

INSTITUT NATIONAL DE LA
STATISTIQUE



AGENCE DE REGULATION
DES TELECOMMUNICATIONS



ENQUETE SUR LE NIVEAU D'ACCES, LES USAGES ET LA PERCEPTION DES SERVICES DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES AU CAMEROUN

QUESTIONNAIRE -ADMINISTRATIONS PUBLIQUES ET PRIVEES-

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 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 ».

SECTION 0 : GENERALITES

0.1. EQUIPE DE COLLECTE

	Fonction	Code	Date (en JJ/MM/AA)
S0Q01	Agent de collecte		/ /
S0Q02	Contrôleur de collecte		/ /
S0Q03	Superviseur de collecte		/ /

0.2. EQUIPE DE SAISIE

	Fonction	Nom et Prénoms	Code	Date (en JJ/MM/AA)
S0Q04	Agent de saisie			
S0Q05	Contrôleur de saisie			
S0Q06	Superviseur de saisie			

SECTION1 : IDENTIFICATION ET LOCALISATION DE LA STRUCTURE

1.1 IDENTIFICATION

S1Q00	Identifiant de la structure			
S1Q01	Nom ou raison sociale			
S1Q02	Sigle ou enseigne:			
S1Q03a	Branche d'activité		S1Q03b Type de structure : 1 - TPE; 2 - PE; 3 - ME; 4 - GE ; 5-Publique	
S1Q04a	Région d'enquête		S1Q04b Ville	
S1Q05	Repère: (Quartier/Rue/Lieu dit/Point de repère) :....			
S1Q06	Téléphone :	/		

1.2 CORRESPONDANT DANS LA STRUCTURE

S1Q07	Nom et Prénoms		Signature et cachet de la structure
S1Q08	Fonction :		
S1Q09	Tel : /		
S1Q10	E-mail : _____		
S1Q11	Résultat de la collecte : 1. Questionnaire rempli ; 2.questionnaire incomplet ou vide pour refus ; 3. Questionnaire incomplet ou vide pour cessation d'activité ; 4.Questionnaire incomplet ou vide pour structure non identifiée sur le terrain		

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

S2Q01	Effectif permanent de votre structure en 2013		
Utilisation de l'Internet			
S2Q02	Utilisez-vous l'ordinateur dans votre structure ? 1. oui 2. Non Si NON, allez à S2Q11		
S2Q03	Nombre d'ordinateurs fonctionnels		
S2Q04a	Votre structure dispose-t-elle d'une connexion Internet ? 1. oui 2. Non Si NON allez à S2Q11		
S2Q04b	De quel type de connexion disposez-vous ?		
Connexion filaire ? 1. oui 2. Non		Connexion Non filaire ? 1. oui 2. Non	
Type de technologie	Débit (en kilobits/s)	Type de technologie	Débit (en kilobits/s)
A-RTPC		A-WIFI	
B-ADSL		B-WIMAX	
C-Fibre Optique		C-GPRS/EDGE(GSM)	
D-Fournisseur d'accès Internet /ISP		D-CDMA	

		E-VSAT(SOHO)	<input type="checkbox"/>				
S2Q05	Disposez-vous d'un site web ?	1. Oui ; 2. Non ; 3-En construction	<input type="checkbox"/>				
S2Q06	Votre structure dispose-t-il d'un réseau Intranet ?	1. Oui ; 2. Non	<input type="checkbox"/>				
Si S2Q03 >=1, posez la question suivante, sinon, allez à S2Q11							
S2Q08	Tous les ordinateurs sont-ils connectés au réseau Internet ? 1. oui 2. Non		<input type="checkbox"/>				
S2Q09	SI NON, donnez le nombre ou la proportion d'ordinateurs connectés		<input type="checkbox"/>				
S2Q10	Le service Internet est-il utilisé par vos employés ? 1-tout le temps de travail ; 2-seulement à partir de midi ; 3-seulement en matinée ; 4-seulement pendant un temps (préciser la durée _____) 5.uniquement par les dirigeants		<input type="checkbox"/>				
S2Q11	Pour quelles activités suivantes votre structure utilise-t-elle Internet ? 1. oui 2. Non		<input type="checkbox"/>				
	A- Passer des commandes		<input type="checkbox"/>				
	B- Recevoir des commandes		<input type="checkbox"/>				
	C-Envoyer ou recevoir des courriels		<input type="checkbox"/>				
	D- Faire la promotion de l'structure et de ses produits		<input type="checkbox"/>				
	E- Téléphoner via Internet / Poster des informations ou des messages instantanés		<input type="checkbox"/>				
	F- Obtenir des informations sur des biens ou services		<input type="checkbox"/>				
	G- Obtenir des informations ou interagir avec d'autres administrations ou structures		<input type="checkbox"/>				
	H- Recrutement interne ou externe / Formation du personnel		<input type="checkbox"/>				
	I- Services bancaires via Internet / Avoir accès à d'autres services financiers		<input type="checkbox"/>				
	J- Services après-vente / Livraison en ligne des produits		<input type="checkbox"/>				
S2Q12	Montant des dépenses annuelles liées au service Internet de la structure (en milliers de FCFA)		<input type="checkbox"/>				
S2Q13	Votre structure dispose-t-elle d'un réseau Extranet ? 1. oui 2. non		<input type="checkbox"/>				
Services de téléphone							
S2Q14	Disposez-vous : Des lignes de téléphones fixes ? 1. oui 2. Non De lignes de téléphone mobile (flotte) ? 1. oui 2. Non D'un service autocommutateur (PABX) ? 1. oui 2. Non (Si NON pour les trois questions, allez à S3Q01)		<input type="checkbox"/>				
S2Q15	A qui ces services sont-ils accessibles ? 1-à tout le personnel ; 2-uniquement aux directeurs ; 3-au personnel d'un niveau de responsabilité ; 4-inexistant ; 5-Autre à préciser _____		<input type="checkbox"/>				
			<input type="checkbox"/>				
S2Q16	Montant des dépenses annuelles liées au service téléphonique de la structure (en milliers de FCFA)	MONTANT TOTAL	<input type="checkbox"/>				
		dont	<input type="checkbox"/>				

SECTION 03: PERCEPTION DE LA QUALITE DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS

Si S2Q02=2, S2Q04a=2 et si S2Q14=2 pour toutes les questions, Alors allez à la question S3Q06

Quel (s) fournisseur(s) avez-vous pour vos services de :										
I-Téléphonie? 1. oui 2. Non					II- Internet? 1. oui 2. Non					
S3Q01	A-CAMTEL	<input type="checkbox"/>	D-Viettel	<input type="checkbox"/>	A-CAMTEL	<input type="checkbox"/>	D- Orange Multimédia	<input type="checkbox"/>	G-Ringo	<input type="checkbox"/>
	B-MTN	<input type="checkbox"/>	E-Eto'o Télécoms	<input type="checkbox"/>	B-Créolink	<input type="checkbox"/>	E- MTN Networks solutions	<input type="checkbox"/>	H-Yoo mee	<input type="checkbox"/>
	C-Orange	<input type="checkbox"/>	F-Autres _____	<input type="checkbox"/>	C- Viettel	<input type="checkbox"/>	F-Matrix telecoms	<input type="checkbox"/>	I-Autre _____	<input type="checkbox"/>
S3Q02	Êtes-vous satisfaits des services rendus par ces fournisseurs ? 1-très satisfait ; 2-satisfait ; 3-pas satisfait ; 4-service médiocre 5.Service très médiocre 6.aucune appréciation								<input type="checkbox"/>	
S3Q03	Avez-vous, au cours des 7 derniers jours rencontrés des désagréments dans l'utilisation : 1-du service de téléphone ? 1. oui 2. non 2-du service Internet ? 1. oui 2. non								<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 privée								<input type="checkbox"/>	
S3Q05	Quels sont les principaux problèmes rencontrés en matière de service de téléphonie/Internet ? (listez les trois principales) 1- Interruption régulière du réseau 2- Mauvaise qualité des émissions et des réceptions 3- Coûts élevés des communications 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"/>	<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"/>	
S3Q06	Connaissez-vous les actions entreprises par l'ART pour l'assainissement du secteur des télécommunications? 1-oui 2-non								<input type="checkbox"/>	
S3Q07	Si oui, Quelle appréciation faites-vous des actions entreprises par l'ART ? 1- bonne 2-passable 3- mauvaise 4-NSP								<input type="checkbox"/>	
S3Q08	Quelles sont vos attentes pour ce qui est des missions de l'ART ? A- Participation à l'ouverture du réseau Internet et de téléphone au public B- réduire/annuler les coûts de communications téléphoniques et Internet C Satisfaction des besoins des clients à travers la régulation des prix D-Meilleure couverture du territoire en matière de réseau E-Encourager le développement accentué des infrastructures et de l'accès universel F-Une meilleure qualité de service des télécommunications G. Permettre la sécurité des systèmes par l'audit de sécurité H. Etre à l'écoute de l'association des consommateurs I. autres (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"/>	<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"/>	
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION