttel) 1= Oui 2= Non E. Matrix Télécom 1= Oui 2= Non F. Ringo 1= Oui 2= Non G. YooMee 1= Oui 2= Non H. Vodafone 1= Oui 2= Non I. Autre(à préciser) _____ 1= Oui 2= Non	<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"/>
S04Q02	Quel est votre degré de satisfaction dans l'usage des services Internet rendus par ce(s) fournisseur(s)? 0= Non concerné 1= Très insatisfait 2= Insatisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5= Très satisfait A. MTN B. Orange C. Camtel D. Viettel (Nesttel) E. Matrix Télécom F. Ringo G. YooMee H. Vodafone I. Autre(à préciser) _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S04Q03F	Si S03Q12=2 pour toutes les questions, c'est-à-dire que l'entreprise n'utilise pas de service de téléphonie, allez à S04Q08	
S04Q03	Quel(s) est (sont) le (les) fournisseur (s) de votre entreprise en matière de service de téléphone ? A. MTN 1= Oui 2= Non B. Orange 1= Oui 2= Non C. Camtel 1= Oui 2= Non D. Viettel(Nesttel) 1= Oui 2= Non	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S04Q04	Quel est votre degré de satisfaction dans l'usage des services de téléphone rendus par ce(s) fournisseur(s)? 0= Non concerné 1= Très insatisfait 2= Insatisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5= Très satisfait A. MTN B. Orange C. Camtel D. Viettel(Nesttel)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S04Q05	Avez-vous, au cours des 30 derniers jours rencontrés des désagréments dans l'utilisation ?: A. Du service de téléphone? 0= Non concerné 1= Oui 2= Non B. Du service Internet? 0= Non concerné 1= Oui 2= Non	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S04Q06	Faites-vous souvent recours au « service client » de ces opérateurs lorsque vous rencontrez les désagréments? 1= Oui 2= Non 0= Non concerné Si 2 ou 0 en A et en B, allez à S04Q08 A. Du service de téléphone? B. Du service Internet?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S04Q07	Quel est votre degré de satisfaction de la réponse obtenue du « service client » après recours ? 0= Non concerné 1= Très insatisfait 2= Insatisfait 3= Indifférent 4= Satisfait 5= Très satisfait A. Du service de téléphone? B. Du service Internet?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
S04Q08	Connaissez-vous les actions entreprises par l'Agence de Régulation des Télécommunications (ART) pour l'assainissement du secteur des télécommunications ? 1= Oui 2= Non 3= Ne connaît pas l'ART Si Non, allez à S04Q10	<input type="checkbox"/>
S04Q09	Si Oui, quelle appréciation faites-vous des actions entreprises par l'ART ? 1= Très bonne 2= Bonne 3= Acceptable 4= Mauvaise 5= Très mauvaise	<input type="checkbox"/>
S04Q10	Quelles sont les attentes de votre entreprise en matière de politiques proposées par l'ART ? 1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>