

QUESTIONNAIRE INTERNET (Juillet 2009)

Q43. Quels sont les fournisseurs d'accès internet que vous connaissez ?

	43A	
	1 ^{ER} CITE	AUTRE
Camtel	1	1
Matrix	2	2
Orange	3	3
Mtn	4	4
Ringo	5	5
Sacconet	6	6
Gonago	7	7
Autres	8	8

Q44. Avez-vous un accès à un ordinateur dans votre ménage?

OUI	1	ALLER A Q45
NON	2	ALLER A Q46

Q45. Avez-vous accès à une connexion internet par ordinateur dans votre ménage ?

OUI	1	CONTINUER
NON	2	

Q46. Avez-vous une adresse mail ?

OUI	1	CONTINUER
NON	2	

Q47. Utilisez-vous vous-même internet même de manière occasionnelle ?

OUI	1	CONTINUER
NON	2	

POSER SI CODE 1 A Q47

Q48. A quelle fréquence diriez vous que vous utilisez internet ?

Tous les jours	1
Au moins trois fois par semaines	2
Une fois par semaine	3
Deux fois par mois	4
Très rarement	5

POSER SI CODE 2 A Q45

Q49. Avez-vous l'intention de souscrire à une connexion internet dans un futur proche, disons avant la fin de l'année en cours ?

OUI	1	CONTINUER
NON	2	

POSER Q50 si CODE 1 à Q49

Q50. Vers quel fournisseur avez-vous l'intention de vous tourner ?

POSER Q51 SI CODE 1 A Q45

Q51. Quel est votre fournisseur actuel ?

	Q50	Q51
Camtel	1	1
Matrix	2	2
Orange	3	3
Mtn	4	4
Ringo	5	5
Sacconet	6	6
Gonago	7	7
Autres	8	8

Q52.**POSER Q52A si CODE 1 à Q49****Q52A** Quelle est la taille de la bande passante que vous désirez acquérir ?**POSER Q52B SI CODE 1 A Q45****Q52B** Quelle est la taille de votre bande passante

	Q52A	Q52B
32 kbps	1	1
64 kbps	2	2
128 kbps	3	3
256 kbps	4	4
512 kbps	5	5
Ne sait pas	6	6
Autres (spécifier)	7	7

Q53.**POSER Q53A si CODE 1 à Q49****Q53A** Par quel type d'équipement recez vous votre connexion ?**POSER Q53B SI CODE 1 A Q45****Q53B** Quel type d'équipement pensez-vous acquérir pour la réception de votre connexion ?

	Q53A	Q53B
Un modem fixe	1	1
Un modem wifi (sans fil)	2	2
Une clé usb	3	3
Autre (à préciser)	4	4

Q54.**POSER Q54A si CODE 1 à Q49****Q54A** Quel est le mode de facturation que vous avez adopté ?**POSER Q54B SI CODE 1 A Q45****Q54B** Quel mode de facturation avez-vous l'intention d'adopter?

	Q54A	Q54B
illimité	1	1
A la carte	2	2

Q55. Avez-vous déjà eu à changer de fournisseur d'accès ?

OUI	1	CONTINUER
NON	2	ALLER A Q57

Q56. Quel est le fournisseur d'accès que vous avez eu à abandonner ?

Camtel	1
Matrix	2
Orange	3
Mtn	4
Ringo	5
Sacconet	6
Gonago	7
Autres	8

Q57. Avez-vous récemment rencontré des problèmes de connexion votre fournisseur d'accès actuel ?

OUI	1	CONTINUER
NON	2	ALLER A Q59

Q58. Quel genre de problème avez-vous rencontré ?

Intabilité de la connexion	1
Rupture de la connexion	2
Lenteur de la connexion	3
Non allumage du modem/clé	4

Q59. Je vais vous présenter une échelle allant de 0 a 10 ou 0 signifie pas du tout satisfait et 10 tout à fait satisfait. Sur cette échelle, J'aimerais que vous me disiez votre niveau de satisfaction par sur certains aspects concernant votre expérience avec l'opérateur.

La vitesse de téléchargement	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La stabilité de la connexion	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le rapport qualité prix de la bande passante	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La communication avec le service client	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Service de maintenance	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Les documents d'information	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La publicité	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10