

**ZA5942**

**Flash Eurobarometer 396  
(Retailers' Attitudes Towards Cross-border Trade  
and Consumer Protection, wave 4)**

**Country Questionnaire  
France**

Eurobaromètre Flash FL396 - L'attitude des détaillants à l'égard du commerce transfrontalier et de la protection du consommateur

A Numéro du Flash

--	--	--	--

--

B Pays

--	--

--

C Numéro de l'interview

--	--	--	--	--	--

--

NACE NACE code (Information échantillon)

--

				NACE code - 4 digits
--	--	--	--	----------------------

--

--

SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)

--

					Taille de l'entreprise
--	--	--	--	--	------------------------

--

(INTRO1) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom de TNS SOFRES. Puis-je parler à (NOM DU REpondant OU TITRE\DESCRIPTION DE LA FONCTION SI AUCUN NOM DONNE) ?

(INTRO2) SI LE STANDARDISTE DEMANDE DES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES : Nous contactons les principaux décideurs dans les entreprises en Europe pour mieux connaître leurs opinions sur des sujets liés aux affaires. Les résultats seront utilisés pour soutenir la prise de décision et la conception de futures politiques européennes. Je serais très heureux de pouvoir lui parler et prendre en compte son opinion dans l'étude.

SI LE REpondant ELIGIBLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

(INTRO3) (AU MOMENT DE PARLER AU REpondant SELECTIONNE) Bonjour, je suis (NOM), je parle au nom de TNS SOFRES, un institut de sondages.

SI P5d<>" ET P5d<> 999 MERCI D'INSCRIRE "COORDONNEES FOURNIES PAR: " & P5d (SUR LE MEME ECRAN QUE L'INTRO3)

(INTRO4) Nous contactons les principaux décideurs dans les entreprises en Europe pour mieux connaître leurs opinions sur des sujets liés aux affaires et nous aimerions beaucoup avoir votre avis. Les résultats seront utilisés pour soutenir la prise de décision et la conception de futures politiques européennes. Auriez-vous un peu de temps pour répondre à quelques questions? Cela ne devrait pas prendre plus de 15 minutes...

POSER LAN1 SEULEMENT EN BE, EE, FI, IE, LV, LU, MT (M)

LAN1 En quelle langue voulez-vous faire l'interview?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Autriche - Allemand	1
Belgique - Néerlandais	2
Belgique - Français	3
Bulgarie - Bulgare	4
Croatie - Croate	5
Republique Tchèque - Tchèque	6
Danemark - Danois	7
Estonie - Estonien	8
Estonie - Russe	9
Finlande - Finnois	10
Finlande - Suédois	11
France - Français	12
Allemagne - Allemand	13
Grèce - Grec	14
Hongrie - Hongrois	15
Islande - Islandais	16
Irlande - Anglais	17
Irlande - Irlandais	18
Italie - Italien	19
Lettonie - Letton	20
Lettonie - Russe	21
Lituanie - Lituanien	22
Luxembourg - Luxembourgeois	23
Luxembourg - Français	24
Luxembourg - Allemand	25
Macédoine - Macédonien	26
Macédoine - Albanais	27
Malte - Maltais	28
Malte - Anglais	29
Monténégro - Monténégrin	30
Pays-Bas - Néerlandais	31
Norvège - Norvégien	32
Pologne - Polonais	33
Portugal - Portugais	34
Republique de Chypre - Grec	35
Roumanie - Roumain	36
Slovaquie - Slovaque	37

Slovénie - Slovène	38
Espagne - Catalan	39
Espagne - Espagnol	40
Suède - Suédois	41
Suisse - Allemand	42
Suisse - Français	43
Suisse - Italien	44
Turquie - Turc	45
Turquie - Kurde	46
Communauté Chypriote Turque - Turc	47
Royaume-Uni - Anglais	48
Etats-Unis d'Amérique - Anglais	49

--

(RASSURER LE REpondant) Je voudrais vous assurer que votre coopération est totalement volontaire. Toutes vos réponses resteront confidentielles. Pour satisfaire à nos contrôles de qualité ou servir d'exemple pour des formations internes, cette interview peut être écoutée . Passons à quelques questions concernant votre entreprise...

A TOUS
--------

--

P1	Votre entreprise vend-elle directement à des consommateurs finaux ?
----	---

--

Oui	1
Non	2

FL359 P1
----------

SI "NON", CODE 2 EN P1, CLORE L'ENTRETIEN
---

--

P2a	Combien d'employés avez-vous dans votre entreprise ?
-----	--

(ENQ.: SI "NSP/SR", CODER '999') - (UNE SEULE REPONSE)
--

						employés
--	--	--	--	--	--	----------

FL359 P2a
-----------

SI MOINS DE 10 EMPLOYES, P2a<10, CLORE L'ENTRETIEN - SI P2a=999, ALLER EN P2b - LES AUTRES ALLER EN P3
--

--

P2b	Est-ce que votre entreprise a...
-----	----------------------------------

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

Moins de 10 employés	1
----------------------	---

De 10 à 49 employés	2
De 50 à 249 employés	3
250 employés ou plus	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

FL359 P2b

SI MOINS DE 10 EMPLOYES, P2b=1 OU SI NE SAIT PAS, P2b=5, CLORE L'ENTRETIEN - LES AUTRES ALLER EN P3

P3 Quelle est exactement votre fonction dans l'entreprise?

(NE PAS LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Directeur général	1
Directeur commercial/des ventes	2
Directeur marketing	3
Autre (SPECIFIER)	4

FL359 P3

POSER P3o ET P4 SI "AUTRE", CODE 4 EN P3 - LES AUTRES ALLER EN D2

P3o Quelle autre fonction ?

(NOTER EN CLAIR)

2 2 (2032,2033-2036)

FL359 P3o

P4 Avez-vous un pouvoir de décision au sein de votre entreprise?

(UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2

FL359 P4

POSER P5a, P5b, P5c, P5d ET P5e SI "NON", CODE 2 EN P4 - SI "OUI", CODE 1 EN P4  
ALLER EN D2

--

P5a Je suis vraiment désolé, mais pour cette étude, nous ne pouvons interviewer que des personnes ayant un pouvoir de décision. Pouvez-vous s'il vous plaît me communiquer le nom de la personne qui dirige les activités commerciales de l'entreprise (directeur commercial, directeur des ventes, directeur marketing)?

(ENQ.: ECRIRE LE NOM DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2038,2039-2058)

--

FL359 P5a

--

P5b Quel est son titre ?

(ENQ.: ECRIRE LE TITRE DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2059,2060-2079)

--

FL359 P5b

--

P5c Pouvez-vous me donner son extension ou son numéro de ligne directe, s'il vous plaît ?

(ENQ.: ECRIRE L'EXTENSION\LE NUMERO DE LIGNE DIRECTE DE LA PERSONNE A CONTACTER - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2080,2081-2100)

--

--

FL359 P5c

--

P5d Puis-je vérifier que vous êtes bien (NOM DONNE) ?

(ENQ.: ECRIRE LE NOM DE LA PERSONNE A QUI VOUS PARLEZ - SI "PAS DE REPONSE\REFUS", CODER '999')

10 2 (2101,2102-2121)

--

FL359 P5d

--

P5e REDIRECTION DE L'APPEL

(UNE SEULE REPONSE)

Le répondant vous met en relation avec la personne à contacter	1
Vous contacterez la personne plus tard	2

FL359 P5e

SI CODE 1 EN P5e ALLER A INTRO3 - SI CODE 2 ARRÊTER LE CONTACT

A TOUS

D2: EXCLURE PAYS DE L'INTERVIEW DU GROUPE DES ITEMS "ETATS MEMBRES DE L'UE"; ITEM 29 - EXCLUSIF

D2 En dehors de la France, dans quels pays de l'Union Européenne effectuez-vous actuellement des ventes transfrontalières auprès de consommateurs finaux ? Une « vente transfrontalière » est une vente au consommateur final résidant dans un pays de l'Union Européenne différent de celui du vendeur. Cela n'inclut pas les ventes dans des points de vente physiques.

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

États membres de l'union européenne	
Autriche	1,
Belgique	2,
Bulgarie	3,
Croatie	4,
Chypre	5,
République tchèque	6,
Danemark	7,
Estonie	8,
Finlande	9,
France	10,
Allemagne	11,
Grèce	12,
Hongrie	13,
Irlande	14,
Italie	15,
Lettonie	16,
Lituanie	17,
Luxembourg	18,
Malte	19,
Pays-Bas	20,
Pologne	21,
Portugal	22,
Roumanie	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Espagne	26,
Suède	27,
Royaume-Uni	28,
Aucun autre pays de l'union européenne en dehors de la France	29,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	30,

NEW

D4 Utilisez-vous les canaux de vente suivants ?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Commerce électronique / e-commerce	1,
Commerce mobile (l'achat est effectué au moyen d'applications spéciales sur un terminal mobile, comme un smartphone ou une tablette par exemple)	2,
Vente par correspondance (par la poste)	3,
Télévente/centre d'appel (par exemple ventes par téléphone, téléachat), à l'exclusion du commerce électronique	4,
Ventes par des représentants se rendant au domicile des consommateurs	5,
Vente au détail directe (par exemple dans des magasins)	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

FL359 D2 MODIFIED TREND



POSER D5a SI « VEND EN LIGNE ET FONT DES VENTES TRANSFRONTALIÈRES »  
(D4=1 ou 2 ET D2 <->29)

D5a Veuillez me dire lesquelles des propositions suivantes s'appliquent à vous :

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux en France	1,
Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux dans d'autres pays de l'union européenne	2,
Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux dans d'autres pays en dehors de l'union européenne	3,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4,

NEW

POSER D5b SI « VEND EN LIGNE MAIS NE FONT PAS DE VENTES TRANSFRONTALIÈRES » (D4=1 OU 2 ET D2 =29)

D5b Veuillez me dire lesquelles des propositions suivantes s'appliquent à vous :

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux en France	1,
Vous vendez par Internet aux consommateurs finaux dans d'autres pays en dehors de l'union européenne	2,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	3,

NEW

A TOUS

D6 Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond à ce que vous vendez aux consommateurs finaux ? « Par produits alimentaires, nous voulons dire : nourriture que les consommateurs peuvent manger à la maison, emporter ou consommer sur place. »

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Produits alimentaires	1,
Produits non alimentaires	2,
Services	3,
Autre (NE PAS LIRE)	4,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5,

FL359 D3

POSER Q1a SI « L'ENTREPRISE NE VEND PAS EN LIGNE » D4 <->1 ou 2

Q1a Votre entreprise serait-elle intéressée par le fait de vendre en ligne dans les 12 prochains mois ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, uniquement à des consommateurs en France	1
Oui, uniquement à des consommateurs dans d'autres pays de l'union européenne	2
Oui, aussi bien à des consommateurs en France que dans d'autres pays de l'union européenne	3
Non	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

POSER Q1b SI « L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE » D4 = 1 ou 2

Q1b Votre entreprise prévoit-elle de continuer à vendre en ligne dans les 12 prochains mois ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, uniquement à des consommateurs en France	1
Oui, uniquement à des consommateurs dans d'autres pays de l'union européenne	2
Oui, aussi bien à des consommateurs en France que dans d'autres pays de l'union européenne	3
Non	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

A TOUS

Q2 Diriez-vous que votre entreprise a confiance de vendre en ligne ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, mais uniquement lorsqu'elle vend à des consommateurs en France	1
Oui, mais uniquement lorsqu'elle vend à des consommateurs dans d'autres pays de l'union européenne	2
Oui, aussi bien lorsqu'elle vend à des consommateurs en France que dans d'autres pays de l'union européenne	3
Non	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

POSER Q3a SI « L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE » (D4 =1 ou 2)

Q3a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 10

Q3a Dans quelle mesure les obstacles suivants sont-ils importants dans le développement des ventes en ligne de votre entreprise à d'autres pays de l'union européenne?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Très important	Assez important	Pas très important	Pas important du tout	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Les différences dans les réglementations fiscales nationales (par exemple règles sur la TVA)	1	2	3	4	5
2	Les différences dans les réglementations nationales en matière de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
3	Les différences dans les règles nationales de droit des contrats	1	2	3	4	5
4	Les coûts plus élevés de la livraison transfrontalière par rapport à la livraison nationale	1	2	3	4	5
5	Les coûts potentiellement plus élevés qu'implique la résolution des plaintes et des litiges transfrontaliers	1	2	3	4	5
6	Les risques plus élevés de fraude et de non-paiement dans les ventes transfrontalières	1	2	3	4	5
7	Les coûts supplémentaires découlant des différences linguistiques	1	2	3	4	5
8	Les coûts supplémentaires du service après-vente dans les transactions transfrontalières	1	2	3	4	5
9	Les restrictions sur les ventes transfrontalières imposées par les fabricants ou les fournisseurs	1	2	3	4	5
10	Les coûts supplémentaires de transport liés à l'éloignement géographique	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q3b SI « L'ENTREPRISE NE VEND PAS EN LIGNE » D4 <>1 or 2

Q3b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 8

Q3b Dans quelle mesure les obstacles suivants sont-ils importants dans le développement des ventes en ligne de votre entreprise?

(LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Très important	Plutôt important	Pas très important	Pas important du tout	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Réglementation supplémentaire en matière de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Les coûts plus élevés de la livraison	1	2	3	4	5
3	Les coûts potentiellement plus élevés qu'implique la résolution des plaintes et des litiges en ligne	1	2	3	4	5
4	Les risques plus élevés de fraude et de non-paiement	1	2	3	4	5
5	Les coûts supplémentaires du service après-vente	1	2	3	4	5
6	Les besoins supplémentaires en compétences informatiques	1	2	3	4	5
7	Les besoins supplémentaires en capital pour investir dans le développement d'applications informatiques	1	2	3	4	5
8	La nature de votre activité	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q4 SI « Les détaillants vendent des produits non alimentaires », CODE 2 en D6

Q4	La « sécurité des produits » concerne seulement les produits de consommation et non pas les produits industriels. Les produits dangereux sont ceux qui ne sont pas conformes aux normes de sécurité. Ici, on ne parle donc pas, par exemple, de fusils ou de couteaux. En pensant à tous les produits non alimentaires actuellement sur le marché en France, pensez-vous que... ?
----	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Dans l'ensemble tous les produits non alimentaires sont sûrs	1
Un petit nombre de produits non alimentaires ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits non alimentaires ne sont pas sûrs	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

FL359 Q11

A TOUS

Q5 Imaginez qu'un consommateur a acheté un bien durable neuf il y a 18 mois et que celui-ci tombe en panne sans que le consommateur ne soit en faute. Il n'a pas acheté ni bénéficié d'extension de garantie. A-t-il le droit d'obtenir, gratuitement, la réparation ou le remplacement du bien ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
Cela dépend du produit	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NEW

Q6: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 4

Q6 Je vais vous lire 4 déclarations portant sur la législation en France concernant les pratiques commerciales. Certaines pratiques sont interdites, d'autres ne le sont pas. Pour chaque déclaration, veuillez m'indiquer si vous pensez qu'elle est interdite ou non ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Interdite	Autorisée	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Inclure une facture ou un document similaire demandant un paiement dans la documentation marketing	1	2	3
2	Mener une campagne promotionnelle indiquant « Nous offrons une réduction de 60% », bien que les produits bénéficiant de la réduction de 60% soient presque épuisés	1	2	3
3	Faire la promotion de produits pour enfants en ciblant directement les parents dans les publicités	1	2	3
4	Décrire un produit comme étant "gratuit" alors qu'il est disponible gratuitement uniquement pour les clients appelant un numéro de téléphone surtaxé	1	2	3

FL359 Q7 MODIFIED TREND

POSER Q7a SI L'ENTREPRISE VEND DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE, D2 <->29

Q7a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 5; ITEM 3 EXCLUSIF

Q7a Veuillez m'indiquer si vous avez rencontré une des pratiques commerciales déloyales suivantes chez vos concurrents au cours des 12 derniers mois :

(LIRE – MAX 2 REPONSES PAR LIGNE)

		Oui, en France	Oui, dans un autre pays de l'union européenne	Non	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Proposer des produits comme étant « gratuits » alors qu'ils impliquent en réalité des frais importants	1,	2,	3,	4,
2	Exercer une pression sur les consommateurs avec des appels ou des messages commerciaux répétés	1,	2,	3,	4,
3	Annoncer de manière trompeuse qu'un produit est disponible uniquement pour une période limitée	1,	2,	3,	4,
4	Ecrire de faux commentaires, qui sont en réalité des publicités cachées ou des attaques cachées contre des concurrents	1,	2,	3,	4,
5	Envoyer des produits non sollicités à des consommateurs, en leur demandant de payer pour les produits	1,	2,	3,	4,
6	Autres pratiques commerciales déloyales	1,	2,	3,	4,

NEW

POSER Q7b SI L'ENTREPRISE NE VEND PAS DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE, D2 = 29

Q7b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 5

--

Q7b Veuillez m'indiquer si vous avez rencontré les pratiques commerciales déloyales suivantes chez vos concurrents en France au cours des 12 derniers mois:

(LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Oui	Non	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Proposer des produits comme étant « gratuits » alors qu'ils impliquent en réalité des frais importants	1	2	3
2	Exercer une pression sur les consommateurs avec des appels ou des messages commerciaux répétés	1	2	3

3	Annoncer de manière trompeuse qu'un produit est disponible uniquement pour une période limitée	1	2	3
4	Ecrire de faux commentaires, qui sont en réalité des publicités cachées ou des attaques cachées contre des concurrents	1	2	3
5	Envoyer des produits non sollicités à des consommateurs, en leur demandant de payer pour les produits	1	2	3
6	Autres pratiques commerciales déloyales	1	2	3

NEW

POSER Q8.5 UNIQUEMENT SI DETAILLANT DE PRODUITS NON ALIMENTAIRES, CODE 2 en D6

POSER Q8.1, Q8.2, Q8.3 ET Q8.4 A TOUS

Q8: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 5

Q8 Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes. En France :

(LIRE - UNE SEULE REPONSE) (REPETER "En France : " AVANT CHAQUE ITEM)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Les pouvoirs publics surveillent activement et assurent le respect de la réglementation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5
2	Les organisations non gouvernementales de consommateurs surveillent activement le respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5
3	Les organismes autorégulateurs surveillent activement le respect des codes de conduite ou codes de déontologie dans votre secteur	1	2	3	4	5

4	Les médias font régulièrement des reportages sur les entreprises qui ne respectent pas la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5
5	Les autorités publiques surveillent activement et assurent la conformité avec la réglementation sur la sécurité des produits dans votre secteur	1	2	3	4	5

FL359 Q14 MODIFIED TREND

A TOUS

Q9: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 2

Q9 En ce qui concerne la sécurité des produits, veuillez m'indiquer si l'une des situations suivantes s'est produite dans votre secteur au cours des 24 derniers mois :

(LIRE – UNE REPOSE PAR LIGNE)

		Oui	Non	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	-----	-----	-------------------------

1	Les autorités publiques ont demandé le retrait ou le rappel de produits	1	2	3
2	Les autorités publiques ont émis un avertissement public concernant la sécurité de produits	1	2	3

NEW

Q10: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q10 Je vais vous lire trois déclarations portant sur la législation sur la protection des consommateurs en France. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes :

(LIRE – UNE REPOSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	-------------------------



1	Vos concurrents se conforment à la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Il est facile de se conformer à la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur	1	2	3	4	5
3	Les coûts relatifs au respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur sont raisonnables	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q11 SI L'ENTREPRISE VEND DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE (D2 <>29)

Q11: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 3

Q11 Je vais vous lire des déclarations similaires au sujet de la législation sur la protection des consommateurs dans d'autres pays de l'union européenne. Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les déclarations suivantes :

(LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	----------------------

1	Les entreprises avec lesquelles vous êtes en concurrence dans d'autres pays de l'union européenne se conforment à la législation sur la protection des consommateurs	1	2	3	4	5
2	Il est facile de se conformer à la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur dans d'autres pays de l'union européenne	1	2	3	4	5

3	Les coûts relatifs au respect de la législation sur la protection des consommateurs dans votre secteur sont raisonnables dans d'autres pays de l'union européenne	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

A TOUS

Q12 Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, pas d'accord ou pas du tout d'accord avec la déclaration suivante :

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	----------------------	----------	--------------	----------------------	----------------------

1	La plupart des déclarations environnementales relatives à des biens ou des services dans votre secteur en France sont fiables	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

POSER Q13a A TOUS SAUF EN FINLANDE ET EN SUEDE

Q13a Connaissez-vous une des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (c.-à-d. arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs en France ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, et vous êtes prêt(e) à les utiliser ou obligé(e) de le faire	1
Oui, mais vous n'êtes pas prêt(e) à les utiliser	2
Oui, mais ces RELC ne couvrent pas les conflits qui concernent votre activité	3
Non	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

FL359 Q15a MODIFIED TREND

POSER Q13b SEULEMENT EN FINLANDE (M)

Q13b	Connaissez-vous une des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (c.-à-d. organismes de règlement des litiges de consommation, arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable) permettant de résoudre les conflits avec des consommateurs en France ?
------	---

(LIRE – UNE SEULE REponse)

Oui, et vous êtes prêt(e) à les utiliser ou obligé(e) de le faire	1
Oui, mais vous n'êtes pas prêt(e) à les utiliser	2
Oui, mais ces RELC ne couvrent pas les conflits qui concernent votre activité	3
Non	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

FL359 Q15b MODIFIED TREND

POSER Q13c SEULEMENT EN SUEDE (M)

Q13c	Connaissez-vous une des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (c.-à-d. « Allmänna reklamationsnämnden », arbitres, médiateurs, ombudsman, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs) afin de résoudre les conflits avec des consommateurs en France ?
------	--

(LIRE – UNE SEULE REponse)

Oui, et votre secteur est couvert par le système public de résolution de conflits des consommateurs	1
Oui, et votre secteur a son propre organisme de résolution de conflits	2
Non	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

FL359 Q15c MODIFIED TREND

A TOUS SAUF EN FINLANDE ET EN SUEDE

Q14a: ROTATION DES ITEMS 1 A 5; ITEM 7 EXCLUSIF

Q14a	Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant en France ?
------	--

(LIRE – PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	2,
Oui, via les pouvoirs publics	3,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tel que : ombudsmen, organismes de plaintes des consommateurs, arbitres, médiateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	4,
Oui, via les tribunaux	5,
Oui, via d'autres circuits	6,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

POSER Q14b SEULEMENT EN FINLANDE

Q14b: ROTATION DES ITEMS 1 A 5; ITEM 7 EXCLUSIF

Q14b Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant en France ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	2,
Oui, via les pouvoirs publics	3,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tels que : organismes de règlement des litiges de consommation, arbitres, médiateurs, ombudsmen, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	4,
Oui, via les tribunaux	5,
Oui, via d'autres circuits	6,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

POSER Q14c SEULEMENT EN SUEDE

Q14c: ROTATION DES ITEMS 1 A 5; ITEM 7 EXCLUSIF

Q14c Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant en France ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	2,
Oui, via les pouvoirs publics	3,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tels qu'arbitres, médiateurs, ombudsmen, organismes de conciliation, organismes de plaintes des consommateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	4,
Oui, via les tribunaux	5,
Oui, via d'autres circuits	6,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

POSER Q15 SI L'ENTREPRISE VEND DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE (D2 <>29)

Q15: ROTATION DES ITEMS 1 A 7; ITEM 9 EXCLUSIF

Q15 Au cours des 12 derniers mois, votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de consommateurs résidant dans d'autres pays de l'union européenne ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, via le service consommateurs interne	1,
Oui, via les Centres européens des consommateurs	2,
Oui, via des organisations de consommateurs non gouvernementales	3,
Oui, via les pouvoirs publics	4,
Oui, via des entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) (tel que : ombudsmen, organismes de plaintes des consommateurs, arbitres, médiateurs, autres organismes de résolution de conflits à l'amiable)	5,
Oui, via la procédure européenne de règlement des petits litiges	6,
Oui, via les tribunaux (autre que via la procédure européenne de règlement des petits litiges)	7,
Oui, via d'autres circuits	8,
N'a reçu aucune plainte (NE PAS LIRE)	9,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	10,

NEW

POSER Q16 UNIQUEMENT AUX DETAILLANTS AYANT RECU DES PLAINTES DANS LEUR PROPRE PAYS (Q14 <>7, 8)

Q16: ROTATION DES ITEMS 1 A 6

Q16 Quelles sortes de plaintes votre entreprise a-t-elle reçue de la part de consommateurs en France au cours des 12 derniers mois ? Etait-ce des plaintes...

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

sur le produit lui-même	1,
sur un retard ou une absence de livraison	2,
sur des conditions contractuelles	3,
sur des frais supplémentaires	4,
sur la sécurité des produits	5,
sur les solutions proposées par l'entreprise à la suite d'une plainte	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

POSER Q17 UNIQUEMENT AUX DETAILLANTS VENDANT DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE ET AYANT RECU DES PLAINTES DE CONSOMMATEURS DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE (D2 <>29 ET Q15<>9,10)

Q17: ROTATION DES ITEMS 1 A 6

Q17 Quelles sortes de plaintes votre entreprise a-t-elle reçue de la part de consommateurs dans d'autres pays de l'union européenne au cours des 12 derniers mois ? Etait-ce des plaintes...

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

sur le produit lui-même	1,
-------------------------	----

sur un retard ou une absence de livraison	2,
sur des conditions contractuelles	3,
sur des frais supplémentaires	4,
sur la sécurité des produits	5,
sur les solutions proposées par l'entreprise à la suite d'une plainte	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

DEMOGRAPHIQUES

PROG: The amount has to be entered directly in local currency, this amount will be automatically converted into Euros (the conversion table has been sent)

D1 Quel a été le chiffre d'affaires de votre entreprise l'année dernière ?

(ENQ.: SI "NSP/SR", CODER '999')

										Euros
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

FL359 D1

D3: LIRE: « Vendre dans une autre langue » signifie plus qu'avoir un employé capable d'échanger quelques mots en anglais avec les touristes. Cela signifie, par exemple, disposer de conditions générales dans cette langue, d'instructions/d'un manuel dans cette langue, d'un catalogue produits, d'une version du site Internet dans cette langue...

D3 Dans quelles langues vendez-vous aux consommateurs finaux ?

(NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Bulgare	1,
Tchèque	2,
Croate	3,
Danois	4,
Néerlandais	5,
Anglais	6,
Estonien	7,
Finnois	8,
Français	9,
Allemand	10,
Grec	11,
Hongrois	12,
Gaëlique	13,
Italien	14,
Letton	15,
Lithuanien	16,
Maltais	17,
Polonais	18,
Portugais	19,
Roumain	20,
Slovaque	21,

Slovène	22,
Espagnol	23,
Suédois	24,
Islandais	25,
Norvégien	26,
Luxembourgeois	27,
Russe	28,
Autre	29,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	30,

FL359 D4

Nous arrivons à la fin de l'enquête, merci beaucoup pour votre temps. Encore une fois mon nom est (NOM). Pour toutes questions relatives à l'enquête ou toutes questions sur TNS SOFRES nous tenons un numéro de téléphone à votre disposition. Voulez-vous noter ce numéro de téléphone ? [INSERER LE NOM DE L'INSTITUT ET LE NUMERO A APPELER)









)

)

)

)

)



































