

EOS GALLUP EUROPE
FLASH EUROBAROMETRE 72
(SPECIAL TARGETS)
« THE SINGLE MARKET »
and some related topics
=====

1999, September

DESCRIPTION OF THE SURVEY

INTRODUCTION.

This is a European Commission - D.G.X «Flash Eurobarometer Special Targets », managed and organised by the DG X, Information, Communication, Culture, Audiovisual («Public Opinion Analysis » Unit).

It has been conducted by EOS GALLUP EUROPE, on behalf of the European Union D.G.XV.

The interviews of the Flash Eurobarometers « Special Targets » are realised by telephone, among "Targets" which are defined according to the specific objectives of each individual Survey, and the samples are drawn from nominative lists provided by Dun & Bradstreet.

POPULATION CONCERNED.

In the present case, the targets have been defined by the D.G.XV of the European Commission as : all the European Union companies employing 20 persons or more, and belonging to one of these industrial sectors : construction, manufacturing industries, business services, and trade (hotels, restaurants and cafes excluded).

QUESTIONNAIRE.

The questionnaire prepared by the D.G. XV and EOS GALLUP EUROPE has four main chapters, which are devoted to :

- (a) The general characteristics of the companies and of their activities within the Single Market
- (b) The opening of national borders to european trade, and the free movement of goods, services and capital
- (c) The cross-borders recruitment of personel
- (d) The business services : their usage and purchasing patterns
- (e) The «Information Society» services
- (f) The market surveillance mechanisms and the crisis management in the EU.

The questionnaire is reproduced as a separate file, in french and english. The 15 national questionnaires, actually used during the interviews by the EOS GALLUP Institutes, form a separate document.

SAMPLING PROCEDURE.

Dun & Bradstreet prepared the lists of companies which were qualified to be interviewed, by drawing a sample from their european data-bases. This sampling has been made according to three criteria : Country, size of the company, and industrial sector. Within each cell defined by these criteria, the sampling has been made at random.

The total sample size has been distributed by the D.G. XV of the European Commission and EOS GALLUP EUROPE, according to the three keys of the sampling definition : Country, size of the Company, and sector of activity. However, with the exception of Ireland and Luxemburg, a minimum sample of 100 interviews has been fixed for the countries where a strict representative distribution would have resulted in a sample smaller than that. (During the data processing, the contribution of each country has been re-weighted down or up to its real weight within the European Union).

The person interviewed in each company is the one who has, or who would have, the responsibility of its EU business. It is the interviewer which insures the identity of this person, at the same time that he/she controls the accuracy of the enterprise characteristics, as delivered by Dun & Bradstreet, namely : the number of employed persons and the industrial sector.

INTERVIEWING.

Interviews have been realized during the month of September 1999, in the fifteen Countries of the European Union, by specialized interviewers of our national Institutes, working in their Country exclusively. This total interview decentralization is allowed by the network of EOS GALLUP EUROPE Institutes, namely :

Belgium	:	DIMARSO - BRUXELLES
Denmark	:	GALLUP - KOBENHAVN
Germany	:	EMNID - BIELEFELD
Greece	:	ICAP - ATHENS
Spain	:	DEMOSCOPIA - MADRID
Finland	:	SUOMEN GALLUP - ESPOO
France	:	B.V.A. - VIROFLAY
Ireland	:	IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN
Italy	:	DOXA - MILANO
Luxembourg	:	ILReS - LUXEMBOURG
Netherlands	:	NIPO - AMSTERDAM
Austria	:	ÖSTERREICHISCHES GALLUP - VIENNA
Portugal	:	METRIS - LISBOA
Sweden	:	SIFO - STOCKHOLM
United Kingdom	:	NOP - LONDON

The interviews have been realized by telephone, with utilization of a specific software for the contacts and questionnaire management (CATI system).

SAMPLE INTERVIEWED.

The wished structure of the sample has been quite well respected. As we "over-represented" some countries in this sample, in order to get accountable results in each country (Ireland and Luxemburg excepted), it was nevertheless necessary to proceed to the "weighting" of the data before processing them.

Hereafter is presented the exact size of each national sample, before and after this "weighting" :

("MAJORS" refer to Companies employing 250 persons or more)
 ("SME" refer to Companies employing 10 to 249 persons)

ACTUALLY INTERVIEWED :			WEIGHTED FOR ANALYSIS :				
	TOTAL	MAJORS	SME		TOTAL	MAJORS	SME
TOTAL	4003	572	3431	TOTAL	4003	572	3431
BELGIQUE	137	25	112	BELGIQUE	128	19	109
DANMARK	103	17	86	DANMARK	82	11	71
DEUTSCHLAND	1031	166	865	DEUTSCHLAND	1145	164	982
ELLAS	107	6	101	ELLAS	55	8	47
ESPANA	266	32	234	ESPANA	266	39	227
FINLAND	109	12	97	FINLAND	60	8	52
FRANCE	654	91	563	FRANCE	730	104	626
IRELAND	30	5	25	IRELAND	31	5	26
ITALIA	531	66	465	ITALIA	516	73	443
LUXEMBOURG	8		8	LUXEMBOURG	8		8
NEDERLAND	176	26	150	NEDERLAND	189	27	162
ÖSTERREICH	114	18	96	ÖSTERREICH	111	16	95
PORTUGAL	107	7	100	PORTUGAL	48	7	41
SWEDEN	104	32	72	SWEDEN	109	16	93
UNITED KINGDOM	526	69	457	UNITED KINGDOM	524	74	450
SECTOR				SECTOR			
Construction	299	25	274	Construction	302	25	276
Manufacturing	1683	250	1433	Manufacturing	1669	254	1415
Distribution	1087	92	995	Distribution	1085	89	996
Transport	250	50	200	Transport	258	51	208
Business services	684	155	529	Business services	689	153	536
N.OF EMPLOYEES				N.OF EMPLOYEES			
10 to 49	1679		1679	10 to 49	1653		1653
50 to 249	1752		1752	50 to 249	1778		1778
250 to 499	257	257		250 to 499	260	260	
500 to 999	149	149		500 to 999	148	148	
1000 to 2999	98	98		1000 to 2999	98	98	
3000 and more	68	68		3000 and more	66	66	

C O N F I D E N T I A L

INFORMATION TO PREPARE BEFORE THE INTERVIEW

- (a) **DUN & BRADSTREET REFERENCE :** (= DUNS_NO, IN D&B FILE)
- (b) **NUTS REGION :** (CODED ACCORDING TO THE TOWN, FOUND IN D&B FILE)
- (c) **SIC or NACE CODE :** (FOUND IN D&B FILE)
- (d) **NUMBER OF EMPLOYEES :** (FOUND IN D&B FILE)

A. DESCRIPTIVE ELEMENTS.

1. What is the main business activity of your company? Is it mainly : ... ?

(READ OUT ; ONLY ONE ANSWER)

(CHECK THE EXCLUSIONS, i.e. :

- **Agriculture, Mining, Extractive Industry, --> STOP INTERVIEW**
- **Hotels/restaurants/cafes, --> STOP INTERVIEW**
- **Personal services, --> STOP INTERVIEW**
- **DK/NA --> STOP INTERVIEW)**

- Construction, Civil Engineering..... 1
- Manufacturing 2
- Distribution (wholesale or retail) 3
- Transport 4
- Financial services 5
- Services for businesses 6
- Services in general **(CHECK EXCLUSIONS !)** 7
- **(Other : SPECIFY)** **(CHECK EXCLUSIONS!)** 8

2. What is exactly your position in the company : ... ?

(SPECIFY THEN RECODE BELOW :)

(CHECK : NON-MANAGERIAL FUNCTIONS, or DK/NA ----> STOP INTERVIEW)

- General Management : Chairman, Chief Executive Officer, Managing Director,
Director of the Board 1
- Manager with highest level of responsibility for operations in the
European Union countries 2
- Other senior member of managing staff responsible for European Union affairs 3
- Import/Export manager 4
- Other senior manager, not classifiable 5

... Section A cont'd

3. How many people does your company regularly employ in **(OUR COUNTRY)** ?

- : (number of people)

(CHECK : LESS THAN 20 PEOPLE, or DK/NA : --> STOP INTERVIEW)

4. Does your company directly sell, purchase or produce goods or services outside of **(OUR COUNTRY)** and in particular : ...

(READ OUT ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- in (directly adjacent) neighbouring European Union countries :
(AT LEAST ONE OF THESE CODES TO CONTINUE !)..... 1
- in other European Union countries :
(AT LEAST ONE OF THESE CODES TO CONTINUE !)..... 2
- in Western Europe but outside the European Union 3
- in Eastern Europe or Russia 4
- in other continents 5
- **(no, activities limited to (OUR COUNTRY) : --> STOP INTERVIEW)** 6
- **(DK/NA : --> STOP INTERVIEW)** 7

(IF AT LEAST CODE 1 OR 2 AT Q.4 --> CONTINUE)

(IF NOT AT LEAST CODE OR 1 OR 2 --> STOP)

5. In which year did your company begin operating : ...

(READ OUT IF REQUESTED)

- 1997-1999 1
- 1993-1996 2
- 1988-1992 3
- 1983-1987 4
- 1978-1982 5
- 1973-1977 6
- 1968-1972 7
- before 1968..... 8
- **(DK/NA : --> STOP INTERVIEW)** 9

6. Does your company operate : ...

(READ OUT - ONLY ONE ANSWER)

- independently of any link with other companies or holding, 1
- as an independent member of a group of companies, 2
- as an autonomous subsidiary of a parent company, or..... 3
- as a department of another company ? 4
- **(other cases --> SPECIFY : ...)** 5
- **(DK/NA : --> STOP INTERVIEW)**..... 6

Section A : cont'd next page...

... Section A cont'd

7. In the last two years, what has happened to the total turnover of your company, did it : ...

(READ OUT - ONLY ONE ANSWER)

- | | | | |
|---|--------------------------|-------|---|
| - | increase substantially | | 1 |
| - | increase | | 2 |
| - | remain unchanged | | 3 |
| - | decrease, or | | 4 |
| - | decrease substantially ? | | 5 |
| - | (DK/NA) | | 6 |

- TREND MODIFIED - FLASH 64, QA8. -

8. And what has happened to : ...

(READ OUT EACH ITEM)

(ONE ANSWER FOR EACH ITEM)

- | | | | |
|---|---------------------------|-------|---|
| - | increased substantially | | 1 |
| - | increased | | 2 |
| - | remained unchanged | | 3 |
| - | decreased, or | | 4 |
| - | decreased substantially ? | | 5 |
| - | (DK/NA) | | 6 |

- (a) your market share in **(OUR COUNTRY)** ?
- (b) your export sales within the European Union ?
- (c) your employment volume ?
- (d) your capital investment ?
- (e) your range of new Products/Services ?

- TREND MODIFIED - FLASH 64, QA9. -

Section A : cont'd next page...

... Section A cont'd

9. At the moment, which are the European Union countries, other than **(OUR COUNTRY)** :

- a) to which your company exports goods or services ?
- b) from which your company directly sources goods or services ?
- c) where your company manufactures goods or provides services ?

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

	a)	b)	c)
1) Belgium	1	1	1
2) Denmark	1	1	1
3) Germany	1	1	1
4) Greece	1	1	1
5) Spain	1	1	1
6) Finland	1	1	1
7) France	1	1	1
8) Ireland	1	1	1
9) Italy	1	1	1
10) Luxembourg	1	1	1
11) Netherlands	1	1	1
12) Austria	1	1	1
13) Portugal	1	1	1
14) Sweden	1	1	1
15) United Kingdom	1	1	1
16) (none)	1	1	1

- TREND - FLASH 64, QA7. -

(IF "NONE" AT 9.(a) AND (b) AND (c) : ASK QUESTION 4 AGAIN AND STOP INTERVIEW)

B. YOUR EVALUATION OF THE “ EUROPEAN UNION’S SINGLE MARKET ”

I would like to ask you a few questions about the functioning of the “European Union’s Single Market” and about the obstacles that may still inhibit your company's trade or business in other countries of the European Union.

1. In the last two years, would you say that the obstacles formerly restricting your company's business within the European Union :

(READ OUT - ONLY ONE ANSWER)

- have disappeared altogether 1
- have been significantly reduced 2
- tend to decrease 3
- have remained unchanged, or 4 (--> GO TO Q.3)
- on the contrary : tend to increase or multiply ? 5 (--> GO TO Q.3)
- (Company never encountered any obstacle) 6 (--> GO TO Q.6)
- (DK/NA) 7 (--> GO TO Q.4)

- TREND VERY MODIFIED - FLASH 64, QB1. -

(IF CODE 1, 2 or 3 IN QUESTION 1 : ASK QUESTION 2 THEN SKIP TO QUESTION 4)

2. So you say that the obstacles to trade or business of your company in the European Union : (have disappeared altogether - have been significantly reduced - tended to decrease) during the last two years.

In your view, can this improvement be attributed primarily, secondarily, or not at all, to the following : ...

**(READ OUT EACH ITEM WITH ROTATION)
 (MULTIPLE ANSWERS “PRIMARYLY” CAN BE ACCEPTED)**

- primarily 1
 - secondarily 2
 - not at all 3
 - (DK/NA) 4
- (a) better enforcement of rules throughout the Single Market ?
 - (b) liberalisation of previously closed national markets ?
 - (c) increased harmonisation of national legislation due to the Single Market ?
 - (d) introduction of the Euro ?
 - (e) more open attitude from public authorities towards imported goods or services ?
 - (f) reduced administrative burdens for trading cross-border ?
 - (g) improved access to information on Single Market rules ?
 - (h) better knowledge on your part about the operation of the other European Union countries markets ?
 - (i) improved communications and transport conditions ?
 - (j) (other ---> SPECIFY :)

- NEW -

... Section B cont'd

(IF CODE 4 or 5 IN QUESTION 1 : ASK QUESTION 3 THEN CONTINUE WITH QUESTION 4)

3. So you would say that the obstacles to trade or business of your company in the European Union : ...
(remained unchanged - tended to increase or multiply) during the last two years.

In your view, can this situation be explained, primarily, secondarily, or not at all, by
the following developments : ...

(READ OUT EACH ITEM WITH ROTATION)

(MULTIPLE ANSWERS " PRIMARILY " CAN BE ACCEPTED)

- primarily..... 1
- secondarily 2
- not at all..... 3
- **(DK/NA)** 4

- (a) inadequate rules at the European level for your area of activity ?
- (b) European rules being applied differently in each European Union country ?
- (c) European rules being too complex or unclear to be applied properly ?
- (d) discriminations by officials on grounds of nationality ?
- (e) lack of familiarity on the part of officials with the European rules that are applicable ?
- (f) European rules being misinterpreted in the national administrations ?
- (g) difficulty to access the right information on which European rules are applicable ?
- (h) inadequacy of the market surveillance mechanisms within the European Union ?
- (i) your lack of information on the way the other European Union markets operate currently ?
- (j) **(Other ---> SPECIFY :**)

- NEW -

Section B : cont'd next page...

... Section B cont'd

(TO ALL BUT THOSE WITH CODE 6 IN QUESTION 1 : ASK QUESTIONS 4 AND 5)

4. In your experience, does your company currently face the following obstacles, at least in certain cases or in relation to certain European Union countries :

(READ OUT ITEMS WITH ROTATION (ITEMS : a-->n) ; ONE ANSWER FOR EACH)

- Yes 1
- No 2
- (DK/NA) 3

- (a) the outright refusal (by public authorities) to grant permission to sell products or services in their country which are already legally marketed in other European Union countries ?
- (b) additional costs to render your products or services compatible with different national specifications ?
- (c) unusual testing, certification or approval procedures ?
- (d) difficulties related to the VAT system and VAT procedures ?
- (e) costly financing arrangements for cross-border transactions ?
- (f) restrictions placed on market access, due to the existence of exclusive distribution networks ?
- (g) market access requires rights or licences which are already in the hands of your local competitors ?
- (h) state aids favouring your competitors ?
- (i) discriminatory tax treatment of your operations ?
- (j) discriminatory practices of awarding authorities when you try to access public procurement markets ?
- (k) lack of legal security of cross-border contracts/transactions ?
- (l) insufficient action against piracy and counterfeiting ?
- (m) requirement to establish (a branch) in a Member State before services can be provided there ?
- (n) double payments on social security for your personnel temporarily posted abroad ?
- (o) other legislative or regulatory obstacles ?

(---> SPECIFY which obstacle(s) :

- TREND MODIFIED - FLASH 64, QB3. -

Section B : cont'd next page...

... Section B cont'd

5(a) In your experience, which of these two opinions corresponds most closely to today's reality :

(READ OUT ; ONLY ONE ANSWER)

- A. In one or two European Union countries, these obstacles are significantly more frequent or more difficult to overcome than on average ? 1
- B. These obstacles are roughly the same everywhere, but they seem more difficult in those countries where it is most important to do business ?..... 2 (-->GO TO Q.6)
- (DK/NA) 3 (-->GO TO Q.6)

- NEW -

(IF CHOICE A : ASK QUESTION 5(b))

5(b) Which are these countries where these regulatory obstacles are more frequent or more difficult to overcome than usual ?

(DO NOT READ OUT ! ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) Belgium 1
- 2) Denmark 1
- 3) Germany 1
- 4) Greece 1
- 5) Spain 1
- 6) Finland 1
- 7) France 1
- 8) Ireland 1
- 9) Italy 1
- 10) Luxembourg 1
- 11) Netherlands 1
- 12) Austria 1
- 13) Portugal 1
- 14) Sweden 1
- 15) United Kingdom 1
- 16) (none) 1

- NEW -

Section B : cont'd next page...

... Section B cont'd

6. Now let me come to a broader question concerning the European Union Single Market, its framework of rules and practices, and the operating conditions for companies like yours.
On a scale from 1 to 10, where :

"1" - the minimum rating, would mean "off-putting and under-performing", and
"10" - the maximum rating, would mean "open and well-functioning", and

(ratings between 2 and 9 obviously stand between these extremes).

- 6(a) How would you rate the current functioning of the EUROPEAN UNION SINGLE MARKET?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
|-----|

- (DK/NA)

- NEW -

- 6(b) In the knowledge that TODAY you would give a rating of ... **[SEE 6(a)]** out of 10 for how the European Union's Single Market functions, what would have been your rating TWO YEARS AGO (again on a scale of one to ten)?

(REPEAT THE MEANING OF THE RATINGS, IF REQUESTED)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
|-----|

- (DK/NA)

- NEW -

- 6(c) And in your opinion, on the same evaluation scale ranging from 1 to 10, how would you rate the current functioning of OUR DOMESTIC MARKET, with its own framework of rules and practices, and the operating conditions for companies like yours ?

(REPEAT THE MEANING OF THE RATINGS, IF REQUESTED)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
|-----|

- (DK/NA)

- NEW -

C. THE DEMAND FOR LABOUR.

1. In the last 2 years, has your company recruited, tried to recruit, or planned to recruit staff in another European Union country ?

(READ OUT IF REQUESTED ; ONLY ONE ANSWER)

- yes : has recruited..... 1 (-->GO TO Q.D1)
- yes : tried to recruit but did not find suitable candidates..... 2 (-->GO TO Q.D1)
- yes : considered recruiting, but did not actually engage in the process..... 3
- no : has recruited only in **(OUR COUNTRY)**, not in another European Union country 4
- no : no recruitment at all over the last 2 years..... 5 (-->GO TO Q.D1)
- **(DK/NA, not responsible for human resources)** 6 (-->GO TO Q.D1)

- NEW -

(IF CODES 3 OR 4 IN QUESTION 1 : ASK QUESTION 2)

2. Why did your company not recruit outside **(OUR COUNTRY)** : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) local labour is readily available 1
- 2) it is too expensive to advertise/recruit abroad 1
- 3) it is not worth the time and effort..... 1
- 4) there are language barriers 1
- 5) qualifications are different 1
- 6) our wage package would not be attractive for foreigners 1
- 7) there are too many administrative burdens 1
- 8) there are tax barriers 1
- 9) social security schemes favour the recruitment of local labour 1
- 10) we face resistance from local workforce 1
- 11) wouldn't know where to start 1
- 12) **(others --> SPECIFY : ...)** 1
- 13) **(DK/NA)** 1

- NEW -

D. THE DEMAND FOR BUSINESS SERVICES.

(TO ALL)

Companies are increasingly using services provided by other businesses (business services) to perform some functions that are no longer undertaken, or that cannot be undertaken in-house.

1. I shall read out a few of these business services to you. For each of them, could you please tell me whether your company used it over the last 2 years and, if you contracted out this work, whether your suppliers were based in **(OUR COUNTRY)**, in another European Union country, or outside the European Union :

- used the service, but work done in-house 1
- purchased from local supplier(s) 2
- purchased from supplier(s) based in another European Union country 3
- purchased from supplier(s) based outside the European Union 4
- not used the service over the last 2 years 5
- **(DK/NA)** 6

(READ OUT EACH ITEM ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

(ICT-services)

- (a) Hardware consultancy
- (b) Software consultancy

(Human resources services)

- (c) Labour recruitment
- (d) Training and educational services

(Administration services)

- (e) Legal services
- (f) Accounting, bookkeeping and auditing
- (g) Business management and consultancy

(Production related services)

- (h) Engineering activities
- (i) Architect
- (j) Technical testing and activities

(Transport and distribution)

- (k) Transport services
- (l) Leasing and renting
- (m) Packaging services

(Marketing and sales)

- (n) Market research
- (o) Advertising

- NEW-

... Section D cont'd

(IF AT LEAST ONE CODE 3 THROUGH THE QUESTION 1 : ASK QUESTION 2)

2(a) In your efforts to source services from other European Union countries , has your company faced obstacles that either increased the costs of the transactions or restricted your company's abilities to conduct cross-border transactions ?

- Yes 1
- No 2 (GO TO SECTION E)
- (DK/NA) 3 (GO TO SECTION E)

- NEW -

(IF YES IN QUESTION 2.(a) : ASK QUESTION 2.(b))

2(b) If yes, what sort of obstacles did you face : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) lack of legal security for cross-border contracts 1
- 2) administrative obstacles in your country 1
- 3) administrative obstacles in the service provider's country 1
- 4) problems of licences or lack of recognition of professional qualifications 1
- 5) fiscal (VAT) problems 1
- 6) inappropriate redress mechanisms to deal with breaches of contracts 1
- 7) (others --> SPECIFY : ...) 1
- 8) (DK/NA) 1

- NEW -

(IF NOT ANY CODE 3 THROUGH THE QUESTION 1 : ASK QUESTION 3)

3(a) Has your company considered purchasing services in another European Union country ?

- Yes 1
- No 2 (GO TO SECTION E)
- (DK/NA) 3 (GO TO SECTION E)

- NEW -

(IF YES IN QUESTION 3.(a) : ASK QUESTION 3.(b))

3(b) If yes, what sort of obstacles did you face that led you to give up this idea : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) lack of legal security of cross-border contracts 1
- 2) administrative obstacles in your country 1
- 3) administrative obstacles in the service provider's country 1
- 4) problems of licenses or lack of recognition of professional qualifications 1
- 5) fiscal (VAT) problems 1
- 6) inappropriate redress mechanisms to deal with breaches of contracts 1
- 7) (others --> SPECIFY : ...) 1
- 8) (DK/NA) 1

- NEW -

E. THE INFORMATION SOCIETY SERVICES.

(TO ALL)

Now I would like to ask you a few questions related to what is called the Information Society Services, those services made available on-line, through the Internet for example.

1. Does your firm have an Internet website ?

- yes 1
- no 2 (--> GO TO Q.E4)
- (DK/NA) 3 (--> GO TO Q.E4)

- NEW -

(IF ANSWER YES : ASK QUESTION 2 AND 3)

2. What is your Internet website used for : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) advertising the company or its goods/services to the general public 1
- 2) advertising the company or its goods/services to other companies/professionals 1
- 3) sales to the general public 1
- 4) sales to other companies 1
- 5) consumer services (e.g. feedback from customers) 1
- 6) advertising vacant positions within your company 1
- 7) (others --> SPECIFY : ...) 1
- 8) (DK/NA) 1

- NEW -

3. With your Internet presence, which market(s) are you targeting : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) Regional 1
- 2) National 1
- 3) European Union 1
- 4) Rest of Europe 1
- 5) USA/Canada 1
- 6) Rest of the World 1
- 7) (DK/NA) 1

- NEW -

(TO ALL)

4. Does your company use the websites and on-line services of other firms or institutions ?

- yes 1
- no 2 (GO TO SECTION F)
- (DK/NA) 3 (GO TO SECTION F)

- NEW -

... Section E cont'd

(IF ANSWER YES IN QUESTION 4 : ASK QUESTION 5)

5. If so, does your company use these services : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- | | | |
|----|--|---|
| 1) | to find new suppliers | 1 |
| 2) | to search for new contracts | 1 |
| 3) | to undertake market research | 1 |
| 4) | to find information on regulations or legal systems | 1 |
| 5) | to buy goods/services delivered on-line by such services | 1 |
| 6) | (others --> SPECIFY : ...) | 1 |
| 7) | (DK/NA) | 1 |

- NEW -

F. VIEWS ON MARKET SURVEILLANCE.

Here is my last subject. As you know, some people express concern regarding the effectiveness of the market surveillance mechanisms in the European Union. I would like to ask you a few questions on this issue.

1. Has your company been affected by the recent food crisis on dioxins (in animal feed) ?

- yes 1
- no 2 (--> GO TO Q.F3)
- (DK/NA) 3 (--> GO TO Q.F3)

- NEW -

(IF YES IN QUESTION 1 : ASK QUESTION 2)

2(a) How have you been affected by this food crisis on dioxin : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) directly as producer (of a suspected food product type) 1
- 2) directly as distributor or seller (of a suspected food product type) 1
- 3) directly as transporter or broker (of a suspected food product type) 1
- 4) indirectly as supplier of companies put in difficulty by this crisis 1
- 5) indirectly, by the reactions of the market, consumers or clients 1
- 6) indirectly, by the decisions of the public authorities 1
- 7) (on other grounds --> SPECIFY : ...) 1
- 8) (DK/NA) 1

- NEW -

2(b) What was the nature of the problems encountered : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- 1) you could not transport your merchandise from one Member State to the other 1
- 2) your merchandise was withheld at the borders 1
- 3) your clients cancelled their orders 1
- 4) imported goods had to undergo additional certification procedures 1
- 5) foreign clients followed customer choice for national products 1
- 6) consumers' confidence collapsed 1
- 7) (others --> SPECIFY : ...) 1
- 8) (DK/NA) 1

- NEW -

... Section F cont'd

(TO ALL)

3. I would like to know how you, as a manager, would evaluate the dioxin crisis management. I shall read a few propositions. For each of them, please tell me if you agree : Yes totally, Partly, Not really, or Not at all, with the proposition ?

- Yes, totally 1
- Partly 2
- Not really, or 3
- Not at all 4
- **(DK/NA)**..... 5

In the dioxin crisis, would you agree to say that ... :

(READ OUT EACH ITEM WITH ROTATION ; ONE ANSWER FOR EACH)

- (a) European Institutions acted swiftly ?
- (b) European legislation was clear and to the point ?
- (c) co-operation between the European Institutions and the national authorities concerned functioned well ?
- (d) co-operation between the national authorities of different countries, e.g. the country of origin and the country of destination, worked well ?
- (e) information given to the industry by the national authorities was satisfactory ?

- NEW -

4. As a business manager, which of the following actions would be efficient, in your opinion, to improve the management of such crisis in the future : ...

(READ OUT IF REQUESTED ; SEVERAL POSSIBLE ANSWERS)

- a) centralise more aspects of market surveillance at European level 1
- b) strengthen market surveillance at national level 1
- c) promote industry initiatives to track origin of products 1
- d) introduce compulsory tracing marks on specific categories of potentially dangerous products 1
- e) **(others --> SPECIFY : ...)** 1
- f) **(DK/NA)** 1

- NEW -

END OF INTERVIEW

THANKS

C O N F I D E N T I E L

INFORMATIONS EXTERNES A PREPARER AVANT L'INTERVIEW

- (a) REFERENCE DUN & BRADSTREET : (= DUNS_NO, DANS LE FICHER D&B)
- (b) REGION NUTS : (CODER SELON LA VILLE TROUVEE DANS LE FICHER D&B)
- (c) CODE SIC or NACE : (SE TROUVE DANS LE FICHER D&B)
- (d) NUMBER OF EMPLOYEES : (SE TROUVE DANS LE FICHER D&B)

A. ELEMENTS DESCRIPTIFS.

1. Quelle est la principale activité commerciale de votre entreprise? Est-ce principalement : ... ?

(LIRE ; UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE)

(VÉRIFIER LES EXCLUSIONS, c-à-d :

- Agriculture, exploitation minière, industries extractives, --> STOP INTERVIEW
- Hôtels/restaurants/café --> STOP INTERVIEW
- Services personnels --> STOP INTERVIEW
- NSP/SR --> STOP INTERVIEW)

- la construction, les travaux publics 1
- un secteur industriel (secteur secondaire) 2
- la distribution (de gros ou de détail) 3
- les transports 4
- les services financiers 5
- les services aux entreprises 6
- les services en général (**VÉRIFIER LES EXCLUSIONS!**) 7
- (**Autres: PRÉCISER**) (**VERIFIER LES EXCLUSIONS!**) 8

2. Quelle est votre fonction exacte au sein de l'entreprise : ... ?

(PRÉCISER, ENSUITE RECODER EN DESSOUS:)

(VERIFIER : FONCTIONS NON-DIRECTORIALES ou NSP/SR ----> STOP INTERVIEW)

- Direction Générale : Président, Président-Directeur Général, Administrateur Délégué, Administrateur 1
- Directeur ayant le plus haut niveau de responsabilité pour les activités dans les pays de l'Union européenne 2
- autre cadre de direction chargé des affaires de l'Union européenne 3
- Directeur des importations/exportations 4
- autre cadre supérieur, sans classification 5

... suite du chapitre A

3. Combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle régulièrement en **(NOTRE PAYS)** ?

-: (nombre de personnes)

(VERIFIER : MOINS DE 20 PERSONNES ou NSP/SR : --> STOP INTERVIEW)

4. Votre entreprise vend-elle, achète-t-elle ou produit-elle directement des produits ou des services en dehors de **(NOTRE PAYS)** et en particulier : ...

(LIRE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- dans les pays voisins (limitrophes) de l'Union européenne:
(AU MOINS UN DE CES CODES POUR CONTINUER !) 1
- dans d'autres pays de l'Union européenne:
(AU MOINS UN DE CES CODES POUR CONTINUER !)..... 2
- en Europe occidentale mais en dehors de l'Union européenne 3
- en Europe de l'Est ou en Russie..... 4
- sur d'autres continents 5
- **(non, activités limitées à (NOTRE PAYS) : --> STOP INTERVIEW)** 6
- **(NSP/SR : --> STOP INTERVIEW)** 7

(SI AU MOINS CODE 1 OU 2 A LA Q.4 --> CONTINUER)

(SI NI CODE 1, NI CODE 2 --> STOP)

5. En quelle année votre entreprise a-t-elle commencé ses activités : ...

(LIRE SI DEMANDE)

- 1997-1999 1
- 1993-1996 2
- 1988-1992 3
- 1983-1987 4
- 1978-1982 5
- 1973-1977 6
- 1968-1972 7
- avant 1968 8
- **(NSP/SR : ----> STOP INTERVIEW)** 9

6. Votre entreprise exerce-t-elle ses activités : ...

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

- sans aucun lien avec d'autres entreprises ou holdings, 1
- en tant que membre indépendant d'un groupe d'entreprises, 2
- en tant que succursale autonome d'une société mère ou 3
- en tant que service d'une autre entreprise ? 4
- **(autres cas --> PRÉCISER : ...)**..... 5
- **(NSP/SR : --> STOP INTERVIEW)**..... 6

Suite du chapitre A page suivante

... suite du chapitre A

7. Ces deux dernières années, le chiffre d'affaires total de votre entreprise a-t-il évolué :

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

- en forte augmentation 1
- en augmentation 2
- sans changement..... 3
- en diminution, ou 4
- en forte diminution ? 5
- **(NSP/SR)** 6

- QUESTION TREND MODIFIEE - FLASH 64, QA8. -

8. Et quelle a été l'évolution de: ...

(LIRE CHAQUE ITEM)

(UNE RÉPONSE PAR ITEM)

- en forte augmentation 1
- en augmentation 2
- sans changement..... 3
- en diminution, ou 4
- en forte diminution ? 5
- **(NSP/SR)** 6

- (a) vos parts de marché en **(NOTRE PAYS)** ?
- (b) vos ventes à l'exportation dans l'Union européenne ?
- (c) votre volume de l'emploi ?
- (d) le volume de vos investissements ?
- (e) votre gamme de nouveaux produits / services ?

- QUESTION TREND MODIFIEE - FLASH 64, QA9. -

... suite du chapitre A

9. Actuellement, à part (LA NATION), quels sont les pays de l'Union européenne, où votre entreprise :
- a) exporte des produits ou des services ?
 - b) se procure directement des biens ou des services ?
 - c) produit sur place, que ce soient des biens ou des services ?

(NE LIRE QUE SI DEMANDE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	a)	b)	c)
1) Belgique	1	1	1
2) Danemark	1	1	1
3) Allemagne	1	1	1
4) Grèce	1	1	1
5) Espagne	1	1	1
6) Finlande	1	1	1
7) France	1	1	1
8) Irlande	1	1	1
9) Italie	1	1	1
10) Luxembourg	1	1	1
11) Pays-Bas	1	1	1
12) Autriche	1	1	1
13) Portugal	1	1	1
14) Suède	1	1	1
15) Royaume-Uni	1	1	1
16) (aucun)	1	1	1

- QUESTION TREND - FLASH 64, QA7. -

(SI " AUCUN " A 9.(a), (b) ET (c) : REPOSER LA QUESTION 4 ET ARRETER L'INTERVIEW)

B. VOTRE ÉVALUATION DU “ MARCHÉ UNIQUE DE L'UNION EUROPÉENNE ”

Je voudrais vous posez quelques questions sur le fonctionnement du “ Marché unique de l'Union européenne ” et les obstacles qui peuvent encore entraver les échanges commerciaux et les activités de votre entreprise dans d'autres pays de l'Union européenne.

1. Au cours des deux dernières années, diriez-vous que les obstacles qui limitaient les activités de votre entreprise au sein de l'Union européenne:

(LIRE – UNE SEULE RÉPONSE)

- ont entièrement disparu 1
- ont été significativement réduits 2
- tendent à diminuer 3
- sont restés inchangés ou 4 (--> ALLER A LA Q.3)
- au contraire, tendent à augmenter ou à se multiplier? 5 (--> ALLER A LA Q.3)
- (L'entreprise n'a jamais rencontré le moindre obstacle) 6 (--> ALLER A LA Q.6)
- (NSP/SR) 7 (--> ALLER A LA Q.4)

- QUESTION TREND TRES MODIFIEE - FLASH 64, QB1. -

(SI CODE 1, 2 ou 3 A LA QUESTION 1 : POSER LA QUESTION 2 ET ENSUITE ALLER A LA Q.4)

2. Ainsi selon vous, les obstacles aux échanges commerciaux et aux activités de votre entreprise au sein de l'Union européenne : ... (ont entièrement disparu - ont été significativement réduits - ont eu tendance à diminuer) au cours des deux dernières années.

A votre avis, cette amélioration peut-elle être principalement, secondairement ou pas du tout attribuée à : ...

(LIRE CHAQUE ITEM - ROTATION)

(RÉPONSES MULTIPLES “PRINCIPALEMENT” PEUT ÊTRE ACCEPTÉE)

- principalement 1
 - secondairement..... 2
 - pas du tout 3
 - (NSP/SR) 4
- (a) une meilleure application des règlements dans l'ensemble du Marché unique ?
- (b) la libéralisation des marchés nationaux précédemment fermés ?
- (c) une harmonisation accrue de la législation nationale due au Marché unique ?
- (d) l'introduction de l'Euro ?
- (e) une attitude plus ouverte des pouvoirs publics à l'égard des produits ou des services Importés ?
- (f) une réduction des lourdeurs administratives dans les échanges transfrontaliers ?
- (g) une amélioration de l'accès à l'information sur les règlements du Marché unique ?
- (h) une meilleure connaissance de votre part du fonctionnement des marchés des autres pays de l'Union européenne ?
- (i) une amélioration des communications et des conditions de transport ?
- (j) (Autres ---> PRÉCISER:)

... suite du chapitre B

(SI CODE 4 ou 5 A LA Q.1 : POSER LA Q.3 ET ENSUITE ALLER A LA Q.4)

3. Ainsi, selon vous, les obstacles aux échanges commerciaux et aux activités de votre entreprise au sein de l'Union européenne: ... (sont restés inchangés – ont eu tendance à augmenter ou à se multiplier) au cours des deux dernières années.

A votre avis, cette situation peut-elle être principalement, secondairement, ou pas du tout expliquée par les évolutions suivantes : ...

**(LIRE CHAQUE ITEM - ROTATION)
(RÉPONSES MULTIPLES “ PRINCIPALEMENT ” PEUT ÊTRE ACCEPTÉE)**

-	principalement	1
-	secondairement.....	2
-	pas du tout	3
-	(NSP/SR)	4

- (a) des règlements inappropriés à votre secteur d'activité à l'échelle européenne ?
- (b) les règlements européens sont appliqués différemment selon les pays de l'Union européenne ?
- (c) les règlements européens sont trop complexes ou trop imprécis pour être correctement appliqués ?
- (d) des discriminations par les autorités officielles liées à la nationalité ?
- (e) le manque de connaissance des règlements européens applicables, de la part des autorités officielles ?
- (f) les règlements européens étant mal interprétés par les administrations nationales ?
- (g) les informations exactes sur les règlements européens applicables sont difficilement accessibles ?
- (h) les mécanismes de surveillance des marchés sont inadéquats au sein de l'Union européenne ?
- (i) votre manque d'informations sur le fonctionnement actuel des autres marchés de l'Union européenne ?
- (j) **(Autres ----> PRÉCISER :**)

- NOUVEAU -

... suite du chapitre B

(A TOUS ; SAUF SI CODE 6 A LA QUESTION 1 : POSER LES QUESTIONS 4 ET 5)

4. D'après votre expérience, votre entreprise est-elle confrontée aux obstacles suivants, au moins dans certains cas ou avec certains pays de l'Union européenne :

(LIRE – ROTATION (ITEMS : a-->n) ; UNE SEULE RÉPONSE PAR ITEM)

-	Oui	1
-	Non	2
-	(NSP/SR)	3

- (a) le refus direct (des autorités publiques) d'accorder la permission de vendre, dans leur pays, des produits ou des services qui sont déjà commercialisés légalement dans d'autres pays de l'Union européenne ?
- (b) les coûts supplémentaires pour rendre vos produits ou services conformes à différentes spécifications nationales ?
- (c) des procédures inhabituelles de test, de certification ou d'agrément ?
- (d) les difficultés liées au système et aux procédures de la TVA ?
- (e) les coûts de financement des opérations transfrontalières ?
- (f) des restrictions d'accès au marché, dues à l'existence de réseaux de distribution exclusifs ?
- (g) l'accès au marché nécessite des droits ou des licences déjà attribués à vos concurrents locaux ?
- (h) des aides d'Etat favorisent vos concurrents ?
- (i) des systèmes de taxations discriminatoires de vos opérations ?
- (j) des pratiques discriminatoires des organismes adjudicateurs lorsque vous tentez d'avoir accès à des marchés publics ?
- (k) le manque de garanties légales pour les contrats et les transactions transfrontaliers ?
- (l) des actions insuffisantes contre le piratage et la contrefaçon ?
- (m) l'obligation d'établir une succursale dans un État membre avant de pouvoir offrir des services ?
- (n) le double paiement de la sécurité sociale des membres de votre personnel temporairement en poste à l'étranger ?
- (o) autres obstacles législatifs ou réglementaires ?

(--> PRÉCISER quel(s) obstacle(s) :

- QUESTION TREND MODIFIÉE - FLASH 64, QB3. -

Suite du chapitre B page suivante

... suite du chapitre B

5(a) D'après votre expérience, laquelle de ces deux opinions correspond le mieux à la réalité actuelle :

(LIRE ; UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE)

- A. Dans un ou deux pays de l'Union européenne, ces obstacles sont significativement plus fréquents ou plus difficiles à surmonter que la moyenne? 1
- B. Ces obstacles sont plus ou moins les mêmes partout, mais ils semblent plus difficiles dans les pays avec lesquels il est plus important d'effectuer des échanges? .. 2 (-->ALLER A LA Q.6)
- (NSP/SR) 3 (-->ALLER A LA Q.6)

- NOUVEAU -

(SI LE CHOIX EST A : POSER LA QUESTION 5(b))

5(b) Quels sont les pays où les obstacles réglementaires sont plus fréquents ou plus difficiles à surmonter qu'à l'ordinaire ?

(NE PAS LIRE ! ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- | | | |
|-----|-------------------|---|
| 1) | Belgique | 1 |
| 2) | Danemark | 1 |
| 3) | Allemagne | 1 |
| 4) | Grèce | 1 |
| 5) | Espagne | 1 |
| 6) | Finlande | 1 |
| 7) | France | 1 |
| 8) | Irlande | 1 |
| 9) | Italie | 1 |
| 10) | Luxembourg | 1 |
| 11) | Pays-Bas | 1 |
| 12) | Autriche | 1 |
| 13) | Portugal | 1 |
| 14) | Suède | 1 |
| 15) | Royaume-Uni | 1 |
| 16) | (aucun) | 1 |

- NOUVEAU -

Suite du chapitre B page suivante

... suite du chapitre B

6. Passons maintenant à une question plus large sur le Marché unique de l'Union européenne, son cadre réglementaire, ses pratiques, et les conditions de fonctionnement pour les entreprises comme la vôtre.

Sur une échelle de 1 à 10, où :

"1" - la note minimale signifie "peu engageant et sous-performant", et

"10" - la note maximale signifie "ouvert et fonctionnant bien", et

(les notes comprises entre 2 et 9 se situent évidemment entre ces deux extrêmes).

6(a) Comment noteriez-vous le fonctionnement actuel du MARCHÉ UNIQUE DE L'UNION EUROPÉENNE ?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
|-----|

- (NSP/SR)

- NOUVEAU -

6(b) En sachant que vous attribuez AUJOURD'HUI une note de ... [cf. 6(a)] sur 10 au fonctionnement du Marché unique de l'Union Européenne, quelle note auriez-vous donnée IL Y A DEUX ANS (toujours sur une échelle de un à dix) ?

(REPETER LA SIGNIFICATION DES NOTES, SI NÉCESSAIRE)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
|-----|

- (NSP/SR)

- NOUVEAU -

6(c) Sur la base de la même échelle d'évaluation de 1 à 10, comment noteriez-vous le fonctionnement actuel de NOTRE MARCHÉ DOMESTIQUE/NATIONAL, avec son cadre réglementaire, ses pratiques, et les conditions de fonctionnement pour les entreprises comme la vôtre ?

(REPETER LA SIGNIFICATION DES NOTES, SI NÉCESSAIRE)

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
|-----|

- (NSP/SR)

- NOUVEAU -

C. LA DEMANDE DE MAIN-D'ŒUVRE

1. Au cours des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle recruté, tenté de recruter ou envisagé de recruter du personnel dans un autre pays de l'Union européenne ?

(LIRE SI DEMANDE ; UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE)

- oui: a recruté1 (--> ALLER A LA Q.D1)
- oui: a essayé de recruter mais n'a pas trouvé de candidats ad hoc.....2 (--> ALLER A LA Q.D1)
- oui: a envisagé de recruter, mais n'a pas encore entamé la procédure3
- non: a uniquement recruté en **(NOTRE PAYS)**, pas dans un autre pays de l'Union européenne4
- non: n'a pas recruté du tout au cours des 2 dernières années5 (--> ALLER A LA Q.D1)
- **(NSP/SR, pas responsable des ressources humaines)**6 (--> ALLER A LA Q.D1)

- NOUVEAU -

(SI CODES 3 OU 4 A LA QUESTION 1: POSER LA QUESTION 2)

2. Pourquoi votre entreprise ne recrute-t-elle pas en dehors de **(NOTRE PAYS)** : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) la main-d'œuvre locale est facilement disponible 1
- 2) passer des annonces/recruter à l'étranger revient trop cher 1
- 3) cela ne mérite pas le temps et l'effort qu'on y consacre 1
- 4) les barrières de la langue 1
- 5) les qualifications sont différentes 1
- 6) notre enveloppe de salaire n'est pas attrayante pour les étrangers 1
- 7) trop de lourdeurs administratives 1
- 8) trop de barrières fiscales 1
- 9) les régimes de sécurité sociale favorisent le recrutement de la main-d'œuvre locale ... 1
- 10) nous rencontrons une résistance de la part de la main-d'œuvre locale 1
- 11) nous ne saurions pas par où commencer 1
- 12) **(autres --> PRÉCISER : ...)** 1
- 13) **(NSP/SR)** 1

- NOUVEAU -

D. LA DEMANDE DE SERVICES AUX ENTREPRISES.

(A TOUS)

Les entreprises font de plus en plus appel à des services fournis par d'autres entreprises (services aux entreprises) pour remplir certaines fonctions qu'elles ne réalisent plus ou qu'elles ne sont pas en mesure de réaliser en interne.

1. Je vais vous citer quelques-uns de ces services aux entreprises. Pour chaque service, pourriez-vous m'indiquer si oui ou non votre entreprise y a eu recours au cours des 2 dernières années et, dans le cas où vous auriez sous-traité ce travail, si vos fournisseurs étaient établis en **(NOTRE PAYS)**, dans un autre pays de l'Union européenne ou en dehors de l'Union européenne:

- a eu recours à ce service, mais le travail a été réalisé en interne..... 1
- sous-traité à un ou des fournisseurs locaux 2
- sous-traité à un ou des fournisseurs établis dans un autre pays de l'Union européenne 3
- sous-traité à un ou des fournisseurs établis en dehors de l'Union européenne 4
- n'a pas eu recours à ce service au cours des 2 dernières années 5
- **(NSP/SR)** 6

(LIRE CHAQUE ITEM ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

(Technologie de l'information et de la communication)

- (a) Conseil en matériel informatique
- (b) Conseil en logiciels informatiques

(Ressources humaines)

- (c) Recrutement de personnel
- (d) Services de formation et d'éducation

(Services administratifs)

- (e) Services juridiques
- (f) Comptabilité, tenue des livres et vérification comptable
- (g) Gestion des affaires et conseil en gestion des affaires

(Services liés à la production)

- (h) Activités d'ingénierie
- (i) Architecture
- (j) Essais et activités techniques

(Transport et distribution)

- (k) Services de transport
- (l) Leasing et renting
- (m) Services d'emballage

(Marketing et ventes)

- (n) Études de marché
- (o) Publicité

- NOUVEAU -

(SI AU MOINS UN CODE 3 POUR LA QUESTION 1 : POSER LA QUESTION 2)

2(a) Dans les diverses occasions où vous avez fait appel à des services provenant d'autres pays de l'Union européenne, votre entreprise a-t-elle rencontré des obstacles qui ont augmenté les coûts des échanges ou réduit les capacités de votre entreprise à effectuer des échanges transfrontaliers ?

- Oui 1
- Non 2 **(ALLER A LA SECTION E)**
- **(NSP/SR)** 3 **(ALLER A LA SECTION E)**

- NOUVEAU -

(SI OUI A LA QUESTION 2(a): POSER LA QUESTION 2(b))

2(b) Si oui, quel genre d'obstacles avez-vous rencontré : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) manque de sécurité juridique pour les contrats transfrontaliers 1
- 2) obstacles administratifs dans votre pays 1
- 3) obstacles administratifs dans le pays du prestataire de services 1
- 4) problèmes de licences ou manque de reconnaissance des qualifications professionnelles 1
- 5) problème fiscaux (TVA) 1
- 6) mécanismes de recours inappropriés pour gérer les ruptures de contrat 1
- 7) **(autres --> PRÉCISER: ...)** 1
- 8) **(NSP/SR)** 1

- NOUVEAU -

(SI AUCUN CODE 3 POUR LA QUESTION 1 : POSER LA QUESTION 3)

3(a) Votre entreprise a-t-elle envisagé de faire appel à des services dans un autre pays de l'Union Européenne ?

- Oui 1
- Non 2 **(ALLER A LA SECTION E)**
- **(NSP/SR)** 3 **(ALLER A LA SECTION E)**

- NOUVEAU -

(SI OUI A LA QUESTION 3.(a): POSER LA QUESTION 3.(b))

3(b) Si oui, quel genre d'obstacles vous ont-ils poussé à abandonner cette idée : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) manque de sécurité juridique pour les contrats transfrontaliers 1
- 2) obstacles administratifs dans votre pays 1
- 3) obstacles administratifs dans le pays des prestataires de services 1
- 4) problèmes de licences ou manque de reconnaissance des qualifications professionnelles 1
- 5) problème fiscaux (TVA) 1
- 6) mécanismes de recours inappropriés pour gérer les ruptures de contrat 1
- 7) **(autres --> PRÉCISER: ...)** 1
- 8) **(NSP/SR)** 1

- NOUVEAU -

(A TOUS)

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions relatives à ce qu'on appelle les Services à la société de l'information, à savoir les services accessibles en ligne, par exemple sur Internet.

1. Votre entreprise possède-t-elle un site Web sur Internet ?

- oui 1
- non 2 (--> ALLER A LA QE4)
- (NSP/SR) 3 (--> ALLER A LA QE4)

- NOUVEAU -

(SI OUI : POSER LES QUESTIONS 2 ET 3)

2. A quelle fin utilisez-vous votre site Web sur Internet : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) publicité pour faire connaître votre entreprise ou ses produits/services au grand public 1
- 2) publicité pour faire connaître votre entreprise ou ses produits/services aux autres entreprises/professionnels 1
- 3) ventes au grand public 1
- 4) ventes aux autres entreprises 1
- 5) services au consommateur (p. ex. réactions des clients) 1
- 6) annonces pour les postes à pourvoir dans votre entreprise 1
- 7) (autres --> PRÉCISER : ...) 1
- 8) (NSP/SR) 1

- NOUVEAU -

3. Quel(s) marché(s) visez-vous par votre présence sur Internet : ...

(LIRE SI DEMANDE; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) régional 1
- 2) national 1
- 3) Union européenne 1
- 4) reste de l'Europe 1
- 5) États-Unis/Canada 1
- 6) reste du monde 1
- 7) (NSP/SR) 1

- NOUVEAU -

(A TOUS)

4. Votre entreprise utilise-t-elle les sites Web et les services en ligne d'autres entreprises ou institutions ?

- oui 1
- non 2 (ALLER A LA SECTION F)
- (NSP/SR) 3 (ALLER A LA SECTION F)

-NOUVEAU -

(SI OUI A LA QUESTION 4 : POSER LA QUESTION 5)

5. Dans l'affirmative, votre entreprise utilise-t-elle ces services : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- | | | |
|----|---|---|
| 1) | pour trouver de nouveaux fournisseurs | 1 |
| 2) | pour chercher de nouveaux contrats | 1 |
| 3) | pour effectuer des études de marché | 1 |
| 4) | pour trouver des informations sur les règlements ou les systèmes juridiques | 1 |
| 5) | pour acheter des produits/services livrés en ligne par ce type de services | 1 |
| 6) | (autres --> PRÉCISER : ...) | 1 |
| 7) | (NSP/SR) | 1 |

- NOUVEAU -

F. POINTS DE VUE SUR LA SURVEILLANCE DU MARCHÉ.

Voici mon dernier sujet. Comme vous le savez, certaines personnes expriment des craintes sur l'efficacité de la surveillance du marché au sein de l'Union européenne. J'aimerais vous posez quelques questions à ce sujet.

1. Votre entreprise a-t-elle été touchée par la récente crise de la dioxine (dans les aliments pour animaux) ?

- Oui 1
- Non 2 (ALLER A LA Q.F3)
- (NSP/SR) 3 (ALLER A LA Q.F3)

- NOUVEAU -

(SI OUI A LA QUESTION 1: POSER LA QUESTION 2)

2(a) Comment avez-vous été touché par cette crise de la dioxine : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) directement en tant que producteur (d'un type de produit alimentaire suspecté) 1
- 2) directement en tant que distributeur ou vendeur (d'un type de produit alimentaire suspecté) 1
- 3) directement en tant que transporteur ou représentant (d'un type de produit alimentaire suspecté)..... 1
- 4) indirectement en tant que fournisseur d'entreprises mises en difficultés par cette crise 1
- 5) indirectement, par les réactions du marché, des consommateurs ou des clients 1
- 6) indirectement, par les décisions des pouvoirs publics..... 1
- 7) (pour d'autres raisons --> PRÉCISER : ...)..... 1
- 8) (NSP/SR) 1

- NOUVEAU -

2(b) De quelle nature étaient les problèmes rencontrés : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- 1) vous ne pouviez pas transporter votre marchandise d'un État membre à un autre 1
- 2) votre marchandise a été retenue aux frontières 1
- 3) vos clients ont annulé leurs commandes 1
- 4) les produits importés devaient suivre des procédures de certification complémentaires 1
- 5) les clients étrangers ont suivi le choix des consommateurs en faveur des produits nationaux 1
- 6) la confiance des consommateurs s'est effondrée 1
- 7) (autres --> PRÉCISER: ...)..... 1
- 8) (NSP/SR) 1

- NOUVEAU -

... suite du chapitre F

(A TOUS)

3. Pourriez-vous me dire comment, en tant que dirigeant, vous évalueriez la gestion de la crise de la dioxine. Je vais vous lire quelques propositions. Pour chacune d'elles, je vous demanderai si vous êtes: totalement, partiellement, pas vraiment ou pas du tout, d'accord avec la proposition.

- oui, totalement 1
- partiellement 2
- pas vraiment..... 3
- pas du tout 4
- **(NSP/SR)**..... 5

A propos de la crise de la dioxine, seriez-vous d'accord pour dire...:

(LIRE CHAQUE ITEM – ROTATION ; UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE)

- (a) les institutions européennes ont agi promptement ?
- (b) la législation Européenne était claire et pertinente ?
- (c) la coopération entre les institutions européennes et les instances nationales concernées a bien fonctionné ?
- (d) la coopération entre les instances nationales des différents pays, par ex. entre le pays d'origine et le pays de destination, a bien fonctionné ?
- (e) les informations fournies à l'industrie par les instances nationales étaient satisfaisantes ?

- NOUVEAU -

4. En tant que dirigeant d'entreprise, laquelle des actions suivantes serait, à votre avis, efficace pour améliorer la gestion d'une telle crise à l'avenir : ...

(LIRE SI DEMANDE ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

- a) centraliser plus d'aspects de la surveillance du marché au niveau européen 1
- b) renforcer la surveillance du marché au niveau national 1
- c) favoriser les initiatives sectorielles visant à détecter l'origine des produits 1
- d) introduire des marques de dépistage obligatoires sur les catégories spécifiques de produits potentiellement dangereux 1
- e) **(autres --> PRÉCISER: ...)**..... 1
- f) **(NSP/SR)** 1

- NOUVEAU -

FIN D'INTERVIEW

MERCI