

ZA5782

**Flash Eurobarometer 347
(Business-to-business Alternative Dispute Resolution in the EU)**

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

FL347 - ADR - LUF

A Numéro du Flash

--	--	--	--

FL343A

B Pays

--	--

FL343B

C numéro de l'interview

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

FL343C

NACE NACE code (Information échantillon)

--

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

FL343NACE

--

SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)

--

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

FL343SIZE

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 Luxembourg seulement.

D2 Combien de salariés votre entreprise compte-t-elle ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

1 à 9 salariés	1
10 à 49 salariés	2
50 à 249 salariés	3
250 salariés ou plus	4
NSP/SR	5

NEW

SI D2=5 ET SIZE=VIDE ALORS STOP INTERVIEW

--

D3	Laquelle des expressions suivantes décrit le mieux votre entreprise? Votre entreprise ...
----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Vend ou achète actuellement à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE	1
Pense vendre ou acheter à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE dans le futur	2
Achète ou vend seulement au Luxembourg	3
Achète ou vend seulement au reste du monde	4
NSP/SR	5

NEW

--

D4	Depuis combien de temps votre entreprise exerce-t-elle son activité ?
----	---

(NOTER LE NOMBRE D'ANNEES – CODER "999" SI NE SAIT PAS)

			Ans
--	--	--	-----

NEW

--

D5	Au cours des deux dernières années, le chiffre d'affaires de votre entreprise a-t-il augmenté, diminué ou est-il resté stable ?
----	---

(UNE SEULE REPONSE)

Augmentée	1
Diminué	2
Resté stable	3
Pas applicable (NE PAS LIRE)	4
NSP/SR	5

NEW

--

D6	Quel était votre chiffre d'affaires l'année dernière ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Moins de 100 000 euros	1
Entre 100 000 à 500 000 euros	2
Entre 500 000 à 2 millions d'euros	3
Entre 2 à 10 millions d'euros	4
Entre 10 à 50 millions d'euros	5
Plus que 50 millions d'euros	6
Pas applicable (NE PAS LIRE)	7

NSP/SR

8

SCR13 - FL342

Q1 Avez-vous déjà connu un désaccord/litige avec une autre entreprise (par exemple pour des questions de paiement, de qualité des produits ou des services fournis) ...

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Située au Luxembourg ?	1,
Située hors de Luxembourg mais au sein de l'UE ?	2,
Située hors de Luxembourg et hors de l'UE ?	3,
Non	4,
NSP/SR	5,

NEW

SI CODE 4 ou 5 EN Q1 STOP INTERVIEW

POSER Q2.1 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE AU LUXEMBOURG", CODE 1 EN Q1

Q2.1 Pourriez-vous estimer combien de désaccords/litiges avec d'autres entreprises situées au Luxembourg vous avez connus au cours des 3 dernières années ?

(NOTER LE NOMBRE DE DESACCORDS/LITIGES – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

	Désaccords/ Litiges
--	---------------------

NEW

POSER Q2.2 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE HORS DE LUXEMBOURG MAIS AU SEIN DE L'UE" – CODE 2 EN Q1

Q2.2 Pourriez-vous estimer combien de désaccords/litiges avec d'autres entreprises situées hors de Luxembourg mais au sein de l'Union Européenne vous avez connus au cours des 3 dernières années ?

(NOTER LE NOMBRE DE DESACCORDS/LITIGES – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

	Désaccords/ Litiges
--	---------------------

NEW

POSER Q2.3 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE HORS DE LUXEMBOURG ET HORS DE L'UE" – CODE 3 EN Q1

--

Q2.3 Pourriez-vous estimer combien de désaccords/litiges avec d'autres entreprises situées hors de l'Union Européenne vous avez connus au cours des 3 dernières années ?

(NOTER LE NOMBRE DE DESACCORDS/LITIGES – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

		Désaccords/ Litiges
--	--	---------------------

NEW

POSER Q3.1 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE AU LUXEMBOURG", CODE 1 EN Q1

--

Q3.1 Pourriez-vous estimer quelle proportion des désaccords/litiges avec d'autres entreprises situées au Luxembourg ont été résolus en moyenne ?

(NOTER EN POURCENTAGE – CODE "998" SI "REFUS" – CODE "999" SI "NSP/SR")

		% Désaccords/ Litiges
--	--	-----------------------

NEW

POSER Q3.2 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE HORS DE LUXEMBOURG" MAIS AU SEIN DE L'UE" ou "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE HORS DE LUXEMBOURG" ET HORS DE L'UE", CODE 2 OU 3 EN Q1

--

Q3.2 Pourriez-vous estimer quelle proportion des désaccords/litiges avec d'autres entreprises situées hors de Luxembourg ont été résolus en moyenne ?

(NOTER EN POURCENTAGE – CODE "998" SI "REFUS" – CODE "999" SI "NSP/SR")

		% Désaccords/ Litiges
--	--	-----------------------

NEW

Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC) couvrent toutes les méthodes de règlement de litiges qui se déroulent en dehors du cadre du processus judiciaire. Les MARC incluent des mécanismes tels que la médiation, l'arbitrage et bien d'autres.

POSER Q4 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE", code 1 à 3 en Q1

--

Q4 Avez-vous déjà utilisé les moyens suivants pour régler un désaccord/litige avec une autre entreprise ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Un tribunal	1,
Un MARC qui a débouché sur une décision contraignante (comme un arbitrage)	2,
Un MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation)	3,
Aucune des affirmations proposées	4,
NSP/SR	5,

NEW

POSER Q5a.1 SI "A DEJA CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS" ET "SI A DEJA EU RECOURS A UN TRIBUNAL", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 et CODE 1 EN Q4

Q5a.1 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à un tribunal pour tenter de régler un désaccord/litige avec une autre entreprise au Luxembourg ?

(NOTER EN NOMBRE DE FOIS – CODE "00" SI "AUCUNE" CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

Fois

NEW

POSER Q5b.1 SI "A DEJA RENCONTRE UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE A L'EXTERIEUR DE NOTRE PAYS" ET "SI A DEJA EU RECOURS A UN TRIBUNAL", CODE 2 OU 3 EN Q1 et CODE 1 EN Q4

Q5b.1 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à un tribunal pour tenter de régler un désaccord/litige avec une autre entreprise à l'extérieur de Luxembourg ?

NOTER EN NOMBRE DE FOIS – CODE "00" SI "AUCUNE" CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

Fois

NEW

POSER Q5a.2 SI "A DEJA CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS" ET "SI A DEJA EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 et CODE 2 EN Q4

Q5a.2 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à des MARC débouchant sur des décisions contraignantes (comme un arbitrage) pour tenter de régler un désaccord/litige avec une autre entreprise au Luxembourg ?

(NOTER EN NOMBRE DE FOIS – CODE “00” SI “AUCUNE” CODE “98” SI “REFUS” – CODE “99” SI “NSP/SR”)

Fois

NEW

POSER Q5b.2 SI “A DEJA EU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE A L’EXTERIEUR DE NOTRE PAYS” ET “SI A DEJA EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE”, CODE 2 OU 3 EN Q1 et CODE 2 EN Q4

Q5b.2 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à des MARC débouchant sur des décisions contraignantes (comme un arbitrage) pour tenter de régler un désaccord/litige avec une autre entreprise à l’extérieur de Luxembourg?

(NOTER EN NOMBRE DE FOIS – CODE “00” SI “AUCUNE” CODE “98” SI “REFUS” – CODE “99” SI “NSP/SR”)

Fois

NEW

POSER Q5a.3 SI “A DEJA CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE UNIQUEMENT EN NOTRE PAYS” ET “SI A DEJA EU RECOURS A UN MARC QUI AVAIT POUR BUT UN ACCORD AMIABLE”, UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 et CODE 3 EN Q4

Q5a.3 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à des MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation) pour tenter de régler un désaccord/litige avec une autre entreprise au Luxembourg ?

(NOTER EN NOMBRE DE FOIS – CODE “00” SI “AUCUNE” CODE “98” SI “REFUS” – CODE “99” SI “NSP/SR”)

Fois

NEW

POSER Q5b.3 SI “A DEJA EU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE A L’EXTERIEUR DE NOTRE PAYS” ET “SI A DEJA EU RECOURS A UN MARC QUI AVAIT POUR BUT UN ACCORD AMIABLE”, CODE 2 OU 3 EN Q1 et CODE 3 EN Q4

Q5b.3 Au cours des trois dernières années, combien de fois avez-vous eu recours à des MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation) pour tenter de régler un désaccord/litige avec une autre entreprise à l'extérieur de Luxembourg ?

(NOTER EN NOMBRE DE FOIS – CODE "00" SI "AUCUNE" CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

Fois

NEW

POSER Q6.1 SI "A DEJA EU RECOURS A UN TRIBUNAL POUR REGLER UN LITIGE", CODE 1 EN Q4

Q6.1 D'après votre expérience du système des tribunaux, vous diriez-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou très mécontent des points suivants ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Très mécontent	Ni satisfait ni mécontent (NE PAS LIRE)	NSP /SR

1	Durée de la procédure	1	2	3	4	5	6
2	Coût de la procédure (tout compris)	1	2	3	4	5	6
3	Efforts personnels exigés	1	2	3	4	5	6
4	Simplicité de la procédure	1	2	3	4	5	6

NEW

POSER Q6.2 SI "A DEJA EU RECOURS A UN MARC POUR REGLER UN LITIGE", CODES 2 OU 3 EN Q4

Q6.2 D'après votre expérience des MARC, vous diriez-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou très mécontent des points suivants ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Très satis fait(e)	Plut ôt satis fait(e)	Plut ôt pas satis fait(e)	Très méc onte nt	Ni satis fait ni méc onte nt (NE PAS LIRE)	NSP /SR
--	--	------------------------------	------------------------------------	---	---------------------------	---	------------

1	Durée de la procédure	1	2	3	4	5	6
2	Coût de la procédure (tout compris)	1	2	3	4	5	6
3	Efforts personnels exigés	1	2	3	4	5	6
4	Simplicité de la procédure	1	2	3	4	5	6

NEW

POSER Q7.1 SI "A CONNU UN DESACCORD/ LITIGE", CODE 1 A 3 EN Q1

Q7.1: ROTATION DES CODES 1 à 6

Q7.1	En repensant au dernier désaccord/litige avec une autre entreprise pour lequel vous n'avez pas eu recours à un tribunal, pourquoi avez-vous décidé de ne pas avoir recours à un tribunal ?
------	--

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

La procédure aurait coûté trop cher au regard de la somme concernée	1,
La procédure aurait duré trop longtemps	2,
Vous ne saviez pas comment entamer la procédure	3,
Vous ne vouliez pas détruire votre relation d'affaires avec l'autre entreprise	4,
Il vous aurait fallu aller au tribunal dans un pays étranger	5,
Vous avez pensé que cela ne servirait à rien	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
Aucun (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR	9,

NEW

POSER Q7.2 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE", CODE 1 A 3 EN Q1

Q7.2: ROTATION DES CODES 1 à 8

Q7.2	En repensant au dernier désaccord/litige avec une autre entreprise pour lequel vous n'avez pas eu recours à un MARC débouchant sur une décision contraignante, pourquoi avez-vous décidé de ne pas avoir recours à un MARC?
------	---

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

La procédure aurait coûté trop cher au regard de la somme concernée	1,
La procédure aurait duré trop longtemps	2,
Vous ne connaissiez pas l'existence de cette procédure	3,
Vous ne saviez pas comment entamer la procédure	4,
Vous ne vouliez pas détruire votre relation d'affaires avec l'autre entreprise	5,
Le MARC adapté se serait déroulé dans un pays étranger ou dans une langue étrangère	6,
Vous avez pensé que cela ne servirait à rien	7,
L'autre partie n'a pas voulu participer	8,
Autre (NE PAS LIRE)	9,
Aucun (NE PAS LIRE)	10,
NSP/SR	11,

NEW

POSER Q7.3 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE", CODE 1 A 3 EN Q1

Q7.3: ROTATION DES CODES 1 à 8

Q7.3	En repensant au dernier désaccord/litige avec une autre entreprise pour lequel vous n'avez pas eu recours à un MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation), pourquoi avez-vous décidé de ne pas avoir recours à un MARC ayant pour objectif un accord amiable ?
------	--

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

La procédure aurait coûté trop cher au regard de la somme concernée	1,
La procédure aurait duré trop longtemps	2,
Vous ne connaissiez pas l'existence de cette procédure	3,
Vous ne saviez pas comment entamer la procédure	4,
Vous ne vouliez pas détruire votre relation d'affaires avec l'autre entreprise	5,
Le MARC adapté se serait déroulé dans un pays étranger ou dans une langue étrangère	6,
Vous avez pensé que cela ne servirait à rien	7,
L'autre partie n'a pas voulu participer	8,
Autre (NE PAS LIRE)	9,
Aucun (NE PAS LIRE)	10,
NSP/SR	11,

NEW

POSER Q8a1 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1

NEW

POSER Q9a2 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 2 EN Q4

Q9a.2 Pourriez-vous estimer combien de temps il a fallu pour régler votre dernier désaccord/litige avec une autre entreprise située au Luxembourg au moyen d'un MARC qui a débouché sur une décision contraignante (comme un arbitrage) ?

(NOTER EN MOIS – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

Mois

NEW

POSER Q9b2 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE HORS DE NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE", CODE 2 OU 3 EN Q1 ET CODE 2 EN Q4

Q9b.2 Pourriez-vous estimer combien de temps il a fallu pour régler votre dernier désaccord/litige avec une autre entreprise située hors de Luxembourg au moyen d'un MARC qui a débouché sur une décision contraignante (comme un arbitrage) ?

(NOTER EN MOIS – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

Mois

NEW

POSER Q9a3 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR DES SOLUTIONS AMIABLES", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 3 EN Q4

Q9a.3 Pourriez-vous estimer combien de temps il a fallu pour régler votre dernier désaccord/litige avec une autre entreprise située au Luxembourg au moyen d'un MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation) ?

(NOTER EN MOIS – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")

Mois

NEW

POSER Q9b3 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE HORS DE NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR DES SOLUTIONS AMIABLES", CODE 2 OU 3 EN Q1 et CODE 3 EN Q4

--

Q9b.3	Pourriez-vous estimer combien de temps il a fallu pour régler votre dernier désaccord/litige avec une autre entreprise située hors de Luxembourg au moyen d'un MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation) ?
-------	---

(NOTER EN MOIS – CODE "98" SI "REFUS" – CODE "99" SI "NSP/SR")
--

		Mois
--	--	------

NEW

POSER Q10a1 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS ET A PORTE L'AFFAIRE DEVANT LES TRIBUNAUX", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 1 EN Q4
--

--

Q10a.1	Quelle est la somme totale que vous avez dépensée, dont les frais liés à la procédure elle-même, les frais de déplacement, les frais d'avocat, la dernière fois que vous avez eu recours à un tribunal pour un problème avec une entreprise située en Luxembourg ?
--------	--

(NOTER EN EUROS – CODE "9999999998" SI "REFUS" – CODE "9999999999" SI "NSP/SR")

										L'euro
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------

NEW

POSER Q10b1 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE HORS DE NOTRE PAYS ET A PORTE L'AFFAIRE DEVANT LES TRIBUNAUX", CODE 2 OU 3 EN Q1 ET CODE 1 EN Q4
--

--

Q10b.1	Quelle est la somme totale que vous avez dépensée, dont les frais liés à la procédure elle-même, les frais de déplacement, les frais d'avocat, la dernière fois que vous avez eu recours à un tribunal pour un problème avec une entreprise située hors de (NOTRE PAYS) ?
--------	---

(NOTER EN EUROS – CODE "9999999998" SI "REFUS" – CODE "9999999999" SI "NSP/SR")

										L'euro
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------

NEW

POSER Q10a2 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 2 EN Q4
--

--

A TOUS

Q13: ROTATION DES CODES 1 à 8

Q13 Lors du recours à un Mode Alternatif de Résolution des Conflits (MARC), que considérez-vous ou considérez-vous comme les trois points les plus importants ? Cette procédure devrait...

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

Etre simple et facile à comprendre	1,
Se dérouler 100 % en ligne	2,
Etre bon marché	3,
Permettre de déboucher rapidement sur une solution	4,
Etre menée par un arbitre ou médiateur expérimenté	5,
Etre menée par un arbitre ou médiateur ayant des connaissances et une expérience dans le domaine concerné par votre litige	6,
Etre menée en luxembourgeois	7,
Déboucher sur une décision contraignante pour les parties	8,
Autre (NE PAS LIRE)	9,
Aucun (NE PAS LIRE)	10,
NSP/SR	11,

NEW

Q14: ROTATION DES CODES 1 à 5

Q14 Quels modes privilégieriez-vous pour recevoir des informations sur les MARC?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Autres entreprises (bouche à oreille)	1,
Publicité dans les journaux, à la télévision ou à la radio	2,
Sur Internet	3,
Informations par le biais d'organisations professionnelles (lettre d'information par exemple)	4,
Articles dans les journaux/magazines/sites Internet	5,
Autre (NE PAS LIRE)	6,
Aucun (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR	8,

NEW