

Flash Eurobarometer 347
March-April 2012

Business-to-business alternative dispute resolution
in the European Union

Basic bilingual questionnaire

TNS Political & Social

FL347 - ADR - Final Bilingual Matrix

<p>A Flash number</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>A Numéro du Flash</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>																				
<p>B Country</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>B Pays</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/></p>																				
<p>C Interview number</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>C Numéro de l'interview</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>																				
<p>NACE NACE code (Sample information)</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> NACE code - 4 digits</p>	<p>NACE NACE code (Information échantillon)</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> NACE code - 4 digits</p>																				
<p>SIZE Size of company (Sample information)</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Size of company</p> <p>ASK ALL</p>	<p>SIZE Taille de l'entreprise (Information échantillon)</p> <p><input type="text"/></p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Taille de l'entreprise</p> <p>A TOUS</p>																				
<p>D2 How many employees do you have in your company?</p> <p>(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)</p> <table border="1" data-bbox="247 954 1045 1076"> <tr><td>1 to 9 employees</td><td>1</td></tr> <tr><td>10 to 49 employees</td><td>2</td></tr> <tr><td>50 to 249 employees</td><td>3</td></tr> <tr><td>250 employees or more</td><td>4</td></tr> <tr><td>DK/NA</td><td>5</td></tr> </table> <p>IF D2=5 AND SIZE=NULL THEN STOP INTERVIEW</p>	1 to 9 employees	1	10 to 49 employees	2	50 to 249 employees	3	250 employees or more	4	DK/NA	5	<p>D2 Combien de salariés votre entreprise compte-t-elle ?</p> <p>(LIRE – UNE SEULE REPONSE)</p> <table border="1" data-bbox="1144 954 1953 1076"> <tr><td>1 à 9 salariés</td><td>1</td></tr> <tr><td>10 à 49 salariés</td><td>2</td></tr> <tr><td>50 à 249 salariés</td><td>3</td></tr> <tr><td>250 salariés ou plus</td><td>4</td></tr> <tr><td>NSP/SR</td><td>5</td></tr> </table> <p>SI D2=5 ET SIZE=VIDE ALORS STOP INTERVIEW</p>	1 à 9 salariés	1	10 à 49 salariés	2	50 à 249 salariés	3	250 salariés ou plus	4	NSP/SR	5
1 to 9 employees	1																				
10 to 49 employees	2																				
50 to 249 employees	3																				
250 employees or more	4																				
DK/NA	5																				
1 à 9 salariés	1																				
10 à 49 salariés	2																				
50 à 249 salariés	3																				
250 salariés ou plus	4																				
NSP/SR	5																				
<p>D3 Which of the following best describes your company? Your company...</p> <p>(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)</p> <table border="1" data-bbox="247 1263 1045 1433"> <tr><td>Currently sells or buys cross-border to or from businesses in other EU countries</td><td>1</td></tr> <tr><td>Is considering selling or buying cross-border to or from businesses in other EU countries in the future</td><td>2</td></tr> <tr><td>Only sells or buys in (OUR COUNTRY)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Only sells or buys to/from the rest of the world</td><td>4</td></tr> <tr><td>DK/NA</td><td>5</td></tr> </table>	Currently sells or buys cross-border to or from businesses in other EU countries	1	Is considering selling or buying cross-border to or from businesses in other EU countries in the future	2	Only sells or buys in (OUR COUNTRY)	3	Only sells or buys to/from the rest of the world	4	DK/NA	5	<p>D3 Laquelle des expressions suivantes décrit le mieux votre entreprise? Votre entreprise ...</p> <p>(LIRE – UNE SEULE REPONSE)</p> <table border="1" data-bbox="1144 1263 1953 1433"> <tr><td>Vend ou achète actuellement à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE</td><td>1</td></tr> <tr><td>Pense vendre ou acheter à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE dans le futur</td><td>2</td></tr> <tr><td>Achète ou vend seulement en (NOTRE PAYS)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Achète ou vend seulement au reste du monde</td><td>4</td></tr> <tr><td>NSP/SR</td><td>5</td></tr> </table>	Vend ou achète actuellement à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE	1	Pense vendre ou acheter à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE dans le futur	2	Achète ou vend seulement en (NOTRE PAYS)	3	Achète ou vend seulement au reste du monde	4	NSP/SR	5
Currently sells or buys cross-border to or from businesses in other EU countries	1																				
Is considering selling or buying cross-border to or from businesses in other EU countries in the future	2																				
Only sells or buys in (OUR COUNTRY)	3																				
Only sells or buys to/from the rest of the world	4																				
DK/NA	5																				
Vend ou achète actuellement à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE	1																				
Pense vendre ou acheter à des entreprises situées dans d'autre pays de l'UE dans le futur	2																				
Achète ou vend seulement en (NOTRE PAYS)	3																				
Achète ou vend seulement au reste du monde	4																				
NSP/SR	5																				

D4	How long has your company been in business?	D4	Depuis combien de temps votre entreprise exerce-t-elle son activité ?																																
	(RECORD NUMBER OF YEARS - CODE "999" IF DON'T KNOW)		(NOTER LE NOMBRE D'ANNEES - CODER "999" SI NE SAIT PAS)																																
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Years		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Ans																																
D5	Over the past two years, has your company's annual turnover increased, decreased or remained unchanged?	D5	Au cours des deux dernières années, le chiffre d'affaires de votre entreprise a-t-il augmenté, diminué ou est-il resté stable ?																																
	(ONE ANSWER ONLY)		(UNE SEULE REPONSE)																																
	<table border="1"> <tr><td>Increased</td><td>1</td></tr> <tr><td>Decreased</td><td>2</td></tr> <tr><td>Remained unchanged</td><td>3</td></tr> <tr><td>Not applicable (DO NOT READ OUT)</td><td>4</td></tr> <tr><td>DK/NA</td><td>5</td></tr> </table>	Increased	1	Decreased	2	Remained unchanged	3	Not applicable (DO NOT READ OUT)	4	DK/NA	5		<table border="1"> <tr><td>Augmenté</td><td>1</td></tr> <tr><td>Diminué</td><td>2</td></tr> <tr><td>Resté stable</td><td>3</td></tr> <tr><td>Pas applicable (NE PAS LIRE)</td><td>4</td></tr> <tr><td>NSP/SR</td><td>5</td></tr> </table>	Augmenté	1	Diminué	2	Resté stable	3	Pas applicable (NE PAS LIRE)	4	NSP/SR	5												
Increased	1																																		
Decreased	2																																		
Remained unchanged	3																																		
Not applicable (DO NOT READ OUT)	4																																		
DK/NA	5																																		
Augmenté	1																																		
Diminué	2																																		
Resté stable	3																																		
Pas applicable (NE PAS LIRE)	4																																		
NSP/SR	5																																		
D6	What was your turnover last year?	D6	Quel était votre chiffre d'affaires l'année dernière ?																																
	(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)		(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)																																
	<table border="1"> <tr><td>Less than 100 000 euros</td><td>1</td></tr> <tr><td>More than 100 000 to 500 000 euros</td><td>2</td></tr> <tr><td>More than 500 000 to 2 million euro</td><td>3</td></tr> <tr><td>More than 2 to 10 million euro</td><td>4</td></tr> <tr><td>More than 10 to 50 million euro</td><td>5</td></tr> <tr><td>More than 50 million euro</td><td>6</td></tr> <tr><td>Not applicable (DO NOT READ OUT)</td><td>7</td></tr> <tr><td>DK/NA</td><td>8</td></tr> </table>	Less than 100 000 euros	1	More than 100 000 to 500 000 euros	2	More than 500 000 to 2 million euro	3	More than 2 to 10 million euro	4	More than 10 to 50 million euro	5	More than 50 million euro	6	Not applicable (DO NOT READ OUT)	7	DK/NA	8		<table border="1"> <tr><td>Moins de 100 000 euros</td><td>1</td></tr> <tr><td>Plus de 100 000 à 500 000 euros</td><td>2</td></tr> <tr><td>Plus de 500 000 à 2 millions d'euros</td><td>3</td></tr> <tr><td>Plus de 2 à 10 millions d'euros</td><td>4</td></tr> <tr><td>Plus de 10 à 50 millions d'euros</td><td>5</td></tr> <tr><td>Plus de 50 millions d'euros</td><td>6</td></tr> <tr><td>Pas applicable (NE PAS LIRE)</td><td>7</td></tr> <tr><td>NSP/SR</td><td>8</td></tr> </table>	Moins de 100 000 euros	1	Plus de 100 000 à 500 000 euros	2	Plus de 500 000 à 2 millions d'euros	3	Plus de 2 à 10 millions d'euros	4	Plus de 10 à 50 millions d'euros	5	Plus de 50 millions d'euros	6	Pas applicable (NE PAS LIRE)	7	NSP/SR	8
Less than 100 000 euros	1																																		
More than 100 000 to 500 000 euros	2																																		
More than 500 000 to 2 million euro	3																																		
More than 2 to 10 million euro	4																																		
More than 10 to 50 million euro	5																																		
More than 50 million euro	6																																		
Not applicable (DO NOT READ OUT)	7																																		
DK/NA	8																																		
Moins de 100 000 euros	1																																		
Plus de 100 000 à 500 000 euros	2																																		
Plus de 500 000 à 2 millions d'euros	3																																		
Plus de 2 à 10 millions d'euros	4																																		
Plus de 10 à 50 millions d'euros	5																																		
Plus de 50 millions d'euros	6																																		
Pas applicable (NE PAS LIRE)	7																																		
NSP/SR	8																																		
Q1	Have you ever encountered a disagreement/dispute with another business (for example in relation to payment, quality of goods or services provided) ...	Q1	Avez-vous déjà connu un désaccord/litige avec une autre entreprise (par exemple pour des questions de paiement, de qualité des produits ou des services fournis) ...																																
	(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)		(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)																																
	<table border="1"> <tr><td>Located in (OUR COUNTRY)?</td><td>1,</td></tr> <tr><td>Located outside (OUR COUNTRY) but within the EU?</td><td>2,</td></tr> <tr><td>Located outside (OUR COUNTRY) and outside the EU?</td><td>3,</td></tr> <tr><td>No</td><td>4,</td></tr> <tr><td>DK/NA</td><td>5,</td></tr> </table>	Located in (OUR COUNTRY)?	1,	Located outside (OUR COUNTRY) but within the EU?	2,	Located outside (OUR COUNTRY) and outside the EU?	3,	No	4,	DK/NA	5,		<table border="1"> <tr><td>Située en (NOTRE PAYS) ?</td><td>1,</td></tr> <tr><td>Située hors de (NOTRE PAYS) mais au sein de l'UE ?</td><td>2,</td></tr> <tr><td>Située hors de (NOTRE PAYS) et hors de l'UE ?</td><td>3,</td></tr> <tr><td>Non</td><td>4,</td></tr> <tr><td>NSP/SR</td><td>5,</td></tr> </table>	Située en (NOTRE PAYS) ?	1,	Située hors de (NOTRE PAYS) mais au sein de l'UE ?	2,	Située hors de (NOTRE PAYS) et hors de l'UE ?	3,	Non	4,	NSP/SR	5,												
Located in (OUR COUNTRY)?	1,																																		
Located outside (OUR COUNTRY) but within the EU?	2,																																		
Located outside (OUR COUNTRY) and outside the EU?	3,																																		
No	4,																																		
DK/NA	5,																																		
Située en (NOTRE PAYS) ?	1,																																		
Située hors de (NOTRE PAYS) mais au sein de l'UE ?	2,																																		
Située hors de (NOTRE PAYS) et hors de l'UE ?	3,																																		
Non	4,																																		
NSP/SR	5,																																		
	IF CODE 4 or 5 IN Q1 STOP INTERVIEW		SI CODE 4 ou 5 EN Q1 STOP INTERVIEW																																
	ASK Q2.1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS LOCATED IN (OUR COUNTRY)", CODE 1 IN Q1		POSER Q2.1 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUÉE DANS (NOTRE PAYS)", CODE 1 EN Q1																																
Q2.1	Could you please estimate how many disagreements/disputes with other businesses located in (OUR COUNTRY) you have encountered over the last 3 years?	Q2.1	Pourriez-vous estimer combien de désaccords/litiges avec d'autres entreprises situées en (NOTRE PAYS) vous avez connus au cours des 3 dernières années ?																																
	(RECORD THE NUMBER OF DISAGREEMENTS/DISPUTES - CODE "98" IF "REFUSAL" - CODE "99" IF "DK/NA")		(NOTER LE NOMBRE DE DESACCORDS/LITIGES - CODE "98" SI "REFUS" - CODE "99" SI "NSP/SR")																																

	Disagreements/ Disputes
--	-------------------------

ASK Q2.2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS LOCATED OUTSIDE (OUR COUNTRY) BUT WITHIN THE EU" – CODE 2 IN Q1

Q2.2 Could you please estimate how many disagreements/disputes with other businesses located outside (OUR COUNTRY) but within the European Union you have encountered over the last 3 years?

(RECORD THE NUMBER OF DISAGREEMENTS/DISPUTES – CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

	Disagreements/ Disputes
--	-------------------------

ASK Q2.3 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS LOCATED OUTSIDE (OUR COUNTRY) AND OUTSIDE THE EU", CODE 3 IN Q1

Q2.3 Could you please estimate how many disagreements/disputes with other businesses located outside the European Union you have encountered over the last 3 years?

(RECORD THE NUMBER OF DISAGREEMENTS/DISPUTES – CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

	Disagreements/ Disputes
--	-------------------------

ASK Q3.1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS LOCATED IN (OUR COUNTRY), CODE 1 IN Q1

Q3.1 Could you please estimate what proportion of disagreements/disputes with other businesses located in (OUR COUNTRY) has been resolved?

(RECORD IN PERCENTAGE– CODE "998" IF "REFUSAL" – CODE "999" IF "DK/NA")

	% Disagreements/ Disputes
--	---------------------------

ASK Q3.2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS LOCATED OUTSIDE (OUR COUNTRY) BUT WITHIN THE EU" or "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS LOCATED OUTSIDE (OUR COUNTRY) AND OUTSIDE THE EU", CODE 2 OR 3 IN Q1

Q3.2 Could you please estimate what proportion of disagreements/disputes with other businesses located outside (OUR COUNTRY) has been resolved?

(RECORD IN PERCENTAGE– CODE "998" IF "REFUSAL" – CODE "999" IF "DK/NA")

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

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

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

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

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

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

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

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

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

POSER Q3.1 SI "A CONNU UN DESACCORD/LITIGE AVEC UNE AUTRE ENTREPRISE SITUEE DANS (NOTRE PAYS)", CODE 1 EN Q1

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

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

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

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

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

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

		% Disagreements/ Disputes
--	--	---------------------------

Alternative Dispute Resolution (ADR) covers all dispute resolution processes that operate outside of the judicial process. ADR includes processes like mediation, arbitration and many others.

ASK Q4 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS", code 1 to 3 in Q1

Q4 Have you ever used the following means of resolving a disagreement/dispute with another business?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

A court	1,
An ADR scheme that resulted in a binding decision (e.g. arbitration)	2,
An ADR scheme that aimed for an amicable agreement (e.g. mediation)	3,
None of the above	4,
DK/NA	5,

ASK Q5a.1 IF "HAS ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY" AND IF "HAS USED A COURT", ONLY CODE 1 IN Q1 and CODE 1 IN Q4

Q5a.1 Over the last three years, how many times have you used a court when trying to resolve a disagreement/dispute with another business in [OUR COUNTRY]?

(RECORD IN TIMES – CODE "00" IF "NONE" CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

		Times
--	--	-------

ASK Q5b.1 IF "HAS ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS OUTSIDE OUR COUNTRY" AND IF "HAS USED A COURT", CODE 2 OR 3 IN Q1 and CODE 1 IN Q4

Q5b.1 Over the last three years, how many times have you used a court when trying to resolve a disagreement/dispute with another business outside [OUR COUNTRY]?

(RECORD IN TIMES – CODE "00" IF "NONE" CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

		Times
--	--	-------

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

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

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

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

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Un tribunal	1,
Un MARC qui a débouché sur une décision contraignante (comme un arbitrage)	2,
Un MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation)	3,
Aucun des choix ci-dessus	4,
NSP/SR	5,

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

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

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

		Fois
--	--	------

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

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

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

		Fois
--	--	------

ASK Q5a.2 IF "HAS ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY" AND IF "HAS USED AN ADR SCHEME THAT RESULTED IN A BINDING DECISION", ONLY CODE 1 IN Q1 and CODE 2 IN Q4

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

Q5a.2 Over the last three years, how many times have you used ADR schemes resulting in binding decisions (e.g. arbitration) when trying to resolve a disagreement/dispute with another business in [OUR COUNTRY]?

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

(RECORD IN TIMES – CODE "00" IF "NONE" CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

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

Times

Fois

ASK Q5b.2 IF "HAS ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS OUTSIDE OUR COUNTRY" AND IF "HAS USED AN ADR SCHEME THAT RESULTED IN A BINDING DECISION", CODE 2 OR 3 IN Q1 and CODE 2 IN Q4

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

Q5b.2 Over the last three years, how many times have you used ADR schemes resulting in binding decisions (e.g. arbitration) when trying to resolve a disagreement/dispute with another business outside [OUR COUNTRY]?

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

(RECORD IN TIMES – CODE "00" IF "NONE" CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

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

Times

Fois

ASK Q5a.3 IF "HAS ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY" AND IF "HAS USED AN ADR SCHEME THAT AIMED FOR AN AMICABLE AGREEMENT", ONLY CODE 1 IN Q1 and CODE 3 IN Q4

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

Q5a.3 Over the last three years, how many times have you used ADR schemes aiming for an amicable agreement (e.g. mediation) when trying to resolve a disagreement/dispute with another business in [OUR COUNTRY]?

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

(RECORD IN TIMES – CODE "00" IF "NONE" CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

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

Times

Fois

ASK Q5b.3 IF "HAS ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH ANOTHER BUSINESS OUTSIDE OUR COUNTRY" AND IF "HAS USED AN ADR SCHEME THAT AIMED FOR AN AMICABLE AGREEMENT", CODE 2 OR 3 IN Q1 and CODE 3 IN Q4

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

Q5b.3 Over the last three years, how many times have you used ADR schemes aiming for an amicable agreement (e.g. mediation) when trying to resolve a disagreement/dispute with another business outside [OUR COUNTRY]?

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

(RECORD IN TIMES – CODE “00” IF “NONE” CODE “98” IF “REFUSAL” – CODE “99” IF “DK/NA”)

Times

ASK Q6.1 IF “HAS USED COURT AS MEANS OF DISPUTE RESOLUTION”, CODE 1 IN Q4

Q6.1 Based on your experience with the court system, would you say that you were very satisfied, fairly satisfied, fairly dissatisfied or very dissatisfied with the following?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

	Very satisfied	Fairly satisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied (DO NOT READ OUT)	DK/NA
--	----------------	------------------	---------------------	-------------------	--	-------

1	Duration of the procedure	1	2	3	4	5	6
2	Cost of the procedure (all included)	1	2	3	4	5	6
3	Personal efforts required	1	2	3	4	5	6
4	Ease of the procedure	1	2	3	4	5	6

ASK Q6.2 IF “HAS USED AN ADR SCHEME AS MEANS OF DISPUTE RESOLUTION”, CODES 2 OR 3 IN Q4

Q6.2 Based on your experience with the ADR scheme, would you say that you were very satisfied, fairly satisfied, fairly dissatisfied or very dissatisfied with the following?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

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

Fois

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

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

(LIRE – UNE SEULE RÉPONSE)

	Très satisfait	Assez satisfait	Assez mécontent	Très mécontent	Ni satisfait ni mécontent (NE PAS LIRE)	NSP/SR
--	----------------	-----------------	-----------------	----------------	---	--------

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

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

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

(LIRE – UNE SEULE RÉPONSE)

		Very satisfied	Fairly satisfied	Fairly dissatisfied	Very dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied (DO NOT READ OUT)	DK/NA
--	--	----------------	------------------	---------------------	-------------------	--	-------

1	Duration of the procedure	1	2	3	4	5	6
2	Cost of the procedure (all included)	1	2	3	4	5	6
3	Personal efforts required	1	2	3	4	5	6
4	Ease of the procedure	1	2	3	4	5	6

ASK Q7.1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/ DISPUTE", CODE 1 TO 3 IN Q1

Q7.1: ROTATE CODES 1 to 6

Q7.1	Thinking about the last time you encountered a disagreement/dispute with another business where you did not go to court, why did you decide not to go to court?
------	---

(READ OUT – THREE POSSIBLE ANSWERS)

The procedure would be too expensive with respect to the sum involved	1,
The procedure would take too long	2,
You did not know how to begin the procedure	3,
You did not want to ruin the business relationship with the other business	4,
You would have had to go to court in a foreign country	5,
You thought that nothing would come out of this	6,
Other (DO NOT READ OUT)	7,
None (DO NOT READ OUT)	8,
DK/NA	9,

ASK Q7.2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE" CODE 1 TO 3 IN Q1

Q7.2: ROTATE CODES 1 to 8

Q7.2	Thinking about the last time you encountered a disagreement/dispute with another business where you did not use an ADR scheme resulting in a binding decision, why did you decide not to use an ADR scheme resulting in a binding decision?
------	---

(READ OUT – THREE POSSIBLE ANSWERS)

		Très satisfait	Assez satisfait	Assez mécontent	Très mécontent	Ni satisfait ni mécontent (NE PAS LIRE)	NSP /SR
--	--	----------------	-----------------	-----------------	----------------	---	---------

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

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

Q7.1: ROTATION DES CODES 1 à 6

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

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

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

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

Q7.2: ROTATION DES CODES 1 à 8

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

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

The procedure would be too expensive with respect to the sum involved	1,
The procedure would take too long	2,
You did not know of the existence of this procedure	3,
You did not know how to begin the procedure	4,
You did not want to ruin the business relationship with the other business	5,
The competent ADR scheme would have been in a foreign country or in a foreign language	6,
You thought that nothing would come out of this	7,
The other party did not want to participate	8,
Other (DO NOT READ OUT)	9,
None (DO NOT READ OUT)	10,
DK/NA	11,

ASK Q7.3 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE", CODE 1 TO 3IN Q1

Q7.3: ROTATE CODES 1 to 8

Q7.3 Thinking about the last time you encountered a disagreement/dispute with another business where you did not use an ADR scheme aiming for an amicable agreement (e.g. mediation), why did you decide not to use an ADR scheme aiming for an amicable agreement?

(READ OUT – THREE POSSIBLE ANSWERS)

The procedure would be too expensive with respect to the sum involved	1,
The procedure would take too long	2,
You did not know of the existence of this procedure	3,
You did not know how to begin the procedure	4,
You did not want to ruin the business relationship with the other business	5,
The competent ADR scheme would have been in a foreign country or in a foreign language	6,
You thought that nothing would come out of this	7,
The other party did not want to participate	8,
Other (DO NOT READ OUT)	9,
None (DO NOT READ OUT)	10,
DK/NA	11,

ASK Q8a1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY", ONLY CODE 1 IN Q1

Q8a.1 Could you please estimate the total cost value that was in disagreement/dispute in the last problem you had with another business located in (OUR COUNTRY)?

(RECORD IN EURO – CODE "9999999998" IF "REFUSAL" – CODE "9999999999" IF "DK/NA")

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

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

Q7.3: ROTATION DES CODES 1 à 8

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

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

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

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

Q8a.1 Pourriez-vous estimer le montant total objet du désaccord/litige lors du dernier problème que vous avez rencontré avec une autre entreprise située dans (NOTRE PAYS) ?

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

Euro

ASK Q8b1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS OUTSIDE OUR COUNTRY", CODE 2 OR 3 EN Q1

Q8b.1 Could you please estimate the total cost value that was in disagreement/dispute in the last problem you had with another business located outside (OUR COUNTRY)?

(RECORD IN EURO – CODE "9999999998" IF "REFUSAL" – CODE "9999999999" IF "DK/NA")

Euro

ASK Q9a1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY AND WENT TO COURT", ONLY CODE 1 IN Q1 AND CODE 1 IN Q4

Q9a.1 Could you please estimate how long your last disagreement/ dispute with another business located in (OUR COUNTRY) took to be resolved in a court?

(RECORD IN MONTHS – CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

Months

ASK Q9b1 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED OUTSIDE OUR COUNTRY AND WENT TO COURT", CODE 2 OR 3 IN Q1 AND CODE 1 IN Q4

Q9b.1 Could you estimate how long your last disagreement/ dispute with another business located outside (OUR COUNTRY) took to be resolved in a court?

(RECORD IN MONTHS – CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

Months

ASK Q9a2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT RESULTED IN A BINDING DECISION", ONLY CODE 1 IN Q1 AND CODE 2 IN Q4

Q9a.2 Could you please estimate how long your last disagreement/ dispute with another business located in (OUR COUNTRY) took to be resolved using an ADR scheme that resulted in a binding decision (e.g. arbitration)?

(RECORD IN MONTHS – CODE "98" IF "REFUSAL" – CODE "99" IF "DK/NA")

Months

ASK Q9b2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED OUTSIDE OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT RESULTED IN A BINDING DECISION", CODE 2 OR 3 IN Q1 AND CODE 2 IN Q4

Euros

POSER Q8b1 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE A L'EXTERIEUR DE NOTRE PAYS", CODE 2 OU 3 EN Q1

Q8b.1 Pourriez-vous estimer le montant total objet du désaccord/litige lors du dernier problème que vous avez rencontré avec une autre entreprise située hors de (NOTRE PAYS) ?

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

Euros

POSER Q9a1 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE UNIQUEMENT EN NOTRE PAYS ET A PORTE L'AFFAIRE DEVANT LES TRIBUNAUX", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 1 EN Q4

Q9a.1 Pourriez-vous estimer combien de temps il a fallu pour régler au tribunal votre dernier désaccord/litige avec une autre entreprise située en (NOTRE PAYS) ?

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

Mois

POSER Q9b1 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE HORS DE NOTRE PAYS ET A PORTE L'AFFAIRE DEVANT LES TRIBUNAUX", CODE 2 OU 3 EN Q1 ET CODE 1 EN Q4

Q9b.1 Pourriez-vous estimer combien de temps il a fallu pour régler au tribunal votre dernier désaccord/litige avec une autre entreprise située hors de (NOTRE PAYS) ?

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

Mois

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

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

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

Mois

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

Q9b.2 Could you please estimate how long your last disagreement/ dispute with another business located outside (OUR COUNTRY) took to be resolved using an ADR scheme that resulted in a binding decision (e.g. arbitration)?

(RECORD IN MONTHS – CODE “98” IF “REFUSAL” – CODE “99” IF “DK/NA”)

Months

ASK Q9a3 IF “ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS ONLY IN OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT AIMED FOR AN AMICABLE AGREEMENT”, ONLY CODE 1 IN Q1 AND CODE 3 IN Q4

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

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

Mois

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

Q9a.3 Could you please estimate how long your last disagreement/ dispute with another business located in (OUR COUNTRY) took to be resolved using an ADR scheme that aimed for an amicable agreement (e.g. mediation)?

(RECORD IN MONTHS – CODE “98” IF “REFUSAL” – CODE “99” IF “DK/NA”)

Months

ASK Q9b3 IF “ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED OUTSIDE OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT AIMED FOR AN AMICABLE AGREEMENT”, CODE 2 OR 3 IN Q1 AND CODE 3 IN Q4

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

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

Mois

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

Q9b.3 Could you please estimate how long your last disagreement/ dispute with another business located outside (OUR COUNTRY) took to be resolved using an ADR scheme that aimed for an amicable agreement (e.g. mediation)?

(RECORD IN MONTHS – CODE “98” IF “REFUSAL” – CODE “99” IF “DK/NA”)

Months

ASK Q10a1 IF “ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED ONLY IN OUR COUNTRY AND WENT TO COURT”, ONLY CODE 1 IN Q1 AND CODE 1 IN Q4

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

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

Mois

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

Q10a.1 What was the total amount of money you spent, including fees for the procedure itself, travel expenses, costs of a lawyer, the last time you used a court for a problem with a business located in (OUR COUNTRY)?

(RECORD IN EURO – CODE “9999999998” IF “REFUSAL” – CODE “9999999999” IF “DK/NA”)

Euro

ASK Q10b1 IF “ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED OUTSIDE OUR COUNTRY AND WENT TO COURT”, CODE 2 OR 3 IN Q1 AND CODE 1 IN Q4

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

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

Euros

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

Q10b.1	What was the total amount of money you spent, including fees for the procedure itself, travel expenses, costs of a lawyer, the last time you used a court for a problem with a business located outside (OUR COUNTRY)?	Q10b.1	Quelle est la somme totale que vous avez dépensée, dont les frais liés à la procédure elle-même, les frais de déplacement, les frais d'avocat, la dernière fois que vous avez eu recours à un tribunal pour un problème avec une entreprise située hors de (NOTRE PAYS) ?
(RECORD IN EURO – CODE "9999999998" IF "REFUSAL" – CODE "9999999999" IF "DK/NA")		(NOTER EN EUROS – CODE "9999999998" SI "REFUS" – CODE "9999999999" SI "NSP/SR")	
Euro		Euros	
ASK Q10a2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED ONLY IN OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT RESULTED IN A BINDING DECISION", ONLY CODE 1 IN Q1 AND CODE 2 IN Q4		POSER Q10a2 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE UNIQUEMENT DANS NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 2 EN Q4	
Q10a.2	What was the total amount of money you spent, including fees for the procedure itself, travel expenses, costs of a lawyer, the last time you used an ADR scheme that resulted in a binding decision (e.g. arbitration) for a problem with a business located in (OUR COUNTRY)?	Q10a.2	Quelle est la somme totale que vous avez dépensée, dont les frais liés à la procédure elle-même, les frais de déplacement, les frais d'avocat, la dernière fois que vous avez eu recours à un MARC qui a débouché sur une décision contraignante (comme un arbitrage) pour un problème avec une entreprise située en (NOTRE PAYS) ?
(RECORD IN EURO – CODE "9999999998" IF "REFUSAL" – CODE "9999999999" IF "DK/NA")		(NOTER EN EUROS – CODE "9999999998" SI "REFUS" – CODE "9999999999" SI "NSP/SR")	
Euro		Euros	
ASK Q10b2 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED OUTSIDE OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT RESULTED IN A BINDING DECISION", CODE 2 OR 3 IN Q1 AND CODE 2 IN Q4		POSER Q10b2 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE HORS DE NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR UNE DECISION CONTRAIGNANTE", CODE 2 OU 3 EN Q1 et CODE 2 EN Q4	
Q10b.2	What was the total amount of money you spent, including fees for the procedure itself, travel expenses, costs of a lawyer, the last time you used an ADR scheme that resulted in a binding decision (e.g. arbitration) for a problem with a business located outside (OUR COUNTRY)?	Q10b.2	Quelle est la somme totale que vous avez dépensée, dont les frais liés à la procédure elle-même, les frais de déplacement, les frais d'avocat, la dernière fois que vous avez eu recours à un MARC qui a débouché sur une décision contraignante (comme un arbitrage) pour un problème avec une entreprise située hors de (NOTRE PAYS) ?
(RECORD IN EURO – CODE "9999999998" IF "REFUSAL" – CODE "9999999999" IF "DK/NA")		(NOTER EN EUROS – CODE "9999999998" SI "REFUS" – CODE "9999999999" SI "NSP/SR")	
Euro		Euros	
ASK Q10a3 IF "ENCOUNTERED A DISAGREEMENT/DISPUTE WITH A BUSINESS LOCATED IN OUR COUNTRY AND USED AN ADR SCHEME THAT AIMED FOR AN AMICABLE AGREEMENT", ONLY CODE 1 IN Q1 AND CODE 3 IN Q4		POSER Q10a3 SI "A EU UN PROBLEME AVEC UNE ENTREPRISE SITUEE DANS NOTRE PAYS ET A EU RECOURS A UN MARC QUI A DEBOUCHE SUR DES SOLUTIONS AMIABLES", UNIQUEMENT CODE 1 EN Q1 ET CODE 3 EN Q4	
Q10a.3	What was the total amount of money you spent, including fees for the procedure itself, travel expenses, costs of a lawyer, the last time you used an ADR scheme that aimed for an amicable agreement (e.g. mediation) for a problem with a business located in (OUR COUNTRY)?	Q10a.3	Quelle est la somme totale que vous avez dépensée, dont les frais liés à la procédure elle-même, les frais de déplacement, les frais d'avocat, la dernière fois que vous avez eu recours à un MARC ayant pour objectif un accord amiable (comme une médiation) pour un problème avec une entreprise située en (NOTRE PAYS) ?
(RECORD IN EURO – CODE "9999999998" IF "REFUSAL" – CODE "9999999999" IF "DK/NA")		(NOTER EN EUROS – CODE "9999999998" SI "REFUS" – CODE "9999999999" SI "NSP/SR")	
Euro		Euros	

ASK ALL

Q13: ROTATE CODES 1 to 8

Q13 When using an Alternative Dispute Resolution (ADR) scheme, what would you or do you consider as the three most important aspects? This procedure should be...

(READ OUT – THREE POSSIBLE ANSWERS)

Simple and easy to understand	1,
100% online	2,
Cheap	3,
Quick to reach a solution	4,
Conducted by an experienced arbitrator or mediator	5,
Conducted by an arbitrator or mediator who has knowledge and experience in the field of your dispute	6,
Working in (OUR LANGUAGE)	7,
Leading to a binding decision for the parties	8,
Other (DO NOT READ OUT)	9,
None (DO NOT READ OUT)	10,
DK/NA	11,

Q14: ROTATE CODES 1 to 5

Q14 What would be your preferred ways to receive information about ADR?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Other businesses (word of mouth)	1,
Advertisement in a newspaper, on television or on the radio	2,
The Internet	3,
Information through trade organizations (e.g. newsletter)	4,
Articles in newspapers/magazines/Internet sites	5,
Other (DO NOT READ OUT)	6,
None (DO NOT READ OUT)	7,
DK/NA	8,

A TOUS

Q13: ROTATION DES CODES 1 à 8

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

(LIRE – TROIS REPONSES POSSIBLES)

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

Q14: ROTATION DES CODES 1 à 5

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

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

TECHNICAL SPECIFICATIONS



FLASH EUROBAROMETER 347

"Business-to-business Alternative Dispute Resolution in the EU"

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between the 19th of March and the 4th of April 2012, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 347 about "Business-to-business Alternative Dispute Resolution in the EU ".

This survey has been requested by the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for DG JUSTICE. It is a general public survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication ("Research and Speechwriting" Unit).

The FLASH EUROBAROMETER 347 covers companies employing 1 or more persons in all the sectors (excluding sectors N: Administrative and support service activities and O: Public administration and defence) in the 27 Member states of the European Union.

All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). The sample was selected from an international business database, with some additional sample from local sources in countries where necessary. Whenever a company was eligible the selected respondent had to be a general manager, a financial director or a significant owner. Quotas were applied on both company size (using four different ranges: 0-9 employees, 10-49 employees, 50 employees or more) and sectors (Retail, Services, Manufacturing and Industry). These quotas were adjusted according to the country's universe but were also reasoned in order to ensure that the sample was large enough in every cell.



European
Commission

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION
BE	Belgium	TNS Dimarso	403	19/03/2012	28/03/2012	11.479
BG	Bulgaria	TNS BBSS	400	19/03/2012	28/03/2012	9.958
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	402	19/03/2012	28/03/2012	12.394
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	403	19/03/2012	28/03/2012	15.765
DE	Germany	TNS Infratest	504	19/03/2012	03/04/2012	133.410
EE	Estonia	TNS Emor	400	19/03/2012	03/04/2012	2.479
EL	Greece	TNS ICAP	401	19/03/2012	02/04/2012	11.820
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	500	19/03/2012	04/04/2012	54.769
FR	France	TNS Sofres	502	19/03/2012	03/04/2012	61.838
IE	Ireland	IMS Millward Brown	400	19/03/2012	04/04/2012	10.587
IT	Italy	TNS Infratest	502	19/03/2012	04/04/2012	59.970
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	201	19/03/2012	28/03/2012	1.618
LV	Latvia	TNS Latvia	400	19/03/2012	02/04/2012	3.977
LT	Lithuania	TNS LT	401	19/03/2012	28/03/2012	6.360
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	201	19/03/2012	28/03/2012	1.689
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	400	19/03/2012	29/03/2012	10.265
MT	Malta	MISCO International Ltd	200	19/03/2012	28/03/2012	1.283
NL	Netherlands	TNS NIPO	402	19/03/2012	28/03/2012	18.953
AT	Austria	TNS Austria	400	19/03/2012	03/04/2012	15.370
PL	Poland	TNS OBOP	500	19/03/2012	03/04/2012	20.254
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	402	19/03/2012	03/04/2012	12.827
RO	Romania	TNS CSOP	400	19/03/2012	02/04/2012	18.346
SI	Slovenia	RM PLUS	409	19/03/2012	28/03/2012	2.187
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	405	19/03/2012	02/04/2012	4.811
FI	Finland	TNS Gallup Oy	400	19/03/2012	03/04/2012	6.184
SE	Sweden	TNS SIFO	400	19/03/2012	02/04/2012	12.155
UK	United Kingdom	TNS UK	502	19/03/2012	02/04/2012	73.292
TOTAL EU27			10.840	19/03/2012	04/04/2012	594.040



For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, sectors and size of company were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Opinion & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 400 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Observed percentages	10% or 90%	20% or 80%	30% or 70%	40% or 60%	50%
Confidence limits	± 2.9 points	± 3.9 points	± 4.5 points	± 4.8 points	± 4.9 points

The values in the table are the margin of error – at 95% confidence level – for a given survey estimate and sample size:

Survey estimate	Sample size (n)									
	10	50	100	150	200	400	800	1000	2000	4000
5%	13.5%	6,0%	4.3%	3.5%	3,0%	2.1%	1.5%	1.4%	1.0%	0.7%
10%	18.6%	8.3%	5.9%	4.8%	4.2%	2.9%	2.1%	1.9%	1.3%	0.9%
25%	26.8%	12,0%	8.5%	6.9%	6,0%	4.2%	3,0%	2.7%	1.9%	1.3%
50%	31,0%	13.9%	9.8%	8,0%	6.9%	4.9%	3.5%	3.1%	2.2%	1.5%
75%	26.8%	12,0%	8.5%	6.9%	6.0%	4.2%	3,0%	2.7%	1.9%	1.3%
90%	18.6%	8.3%	5.9%	4.8%	4.2%	2.9%	2.1%	1.9%	1.3%	0.9%
95%	13.5%	6,0%	4.3%	3.5%	3,0%	2.1%	1.5%	1.4%	1.0%	0.7%

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg