

ZA6284

**Flash Eurobarometer 413
(Companies Engaged in Online Activities)**

**Country Questionnaire
Belgium (French)**

FL413 - Companies engaged in online activities BEF

--

A1	Votre entreprise fait-elle de la vente en ligne et/ou utilise-t-elle des transactions de type EDI (Échange de Données Informatisées, par ex. : XML)? Les ventes par email ne sont pas considérées comme des ventes en ligne.
----	--

--

Oui	1
Non	2
NSP/SR	3

NEW

--

A2	Votre entreprise fait-elle des achats en ligne et/ou utilise-t-elle des transactions de type EDI (Échange de Données Informatisées, par ex. : XML)? Les achats par email ne sont pas considérés comme des achats en ligne.
----	--

--

Oui	1
Non	2
NSP/SR	3

NEW

SI A1=(2 OU 3) ET A2=(2 OU 3) FINIR L'ENTRETIEN

--

D1	Combien d'employés (équivalent temps plein) compte votre entreprise ?
----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

1 à 9 employé(s)	1
10 à 49 employés	2
50 à 249 employés	3
250 à 499 employés	4
500 employés ou plus	5
NSP/SR	6

NEW

SI D1=6 FINIR L'ENTRETIEN

--

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

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Avant le 1er janvier 2009	1
Entre le 1er janvier 2009 et le 1er janvier 2014	2
Après le 1er janvier 2014	3
NSP/SR	4

NEW

D3 Est-ce que votre entreprise...?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Est indépendante	1
Fait partie d'un groupe national	2
Fait partie d'un groupe international	3
NSP/SR	4

NEW

D4: Code 7 est unique

D4 Votre entreprise vend-elle...?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Des produits à des particuliers	1,
Des produits à des entreprises et autres organisations	2,
Des services numériques livrés totalement en ligne à des particuliers	3,
Des services numériques livrés totalement en ligne à des entreprises et autres organisations	4,
Des services livrés hors ligne ou pas complètement en ligne à des particuliers	5,
Des services livrés hors ligne ou pas complètement en ligne à des entreprises et autres organisations	6,
NSP/SR	7,

NEW

D5a Quel a été le chiffre d'affaires total de votre entreprise en 2014 ?

(ECRIRE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

euros

NEW

POSER D5b SI CODE 999 en D5a

D5b Quel a été le chiffre d'affaires total de votre entreprise en 2014 ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Moins de 100 000 euros	1
Entre 100 000 et 500 000 euros	2
Plus de 500 000 jusqu'à 2 millions euros	3
Plus de 2 jusqu'à 10 millions euros	4
Plus de 10 jusqu'à 50 millions euros	5
Plus de 50 millions euros	6
NSP/SR	7

NEW

POSER D6 SI D2=1 OU 2 (L'ENTREPRISE A ETE CREEE AVANT LE 1er JANVIER 2014), LES AUTRES VONT A D7

D6 Depuis janvier 2012, le chiffre d'affaires de votre entreprise a-t-il...?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

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

NEW

POSER D7 SI A1=1 (L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE), LES AUTRES VONT A D8

LIRE: Je vais vous poser quelques questions sur la vente en ligne. Il peut s'agir de vente en ligne de type EDI (Échange de Données Informatisées, par ex. : XML), donc veuillez prendre en compte aussi ce type de vente dans vos réponses, si votre entreprise y a recours.

D7 Approximativement, quel pourcentage du chiffre d'affaires de 2014 de votre entreprise provient de la vente en ligne ?

(ECRIRE LA REPONSE EN %. SI REFUS/NSP CODE '999')

			%
--	--	--	---

NEW

POSER D8 SI A2=1 (L'ENTREPRISE FAIT DES ACHATS EN LIGNE), LES AUTRES VONT A Q1

LIRE: Je vais vous poser quelques questions sur l'achat en ligne. Il peut s'agir d'achat en ligne de type EDI (Échange de Données Informatisées, par ex. : XML), donc veuillez prendre en compte ce type d'achat dans vos réponses si votre entreprise y a recours.

D8 Approximativement, quel est le pourcentage en valeur des biens et/ou services que votre entreprise a acheté en ligne en 2014 ?

(ECRIRE LA REponse EN %. SI REFUS/NSP CODE '999')

%

NEW

POSER Q1 AND Q2a, b ET c ET Q3 SI A1=1 (L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE), LES AUTRES VONT A Q4a

Q1: Rotation des items de 1 à 4

Q1: Code 5 est unique

Q1 Quel(s) moyen(s), parmi les suivants, utilisez-vous pour vendre des produits et/ou services en ligne ?

(LIRE – PLUSIEURS REponses POSSIBLES)

Votre propre site Internet ou applications	1,
Une petite plateforme commerciale (par ex. un site spécialisé ou un site proposant seulement certains produits ou marques)	2,
Une plateforme commerciale importante (par ex. site généraliste de vente en ligne proposant de nombreux produits ou marques)	3,
Des transactions de type EDI (Échange de Données Informatisées, par ex. : XML)	4,
NSP/SR	5,

NEW

Q2: Q2a+Q2b+Q2c ne peut pas dépasser 100%

Q2a Approximativement, quel pourcentage de vos ventes en ligne en 2014 provient des ventes dans le pays où votre entreprise est implantée?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REponse SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

NEW

--

Q2b Approximativement, quel pourcentage de vos ventes en ligne en 2014 provient des ventes dans d'autres pays de l'UE ?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REponse SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

NEW

--

Q2c Approximativement, quel pourcentage de vos ventes en ligne en 2014 provient des ventes dans des pays hors de l'UE?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REponse SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

NEW

POSER Q3 SI Q2b OU Q2c N'EST PAS 0% (L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE A L'ETRANGER), LES AUTRES VONT A Q4

Q3: EXCLURE LE PROPRE PAYS DE LA LISTE

Q3: Code 35 est unique

Q3 Dans quel(s) pays avez-vous vendu vos produits et/ou services en ligne en 2014 ?

(NE PAS LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Hors de votre pays dans l'UE :	
Autriche	1,
Belgique	2,
Bulgarie	3,
Croatie	4,
Chypre	5,
République tchèque	6,
Danemark	7,
Estonie	8,
Finlande	9,
France	10,
Allemagne	11,
Grèce	12,
Hongrie	13,
Irlande	14,

Italie	15,
Lettonie	16,
Lituanie	17,
Luxembourg	18,
Malte	19,
Pays-Bas	20,
Pologne	21,
Portugal	22,
Roumanie	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Espagne	26,
Suède	27,
Royaume Uni	28,
Hors de l'UE, en :	
États-Unis	29,
Chine	30,
Japon	31,
Russie	32,
Suisse, Norvège, Islande	33,
Autre	34,
NSP/SR	35,

NEW

POSER Q4a, b ET c SI D7=pas 100% (L'ENTREPRISE VEND HORS LIGNE), LES AUTRES VONT A Q5

Q4: Q4a+Q4b+Q4c ne peut pas dépasser 100%

Q4a En 2014, quel a été approximativement le pourcentage de vos ventes traditionnelles, c.-à-d. hors ligne, provenant des ventes dans le pays où votre entreprise est implantée?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

Q4b En 2014, quel a été approximativement le pourcentage de vos ventes traditionnelles, c.-à-d. hors ligne, provenant des ventes dans d'autres pays de l'UE?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

Q4c En 2014, quel a été approximativement le pourcentage de vos ventes traditionnelles, c.-à-d. hors ligne, provenant des ventes dans des pays hors de l'UE?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

POSER Q5 SI Q2b=0% (L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE MAIS PAS DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE), LES AUTRES VONT A Q6a

Q5 Avez-vous déjà vendu, essayé de vendre ou envisagé de vendre, des produits et/ou services en ligne dans d'autres pays de l'UE?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Vous avez vendu dans d'autres pays de l'UE mais vous avez arrêté	1
Vous avez essayé mais vous avez abandonné	2
Vous êtes en train d'essayer de le faire	3
Vous l'envisagez actuellement	4
Vous ne vendrez probablement jamais vos produits et/ou services en ligne dans d'autres pays de l'UE	5
NSP/SR	6

NEW

POSER Q6a SI Q2b=pas 0% (L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE) OU SI Q5=1 OU 2 (L'ENTREPRISE LE FAISAIT OU A ESSAYE DE LE FAIRE), LES AUTRES VONT A Q6b

Q6a: Rotation des propositions de 1 à 17

Q6a Pour chacune des difficultés suivantes qui peut être rencontrée en vendant ou en essayant de vendre en ligne dans d'autres pays de l'UE, pourriez-vous me dire si cela a posé un problème important, un problème mineur ou pas de problème du tout ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Un problème important	Un problème mineur	Pas un problème du tout	Non applicable (NE PAS LIRE)	NSP/SR
--	--	-----------------------	--------------------	-------------------------	------------------------------	--------

1	Les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
2	Les garanties et retours coûtent trop cher	1	2	3	4	5
3	Vous ne connaissez pas les règles à suivre	1	2	3	4	5
4	Les paiements provenant d'autres pays ne sont pas assez sécurisés	1	2	3	4	5
5	Les droits d'auteur vous empêchent de vendre à l'étranger ou cela est trop cher	1	2	3	4	5
6	Les taxes à l'étranger sont trop compliquées à gérer ou trop coûteuses	1	2	3	4	5
7	L'étiquetage de votre produit doit être adapté	1	2	3	4	5
8	Vous manquez de connaissances linguistiques pour commercer avec des pays étrangers	1	2	3	4	5
9	Vos fournisseurs vous imposent des restrictions ou vous interdisent de vendre à l'étranger	1	2	3	4	5
10	Vos fournisseurs ne vous autorisent pas l'utilisation d'une plateforme tierce pour vendre vos produits et/ou services	1	2	3	4	5
11	Vos fournisseurs exigent que vous vendiez à l'étranger à des prix différents	1	2	3	4	5
12	Vous craignez que vos données ne soient pas bien protégées quand vous vendez à l'étranger	1	2	3	4	5

13	Pour des raisons d'interopérabilité, vous ne pouvez pas distribuer vos services et/ou produits à l'étranger	1	2	3	4	5
14	Vos produits et/ou services sont spécifiques à votre marché local	1	2	3	4	5
15	La connexion Internet de votre entreprise n'est pas suffisamment rapide	1	2	3	4	5
16	Les clients à l'étranger ne disposent pas d'une connexion Internet suffisamment rapide	1	2	3	4	5
17	Résoudre les litiges et les réclamations transfrontaliers coûte trop cher	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q6b SI Q2b=0% (L'ENTREPRISE NE VEND PAS EN LIGNE DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE) ET SI Q5=3 OU 4 (L'ENTREPRISE EST EN TRAIN D'ESSAYER OU L'ENVISAGE), LES AUTRES VONT A Q6c

Q6b: Rotation des propositions de 1 à 17

Q6b	Si vous vendiez vos produits et/ou services dans d'autres pays de l'UE, diriez-vous que chacune des difficultés suivantes pourrait poser un problème important, un problème mineur ou pas de problème du tout ?
-----	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Un problème important	Un problème mineur	Pas un problème du tout	Non applicable (NE PAS LIRE)	NSP/SR
1	Les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
2	Les garanties et retours coûtent trop cher	1	2	3	4	5
3	Vous ne connaissez pas les règles à suivre	1	2	3	4	5
4	Les paiements provenant d'autres pays ne sont pas assez sécurisés	1	2	3	4	5

5	Les droits d'auteur vous empêchent de vendre à l'étranger ou cela est trop cher	1	2	3	4	5
6	Les taxes l'étranger sont trop compliquées à gérer ou trop coûteuses	1	2	3	4	5
7	L'étiquetage de votre produit doit être adapté	1	2	3	4	5
8	Vous manquez de connaissances linguistiques pour commercer avec des pays étrangers	1	2	3	4	5
9	Vos fournisseurs vous imposent des restrictions ou vous interdisent de vendre à l'étranger	1	2	3	4	5
10	Vos fournisseurs ne vous autorisent pas l'utilisation d'une plateforme tierce pour vendre vos produits et/ou services	1	2	3	4	5
11	Vos fournisseurs exigent que vous vendiez à l'étranger à des prix différents	1	2	3	4	5
12	Vous craignez que vos données ne soient pas bien protégées quand vous vendez à l'étranger	1	2	3	4	5
13	Pour des raisons d'interopérabilité, vous ne pouvez pas distribuer vos services et/ou produits à l'étranger	1	2	3	4	5
14	Vos produits et/ou services sont spécifiques à votre marché local	1	2	3	4	5
15	La connexion Internet de votre entreprise n'est pas suffisamment rapide	1	2	3	4	5
16	Les clients à l'étranger ne disposent pas d'une connexion Internet suffisamment rapide	1	2	3	4	5

17	Résoudre les litiges et les réclamations transfrontaliers coûte trop cher	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

NEW

POSER Q6c SI A1=2 (VOTRE ENTREPRISE NE VEND PAS EN LIGNE), LES AUTRES VONT A Q7

Q6c: Rotation des propositions de 1 à 10

Q6c	Si vous deviez vendre en ligne vos produits et/ou services, diriez-vous que chacune des difficultés suivantes pourrait poser un problème important, un problème mineur ou pas de problème du tout ?
-----	---

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Un problème important	Un problème mineur	Pas un problème du tout	Non applicable (NE PAS LIRE)	NSP/SR
--	--	-----------------------	--------------------	-------------------------	------------------------------	--------

1	Vous ne disposez pas des compétences digitales nécessaires	1	2	3	4	5
2	Vous ne connaissez pas les règles à suivre	1	2	3	4	5
3	Les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
4	Les garanties et les retours coûtent trop cher	1	2	3	4	5
5	Vos fournisseurs vous imposent des restrictions ou vous interdisent de vendre en ligne	1	2	3	4	5
6	Vos fournisseurs appliquent un prix plus élevé pour les produits vendus en ligne	1	2	3	4	5
7	Vos fournisseurs ne vous autorisent pas l'utilisation d'une plateforme tierce pour vendre vos produits et/ou services	1	2	3	4	5

8	Il existe un risque que les ventes en ligne fassent baisser les prix de vos produits	1	2	3	4	5
9	Il existe un risque que les ventes en ligne affectent négativement l'image générale de votre entreprise et de votre marque	1	2	3	4	5
10	Votre connexion Internet n'est pas suffisamment rapide	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q7 A Q8a, b ET c SI A2=1 (L'ENTREPRISE ACHETE EN LIGNE), LES AUTRES VONT A Q9

Q7: Rotation des items de 1 à 4

Q7: Code 5 est unique

Q7 Pour vos achats de produits et/ou services en ligne, quel(s) moyen(s) parmi les suivants, utilisez-vous ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Le(s) site(s) Internet ou l'(les) application(s) de votre/vos fournisseur(s)	1,
Une petite plateforme commerciale (par ex. : un site spécialisé ou un site proposant seulement certaines produits et marques)	2,
Une plateforme commerciale importante (par ex. site généraliste de vente en ligne proposant de nombreux produits et marques)	3,
Transactions de type EDI (Échange de Données Informatisées, par ex. : XML)	4,
NSP/SR	5,

NEW

Q8: Q8a+Q8b+Q8c ne peut pas dépasser 100%

Q8a En 2014, quel a été approximativement le pourcentage de produits et/ou services que votre entreprise a acheté en ligne dans le pays où votre entreprise est implantée?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

			%
--	--	--	---

NEW

Q8b En 2014, quel a été approximativement le pourcentage de produits et/ou services que votre entreprise a acheté en ligne dans d'autres pays de l'UE?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

%

NEW

Q8c En 2014, quel a été approximativement le pourcentage de produits et/ou services que votre entreprise a acheté en ligne dans des pays hors de l'UE?

(ECRIRE POURCENTAGE – UNE SEULE REPONSE SI REFUS/NSP CODE '999';)

%

NEW

POSER Q9 SI Q8b=0% (L'ENTREPRISE A ACHETE EN LIGNE MAIS PAS DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE), LES AUTRES VONT A Q10a

Q9 Avez-vous déjà acheté, essayé d'acheter ou envisagé d'acheter vos produits et/ou services en ligne dans d'autres pays ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Vous avez vendu dans d'autres pays de l'UE mais vous avez arrêté	1
Vous avez essayé mais vous avez abandonné	2
Vous êtes en train d'essayer de le faire	3
Vous l'envisagez actuellement	4
Vous ne vendrez probablement jamais vos produits et/ou services en ligne dans d'autres pays de l'UE	5
NSP/SR	6

NEW

POSER Q10a SI Q8b=pas 0% (L'ENTREPRISE ACHETE EN LIGNE DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE) OU SI Q9=1 OU 2 (L'ENTREPRISE L'A DEJA FAIT OU A ESSAYE), LES AUTRES VONT A Q10b

Q10a: Rotation des propositions de 1 à 9

Q10a	Pour chacune des difficultés suivantes qui peut être rencontrée lors d'achats ou tentatives d'achat en ligne dans d'autres pays de l'UE, pourriez-vous me dire si cela a posé un problème important, un problème mineur ou pas de problème du tout ?
------	--

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Un problème important	Un problème mineur	Pas un problème du tout	Non applicable (NE PAS LIRE)	NSP/SR
--	--	-----------------------	--------------------	-------------------------	------------------------------	--------

1	Les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
2	Les paiements vers les autres pays ne sont pas assez sécurisés	1	2	3	4	5
3	L'étiquetage du produit doit être adapté	1	2	3	4	5
4	Vous manquez de connaissances linguistiques pour commercer avec des pays étrangers	1	2	3	4	5
5	Les droits d'auteur empêchent les fournisseurs étrangers de livrer dans votre pays ou les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
6	Les fournisseurs étrangers refusent de livrer dans votre pays	1	2	3	4	5
7	Résoudre les litiges et les réclamations transfrontaliers coûte trop cher	1	2	3	4	5
8	Vous craignez que vos données ne soient pas suffisamment protégées lors d'achats à l'étranger	1	2	3	4	5
9	Pour des raisons d'interopérabilité, vous ne pouvez pas utiliser des services ou produits étrangers	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q10b SI Q8b=0% (L'ENTREPRISE N'ACHETE PAS EN LIGNE DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE) ET SI Q9=3 OU 4 (L'ENTREPRISE EST EN TRAIN D'ESSAYER OU L'ENVISAGE), LES AUTRES VONT A Q11

Q10b: Rotation des propositions de 1 à 9

Q10b Si vous deviez acheter en ligne vos produits et/ou services, diriez-vous que chacune des difficultés suivantes pourrait poser un problème important, un problème mineur ou pas de problème du tout ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Un problème important	Un problème mineur	Pas un problème du tout	Non applicable (NE PAS LIRE)	NSP/SR
1	Les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
2	Les paiements vers les autres pays ne pas assez sécurisés	1	2	3	4	5
3	L'étiquetage du produit doit être adapté	1	2	3	4	5
4	Vous manquez de connaissances linguistiques pour commercer avec des pays étrangers	1	2	3	4	5
5	Les droits d'auteur empêchent les fournisseurs étrangers de livrer dans votre pays ou les coûts de livraison sont trop élevés	1	2	3	4	5
6	Les fournisseurs étrangers refusent de livrer dans votre pays	1	2	3	4	5
7	Résoudre les litiges et les réclamations transfrontaliers coûte trop cher	1	2	3	4	5
8	Vous craignez que vos données ne soient pas suffisamment protégées lors d'achats à l'étranger	1	2	3	4	5

9	Pour des raisons d'interopérabilité, vous ne pouvez pas utiliser des services ou produits étrangers	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

POSER Q11 SI Q2b=pas 0% (L'ENTREPRISE VEND EN LIGNE VERS D'AUTRES PAYS DE L'UE) OU SI Q5=(1,2,3, OU 4) (L'ENTREPRISE L'A FAIT OU L'A ESSAYE, OU EST EN TRAIN D'ESSAYER OU L'ENVISAGE), LES AUTRES VONT A LA FIN DU QUESTIONNAIRE

Q11	Si les mêmes règles, régissant le commerce en ligne entre votre entreprise et ses clients, étaient appliquées dans tous les Etats membres de l'UE, pensez-vous que votre entreprise se lancerait ou augmenterait ses ventes en ligne dans les autres pays de l'UE?
-----	--

(LIRE – UNE SEULE REPOSNE)

Oui, certainement	1
Oui, dans une certaine mesure	2
Non, pas vraiment	3
Non, pas du tout	4
NSP/SR	5

NEW