

BELGIQUE / FRANÇAIS

DIMARSO Gallup-Belgium
57, Bld. Lambermont
1030 BRUXELLES
tél. 02/215.19.30
fax 02/216.13.96

QUESTIONNAIRE

Numéro de questionnaire :
Numéro d'étude : S224\QE-3887F

Bonjour, je me présente de NID à Bruxelles. Nous réalisons actuellement une étude à la demande de la Commission européenne sur les obstacles qui peuvent handicaper les échanges de produits ou de services au sein de l'Union européenne, dans certains cas ou avec certains pays. Puis-je poser quelques questions à Mr/Mad ou quelqu'un d'autre de la direction générale ou le directeur importations/exportations ou le directeur logistique ?

(LISEZ TITRE)

0. VOTRE ENTREPRISE

***VRAAG 1**

1. Code SIC : [][][][] (CODE COMME DANS LE FICHIER DES DONNEES)

***VRAAG 2**

2. Numéro de téléphone du répondant :

***VRAAG 3**

3. Quel est le secteur d'activités de votre entreprise ?
(ENQ. : LISEZ UN A UN - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: services (autres que la distribution)
- 2: distribution (gros et détail)
- 3: industrie
- 4: construction

***VRAAG 4**

4. Combien votre entreprise emploie-t-elle de personnes en Belgique ?
(ENQ. : 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: moins de 10 [STOP - FIN DE L'INTERVIEW - ENQUETE PAS VALIDE]
- 2: de 10 à 30
- 3: de 31 à 50
- 4: de 51 à 100
- 5: de 101 à 150
- 6: de 151 à 200
- 7: de 201 à 249
- 8: de 250 à 500
- 9: de 501 à 1000
- 10: de 1001 à 3000
- 11: 3001 et plus
- 12:

***VRAAG 5**

5. Quel est le chiffre d'affaires total de votre entreprise en Belgique ?
(ENQ. : 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: moins de 40 millions de FB
- 2: de 40 à 200 millions de FB
- 3: de 200 à 400 millions de FB
- 4: de 400 à 800 millions de FB
- 5: de 800 millions à 2 milliards FB
- 6: de 2 milliards à 4 milliards FB
- 7: 4 milliards FB et plus
- 8:

***VRAAG 6**

6. Quelle est votre position exacte dans l'entreprise ?
(ENQ. : 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: président
- 2: directeur général
- 3: un des responsables de la Direction Générale
- 4: directeur importation/exportation
- 5: directeur administratif
- 6: autre (ENQ. : PRECISEZ)

[LISEZ TITRE]

A. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE : GENERALITES

***VRAAG 7**

1. Actuellement, quels sont les pays de l'Union européenne, hors de la Belgique, où votre entreprise ?
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- a. exporte des biens ou des services ?
- b. se procure directement des biens ou des services ?
- c. réalise une production ou procure des services sur place ?

- 2: Danemark
- 3: Allemagne
- 4: Grèce
- 5: Espagne
- 6: Finlande
- 7: France
- 8: Irlande
- 9: Italie
- 10: Luxembourg
- 11: Pays-Bas
- 12: Autriche
- 13: Portugal
- 14: Suède

15: Royaume-Uni

16: (aucun)

(SI "aucun» EN QUESTION 1.a ET 1.b ET 1.c : POSEZ LA QUESTION 1.d)

d) Vous avez dit que vous n'avez pas d'échanges ni d'activités de production avec d'autres pays de l'Union européenne. Est-ce dû à des obstacles insurmontables qui entravent vos échanges ?

1: oui **(PASSEZ A LA QUESTION B2.a**

ET ENSUITE STOPPER L'INTERVIEW APRES CETTE QUESTION)

2: non **(STOP - FIN DE L'INTERVIEW - ENQUÊTE PAS VALIDE)**

***VRAAG 8**

2. Parmi les pays de l'Union européenne dans lesquels votre entreprise est active, quels sont ceux où vos activités depuis janvier 1993 ?
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

a) se sont nettement développées ?

b) se sont peu développées ou sont restées comme avant ?

c) ont décliné ?

PROGRAMMATION : CHEZ 2b et 2c uniquement liste avec pays qui n'étaient pas encore cités en 2a

2: Danemark

3: Allemagne

4: Grèce

5: Espagne

6: Finlande

7: France

8: Irlande

9: Italie

10: Luxembourg

11: Pays-Bas

12: Autriche

13: Portugal

14: Suède

15: Royaume-Uni

16: (aucun)

***VRAAG 9**

3. Que ce soit pour de l'exportation, de l'importation ou la réalisation d'une production ou de services, la part de votre chiffre d'affaires réalisée hors de la Belgique mais à l'intérieur de l'Union européenne, est-elle aujourd'hui, par rapport à 1993 ?

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

- 1: nettement plus grande
- 2: plus grande
- 3: de même niveau
- 4: plus faible
- 5: nettement plus faible
- 6:

***VRAAG 10**

4.a. Et la part de votre production réalisée hors de la Belgique, mais dans des pays de l'Union européenne, est-elle aujourd'hui, par rapport à 1993 ... ?
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: nettement plus grande (**PASSEZ A LA QUESTION 4.b**)
- 2: plus grande (**PASSEZ A LA QUESTION 4.b**)
- 3: de même niveau (**PASSEZ A LA PARTIE B**)
- 4: plus faible (**PASSEZ A LA PARTIE B**)
- 5: nettement plus faible (**PASSEZ A LA PARTIE B**)
- 6: (pas de production réalisée hors de la Belgique) (**PASSEZ A LA PARTIE B**)
- 7: (**PASSEZ A LA PARTIE B**)

SI CODE 1 OU 2 EN QUESTION 4.a

***VRAAG 11**

4.b. Dans quel(s) pays de l'Union européenne votre entreprise a-t-elle créé ou racheté une activité sur place depuis 1993 ?
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 2: Danemark
- 3: Allemagne
- 4: Grèce
- 5: Espagne
- 6: Finlande
- 7: France
- 8: Irlande
- 9: Italie
- 10: Luxembourg
- 11: Pays-Bas
- 12: Autriche
- 13: Portugal
- 14: Suède
- 15: Royaume-Uni
- 16: (aucun)

[LISEZ TITRE]

**B. L'OUVERTURE DES FRONTIERES NATIONALES AUX ECHANGES
INTRACOMMUNAUTAIRES ET LA LIBRE CIRCULATION DES PRODUITS
ET DES SERVICES**

*VRAAG 12

1.a. Pour ce qui concerne vos exportations et vos importations de PRODUITS à l'intérieur de l'Union européenne, les obstacles légaux, administratifs et réglementaires qui pouvaient entraver ces échanges, ont-ils aujourd'hui, par rapport à 1993..... ?

[ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE]

- 1: totalement disparu
- 2: se sont-ils réduits significativement
- 3: sont-ils restés pratiquement les mêmes
- 4: ou au contraire : ont-ils eu tendance à augmenter ?
- 5: (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise)
- 6: (pas de PRODUITS)
- 7:

1.b. Et pour ce qui concerne vos exportations et vos importations de SERVICES à l'intérieur de l'Union européenne, par rapport à 1993, ces obstacles ont-ils aujourd'hui ?

[ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE]

- 1: totalement disparu
- 2: se sont-ils réduits significativement
- 3: sont-ils restés pratiquement les mêmes
- 4: ou au contraire : ont-ils eu tendance à augmenter ?
- 5: (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise)
- 6: (pas de SERVICES)
- 7:

(SI «totalement disparu» (CODE 1) OU «jamais eu» (CODE 5) OU "pas de produits" ET "pas de services" (CODE 6) A LA FOIS EN QUESTION B.1.a ET B.1.b > PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE C - DANS LES AUTRES CAS > CONTINUER AVEC LA QUESTION B.2.a)

*VRAAG 13

2.a. Je vais vous citer quelques obstacles légaux ou réglementaires qui peuvent handicaper les échanges de produits ou de services au sein de l'Union européenne, dans certains cas ou avec certains pays. Je vous demande de me signaler, parmi ces obstacles, d'après votre expérience dans des cas concrets, ceux qui handicapent les échanges de votre entreprise, en précisant chaque fois si c'est le cas pour vos produits, pour vos services, ou pour les uns et les autres.

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

- 1: oui, pour vos produits
- 2: oui, pour vos services
- 3: oui, pour les deux
- 4: non
- 5:

[ROTATION]

(a) le refus par les autorités publiques de lancer sur le marché des produits ou des services cependant acceptés dans d'autres pays de l'Union européenne ?

(b) l'obligation de modifier vos produits ou services à cause de spécifications nationales concernant leurs caractéristiques, leur présentation ou leur contenu ?

(c) des réglementations plus strictes sur : la santé et la sécurité ?

(d) des réglementations plus strictes sur : la protection des consommateurs et de l'intérêt public ?

(e) des réglementations plus strictes sur : l'environnement ?

(f) des procédures inhabituelles de tests, de certification ou d'agrégation ?

(g) des restrictions concernant la publicité, la promotion ou la fixation des prix de vente ?

(h) la mauvaise protection des brevets et de la propriété industrielle ?

(i) la mauvaise protection des droits intellectuels et de copyrights ?

(j) la complexité et les procédures trop lourdes de la TVA ?

(k) des différences de législation du travail ou de législation sociale ?

(l) des restrictions mises à l'accès au marché, suite à l'existence d'exclusivités, de droits spéciaux, de licences obligatoires ?

(m) des obligations dissuasives ou discriminatoires en matière fiscale ?

2.b. Y a-t-il d'autres obstacles qui handicapent vos échanges de produits et de services avec certains pays de l'Union européenne ?

(ENQ. : LISEZ UN A UN - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: oui, pour vos produits (ENQ. : PRECISEZ)

2: oui, pour vos services (ENQ. : PRECISEZ)

3: oui, pour les deux (ENQ. : PRECISEZ)

4: non

5:

(SI AUCUNE REPONSE "oui" (CODES 1 OU 2 OU 3) EN QUESTION B.2.a

ET B.2.b > PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE C)

(DANS LES AUTRES CAS : POSER LA QUESTION B.3 POUR CHACUN DES OBSTACLES SIGNALES)

*VRAAG 14

(POUR CHACUN DES OBSTACLES AUXQUELS LE REpondANT A REpondU "oui" AUX QUESTIONS B.2.a Et B.2.b)

3. Vos échanges sont donc handicapés par (*).

Avec quel(s) pays est-ce le cas ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 2: Danemark
- 3: Allemagne
- 4: Grèce
- 5: Espagne
- 6: Finlande
- 7: France
- 8: Irlande
- 9: Italie
- 10: Luxembourg
- 11: Pays-Bas
- 12: Autriche
- 13: Portugal
- 14: Suède
- 15: Royaume-Uni
- 16: (aucun en particulier)
- 17:

STOP - FIN DE L'INTERVIEW SI CODE 1 A LA Q. 1.d EN PARTIE A

[LISEZ TITRE]

C. LES CONDITIONS DE CONCURRENCE DANS TOUS LES PAYS DE L'UNION EUROPEENNE

(ENQ. : LISEZ)

L'impact du Marché Unique sur la concurrence peut être ressenti tant sur le marché national que sur des marchés tiers à l'intérieur de l'Union européenne. Il peut également être ressenti EN AMONT de la production, c'est-à-dire entre les différents fournisseurs de l'entreprise, aussi bien qu'EN AVANT, c'est-à-dire lorsque l'entreprise souhaite vendre sa production. Les entreprises qui ne font qu'importer peuvent donc ressentir les effets sur la concurrence dans les approvisionnements à l'intérieur de l'Union européenne, et sur leur marché national, de la part d'entreprises nationales ou d'entreprises étrangères.

***VRAAG 15**

1.a. Aujourd'hui, par rapport à 1993, la concurrence affrontée par votre entreprise est-elle plutôt en baisse, stable ou plutôt en hausse en ce qui concerne ?

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

- 1: plutôt en baisse
- 2: stable
- 3: plutôt en hausse
- 4:

- la concurrence de firmes nationales
- la concurrence de firmes de l'Union européenne
- la concurrence de firmes hors de l'Union européenne

1.b. Et depuis 1993, a-t-on observé sur vos marchés ?
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: plutôt en baisse
- 2: stable
- 3: plutôt en hausse
- 4:

- des prix plutôt en baisse, stables ou plutôt en hausse ?
- un choix plutôt en baisse, stable ou plutôt en hausse ?
- une qualité plutôt en baisse, stable ou plutôt en hausse ?

1.c. Pour votre entreprise, diriez-vous que la manière dont la concurrence a évolué depuis 1993 jusqu'à aujourd'hui s'est traduite par un bilan global ?

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

- 1: très positif
- 2: positif
- 3: neutre
- 4: négatif
- 5: très négatif
- 6:

***VRAAG 16**

2. Pour ce qui concerne les activités à l'intérieur de l'Union européenne, certains faits peuvent fausser le jeu normal de la concurrence. Pour votre secteur, depuis janvier 1993, diriez-vous que les distorsions de la concurrence au sein de l'Union européenne ?

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

- 1: ont totalement disparu (> **PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE D**)
- 2: ont été réduites significativement
- 3: sont restées pratiquement les mêmes
- 4: ont plutôt eu tendance à augmenter ?
- 5: (il n'y en jamais eu pour notre entreprise) (> **PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE D**)
- 6:

[SI CODES 2, 3, 4 OU 6 EN QUESTION C.2]

***VRAAG 17**

3.a. Plus spécifiquement, y a-t-il ne serait-ce qu'un pays de l'Union européenne ou des distorsions de la concurrence pour votre secteur proviennent ?

- 1: oui
- 2: non
- 3:

ROTATION

- (a) d'un manque de contrôle des marchés par les autorités responsables ?
- (b) d'aides ou subsides qui favorisent les concurrents locaux ?
- (c) des pratiques et comportements anti-concurrentiels des entreprises locales ?
- (d) des conditions de leurs législations sociales ?
- (e) des conditions de leurs législations fiscales ?

3.b. Y a-t-il, pour votre secteur, d'autres sources de distorsion de la concurrence dans des pays de l'Union européenne ?

- 1: oui (ENQ. : PRECISEZ)
- 2: non
- 3:

(SI AUCUNE REPONSE «oui» (CODE 1) A LA QUESTION C.3.a ET C.3.b:

> PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE D)

(DANS TOUS LES AUTRES CAS : POSER LA QUESTION C.4 POUR CHACUNE DES DISTORSIONS SIGNALES)

FILTRE: POUR TOUS LES ITEMS AUXQUELS LE REpondANT A REpondU "oui"
AUX QUESTIONS C.3.a ET C.3.b).

***VRAAG 18**

4. La concurrence peut donc être faussée dans l'Union européenne par ?
Dans quel(s) pays est-ce le cas ?
ENQ. : NE RIEN SUGGÉRER - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1: Belgique
- 2: Danemark
- 3: Allemagne
- 4: Grèce
- 5: Espagne
- 6: Finlande
- 7: France
- 8: Irlande
- 9: Italie
- 10: Luxembourg
- 11: Pays-Bas
- 12: Autriche
- 13: Portugal
- 14: Suède
- 15: Royaume-Uni
- 16: (aucun en particulier)
- 17:

(LISEZ TITRE)

**D. L'OUVERTURE DES MARCHES PUBLICS NATIONAUX A TOUTES
LES ENTREPRISES DE L'UNION EUROPEENNE**

***VRAAG 19**

1. Depuis janvier 1993, votre entreprise ou ses filiales ont-elles participé, ou auraient-elles voulu participer, à des appels d'offres pour des marchés publics dans au moins un des pays de l'Union européenne ?
(ENQ. : APPELS D'OFFRES DES MARCHES PUBLICS DANS TOUS LES 15 PAYS DE L'UNION EUROPEENNE, Y INCLUS LA BELGIQUE)

1: oui

2: non (> **PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE E**)

[SI CODE 1 A LA QUESTION D.1]

***VRAAG 20**

2. Pour ce qui concerne les conditions d'accès aux marchés publics, hors de la Belgique, comment ont-elles évolué depuis janvier 1993 ? Diriez-vous que les restrictions réglementaires et les difficultés qui pouvaient fermer ces marchés publics aux entreprises non-nationales :

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

1: ont totalement disparu > **PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE E**

2: ont été réduites significativement

3: sont restées pratiquement les mêmes

4: au contraire, ont eu tendance à augmenter

5: (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise) > **PASSEZ IMMEDIATEMENT A LA PARTIE E**

6:

[SI CODE 2, 3, 4 OU 6 EN Q. D.2]

***VRAAG 21**

3.a. Plus spécifiquement, y a-t-il ne serait-ce qu'un pays de l'Union européenne en dehors de la Belgique, où les restrictions d'accès aux marchés publics, pour votre secteur, proviennent ...

1: oui

2: non

3:

[ROTATION]

(a) du défaut de publication des appels d'offres ?

(b) des procédures d'attribution suivies ?

(c) de critères d'attribution des contrats autres que le prix ou la qualité ?

3.b. Y a-t-il pour votre secteur d'autres restrictions importantes à l'accès aux marchés publics en dehors de la Belgique et qui ne sont pas relatives aux procédures d'attribution mais qui sont liées : ...

- 1: oui
- 2: non
- 3:

[ROTATION]

- (d) à des obstacles linguistiques ou culturels ?
- (e) aux préférences locales pour certains types de produits et services ?
- (f) à la résistance des autorités adjudicatrices de changer de fournisseurs ?
- (g) au manque de moyens de recours ?
- (h) au besoin d'assurer une présence locale ?

(PAS DE ROTATION)

- (i) à d'autres facteurs ? (ENQ. : PRECISEZ)

**(SI AUCUNE REPONSE « oui » (CODE 1) en Q. D.3.a ET D.3.b --> ALLER DIRECTEMENT AU CHAPITRE E)
(DANS TOUS LES AUTRES CAS : POSER LA Q. D.4 SUCCESSIVEMENT POUR CHACUNE DES RESTRICTIONS SIGNALEES)**

***VRAAG 22**

(FILTRE : POUR LES ITEMS AUXQUELS LE REpondANT A REpondU "oui" AUX QUESTIONS D.3.a ET D.3.b)

4. L'accès aux marchés publics dans l'Union européenne peut donc être restreint par ...

Dans quels pays est-ce le cas ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 2: Danemark
- 3: Allemagne
- 4: Grèce
- 5: Espagne
- 6: Finlande
- 7: France
- 8: Irlande
- 9: Italie
- 10: Luxembourg
- 11: Pays-Bas
- 12: Autriche
- 13: Portugal
- 14: Suède
- 15: Royaume-Uni
- 16: (aucun en particulier)
- 17:

[LISEZ TITRE]

E. LES RECOURS DISPONIBLES EN CAS DE MAUVAIS FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ UNIQUE EUROPÉEN

Nous venons de parcourir les différentes formes d'obstacles possibles au cours normal et au développement des activités des entreprises dans les autres pays de l'Union européenne.

*VRAAG 23

1.a. Depuis janvier 1993, votre entreprise s'est-elle retrouvée une ou plusieurs fois dans des situations telles qu'elle aurait légitimement pu se plaindre d'obstacles au bon fonctionnement du Marché Unique européen ?

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITÉS DE RÉPONSE -
1 SEULE RÉPONSE POSSIBLE)

1: oui, plusieurs fois

2: oui, une fois

3: non, jamais [**> STOP - FIN DE L'INTERVIEW**]

4:

1.b. Avez-vous déjà introduit des réclamations à ce sujet ...

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITÉS DE RÉPONSE -
1 SEULE RÉPONSE POSSIBLE)

1: oui

2: non

(a) auprès de vos autorités nationales ?

(b) auprès des autorités locales du pays où l'obstacle a surgi ?

(c) auprès de la Commission européenne ?

(d) auprès du Parlement Européen ?

(e) (autres instances) (ENQ. : PRÉCISEZ)

(SI AU MOINS UNE RÉPONSE « oui » (CODE 1) : PASSEZ À LA QUESTION E.2)

(SI AUCUNE RÉPONSE « oui » (CODE 1) : > POSER LA Q. E.1.c. et ensuite :
STOP - FIN DE L'INTERVIEW)

1.c. Si votre entreprise n'a jamais introduit de réclamation à ce sujet, était-ce oui ou non ... ?

1: oui

2: non

(a) parce qu'elle aurait représenté trop d'efforts pour peu de bénéfices ?

(b) parce qu'elle vous a semblé trop coûteuse ou trop complexe ?

(c) parce que vous ne connaissez pas la procédure à suivre ?

(d) (AUTRES RAISONS) (ENQ. : PRÉCISEZ)

[**STOP - FIN DE L'INTERVIEW**]

***VRAAG 24**

[SI AU MOINS UNE REPONSE "oui" (CODE 1) A LA Q. E.1.b]

2. Votre réclamation, ou l'une d'elles, a-t-elle débouché sur une procédure légale ?

- 1: oui (> PASSEZ A LA QUESTION E.3 ET ENSUITE : STOP - FIN DE L'INTERVIEW)
- 2: non (> PASSEZ A LA QUESTION E.4 ET ENSUITE : STOP - FIN DE L'INTERVIEW)
- 3: STOP - FIN DE L'INTERVIEW

***VRAAG 25**

[SI CODE 1 EN QUESTION E.2]

3.a. Après de quelle(s) instance(s) cette procédure légale a-t-elle été poursuivie ? Est-ce :

- 1: oui
- 2: non

- (a) auprès de tribunaux administratifs ?
- (b) auprès de tribunaux civils ?
- (c) auprès de la Commission Européenne ?
- (d) (autres instances) (ENQ. : PRECISEZ)

3.b. Quelle que soit l'issue de cette action pour votre entreprise, estimez-vous que la procédure suivie pour l'instruction et le traitement de votre affaire a été globalement efficace ?

- 1: oui, efficace > STOP - FIN DE L'INTERVIEW
- 2: non, pas efficace > POSEZ QUESTION E.3c ET PUIS : STOP - FIN DE L'INTERVIEW

(SI « pas efficace » (CODE 2) :

3.c. Pour quelles raisons jugez-vous cette procédure peu efficace : est-ce, oui ou non, une question ...

- 1: oui
- 2: non

- (a) de coût excessif ?
- (b) de longueur de la procédure ?
- (c) de complexité de la procédure ?
- (d) de non-exécution de la décision ?
- (e) (AUTRES RAISONS) (ENQ. : PRECISEZ)

[STOP - FIN DE L'INTERVIEW]

*VRAAG 26

[SI CODE 2 A LA Q. E.2]

4. Si votre réclamation n'a pas débouché sur une procédure légale, était-ce, oui ou non :

1: oui

2: non

- (a) parce que la réclamation a suffi à résoudre le problème ?
- (b) parce que vous ne connaissez pas les procédures légales existantes ?
- (c) parce que vous ne faites pas confiance aux procédures existantes ?
- (d) parce qu'une procédure légale vous a semblé : trop complexe ?
- (e) parce qu'une procédure légale vous a semblé : trop coûteuse ?
- (f) parce qu'une procédure légale vous a semblé : trop longue ?
- (g) (AUTRES RAISONS) (ENQ. : PRECISEZ)

Finalement, voulez-vous nous communiquer votre nom, pour que nous puissions vous recontacter si nous avons des questions supplémentaires. Il est bien entendu que nous vous garantissons la confidentialité absolue : vos réponses ne seront en aucun cas reliées à votre nom.

Nom du répondant : (PRECISER)

[STOP - FIN DE L'INTERVIEW]

[REMERCIER LE REpondant]