

**TNS DIMARSO**

Avenue Rogierlaan 240  
BRUSSEL 1030 BRUXELLES  
Tél. : + 32 (0)2 215 19 30  
Fax : + 32 (0)2 216 13 96

**QUESTIONNAIRE  
- CATI -**

Version : 1  
Référence : EVra1409\_376  
Numéro d'étude : X376  
Date : 23/11/2001

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, responsable financier le plus haut placé

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: de l'horeca
- 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 est votre chiffre d'affaires annuel en Belgique en FB ?  
(ENQ. INSISTEZ - DEMANDEZ UNE ESTIMATION SI LA P.I. NE SAIT PAS REPONDRE)

[ ] [ ] [ ] millions FB OU  
[ ] [ ] [ ] , [ ] milliard FB

**\*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 est ... ?  
(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: moins de 4 millions FB
- 2: entre plus de 4 et 10 millions FB
- 3: entre plus de 10 et 20 millions FB
- 4: entre plus de 20 et 40 millions FB
- 5: entre plus de 40 et 80 millions FB
- 6: entre plus de 80 et 280 millions FB
- 7: entre plus de 280 et 800 millions FB
- 8: entre plus de 800 millions et 1,6 milliard FB
- 9: entre plus de 1,6 milliard et 3,2 milliard FB
- 10: entre 3,2 milliard et 6 milliard FB
- 11: plus de 6 milliard FB
- 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 VALIDE**

\*VRAAG 8

Question B.2

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

- 1: oui
- 2: non
- 3:

\*FILT: POSER QUESTION 9 SI L'ENTREPRISE A UN SITE SUR INTERNET (CODE 1 EN QUESTION 8)

[LISEZ LE TITRE]

C. VENTES SUR INTERNET

\*VRAAG 9

Question B.3

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

- 1: oui
- 2: non
- 3:

\*VRAAG 10

Question B.4

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 11

Question A.5

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 12

Question A.6

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

1: oui

2: non

3:

\*VRAAG 13

Question A.7

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 14

Question A.8

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 15

Question A.9

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 16

Question A.10

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 connexions SSL sont symbolisées par un verrou au bas de l'écran.)

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

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

50:

[REMERCIER LE REpondant]

[FIN DE L'INTERVIEW]