

**ZA3683**

**Flash Eurobarometer 128**

**(Special Target: Cross-Border Commerce)**

**Questionnaire**

**Belgium (French)**

<p>TNS DIMARSO Avenue Rogierlaan 240 BRUSSEL 1030 BRUXELLES .: 02/215.19.30 Fax: 02/216.13.96</p>	<p><b>QUESTIONNAIRE</b> - CATI -</p>	<p>Version: 1 Référence: BVra5990_Y091_F Numéro d'étude: Y091 Date: 09/08/2002</p>
---	--	--

Bonjour, je suis ..... de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Cette enquête concerne les entreprises qui travaillent tant au niveau (national) qu'au niveau européen. Elle vise à évaluer les ventes et publicités des entreprises dans l'Union européenne.

Puis-je poser quelques questions au patron, au directeur Général, au dirigeant, au principal responsable du Marketing, des ventes ou de la publicité?

**\*VRAAG 1**

Question a

Votre entreprise s'adresse-t-elle aux consommateurs finaux, c'est-à-dire le grand public que ce soit par la vente, par la publicité ou les deux?

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

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

**\*VRAAG 2**

Question b1

Quel est votre fonction exacte dans l'entreprise?

(ENQ. NE RIEN SUGGERER – INSISTEZ – NOTEZ LITTERALEMENT)

**VRAAG 3**

Questionb2

Êtes-vous ...?

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

- 1: le patron, le directeur Général ou
- 2: le dirigeant, le principal responsable du marketing, des ventes ou de la publicité
- 3: autres cas → **STOP INTERVIEW - ENQUETE NON VALIDE**
- 4: → **STOP INTERVIEW - ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 4**

Question D1

Combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle régulièrement en Belgique?

(ENQ.: NOTEZ LE NOMBRE EXACT – NE PAS INCLURE LES TRAVAILLEURS SAISONNIERS – TOUS LES EMPLOIS A TEMPS PARTIEL DOIVENT ETRE CONVERTIS EN EMPLOIS A TEMPS PLEIN PAR EX./ 2 MI\_TEMPS = 1 TEMPS PLEIN)

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| personnes

**\*PROG: SI MOINS DE 10 OU NSP/SR → STOP INTERVIEW - ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 5**

Question D2

Dans combien d'autres pays de l'Union européenne disposez-vous de points de vente ou filiales?

(ENQ. NOTEZ LE NOMBRE EXACT)

Dans |\_|\_| autres pays de l'Union européenne

**\*VRAAG 6**

Question D3

Votre entreprise est ...?

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

1: une entreprise indépendante

2: la maison mère d'un groupe multinational

3: membre d'un groupe multinational autorisé par la maison mère à vendre et à faire de la publicité à des consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union européenne

4: membre d'un groupe multinational à qui il n'est pas autorisé par la maison mère de vendre et de faire de la publicité à des consommateurs vivant dans d'autres pays de l'Union européenne → **STOP INTERVIEW - ENQUETE NON VALIDE**

5: → **STOP INTERVIEW - ENQUETE NON VALIDE**

**\*FILT: SI L'ENTREPRISE N'A PAS DE FILIALES DANS D'AUTRES PAYS DE L'UNION  
« 0 » EN QUESTION 5, MONTREZ LE TEXTE SUIVANT**

Dans cette étude, nous aimerions étudier vos ventes et/ou publicités transfrontalières. Ce sont des ventes et publicités destinées aux particuliers résidant dans d'autres pays de l'Union européenne.

**\*FILT: SI L'ENTREPRISE A DES FILIALES DANS D'AUTRES PAYS DE L'UNION  
« 1 OU PLUS » OU SANS REPONSE/NSP EN QUESTION 5, MONTREZ LE TEXTE SUIVANT**

Dans cette étude, nous aimerions étudier les ventes et publicités transfrontalières de l'ensemble des membres de votre groupe. Une vente transfrontalière est une vente à un consommateur qui vit dans un autre pays de l'UE que celui du membre de votre groupe qui fait la vente. Une publicité transfrontalière est une publicité qui vise à encourager ce type de vente.

**VRAAG 7**

Dans mes premières questions, je vais vous demander votre opinion sur les difficultés que vous pouvez rencontrer dans vos ventes ou publicités au sein de l'Union européenne et sur les perspectives d'avenir.

**Question 1**

- depuis que l'internet et le commerce électronique se sont développés dans l'UE
- depuis l'introduction des billets et pièces en euro dans 12 pays de l'UE

Pour commencer, peut-on dire que votre entreprise s'intéresse davantage à encourager les ventes transfrontalières [ITEM]?

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

- 1: oui
- 2: non
- 3:

**\*VRAAG 8**

**Question 2**

Certains facteurs peuvent rendre le développement de vos ventes et publicités encore plus difficiles partout dans l'Union européenne.

**\*RANDOM**

- les **différences de langues**
- les **différentes monnaies** qui subsistent au Danemark, en Suède et au Royaume-Uni à côté de la zone Euro
- les **différentes réglementations nationales** sur les pratiques commerciales, la publicité et les autres règles sur la protection des consommateurs auxquelles il faut se conformer
- les **différentes réglementations nationales fiscales**, de TVA et autres auxquelles il faut se conformer
- des **risques plus élevés de fraudes** et d'impayés dans vos ventes transfrontalières
- de plus grandes difficultés pour **résoudre les plaintes et les conflits** transfrontaliers
- de plus grandes difficultés pour **assurer un service après-vente** efficace transfrontalier

Par exemple: [ITEM]: diriez-vous qu'il s'agit d'une difficulté ... pour développer vos ventes et publicités transfrontalières?

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

- 1: très importante
- 2: plutôt importante
- 3: plutôt pas importante, ou
- 4: pas importante du tout
- 5:

**\*VRAAG 9**

**Question 3**

**Certaines mesures pourraient faciliter le développement de vos ventes et/ou publicités partout dans l'Union européenne.**

**\*RANDOM**

- une meilleure information des entreprises sur toutes les réglementations de protection des consommateurs dans les autres pays de l'UE
- le passage à l'euro des dernières monnaies nationales qui subsistent: au Danemark, en Suède et au Royaume-Uni
- la mise en place de services d'arbitrage et de conciliation indépendants, compétents pour les plaintes et les conflits transfrontaliers
- l'adhésion à un code de bonne conduite européen qui permette de se conformer aux différentes réglementations nationales sur la protection des consommateurs
- l'harmonisation des réglementations nationales sur la publicité, les pratiques commerciales et les autres réglementations sur la protection des consommateurs

**Par exemple [ITEM]: diriez-vous que ce serait une mesure ... pour faciliter vos ventes et/ou publicités transfrontalières au sein de l'Union européenne?**

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

- 1: très efficace**
- 2: plutôt efficace**
- 3: plutôt pas efficace, ou**
- 4: pas efficace du tout**
- 5:**

**\*FILT: SI L'ENTREPRISE N'A PAS DE FILIALES DANS D'AUTRES PAYS DE L'UNION  
« 0 » EN QUESTION 5, MONTREZ LE TEXTE SUIVANT**

Voyons maintenant ce qu'il en a été de vos ventes transfrontalières à des particuliers résidant dans d'autres pays de l'Union Européenne ces douze derniers mois

**\*FILT: SI L'ENTREPRISE A DES FILIALES DANS D'AUTRES PAYS DE L'UNION  
« 1 OU PLUS » OU SANS REPONSE/NSP EN QUESTION 5, MONTREZ LE TEXTE SUIVANT**

Voyons maintenant ce qu'il en a été de vos ventes transfrontalières ces douze derniers mois. Une vente transfrontalière est une vente à un consommateur qui vit dans un autre pays de l'UE que celui du membre de votre groupe qui fait la vente.

**\*VRAAG 10**

**Question 4**

Dans vos VENTES FAITES PAR INTERNET à des consommateurs de l'Union européenne, pouvez-vous estimer le pourcentage de vos ventes transfrontalières?

(ENQ.: SUGGERER DE MANIERE A AMENER LA P.I. A EVALUER LE POURCENTAGE, MEME TRES APPROXIMATIVEMENT ET LE CODER CI DESSOUS)

(ENQ. SI NE VEND RIEN PAR INTERNET -> CODER 888)

(ENQ. SI NSP/SR, VOUS POUVEZ SUGGERER L'ECHELLE CI-DESSOUS:

POUR AVOIR UN ORDRE DE GRANDEUR QUI SE RAPPROCHE DE LA RÉALITÉ, ÉTAIT-CE:

... RIEN DU TOUT? /... AUTOUR DE 1%? / ... DE 2%? / ... DE 3%? / ... DE 5%?

/ ... DE 10%? / ... DE 15%? / ... DE 20%? / ... DE 25%? / ETC ...)

|\_|\_|\_| % des ventes faites par internet à des consommateurs UE  
ces 12 derniers mois

**\*VRAAG 11**

**Question 5**

Dans vos ventes faites PAR CORRESPONDANCE OU PAR TELEPHONE à des consommateurs de l'UE, pouvez-vous estimer le pourcentage de vos ventes transfrontalières?

(ENQ.: SUGGERER DE MANIERE A AMENER LA P.I. A EVALUER LE POURCENTAGE, MEME TRES APPROXIMATIVEMENT ET LE CODER CI DESSOUS)

(ENQ. SI NE VEND RIEN PAR CORRESPONDANCE/TELEPHONE -> CODER 888)

(ENQ. SI NSP/SR, VOUS POUVEZ SUGGERER L'ECHELLE CI-DESSOUS:

POUR AVOIR UN ORDRE DE GRANDEUR QUI SE RAPPROCHE DE LA RÉALITÉ, ÉTAIT-CE:

... RIEN DU TOUT? /... AUTOUR DE 1%? / ... DE 2%? / ... DE 3%? / ... DE 5%?

/ ... DE 10%? / ... DE 15%? / ... DE 20%? / ... DE 25%? / ETC ...)

|\_|\_|\_| % des ventes faites par correspondance ou par téléphone ces 12  
derniers mois

**\*VRAAG 12**

**Question 6**

Et dans vos ventes réalisées PAR VOS REPRESENTANTS qui visitent les consommateurs de l'Union européenne, pouvez-vous estimer le pourcentage de vos ventes transfrontalières?

(ENQ.: SUGGERER DE MANIERE A AMENER LA P.I. A EVALUER LE POURCENTAGE, MEME TRES APPROXIMATIVEMENT ET LE CODER CI DESSOUS)

(ENQ. SI NE VEND RIEN PAR REPRESENTANTS AUX CONSOMM. -> CODER 888)

(ENQ. SI NSP/SR, VOUS POUVEZ SUGGERER L'ECHELLE CI-DESSOUS:

POUR AVOIR UN ORDRE DE GRANDEUR QUI SE RAPPROCHE DE LA RÉALITÉ, ÉTAIT-CE:

... RIEN DU TOUT? /... AUTOUR DE 1%? / ... DE 2%? / ... DE 3%? / ... DE 5%?

/ ... DE 10%? / ... DE 15%? / ... DE 20%? / ... DE 25%? / ETC ...)

         % des ventes faites par visites ces 12 derniers mois

**\*VRAAG 13**

**Question 7**

Dans vos VENTES AU DETAIL EN MAGASINS à des consommateurs de l'Union européenne, pouvez-vous estimer le poucentage de vos ventes transfrontalières?

(ENQ.: SUGGERER DE MANIERE A AMENER LA P.I. A EVALUER LE POURCENTAGE, MEME TRES APPROXIMATIVEMENT ET LE CODER CI-DESSOUS)

(ENQ. SI NE VEND RIEN EN MAGASINS -> CODER 888)

(ENQ. SI NSP/SR, VOUS POUVEZ SUGGERER L'ECHELLE CI-DESSOUS:

POUR AVOIR UN ORDRE DE GRANDEUR QUI SE RAPPROCHE DE LA RÉALITÉ, ÉTAIT-CE:

... RIEN DU TOUT? /... AUTOUR DE 1%? / ... DE 2%? / ... DE 3%? / ... DE 5%?

/ ... DE 10%? / ... DE 15%? / ... DE 20%? / ... DE 25%? / ETC ...)

         % des ventes faites au détail en magasins à des consommateurs de l'Union européenne ces 12 derniers mois

**VRAAG 14**

**Question 8**

Maintenant, en additionnant toutes ces ventes aux consommateurs de l'Union européenne, pouvez-vous estimer le pourcentage de vos ventes transfrontalières aux consommateurs finaux?

(ENQ.: SUGGERER DE MANIERE A AMENER LA P.I. A EVALUER LE POURCENTAGE, MEME TRES APPROXIMATIVEMENT ET LE CODER CI DESSOUS)

(ENQ. SI NSP/SR, VOUS POUVEZ SUGGERER L'ECHELLE CI-DESSOUS:

POUR AVOIR UN ORDRE DE GRANDEUR QUI SE RAPPROCHE DE LA RÉALITÉ, ÉTAIT-CE:

... RIEN DU TOUT? /... AUTOUR DE 1%? / ... DE 2%? / ... DE 3%? / ... DE 5%?

/ ... DE 10%? / ... DE 15%? / ... DE 20%? / ... DE 25%? / ETC ...)

         % des ventes totales faites aux consommateurs de l'Union européenne ces 12 derniers mois

**\*VRAAG 15**

Voyons maintenant ce qu'il en a été de vos **ACTIVITÉS MARKETING ET PUBLICITAIRES** de ces 12 derniers mois.

**Question 9**

Quel pourcentage de votre budget marketing et publicitaire est destiné à encourager les ventes transfrontalières?

(ENQ.: SUGGERER DE MANIERE A AMENER LA P.I. A EVALUER LE POURCENTAGE, MEME TRES APPROXIMATIVEMENT ET LE CODER CI DESSOUS)

(ENQ. SI NSP/SR, VOUS POUVEZ SUGGERER L'ECHELLE CI-DESSOUS:

POUR AVOIR UN ORDRE DE GRANDEUR QUI SE RAPPROCHE DE LA RÉALITÉ, ÉTAIT-CE:

... RIEN DU TOUT? /... AUTOUR DE 1%? / ... DE 2%? / ... DE 3%? / ... DE 5%?

/ ... DE 10%? / ... DE 15%? / ... DE 20%? / ... DE 25%? / ETC ...)

|\_|\_|\_| % du budget de marketing et de publicité "consommateurs"

**VRAAG 16**

**Question 10**

Imaginons maintenant que toutes les réglementations sur la publicité, les pratiques commerciales et les autres réglementations sur la protection des consommateurs soient complètement harmonisées dans les 15 pays de l'UE.

Si c'était le cas, d'après vous, **la part de votre budget marketing et publicité** destiné à encourager les ventes transfrontalières ...?

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

- 1: augmenterait beaucoup
- 2: augmenterait un peu
- 3: ne changerait pas
- 4: diminuerait un peu, ou
- 5: diminuerait beaucoup
- 6:

**\*VRAAG 17**

**Question 11**

Et toujours si les réglementations sur la protection des consommateurs étaient complètement harmonisées dans les 15 pays de l'UE, **la part de vos ventes** transfrontalières ...?

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

- 1: augmenterait beaucoup
- 2: augmenterait un peu
- 3: ne changerait pas
- 4: diminuerait un peu, ou
- 5: diminuerait beaucoup
- 6:

**REMERCIER LE REpondant !**