

Flash-EB 434 ZA6772

Flash Eurobarometer 434
February 2016

Geo-blocking among businesses

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

ASK ALL

Let me start with a few basic questions regarding your company. For all questions, please limit your responses to the activities of your company in [YOUR COUNTRY] only.

POSER A TOUS

Je vais commencer par vous poser quelques questions générales sur votre entreprise. Pour toutes les questions, veuillez limiter vos réponses aux activités de l'entreprise en [VOTRE PAYS] seulement.

D1 In which region is your company Head Quarters located?

D1 Dans quelle région le siège de votre entreprise est-il situé?

(READ OUT IF NECESSARY, – ONE ANSWER ONLY)

	(2044-2046)
Region 1	1
Region 2	2
Region 3	3
Region 4	4
Region 5	5
Region 6	6
Region 7	7
Region 8	8
Region 9	9
Region 10	10
Region 11	11
Region 12	12
Region 13	13
Region 14	14
Region 15	15
Region 16	16
Region 17	17
Region 18	18
Region 19	19
Region 20	20
Region 21	21
Region 22	22
Region 23	23
Region 24	24
Region 25	25
Region 26	26
Region 27	27
Region 28	28
Region 29	29
Region 30	30
Region 31	31
Region 32	32

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

	(2044-2046)
Région 1	1
Région 2	2
Région 3	3
Région 4	4
Région 5	5
Région 6	6
Région 7	7
Région 8	8
Région 9	9
Région 10	10
Région 11	11
Région 12	12
Région 13	13
Région 14	14
Région 15	15
Région 16	16
Région 17	17
Région 18	18
Région 19	19
Région 20	20
Région 21	21
Région 22	22
Région 23	23
Région 24	24
Région 25	25
Région 26	26
Région 27	27
Région 28	28
Région 29	29
Région 30	30
Région 31	31
Région 32	32

Region 33	33
Region 34	34
Region 35	35
Region 36	36
Region 37	37
Region 38	38
Region 39	39
Region 40	40
Region 41	41
Region 42	42
Region 43	43
Region 44	44
Region 45	45
Region 46	46
Region 47	47
Region 48	48
Region 49	49
Region 50	50
Region 51	51
Region 52	52
Region 53	53
Region 54	54
Region 55	55
Region 56	56
Region 57	57
Region 58	58
Region 59	59
Region 60	60
Region 61	61
Region 62	62
Region 63	63
Region 64	64
Region 65	65
Region 66	66
Region 67	67
Region 68	68
Region 69	69
Region 70	70
Region 71	71
Region 72	72
Region 73	73
Region 74	74
Region 75	75

Région 33	33
Région 34	34
Région 35	35
Région 36	36
Région 37	37
Région 38	38
Région 39	39
Région 40	40
Région 41	41
Région 42	42
Région 43	43
Région 44	44
Région 45	45
Région 46	46
Région 47	47
Région 48	48
Région 49	49
Région 50	50
Région 51	51
Région 52	52
Région 53	53
Région 54	54
Région 55	55
Région 56	56
Région 57	57
Région 58	58
Région 59	59
Région 60	60
Région 61	61
Région 62	62
Région 63	63
Région 64	64
Région 65	65
Région 66	66
Région 67	67
Région 68	68
Région 69	69
Région 70	70
Région 71	71
Région 72	72
Région 73	73
Région 74	74
Région 75	75

Region 76	76
Region 77	77
Region 78	78
Region 79	79
Region 80	80
Region 81	81
Region 82	82
Region 83	83
Region 84	84
Region 85	85
Region 86	86
Region 87	87
Region 88	88
Region 89	89
Region 90	90
Region 91	91
Region 92	92
Region 93	93
Region 94	94
Region 95	95
Region 96	96
Region 97	97
Region 98	98
Region 99	99
Region 100	100
Region 101	101
Region 102	102
Region 103	103
Region 104	104
Region 105	105
Region 106	106
Region 107	107
Region 108	108
Region 109	109
Region 110	110
Region 111	111
Region 112	112
Region 113	113
Region 114	114
Region 115	115
Region 116	116
Region 117	117
Region 118	118

Région 76	76
Région 77	77
Région 78	78
Région 79	79
Région 80	80
Région 81	81
Région 82	82
Région 83	83
Région 84	84
Région 85	85
Région 86	86
Région 87	87
Région 88	88
Région 89	89
Région 90	90
Région 91	91
Région 92	92
Région 93	93
Région 94	94
Région 95	95
Région 96	96
Région 97	97
Région 98	98
Région 99	99
Région 100	100
Région 101	101
Région 102	102
Région 103	103
Région 104	104
Région 105	105
Région 106	106
Région 107	107
Région 108	108
Région 109	109
Région 110	110
Région 111	111
Région 112	112
Région 113	113
Région 114	114
Région 115	115
Région 116	116
Région 117	117
Région 118	118

ASK D4B IF CODE 999 IN D4A, RECODE ALL VALID ANSWERS IN D4A

POSER D4B SI CODE 999 EN D4A, CODER LES REPONSES VALIDES EN D4A

D4B What was your company's total turnover in 2015?

D4B Quel a été le chiffre d'affaires total de votre entreprise en 2015?

(READ OUT IF NECESSARY - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

	(2064-2065)
Less than 25 000 euros	1
More than 25 000 to 50 000 euros	2
More than 50 000 to 100 000 euros	3
More than 100 000 to 250 000 euros	4
More than 250 000 to 500 000 euros	5
More than 500 000 to 2 million euros	6
More than 2 to 10 million euros	7
More than 10 to 50 million euros	8
More than 50 million euros	9
DK/NA (DO NOT READ OUT)	10

	(2064-2065)
Moins de 25 000 euros	1
Plus de 25 000 jusqu'à 50 000 euros	2
Plus de 50 000 jusqu'à 100 000 euros	3
Plus de 100 000 euros jusqu'à 250 000 euros	4
Plus de 250 000 jusqu'à 500 000 euros	5
Plus de 500 000 euros jusqu'à 2 millions d'euros	6
Plus de 2 millions d'euros jusqu'à 10 millions d'euros	7
Plus de 10 millions d'euros jusqu'à 50 millions d'euros	8
Plus de 50 millions d'euros	9
NSP/SR (NE PAS LIRE)	10

NEW

NEW

ASK ALL

A TOUS

D5A Since January 2015, please indicate the percentage by which your company's turnover has increased or decreased.

D5A Veuillez indiquer le pourcentage d'augmentation ou de diminution du chiffre d'affaires de votre entreprise depuis janvier 2015.

(WRITE DOWN "+/-" AND PERCENTAGE - ONE ANSWER ONLY - IF DOES NOT KNOW EXACTLY, INSIST ON AN ESTIMATE AND RECODE IN THE BRACKETS IN D5b) [CODE 999 IF DK/REFUSAL]

(ECRIRE "+/-" ET POURCENTAGE - UNE SEULE REPONSE - SI NE SAIT PAS EXACTEMENT, INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION ET RECODER AVEC LES FOURCHETTES EN D5b) [CODE 999 SI NSP/REFUS]

(2066-2069)

				-/+ %
--	--	--	--	-------

(2066-2069)

				+/- %
--	--	--	--	-------

NEW

NEW

ASK D5B IF CODE 999 IN D5A, RECODE ALL VALID ANSWERS IN D5A

POSER D5B SI CODE 999 EN D5A, CODER LES REPONSES VALIDES EN D5A

D5B Since January 2015, please indicate the percentage by which your company's turnover has increased or decreased.

D5B Veuillez indiquer le pourcentage d'augmentation ou de diminution du chiffre d'affaires de votre entreprise depuis janvier 2015.

(READ OUT IF NECESSARY - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPOSE)

	(2070)
Increased by more than 10%	1
Increased by between 5% and 10%	2
Increased by between 2% and 5%	3
Remained approximately the same	4
Decreased by between 2% and 5%	5
Decreased by between 5% and 10%	6
Decreased by more than 10%	7
DK/NA (DO NOT READ OUT)	8

	(2070)
A augmenté de plus de 10%	1
A augmenté de 5% à 10%	2
A augmenté de 2% à 5%	3
Est resté à peu près le même	4
A diminué de 2% à 5%	5
A diminué de 5% à 10%	6
A diminué de plus de 10%	7
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8

NEW

NEW

ASK ALL

A TOUS

D6 In the next 12 months, how do you think the number of employees in your company will evolve ? You think ...

D6 Au cours des 12 prochains mois, de quelle façon le nombre d'employés évoluera selon vous? Vous pensez que...

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE - UNE SEULE REPOSE)

	(2071)
It will increase	1
It will remain the same	2
It will decrease	3
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4

	(2071)
Il va augmenter	1
Il va rester le même	2
Il va baisser	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NEW

NEW

D7: ROTATE ITEMS 1 TO 3

D7: ROTATION DES REPONSES 1 A 3

D7 Do you know if in 2015 your company has :

D7 Savez-vous si votre entreprise a en 2015:

(READ OUT – ONE ANSWER PER LINE)

(UNE SEULE REPONSE POSSIBLE PAR LIGNE)

		Yes	No	DK/NA (DO NOT READ OUT)

		Oui	Non	NSP/SR (NE PAS LIRE)

(2073)

2	Sold products and or services to other EU countries	1	2	3
3	Sold products and or services to countries outside EU	1	2	3

(2073)

2	Vendu des produits ou des services à d'autres pays de l'UE	1	2	3
3	Vendu des produits ou des services à des pays hors de l'UE	1	2	3

(2074)

NEW

NEW

D8 Approximately, what percentage of the value of your company's products and or services were sold to other EU Member States in 2015?

D8 Approximativement quel pourcentage de la valeur des produits et/ou services de votre entreprise a été vendu à d'autres Etats membres de l'UE en 2015?

(WRITE THE ANSWERS IN PERCENTAGES) IF REFUSAL/DK CODE '999'; IF DOES NOT KNOW EXACTLY, INSIST ON GETTING AN ESTIMATE

(ECRIRE LES REPONSES EN POURCENTAGE) SI REFUS/NSP CODE '999'; SI NE SAIT PAS EXACTEMENT, INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION

(2075-2077)

			%
--	--	--	---

(2075-2077)

			%
--	--	--	---

NEW

NEW

D9 Is it possible ...

D9 Est-il possible de...

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2078-2081)

To consult a website that presents your products and or services	1,
To order your products and or services online	2,
To pay for your products and or services online	3,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	4,

(2078-2081)

Consulter un site Internet qui présente vos produits et/ou services	1,
Commander vos produits et/ou services en ligne	2,
Payer vos produits et/ou services en ligne	3,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4,

NEW

NEW

D10 Does your company sell ...

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(2082-2087)

products directly to consumers	1,
products to companies or other organisations	2,
services directly to consumers	3,
services to companies or other organisations	4,
Other (DO NOT READ OUT)	5,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	6,

NEW

D10 Votre entreprise vend-elle...

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2082-2087)

Des produits directement aux consommateurs	1,
Des produits à des entreprises ou autres organisations	2,
Des services directement aux consommateurs	3,
Des services à des entreprises ou autres organisations	4,
Autre (NE PAS LIRE)	5,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6,

NEW

D11A Could you please tell us what percentage of your company's turnover in 2015 was invested in Research and Development?

(WRITE DOWN AND RECODE – ONE ANSWER ONLY) IF REFUSAL/DK CODE '999'; IF DOES NOT KNOW EXACTLY, INSIST ON GETTING AN ESTIMATE AND USE THE BELOW BRACKETS

(2088-2090)

%

NEW

ASK 11B IF CODE 999 IN D11A, RECODE ALL VALID ANSWERS IN D11A

D11A Pourriez-vous me dire quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise en 2015 a été investi dans la recherche et le développement?

(ECRIRE ET RECODER - UNE SEULE REPONSE) SI REFUS/NSP CODER '999'; SI NE SAIT PAS EXACTEMENT, INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION ET UTILISER LES FOURCHETTES CI-DESSOUS)

(2088-2090)

%

NEW

POSER 11B SI CODE 999 EN D11A, RECODER TOUTES LES REPONSES VALIDES EN D11A

D11B Could you please tell us what percentage of your company's turnover in 2015 was invested in Research and Development?

(READ OUT IF NECESSARY - ONE ANSWER ONLY)

(2091)

less than 5%	1
from 5% to 9.9%	2
from 10% to 14.9%	3
from 15% to 19.9%	4
20% or more	5
DK/NA (DO NOT READ OUT)	6

NEW

D11B Pourriez-vous me dire quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise en 2015 a été investi dans la recherche et le développement?

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

(2091)

Moins de 5%	1
Entre 5 et 9,9%	2
Entre 10 et 14,9%	3
Entre 15 et 19,9%	4
Plus de 20%	5
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6

NEW

ASK ALL

READ OUT: The following questions relate to your experience in buying goods and services for your business within the European Union. Whether online, offline (in a physical store/selling point) or by distance sales (phones/fax) the questions concern purchases of goods and services subject to publicly available general sales conditions, i.e. not purchases subject to specific conditions agreed through negotiations between the contracting parties, excluding purchases of goods/services for resale. The results from this survey will be taken into account when analysing the barriers currently facing entrepreneurs in the Single Market. They will help to better determine the measures to implement to more effectively safeguard the free movement of goods and services across Europe.

A TOUS

LIRE: Les questions suivantes portent sur votre expérience d'achat de biens et de services pour votre entreprise au sein de l'Union européenne. Qu'il s'agisse d'achat en ligne ou hors ligne (dans un magasin/point de vente physique) ou à distance (par téléphone/fax), les questions concernent l'achat de biens et de services soumis à des conditions générales de vente publiques, c.-à-d. non soumis à des conditions particulières conclues suite à des négociations entre les parties contractantes, hors achat de biens/services destinés à la revente. Les résultats de cette enquête seront pris en compte pour analyser les obstacles auxquels font face les entrepreneurs au sein du marché unique. Ils contribueront à définir de meilleures mesures à mettre en oeuvre pour garantir plus efficacement la libre circulation des biens et des services en Europe.

Q1 In the past 12 months have you tried purchasing any goods or services for your company from another EU country? Please refer to all types of purchases either on-line, by phone or physical, in a point of sale. The goods and services covered include for example: Travel and accommodation (car rental, train tickets, hotels); Office equipment (computers, stationery, software, coffee machine); Uniforms, safety equipment.

Q1 Au cours de 12 derniers mois, avez-vous essayé d'acheter des biens ou des services pour votre entreprise dans un autre pays de l'UE? Veuillez faire référence à tous les types d'achat, que ce soit en ligne, par téléphone ou physiquement à un point de vente. Les biens et services concernés sont par exemple: le voyage et l'hébergement (location de voiture, billets de train, hôtel); équipement bureautique (ordinateurs, fournitures de bureau, logiciels, machine à café); uniformes, équipement de sécurité.

ONE ANSWER ONLY

	(2092)
Yes	1
No	2
DK/NA (DO NOT READ OUT)	3

NEW

UNE SEULE RÉPONSE

	(2092)
Oui	1
Non	2
NSP/SR (NE PAS LIRE)	3

NEW

FILTER: IF CODE 3 IN Q1, END INTERVIEW

FILTRE: SI CODE 3 EN Q1, FIN DE L'INTERVIEW

FILTER: ASK Q2a IF CODE 1 IN Q1

FILTRE: POSER Q2a SI CODE 1 EN Q1

Q2a When you tried to purchase goods and services from another EU country in the last 12 months, what was the result?

Q2a Lorsque vous avez essayé d'acheter des biens et services dans un autre pays de l'UE au cours des 12 derniers mois, quel a été le résultat?

(READ OUT –MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2093-2098)

(2093-2098)

You carried out the purchase without problems	1,
You could not carry out the purchase because the seller refused to sell given your location abroad	2,
You did not purchase because you changed my mind	3,
The product/service was not delivered successfully	4,
Other (DO NOT READ OUT)	5,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	6,

Vous avez réalisé l'achat sans problème	1,
Vous n'avez pas réussi à réaliser l'achat parce que le vendeur a refusé de vendre à cause de votre localisation à l'étranger	2,
Vous n'avez pas réalisé l'achat car vous avez changé d'avis	3,
Le produit/service n'a pas été délivré avec succès	4,
Autre (NE PAS LIRE)	5,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6,

NEW

NEW

FILTER: ASK Q2b IF CODE 2 IN Q1

FILTRE: POSER Q2b SI CODE 2 EN Q1

Q2b Why did you not try to purchase any goods or services from another EU country?

Q2b Pourquoi n'avez-vous pas essayé d'acheter un produit ou service dans un autre pays de l'UE?

(READ OUT –MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2099-2107)

(2099-2107)

You didn't need anything from abroad	1,
Have not found what you needed abroad	2,
Standards or certifications for goods and services are different abroad	3,
Language barriers	4,
Shipping or delivery costs are too high	5,
Quality is lower abroad	6,
You are worried about after-sales service not working from abroad	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	9,

Vous n'aviez besoin de rien à l'étranger	1,
Vous n'avez pas trouvé ce dont vous aviez besoin à l'étranger	2,
Les normes ou certifications de biens et de services sont différents à l'étranger	3,
La barrière de la langue	4,
Les coûts d'envoi ou de livraison sont trop élevés	5,
La qualité est moins bonne à l'étranger	6,
Le risque que le service après-vente à l'étranger ne fonctionne pas vous préoccupe	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NEW

NEW

FILTER: ASK Q3 TO 6 IF CODE 1 IN Q1

FILTER: IF CODE 2 IN Q1 GO TO END

PROG: Q3 -ROTATE ITEMS 1 TO 7

PROG: CODE 9 AND 10 ARE SINGLE CODES

Q3 I will now read out some problems that a firm could experience when purchasing goods and services from another EU country. Please tell me if your firm has experienced one or more of these problems when buying from another EU country, in the past 12 months?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(2108-2117)

Difficulty to access the offers online (access to website blocked)	1,
Refusal to sell outside the suppliers country	2,
Refusal to grant a special discount due to the fact that your establishment is located in another EU country	3,
Could not get an invoice due to different VAT regulations	4,
Very high shipping prices	5,
Different prices (excluding shipping costs) because your establishment is located in another EU country	6,
Impossible to get after sales services back home	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
None (DO NOT READ OUT)	9,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	10,

NEW

FILTRE: POSER Q3 A 6 SI CODE 1 EN Q1

FILTRE: SI CODE 2 EN Q1 ALLER A LA FIN

PROG: Q3 - ROTATION DES REPONSES 1 A 7

PROG: CODES 9 ET 10 SONT DES CODES UNIQUES

Q3 Je vais maintenant vous lire une liste de problèmes qu'une entreprise peut rencontrer lors d'achat de biens et de services dans un autre pays de l'UE. Veuillez me dire si votre entreprise a connu un ou plusieurs de ces problèmes lors d'achat dans un autre pays de l'UE au cours des 12 derniers mois?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2108-2117)

Difficulté pour accéder aux offres en ligne (accès au site Internet bloqué)	1,
Refus de vendre hors du pays du fournisseur	2,
Refus d'accorder une réduction spéciale parce que votre entreprise est située dans un autre pays de l'UE	3,
Impossibilité d'obtenir une facture à cause de différences réglementaires en	4,
Frais d'envoi très élevés	5,
Différence de prix (hors frais d'envoi) parce que votre entreprise est située dans un autre pays de l'UE	6,
Impossibilité d'obtenir un service après-vente dans votre pays	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
Aucune (NE PAS LIRE)	9,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	10,

NEW

FILTER: IF CODE 9 OR 10 IN Q3, GO TO END

PROG: Q4 - ROTATE ITEMS 1 TO 7

PROG: 9 AND 10 ARE SINGLE CODES

Q4 I am going to read out a list of products. Could you please tell me for which of these products your company faced the problems when purchasing within the European Union?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(2118-2127)

Travel transport (car rental, train tickets, flight tickets)	1,
Accommodation and hospitality (hotels, restaurants)	2,
Electronic or ICT goods (computers, printers, mobile phones, GPS, cameras)	3,
Digital goods (software, e-books, applications)	4,
Uniforms, safety equipment	5,
Office supplies and equipment (paper, pens, furniture, stationery, cleaning supplies)	6,
Raw materials and construction material (cement, sheet metal, cables, screws)	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
None (DO NOT READ OUT)	9,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	10,

NEW

FILTRE: SI CODE 9 OU 10 EN Q3, ALLER A LA FIN

PROG: Q4 - ROTATION DES REPONSES 1 A 7

PROG: 9 ET 10 SONT DES CODES UNIQUES

Q4 Je vais vous lire une liste de produits. Pourriez-vous me dire pour lesquels de ces produits votre entreprise a rencontré des problèmes lors d'achat au sein de l'Union européenne?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2118-2127)

Transport et déplacement (location de voiture, billets de train ou d'avion)	1,
Restauration et hôtellerie (hôtels, restaurant)	2,
Biens électroniques ou TIC (ordinateurs, imprimantes, téléphones mobiles, GPS, appareils photo)	3,
Biens numériques (logiciels, livres numériques, applications)	4,
Uniformes, équipement de sécurité	5,
Fournitures et équipement bureautiques (papiers, stylos, mobilier, fournitures, produits d'entretien)	6,
Matières premières et matériaux de construction (ciment, tôle, câbles, vis)	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
Aucun (NE PAS LIRE)	9,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	10,

NEW

FILTER: IF CODE 9 OR 10 IN Q4, GO TO END

PROG: Q5 - ROTATE ITEMS 1 TO 7

PROG: 9 AND 10 ARE SINGLE CODES

Q5 Now I am going to read out a list of services. Could you please tell me for which of these services your company faced the problems when purchasing within the European Union?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	(2128-2137)
Professional services (accountancy, translations, legal, design)	1,
IT services (server space, cloud computing, webpage creation/maintenance)	2,
Sales and customer support services	3,
Financial services (bank loans, insurance, mortgages)	4,
Postal and communication services (mobile phone service, internet)	5,
Maintenance and repair services	6,
Utility services (Energy, gas, and water)	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
None (DO NOT READ OUT)	9,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	10,

NEW

FILTRE: SI CODE 9 OU 10, ALLER A LA FIN

PROG: Q5 - ROTATION DES REPONSES 1 A 7

PROG: 9 ET 10 SONT DES CODES UNIQUES

Q5 Je vais maintenant vous lire une liste de services. Pourriez-vous me dire pour lesquels de ces services votre entreprise a rencontré des problèmes lors d'achat au sein de l'Union européenne?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(2128-2137)
Services professionnels (comptabilité, traduction, juridique, conception)	1,
Services informatiques (espace serveur, informatique en nuage dit "cloud", création/maintenance de pages Internet)	2,
Services d'assistance clientèle et vente	3,
Services financiers (prêts bancaires, assurance, prêts immobiliers)	4,
Services postaux et de communication (service de téléphonie mobile, Internet)	5,
Services de réparation et de maintenance	6,
Services de distribution (énergie, gaz et eau)	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
Aucun (NE PAS LIRE)	9,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	10,

NEW

FILTER: IF CODE 9 OR 10 IN Q5, GO TO END

PROG: Q6 - ROTATE ITEMS 1 TO 7

PROG: 9 AND 10 ARE SINGLE CODES

Q6 Could you please tell me at what stage of the purchasing process did you face the problem?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(2138-2147)

When you indicated that my company was located in another EU country	1,
When you had to give the firm's VAT number	2,
When you indicated the place of delivery	3,
When you wanted to pay by using a bank account located in another EU country	4,
When you wanted to use a credit/debit card issued in another EU country	5,
When the goods were not delivered in time or in the condition you expected	6,
When you could not download the purchased good/service	7,
Other (DO NOT READ OUT)	8,
None (DO NOT READ OUT)	9,
DK/NA (DO NOT READ OUT)	10,

NEW

FILTRE: SI CODE 9 OU 10 EN Q5, ALLER A LA FIN

PROG: Q6 - ROTATION DES REPONSES 1 A 7

PROG: 9 ET 10 SONT DES CODES UNIQUES

Q6 Pourriez-vous me dire à quelle(s) étape(s) du processus d'achat vous avez rencontré des problèmes?

(LIRE- PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2138-2147)

Lorsque vous avez indiqué que votre entreprise est située dans un autre pays de l'UE	1,
Lorsque vous avez dû fournir le numéro de TVA de votre entreprise	2,
Lorsque vous avez indiqué l'adresse de livraison	3,
Lorsque vous avez voulu payer à l'aide d'un compte en banque situé dans un autre pays de l'UE	4,
Lorsque vous avez voulu payer à l'aide d'une carte de crédit/débit délivrée dans un autre pays de l'UE	5,
Lorsque les biens n'ont pas été livrés à temps ou dans les conditions escomptées	6,
Lorsque vous n'avez pas réussi à télécharger le bien/service	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
Aucune (NE PAS LIRE)	9,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	10,

NEW

February 2016

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 16 and 25 February 2016, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the FLASH EUROBAROMETER 434 survey on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. It is a business survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication, "Strategy, Corporate Communication Actions and Eurobarometer" Unit.

The FLASH EUROBAROMETER 434 survey covers all enterprises operating within the NACE sectors C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N and R in Belgium, Denmark, Germany, Estonia, Greece, Spain, France, Ireland, Italy, Hungary, the Netherlands, Austria, Poland, Slovakia and the United Kingdom.

All interviews were carried using the TNS e-Call centre (our centralised CATI system). The sample was selected from an international business database, with some additional sample from local sources in countries where necessary.

Quotas were applied on both company size and sectors. These quotas were adjusted according to the country's universe but were also reasoned in order to ensure that the sample was large enough in every cell.

	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	DATES FIELDWORK		NO. BUSINESSES	PROPORTION OF TOTAL
BE	Belgium	TNS Dimarso	200	16/02/2016	23/02/2016	565,784	3.08%
DK	Denmark	TNS Gallup DK	200	16/02/2016	22/02/2016	211,402	1.15%
DE	Germany	TNS Infratest	400	16/02/2016	24/02/2016	2,193,133	11.93%
EE	Estonia	TNS Emor	200	16/02/2016	18/02/2016	62,611	0.34%
IE	Ireland	IMS Millward Brown	200	16/02/2016	18/02/2016	145,876	0.79%
EL	Greece	TNS ICAP	201	16/02/2016	25/02/2016	698,647	3.80%
ES	Spain	TNS Demoscopia	400	16/02/2016	24/02/2016	2,354,951	12.81%
FR	France	TNS Sofres	401	16/02/2016	22/02/2016	3,016,645	16.41%
IT	Italy	TNS Italia	400	16/02/2016	23/02/2016	3,770,878	20.51%
HU	Hungary	TNS Hoffmann	202	16/02/2016	22/02/2016	499,850	2.72%
NL	Netherlands	TNS NIPO	200	16/02/2016	24/02/2016	862,698	4.69%
AT	Austria	TNS Austria	200	16/02/2016	22/02/2016	318,264	1.73%
PL	Poland	TNS OBOP	400	16/02/2016	25/02/2016	1,493,431	8.12%
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	200	16/02/2016	24/02/2016	405,625	2.21%
UK	United Kingdom	TNS UK	396	16/02/2016	25/02/2016	1,781,895	9.69%
	TOTAL		4,200	16/02/16	25/02/16	18,381,690	100%

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Statistical Margins due to the sampling process

(at the 95% level of confidence)

various sample sizes are in rows

various observed results are in columns

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9	N=50
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4	N=500
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1	N=1000
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5	N=1500
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2	N=2000
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	N=3000
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	N=4000
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	N=5000
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3	N=6000
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	N=7000
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	N=7500
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	N=8000
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	N=9000
N=10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	N=10000
N=11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	N=11000
N=12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	N=12000
N=13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	N=13000
N=14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	N=14000
N=15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg