

**MINISTRE DU DEVELOPPEMENT DE  
L'ECONOMIE NUMERIQUE ET DES POSTES**

**SECRETARIAT GENERAL**

**DIRECTION GENERALE DES ETUDES  
ET DES STATISTIQUES SECTORIELLES**

## **TABLEAU DE BORD DE L'UTILISATION DES TIC DANS LES ENTREPRISES**



**OCTOBRE 2015**

# Table des matières

	Page
Table des matières .....	2
Abréviations .....	4
BIBLIOGRAPHIE .....	5
I. CONTEXTE GENERAL DES TIC AU BURKINA FASO .....	6
1.1. Contexte mondial.....	6
1.2. Cadre réglementaire .....	6
1.3. Cadre institutionnel .....	7
1.4. Etat des lieux des télécommunications au Burkina Faso .....	8
1.4.1. Parc global internet .....	8
1.4.2. Abonnements à la téléphonie fixe .....	8
1.4.3. Parc des abonnements à la téléphonie mobile.....	9
1.5. Les TIC dans l'entreprise .....	9
II. METHODOLOGIE DE L' ETUDE .....	11
2.1. Méthode de collecte des données.....	11
2.2. Questionnaires .....	12
2.3. Mise en œuvre de la collecte des données.....	12
2.4. Saisie et traitement des données.....	12
III. RESULTATS DE L' ETUDE .....	13
3.1. Caractéristiques des entreprises enquêtées.....	13
3.1.1. Inégale répartition spatiale des entreprises.....	13
3.1.2. Investissements en TIC difficilement appréhendés.....	14
3.2. Faiblesse du personnel spécialisé en TIC dans les entreprises.....	15
3.2.1. Emploi des spécialistes TIC dans les entreprises.....	15
3.2.2. Perception de l'impact des TIC .....	15
3.3. Niveau d'équipement des entreprises en matériel TIC .....	16
3.3.1. Usage des ordinateurs.....	16
3.3.2. Usage des appareils portables intelligents.....	16
3.3.3. Une faible utilisation des applications courantes et spécialisées .....	17
3.4. Usage des réseaux et accès internet .....	18
3.4.1. Accès et utilisation des réseaux locaux.....	18
3.4.2. Accès et utilisation d'extranet.....	19
3.4.3. Un accès à internet boosté par le mobile .....	19
3.4.5. Le E-commerce .....	20
3.4.6. Perspectives des entreprises en matière de TIC.....	21

<b>3.4.7. Environnement des TIC au Burkina Faso</b> .....	22
<b>3.4.8. Obstacles à l'utilisation des TIC</b> .....	23
<b>3.4.9. Facteurs incitatifs à l'usage des TIC</b> .....	23
<b>IV. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSIONS</b> .....	24
<b>4.1. Dérouler un plan de communication pour l'usage accru des TIC.</b> .....	24
<b>4.2. Mettre en place un modèle économétrique du secteur des TIC- Telecom-Postes</b> .....	24
<b>4.3. Elaborer et mettre effectivement en œuvre les projets structurants</b> .....	25
<b>ANNEXES</b> .....	26
<b>QUESTIONNAIRE</b> .....	29

## Abréviations

<b>CAPOD</b>	:	<b>Projet de renforcement des capacités en conception et analyse des politiques de développement</b>
<b>CCI</b>	:	Chambre de Commerce et d'Industrie
<b>CNUCED</b>	:	Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement
<b>DGESS</b>	:	Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles
<b>MB</b>	:	Mégabits
<b>OMD</b>	:	Objectifs du Millénaire pour le Développement
<b>PC</b>	:	Personal Computer
<b>SA</b>	:	Société Anonyme
<b>SARL</b>	:	Société Anonyme à Responsabilité Limitée
<b>SNI</b>	:	Semaine Nationale de l'Internet et des autres TIC
<b>TIC</b>	:	Technologies de l'Information et de la Communication
<b>UIT</b>	:	Union Internationale des Télécommunications
<b>VPN</b>	:	Virtual Private Network

## BIBLIOGRAPHIE

- **CNUCED**, rapport 2015 sur l'économie de l'information, février 2015.
- **CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DU BURKINA FASO**, étude sur l'usage des TIC dans les entreprises, mai 2008.
- **INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ETUDES ECONOMIQUES**, enquête sur les technologies de l'information et de la communication et le commerce électronique, 2012.
- **MDENP**, document provisoire de politique sectorielle, avril 2015.
- **ARCEP**, données de collecte, 2015.
- **MPTIC**, plaidoyer pour une défiscalisation du matériel informatique au Burkina Faso à partir de 2010, 2010.
- **PASCAL ARDILLY**, les techniques de sondage, Editions Technip, 2006.
- **OECD AFRICAN DEVELOPMENT BANK UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR AFRICA**, perspectives économiques en Afrique 2009 Notes par pays: Volumes 1 et 2.

## I. CONTEXTE GENERAL DES TIC AU BURKINA FASO

### 1.1. Contexte mondial

Depuis quelques décennies, l'unanimité se dégage sur les réelles opportunités que représentent les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour les pays africains dans la perspective de relever les grands défis du développement.

En effet, les TIC influent de manière déterminante sur le développement social et économique de la société et constituent, dans un monde de plus en plus interconnecté, un outil essentiel du développement humain durable. Par ailleurs, les OMD (2000-2015) ont retenu les TIC comme un axe majeur de développement dans leur stratégie. Pleinement conscient de ces enjeux, le Gouvernement burkinabè, à la suite des réformes engagées dans les années 1990 dans le secteur des télécommunications, a pris en compte les TIC dans son cadre stratégique de lutte contre la pauvreté comme un principe directeur et transversal. Aussi, une cyberstratégie nationale a été adoptée en octobre 2004 avec l'ambition de favoriser la convergence des politiques de développement des télécommunications, de l'informatique et de l'audiovisuel, et de garantir une large diffusion des TIC dans la société, leur accessibilité et leur appropriation par toutes les couches sociales et la mobilisation de leur potentiel au profit des stratégies nationales de développement.

Pour atteindre ces objectifs, le Burkina Faso s'est doté d'un cadre réglementaire et institutionnel approprié.

### 1.2. Cadre réglementaire

Dans le secteur des Télécoms/TIC, les réalisations suivantes peuvent être relevées :

- la Loi 061-2008/AN du 27 novembre 2008 portant réglementation générale des réseaux et services de communications électroniques au Burkina Faso;
- la Loi 045-2009/AN du 10 novembre 2009 portant réglementation des services et transactions électroniques au Burkina Faso ;
- la Loi N°011-2010/AN du 30 Mars 2010 portant réglementation de l'enregistrement des noms de domaine sous le domaine de premier niveau « .bf » ;

Il faut noter que l'adoption de ces lois fait suite à un processus participatif impliquant les acteurs du secteur. Les textes d'application de ces différentes lois ont été élaborés.

Cependant, depuis 2008, des avant-projets de texte portant sur des aspects de la cyber législation rencontrent des difficultés pour leur adoption.

Il s'agit de:

- l'avant-projet de loi portant protection des données à caractère personnel (texte proposé en relecture de la Loi n°010-2004/AN du 20 avril 2004 portant protection des données à caractère personnel ;
- l'avant-projet de loi portant modification de la Loi N°032-99/AN du 22 décembre 1999 portant protection de la propriété littéraire et artistique ;
- l'avant-projet de loi portant modification du code pénal pour l'adapter à la lutte contre la cybercriminalité ;
- l'avant-projet de loi portant modification du code de procédure pénale pour l'adapter à la lutte contre la cybercriminalité ;

Pour la mise en œuvre de la Loi 61-2008/AN cinq (5) projets de décret d'application ont été adoptés en Conseil des Ministres.

L'adoption des (2) deux avant-projets de loi pour la révision du code pénal et du code de procédure pénale est urgente pour le Burkina, afin de fournir une base juridique à la répression de la cybercriminalité.

### **1.3. Cadre institutionnel**

Pour accompagner le développement des TIC au Burkina Faso, L'Etat a mis en place de nombreuses institutions comme :

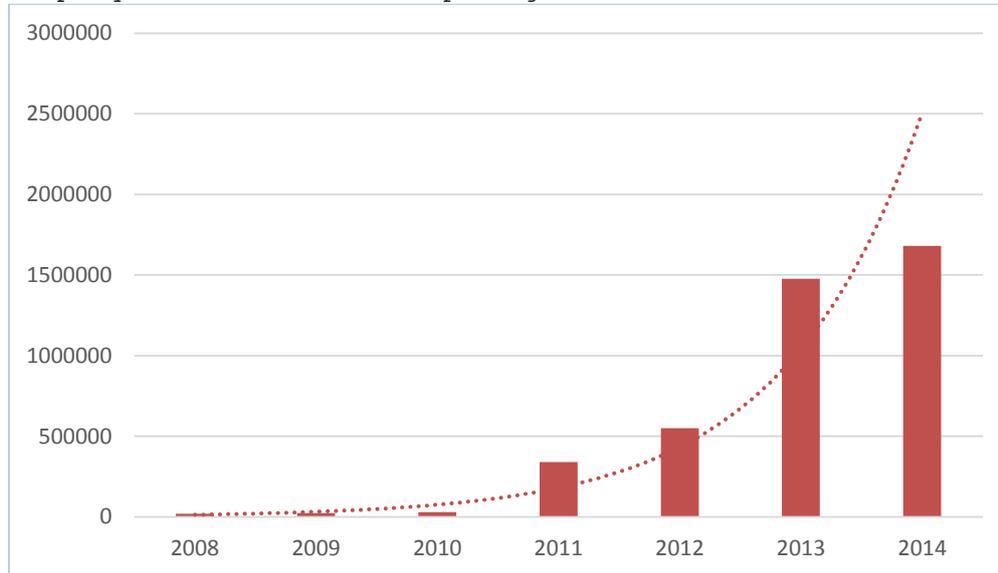
- le MPTIC, crée en 2006 et devenu MDENP en décembre 2012, chargé de la mise en œuvre et le suivi de la politique du gouvernement en matière de développement de l'économie numérique ;
- l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ;
- le Secrétariat Permanent du Forum Panafricain sur le partage des meilleures pratiques dans le domaine des TIC et de la SNI ;
- l'Agence Nationale de Promotion des TIC (ANPTIC);
- les Organes de Pilotage de la Cyberstratégie ;
- l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) ;
- le Centre de Cybersécurité (CIRT) ;
- la Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT) ;

- la Commission de l'Informatique et des Libertés (CIL).

## 1.4. Etat des lieux des télécommunications au Burkina Faso

### 1.4.1. Parc global internet

Graphique 1 : évolution du parc global internet

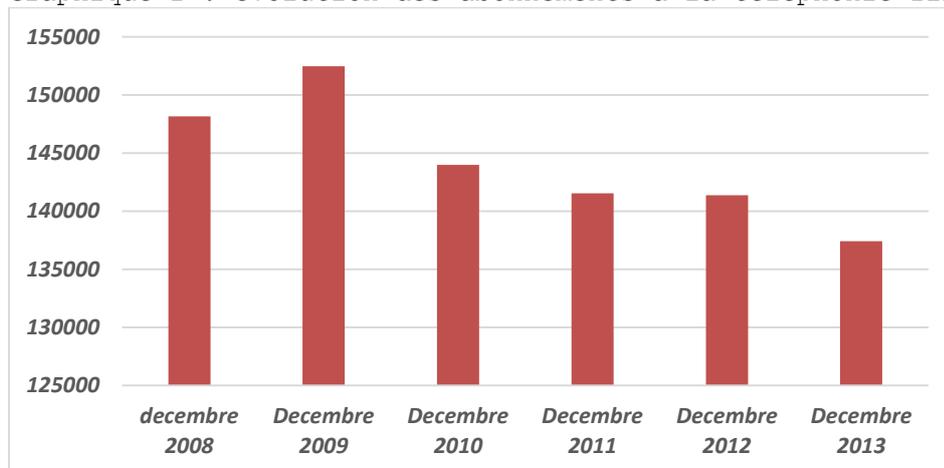


Source : ARCEP - Mars 2015

Le parc internet connaît un certain dynamisme de 2008 à 2010 avec une progression moyenne de 20,83%. L'arrivée de l'internet mobile a boosté le parc d'abonnés à internet qui a connu une croissance exponentielle entre 2011 et 2014.

### 1.4.2. Abonnements à la téléphonie fixe

Graphique 2 : évolution des abonnements à la téléphonie fixe

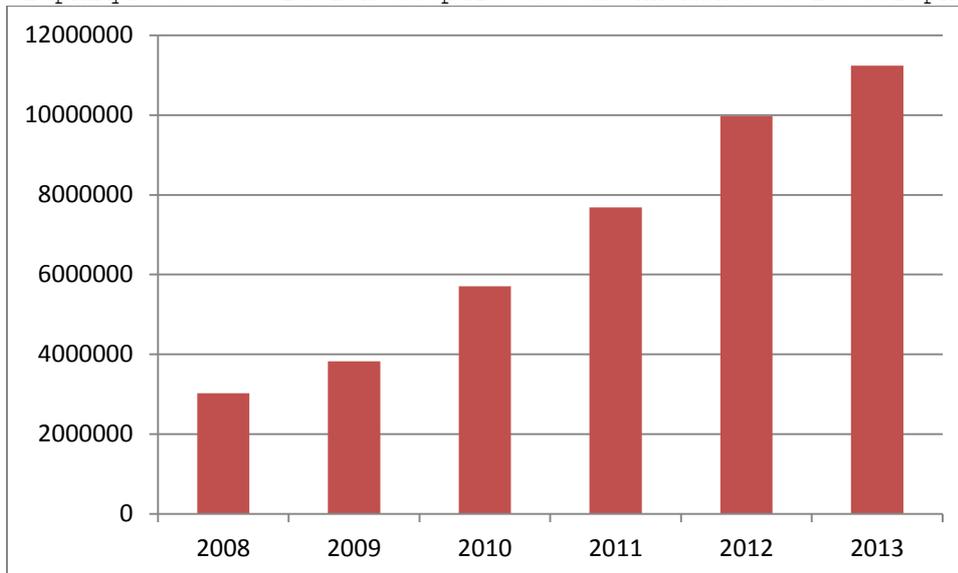


Source : rapport ARCEP, mars 2014

A l'inverse du parc de téléphonie mobile, le parc d'abonnés fixe connaît une baisse notable depuis 2009. Cela s'explique par plusieurs facteurs parmi lesquels la cannibalisation du fixe par le mobile et la pauvreté des offres de service du fixe.

### 1.4.3. Parc des abonnements à la téléphonie mobile

Graphique 3 : évolution du parc des abonnements à la téléphonie mobile



Source : rapport ARCEP 2013

Entre 2008 et 2013, le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile a explosé, passant de 3 024 150 à 11 240 886 soit un taux d'accroissement annuel moyen de 22,13%.

Quant à la télédensité, elle est passée de 22,63% en 2008 à 65,68% en 2013. En somme, ces statistiques montrent que les TIC font partie intégrante du paysage économique et social du pays.

### 1.5. Les TIC dans l'entreprise

La littérature empirique a montré que l'introduction des TIC dans l'entreprise y induit des hausses de productivité. Par son usage généralisé, les entreprises sont plus réactives, plus compétitives en termes de management, de communication, de recherche d'information et de commercialisation. Elles développent ainsi leur chiffre d'affaires, conquièrent des parts de marché à l'international, etc. Cela a été prouvé par des études menées au Sénégal et au Mali par la Banque Mondiale<sup>1</sup>. La hausse de productivité induite par les TIC s'y situe

<sup>1</sup> « Bénin, Une évaluation du climat des investissements », Rapport publié par le Programme Régional sur le Développement des Entreprises, Novembre 2005.

respectivement à 15% et 26%. De même, une étude au Bénin en 2005 le situe entre 6% et 12% pour ce qui concerne l'usage de l'internet.

Par ailleurs, dans la nomenclature de l'UIT, 4 séries d'indicateurs doivent faire l'objet d'une attention particulière dans la mesure de l'évolution de la société de l'information. Ce sont : (i) les infrastructures et l'accès aux TIC, (ii) l'accès aux TIC et leur utilisation par les ménages et les particuliers, (iii) l'utilisation des TIC par les entreprises, et (iv) le secteur des TIC et du commerce des biens TIC. Ainsi, mesurer l'accès et la diffusion des TIC dans les entreprises est une exigence internationale.

## II. METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Pour cette étude, il a été retenu la définition de l'entreprise selon l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE) de France, de concert avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Burkina Faso selon laquelle « l'entreprise est la plus petite combinaison d'unités légales qui constitue une unité organisationnelle de production de biens et services jouissant d'une certaine autonomie de décision, notamment pour l'affectation de ses ressources ».

### 2.1. Méthode de collecte des données

La base de sondage choisie pour cette étude est le Fichier National des Entreprises et des Regroupements d'Entreprises (fichier NERE). NERE recense toutes les entreprises légalement créées et enregistrées au Burkina Faso et en comptait 64 904 en mai 2015.

Il a été tiré un échantillon aléatoire de 800 entreprises pour la collecte des données. Le tirage considéré est un sondage à deux (02) degrés à probabilités inégales. Le premier degré consiste en une partition de la population des entreprises selon les localités (les chefs-lieux de 13 régions). Parmi ces unités primaires que sont les localités, six (06) (Ouagadougou, Bobo Dioulasso, Koudougou, Ouahigouya, Dédougou, Tenkodogo) ont été choisies au premier degré. Par rapport au poids des villes dans la répartition des entreprises du pays, les effectifs des entreprises enquêtées ont été sous-représentés dans les villes de Ouagadougou et Bobo Dioulasso mais sur-représentés dans les quatre (04) autres villes.

Au second degré, il a été tiré dans ces villes des entreprises par stratification selon le secteur d'activité et proportionnellement à la taille de chaque secteur (cf. tableau 1). Il est à noter que les entreprises du secteur informel ne font pas partie du champ de l'étude.

In fine, les estimations faites ont été corrigées par pondération et prennent en compte la présence de non-réponse totale.

Tableau 1 : échantillon de collecte

	Artisanat	Commerce	Industrie	service	Total
<i>Koudougou</i>	2	8	6	3	19
<i>Ouagadougou</i>	42	288	82	170	582
<i>Tenkodogo</i>	3	17	2	2	24
<i>Ouahigouya</i>	3	9	2	3	17
<i>Bobo Dioulasso</i>	12	72	18	34	136
<i>Dédougou</i>	5	6	5	6	22
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>400</b>	<b>115</b>	<b>218</b>	<b>800</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

## 2.2. Questionnaires

Deux questionnaires ont été administrés :

- le **questionnaire entreprise** a été soumis à toutes les entreprises et porte sur des sujets comme les caractéristiques de l'entreprise, l'utilisation d'ordinateurs et de réseaux, l'usage des appareils portables intelligents, le e-commerce,....
- le **questionnaire professionnel** a concerné uniquement les professionnels des TIC (Informaticiens, IT manager, Spécialistes des TIC, Webmaster,...) employés au sein de ces entreprises. Les sujets relatifs aux caractéristiques du professionnel et à sa perception du niveau de pénétration des TIC dans le monde de l'entreprise burkinabé.

## 2.3. Mise en œuvre de la collecte des données

La collecte s'est étalée du 25 mai au 30 juin 2015 et a mobilisé la participation de 14 enquêteurs et 3 superviseurs. Elle s'est faite, soit face à face ou par email. 535 entreprises ainsi que 36 professionnels des TIC se sont prêtés à nos questions, ce qui correspond à un taux de réponse de 66,87%, pour les entreprises ce qui est meilleur à celui obtenu par la Chambre de Commerce lors d'une étude similaire conduite en 2005 qui était de 58%.

## 2.4. Saisie et traitement des données

La collecte a été effectuée au moyen de questionnaire en papier. Après vérification et correction sur le terrain, les questionnaires ont été envoyés à la coordination de l'enquête pour l'enregistrement, la codification et la vérification supplémentaire avant leur transmission à l'équipe de saisie.

Ce travail a été effectué par une équipe de 6 opératrices de saisie de données. La saisie des données a été effectuée au moyen du logiciel CSPRO (Census and Survey Processing System) développé par le programme DHS et le Bureau of Census des États-Unis. Les données ont été traitées et analysées à l'aide du logiciel SPSS. Un programme de contrôle de qualité a permis de détecter et corriger les incohérences.

### III. RESULTATS DE L'ETUDE

#### 3.1. Caractéristiques des entreprises enquêtées

##### 3.1.1. Inégale répartition spatiale des entreprises

On constate une prédominance des entreprises à Ouagadougou par rapport aux autres localités réunies dans tous les secteurs, avec une prédominance des secteurs de service (71%) et industries (69,3%). Bobo Dioulasso vient en deuxième position avec une prépondérance pour le commerce (25,6%) et les services (20,1%). Les autres localités ont des caractéristiques faibles et similaires avec quelques particularités à Tenkodogo en ce qui concerne l'artisanat (11,1%).

Tableau 2 : répartition des entreprises selon le secteur d'activité et la localité

		Localité						Total
		Ouagadougou	Bobo Dioulasso	Koudougou	Tenkodogo	Dédougou	Ouahigouya	
services	Effectif	120	34	5	2	6	2	169
	%	71,0%	20,1%	3,0%	1,2%	3,6%	1,2%	100,0%
industries	Effectif	52	14	3	3	3	0	75
	%	69,3%	18,7%	4,0%	4,0%	4,0%	,0%	100,0%
commerce	Effectif	137	63	8	16	11	11	246
	%	55,7%	25,6%	3,3%	6,5%	4,5%	4,5%	100,0%
artisanat	Effectif	25	8	1	5	1	5	45
	%	55,6%	17,8%	2,2%	11,1%	2,2%	11,1%	100,0%
Total	Effectif	334	119	17	26	21	18	535
	%	62,4%	22,2%	3,2%	4,9%	3,9%	3,4%	100,0%

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Selon la classification de la chambre de commerce, l'échantillon d'entreprises enquêtées se répartit entre le commerce (46%), les services (31,6%), l'industrie (14%), et l'artisanat (8,4%).

Parmi les entreprises évoluant dans le domaine des services, celles ayant un chiffre d'affaire inférieur à 5 millions sont les plus nombreuses (20,2%). 64% des entreprises du secteur de l'industrie ont un chiffre d'affaire supérieur à 50 millions. 59,5% des entreprises du secteur du commerce ont un chiffre d'affaire inférieur à 50 millions tandis que 69,6% des entreprises du secteur de l'artisanat ont un chiffre d'affaire de moins de 50 millions.

84% des entreprises inscrites dans le régime SA ont un chiffre d'affaire de plus de 50 millions. Quant aux SARL qui représentent 47,3% des entreprises de l'échantillon, 62,2% d'entre elles ont un chiffre d'affaire de moins de 50 millions. Enfin, pour ce qui concerne les entreprises de régime personne physique, 32% ont un chiffre d'affaire de moins de 5 millions, et 79,3% ont un chiffre d'affaire de moins de 50 millions.

### 3.1.2. Investissements en TIC difficilement appréhendés

Il s'agit de mesurer la part budgétaire consacrée à l'investissement dans le domaine des TIC en 2014 ainsi que la nature de ces investissements réalisés au cours de ces 3 dernières années.

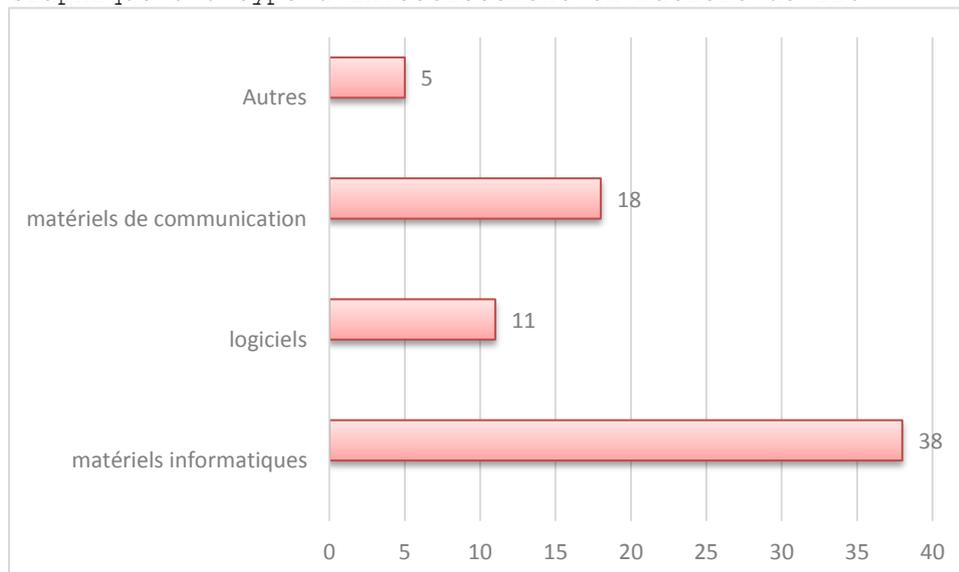
Les 2/3 des entreprises sondées n'ont pas fourni une information relative à leur part d'investissement dans les TIC. Cela est généralement inhérent à l'absence d'une tenue régulière de comptabilité.

Pour les autres entreprises (1/3) ayant fourni des données, l'on obtient les résultats ci-après :

- 58,2% des entreprises ont consacré moins de 5% de leur budget aux TIC ;
- 23,9% des entreprises ont consacré entre 6 et 10 % de leur budget aux TIC ;
- 7,8% des entreprises ont consacré entre 11 et 20% de leur budget aux TIC ;
- 10,1% des entreprises ont consacré plus de 20 % de leur budget aux TIC.

Pour les 3 dernières années, le graphique ci-après indique que les matériels informatiques (ordinateurs, accessoires) dominent les types d'investissement en TIC, suivi par les matériels de communication (câbles, dispositifs sans fils, système de transmission).

Graphique 5 : type d'investissement en matière de TIC



Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

## 3.2. Faiblesse du personnel spécialisé en TIC dans les entreprises

### 3.2.1. Emploi des spécialistes TIC dans les entreprises

Les entreprises qui emploient plus de 50 personnes, soit 7,5% des entreprises de l'étude, sont celles qui disposent de plus de spécialistes en TIC dans leurs effectifs. A contrario, les entreprises employant moins de 50 agents sont celles qui disposent de moins de spécialistes en TIC. L'emploi de spécialistes en TIC semble aller de pair avec la taille (effectif) de l'entreprise, confirmant l'hypothèse selon laquelle l'adoption des TIC est liée à l'effectif de l'entreprise.

Tableau 3 : emploi de spécialistes TIC dans les entreprises

		Spécialistes		Total
		<i>oui</i>	<i>non</i>	
secteur d'activité	<i>services</i>	21,0%	79,0%	100,0%
	<i>industries</i>	16,5%	83,5%	100,0%
	<i>commerce</i>	11,0%	89,0%	100,0%
	<i>artisanat</i>	6,7%	93,3%	100,0%
<b>Total</b>		<b>12,3%</b>	<b>87,7%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Le secteur des services est celui qui emploie le plus de spécialistes en TIC (21%) suivi par l'industrie (16,5%), le commerce (11%) et l'artisanat (6,7%). Durant les deux dernières années, 36,3% des entreprises ont offert des formations en TIC à leurs employés.

Tableau 4 : formation des agents en TIC

		Pourcentage
	<i>oui</i>	36,3
	<i>non</i>	63,7
	Total	100,0

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

### 3.2.2. Perception de l'impact des TIC

Pour ce qui concerne l'impact des TIC dans les entreprises :

- 47,2% des entreprises estiment que l'usage des TIC a permis une hausse de la productivité du travail ;
- 21,4% des entreprises ont pu délocaliser leurs activités grâce aux TIC ;
- 21,5% des entreprises ont pu améliorer leur prise de décision grâce aux TIC ;
- 15,2% des entreprises ont vu leur coût d'approvisionnement baisser à cause des TIC.

### 3.3. Niveau d'équipement des entreprises en matériel TIC

#### 3.3.1. Usage des ordinateurs

Le terme ordinateur employé ici inclut les PC, les nettops, les ordinateurs portables (notebooks, netbooks...), les autres appareils portables tels que les assistants numériques personnels (PDA).

Dans l'ordre décroissant, les secteurs utilisant le plus d'ordinateurs sont les services (96.6%), l'industrie (91,2%), le commerce (64.3%) et l'artisanat (57%). Ce classement semble en cohérence avec les résultats relatifs à l'emploi de spécialistes des TIC dans les entreprises.

On note que 86,5% des entreprises de plus de 5 employés disposent d'au moins un ordinateur. Comparer à l'étude de la CCI-BF de 2005, cela représente un gain d'environ 10 points (80%). Par ailleurs, une étude similaire menée au Benin en 2010 situe cette statistique à 83,2%.

Tableau 5 : usage des ordinateurs selon le secteur d'activité

		Usage ordinateur		Total
		oui	non	
secteur d'activité	services	96,6%	3,4%	100,0%
	industries	91,2%	8,8%	100,0%
	commerce	64,4%	35,6%	100,0%
	artisanat	65,3%	34,7%	100,0%
<b>Total</b>		<b>77,4%</b>	<b>22,6%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Par ailleurs, l'étude révèle que le ratio nombre d'employés utilisant l'ordinateur/Nombre d'ordinateurs fonctionnels est de 1,16. En plus, 67% des entreprises ont un ratio employés/ordinateurs inférieur ou égale à « 1 ». Ce qui implique que la majorité des employeurs n'offrent pas d'ordinateur à chaque employé.

#### 3.3.2. Usage des appareils portables intelligents

Tableau 6 : usage d'appareils portables intelligents

		Appareils portables		Total
		Oui	Non	
secteur d'activité	services	65,7%	34,3%	100,0%
	industries	42,8%	57,2%	100,0%
	commerce	61,6%	38,4%	100,0%
	artisanat	38,8%	61,2%	100,0%
<b>Total</b>		<b>47,5%</b>	<b>52,5%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Un appareil portable intelligent ou smartphone est un téléphone mobile évolué disposant d'un assistant numérique personnel, d'un appareil photo numérique et d'un ordinateur portable. Il est doté d'un système d'exploitation permettant d'exécuter des logiciels et applications variés comme la navigation sur Web, la géolocalisation,...

Le secteur qui utilise le plus les appareils portables de type Smartphone ou PDA est celui des services (65,4%), suivi du commerce (61,5%), de l'artisanat (45,8%) et de l'industrie (42,8%).

Les appareils sus-cités sont généralement utilisés pour :

- obtenir des informations sur les biens et services pour 34,2% des entreprises ;
- envoyer ou recevoir des e-mails pour 34,2% ;
- accéder à des services bancaires pour 7,1% des entreprises ;
- procurer des services aux clients pour 12,3% des entreprises ; et enfin
- accéder aux m-services pour 0,3% des entreprises.

### **3.3.3. Une faible utilisation des applications courantes et spécialisées**

Une application, dans le domaine informatique, est un programme (ou un ensemble logiciel) directement utilisé par l'utilisateur pour réaliser une tâche, ou un ensemble de tâches élémentaires d'un même domaine ou formant un tout. Typiquement, un éditeur de texte, un navigateur web, un lecteur multimédia, un jeu vidéo, sont des applications. Les applications s'exécutent en utilisant les services du système d'exploitation pour utiliser les ressources matérielles.

Les applications courantes sont celles relatives à la bureautique (traitement de texte, tableur, PAO,...). Elles sont usitées par 22,6 % des entreprises enquêtées. De plus, l'industrie et le service sont les secteurs faisant le plus appel à ces types d'applications comparativement aux deux autres secteurs. L'étude similaire réalisée en 2006 au Bénin fait ressortir le niveau de cet indicateur à 42,3%.

Tableau 7 : usage des applications courantes

		Applications courantes			Total
		Oui	Non	Pas d'ordinateur	
Secteur d'activité	Services	25,1%	71,6%	3,4%	100,0%
	Industries	26,8%	64,4%	8,8%	100,0%
	Commerce	20,9%	43,5%	35,6%	100,0%
	Artisanat	19,5%	45,8%	34,7%	100,0%
Total		<b>22,6%</b>	<b>54,8%</b>	<b>22,6%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

En plus des applications courantes, les entreprises utilisent des applications métiers qui servent à la gestion des activités relatives à leur raison sociale. Ces dernières sont exploitées par 24,2% des entreprises de l'étude, statistique similaire à celle indiquant l'usage des applications de gestion courante. L'industrie est le secteur employant plus ce type d'outil (44,4%). En effet, l'existence de très nombreux processus standardisés dans le monde de l'industrie favorise leur intégration via des programmes et applications informatiques.

L'étude du Bénin a révélé que 26,8% des entreprises sondées emploient des applications métiers.

Tableau 8 : usage d'applications métiers

		Applications métiers			Total
		Oui	Non	Sans ordinateur	
Secteur d'activité	Services	24,9%	71,7%	3,4%	100,0%
	Industries	48,2%	43,0%	8,8%	100,0%
	Commerce	22,0%	42,3%	35,6%	100,0%
	Artisanat	10,1%	55,2%	34,7%	100,0%
Total		<b>24,2%</b>	<b>53,2%</b>	<b>22,6%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

### 3.4. Usage des réseaux et accès internet

#### 3.4.1. Accès et utilisation des réseaux locaux

Un réseau local est un réseau situé dans une zone réduite ou dans un environnement commun, tels qu'une habitation, un immeuble ou un ensemble d'immeubles. Un réseau local devient une partie d'un réseau étendu lorsqu'une liaison est établie (via des modems, routeurs distants, lignes téléphoniques, satellites ou une connexion hertzienne) avec un gros système, un réseau de données public (Internet par exemple) ou un autre réseau local.

Seulement 15,8% des entreprises disposent d'un réseau local ce qui implique qu'une majorité d'entreprises disposant d'au moins un ordinateur (54,2%) ne sont pas équipés en intranet. Comparer à celui du Bénin (enquête CAPOD 2010), on note un gain de 6,3 points.

Du point de vue des secteurs d'activité, on note que l'industrie (24,7%) est la plus pourvue en intranet, suivi par les services (18,6%), le commerce (15,8%) et l'artisanat (11,3%). Suivant la localité, on constate que Ouagadougou (25,4%) est la plus desservie.

### 3.4.2. Accès et utilisation d'extranet

14,6% des entreprises disposent d'un réseau extranet, ce qui correspond à 92,4% des entreprises qui ont un réseau intranet. Les villes de Ouagadougou, Tenkodogo et Bobo Dioulasso affichent un taux supérieur au taux national. L'industrie est le secteur qui utilise le plus l'extranet (24,7%) suivi par les services (18,6%) et le commerce (15,8%).

Tableau 9 : usage extranet

		Localité de l'entreprise						Total
		Tenkodogo	Koudougou	Dédougou	Bobo Dioulasso	Ouahigouya	Ouagadougou	
Extranet	Oui	58,40%	1,60%	7,70%	14,20%	10,10%	8,10%	100,00%
	Non	11,10%	35,90%	24,50%	13,80%	8,80%	5,90%	100,00%
	Sans Ordinateur	56,90%	3,40%	23,20%	0,80%	13,80%	1,80%	100,00%
Total		27,90%	23,90%	21,90%	10,90%	10,10%	5,30%	100,00%

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

### 3.4.3. Un accès à internet boosté par le mobile

Globalement, 72,1% des entreprises ont un accès à internet. Ce taux est relativement élevé à Ouagadougou (82,3%), Koudougou (85,5%), Bobo Dioulasso (74,6%) et Ouahigouya (67,5%). Il est plus faible à Dédougou (32%) et Tenkodogo (20,2%).

Parmi les entreprises ayant un accès à internet, 37,5% disposent d'un accès à internet fixe et 65,6% disposent de l'internet mobile. Cela confirme la tendance actuelle que l'accès à internet se fait premièrement par le mobile.

Pour ce qui concerne les services utilisés via internet :

- 54,8% des entreprises usitent la messagerie ;
- 8% des entreprises font de l'e-achat ;
- 5,2% des entreprises font le paiement en ligne ;
- 23,2% des entreprises exploitent d'autres services

La messagerie est le service internet le plus utilisé dans l'entreprise, ce qui dénote une bonne adoption de ce service par les entreprises ayant un accès à internet.

Par ailleurs, 20,8% des entreprises possèdent un site web, ce qui correspond à une hausse de 4,8% par rapport à l'étude la CCI-BF conduite en 2005. On note que la faiblesse de cette hausse peut s'expliquer par le faible taux d'emploi de spécialistes en TIC par les entreprises enquêtées (12,3%), professionnels à même d'initier et de gérer les sites web.

Par ailleurs, il est à noter que seules 0,8% des entreprises possèdent des sites web de nom de domaine «.bf», c'est-à-dire des sites dont l'adresse s'intitule de la façon suivante : « www.benet.bf ». 96,15% des entreprises qui possèdent un site internet ont des noms de domaine étranger. Le domaine «.bf » est peu prisé à cause de sa cherté, de l'insuffisance des offres d'hébergeurs de site web au Burkina Faso et surtout à cause de sa difficile accessibilité et disponibilité (faible débit de connectivité).

### 3.4.5. Le E-commerce

On appelle E-commerce ou commerce électronique «le e-commerce, ou commerce électronique, désigne un ensemble d'activités commerciales effectuées en utilisant des outils et un réseau informatique comme Internet, pour développer, promouvoir, vendre, payer et délivrer des biens et des services. Il concerne donc toute forme de transaction commerciale dans laquelle les participants interagissent électroniquement et non par contact physique ou direct. Le commerce électronique est souvent associé à la vente et à l'achat sur Internet ou toute transaction impliquant le transfert électronique de fonds ou les cartes bancaires. ». Ce type d'activité concerne les produits ou services liés au(x) métier(s) de l'entreprise.

En 2014, 9,8% des entreprises ont acheté des produits en ligne. Pour les entreprises de plus de 5 employés, cette statistique s'élève à 21%, soit 5 points de plus que l'étude de la CCI-BF de 2005.

Les achats en ligne ont été réalisés par les entreprises du secteur de l'artisanat (51,2%) suivi par celles du commerce (17,4%) et celles des services (15,8%).

Pour ce qui concerne la vente en ligne, elle a concerné en 2014, 19,6% des entreprises. Cette proportion était de 9% en 2005, soit une hausse de 10 points. Le secteur ayant le plus effectué des ventes est celui de l'artisanat (37,5%) suivi par le commerce (7,4%).

Il est à noter que les ventes en ligne surpassent les achats en ligne de 10 points.

Tableau 10 : ventes en ligne par secteur d'activité

		Vente en ligne		Total
		Oui	Non	
Le secteur d'activité de votre entreprise	Services	6,8%	93,2%	100,0%
	Industries	5,2%	94,8%	100,0%
	Commerce	7,4%	92,6%	100,0%
	Artisanat	37,4%	62,6%	100,0%
<b>Total</b>		<b>19,6%</b>	<b>80,4%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

96,62% des entreprises n'ont pu fournir d'information sur le volume des achats en ligne et 90% des entreprises n'ont pu fournir d'information sur le volume des ventes en lignes.

Ces deux indicateurs sur la vente et l'achat en ligne corroborent les conclusions du rapport du CNUCED sur la société de l'information, conclusion selon laquelle le commerce électronique connaît un essor dans les pays en développement.

#### ***3.4.6. Perspectives des entreprises en matière de TIC***

L'enquête s'est penchée sur les intentions des entreprises en matière d'équipement TIC pour les 3 prochaines années. Il ressort que :

- 44,3% des entreprises désirent accroître leur parc informatique ;
- 32,4% veulent acquérir de nouveaux ordinateurs ; et
- 12,2% ambitionnent de renouveler leur parc informatique.

En termes de perspectives sur la connexion internet :

- 45,2% souhaitent augmenter leur débit ;
- 36,4% envisagent acquérir une connexion internet ; et
- 10,5% projettent changer de mode de connexion.

Pour ce qui concerne l'usage de réseau informatique, l'enquête montre que :

- 41,2% souhaitent améliorer la qualité de leur réseau informatique ;
- 29,5% visent la mise en place d'un réseau informatique (intranet, extranet, VPN,...).

Globalement, les entreprises ont des projets d'investissement en TIC pour les 3 années à venir. Cela peut s'expliquer par le fait que 80,2% des entreprises estiment que l'environnement des affaires au Burkina se prête mieux à une meilleure appropriation et à une utilisation plus accrue des TIC. Ce sentiment est partagé par 55,6% des professionnels sondés. Ainsi, ces résultats mettent en lumière l'existence de facteurs incitatifs aux TIC dans le paysage économique du pays.

### 3.4.7. Environnement des TIC au Burkina Faso

Le sentiment des sondés sur l'évolution des TIC semble mitigé. En effet, le cinquième (19,63%) de ces derniers estiment que la dynamique des TIC est lente tandis que, environ 7%, constatent une avancée certaine.

En tout état de cause, les réalisations ci-dessous ont été exécutées après 2005, année de la dernière étude semblable :

- la bande passante est passée de 212 Mégabits (Mb) en 2006 à 2 347 Mb en 2013.
- l'avènement de la technologie de troisième génération (3G) en 2012 ;
- de moins de 0,25 gigabits (Gb) par seconde en 2006 à plus de 5 Gb par seconde pour l'ensemble des opérateurs en 2014.

Tableau 11 : classement de pays voisins selon l'IDI

Pays	Rang 2002	IDI 2002	Rang 2007	IDI 2007	Rang 2012	IDI 2012	Rang 2013	IDI 2013
<b>Burkina</b>	151	0,68	150	0,97	160	1,35	156	1,56
<b>Niger</b>	154	0,51	154	0,82	165	1,03	165	0,97
<b>RCI</b>	134	1,01	128	1,41	151	1,80	151	1,80
<b>Mali</b>	150	0,75	146	1,12	147	1,86	143	2,04
<b>Benin</b>	149	0,76	135	1,28	149	1,75	149	1,84
<b>Ghana</b>	122	1,1	114	1,63	115	3,29	113	3,46

Source : UIT (2014)

Au plan international, l'UIT suit année après année, l'évolution de la Société de l'Information dans plusieurs pays dont le Burkina Faso à travers l'IDI (Indice de Développement des TIC). Cet indicateur est un indice composite de 11 indicateurs regroupés en trois sous-indices:

- le sous-indice d'accès aux TIC représentant le niveau de préparation de la mise en œuvre des TIC ;
- le sous-indice d'utilisation des TIC représentant le niveau d'utilisation effective des TIC ;
- le sous-indice des compétences en TIC représentant le niveau de la capacité ou des compétences dans les TIC.

L'IDI (Indice de Développement des TIC) montre une amélioration de l'état des TIC au Burkina entre 2002 et 2013 ; néanmoins, il convient de relever que le pays est à la traîne par rapport à ses voisins immédiats comme la Côte d'Ivoire, le Mali, le Benin et le Ghana.

### **3.4.8. Obstacles à l'utilisation des TIC**

Les raisons de la non possession de l'ordinateur sont :

- l'insuffisance de moyens financiers pour 13,9% des entreprises sondées ;
- la non maîtrise de l'outil pour 7,9% ;
- la non nécessité de l'outil ordinateur (5,3%) des entreprises ; et
- d'autres raisons pour 5,3% des entreprises.

La principale raison de non possession de l'ordinateur qui est d'ordre financier, semble indiquer que les coûts d'acquisition (taxes élevés) d'ordinateur restent élevés. En effet, la taxe globale sur les produits informatiques s'est élevée à 18% en 2014.

En ce qui concerne, le non accès à internet, les entreprises sondées évoquent :

- le manque de moyens financiers pour 14% des entreprises sondées ;
- la non maîtrise de l'outil pour 12,7% ;
- la "non nécessité" de l'internet pour (17%) des entreprises ; et
- d'autres raisons pour 8,9% des entreprises.

La "non nécessité" de la technologie est récurrente parmi les freins à l'utilisation. Cela pourrait être imputable, notamment, à l'ignorance, au manque de sensibilisation, à la réticence au changement.

### **3.4.9. Facteurs incitatifs à l'usage des TIC**

Les facteurs qui ont incité les entreprises à s'approprier les TIC sont :

- la capacité des TIC d'être utilisé comme un outil de travail (6,36%) ;
- la réduction du temps des processus (15,51%) ;
- la mondialisation (5,23%) ; et
- d'augmenter l'efficacité du travail (3,55%).

## IV. RECOMMANDATIONS ET CONCLUSIONS

Globalement, on note une plus grande diffusion des TIC dans l'entreprise en 2015 comparativement à son niveau de 2006. L'usage de l'ordinateur, des appareils portables intelligents, de l'internet, d'applications métier y connaît une évolution positive. Néanmoins, au regard de certains indicateurs tels ceux portant sur le commerce électronique et les ratios Employés/ordinateur et ordinateur connectés/ordinateurs montrent que l'usage des TIC n'est pas encore vulgarisée dans l'entreprise burkinabé. Cet état de fait est partagé par plus de la majorité des professionnels (68,7%) des TIC dans les entreprises qui estiment que l'on ne peut pas affirmer que les TIC soient très bien valorisés dans leur entreprise.

Tableau 12: récapitulatif de résultats importants

Indicateurs	Proportions d'entreprises
<b>Possession Ordinateurs</b>	70,8%
<b>Possession Appareils intelligents</b>	49,2%
<b>Usage Internet</b>	72,1%
<b>Usage Intranet</b>	15,8%
<b>Usage Extranet</b>	14,6%
<b>Spécialistes TIC</b>	12,3%

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

### 4.1. Dérouler un plan de communication pour l'usage accru des TIC.

Les TIC ont induit dans l'entreprise de nouveaux modes de communication, de management et d'échanges. Ce bouleversement, comme mutation, rencontre quelques réticences. En témoignent; la proportion d'entreprises (5,3%) qui déclarent que l'ordinateur n'est pas nécessaire pour elles ou celles qui disent ne pas avoir de l'internet comme outil de travail (17%). Cela s'ajoute au fait que seulement 3,15% des entreprises, disposant d'un site internet, utilisent le domaine « .bf »

L'élaboration et le déroulement d'un plan de communication devrait permettre de : (i) sensibiliser davantage les entreprises sur les avantages des TIC, notamment les facilités dans le traitement de l'information et les opportunités d'affaire; (ii) faciliter l'appropriation des projets majeurs par le public, projets souhaités par 37,5% des sondés ; (iii) adresser les besoins et les problèmes des entreprises ; (iv) faire davantage connaître les missions et attributions des acteurs du secteur.

### 4.2. Mettre en place un modèle économétrique du secteur des TIC- Telecom-Postes

On note que 27,3% des entreprises attendent des avantages fiscaux de l'Etat pour mieux s'approprier les TIC. Un plaidoyer pour atteindre un tel objectif passe par la mise en œuvre d'un modèle économétrique qui permettrait de faciliter le dialogue de politique en vue de l'implémentation de politique publique favorable à l'essor du secteur.

Les grands projets du ministère qui sont destinés à terme à servir au secteur privé sont tels que : 27,3% ont entendu parler du projet BACKBONE ; 1,3% ont entendu parler du projet G-Cloud ; 0,9% ont entendu parler du technopole et 1,6% du projet hôtel des télécom ;

Pour ces mêmes projets, 66,67% des professionnels des TIC sondés ont entendu parler du projet BACKBONE ; 19,44% de ces derniers du projet technopole et 8,33% de l'hôtel des Télécom.

### **4.3. Elaborer et mettre effectivement en œuvre les projets structurants**

En rappel, 37,3% des entreprises souhaitent que l'Etat mette en place des projets structurants ; les mobiles pourraient être que : (i) les entreprises ne sont pas informées de l'existence de telles initiatives ; (ii) elles ne partagent pas la priorisation des défis en matière d'investissement public ; et (iii) l'essentiel des projets sont au stade d'idée de projets.

La communication et les défis devront trouver des solutions dans l'élaboration des plans de communication et du modèle économétrique tandis que l'élaboration d'un plan d'investissement du secteur et le respect du cycle de vie des projets pourraient permettre une implémentation cohérente et effective des initiatives.

La mise en œuvre effective de ces projets permettront de résoudre partiellement le problème de la qualité de la connexion internet qui est décriée par 92,2% des entreprises qui disposent d'un accès à internet et soulevée comme problématique majeure pour le développement des TIC par 8.93% des sondés.

# ANNEXES

Tableau 13: chiffres d'affaires et secteur d'activité

		Chiffres d'affaires (en millions)								Total	
		[0;5[	[5;10[	[10;20[	[20;50[	[50;100[	[100;1000[	[1000;10000[	Plus de 10000		
Le secteur d'activité	Services	Effectif	26	21	14	20	18	16	4	10	129
		%	20,2%	16,3%	10,9%	15,5%	14,0%	12,4%	3,1%	7,8%	100,0%
	Industries	Effectif	5	6	4	6	14	14	7	4	60
		%	8,3%	10,0%	6,7%	10,0%	23,3%	23,3%	11,7%	6,7%	100,0%
	Commerce	Effectif	27	18	23	22	23	42	25	10	190
		%	14,2%	9,5%	12,1%	11,6%	12,1%	22,1%	13,2%	5,3%	100,0%
	Artisanat	Effectif	8	4	11	6	2	2	0	0	33
		%	24,2%	12,1%	33,3%	18,2%	6,1%	6,1%	,0%	,0%	100,0%
Total	Effectif	66	49	52	54	57	74	36	24	412	
	%	16,0%	11,9%	12,6%	13,1%	13,8%	18,0%	8,7%	5,8%	100,0%	

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Tableau 14 : usage extranet

		Localité de l'entreprise						Total
		Ouagadougou	Bobo Dioulasso	Koudougou	Tenkodogo	Dédougou	Ouahigouya	
Extranet	Oui	8,1%	14,2%	1,6%	58,4%	7,7%	10,1%	100,0%
	Non	5,9%	13,8%	35,9%	11,1%	24,5%	8,8%	100,0%
	Sans ordinateur	1,8%	,8%	3,4%	56,9%	23,2%	13,8%	100,0%
Total		5,3%	10,9%	23,9%	27,9%	21,9%	10,1%	100,0%

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Tableau 15 : usage intranet

		Pourcentage
Valide	Oui	14,9
	Non	62,4
	Pas d'ordinateur	22,6
Total		100,0

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

Tableau 16 : achat en ligne en 2014

		Achat en ligne		Total
		Oui	Non	
Le secteur de votre	Services	8,8%	91,2%	100,0%
	Industries	5,9%	94,1%	100,0%

	<b>Commerce</b>	12,6%	87,4%	100,0%
	<b>Artisanat</b>	11,6%	88,4%	100,0%
<b>Total</b>		<b>9,8%</b>	<b>90,2%</b>	<b>100,0%</b>

Source : DGESS MDENP, Enquête TIC 2015

## QUESTIONNAIRE

MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE  
NUMÉRIQUE ET DES POSTES

\*\*\*\*\*

SECRETARIAT GÉNÉRAL

\*\*\*\*\*

DIRECTION GÉNÉRALE DES ÉTUDES ET  
|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|  
DES STATISTIQUES SECTORIELLES

Burkina FASO  
Unité-Progrès-Justice

NUM :

Enquête conduite par la Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles du Ministère de l'Economie Numérique et des Postes. Ce questionnaire concerne votre entreprise en tant qu'entité juridique. Elle a pour but d'apprécier la diffusion et l'utilisation des TIC dans votre entreprise. Elle permettra d'orienter l'action publique. Les différentes rubriques peuvent être remplies au travers de la collaboration de plusieurs personnes de l'entreprise.

### Module A : Caractéristiques de l'entreprise

#### 1. Nom de l'entreprise-----

Il s'agit de donner le nom officiel de l'entreprise, celui qui figure sur les actes constitutifs de l'entreprise.

#### 2. Année de démarrage effectif des activités |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

#### 3. localité du siège de l'entreprise.....

#### 4. Donnez le régime de votre entreprise

SA |\_| |SARL |\_| |. Société à nom commun |\_| | Personne Physique |\_| | Société d'Etat |\_| | SCP  
|\_| |

Succursale |\_| | SEM. |\_| |. SP. |\_| |.Autres |\_| |.

#### 5. Le secteur d'activité de votre entreprise : Services |\_| | Industries |\_| |. Commerce |\_| | Artisanat |\_| |

#### 6. Effectifs de l'entreprise

1- 4 |\_| | 5-9 |\_| | 10-19 |\_| | 20-49 |\_| | 50- 99 |\_| | 100-199 |\_| | 200-499 |\_| | 500 et

Il s'agit de donner le nombre d'employés (permanents et contractuels) de la société.

#### 7. Classes du Chiffres d'affaires de 2013 (en millions)

[1 ; 5[ ; [5-10 [ ; [10-20 [ ; [20-50 [ ; [50-100 [ ; [100-1000[ ; [1000-10000[ ; Plus de 10000

#### 8. Fonction du répondant -----

### Module B : Utilisation d'ordinateurs et de réseaux

#### 9. Votre entreprise utilise-t-elle au moins un ordinateur ? Oui |\_| | Non |\_| |.

Le terme « ordinateur » inclut les PC, les nettops\*, les ordinateurs portables (notebooks, netbooks...), les autres appareils portables tels que les assistants numériques personnels (PDA\*).

Si oui, passez à la question 11. Sinon, passez à la question 10.

**10. Si votre entreprise n'utilise pas d'ordinateur, cela s'explique par :**

Manque de moyens financiers . Pas de nécessité . Non maîtrise de l'outil . Autres   
 Il s'agit de cocher toutes les raisons pour lesquelles l'entreprise n'utilise pas d'ordinateurs.  
 Passez à la question 15.

**11. Si oui, précisez le nombre d'ordinateurs fonctionnels |||.****12. Parmi vos employés, combien utilisent au moins l'ordinateur une fois par semaine ?**

||||

**13. Disposez-vous d'un réseau extranet ? Oui  Non** 

Un extranet (ou réseau interne étendu) est un réseau de télécommunications de type internet conçu pour faciliter les échanges entre une organisation sociale et ses correspondants extérieurs.

**14. Votre entreprise a-t-elle un réseau intranet? Oui  Non .**

Un intranet est un réseau informatique utilisé à l'intérieur d'une entreprise ou de toute autre entité organisationnelle qui utilise les mêmes protocoles qu'Internet (TCP, IP, HTTP, SMTP, IMAP, etc...).

**15. Votre entreprise emploie-t-elle du personnel spécialisé dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (spécialistes en TIC) ? Oui  Non .**

L'expression « spécialistes en TIC » désigne les personnes dont l'activité principale est de spécifier, concevoir, développer, installer, gérer, fournir un appui, maintenir, diriger, évaluer et rechercher dans le domaine des TIC. Cela concerne les informaticiens, les spécialistes des télécoms,...

**16. Durant les 3 dernières années, votre entreprise a-t-elle recruté ou cherché à recruter du personnel pour des postes requérant des compétences poussées dans le domaine des TIC?**

Oui  Non .

Il s'agit de spécialistes des TIC (Informaticiens, spécialistes en réseaux télécoms,...)

**17. Durant les 3 dernières années, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter des spécialistes en TIC ? Oui  Non** 

Si oui, passez à la question 18. Si non, passez à la question 19

**18. Si oui, précisez le profil de ces spécialistes -----**

Dire c'est un informaticien ou spécialiste des télécoms, réseaux ou webdesigner, ...

**19. Durant les deux dernières années, l'entreprise a-t-elle formé certains (ou tous) de ses employés à l'usage des TIC dans le but d'améliorer leurs compétences ? Oui  Non** 

Il peut s'agir de formation de courte ou longue durée.

**20. Votre entreprise utilise-t-elle des applications spécialisées pour la gestion des affaires courantes : Oui  Non** 

Les affaires courantes de l'entreprise comportent : la gestion des dossiers administratifs, des ressources humaines et financières,...

**21 - Votre entreprise utilise-t-elle des applications spécialisées pour la gestion des métiers :**

Oui  Non

Les applications spécialisées pour la gestion des métiers sont des applications informatiques qui vous permettent de gérer l'activité de votre entreprise (clients, vos fournisseurs, vos produits, vos documents, vos flux d'information).

**22. Les solutions informatiques proposées sur le marché national sont-elles en adéquation avec vos besoins ?** Oui  Non

**23. Avez-vous pu assurer la sécurité de vos données personnelles et de votre réseau durant les 3 dernières années ?** Oui  Non

**24. L'entreprise possède-t-elle un VPN ou MVPN ?**

Oui  Non

**VPN** ou Virtual Private Network est un système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants

**MVPN** =Mobile Virtual Private Network= système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants

### Module C : Usage des appareils portables intelligent-Smartphone

**25. Votre entreprise a-t-elle utilisé un ou des appareils portables (Smartphone, PDA) comme outil de travail pendant les 12 derniers mois ?**

Oui  Non

Si oui, passez à la question 26. Si non, passez au module D.

**26. Avez-vous reçu des commandes via des appareils portables pendant les 12 derniers mois ?**

Oui  Non

Les commandes peuvent concerner des services, produits ou articles,...

**27. Votre entreprise a-t-elle passé des commandes via des appareils portables durant les 12 derniers mois ?** Oui  Non

**28. Pour laquelle (lesquelles) des activités suivantes avez-vous utilisé des appareils portables durant les 12 derniers mois ?**

Obtenir des informations sur les biens et services.  Envoyer ou recevoir des emails.

Accéder à des services bancaires.  Procurer des services aux clients.

Interagir avec les autorités publiques.  configurer accès internet  Accéder aux m-services

Procéder à des services de paiement  Autres

### Module D : Accès et utilisation d'internet

**29. Votre entreprise dispose-t-elle un accès à internet ?** Oui  Non

Si oui, passez à la question 31. Si non, passez à la question 30.

**30. Si non, cela s'explique par :** Manque de moyens financiers . Pas de nécessité . Non maîtrise de l'outil . Autres

**31. Si oui, donnez le mode de connexion utilisé.**

Internet fixe  internet mobile

**32. Précisez le type de connexion utilisé :**

Connexion DSL (XDSL, ADSL, SDSL...)  Autre connexion fixe haut débit à internet (câble, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée)  Modem traditionnel (Accès commuté, connexion RNIS)

Connexion haut débit mobile (3G, UMTS, CDMA2000, HSDPA...)  Autre connexion mobile

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

**33. Si vous disposez d'une connexion internet, donnez le débit de connexion ?**

**34. Donnez votre degré de satisfaction quant à la vitesse de connexion.**

1. Très satisfait  2. Satisfait  3. Peu satisfait  4. Pas du tout satisfait  5. Je ne sais pas

Veuillez cocher une seule réponse.

**35. Combien d'ordinateurs sont connectés à internet ?**  |  |  |

**36. Votre entreprise a-t-elle ?**

Un site web  Une page web uniquement  Un blog  Autre

**37. Si votre entreprise dispose d'un site web, le nom du site contient-il le domaine de premier niveau «.bf» ?**  Oui.  Non.

Exemple : [www.benabet.bf](http://www.benabet.bf)

**38. Cochez les services internet utilisés :** messagerie  e-achat  e-paiement  e-ventes  Autre . (Vous pouvez cocher une ou plusieurs cases)

### Module E: Dépenses d'investissement en TIC

**39. Donnez la part (en %) consacrée aux TIC dans votre entreprise dans votre dernier exercice budgétaire.**  |  |  |

**40. Durant les 3 dernières années, vos investissements en TIC ont porté sur :**

Les matériels informatiques  les logiciels  matériels de communication  Autres   
Matériels informatiques (ordinateurs, accessoires)- Logiciels (acquisition de logiciels ou dépenses d'amélioration de logiciels)- matériels de communication (câbles, dispositif sans fil, systèmes de transmission).

### Module F : e-commerce

**41. En 2014, votre entreprise a-t-elle acheté des produits ou articles en ligne ?**  Oui.  Non.

**42. En 2014, votre entreprise a-t-elle vendu des produits en ligne ou offert (via un site web) ?**  Oui.  Non.

**43. Quel est le montant total des achats (TTC) ou commandes passés en ligne (via un site web) ?**  Oui.  Non.

**44. Quel est le montant total (TTC) des produits vendus en ligne ?**  |  |  |  |  |

### Module G : TIC – Impact - Perspectives

**45. Les TIC ont permis à l'entreprise de :** Hausse de la productivité du travail  Délocalisation du travail  Meilleure connaissance de l'environnement  Amélioration de l'efficacité de la prise de décision  Baisse des coûts d'approvisionnement  Aucune valeur ajoutée  Autres  (Vous pouvez cocher une ou plusieurs cases)

**46. En termes de parc informatique, que comptez-vous faire d'ici 3 années?**

Accroître le parc informatique  Oui. . Maintenir le niveau actuel du parc informatique  Renouveler le parc informatique actuel.  Acquérir un de nouveaux ordinateurs  Ne rien faire  Autres  (Vous pouvez cocher une ou plusieurs cases)

**47. En termes de réseau informatique, que comptez-vous faire d'ici 3 années ?**

Améliorer la qualité du réseau informatique  | Mettre en place un réseau informatique (Intranet, extranet, VPN,...).  | Ne rien faire  (Vous pouvez cocher une ou plusieurs cases)

**48. En termes de connexion à internet, que comptez-vous faire d'ici 3 années ?**

Augmenter le débit de connexion  | Changer le mode de connexion.  | Acquérir une connexion internet . Mesures juridiques incitatives  | Ne rien faire  | Autres  (Vous pouvez cocher une ou plusieurs cases)

<b>Module H: Entreprises et SNI</b>
-------------------------------------

**49. Avez-vous entendu parler de la Semaine Nationale de l'Internet ?** Oui.  | Non 

Si oui, passez à la question suivante, si non passez à la question 52

**50. Si oui, avez-vous déjà participé à une des éditions ?** Oui.  | Non **51. Quelle fut la nature de votre participation ?**

**52. Si non, qu'est-ce qui vous inciterait à participer à la SNI ?**

**53. Avez-vous entendu parler des projets suivants initiés par le Ministère en charge des TIC au Burkina Faso ?** BACKBONE  | G-Cloud  | Technopole  | Hôtels des télécoms 

<b>Module I : Environnement des TIC au Burkina Faso</b>
---

**54. Pensez-vous que le climat actuel des affaires est propice à une meilleure appropriation des TIC par les entreprises au Burkina Faso ?** Oui.  | Non  | Je ne sais pas **55. Citer (trois) facteurs spécifiques qui vous incitent à vous approprier les TIC.**

**56. Comment appréciez-vous l'évolution des TIC au Burkina Faso ?**

**57. Quel soutien spécifique attendez-vous de l'Etat burkinabé pour mieux vous approprier les TIC ?**

Avantages fiscaux  | Accompagnement à la formation  | Mise en œuvre de projets structurants  | Autres

**58. Autres commentaires et remarques**

