

**TNS DIMARSO**

avenue Rogierlaan 240  
1030 BRUXELLES  
tél. 02/215.19.30  
fax 02/216.13.96

**QUESTIONNAIRE**

Numéro de questionnaire :

Numéro d'étude : X295\QB\_4524F

Date : 21 août 2001 [02:54]

Bonjour, vous parlez avec ..... de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Nous réalisons actuellement un sondage pour la Commission Européenne, portant sur les échanges commerciaux de l'entreprise dans le Marché Intérieur. Pourrais-je poser quelques questions à quelqu'un de la direction générale ou au directeur de l'import/export ou au directeur logistique, ou quelqu'un d'autre qui a la responsabilité des opérations en Europe, notamment les exportations ?

[LISEZ LE TITRE]

**A. ELEMENTS DESCRIPTIFS****\*VRAAG 1**

Question A.1.a

Quel est votre titre dans l'entreprise ?

(ENQ. : INSISTEZ - NOTEZ LITTERALEMENT)

**\*VRAAG 2**

Question A.1.b

Quelles sont vos responsabilités dans l'entreprise ?

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

1 : Direction générale

2 : Direction Ventes, Marketing, responsable des opérations en Europe

3 : Direction Imports/Exports

4 : Direction Logistique

49 : (Autres cas) (ENQ.: NE PAS LIRE) → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**50 : **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE****\*VRAAG 3**

Question A.2

Combien de personnes travaillent régulièrement dans votre entreprise 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

**FILT : SI MOINS DE 10 PERSONNES ou NSP-SR**  
→ **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 4**

Question A.3

Dans combien de pays de l'Union européenne vendez-vous régulièrement des produits ou des services, en dehors de la Belgique ?

[ ] [ ] pays

**FILT : SI "ZERO" → STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 5**

Question A.4

En moyenne, environ quel pourcentage de votre chiffre d'affaires réalisez-vous dans ces pays de l'Union européenne?

[ ] [ ] [ ] %

**FILT : SI "NSP/SR" OU "ZERO" → STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

**\*VRAAG 6**

Question A.5.a

Votre entreprise est-t-elle principalement une entreprise :  
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1 : de construction ou de travaux publics
- 2 : de production et de fabrication de biens
- 3 : de commerce et de distribution (en gros ou au détail)
- 4 : de transport (de biens, marchandises ou personnes)
- 5 : de services financiers (banques, assurances, courtage)
- 6 : d'autres services aux entreprises
- 7 : (aucun de ces cas) (ENQ. : NE PAS LIRE)
- 8 :

**\*FILT : POSEZ QUESTION 7 SI CODE 6,7 OU 8 EN QUESTION 6**

**\*VRAAG 7**

Question A.5.b

L'activité commerciale de l'entreprise est...  
(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -  
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1 : agriculture, exploitation minière, industries extractives  
→ **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**
- 2 : hôtels/restaurants/café → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**
- 3 : services personnels → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**
- 49 : autre (ENQ. : SPECIFIEZ)
- 50 : → **STOP INTERVIEW – ENQUETE NON VALIDE**

[LISEZ LE TITRE]

## B.LOIS ET REGLEMENTS QUI AFFECTENT VOTRE ENTREPRISE

Nous commencerons en parlant des lois et règlements en Belgique qui imposent des contraintes et des formalités à votre entreprise. Certaines formalités sont peu contraignantes et ne coûtent pas cher ; d'autres entraînent des dépenses ou des efforts plus importants.

### \*VRAAG 8

Question B.1.

Je vais vous citer plusieurs domaines réglementaires. Je voudrais savoir pour chacun si les obligations qu'elles imposent à votre entreprise entraînent des dépenses et des formalités très importantes, importantes, normales, peu importantes ou très peu importantes pour respecter ses obligations dans ce domaine.

### \*RANDOM

- l'emploi et les conditions de travail
- l'environnement
- la conformité des produits, leur certification ou agrération
- la protection des consommateurs
- la perception et la restitution de la TVA
- les procédures relatives à vos autres taxes
- l'accès aux marchés publics
- les droits de propriété intellectuelle
- la concurrence

Les lois et les règlements sur [ITEM] entraînent des dépenses et des formalités ...

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

- 1 : très importantes,
- 2 : importantes,
- 3 : normales,
- 4 : peu importantes, ou
- 5 : pas du tout importantes pour respecter ses obligations dans ce domaine ?
- 6 :
- 7 : (pas concerné par ce domaine) (ENQ. : NE PAS LIRE)

**\*VRAAG 9**

Question B.2.

Certaines des contraintes et formalités imposées par toutes ces réglementations vous semblent peut-être mal conçues et entraînent des coûts inutiles. Quelle est environ la part de ces coûts inutiles dans le total de vos dépenses en formalités réglementaires?

(ENQ. : INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION, MEME IMPRECISE, POUR DONNER UN ORDRE DE GRANDEUR DES DEPENSES INUTILES)

(ENQ. : CODER LES FRACTIONS EN POURCENTAGES :  $1/10^{\text{ème}} = 10\%$ ,  $1/4 = 25\%$ , etc.)

(ENQ.: RIEN = 000%)(ENQ.: NSP/SR : CODER 999, SEULEMENT APRES AVOIR INSISTE)

Environ : [ ] [ ] [ ] % du total des coûts de formalités

**\*VRAAG 10**

Question B.3.

Quel est en particulier le domaine réglementaire dont les contraintes et les formalités coûtent le plus cher à votre entreprise ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(ENQ. : RAPPELER SI BESOIN LES DOMAINES)

1 : l'emploi et les conditions de travail

2 : l'environnement

3 : la conformité des produits, leur certification ou agrération

4 : la protection des consommateurs

5 : la perception et la restitution de la TVA

6 : les procédures relatives à vos autres taxes

7 : l'accès aux marchés publics

8 : les droits de propriété intellectuelle

9 : la concurrence

49 : (autre) (ENQ. : NE PAS LIRE) (ENQ.: SPECIFIEZ)

50 :

**\*VRAAG 11**

Question B.4

Quelle est la part prise par les formalités relatives à [REPONSE EN QUESTION 10] dans le total de vos dépenses en formalités réglementaires?

(ENQ. : INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION, MEME IMPRECISE, POUR DONNER UN ORDRE DE GRANDEUR)

(ENQ.: CODER LES FRACTIONS EN POURCENTAGES:  $1/10^{\text{ème}} = 10\%$ ,  $1/4 = 25\%$ , etc.)

(ENQ. : NSP/SR : CODER 999, SEULEMENT APRES AVOIR INSISTE)

Environ : [ ] [ ] [ ] % du total des coûts de formalités

\*VRAAG 12

Question B.5

Je vais vous citer plusieurs opinions que l' on peut avoir sur les lois et règlements relatifs à [REPONSE EN QUESTION 10]. Je voudrais savoir pour chacune en particulier si elle correspond tout à fait, plutôt, pas tellement ou pas du tout à votre opinion.

\*RANDOM

- sont trop compliqués et difficiles à comprendre
- rentrent trop dans les détails
- sont presque impossibles à respecter
- sont contradictoires avec d'autres règlements
- sont appliqués de manière trop rigide
- sont mal connus et peu accessibles
- sont changés trop souvent
- sont inadaptés aux évolutions de votre secteur
- sont appliqués de manière discriminatoire
- sont inefficaces pour les objectifs annoncés

Ces lois et règlements relatifs à [REPONSE EN QUESTION 10][ITEM].

Est-ce que cette opinion correspond ... à votre opinion ?

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

1 : tout à fait

2 : plutôt

3 : pas tellement ou

4 : pas du tout à votre opinion ?

5 :

**\*VRAAG 13**

**Question B.6**

Dans votre cas, peut-on dire que les lois et règlements relatifs à [REPONSE EN QUESTION 10] ont les conséquences négatives suivantes sur vos activités, et si c'est le cas ceci de manière importante ou marginale ?

**\*RANDOM**

- diminuent votre chiffre d'affaires
- augmentent inutilement vos dépenses
- faussent le jeu de la concurrence
- entravent vos possibilités de croissance
- découragent vos efforts d'innovation
- exigent des investissements stériles

Est-ce que les lois et règlements relatifs à [REPONSE EN QUESTION 10] [ITEM] ... ?

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

- 1 : de manière importante
- 2 : de manière marginale
- 3 : non, pas de conséquence
- 4 :

[LISEZ LE TITRE]

### C. L'ENSEMBLE DES LOIS ET REGLEMENTS DANS NOTRE PAYS

Revenons à l'ensemble des lois et règlements qui concernent votre entreprise, ainsi qu'aux autorités administratives qui les appliquent.

#### \*VRAAG 14

##### Question C.7

A votre avis, les lois et les règlements qui s'appliquent à votre secteur sont-elles : ...

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

- 1 : bien adaptées au marché et aux progrès techniques
- 2 : assez bien adaptées mais avec des aspects moins satisfaisants
- 3 : peu adaptées et plutôt dépassées, ou
- 4 : complètement dépassées?
- 5 :

#### \*VRAAG 15

##### Question C.8

Si ces lois et règlements étaient mieux conçus, mieux adaptés et mieux appliqués, cela vous permettrait peut-être de développer vos affaires et de diminuer vos dépenses. Au total, combien cela pourrait-il faire économiser à votre entreprise chaque année, en pourcentage de votre chiffre d'affaires actuel ?

(ENQ.: INSISTER POUR OBTENIR UNE ESTIMATION, MEME IMPRECISE, POUR DONNER UN ORDRE DE GRANDEUR DES BENEFICES REALISABLES)

Environ : [ ] [ ] [ ] % du chiffre d'affaires

(ENQ. : RIEN OU PRESQUE RIEN : CODER 000)

(ENQ. : NSP/SR: CODER 999, SEULEMENT APRES AVOIR INSISTE)

**\*VRAAG 16**

**Question C.9**

Je vais vous citer plusieurs propositions concernant vos relations avec les autorités administratives.

**\*RANDOM**

- il vous est facile de trouver le service ou la personne qui peut vous aider dans vos questions relatives à l'application des réglementations
- vos demandes d'avis et de renseignements sur les règlements applicables sont satisfaites dans un temps raisonnable
- les autorités administratives font généralement preuve de discernement et de pondération en appliquant les réglementations
- si vous êtes victime d'une entrave aux exportations à l'intérieur de l'Union européenne, votre problème peut être aisément traité et résolu
- les lois et règlements imposés à votre entreprise sont en train d'être simplifiés

En ce qui concerne vos relations avec les autorités administratives, êtes-vous ... pour dire que [ITEM] ?

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

- 1 : tout-à-fait d'accord
- 2 : plutôt d'accord
- 3 : pas tellement d'accord, ou
- 4 : pas du tout d'accord
- 5 :



[LISEZ LE TITRE]

## D. ACTIVITES COMMERCIALES DANS L'UNION EUROPEENNE

Venons-en à vos activités commerciales dans l'Union européenne.

### \*VRAAG 17

Question D.10.a

En dehors de la Belgique, quel marché dans l'Union européenne est le plus important pour votre entreprise ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 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 :

### \*VRAAG 18

Question D.10.b

En dehors de la Belgique, quel marché dans l'Union européenne est le deuxième plus important pour votre entreprise ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 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 :

**\*VRAAG 19**

**Question D.10.c**

En dehors de la Belgique, quel marché dans l'Union européenne est le troisième plus important pour votre entreprise ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 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 :

**\*VRAAG 20**

**Question D.11**

Parmi le/les pays que vous venez de me citer, dans lequel/lesquels êtes-vous établi de manière permanente (filiale, bureaux, ....) ?

(ENQ. : LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

LISTE DES PAYS CITES EN QUESTION 17, 18 ou 19 (3 au maximum)

48 : (dans aucun de ces pays) (ENQ. : NE PAS LIRE)

50 :

**\*VRAAG 21**

**Question D.12.a**

Votre marché le plus important est donc [REPONSE EN QUESTION 17].

Quand vous pensez aux obligations et aux formalités imposées à vos exportations ou à vos ventes dans ce pays en particulier, diriez-vous qu'elles sont :

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

- 1 : très faciles à respecter par votre entreprise
- 2 : assez faciles à respecter par votre entreprise
- 3 : difficiles à respecter par votre entreprise
- 4 : très difficiles à respecter par votre entreprise
- 5 :

**\*VRAAG 22**

Question D.12.b

Votre deuxième marché le plus important est donc [REPONSE EN QUESTION 18].

Quand vous pensez aux obligations et aux formalités imposées à vos exportations ou à vos ventes dans ce pays en particulier, diriez-vous qu'elles sont : ... ?

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

- 1 : très faciles à respecter par votre entreprise
- 2 : assez faciles à respecter par votre entreprise
- 3 : difficiles à respecter par votre entreprise
- 4 : très difficiles à respecter par votre entreprise
- 5 :

**\*VRAAG 23**

Question D.12.c

Votre troisième marché le plus important est donc [REPONSE EN QUESTION 19].

Quand vous pensez aux obligations et aux formalités imposées à vos exportations ou à vos ventes dans ce pays en particulier, diriez-vous qu'elles sont : ... ?

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

- 1 : très faciles à respecter par votre entreprise
- 2 : assez faciles à respecter par votre entreprise
- 3 : difficiles à respecter par votre entreprise
- 4 : très difficiles à respecter par votre entreprise
- 5 :

**\*VRAAG 24**

Question D.13

Quel est, en dehors de l'Union européenne, votre principal marché d'exportation ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1 : Etats-Unis
- 2 : Canada
- 3 : Amérique Latine
- 4 : Suisse
- 5 : Norvège
- 6 : Russie
- 7 : Europe Centrale et de l'Est
- 8 : Afrique
- 9 : Japon
- 10 : Chine
- 11 : Asie (Japon et Chine non inclus)
- 49 : (Autres) (ENQ. : NE PAS LIRE) (ENQ. : SPECIFIER)
- 48 : (N'exporte pas en dehors de l'Union européenne)
- 50 :

\*FILT : POSEZ QUESTION 25 SI CODE 1 JUSQU'AU 11 OU CODE 49 EN QUESTION 24

\*VRAAG 25

Question D.14

D'une manière générale quand vous comparez les problèmes réglementaires rencontrés dans ce pays avec ceux que vous rencontrez dans le Marché Intérieur européen, diriez-vous que le Marché Intérieur européen est pour votre entreprise :

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

- 1 : bien plus facile que ce marché extérieur
- 2 : plus facile que ce marché extérieur
- 3 : égal à ce marché extérieur
- 4 : plus difficile que ce marché extérieur ou
- 5 : bien plus difficile que ce marché extérieur ?
- 6 :

\*VRAAG 26

Question D.15.a

Ces dernières années, y a-t-il des pays de l'Union européenne où vous avez **arrêté** vos activités commerciales, parce que leurs lois et règlements étaient trop rebutants ou inacceptables pour votre entreprise ?

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

- 1 : oui, en Belgique
- 2 : oui, au Danemark
- 3 : oui, en Allemagne
- 4 : oui, en Grèce
- 5 : oui, en Espagne
- 6 : oui, en Finlande
- 7 : oui, en France
- 8 : oui, en Irlande
- 9 : oui, en Italie
- 10 : oui, au Luxembourg
- 11 : oui, aux Pays-Bas
- 12 : oui, en Autriche
- 13 : oui, au Portugal
- 14 : oui, en Suède
- 15 : oui, au Royaume-Uni
- 16 : NON (dans aucun des pays de l'UE)
- 17 :

**\*VRAAG 27**

Question D.15.b

Ces dernières années, y a-t-il des pays de l'Union européenne où vous avez fortement **réduit** vos activités commerciales, parce que leurs lois et règlements étaient trop rebutants ou inacceptables pour votre entreprise ?  
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

LISTE DES PAYS QUI NE SONT PAS ENCORE MENTIONNES  
EN QUESTION 26

16 : NON (dans aucun des pays de l'UE)

17 :

**\*FILT : PASSER EN QUESTION 30 SI CODE 16 OU CODE 17 EN QUESTION 26 ET 27**

**\*FILT : POSEZ QUESTION 28 SUCCESSIVEMENT POUR CHACUN DES PAYS  
MENTIONNES EN QUESTION 26 ET QUESTION 27**

**\*VRAAG : 28**

Question D.16

Quel est le domaine légal ou réglementaire qui vous a le plus rebuté en  
[REPONSE EN QUESTION 26 ET 27] ?

(ENQ. : NE RIEN SUGGERER - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(ENQ. : NE SUGGERER QUE SI LE RESPONDANT LE DEMANDE)

1 : l'emploi et les conditions de travail

2 : l'environnement

3 : la conformité des produits, leur certification ou agréation

4 : la protection des consommateurs

5 : la perception et la restitution de la TVA

6 : les procédures relatives à vos autres taxes

7 : l'accès aux marchés publics

8 : les droits de propriété intellectuelle

9 : la concurrence

49 : (autre) (ENQ. : NE PAS LIRE) (ENQ. : SPECIFIEZ)

50 :

**\*FILT : POSEZ QUESTION 29 SUCCESSIVEMENT POUR CHACUN DES PAYS  
MENTIONNES EN QUESTION 26 ET 27**

**\*VRAAG 29**

Question D.17

De quelle manière vos relations commerciales étaient-elles réalisées en  
[REPONSE EN QUESTION 26 ET 27] ? Est-ce ... ?

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

1 : par l'exportation directe de vos biens et services dans ce pays

2 : par la vente de vos biens et services grâce à un établissement permanent  
dans ce pays

3 : par l'exportation directe ET la vente grâce à un établissement permanent  
dans ce pays

4 :

[LISEZ LE TITRE]

E VOS OPINIONS SUR LA PREPARATION DES LOIS ET REGLEMENTS

Nous terminerons par vos opinions sur la préparation des lois et règlements qui peuvent concerner votre entreprise.

\*VRAAG 30

Question E.18

Prêtez-vous attention aux développements législatifs et réglementaires susceptibles de concerner votre entreprise ou votre secteur d'activités ?

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

- 1 : oui
- 2 : non
- 3 :

\*FILT : POSEZ QUESTION 31 SI CODE 1 EN QUESTION 30

\*VRAAG 31

Question E.19

Quand une législation est en préparation, avez-vous le sentiment de pouvoir exprimer votre opinion :

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

- 1 : souvent
- 2 : parfois
- 3 : rarement, ou
- 4 : jamais ?
- 5 :

\*FILT : POSEZ QUESTION 32 SI CODE 1 EN QUESTION 30

\*VRAAG 32

Question E.20

Lors de ces travaux préparatoires, de quelle manière souhaiteriez-vous être consulté ou pouvoir exprimer votre opinion ? Est-ce ...

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

- 1 : directement, par exemple en répondant à un questionnaire définissant l'impact sur votre entreprise
- 2 : indirectement par le canal de vos organisations professionnelles
- 3 : une participation ne vous intéresse-t-elle pas ?
- 4 :

\*VRAAG 33

Question E .21

Pour garantir le bon fonctionnement d'un marché, on peut préférer des codes de bonne conduite adoptés sur une base volontaire, ou préférer des législations qui s'imposent à tout le monde. Pour votre secteur, quelle est l'opinion la plus proche de la vôtre : ...

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

- 1 : le code de conduite volontaire est toujours plus efficace
  - 2 : le code de conduite volontaire est souvent plus efficace
  - 3 : la législation est souvent plus efficace
  - 4 : la législation est toujours plus efficace
  - 5 : (les deux solutions sont d'efficacité comparable, cela dépend, ...)
- (ENQ.: NE PAS LIRE)
- 6 :

[REMERCIER LE REpondANT]

[FIN DE L'INTERVIEW]