

## Questionnaire pour l'industrie

### **Identification de l'entreprise** (choisissez une seule option parmi les questions a – f)

a) Où se trouve le siège de votre entreprise (pays de résidence) ? .....

b) Indiquez dans quelle région se situe votre entreprise?

- Région urbaine
- Région non-urbaine

c) Indiquez le secteur d'activité de votre entreprise?

- Hébergement - Précisez
  - Hôtel
  - Autre type d'hébergement commercial
  - Hôtel + restaurant
  - Autre
- Gastronomie - Précisez
  - Restaurant
  - Café-Bar
  - Catering-Fournisseur
  - Autre
- Agence de voyage et tour opérateur
- Transport - Précisez
  - Bus - Autocar
  - Taxi ou location de voitures
  - Compagnie aérienne low-cost & charter
  - Autre

d) Votre entreprise est-elle ouverte tout au long de l'année ou seulement de manière saisonnière?

- Tout au long de l'année
- De manière saisonnière

e) Depuis combien d'années votre entreprise est-elle établie?

- Moins de 3 ans
- Entre 4 et 9 ans
- Plus de 10 ans

f) De combien d'employés disposez-vous?

- Moins de 10
- Entre 10 et 49
- Plus de 50

### Première partie

#### Questions relatives aux tendances/changements de la demande/consommation

1. En 2008, avez-vous enregistré, en général, une demande de services plus grande ou moins grande par rapport à l'année précédente?

- Demande plus grande
- Demande moins grande
- Egale

2. Quels sont les pays/groupes de pays pour lesquels vous avez enregistré une demande plus grande ou moins grande?

	Demande plus grande	Demande moins grande	Je ne sais pas
Pays de résidence			
Pays UE 15 <sup>1</sup>			
Nouveaux Etats Membres <sup>2</sup>			
Amérique de Nord (USA, Canada)			
Amérique latine			
Russie			
Japon			
Chine			
Inde			

3. Classez les critères ci-dessous en fonction de l'importance qu'ils ont pour vos clients, dans leurs choix de consommation?

	Très important	Important	Pas important
Qualité des services			
Prix			
Rapport qualité-prix			
Considérations environnementales			
Considérations sociales			
Mesures de sécurité			

<sup>1</sup> Pays UE 15: Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Italie, Irlande, Grand Duché de Luxembourg, Portugal, Espagne, Suède, Pays-Bas et Royaume-Uni

<sup>2</sup> Nouveaux Etats Membres: Bulgarie, Chypre, République tchèque, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, Roumanie, Slovaquie et Slovénie

**4. Avez-vous remarqué des changements dans le comportement de consommation de vos clients durant les 6 derniers mois?**

- Oui
- Non

***Si oui: de quel type? (2 choix maximum)***

- Les clients dépensaient moins
- Les clients dépensaient plus
- Les clients faisaient plus attention aux prix
- Les clients faisaient moins attention aux prix
- Les clients faisaient plus attention à la qualité
- Les clients faisaient moins attention à la qualité
- Autre : précisez : .....

**5. En 2008, vos visiteurs/clients ont-ils dépensé plus ou moins par rapport à l'année 2007 (année entière)?**

- Plus
- Moins
- Egalement
- Je ne sais pas

<b>Deuxième partie</b> <b>Questions relatives à l'impact sur les entreprises</b>
---

**6. Quels sont les défis les plus importants auxquels est confrontée votre entreprise? (3 choix maximum)**

- Procédures administratives et de réglementation onéreuses
- Accès aux financements
- Taxes
- Manque de personnel qualifié
- Changements environnementaux
- Accès aux marchés internationaux
- Accès à l'information et au savoir-faire
- Compétition accrue
- Autre : précisez : .....

**7. Votre entreprise a-t-elle subi l'impact de la situation économique actuelle?**

- Oui
- Non
- Partiellement

***Si oui ou partiellement: à quels niveaux ? (2 choix maximum):***

- Coûts totaux plus élevés
- Coûts d'achats plus élevés
- Coûts salariaux plus élevés
- Coûts de production plus élevés
- Charges financières additionnelles
- Accès aux financements réduit
- Autre : précisez: .....

**8. Avez-vous entrepris des actions importantes pour contrecarrer l'impact de la situation économique actuelle?**

- Oui
- Non

***Si oui: de quel type? (2 choix maximum)***

- Hausse des prix des services offerts
- Réduction des services offerts
- Réduction des coûts
- Réduction de la main-d'œuvre
- Contraction de crédits
- Ajournement des investissements
- Autre : précisez: .....

**9. Quelles mesures de support supplémentaires seraient nécessaires selon vous au niveau européen? (2 choix maximum)**

- Production et partage de connaissances à travers les entreprises
- Promotion des bonnes pratiques
- Mesures pour le renforcement de la demande
- Mesures pour encourager les investissements et l'innovation
- Mesures pour combattre la saisonnalité de la demande
- Autre : précisez : .....

### **Troisième partie**

#### **Questions relatives aux perspectives pour l'avenir (2009)**

**10. Vous attendez-vous à ce que votre entreprise subisse l'impact de la situation économique actuelle dans l'avenir proche?**

- Je ne m'attends à aucun impact
- Je m'attends à un impact plutôt positif
- Je m'attends à un impact principalement négatif
- Je m'attends à un impact plutôt négatif
- Je ne sais pas

**En cas d'impact négatif, à quel type d'impact vous attendez-vous? (2 choix maximum)**

- Réduction de la demande (nombre de visiteurs/clients)
- Dépenses moins élevées des clients
- Difficultés à obtenir des services financiers
- Renchérissement des prêts
- Inflation des prix
- Autre : précisez : .....

**11. Envisagez-vous d'entreprendre des mesures importantes en 2009 afin d'affronter l'impact de la situation économique actuelle?**

- Oui
- Non
- Peut-être
- Je ne sais pas

**Si oui ou peut-être: de quel type? (2 choix maximum)**

- Hausse des prix des services offerts
- Réduction des services offerts
- Réduction des coûts
- Réduction de la main-d'œuvre
- Contraction de crédits
- Ajournement des investissements
- Autre : précisez:.....

**12. Quelles sont vos perspectives commerciales pour l'année 2009?**

- Très positives
- Positives
- Négatives
- Très négatives
- Je ne sais pas

**Un très grand merci pour votre contribution !!!**

*Une fois complété, le questionnaire est à renvoyer à :*

**Monique ROVER**  
Responsable  
Cellule Enterprise Europe Network  
SPI<sup>+</sup>  
Rue du Vertbois, 11  
4000 LIEGE  
Fax : 04/230.11.20  
E.mail : [monique.rover@spi.be](mailto:monique.rover@spi.be)