

ZA6777

Flash Eurobarometer 439
(The Use of Online Marketplaces and Search Engines by SMEs)

Country Questionnaire
France

FL439 The use of online marketplaces by SMEs - FR

D1a	Combien de salariés compte actuellement votre entreprise (équivalent temps-plein)?
-----	--

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE - SI NE SAIT PAS EXACTEMENT, INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION, CODE 999 SI NSP/REFUSE) (M)

			personnes
--	--	--	-----------

FL421 D1a

POSER D1b SI CODE 999 EN D1a - CODER LES REPONSES VALIDES EN D1a

D1b	Combien de salariés compte actuellement votre entreprise (équivalent temps-plein)?
-----	--

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

De 1 à 9 salariés	1
De 10 à 49 salariés	2
50 à 250 salariés	3
NSP/SO (NE PAS LIRE)	4

NEW

D2	Quand votre entreprise a-t-elle été créée?
----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Avant le 1er janvier 2010	1
Entre le 1er janvier 2010 et le 1er janvier 2015	2
Après le 1er janvier 2015	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

FL436 D3

D3A	Quel a été le chiffre d'affaires total de votre entreprise en 2015?
-----	---

ECRIRE, SI REFUS/NSP CODE '999'

																			euro
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

FL436 D4A

POSER D4B SI CODE 999 EN D4A, CODER LES REPONSES VALIDES EN D4A

D3B	Quel a été le chiffre d'affaires total de votre entreprise en 2015?
-----	---

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

Jusqu'à 100 000 euros	1
Plus de 100 000 euros jusqu'à 500 000 euros	2

Plus de 500 000 euros jusqu'à 2 millions d'euros	3
Plus de 2 millions d'euros jusqu'à 10 millions d'euros	4
Plus de 10 millions d'euros	5
NSP/ Refus (NE PAS LIRE)	6

NEW

LA SOMME DES POURCENTAGES EN D4.1, D4.2 ET D4.3 DOIT ETRE EGALES A 100% (D4.1+D4.2+D4.3 = 100%) SI UN CODE 999 EN D4.1, D4.2 OU D4.3 ALORS LA SOMME DES REPONSES VALIDES (REPONSES ENTRE 0 ET 100%) PEUT ETRE INFERIEURE A 100%

D4.1 Approximativement, quel pourcentage du chiffre d'affaires 2015 de votre entreprise provient de la vente sur chacun des marchés suivants ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) (SI "NSP/SR" CODER '999')

			En France
--	--	--	-----------

NEW

D4.2 Approximativement, quel pourcentage du chiffre d'affaires 2015 de votre entreprise provient de la vente sur chacun des marchés suivants ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) (SI "NSP/SR" CODER '999')

			Dans d'autres pays de l'Union européenne
--	--	--	--

NEW

D4.3 Approximativement, quel pourcentage du chiffre d'affaires 2015 de votre entreprise provient de la vente sur chacun des marchés suivants ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) (SI "NSP/SR" CODER '999')

			Dans des pays hors Union européenne
--	--	--	-------------------------------------

NEW

ERR1

D4.1 + D4.2 + D4.3 doit être 100%, merci de vérifier	1
--	---

NEW

D5 Votre entreprise vend-elle ses produits ou ses services... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Directement aux consommateurs	1,
À d'autres entreprises	2,
A l'administration publique	3,
NSP/SR	4,

FL426 SCR15

D6 A quelle fréquence vendez-vous vos produits et /ou services sur internet ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Toujours	1
La plupart du temps	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
NSP/SO (NE PAS LIRE)	6

NEW

SI "JAMAIS" (CODE 5) OU "NSP/NR" (CODE 6) EN D6, ARRETER L'ENTRETIEN SI L'ENTREPRISE VENDE SUR INTERNET (CODES 1,2,3 OR 4 EN D6) POSER D7

PROG: ROTATION DES CODES DE 1 À 3

D7 Est-ce que votre entreprise utilise les moyens suivants pour vendre ses produits et / ou services sur internet ?

(CITER - UNE SEULE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Toujours	La plupart du temps	Parfois	Rarement	Jamais	NSP/SO (NE PAS LIRE)
1	Le site internet commercial de votre entreprise	1	2	3	4	5	6
2	Les marketplaces en ligne, où plusieurs entreprises et marques vendent leur produits et/ ou services	1	2	3	4	5	6
3	Vous utilisez des moteurs de recherche	1	2	3	4	5	6

NEW

POSER Q1 ET Q2 AUX ENTREPRISES QUI UTILISENT LES MARCHES EN LIGNE - REPONSES DIFFERENTES DE "JAMAIS" (CODE 5) ET "NSP/NR" (CODE 6) EN D7.2

PROG : ROTATION DES ITEMS DE 1 A 4

Q1 Pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes à propos des marketplaces en ligne ?

(CITER - UNE SEULE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SO (NE PAS LIRE)
1	Les informations que vous recevez au sujet du comportement et des préférences de vos clients via les marketplaces en ligne sont utiles pour le développement ou l'amélioration de vos produits ou services	1	2	3	4	5
2	En général vous obtenez des marketplaces en ligne les données dont vous avez besoin concernant vos clients	1	2	3	4	5
3	Vous savez quelles données sont collectées par les marketplaces en ligne au sujet de l'activité de votre entreprise et comment elles sont utilisées	1	2	3	4	5
4	Vous pouvez facilement transférer des données commerciales majeures d'un marketplace en ligne à un autre (par exemple les évaluations des clients)	1	2	3	4	5

NEW

PROG : ROTATION DES ITEMS DE 1 A 4

Q2 La plupart des marketplaces en ligne ont des conditions générales expliquant comment votre entreprise utilise le site ou l'app de vente et quels sont les impératifs légaux auxquels ces sites ou ces apps de vente sont soumis. Cela comprend les politiques en matière de protection de la vie privée, de gestion des cookies et de propriété intellectuelle comme les droits d'auteur. En pensant aux conditions générales des marketplaces en ligne, êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes ?

1	Votre position dans les résultats de recherche a un impact significatif sur vos ventes	1	2	3	4	5	6
2	Votre entreprise utilise des techniques d'optimisation de moteurs de recherche pour apparaître plus haut dans les résultats de recherche	1	2	3	4	5	6
3	Les moteurs de recherche devraient être autorisés à changer l'ordre dans lequel ils présentent les résultats pour mieux servir leur propres intérêts commerciaux	1	2	3	4	5	6
4	En cas de conflit avec un opérateur de moteur de recherche, il existe un système de résolutions de conflits fiable que vous pouvez utiliser (tribunal, autorité de la concurrence, arbitrage)	1	2	3	4	5	6

NEW

PROG: ROTATION DES CODES DE 1 À 3

Q4	Certaines plateformes en ligne ont un système d'évaluation ou de notation qui classe les différents produits, services ou même vendeurs (par exemple des hôtels, des restaurants, des appareils ménagers, des magasins, etc.). Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes à propos des évaluations des utilisateurs sur les plateformes en ligne ?
----	---

(UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE PAR ITEM)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas applicable (NE PAS LIRE)	NSP/SO (NE PAS LIRE)
--	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	------------------------------	----------------------

1	Les évaluations de votre entreprise sur ces plateformes en ligne ont un impact significatif sur vos ventes	1	2	3	4	5	6
2	En général, ces évaluations d'utilisateurs sont authentiques	1	2	3	4	5	6
3	Vous pouvez signaler de fausses évaluations sur votre entreprise et les faire supprimer	1	2	3	4	5	6

NEW