

TNS DIMARSO

avenue Rogierlaan 240
1030 BRUXELLES
tél. 02/215.19.30
fax 02/216.13.96

QUESTIONNAIRE

Numéro de questionnaire :

Numéro d'étude : W113\QE_1985F

Bonjour, vous parlez avec de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Nous réalisons actuellement un sondage concernant l'Internet, à la demande de la Commission européenne. Puis-je poser quelques questions à ?

***VRAAG 1**

1. Dans votre entreprise, quelle est votre fonction exacte : ... ?
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(ENQ. : VERIFIER SI LA FONCTION CORRESPOND A UN DES TROIS CAS CI-DESSOUS - DANS TOUS LES AUTRES CAS → STOP INTERVIEW - PAS INTERROGER DES SECRETAIRES DE DIRECTION)

- 1 : direction générale : Président, Administrateur-délégué, Gérant, propriétaire ...
- 2 : directeur, plus haut responsable administratif de l'entreprise
- 3 : directeur, en charge du développement de l'entreprise
- 4 : autre fonction → **STOP INTERVIEW - GEEN GELDIGE ENQUETE**
- 5 : → **STOP INTERVIEW - GEEN GELDIGE ENQUETE**

***VRAAG 2**

2. Combien votre entreprise emploie-t-elle de personnes en équivalents temps plein en Belgique ?

1 _ 1 _ 1 _ 1 de personnes

**FILTER : INDIEN 250 PERSONEN OF MEER OF WEET NIET/GEEN ANTWOORD
→ STOP INTERVIEW - GEEN GELDIGE ENQUETE**

***VRAAG 3**

3. Les activités principales de votre entreprise se situent dans le domaine : ... ?
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1 : des services
- 2 : des transport
- 3 : de la distribution (commerce, intermédiaires ...)
- 4 : de la production industrielle (fabrication, manufactures, ...)
- 5 : (autres) (ENQ. : PAS LIRE) (ENQ. : PRECISER)
- 6 : → **STOP INTERVIEW - GEEN GELDIGE ENQUETE**

***VRAAG 4**

4. Quand votre entreprise a-t-elle fait réaliser pour la dernière fois une véritable étude sur les moyens de développer ses affaires ? Etait-ce : ...

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1 : ces cinq dernières années

2 : il y a plus de cinq ans, ou

3 : n'a-t-elle pas encore réalisé ce genre d'étude ?

4 : (déjà réalisé une véritable étude mais ne sait pas quand) (ENQ. : PAS LIRE)

5 :

***VRAAG 5**

5. Quel est le niveau d'information sur le potentiel de l'Internet pour les entreprises de votre secteur, je veux dire : où situez-vous votre niveau d'information entre dix et zéro, sachant que zéro correspond à

« Aucune information, ne sait rien à ce sujet », et dix correspond à

« Tout à fait bien informé » ?

1__1__1 sur 10

***VRAAG 6**

6. En ce qui concerne l'Internet, quelle est la situation qui correspond le mieux à celle de votre entreprise aujourd'hui :

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1 : votre entreprise a un site web complet, avec votre propre nom de domaine

2 : votre entreprise a un site web qui dépend d'un domaine plus large (celui de votre fournisseur d'accès ou de votre maison-mère par exemple)

3 : votre entreprise a un site web composé seulement de quelques pages

4 : votre entreprise a accès à l'Internet, mais pas de page(s) web ni de site

5 : votre entreprise n'a pas d'accès à l'Internet actuellement

6 : (autres cas où l'entreprise a accès à Internet ...)

(ENQ. : PAS LIRE) (ENQ. : PRECISER)

7 : (autres cas où l'entreprise n'a PAS accès à Internet ...)

(ENQ. : PAS LIRE) (ENQ. : PRECISER)

8 :

FILTER : INDIEN CODE 5, 7 OF 8 BIJ VR. 6, DOORGAAN NAAR VR. 11

***VRAAG 7**

7. Pouvez-vous me dire si, oui ou non, votre entreprise utilise l'Internet pour :

- 1 : oui
- 2 : non
- 3 :

ROTEER ITEMS

- a. faire la publicité / la promotion de vos produits/services
- b. vendre directement à d'autres entreprises
- c. vendre directement aux consommateurs
- d. collaborer à distance sur un projet spécifique avec d'autres entreprises éloignées ou à l'étranger
- e. fournir des services après-vente à vos clients
- f. gérer les commandes et facturations entre vous et vos fournisseurs
- g. soumissionner aux appels d'offres publics
- h. communiquer avec les administrations locales et autorités nationales
- i. gérer les comptes financiers de votre entreprise
- j. annoncer les postes vacants et recruter des collaborateurs
- k. permettre à du personnel de travailler à distance, sans devoir rejoindre le siège de l'entreprise
- l. rechercher des informations sur vos marchés et sur vos concurrents

***VRAAG 8**

8. Depuis que votre entreprise l'utilise, l'Internet s'est-il révélé oui ou non efficace pour ...

- 1 : oui
- 2 : non
- 3 :

ROTEER ITEMS

- a. pénétrer de nouveaux marchés
- b. réagir mieux et plus vite aux demandes des consommateurs
- c. être mieux informé sur les activités de vos concurrents
- d. innover dans vos lignes de produits et vos services
- e. simplifier les procédures administratives et les relations avec les autorités
- f. moderniser votre système de distribution
- g. faciliter vos opérations de partenariat avec d'autres entreprises
- h. diminuer vos frais de communication
- i. mieux connaître les goûts et les exigences de vos consommateurs
- j. baisser vos coûts et rendre vos prix de vente plus compétitifs

***VRAAG 9**

9. Selon votre expérience depuis sa mise en place dans votre entreprise, diriez-vous, oui ou non que l'Internet ...

- 1 : oui
- 2 : non
- 3 :

ROTEER ITEMS

- a. a causé des problèmes internes de réorganisation
- b. a demandé un temps d'apprentissage assez long
- c. vous a obligé à intervenir personnellement
- d. a nécessité l'achat d'un matériel coûteux
- e. a nécessité des frais importants de formation et de mise en place
- f. entraîne des frais de communication très élevés
- g. demande un personnel spécialisé très difficile à trouver
- h. reste assez mal accepté par le personnel déjà en place
- i. ne rapporte pas assez car il ne concerne encore qu'un petit nombre d'entreprises et de consommateurs
- j. manque de garanties légales pour les transactions

FILTER : INDIEN CODE 1, 2 OF 3 BIJ VRAAG 6, ANDERS DOORGAAN NAAR VR. 11

***VRAAG 10**

10. Votre site web a-t-il été développé par : ...
(ENQ. : LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1 : votre personnel en place
- 2 : du personnel supplémentaire engagé à cet effet
- 3 : une société ou des consultants spécialisés extérieurs
- 4 : vous-même
- 5 : (autres cas : ...) (ENQ. : PAS LIRE) (ENQ. : PRECISER)
- 6 :

FILTER : DOORGAAN NAAR VRAAG 14

FILTER : INDIEN CODE 4, 5, 6, 7 OF 8 BIJ VRAAG 6

***VRAAG 11**

11. Si votre entreprise n'a pas de web site ou n'utilise pas du tout l'Internet, est-ce principalement parce que :
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1 : votre entreprise est trop petite,
- 2 : votre marché est purement local,
- 3 : cela ne convient pas à votre type d'activités,
- 4 : ou cela ne vous intéresse pas,
- 5 : pour d'autres raisons ?
- 6 :

***VRAAG 12**

12. Diriez-vous, oui ou non, que ce qui vous manque pour démarrer avec l'Internet, c'est ...

- 1 : oui
- 2 : non
- 3 :

ROTEER ITEMS A TOT I

- a. de l'information
- b. de la formation
- c. de l'expertise juridique
- d. du financement
- e. du personnel compétent
- f. le temps de vous en occuper
- g. de la motivation
- h. des solutions « on-line » adaptées à votre activité
- i. la garantie légale des opérations faite par Internet
- j. (autre chose ...) (ENQ. : PAS LIRE) (ENQ. : PRECISER)

***VRAAG 13**

13. Si votre entreprise commençait à utiliser l'Internet, quel sont à votre avis, parmi les suivants, les organismes qui pourraient l'aider efficacement au démarrage ?
(ENQ. : LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

ROTEER ITEMS 1 TOT 7

- 1 : la presse et les media
- 2 : les chambres de commerce
- 3 : les organismes gouvernementaux
- 4 : les banques
- 5 : les associations professionnelles
- 6 : les institutions d'enseignement
- 7 : les consultants privés
- 8 : (pas ces organismes mais oui : ...) (ENQ. : PAS LIRE) (ENQ. : PRECISER)
- 9 : (aucun organisme ne peut aider efficacement) (ENQ. : PAS LIRE)
- 10 : (refuse de dire : n'utilisera jamais) (ENQ. : PAS LIRE)
- 11 :

***VRAAG 14**

14. Puis-je demander votre âge ?
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REponse POSSIBLE)

- 1 : moins de 30 ans
- 2 : 30 à 39 ans
- 3 : 40 à 49 ans
- 4 : 50 à 59 ans
- 5 : 60 ans et plus
- 6 : (refus)

*VRAAG 15

15. NOTER SEXE DU REpondANT, LE DEMANDER AU BESOIN

1 : homme

2 : femme