

ZA6772

**Flash Eurobarometer 434
(Geo-blocking Among Businesses)**

**Country Questionnaire
Belgium (French)**

FL434 Geo-blocking among businesses - & veri(exi)

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

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)
--

Antwerpen - Anvers	1
Vlaams Brabant - Brabant flamand	2
Brussel - Bruxelles	3
West-Vlaanderen - Flandre-Occidentale	4
Oost-Vlaanderen - Flandre-Orientale	5
Limburg - Limbourg	6
Brabant-Wallon	7
Hainaut	8
Namur	9
Luxembourg	10
Liège	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
	19
	20
	21
	22
	23
	24
	25
	26
	27
	28

	29
	30
	31
	32
	33
	34
	35
	36
	37
	38
	39
	40
	41
	42
	43
	44
	45
	46
	47
	48
	49
	50
	51
	52
	53

	54
	55
	56
	57
	58
	59
	60
	61
	62
	63
	64
	65
	66
	67
	68
	69
	70
	71
	72
	73
	74
	75
	76
	77
	78

	79
	80
	81
	82
	83
	84
	85
	86
	87
	88
	89
	90
	91
	92
	93
	94
	95
	96
	97
	98
	99
	100
	101
	102
	103
	104
	105
	106
	107

	108
	109
	110
	111
	112
	113
	114
	115
	116
	117
	118
	119
	120
NSP/SR (NE PAS LIRE)	121

NEW

D2	Combien de salariés (équivalent temps-plein) compte actuellement votre entreprise ?
----	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

1 à 9 salariés	1
10 à 49 salariés	2
50 à 249 salariés	3
250 à 499 salariés	4
500 salariés ou plus	5
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6

FL433 D1

D3	Quand votre entreprise a-t-elle été créée ?
----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Avant le 1er janvier 2010	1
Entre le 1er janvier 2010 et le 1er janvier 2015	2
Après le 1er janvier 2015	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

FL415 D2

D4A	Quel a été le chiffre d'affaires total de votre entreprise en 2015?
-----	---

ECRIRE, SI REFUS/NSP CODE '999'

																				euro
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	------

FL433 D5A

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

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

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

A TOUS

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

(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]

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

NEW

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

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

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

A TOUS

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

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

NEW

D7: ROTATION DES REPONSES 1 A 3

D7 Savez-vous si votre entreprise a en 2015:

(UNE SEULE REPONSE POSSIBLE PAR LIGNE)

		Oui	Non	NSP/SR (NE PAS LIRE)
2	Vendu des produits ou des services à d'autres pays de l'Union européenne	1	2	3
3	Vendu des produits ou des services à des pays hors de l'Union européenne	1	2	3

NEW

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?

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

%

NEW

D9 Est-il possible de...

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

D10 Votre entreprise vend-elle...

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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 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)

%

NEW

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

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)

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

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'achats 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 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'achats, que ce soit en ligne, par téléphone ou physiquement à un point de vente. Les biens et services concernés sont par exemple: les voyages et hébergements (location de voiture, billets de train, hôtel); les équipements bureautiques (ordinateurs, fournitures de bureau, logiciels, machine à café); les uniformes, les équipements de sécurité.

UNE SEULE RÉPONSE

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

NEW

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

FILTRE: POSER Q2a SI CODE 1 EN Q1

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?

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

FILTRE: POSER Q2b SI CODE 2 EN Q1

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

(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

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)

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 matière de TVA	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

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)

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

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)

Services professionnels (comptabilité, traduction, juridique, conception)	1,
Services informatiques (espace serveur, cloud computing, 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

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 votre entreprise a rencontré des problèmes?

(LIRE- PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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