

**ZA5778**

**Flash Eurobarometer 343  
(Impact and Perception of the Public Sector Innovation  
among Companies)**

**Country Questionnaire  
Luxembourg (French)**

**FL343 - LUF - Innobarometer**

A Numéro du Flash

--	--	--	--

FL342A

B Pays

--	--

FL342B

C numéro de l'interview

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

FL342C

NACE NACE code (Information échantillon)

--

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

FL342NACE

--

SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)

--

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

FL342SIZE

D1A Combien de salariés votre entreprise compte-t-elle ?

(ENQ.: SI "NSP\SR", CODER '99999') - (UNE SEULE REPONSE)

					salariés
--	--	--	--	--	----------

FL342 SCR10a (M)

POSER D1B SI CODE 99999 (NSP/SR) EN D1A - LES AUTRES PASSER EN D2

--

D1B Combien de salariés votre entreprise compte-t-elle ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

1 à 9 salariés
----------------

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

FL342 SCR10b (M)

SI D1B=5 ALORS STOP INTERVIEW

D2 Quand votre entreprise a-t-elle été créée ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Avant le 1er janvier 2006	1
Entre le 1er janvier 2006 et le 1er janvier 2011	2
Après le 1er janvier 2011	3
NSP/SR	4

NEW

D3 Votre entreprise a-t-elle fait l'objet d'un rachat ou d'une fusion avec une autre entreprise depuis le 1er janvier 2006 ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP/SR	3

NEW

LA SOMME DES POURCENTAGES EN D4.1, D4.2 ET D4.3 DOIT ETRE EGAL A 100% (D4.1+D4.2+D4.3 = 100%) / SI AU MOINS UN CODE 997, 998 OU 999 EN D4.1, D4.2 OU D4.3 ALORS LA SUM DES REPONSES VALIDES (REPONSES ENTRE 0 ET 100%) PEUT ETRE INFERIEURE A 100%

D4.1 Environ quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise en 2011 a été vendu dans chacun des marchés suivants ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) / (SI "AUCUN", CODER '997' - SI "REFUS", CODER '998', SI "NSP/SR", CODER '999')

Dans votre propre pays (où l'entreprise est située)

NEW

D4.2 Environ quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise en 2011 a été vendu dans chacun des marchés suivants ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) / (SI "AUCUN", CODER '997' - SI "REFUS", CODER '998', SI "NSP/SR", CODER '999')

			Dans d'autres Etats membres de l'UE, Suisse, Norvège, Islande et Liechtenstein
--	--	--	--

NEW

--

D4.3 Environ quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise en 2011 a été vendu dans chacun des marchés suivants ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) / (SI "AUCUN", CODER '997' - SI "REFUS", CODER '998', SI "NSP/SR", CODER '999')

			Autre
--	--	--	-------

NEW

--

D5 Indépendamment des changements survenus à la suite d'une fusion/ acquisition, par rapport à 2009, le chiffre d'affaire de votre entreprise en 2011 a-t-il... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Augmenté de plus de 25%	1
Augmenté de 5 à 25%	2
Est resté approximativement le même	3
Baissé de 5 à 25%	4
Baissé de plus de 25%	5
NSP/SR	6

NEW

--

D6 Environ quel pourcentage de vos employés ont un diplôme universitaire en 2011 ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) / (SI "AUCUN", CODER '997' - SI "REFUS", CODER '998', SI "NSP/SR", CODER '999')

--	--	--

NEW

Partie 2 – Innovations au sein de l'entreprise interrogée

L'innovation se définit par l'introduction dans une entreprise d'un bien, service, processus, stratégie de marketing ou d'organisation NOUVEAU ou SIGNIFICATIVEMENT AMELIORE. Une entreprise n'est pas obligée de développer l'innovation par elle-même, mais peut acquérir des innovations auprès d'une autre entreprise ou d'organisations.

--

Q1 Votre entreprise a-t-elle introduit une innovation depuis janvier 2009 ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP/SR	3

NEW

POSER Q2 SI 'OUI', CODE 1 EN Q1 - LES AUTRES PASSER EN Q3

Q2 Environ quel pourcentage du chiffre d'affaires de votre entreprise en 2011 provient des biens ou des services innovants introduits depuis 2009 ?

(NOTER EN CLAIR LA REPONSE EN POURCENTAGE) / (SI "AUCUN", CODER '997' - SI "REFUS", CODER '998', SI "NSP/SR", CODER '999')

NEW

A TOUS

Partie 3 – Utilisation des services publics pour les entreprises

Je vais maintenant vous poser des questions sur votre utilisation des services publics pour les entreprises. Il s'agit des services fournis par les administrations publiques au niveau local, régional ou national ou indirectement par d'autres types d'organismes publics sectoriels.

Q3 Depuis janvier 2009, votre entreprise a-t-elle eu recours à l'un des services suivants ?

(UNE SEULE REPONSE)

(LIRE)	Oui, 5 fois ou plus	Oui, moins de 5 fois	Non	NSP/PR
--------	---------------------	----------------------	-----	--------

1	Programmes de formation pour les salariés	1	2	3	4
2	Obtention de permis de travail pour les salariés étrangers	1	2	3	4
3	Des affaires de santé et de sécurité	1	2	3	4
4	Permis et obligations dans le domaine environnemental (y compris bilan, gestion de l'eau et des déchets, émissions de gaz)	1	2	3	4
5	Demander des subventions au titre de la recherche ou de l'innovation	1	2	3	4
6	Dépôt de brevet ou de marque	1	2	3	4

7	Certificat de conformité pour de nouveaux produits	1	2	3	4
8	Autres (comme le lancement d'une nouvelle entreprise, obtenir des conseils juridiques ou des subventions pour des activités de recherche ou d'innovation)	1	2	3	4

NEW

Partie 4 – Impact de l'innovation du secteur public pour votre entreprise

Je vais maintenant vous poser des questions sur l'impact de l'innovation dans les services publics pour les entreprises. Par innovation, j'entends la prestation soit de services nouveaux soit des services existants significativement améliorés.

Q4 D'après votre expérience, les services publics pour les entreprises se sont généralement améliorés ou non au cours des trois dernières années ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui, ils se sont améliorés	1
Ils sont resté les mêmes	2
Non, ils se sont détériorés	3
NSP/SR	4

NEW

Q5 D'après votre expérience de l'utilisation de services publics pour les entreprises, avez-vous observé, depuis janvier 2009, l'introduction de l'un des éléments suivants ?

(UNE SEULE REPONSE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP/SR
1	Possibilité de remplir les formulaires administratifs sur internet	1	2	3
2	Réduction du temps et des efforts nécessaires pour remplir les formulaires administratifs	1	2	3
3	Accès aux informations sur les services publics par internet	1	2	3
4	Réduction du délai nécessaire pour obtenir un permis ou une licence	1	2	3
5	Temps de réponse plus court pour les services publics	1	2	3
6	Réduction des frais à la charge de votre entreprise	1	2	3

NEW

POSER Q6.1 SI 'OUI', CODE 1 EN Q5.1 / POSER Q6.2 SI 'OUI', CODE 1 EN Q5.2 / POSER Q6.3 SI 'OUI', CODE 1 EN Q5.3 / POSER Q6.4 SI 'OUI', CODE 1 EN Q5.4 / POSER Q6.5 SI 'OUI', CODE 1 EN Q5.5 / POSER Q6.6 SI 'OUI', CODE 1 EN Q5.6 / ALLER A Q9 SI TOUTES LES REPONSES SONT 'NON' OU 'NSP/NA', CODES 2 OU 3 DANS TOUTES Q5.1 A Q5.6

Q6 Quel impact cela a-t-il eu sur votre utilisation de ces services publics ? A-t-elle été...

(UNE SEULE REPONSE)

(LIRE)	Améliorée significativement	Légèrement améliorée	Pas de changement notable	Légèrement détériorée	Détériorée significativement	NSP/SR
--------	-----------------------------	----------------------	---------------------------	-----------------------	------------------------------	--------

1	Possibilité de remplir les formulaires administratifs sur internet	1	2	3	4	5	6
2	Réduction du temps et des efforts nécessaires pour votre entreprise pour remplir les formulaires administratifs	1	2	3	4	5	6
3	Accès aux informations sur les services publics par internet	1	2	3	4	5	6
4	Réduction du délai nécessaire pour obtenir un permis ou une licence	1	2	3	4	5	6
5	Temps de réponse plus court pour les services publics	1	2	3	4	5	6
6	Réduction des frais à la charge de votre entreprise	1	2	3	4	5	6

NEW

POSER Q7 SI 'AMELIOREE SIGNIFICATIVEMENT' POUR AU MOINS UN ELEMENT, AU MOINS UN CODE 1 EN Q6.1 A Q6.6, LES AUTRES ALLER EN EN Q9

Q7 Pensez-vous que l'amélioration des services publics pour les entreprises peut être attribuée à une innovation, c'est-à-dire à l'introduction d'un service nouveau ou significativement amélioré ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP/SR	3

NEW

POSER Q8 SI 'OUI', CODE 1 EN Q7, LES AUTRES ALLER EN Q9

--

Q8 Quel impact ont eu les innovations dans les services publics sur votre entreprise en termes de ... ?

(UNE SEULE REPONSE)

(LIRE)	Un impact très positif	Impact plutôt positif	Pas d'impact	Impact plutôt négatif	Un impact très négatif	NSP/SR
--------	------------------------	-----------------------	--------------	-----------------------	------------------------	--------

1	Temps passé par votre entreprise	1	2	3	4	5	6
2	Qualité des informations et des conseils obtenus	1	2	3	4	5	6
3	Qualité des procédures administratives	1	2	3	4	5	6
4	Coûts à la charge de votre entreprise	1	2	3	4	5	6
5	Temps de réponse de l'administration	1	2	3	4	5	6
6	Niveau de compétences du personnel grâce au système éducatif et de formation public	1	2	3	4	5	6

NEW
-----

A TOUS
--------

--

Q9 D'après l'expérience de votre entreprise, quel niveau de l'administration est le plus innovant ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Municipal / local	1
Régional / sub-national	2
National	3
Union Européenne	4
NSP/SR	5

NEW
-----

--

Q10 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes :

(UNE SEULE REPONSE)

(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR
--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	--------



1	De façon générale, les services publics font du bon travail pour créer les conditions adéquates pour que votre entreprise puisse innover	1	2	3	4	5
2	Le système fiscal et réglementaire soutient les capacités de votre entreprise à innover	1	2	3	4	5
3	Votre entreprise peut travailler en étroite collaboration avec les organismes publics de recherche sur des projets innovants	1	2	3	4	5
4	Le système éducatif et de formation public donne à votre personnel les connaissances et compétences dont votre entreprise a besoin pour innover	1	2	3	4	5

NEW

Q11	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas avec les propositions suivantes concernant le soutien reçu par votre entreprise de la part des services publics afin d'être innovante?
-----	---

(UNE SEULE REPONSE)

(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP/SR
--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	--------

1	Les informations et conseils fournis sont de bonne qualité	1	2	3	4	5
2	Les informations et conseils disponibles sont facilement accessibles	1	2	3	4	5
3	Les procédures pour obtenir un soutien financier (subventions, abattements fiscaux, etc.) sont faciles à suivre	1	2	3	4	5
4	Les programmes du gouvernement sont bien ciblés pour soutenir l'innovation	1	2	3	4	5

NEW

--

Q12	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas avec la proposition selon laquelle les services publics devraient accroître leurs efforts pour être plus innovants afin de mieux répondre aux besoins des entreprises ?
-----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt pas d'accord	3
Pas du tout d'accord	4
NSP/SR	5

NEW
-----

Partie 5 – Impact de l'innovation des services publics sur votre entreprise : le rôle de la passation des marchés publics
---

--

Q13	L'expression « passation de marchés publics » décrit l'achat ou l'acquisition de biens, de services ou de travaux publics par l'Etat ou d'autres organismes publics. Depuis janvier 2009, votre entreprise a-t-elle...
-----	--

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
---------------------------------------

Remporté au moins un contrat de marché public	1,
Soumis au moins une offre dans le cadre d'un appel d'offre public, sans succès	2,
Recherché les opportunités de vente à l'Etat ou à des organismes publics mais n'a jamais participé à un appel d'offre	3,
Aucune des affirmations proposées	4,
NSP/SR	5,

NEW
-----

POSER Q14 SI Q13 = 1,2 OU 3, LES AUTRES ALLER EN Q15
--

--

Q14	Depuis janvier 2009, les activités de votre entreprise liées aux marchés publics ont-elles inclus la possibilité de vendre l'une de vos innovations à l'administration (c'est-à-dire les produits ou services nouveaux ou significativement améliorés) ?
-----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

Oui	1
Non	2
NSP/SR	3

NEW
-----

A TOUS
--------

--

Q15	D'après votre expérience, quel est le plus important pour remporter un appel d'offre concernant des PRODUITS...
-----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

Le prix est plus important que l'innovation	1
L'innovation est plus importante que le prix	2
Le prix et l'innovation sont d'importance égale (SPONTANE)	3
NSP/SR	4

NEW
-----

--

Q16	D'après votre expérience, quel est le plus important pour remporter un appel d'offre concernant des SERVICES...
-----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

Le prix est plus important que l'innovation	1
L'innovation est plus importante que le prix	2
Le prix et l'innovation sont d'importance égale (SPONTANE)	3
NSP/SR	4

NEW
-----