

ZA3855

**Flash Eurobarometer 136
(The E-Commerce)**

**Questionnaire
France**

FXSIC

%RETVAl% _____ (40-43)

FXEMPTO

%RETVAl% _____ (44-49)

FXSA

%RETVAl% _____ (50)

FXTESA

%RETVAl% _____ (51)

FXGEO

%RETVAl% _____ (52)

FXNOM1

Card: 06 (6-7)

%RETVAl% _____ (8-42)

FXFONC1

%RETVAl% _____ (43-79)

HEADER PROTECT PROTTXT

TITRE PROTECT' •[7m CONTRAT : 70CS6701A '+'FLASH 136 - NOVEMBRE 2002 •[m'

DISQ0

Bonjour. Nous effectuons une étude pour la Commission européenne portant sur les activités commerciales sur Internet (E-commerce) dans l'union européenne. La personne interviewée doit être un cadre supérieur de l'entreprise.

SP

Valider pour continuer.....[]

QA QA. Quels sont votre titre et vos responsabilités dans l'entreprise ?
PRECISEZ

(15-24)

QA2 QA2. CODEZ LES RESPONSABILITES PRINCIPALES CI-DESSOUS - UN SEUL CODE:

.....

	(25) SP
Direction générale : Président, directeur général, propriétaire, patron.....1	
Directeur, responsable financier le plus haut placé.....2	
Directeur en charge du département informatique (dans l'entreprise).....3	
Other (specify) 0	

(26-35)

Specified Other

	(25) SP
Don't know.....Y	

PRINT 'Si QA2 = NSP ou AUTRE ==> STOP INTERVIEW'

QB QB. Combien de personnes sont employées régulièrement dans votre
entreprise en FRANCE
SI < 10 PERSONNES EMPLOYEES : - STOP INTERVIEW- INTERVIEW PAS VALIDE
SI NSP/SR - STOP INTERVIEW - INTERVIEW PAS VALIDE

0 TO 99999	(37-41)
Don't know.....Y	

PRINT 'Si code < 10 à QB horscibl '

PRINT 'Si code dk à QB horscibl '

PRINT 'SI CODE NON EN QBB, RETOUR EN QB'

QBB QBB. Vous m'avez bien dit : %TQB%

(42) SP

Oui.....1

Non.....2 GO TO QB

QC QC. Votre entreprise est-elle principalement une entreprise : ...?
 LIRE - SI NECESSAIRE, DEMANDEZ DE PRECISER COMME INDIQUE CI-DESSOUS
 : ex :...
 UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE ; SI NECESSAIRE, DEMANDEZ AU REpondANT DE
 PRECISER LES ACTIVITES QUI CARACTERISENT LE MIEUX SON ENTREPRISE

(44) SP

De construction ou de travaux publics.....1

De production et de fabrication de biens
 (produits intermédiaires).....2

De production et de fabrication de biens
 (produits finis).....3

De commerce et de distribution (en gros).....4

De commerce et de distribution (au détail).....5

De Transports.....6

Du secteur des hôtels, restaurants, cafés.....7

De services financiers.....8

De services aux entreprises.....9

(45) SP

De services aux personnes.....0

Aucun de ces secteurs^s.....1

(44) SP

Don't know.....Y

PRINT 'SI "Aucun de ces secteurs" (code 11) ou "NSP" EN QC ==> STOP
 INTERVIEW'

QD QD Quel est votre chiffre d'affaires annuel en FRANCE l'an dernier ?
 NOTER EN CLAIR

(46-55)

Don't know.....Y

QDC QDC. ENQUETEUR RECODER : [+qd+]

	(56)	SP
Moins de 100.000 euros.....	1	
Entre + 100.000 et 250.000 euros.....	2	
Entre + 250.000 et 500.000 euros.....	3	
Entre + 500.000 et 1.000.000 euros.....	4	
Entre + 1 et 2 millions d'euros.....	5	
Entre + 2 et 7 millions d'euros.....	6	
Entre + 7 et 20 millions d'euros.....	7	
Entre + 20 et 40 millions d'euros.....	8	
Entre + 40 et 80 millions d'euros.....	9	
	(57)	SP
Entre + 80 et 150 millions d'euros.....	0	
Plus de 150 millions d'euros.....	1	
	(56)	SP
Don't know.....	Y	

Commençons par l'Internet dans votre entreprise.

Q1 Q1 Votre entreprise est-elle connectée à Internet ?

	(58)	SP
Oui.....	1	
Non.....	2	
Don't know.....	Y	

PRINT 'SI CODES 2 EN Q1 ==> FIN D''INTERVIEW, C''EST A DIRE QUE LE
QUESTIONNAIRE VA INCREMENTER LES QUOTAS ET DONC FAIRE PARTI DES 800
QUESTIONNAIRES COMPLETS A REALISER@SI CODE DK ==> FIN D''INTERVIEW
QUESTIONNAIRE NON VALIDE'

Q2 Q2 Quel(s) type(s) de connections Internet votre entreprise a-t-elle
?
LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

	(59)	MP
Bande étroite, par exemple ligne téléphonique, RNIS/ISDN.....	1	
Bande large (ADSL, câble de télévision, ligne louée).....	2	
Mobile.....	3	
Don't know.....	Y	

Q3 Q3 Votre entreprise a-t-elle un site sur Internet ?

(60) SP
 Oui.....1
 Non.....2
 Don't know.....Y

PRINT 'POSER Q4 SI CODE 1 en Q3'

Q4 Q4 Votre site Internet peut-il être utilisé pour passer des commandes ?

(61) SP
 Oui.....1
 Non.....2
 Don't know.....Y

PRINT 'A TOUS'

Q5 Q5. Votre entreprise vend-elle des produits ou des services par l'intermédiaire de sites de marchés électroniques ?
 SI L'INTERVIEWE DEMANDE DES EXPLICATIONS SUR "Sites des marchés électroniques" coder l'item 3

(62) SP
 Oui.....1
 Non.....2
 Accéder à la définition de "sites de marchés électroniques".....3
 Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5 = 3, donner la définition de "Sites de marchés électroniques"'

PRINT 'RETOUR EN Q5 UNE FOIS QUE LA DEFINITION A ETE LUE'

DISQ5

les sites de marchés électroniques sur Internet permettent à de multiples acheteurs et vendeurs de procéder simultanément à des transactions commerciales sur Internet. Ces sites se présentent sous plusieurs formes, comme par exemple des catalogues, des ventes publiques ou des échanges. Certains sont créés par des vendeurs, d'autres par des acheteurs, ou d'autres encore par des tiers. Un exemple bien connu est <http://www.covisint.com/> pour l'industrie automobile.

Valider pour continuer.....[] SP

PRINT 'A TOUS'

Q6 Q6 Quel pourcentage du total de vos ventes est réalisé actuellement sur Internet ?
INSISTEZ POUR OBTENIR UNE ESTIMATION
REPONSE EN % - SI "NSP", CODER 999 - SI "PAS DE VENTES REALISEES SUR INTERNET", CODER 888

0 TO 100/888/999 _____ (63-65)

PRINT 'SI CODE NON EN Q6B, RETOUR EN Q6'

Q6B Q6B. Vous m'avez bien dit : %TQ6%

(66) SP
Oui.....1
Non.....2 GO TO Q6

Q7 Q7. Votre entreprise achète-t-elle une partie ou la totalité de ses fournitures (marchandises ou services) sur Internet ?

(67) SP
Oui.....1
Non.....2
Don't know.....Y

Q8 Q8. Votre entreprise achète-t-elle une partie ou la totalité de ses fournitures par le biais des sites de marchés électroniques ?
SI L'INTERVIEWE DEMANDE DES EXPLICATIONS SUR "Sites des marchés électroniques" coder l'item 3

(68) SP
Oui.....1
Non.....2
Accéder à la définition de "sites de marchés électroniques".....3
Don't know.....Y

PRINT 'Si Q8 = 3, donner la définition de "Sites de marchés électroniques"'

PRINT 'RETOUR EN Q8 UNE FOIS QUE LA DEFINITION A ETE LUE'

DISQ8

les sites de marchés électroniques sur Internet permettent à de multiples acheteurs et vendeurs de procéder simultanément à des transactions commerciales sur Internet. Ces sites se présentent sous plusieurs formes, comme par exemple des catalogues, des ventes publiques ou des échanges. Certains sont créés par des vendeurs, d'autres par des acheteurs, ou d'autres encore par des tiers. Un exemple bien connu est <http://www.covisint.com/> pour l'industrie automobile.

SP

Valider pour continuer.....[]

PRINT 'A TOUS'

Q9 Q9. Quel est le pourcentage du total de vos fournitures achetées actuellement sur Internet ?
INSISTEZ POUR OBTENIR UNE ESTIMATION
REPOSE EN % - SI "NSP", CODER 999 - SI "PAS D'ACHATS REALISES SUR INTERNET", CODER 888

0 TO 100/888/999

_____ (69-71)

PRINT 'SI CODE NON EN Q9B, RETOUR EN Q9'

Q9B Q9B. Vous m'avez bien dit : %TQ9%

(72) SP

Oui.....1

Non.....2 GO TO Q9

DISQ10

Venons-en aux questions de sécurité concernant les ventes ou achats électroniques.

SP

Valider pour continuer.....[]

Q10 Q10. Durant les six derniers mois, avez-vous été confronté aux problèmes de sécurité suivants : ?
LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- (73) MP
- Virus.....1
- Accès illégal.....2
- Refus de service.....3
- Dégradation du serveur Internet4
- Vol/Usurpation d'identité électronique.....5
- Occupation du nom de domaine.....6
- Aucun problème (NE PAS SUGGERER)^s.....7
- Other (specify) 0

Card: 08 (6-7)

(8-17)

Specified Other

Card: 07 (6-7)

(73) MP

Don't know.....Y

Q11 Q11. Parmi les mesures suivantes, lesquelles avez-vous pris pour vous protéger contre les problèmes de sécurité ?
SI L'INTERVIEWE DEMANDE DES EXPLICATIONS SUR "Detection d'intrusion" / "Serveur SSL" coder l'item 6
LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- Card: 08 (6-7)
- (18) MP
- Firewall (pare-feu).....1
- Anti-virus.....2
- Detection d'intrusion.....3
- Serveur SSL.....4
- [Ne connaît pas le détail des mesures de sécurité] (Ne pas suggérer)^s.....5
- Accéder aux définitions de "Detection d'intrusion" / "Serveur SSL"^s.....6
- Other (specify) 0

(19-28)

Specified Other

(18) MP

Don't know.....Y

PRINT 'Si Q11 = 6, donner les définitions''

PRINT 'RETOUR EN Q11 UNE FOIS QUE LA ou LES DEFINITIONS ONT ETE LUES'

DISQ11

LIRE A L'INTERVIEWE LA OU LES DEFINITIONS

SP

Valider pour continuer.....[]

DISQ11A

Détection d'intrusion : un système de détection d'intrusion analyse le trafic sur le réseau afin de détecter les attaques. Il examine les données afin d'identifier les risques posés par des utilisateurs non-autorisés, des attaques et des pirates informatiques ayant contourné le système de contrôle afin d'accéder aux données.

SP

Valider pour continuer.....[]

DISQ11B

SSL : protocole d'authentification identification (intégré dans le navigateur Internet) entre le terminal et le serveur. Dans le navigateur, les connections SSL sont symbolisées par un verrou au bas de l'écran.

SP

Valider pour continuer.....[]

Q12

Q12 Protégez-vous vos clients à l'aide...
LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- (29) MP
- D'un engagement sur la protection des données....1
- D'un programme de label de confiance.....2
- D'un accès à un mécanisme de résolution des conflits.....3
- De technologies pour assurer la confidentialité des données.....4
- Rien (Ne pas suggérer)^s.....5
- Other (specify).....6
-7
-8
-9
- (30) MP
-0
- (29) MP
- 0
- (31-40)
- Specified Other
- (29) MP
- Don't know.....Y

TELB TEL.B Votre numéro de téléphone est le

		(47)	SP
Oui.....	1		GO TO AGO
Non.....	2		

TELT TEL.T Pouvez-vous me le rappeler

ENQUETEUR: INDIQUER LE NUMERO SOUS LA FORME XX XX XX XX XX

FXTEL

..... (48-67)

DISFIN

I N S T R U C T I O N _____ F I N A L E
JE VOUS REMERCIE D'AVOIR REPONDU A CES QUESTIONS. BONSOIR MONSIEUR,
MADAME.....

Valider pour continuer.....[] SP

DISFIN2

**** Fin de contact ****

EXCUSEZ-MOI DE VOUS AVOIR DERANGE AU REVOIR

Valider pour continuer.....[] SP

DISFIN3

**** Hors quota ****

Valider pour continuer.....[] SP