

ZA6284

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

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

FL413 - Companies engaged in online activities LUF

| |
|--|
| |
|--|

| | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 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 pourcentage – 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 réponse 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 entreprises 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 doit être 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 doit être 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 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 doit être 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 et/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