

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail - Patrie

**MINISTERE DES POSTES
ET TELECOMMUNICATIONS**

*Direction des Infrastructures et Réseaux d'Accès aux
Technologies de l'Information et de la Communication*

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work – Fatherland

**MINISTRY OF POSTS AND
TELECOMMUNICATIONS**

*Information and Communication Technologies
Access Networks and Infrastructures Department*

**ENQUÊTE NATIONALE SUR LE NIVEAU DE PENETRATION ET
D'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE
LA COMMUNICATION AU CAMEROUN**

**MANUEL D'INSTRUCTIONS
AUX AGENTS ENQUETEURS**

Octobre 2005

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
CHAPITRE I : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE	3
1.1- <i>Présentation de l'enquête</i>	3
1.1.1- Objectifs de l'enquête	3
1.1.1- Champ géographique	4
1.1.2- Unités statistiques	4
1.1.3- Taille de l'échantillon	4
1.2- <i>Organisation de l'enquête</i>	4
1.3- <i>Déroulement de l'interview</i>	5
1.3.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête	5
1.3.2- Conseils pour établir de bons rapports avec l'enquêté	5
1.3.3- Conseils pour conduire l'interview	6
CHAPITRE II : ORGANISATION DES TRAVAUX SUR LE TERRAIN	8
2.1- <i>Reconnaissance de la localité</i>	8
2.2- <i>Identifications des unités à enquêter</i>	8
2.3- <i>Présentation de la fiche des institutions enquêtées</i>	8
CHAPITRE III : PRESENTATION DES INSTRUMENTS DE COLLECTE ET REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE	9
3.1- <i>Présentation des instruments de collecte</i>	9
3.2- REPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE	10
3.2.1- LES QUESTIONNAIRES OPERATEURS	11
A- RENSEIGNEMENTS GENERAUX	11
B- ACCES A L'INTERNET	11
C. SERVICES DE TELEPHONIE FIXE	12
3.2.2- LE QUESTIONNAIRE INSTITUTION	12
A- RENSEIGNEMENTS GENERAUX	12
B- EQUIPEMENTS DE TELECOMMUNICATIONS ET INFORMATIQUE	14
C- ACCES A L'INTERNET	14
D- FORMATION	15
E- ELEMENTS DE COÛTS	15
F. CONTRAINTES, FAIBLESSES, FORCES ET OPPORTUNITES DES TIC	15
3.2.4- LE QUESTIONNAIRE ISP	15
A- RENSEIGNEMENTS GENERAUX	15
B. FOURNITURE D'ACCES ET DE SERVICE	15
3.2.2- LE QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL	16
A- CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES	16
B- EQUIPEMENT PERSONNEL	18
C- CONNAISSANCE ET UTILISATION DES TIC ET INTERNET	18
E- FORMATION	19
E- ELEMENTS DE COÛTS	19
F- AVANTAGES, INCONVENIENTS ET OPPORTUNITES DES TIC	19

INTRODUCTION

L'enquête nationale sur le niveau de pénétration et d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au Cameroun est une opération nationale de collecte des données qui est exécutée par le Ministère des Postes et Télécommunications avec l'appui technique de l'Institut National de la Statistique (INS). Cette opération vise à implémenter un processus de collecte des données garantissant une mise à jour régulière et continue des indicateurs retenus pour l'évaluation des connaissances, aptitudes et pratiques des TIC au Cameroun.

Sa bonne réalisation dépend de la qualité des données qui seront collectées sur le terrain et donc de votre travail.

Vous avez été retenus pour la collecte des données de cette étude dénommée « Enquête Scan-ICT Cameroun ». A cet effet, vous collecterez dans les administrations publiques et privées qui seront sélectionnées toutes les informations souhaitées et qui sont indiquées dans les différents questionnaires.

Le présent document a pour objet de vous présenter les différents contours de cette opération et de vous donner les instructions nécessaires au bon remplissage des documents de collecte. Pour ce faire, il s'articule autour de trois chapitres :

- Le premier porte sur la présentation et le déroulement de l'enquête.
- Le deuxième décrit le repérage des unités à enquêter.
- Le troisième et dernier donne *les instructions de remplissage des questionnaires*.

CHAPITRE I : PRESENTATION ET DEROULEMENT DE L'ENQUETE

L'enquête nationale sur le niveau de pénétration et d'utilisation des technologies de l'information et de la communication au Cameroun est une opération statistique portant sur plusieurs types d'unités d'observation.

1.1- Présentation de l'enquête

L'enquête SCAN-TIC est une opération de collecte auprès des opérateurs des télécommunications (CAMTEL, MTN et ORANGE), des institutions et des responsables de ces institutions en tant que chefs de leur ménage.

Les différents types d'institutions concernés sont les suivantes : la société civile, les administrations, le milieu éducatif, le domaine de la santé et le secteur productif.

Dans le cadre de ce projet, il faut entendre par :

- Société civile : le groupe constitué des ONG, du clergé, des syndicats, des associations et des groupes constitués ;
- Administrations : le groupe constitué du gouvernement central, des organismes publics et des collectivités décentralisées ;
- Milieu éducatif : l'ensemble des universités et des grandes écoles auxquelles s'ajoutent les établissements scolaires (secondaires, primaires et maternels) ;
- Domaine de la santé : l'ensemble composé des hôpitaux de catégorie 1 à 4 (qui vont des hôpitaux de référence aux hôpitaux de district), les cabinets médicaux et les pharmacies ;
- Secteur productif : toutes les entreprises des secteurs agricole, industriel, commercial ainsi que les prestataires de services et les professions libérales.

Un point d'honneur est accordé aux deux secteurs considérés comme prioritaires dans la stratégie gouvernementale de réduction de la pauvreté à savoir : l'éducation et la santé.

1.1.1- Objectifs de l'enquête

L'enquête a pour principaux objectifs :

- de mener une enquête sur la Connaissance, l'Aptitude et la Pratique (enquête CAP) des TIC au Cameroun ;
- d'imprégner un processus de collecte des données garantissant une mise à jour régulière et continue des indicateurs retenus dans les programmes du gouvernement.

Comme objectifs spécifiques, il s'agit :

- d'identifier et évaluer les moyens de communication existants ;
- d'évaluer le niveau de connaissance, d'utilisation et de pénétration des TIC et en particulier de l'Internet ;
- d'évaluer le niveau de formation des utilisateurs aux TIC ;
- d'identifier les contraintes et les opportunités en matière de TIC et évaluer les dépenses occasionnées par celles-ci ;
- de mesurer l'incidence de la satisfaction telle que perçue par les usagers ;
- de suggérer des axes stratégiques de développement des TIC.

1.1.1- Champ géographique

L'enquête va cibler les institutions et les personnes individuelles sur l'ensemble du territoire national.

Pour des raisons opérationnelles, en dehors des villes de Yaoundé et de Douala, le reste du territoire national sera organisé en dix autres zones correspondant aux dix provinces. La province du centre sera comptée sans Yaoundé et celle du littoral sans Douala.

1.1.2- Unités statistiques

L'enquête se déroule auprès des responsables des institutions d'un échantillon représentatif de chaque province. Ces responsables seront interrogés pour répondre au nom leur structure. Il leur sera aussi administré le questionnaire individuel à quelques personnes tirées dans ces structures : elles répondront en tant que chefs de ménage.

1.1.3- Taille de l'échantillon

Sur l'ensemble du territoire national, on enquête environ 808 institutions dont la répartition selon le type d'institution est donnée par le tableau ci-après.

Tableau 1 : Nombre d'institutions à tirer par groupe

Institutions	Effectifs
Société civile	52
Administrations	89
Milieu éducatif	527
Domaine de la santé	70
Secteur productif	70
Total	808

S'agissant des personnes individuelles, un échantillon de 1200 individus sera tiré parmi toutes ces institutions. On aura alors au total 2008 questionnaires à remplir.

1.2- Organisation de l'enquête

Les opérations de collecte des données se dérouleront selon un calendrier qui tient sur 30 jours.

Afin de mener à bien ces opérations de collecte des données, un personnel spécifique y a été affecté. Le projet est coordonné par le Directeur des Infrastructures et Réseaux d'Accès aux TIC au Ministère des Postes et télécommunications, en qualité de Coordonnateur central assisté de 07 membres. Ce groupe constitue la Cellule de Coordination Technique du projet. A ce groupe seront associés trois cadres pris dans CAMTEL, MTN et ORANGE. Un superviseur assure la coordination des travaux de collecte dans chaque province. Les superviseurs sont chargés de la gestion administrative et financière de l'opération dans la province. En outre, ils veillent au bon déroulement des travaux de collecte en assurant le suivi et l'encadrement des enquêteurs et en effectuant des descentes inopinées au sein des équipes chargées de la collecte dans leurs zones d'enquête.

Le personnel de la collecte dans chaque province est organisé en équipes. Chaque équipe est constituée de quatre à six enquêteurs ayant à leur tête un superviseur. Plus spécifiquement, il est chargé du suivi de la réalisation du tirage des institutions et des individus à enquêter, du suivi et de l'encadrement des enquêteurs, de la vérification des questionnaires (les contrôles de cohérence) et de la garde du matériel et des équipements. Les enquêteurs collectent les données auprès des unités sélectionnées à cet effet.

1.3- 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.

1.3.1- Principes pour un bon déroulement de l'enquête

Pour accroître les chances de succès dans votre travail, assurez-vous du respect des cinq principes ci-dessous :

1. *Ne jamais commencer les entretiens dans une zone d'enquête sans avoir rencontré les autorités administratives et traditionnelles concernées.*
2. *Commencer les entretiens dans chaque zone d'enquête par les unités les plus disponibles, pouvant éventuellement vous faciliter la tâche auprès des autres.*
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.*

1.3.2- Conseils pour établir de bons rapports avec l'enquêté

La nécessité d'établir de bons rapports avec l'enquêté concerne aussi bien les responsables des institutions que les personnes qui y sont tirées.

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 soit 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 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 :

« *Bonjour, je m'appelle _____ . Je représente le Ministère des Postes et Télécommunications (en présentant votre badge ou votre lettre d'introduction). Vous avez dû entendre parler de l'enquête SCAN-TIC Cameroun (en présentant votre lettre d'introduction auprès du ménage). Votre institution a été sélectionné, au hasard, pour faire partie de cette étude et je voudrais vous entretenir à ce sujet.* »

➤ **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 il a été sélectionné pour être enquêté. 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 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 avant la date du rendez-vous pour qu'il ne vous attende pas.**

1.3.3- 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.

➤ **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. 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, sympathique et respectueuse, 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 une certaine activité, ne peuvent ignorer certaines choses.

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 par l'enquêté***

Exceptionnellement, il peut arriver que l'enquêté, pour des raisons de disponibilité, soit amené à remplir lui-même 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 par l'enquêté. Pour ce dernier point, vous pourrez par exemple, choisir un certain nombre de questions-test telles que : l'âge rempli en années révolues, la dernière classe fréquentée qui correspond à celle suivie avec succès, etc.

CHAPITRE II : ORGANISATION DES TRAVAUX SUR LE TERRAIN

Une fois l'équipe dans la région d'enquête, quelques opérations doivent être réalisées pour mener à bien la collecte des données. Au nombre de celles-ci, on peut citer la reconnaissance de la localité et l'identification des unités à enquêter.

2.1- Reconnaissance de la localité

Pour la reconnaissance de la localité, toute l'équipe régionale doit se retrouver le premier jour pour déterminer le moyen le plus efficace pour enquêter la totalité des unités retenues dans l'échantillon. Le recours aux guides locaux ou à certaines autorités peut être utile pour reconnaître certains repères figurant sur les cartes routières qui pourront être utilisés. Il sera nécessaire pour l'enquêteur d'identifier les routes principales qui mènent aux localités concernées.

2.2- Identifications des unités à enquêter

Il est question à ce niveau d'examiner l'échantillon de la région d'enquête et de s'assurer que toutes les unités qui devraient être enquêtées peuvent être repérées dans leurs localités respectives. Il est donc nécessaire de dresser, par localité, la liste exhaustive de toutes les unités à enquêter et de donner toutes les informations pouvant faciliter la collecte sur le terrain. Les unités de cette liste qui seront enquêtées devront être enregistrées dans la fiche conçue à cet effet et qui s'intitule « Fiche des institutions enquêtées » ; les responsables des institutions enquêtées devront émarger sur cette fiche.

2.3- Présentation de la fiche des institutions enquêtées

La fiche des institutions enquêtées permet de matérialiser la validation des informations présentées dans le questionnaire par au moins un des responsables de ladite institution. Cette fiche se présente comme suit :

Province : _____ Enquêteur : _____

Nom de l'institution	Nom du principal responsable	Nom du répondant	Signature du répondant

Le tableau de la fiche ci-dessus devrait être réalisée par le répondant dans l'institution.

- A la première colonne, on inscrit clairement le nom de l'institution.
- A la deuxième colonne, on doit inscrire le nom du principal responsable même si ce n'est pas lui-même qui répond à l'enquête.
- A la troisième colonne, on inscrit non pas le nom du principal responsable mais plutôt celui du répondant.
- A la quatrième colonne, le répondant doit simplement signer.

CHAPITRE III : PRESENTATION DES INSTRUMENTS DE COLLECTE ET REMPLISSAGE DU QUESTIONNAIRE

3.1- Présentation des instruments de collecte

Les instruments de collecte des données dans le cadre de cette enquête se présentent sous forme de questionnaires. Ainsi, quatre types de questionnaires seront utilisés sur le terrain : les questionnaires opérateurs, le questionnaire institution, le questionnaire ISP et le questionnaire individuel.

LES QUESTIONNAIRES OPERATEURS

Les questionnaires opérateurs s'adressent à CAMTEL, MTN et ORANGE et ont pour objet de donner les informations relatives à quelques indicateurs sur le téléphone et l'Internet.

Le questionnaire « Opérateur CAMTEL » est subdivisé en trois sections :

- La section A (Renseignements généraux) identifie l'opérateur ;
- La section B (Indicateurs téléphoniques) renseigne sur les abonnements, le réseau, le trafic et les tarifs téléphoniques ;
- La section C (Accès à Internet) renseigne sur les abonnements, le débit et la structure tarifaire de l'Internet.

Le questionnaire « Opérateur mobile » s'adresse à MTN et ORANGE. Il est subdivisé en deux sections semblables à celles du questionnaire « Opérateur CAMTEL » :

- La section A (Renseignements généraux) identifie l'opérateur ;
- La section B (Indicateurs téléphoniques) renseigne sur les abonnements, le réseau, le trafic et les tarifs téléphoniques.

LE QUESTIONNAIRE ISP

Les questionnaires ISP s'adressent aux principaux fournisseurs d'accès et fournisseurs de service. Il permet de saisir les informations relatives à l'accès aux TIC et auprès des fournisseurs. Ce questionnaire comprend deux sections :

- La section A (Renseignements généraux) identifie le fournisseur ;
- La section B (Indicateurs téléphoniques) renseigne sur la fourniture d'accès et de services.

LE QUESTIONNAIRE INSTITUTION

Le « Questionnaire Institution » s'adresse aux administrations, au milieu éducatif, aux structures de la santé, au secteur productif et à la société civile. Il permet non seulement d'évaluer l'utilisation des TIC, mais aussi d'identifier les coûts, les contraintes, les faiblesses, les forces et les opportunités des TIC. Ce questionnaire est subdivisé en six sections :

- La section A (Renseignements généraux) identifie l'institution et en donne quelques caractéristiques ;
- La section B (Equipements de télécommunications et d'informatique) renseigne sur les équipements de télécommunications et d'informatique et le stade d'utilisation des TIC dans l'institution ;
- La section C (Accès à l'Internet) renseigne sur les abonnements, le débit et l'utilisation de l'Internet.

- La section D (Formation) renseigne sur les formations sur les TIC reçues par les personnels de la structure ;
- La section E (Eléments de coûts) renseigne sur les dépenses allouées aux TIC dans l'institution.
- La section F (Contraintes, faiblesses, forces et opportunités des TIC) recueille les opinions des enquêtés sur les Contraintes, les faiblesses, les forces et les opportunités des TIC.

LE QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL

Le questionnaire individuel quant à lui s'adresse à **toutes les personnes sélectionnées dans les institutions enquêtées**. Il permet de saisir outre les caractéristiques individuelles, la connaissance et l'utilisation des TIC ainsi que la formation pour cette utilisation. Il permet aussi de saisir les opinions des enquêtés par rapport aux coûts, aux avantages, aux inconvénients et aux opportunités des TIC. Tout comme le « questionnaire Institution », il comprend six sections.

- La section A (Caractéristiques individuelles) saisit les caractéristiques de l'individu ;
- La section B (Equipement personnel) renseigne sur les équipements pour les TIC dans le ménage de l'enquêté ;
- La section C (Connaissance et utilisation de l'Internet) renseigne sur la connaissance et l'utilisation de l'Internet.
- La section D (Formation) saisit les formations sur les TIC reçues par l'enquêté ;
- La section E (Eléments de coûts) saisit les dépenses allouées aux TIC par le ménage et l'opinion du chef de ménage sur l'accessibilité aux TIC.
- La section F (Avantages, inconvénients et opportunités des TIC) recueille les opinions des enquêtés sur les avantages, les inconvénients et les opportunités des TIC.

3.2- Remplissage du questionnaire

Chaque module du questionnaire contient une série de questions qui doivent être posées dans l'ordre et de manière systématique. Vous devez éviter cependant de poser explicitement des questions dont les réponses découlent soit des questions précédentes (par exemple, à un proviseur en tant que chef de ménage : *Quel est votre employeur ?*), soit de la simple observation non équivoque (par exemple : *Quel est votre sexe ?*).

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

- Que vous **encerclez le code correspondant à la réponse** donnée par l'enquêté **et inscrivez**, ensuite, dans les bacs prévus à cet effet, **ce code** ; Il est préférable que cette codification soit faite le soir lors de la relecture du questionnaire.
- Que vous inscrivez une série d'informations traduisant la réaction à une question dont la réponse contient plusieurs éléments.

Il faut se rappeler que chaque fois que la réponse est « autre », vous devez, après l'avoir encadré, inscrire le code correspondant puis, préciser en toutes lettres la déclaration de l'enquêté à l'emplacement réservé à la réponse ou même en marge du questionnaire en l'indiquant par une flèche.

Quand il faut inscrire un nombre, il convient de cadrer ce nombre à droite et de compléter les bacs restant par des 0 (Exemple, si vous devez inscrire 1 dans trois bacs, alors faites comme suit : |_|_0_|_0_|_1_|. Cette consigne est valable pendant la codification.

En cas d'erreur, barrer proprement de deux traits et recopier la réponse à gauche ou à droite de l'emplacement prévu.

Attention : En principe, tous les questionnaires devront être remplis par vous-même, de façon lisible, au stylo à bille de couleur bleue ! De manière exceptionnelle, il peut arriver que le questionnaire soit rempli par l'enquêté, en cas par exemple d'indisponibilité de celui-ci. Dans ce cas, vous veillerez à revenir avec l'enquêté sur le questionnaire pour vous assurer qu'il l'a rempli entièrement et qu'il a bien compris le sens de toutes les questions.

Reférez-vous toujours à votre manuel d'instructions et à votre superviseur pour tout problème technique. Si nécessaire, faites de manière précise et concise des observations écrites et pertinentes sur le questionnaire en rappelant au besoin le numéro de la/des question(s) concerné(s).

Outre les principales sections qui ont été présentées précédemment, tous les questionnaires commencent par les éléments relatifs à l'identification du personnel de collecte (enquêteur et superviseur). On précise juste que la date de visite à renseigner ici est la date du premier jour de collecte.

3.2.1- LES QUESTIONNAIRES OPERATEURS

Ce questionnaire doit être administré au siège de l'entreprise. Les instructions de remplissage du questionnaire opérateur CAMTEL devront servir pour le remplissage du questionnaire opérateur mobile.

A- RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Ces éléments sont répartis en deux groupes : (i) l'identification et la localisation de l'opérateur et (ii) les caractéristiques de la structure.

A1- IDENTIFICATION ET LOCALISATION DE L'OPERATEUR

Cette partie identifie, localise et donne certaines informations sur l'opérateur. Elle est relativement facile à remplir et certaines informations peuvent même être renseignées avant de rencontrer l'enquêté : nom de l'opérateur, sigle, siège social, ville.

A2- CARACTERISTIQUES DE LA STRUCTURE

Le but de cette sous-section est de saisir le budget de la structure, son chiffre d'affaires et son personnel.

A2a. Budget d'investissement : Demandez au répondant de vous donner le budget d'investissement de la structure. Celui-ci pourra vous référer au service compétent. Inscrivez le montant donné dans les bacs réservés à cet effet. Cadrez les chiffres à droite.

A2b. Budget de fonctionnement : Idem que A2a.

A2c. Effectif du personnel permanent : Demandez au répondant de vous donner l'effectif du personnel permanent de la structure et inscrivez-le dans les bacs réservés à cet effet.

A2d. Effectif du personnel temporaire : Idem que A2c.

A2e. Chiffres d'affaires : Idem que A2a.

B- ACCES A L'INTERNET

B1. Nombre d'abonnés à l'Internet via CAMNET : Posez la question à l'enquêté et enregistrez la réponse dans le bac prévu à cet effet.

B2. Taux de couverture géographique de CAMNET (le plus récent) : Il s'agit ici de la proportion du territoire couverte par le réseau CAMNET. Enregistrez la réponse dans le bac prévu à cet effet.

B3. Taux de couverture de la population par CAMNET (le plus récent) : Il ne s'agit plus de l'espace mais plutôt de la population desservie par CAMNET. Enregistrez la réponse dans le bac prévu à cet effet.

B4. Largeur de bande internationale pour l'Internet : Posez la question à l'enquêté et enregistrez la réponse dans le bac prévu à cet effet.

B5 et B6. Après avoir posé les questions ci-dessus demandez à l'enquêté de vous fournir sa structure tarifaire de l'Internet et la liste des localités couvertes par CAMNET.

C. SERVICES DE TELEPHONIE FIXE

Cette section permet d'avoir les indicateurs les plus couramment utilisés dans le secteur des télécommunications.

C1- RESEAU TELEPHONIQUE ET ABONNES

Les chiffres demandés ici sont des stocks en fin de semestre. Il est important ici de vérifier l'unité utilisée avant d'inscrire le chiffre.

Il faut signaler que les termes utilisés dans cette sous-section sont connus dans l'entreprise. Par conséquent, les développements ne sont pas nécessaires.

C2- TRAFIC TELEPHONIQUE

Cette sous-section permet de saisir le trafic téléphonique. Ce trafic est enregistré dans le questionnaire en minutes. Il s'agit ici des flux et non des stocks.

C3- TARIFS TELEPHONIQUES

Les informations relatives aux tarifs ne varient pas beaucoup dans un semestre. Toutefois, au cas où pour un même semestre il y aurait eu des variations, on prendrait le tarif en vigueur au dernier jour du semestre concerné.

La recette du service téléphonique est bien celle de tout le semestre (c'est un flux).

3.2.2- LE QUESTIONNAIRE INSTITUTION

A- RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Cette section fournit les coordonnées et les caractéristiques essentielles de l'institution. Elle indique également la nature de l'institution.

A1- Identification et localisation de l'institution : Pour l'identification et localisation de l'institution, noter lisiblement la réponse donnée par l'enquêté, un caractère par case.

A2- Nature de l'institution : les modalités de cette question sont classées par groupe d'institutions dans le tableau qui suit la question.

Important à savoir pour le domaine de la santé :

Pour l'accomplissement de ses missions, le Ministère de la Santé Publique dispose : d'une administration centrale ; de services extérieurs ; de formations sanitaires publiques ; et des organisations et comités techniques spécialisés.

Le système national de santé est structuré en trois niveaux et chacun des niveaux dispose de structures administratives, des formations sanitaires, de structures de dialogue relatives aux fonctions spécifiques comme l'indique le tableau ci-après :

Les différents niveaux du secteur santé

Niveau	Structures administratives	Compétences	Structures de soins
Central	Services Centraux du Ministère de la Santé Publique	-Elaboration des concepts, de la politique et des stratégies - Coordination - Régulation	Hôpitaux Généraux de référence, Centre Hospitalier et Universitaire, Hôpitaux Centraux
Intermédiaire	Délégations Provinciales	Appui technique aux districts de santé	Hôpitaux Provinciaux et assimilés
Périphérique	Services de Santé de District	Mise en œuvre des programmes	Hôpitaux de District, Centres Médicaux d'Arrondissement, Centres de santé

Source : Ministère de la Santé Publique

Les formations sanitaires publiques sont classées ainsi qu'il suit :

- 1^{ère} catégorie : Hôpitaux Généraux (HG) ou Hôpitaux de 4^{ème} référence ;
- 2^{ème} catégorie : Hôpitaux Centraux (HC) ou Hôpitaux de 3^{ème} référence ;
- 3^{ème} catégorie : Hôpitaux Provinciaux et assimilés (HP/HPA) ou Hôpitaux de 2^{ème} référence ;
- 4^{ème} catégorie : Hôpitaux de District (HD) ou Hôpitaux de 1^{ère} référence ;
- 5^{ème} catégorie : Centres Médicaux d'Arrondissement (CMA) ;
- 6^{ème} catégorie : Centres de Santé Intégrés (CSI) ;
- 7^{ème} catégorie : Centres de soins Ambulatoires (CSA).

A3a et A3b. Inscrivez les montants des budgets en milliers.

A3c et A3d. Posez la question à l'enquêté et enregistrez la réponse dans les bacs prévus à cet effet.

A3f- Statut : D'une manière générale, le statut de certaines structures sera connu avant même d'enquêter. Cette question sera donc rarement posée.

A3g- Domaine d'activité : Le chiffre d'affaires ne concerne que les entreprises commerciales. Inscrivez la réponse donnée par l'enquêté.

A3f- Domaine d'activité : Noter clairement le domaine d'activité de l'institution. On pourra avoir par exemple : Formation des ingénieurs polytechniciens (pour l'Ecole polytechnique), conseils et formation (pour un cabinet), etc.

A2a- Nom de l'institution : Cette question vient compléter la question A2. Notez clairement le nom de l'institution. Exemple : hôpital de district, Lycée, Ecole privée, Cabinet d'avocat, etc.

La série des questions A4-A7 ne concerne que les institutions du milieu éducatif, c'est-à-dire celles qui ont pour mission l'enseignement.

A4- Si milieu éducatif, existe-t-il un centre multimédia ou un point d'accès aux TIC ? Le point d'accès aux TIC est pris ici dans le sens de centre multimedia.

A5, A6 et A7 : Posez la question à l'enquêté et enregistrez la réponse dans le bac prévu à cet effet.

B- EQUIPEMENTS DE TELECOMMUNICATIONS ET INFORMATIQUE

B1. Combien d'infrastructures de télécommunications, informatiques et audiovisuels disposez-vous dans votre institution ? Vous devez poser la question pour chaque infrastructure donnée dans la colonne. Par exemple, posez la question de la manière suivante : Combien de lignes de téléphone fixe disposez-vous dans votre structure ?

Pour le réseau local et l'intranet, inscrivez 1 si l'institution en dispose et 0 sinon.

B2. Par quels types de liaisons accédez-vous aux services téléphoniques ? Cette concerne les aspects techniques des services téléphoniques. Par conséquent, demandez à l'enquêté de vous la personne compétente de l'institution pouvant vous donner les renseignements justes sur cette question au cas où lui-même ne maîtrise pas tous les aspects de cette question.

B3. A quel stade situez-vous le niveau d'utilisation des TIC par votre institution ? Il est question ici d'encercler le code correspondant à la colonne stade et de l'inscrire dans le bac prévu à cet effet. Vous devez vous assurer que la réponse de l'enquêté correspond bien à la description qui est donnée à la 3 e colonne de ce tableau avant d'affecter le code.

B4. Dans votre institution, un ordinateur est utilisé en moyenne par combien d'employés ? Précisez qu'il s'agit bien de la moyenne. Inscrivez la réponse de l'enquêté dans les bacs prévus à cet effet.

C- ACCES A L'INTERNET

C1. Votre institution est-elle connectée à l'Internet ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

C1a. Si oui, indiquer le type de votre connexion. Il s'agit ici d'une question à choix multiples. Chaque modalité constitue alors une question à part. Pour saisir toute l'information attendue, vous poserez la question comme suit : Votre connexion est-elle de type VSAT ?, RTC ? etc. Dans chaque case, inscrivez 1 pour Oui et 2 pour Non.

C1b. Quel est fournisseur d'accès Internet ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

C1c. Quel est le débit de votre connexion Internet ? Une institution peut avoir deux débits. Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant. Un bac est réservé pour le code correspondant à un débit

C1d. Quel est le nombre de postes connectés à Internet ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez sa réponse.

C2, C5, C6, C6a, C8, C10, C10a et C11 : Ces questions sont à choix multiples, chaque modalité correspond à une question. Posez la question à l'enquêté et inscrivez sa réponse.

C3, C3a, et C4 : Posez la question à l'enquêté et inscrivez sa réponse.

C7. Indiquer les principaux types d'informations qui alimentent votre site : Au cas où le site de l'institution est alimenté par plusieurs types d'informations, demandez à l'enquêté de vous donner les trois principaux par ordre d'importance décroissant.

C9a. et C9b : Ces deux questions saisissent respectivement la date de création et la date de dernière mise à jour. Si l'enquêté ne se rappelle plus le jour et qu'il peut seulement vous donner le mois et l'année, inscrivez 00 dans l'espace réservé au jour. Mettez également 00 s'il ne se rappelle plus le mois. Toutefois essayez toujours de l'amener à se rappeler, en se servant des les documents de sa structure par exemple.

C12. Quelles sont les différentes utilisations que votre structure fait de l'Internet ? Cette question a un intérêt particulier pour les structures du domaine de la santé. Il s'agira de savoir

par exemple si l'institution utilise les TIC pour l'enseignement à distance, la recherche, les analyses médicales, la télémédecine, les échanges avec le milieu de la recherche, etc.

D- FORMATION

D1. Avez-vous déjà organisé des formations sur les TIC et/ou l'Internet dans votre institution ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

D1a. Si oui, quels types de formations avez-vous organisées ? Il s'agit ici d'une question à choix multiples. Chaque modalité constitue une question. Pour saisir toute l'information attendue, vous poserez la question comme suit : Avez-vous organisé des formations sur les TIC sous forme de séminaire ? Sous forme de conférence ? ainsi de suite. Dans chaque case, inscrivez 1 pour Oui et 2 pour Non.

D2. Avez-vous déjà envoyé votre personnel en formation sur les TIC et/ou l'Internet ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

D2a. Si oui, indiquer dans la matrice ci-après la branche de formation, le lieu, le nombre de personnes formées et la structure organisatrice. Le remplissage de ce tableau se fait ligne par ligne. Décrivez sommairement la branche de formation, ensuite indiquez le lieu (ou le pays si hors du Cameroun) et le nombre de personnes formées. Enfin, précisez la structure organisatrice.

E- ELEMENTS DE COÛTS

E1. Combien votre institution dépense-t-elle en moyenne par mois pour... Posez la question pour chaque type de service et notez la réponse en milliers de FCFA.

E2. Comment appréciez-vous le service offert par les fournisseurs d'accès ? Posez cette question d'abord pour les fournisseurs d'accès Internet ensuite pour les fournisseurs d'accès des télécommunications.

F. CONTRAINTES, FAIBLESSES, FORCES ET OPPORTUNITES DES TIC

F1 à F12 : Ces questions portent toutes sur les opinions des répondants des institutions. Ceux-ci doivent répondre par rapport à l'institution et non par rapport au ménage de l'enquêté. Posez la question telle que présentée dans le questionnaire et synthétisez la réponse de l'enquêté dans les lignes réservées pour cela.

3.2.4- LE QUESTIONNAIRE ISP

Ce questionnaire doit être administré au siège de l'entreprise.

A- RENSEIGNEMENTS GENERAUX

Les instructions de remplissage sont les mêmes que celles du questionnaire opérateur CAMTEL.

B. FOURNITURE D'ACCES ET DE SERVICE

B1. Quel est le nombre moyen d'internautes (connexions) par jour : Il est difficile d'identifier physiquement les différents internautes qui passent en un jour. On demandera donc à l'enquêté de donner plutôt le nombre de connexions moyen par jour.

B2. Quel est le nombre d'utilisateurs professionnels : Ils s'agit ici des clients de la structure qui sont de revendeurs de service.

B3 à B6 : Posez la question et enregistrez la réponse de l'enquêté.

B7 et B8 : Ces questions saisissent respectivement les informations sur les services fournis par l'entreprise et les services les plus sollicités par les clients de l'entreprise. Demandez à l'enquêté d'énumérer les services demandés à chaque question par ordre d'importance décroissant.

3.2.2- LE QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL

Ce questionnaire s'adresse à un échantillon de personnes tirées dans les institutions enquêtées. Même si, du fait de leur disponibilité, elles pourront être interrogées dans leurs lieux de service, les personnes enquêtées devront répondre au nom de leur ménage.

A- CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES

A1. Age : On cherche à obtenir l'âge de la personne en années révolues, c'est à dire son âge lors de son dernier anniversaire. Si l'enquêté donne plutôt l'année de naissance de (Nom), sans en préciser le jour ni le mois, demandez si (Nom) a déjà fêté son anniversaire en 2005 ; s'il répond «Oui », l'âge de (Nom) est de (2005 - Année de naissance). Si la réponse est non, l'âge de (Nom) est égale à (2005 - Année de naissance - 1).

A2, A4 et A5 : Posez la question et enregistrez la réponse de l'enquêté.

A3. Situation de famille : Il s'agit de transcrire la « Situation matrimoniale » exacte au moment de l'enquête (même si un changement de situation est prévu dans les jours suivants). Une personne est dite mariée si le mariage est reconnu par la société (traditionnel), par l'administration (civil) ou par l'église (religieux).

Exemple: Un homme polygame qui divorce d'avec une de ses épouses, mais qui reste marié avec une autre aura comme modalité « marié » et non « divorcé ». Si après cette séparation, il lui reste une seule épouse, cet homme sera « marié monogame ».

SITUATION DE FAMILLE

Célibataire : Personne qui n'a jamais contracté un mariage et qui ne vit pas en union libre.

Union libre : Personne qui vit maritalement avec son partenaire sans qu'aucun mariage civil, coutumier ou religieux n'ait été célébré.

Marié(e) monogame : Personne qui est mariée à un seul conjoint.

Marié(e) polygame : Cette modalité concerne les hommes mariés à plusieurs femmes, de même que les femmes qui ont au moins une coépouse.

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

Séparé(e) /Divorcé(e) : 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.

A6. Quel est votre diplôme le plus élevé : Inscrivez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

Exemples

1- Si la personne a arrêté ses études après avoir suivi la classe du cours moyen deuxième année, mais n'a pas obtenu son CEPE/CEP, inscrivez le code «*sans diplôme*».

2- 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 «*BEPC/CAP/GCEOL*». S'il ne l'a pas obtenu,

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

Pour les individus qui ont suivi une formation et ont obtenu un diplôme ne figurant pas dans la liste qui est proposée, établissez l'équivalence entre le diplôme obtenu et ceux listés à partir du nombre d'années de formation. Pour ces équivalences, les diplômes intermédiaires seront classés par défaut (arrondis à l'inférieur) par rapport à la liste figurant dans le questionnaire.

Exemples

1- Un instituteur qui est entré à l'ENIEG avec le BEPC et qui a suivi avec succès trois ans de formation aura pour diplôme le plus élevé le « *BAC* » (code 5) ; celui qui est entré avec le PROBATOIRE et qui a suivi deux ans de formation aura aussi pour diplôme le plus élevé le « *BAC* », de même que celui qui est entré avec le BAC et qui a suivi un an de formation à l'ENIEG (il n'a pas encore l'équivalent du « *BTS/DUT/DEUG* » qui s'obtient en principe deux ans au moins après le Baccalauréat !).

2- Une personne qui a suivi avec succès une formation de trois ans après le BAC a pour diplôme la LICENCE et celui qui a suivi une formation de 5 ans après son BAC a pour diplôme la « *MAITRISE/DEA/MASTERS/MBA* » (code 8). Les formations suivies dans ces deux exemples doivent avoir pour pré requis le BAC.

A7. Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle ? Elle fait référence au rang de l'enquêté au sein de l'administration ou de l'entreprise où il travaille.

Posez la question de la manière suivante : « *Etes-vous un cadre supérieur, un cadre moyen, un manœuvre, etc ?* » Vous balayerez ainsi toutes les modalités listées dans le questionnaire jusqu'à ce que l'enquêté vous donne la réponse.

NB: 1. Pour les travailleurs en stage pré emploi ou en période d'essai, l'on doit leur affecter la catégorie socioprofessionnelle à laquelle ils aspirent.

2. La catégorie socioprofessionnelle n'est pas liée à la forme de rémunération. Certains travailleurs notamment les aide-vendeurs, les agents d'entretien, etc. ont des contrats (écrits ou non) qui font qu'ils ne perçoivent pas à l'instant toute leur rémunération. Selon le cas, ils doivent être classés comme des « *employé/ouvrier qualifié* » ou « *employé/ouvrier semi qualifié* » selon la qualification (cas de certains aide-vendeurs et agents de renseignement ayant terminé l'apprentissage), des *manœuvres*, des *apprentis* (cas des aide-vendeurs en cours d'apprentissage), des *aide-familiaux* (cas des aide-vendeurs et des bonnes n'ayant pas eu d'arrangement sur leur rémunération, habitant généralement dans le ménage de l'employeur et ayant généralement un lien de parenté avec ce dernier).

CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES

Cadre supérieur/Ingénieur/assimilé : Il s'agit des personnes qui participent effectivement à la direction de l'entreprise (unité de production) ou qui possèdent des attributions à l'intérieur desquelles ils peuvent faire preuve de larges initiatives dans une entreprise qui n'est pas la leur. Ces personnes sont souvent qualifiées de personnel de conception. En général, seront considérées comme telles, les personnes de niveau Baccalauréat + au moins trois années réussies dans l'enseignement supérieur.

Exemple : directeurs et administrateurs rémunérés, chefs de services, chargés d'études, Ingénieurs de fabrication, chef de maintenance, etc.

Cadre moyen/agent de maîtrise : Personnel d'exécution pouvant également intervenir dans la conception dans une entreprise (unité de production) qui n'est pas la sienne. C'est une catégorie intermédiaire entre les cadres supérieurs et les employés et ouvriers. Cette catégorie est constituée des personnes assistantes ou adjointes des cadres supérieurs. Ces personnes contrôlent et surveillent les travaux conçus à un niveau supérieur. Elles accomplissent des tâches qui réclament un niveau de compétence élevé dans une technique spécialisée. Elles organisent, contrôlent et dirigent les activités quotidiennes d'un groupe de travailleurs qui leur sont subordonnés. En général, seront considérées comme telles les personnes de niveau supérieur à six années réussies dans l'enseignement secondaire et

inférieur à la 3^{ème} année de l'enseignement supérieur. Le critère de diplôme n'est pas le seul qui permette cette classification.

Exemple : les contremaîtres, les techniciens, les chefs d'entretien en mécanique générale, les conducteurs de travaux, les chefs d'équipe, etc.

Employé/ouvrier qualifié : Personnel d'exécution ayant reçu, en général, une formation professionnelle au sujet des tâches qui lui sont confiées. Par assimilation, les personnes qui travaillent avec un diplôme ne dépassant généralement pas le niveau de cinq ans d'enseignement secondaire, et les personnes de niveau inférieur mais ayant suivi une formation professionnelle appropriée pour leur emploi

Employé/ouvrier semi-qualifié : Personnel d'exécution, en général, de niveau inférieur au niveau de quatre ans de secondaire, n'ayant reçu qu'une formation sur le tas au sujet des tâches qui leur sont confiées ;

Manœuvre : Personnel exerçant un emploi qui ne nécessite pas de qualification particulière ;

Employeur (Patron) : Personne qui exploite sa propre entreprise et qui *emploie au moins un salarié* rémunéré en espèces ou en nature. Les copropriétaires d'une entreprise en font partie ;

Travailleurs pour compte propre : Parfois qualifiés de travailleurs indépendants, ce sont des personnes qui exploitent leurs propres entreprises et qui *n'emploient aucun salarié* ; tout au plus, ils peuvent utiliser des apprentis et des aides familiaux ;

Aide-familial : Personne occupant un emploi dans une entreprise exploitée par un parent vivant généralement dans le même ménage, mais qui ne peut pas être considérée comme associée, car ayant un degré d'engagement qui n'est pas comparable à celui du dirigeant de l'unité. Cette personne travaille donc sans percevoir une rémunération fixe en espèce ou en nature.

Apprenti : Personne qui apprend un métier. C'est le cas souvent pour celui qui entend s'installer ensuite à son compte dans la même activité. Il peut être soumis à un paiement des frais d'apprentissage. Il peut percevoir ou non des indemnités (transport, nourriture, etc.) qui ne peuvent pas être considérées comme un salaire.

A8. Profession : AP1. Vous chercherez à obtenir le maximum d'informations permettant de définir la profession de l'enquêté. Vous devrez retranscrire intégralement de façon succincte et claire toutes ces informations dans le questionnaire.

NB : Enseignant, informaticien, agriculteur ne sont pas des professions précises ; Par contre, professeur des lycées et collèges de l'enseignement général (PLEG), opérateur de saisie, horticulteur sont plus descriptifs.

Pour les enquêtés exerçant dans les forces armées, précisez leur fonction et grade. Pour ceux qui travaillent dans la fonction publique, précisez s'il s'agit de fonctionnaires ou d'agents contractuels et précisez leurs catégories.

La nomenclature des emplois, professions et métiers pourra être utilisée pour la codification de cette question lors de l'exploitation.

A8. Emploi occupé : Il est lié à l'activité que l'enquêté a exercé au cours des jours précédant l'enquête ou l'emploi qu'il a l'habitude d'exercer. Il s'agit de l'emploi principal si l'enquêté en a plusieurs. En général, l'emploi principal est celui qui est déclaré comme tel par l'enquêté. Dans le cas où l'enquêté exerce plusieurs emplois et qu'il a un doute pour déterminer son emploi principal, vous choisirez celui auquel la personne consacre le plus de temps, si l'enquêté reste indécis, considérez l'emploi qui lui procure le revenu le plus important.

B- EQUIPEMENT PERSONNEL

B1 et B2 : Même instructions que celles données pour le questionnaire institutions.

C- CONNAISSANCE ET UTILISATION DES TIC ET INTERNET

C1 et C4 : posez la question et notez la réponse de l'enquêté.

C2 et C3 : Posez la question sans lister les modalités à l'enquêté. Toutes les réponses de l'enquêté correspondant aux modalités retenues dans le questionnaires doivent porter le code 1 et 2 pour toutes les autres.

C4a. Si oui, indiquez le nom du site qui héberge votre adresse : Précisez à l'enquêté qu'on ne s'intéresse qu'aux deux sites les plus utilisés s'il en a plusieurs.

C5. Quels sont les 3 types de sites que vous sollicitez le plus sur Internet ? Vous pouvez lister les modalités à l'enquêté, mais demandez-lui de vous donner les trois types de sites les plus importants.

E- FORMATION

D2. Avez-vous reçu une formation sur l'Internet ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

D1-a. Si oui, indiquer le type de formation et sa durée : Inscrivez 1 pour les types de formations cités par l'enquêté et 2 pour les types non cités. Précisez ensuite l'unité de durée et la durée dans les deux dernières colonnes.

D2. Où consultez-vous d'habitude l'Internet ? Précisez à l'enquêté qu'on ne s'intéresse qu'aux lieux sites les plus fréquentés s'il en a plusieurs.

E- ELEMENTS DE COÛTS

E1. Avez-vous déjà organisé des formations sur les TIC et/ou l'Internet dans votre institution ? Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

E2 à E5 : Posez la question à l'enquêté et inscrivez le code correspondant.

E6 à E9 : Pour chacune de ces questions inscrivez enregistrez la réponse de l'enquêté en milliers de FCFA.

E10. Comment appréciez-vous le service offert par les fournisseurs d'accès ? Posez cette question d'abord pour les fournisseurs d'accès Internet ensuite pour les fournisseurs d'accès des télécommunications.

F- AVANTAGES, INCONVENIENTS ET OPPORTUNITES DES TIC

Ces questions portent sur les opinions des enquêtés. Posez la question et faites la synthèse des réponses données par l'enquêté.