

**ZA3855**

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

**Questionnaire  
Belgium (French)**

TNS DIMARSO

Avenue Rogierlaan 240  
BRUSSEL 1030 BRUXELLES  
Tél. : 02/215.19.30  
Fax : 02/216.13.96

**QUESTIONNAIRE**  
**- CATI -**

Version : 1  
Référence : BVra8831\_Y313\_F  
Numéro d'étude : Y313  
Date : 31/10/2002

Bonjour, vous parlez avec ..... de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Nous effectuons une étude pour la Commission européenne, portant sur les activités commerciales sur Internet (e-commerce) dans l'Union européenne.  
Pourrais-je poser quelques questions à quelqu'un de la direction générale ou au directeur financier ou au directeur en charge du département informatique?

[LISEZ LE TITRE]

**A. ELEMENTS DESCRIPTIFS**

**\*VRAAG 1**

Question A.1.a

Quelles sont votre titre et vos responsabilités dans l'entreprise?  
(ENQ. NE RIEN SUGGERER – INSISTEZ – NOTEZ LITTERALEMENT)

**\*VRAAG 2**

Question A.1.b

Quelles sont vos responsabilités dans l'entreprise ?  
(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: direction générale: président, directeur général, propriétaire, patron
- 2: directeur financier
- 3: directeur en charge du département informatique (dans l'entreprise)
- 49: (autres cas) (ENQ.: NE PAS LIRE) → STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE
- 50: STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE

**\*VRAAG 3**

Question A.2

Combien de personnes sont employées régulièrement dans votre entreprise en Belgique?  
(ENQ.: NOTEZ LE NOMBRE EXACT – NE PAS INCLURE LES TRAVAILLEURS SAISONNIERS)

[ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] personnes

**FILT: SI MOINS DE 10 PERSONNES EMPLOYEES ou NSP-SR**  
**→ STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 4**

Question A.3

Votre entreprise est-t-elle principalement une entreprise : ... ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -

1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: de construction ou de travaux publics
- 2: de production et de fabrication de produits intermédiaires
- 3: de production et de fabrication de produits finis
- 4: de commerce et de distribution en gros
- 5: de commerce et de distribution au détail
- 6: de transports
- 7: du secteur des Hôtels, Restaurant, Cafés
- 8: de services financiers
- 9: de services aux entreprises
- 10: de services aux personnes
- 48: (aucun de ces secteurs) (ENQ. NE PAS LIRE)
- **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**
- 50: → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 5**

Question A.4.a

Quel a été votre chiffre d'affaires annuel en Belgique, l'an dernier?

(ENQ. INSISTEZ - DEMANDEZ UNE ESTIMATION SI LA P.I. NE SAIT PAS REpondre)

[ ] [ ] [ ] milles EURO OU

[ ] [ ] [ ] , [ ] million EURO

**\*VRAAG 6**

Question A.4.b

(ENQ. ENSUITE CODER LE CHIFFRE D'AFFAIRES CI-DESSOUS – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(ENQ. SI NE SAIT PAS OU REFUS, POSER LA QUESTION SUIVANTE:)

Est-ce que votre chiffre d'affaires annuel en Belgique l'an dernier était ... ?

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

- 1: moins de 100.000 euros
- 2: entre 100.000 et 250.000 euros
- 3: entre plus de 250.000 et 500.000 euros
- 4: entre plus de 500.000 et 1.000.000 euros
- 5: entre plus de 1 et 2 million d'euros
- 6: entre plus de 2 et 7 million d'euros
- 7: entre plus de 7 et 20 million d'euros
- 8: entre plus de 20 et 40 million d'euros
- 9: entre plus de 40 et 80 million d'euros
- 10: entre plus de 80 et 150 million d'euros
- 11: plus de 150 millions d'euros
- 12: → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

[LISEZ LE TITRE]

**B. VOTRE ENTREPRISE ET INTERNET**

Commençons par l'Internet dans votre entreprise.

**\*VRAAG 7**

Question B.1

Votre entreprise est-elle connectée à l'Internet ?

- 1: oui
- 2: non → **STOP INTERVIEW – ENQUETE VALIDE**
- 3: → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 8**

Question B.2

Quel(s) type(s) de connections Internet votre entreprise a-t-elle?

(ENQ. LISEZ UN A UN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: bande étroite, par exemple ligne téléphonique, RNIS/ISDN
- 2: bande large (ADSL, câble de télévision, ligne louée)
- 3: mobile
- 4:

**\*VRAAG 9**

Question B.3

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

- 1: oui
- 2: non
- 3:

**\*FILT: POSER QUESTION 10 SI L'ENTREPRISE A UN SITE SUR INTERNET (CODE 1 EN QUESTION 9)**

[LISEZ LE TITRE]

**C. VENTES SUR INTERNET**

**\*VRAAG 10**

Question C.4

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

- 1: oui
- 2: non
- 3:

**\*VRAAG 11**

Question C.5

Votre entreprise vend-elle des produits ou des services par l'intermédiaire de sites de marchés électroniques ?

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.

- 1: oui
- 2: non
- 3:

**\*VRAAG 12**

Question C.6

Quel pourcentage du total de vos ventes est réalisé actuellement sur Internet?

(ENQ. INSISTEZ - DEMANDEZ UNE ESTIMATION SI LA P.I. NE SAIT PAS REpondre)

[ ] [ ] [ ] %

ENQ. CODE 999- SI NSP/SR SEULEMENT APRES AVOIR INSISTE

ENQ. CODE 000- SI PAS DE VENTES REALISEES SUR INTERNET

[LISEZ LE TITRE]

D. ACHATS SUR INTERNET

\*VRAAG 13

Question D.7

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

- 1: oui
- 2: non
- 3:

\*VRAAG 14

Question D.8

Votre entreprise achète-t-elle une partie ou la totalité de ses fournitures par le biais des sites de marchés électroniques ?

(ENQ. LIRE SI PAS ENCORE LU AUPARAVANT)

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.

- 1: oui
- 2: non
- 3:

\*VRAAG 15

Question D.9

Quel est le pourcentage du total de vos fournitures achetées actuellement sur Internet?

(ENQ. INSISTEZ - DEMANDEZ UNE ESTIMATION SI LA P.I. NE SAIT PAS REpondre)

[ ] [ ] [ ] %

ENQ. CODE 999- SI NSP/SR SEULEMENT APRES AVOIR INSISTE

ENQ. CODE 000- SI PAS D'ACHATS REALISEES SUR INTERNET

[LISEZ LE TITRE]

## E. LES QUESTIONS DE SECURITE

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

### \*VRAAG 16

#### Question E.10

Durant les six derniers mois, avez-vous été confronté aux problèmes de sécurité suivants : ?

(ENQ. LISEZ UN A UN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

1: virus

2: accès illégal

3: refus de service (ENQ. LIRE SI NECESSAIRE:

Ces attaques perturbent le réseau en le surchargeant de messages artificiels interdisant ou réduisant l'accès légitime. On pourrait comparer cela à un fax bloqué par des messages longs et répétés.)

4: dégradation du serveur Internet

5: vol ou usurpation d'identité électronique

6: occupation du nom de domaine

49: (autre) (ENQ. PRECISEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)

48: (aucun) (ENQ. NE PAS LIRE)

50:

### \*VRAAG 17

#### Question E.11

Parmi les mesures suivantes, lesquelles avez-vous pris pour vous protéger contre les problèmes de sécurité ?

(ENQ. LISEZ UN A UN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

1: firewall

2: virus scanner

3: détection d'intrusion (ENQ. LIRE SI NECESSAIRE:

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.)

4: serveur SSL (ENQ. LIRE SI NECESSAIRE:

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.)

49: (autre) (ENQ. PRECISEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)

48: (ne connaît pas le détail des mesures de sécurité) (ENQ. NE PAS LIRE)

50:

**\*VRAAG 18**

**Question E.12**

**Protégez-vous vos clients à l'aide ... ?**

**(ENQ. LISEZ UN A UN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)**

**1: d'un engagement sur la protection des données**

**2: d'un programme de label de confiance**

**3: d'un accès à un mécanisme de résolution des conflits**

**4: de technologies pour assurer la confidentialité des données des clients**

**49: (autre) (ENQ. PRECISEZ) (ENQ. NE PAS LIRE)**

**48: (rien) (ENQ. NE PAS LIRE)**

**50:**

**FIN DE L'INTERVIEW - REMERCIER LE REpondANT**