

Evaluation des perceptions des dirigeants de PME de Wallonie Picarde sur base d'évènements d'actualité.

Madame, Monsieur,

Etudiant à l'Université Catholique de Louvain à Mons (UCL Mons, anciennement la FUCaM), j'étudie dans le cadre de mon mémoire, les évènements de l'actualité, principalement économique et politique, qui pourraient influencer l'activité des PME de Wallonie Picarde. L'objectif du questionnaire qui suit est de prendre connaissance des réactions des dirigeants d'entreprise vis-à-vis de ces divers événements.

Je vous remercie pour votre collaboration.

Classement des entreprises

Afin de classer les entreprises tout en gardant votre anonymat, nous avons besoin de quelques informations sur la taille de l'entreprise (TPE, PE, ME), son type d'activité (Service et Production) et la région de Wallonie picarde où vous évoluez (Ath, Tournai et Mouscron).

Nous allons vous attribuer un code à 3 lettres : la première lettre désigne la taille de l'entreprise, la seconde lettre est le type d'activité et la troisième est la région de la Wallonie picarde concernée.

Par exemple : MPT correspond à une entreprise de taille Moyenne, ayant une activité de Production active à Tournai.

Trois chiffres seront également attribués à la suite des trois lettres. Ces trois chiffres permettent de vous identifier.

Thème 1 : Conseil d'administration

1. Quelle est la forme juridique de votre entreprise ?

Cochez la bonne case :

- SPRL (Société Privée à Responsabilité Limitée)
- SPRLU (Société Privée à Responsabilité Limitée Unipersonnelle)
- SA (Société Anonyme)
- SCRL (Société coopérative à Responsabilité Limitée)
- SNC (Société en Nom Collectif)
- SCS (Société en Commandite Simple)
- SCRI (Société Coopérative à Responsabilité Illimitée)
- Autre : ...

2. De combien de personnes est constitué votre conseil d'administration ?

Cochez le nombre d'administrateurs présents dans votre société :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	+ de 10
Nombre d'administrateurs												

Répondre à cette question seulement si le conseil d'administration est constitué de plus d'une personne.

3. Quelle est la profession de vos administrateurs ?

Veillez cocher le nombre d'administrateurs qui exercent chacune des fonctions mentionnées.
Attention : Veillez choisir la fonction la plus représentative de l'administrateur si celui-ci exerce plusieurs fonctions

Nb. d'administrateur	0	1	2	3	4	5	6	+6
Cadre (secteur privé)								
Consultant								
Administrateur d'autres sociétés / Dirigeant d'une autre PME								
Mandat politique (local, régional ou fédéral)								
Secteur bancaire ou financier								
Fonctionnaire (secteur public)								
Fonction ou secteur en lien avec l'activité de l'entreprise								
Manager / Gérant / Gestionnaire								
Profession libérale								
Profession Psycho-médico-éducative								
Retraité								
Ouvrier								
Autres								

4. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : La raison pour laquelle vous avez choisi ces personnes dans votre conseil d'administration *

Répondre à ce tableau si un ou plusieurs de vos administrateurs exercent la fonction de cadre (secteur privé).

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Les compétences de l'administrateur sont une valeur ajoutée pour mon entreprise					
Par facilité					
Parce que je connais cette personne					
Pour respecter la législation au moment de la création de la société					
Pour le réseau de connaissances					

(contacts) de l'administrateur					
Autre :					

Répondre à ce tableau si un ou plusieurs de vos administrateurs exercent la fonction de consultant.

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Les compétences de l'administrateur sont une valeur ajoutée pour mon entreprise					
Par facilité					
Parce que je connais cette personne					
Pour respecter la législation au moment de la création de la société					
Pour le réseau de connaissances (contacts) de l'administrateur					
Autre :					

5. Combien d'administrateurs sont-ils membres de la famille qui a fondé ou qui dirige votre entreprise ?

Veillez cocher la case adéquate

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	+10

6. Avez-vous une volonté d'investissements dans un futur très proche (1 ans) concernant les éléments suivants ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

¹	Non	Oui, mais ce n'est pas une priorité	Oui, c'est une priorité
Le matériel d'exploitation (ex : véhicules, machines,...)			
Acquisition de nouveaux bâtiments			
Rachat / fusion avec des concurrents			
Extension de la gamme de produits/services			

¹ Propositions reprises du document "Ebauche du questionnaire 2015 V1"

Embauche de nouveaux employés			
Extension de la zone de chalandise (conquérir des clients présents dans une nouvelle zone géographique)			
Diversification des activités (développer de nouvelles activités)			

7. Avez-vous une volonté d'investissements dans un futur plus éloigné (3 ans) concernant les éléments suivants ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Non	Oui, mais ce n'est pas une priorité	Oui, c'est une priorité
Le matériel d'exploitation (ex : véhicules, machines,...)			
Acquisition de nouveaux bâtiments			
Rachat / fusion avec des concurrents			
Extension de la gamme de produits/services			
Embauche de nouveaux employés			
Extension de la zone de chalandise (conquérir des clients présents dans une nouvelle zone géographique)			
Diversification des activités (développer de nouvelles activités)			

Thème 2: e-commerce

1. Veuillez indiquer quelle proportion de votre chiffre d'affaires est constituée par chaque type de clients ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Particuliers											
Professionnels – Entreprises											
Administrations publiques											
Autres :											

2. Détenez-vous un site internet ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Répondre à cette question si la réponse à la question précédente est « oui »

3. Quelles sont les fonctionnalités de votre site internet ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Informations sur l'entreprise (historique, points de vente, coordonnées, ...)
- Informations sur les produits ou services
- Interface de vente (e-commerce)
- Service après-vente
- Autre :

4. Avez-vous déjà entrepris des démarches pour développer le e-commerce dans votre entreprise ?

« Le e-commerce regroupe l'ensemble des transactions commerciales s'opérant à distance par le biais d'interfaces électroniques et digitales »²

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Non
- Non, mais je l'envisage
- Oui, je suis en train de le mettre en place
- Oui, je suis déjà actif en matière de e-commerce

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°4 est « oui, je suis déjà actif en matière de e-commerce ».

5. Le e-commerce représente ... % de votre chiffre d'affaires

Veillez cocher la case adéquate

10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°4 est « oui, je suis déjà actif en matière de e-commerce ».

6. Souhaitez-vous continuer à utiliser le e-commerce ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas

² Bathelot B., page consultée le dimanche 29 mai 2016, [Page en ligne], *Définition : e-commerce*, <http://www.definitions-marketing.com/definition/e-commerce/>

Non, pas du tout

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°6 est « oui, certainement » ou « Oui, probablement »

7. Quelles sont les raisons pour lesquelles désirez-vous continuer à utiliser le e-commerce ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Le chiffre d'affaires du e-commerce est en pleine croissance dans mon entreprise					
Je constate une augmentation du nombre de clients intéressés.					
La logistique des colis est de plus en plus facile					
Autre					

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°6 est « Non, probablement pas » ou « Non, pas du tout »

8. Quelles sont les raisons pour lesquelles désirez-vous arrêter d'utiliser le e-commerce ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Le chiffre d'affaires du e-commerce n'est pas assez important pour avoir une rentabilité					
La clientèle est trop peu nombreuse					
La logistique est un problème					
Autre					

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°4 est « oui, je suis déjà actif en matière de e-commerce » ou « non, mais je l'envisage » ou « oui, je suis en train de le mettre en place ».

9. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Pour vous, le e-commerce

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
--	----------------------	--------------------	------------------------------	----------------	----------------------

Est une opportunité de croissance pour mon entreprise (Chiffre d'affaires, développement de l'entreprise, ...)					
Permet de s'adapter à la demande de mes clients (la demande des clients évolue, ils sont plus enclin à l'utilisation de ces technologies,...)					
Permet de se démarquer de la concurrence dans mon secteur					
Est une obligation pour la viabilité future de mon entreprise (c'est-à-dire décision stratégique pour le futur)					
Est une obligation pour ne pas être à la traîne vis-à-vis des concurrents qui pratiquent déjà le e-commerce					
Autre					

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°4 est « non, mais je l'envisage »

10. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : les freins au lancement du e-commerce pour votre entreprise sont

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Les caractéristiques du produit/service que je mets en vente ne se prêtent pas (ou se prêtent peu) au e-commerce					
La mise en place de la technologie informatique pour le e-commerce (le développement du site internet,...) est trop fastidieuse.					

Les moyens financiers nécessaires au e-commerce sont trop importants.					
La mise en place de la logistique (la livraison des produits) poserait problème.					
Autre :					

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question n°4 est « non »

11. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : les freins au lancement du e-commerce pour votre entreprise sont

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Les caractéristiques du produit/service que je mets en vente ne se prêtent pas (ou se prêtent peu) au e-commerce					
La mise en place de la technologie informatique pour le e-commerce (le développement du site internet,...) est trop fastidieuse.					
Les moyens financiers nécessaires au e-commerce sont trop importants.					
La mise en place de la logistique (la livraison des produits) poserait problème.					
Le e-commerce n'est pas un vecteur de développement pour mon entreprise					
Autre					

Répondre à la question n°12 uniquement si la réponse à la question n°4 est « non, mais je l'envisage » ou « oui, je suis en train de le mettre en place » ou « oui, je suis déjà actif en matière de e-commerce ».

12. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : le changement de législation peut-il influencer votre décision de développer le e-commerce

La législation concernant le travail de nuit pour l'activité du e-commerce a évolué durant l'année 2016. Le travail de nuit était interdit pour les entreprises qui avaient une activité de e-commerce, la préparation des commandes n'était pas autorisée entre 20h au soir et 6h du matin. Toutefois, depuis le 13 mars 2016, la commission paritaire autorise le travail de nuit pour ces entreprises actives dans le secteur du e-commerce³.

Choisissez la réponse adéquate :

- Pas du tout d'accord
- Assez peu d'accord
- Ni d'accord, ni pas d'accord
- Assez D'accord
- Tout à fait d'accord

Thème 3: Coopération d'entreprise

Nous entendons par coopération d'entreprise, un partage de ressources. Le partage de ressources peut se faire à différents niveaux tant bien au niveau humain que matériel. Dans certains cas, les PME ou TPE doivent faire appel de manière régulière ou ponctuelle à un juriste, comptable, informaticien, ... Cependant, elles n'ont pas nécessairement le besoin d'engager une personne à temps plein pour remplir cette fonction. Le partage de ressources met à disposition des personnes au service des PME grâce à une affiliation à un groupement d'employeurs. Ce fonctionnement est identique pour les biens matériels. Par exemple, deux entreprises achètent ensemble une machine très coûteuse ; seules, elles n'auraient pu se la procurer. Dès lors, l'utilisation de cette machine est partagée entre les deux parties.

1. Connaissez-vous ces possibilités de coopération d'entreprise ou groupement d'employeurs par rapport à ce partage de ressources ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Je ne connais pas du tout	Je connais très peu	Je connais moyennement	Je connais assez bien	Je connais très bien
Partage de ressources humaines (ex : comptable, secrétaire,...)					

³ SPF Belgique, page consultée le lundi 22 mai 2016, [Page en ligne], *Travail de nuit possible pour les activités liées au e-commerce*, <http://www.emploi.belgique.be/defaultNews.aspx?id=44710>

Partage de ressources matérielles (ex : imprimante, machine informatique, ...)					
Achats groupés (grouper des achats entre plusieurs entreprises, ...)					
Partage des lieux de travail (ex : deux entreprises travaillant dans les mêmes bureaux, plusieurs entreprises partageant la charge locative des bureaux...)					
Autres :					

2. Partagez-vous des ressources avec d'autres entreprises ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Des ressources humaines (ex : comptable, secrétaire,...)					
Des ressources matérielles (ex : imprimante, machine informatique, ...)					
Achats groupés (ex : grouper des achats entre plusieurs entreprises, ...)					
Lieux de travail (ex : deux entreprises travaillant dans les mêmes bureaux, plusieurs entreprises partageant la charge locative des bureaux...)					
Autres :					

Répondre à cette question si les réponses à la question n°2 est « Souvent » ou « Toujours »

3. A qui faites-vous appel lors de l'utilisation de ce partage de ressources ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Groupement d'employeurs (C'est-à-dire une entreprise ayant sa propre structure juridique regroupant des employés qui sont alloués à des entreprises afin de réaliser des tâches auprès de plusieurs entreprises distinctes)					
Indépendants (ex : des travailleurs indépendants effectuent les tâches ponctuelles nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise)					
Autre :					

Répondre à cette question si les réponses à la question n°2 est « Souvent » ou « Toujours »

4. Êtes-vous satisfait de faire appel à ce concept de coopération d'entreprise ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout satisfait	Assez peu satisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Assez satisfait	Tout à fait satisfait
Des ressources humaines (ex : comptable, secrétaire,...)					
Des ressources matérielles (ex : imprimante, machine informatique, ...)					
Achats groupés (ex : grouper des achats entre plusieurs entreprises, ...)					
Lieux de travail (ex : deux entreprises travaillant dans les mêmes bureaux, plusieurs entreprises partageant la charge locative des bureaux...)					
Autres :					

Si réponse est « jamais » à la question n°2, alors répondre à la question suivante.

5. Souhaiteriez-vous faire appel à ce concept de coopération d'entreprise ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Je ne souhaite pas y faire appel et je ne	Je ne souhaite pas y faire appel mais je	Je souhaite y faire appel mais je ne connais pas	Je souhaite y faire appel et je connais les démarches
--	---	--	--	---

	connais pas les démarches	connais les démarches	les démarches	
Des ressources humaines (ex : comptable, secrétaire,...)				
Des ressources matérielles (ex : imprimante, machine informatique, ...)				
Achats groupés (ex : grouper des achats entre plusieurs entreprises, ...)				
Lieux de travail (ex : deux entreprises travaillant dans les mêmes bureaux, plusieurs entreprises partageant la charge locative des bureaux...)				
Autres :				

Thème 4 : Recrutement

Nous nous intéressons dans ce thème au recrutement de travailleurs dits « Junior » (jeunes sortant des études c'est-à-dire les jeunes de moins de 26 ans)⁴ et « Senior » (+45 ans).

1. Avez-vous engagé un ou des travailleur(s) « junior » au cours des trois dernières années dans votre entreprise ?

- Oui
 Non

Si répondu « oui » à la question n°1

2. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Les raisons pour lesquelles vous avez engagé un profil « junior »

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Ses Connaissances/ son savoir qui est actualisé car fraîchement sorti des études					

⁴ Syndicat des indépendants & PME, page consultée le 30 janvier 2016, [Page Web], *Emplois tremplin – Des moyens supplémentaires pour l'insertion de groupe à risque*, <http://www.sdi.be/nouvelles/emplois-tremplins-des-moyens-supplementaires-pour-l-insertion-de-groupes-risque>

Son expérience					
Son expertise					
Sa flexibilité					
Ses exigences salariales plus faibles					
Sa volonté d'apprendre					
Son dynamisme					
Autre					

Si répondu « non » à la question n°1

3. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Les raisons pour lesquelles vous n'avez pas engagé de profil « junior »

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Ses Connaissances/son savoir insuffisant					
Son manque d'expérience					
Son manque d'expertise					
Son manque de flexibilité					
Ses exigences salariales trop importantes					
Son manque de volonté d'apprendre					
Son manque de dynamisme					
Non besoin en terme de recrutement					
Autre					

4. Comptez-vous engager des travailleurs « junior » dans votre entreprise ?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Pas du tout d'accord
 Assez peu d'accord

- Ni d'accord, ni pas d'accord
- Assez d'accord
- Tout à fait d'accord

Répondre à la question si la réponse à la question n°4 est « Assez d'accord » ou « Tout à fait d'accord ».

5. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Les raisons pour lesquelles vous souhaiteriez engager un profil Junior

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Ses Connaissances/ son savoir qui est actualisé car fraîchement sorti des études					
Son Expérience					
Son expertise					
Sa flexibilité					
Ses exigences salariales plus faibles					
Sa volonté d'apprendre					
Son dynamisme					
Autre					

6. Avez-vous engagé un travailleur « Senior » au cours des trois dernières années dans votre entreprise ?

- Oui
- Non

Si répondu « oui » à la question n°6

7. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Les raisons pour lesquelles vous avez engagé un profil « Senior »

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Ses Connaissances/					

son savoir					
Son expérience					
Son expertise					
Sa flexibilité					
Ses exigences salariales plus faibles					
Sa volonté d'apprendre					
Son dynamisme					
Autre					

Si répondu « non » à la question n°6

8. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Les raisons pour lesquelles vous n'avez pas engagé un « senior »

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Ses Connaissances/son savoir insuffisant					
Son manque d'expérience					
Son manque d'expertise					
Son manque de flexibilité					
Ses exigences salariales trop importantes					
Son manque de volonté d'apprendre					
Son manque de dynamisme					
Autre					

9. Comptez-vous engager des travailleurs « Senior » dans votre entreprise

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Pas du tout d'accord
- Assez peu d'accord
- Ni d'accord, ni pas d'accord
- Assez d'accord

Tout à fait d'accord

Répondre à la question si la réponse à la question n°4 est « Assez d'accord » ou « Tout à fait d'accord ».

10. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Les raisons pour lesquelles vous souhaiteriez engager un profil « senior »

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez d'accord	Tout à fait d'accord
Ses Connaissances/ son savoir					
Son Expérience					
Son expertise					
Sa flexibilité					
Ses exigences salariales plus faibles					
Autre					

11. Appliquez-vous l'écolage pour un nouveau travailleur "Junior" par le biais d'un travailleur "senior" ?

Veuillez cocher la réponse adéquate :

- Jamais
- Rarement
- Parfois
- Souvent
- Toujours

L'écolage consiste en un accompagnement par un travailleur "Senior". Par ce biais, il est possible de partager les connaissances entre le travailleur "Junior" et "Senior".

Répondre à cette question uniquement si la réponse à la question précédente est autre que « Jamais »

12. Veuillez indiquer votre degré de satisfaction en ce qui concerne le processus d'écolage mis en place au sein de votre entreprise

Veuillez cocher la réponse adéquate :

- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

13. Quelles sont les raisons de votre insatisfaction par rapport au processus d'écolage ?

Veillez écrire les raisons :

14. Quelles sont les raisons de votre satisfaction par rapport au processus d'écolage ?

Veillez écrire les raisons

Thème 5 : Paiement tardif

Par paiement tardif, nous considérons les créances payées par les clients au-delà de la date d'échéance convenue.

1. Faites-vous face à des retards de paiements ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Jamais
- Rarement
- Parfois
- Souvent
- Toujours

Si répondu autre que « jamais » à la question n°1 alors veuillez répondre à la question suivante.

2. Quel est le pourcentage de votre clientèle qui effectue des paiements hors délai ?

Veillez cocher la case qui correspond :

10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Répondre à la question si répondu « Parfois », « Souvent » ou « Toujours » à la question n°1 alors veuillez répondre à la question suivante.

3. A quelle fréquence les retards de paiement vous ont déjà mis en difficulté dans la gestion de votre entreprise ?

Veuillez cocher la réponse adéquate :

Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours

4. Estimez-vous que les retards de paiement sont ... par rapport aux années précédentes ?

- En hausse
- En baisse
- Quasi constants

Répondre la question uniquement si la réponse à la question n°3 est « D'accord » ou « Tout à fait d'accord »

5. Veuillez indiquer à quelle fréquence vous faites appel aux dispositifs suivants afin de recouvrer les paiements tardifs.

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Sociétés privées de recouvrement (ex : Intrum Justicia, ...)					
Institution bancaire (ex : les banques avec des mécanismes tels que le factoring)					
Sociétés spécialisées (ex : assurances crédit, ...)					
Processus interne dans l'entreprise (envoi de rappel suivi d'une mise en demeure et finalement transfert du dossier à un huissier ...)					

Thème 6: Cybercriminalité

Une cyberattaque est un problème informatique que subit une entreprise à cause d'un virus informatique, hameçonnage, vol d'informations, ...

Les multinationales ne sont pas les seules cibles à cette criminalité, les PME sont également des victimes potentielles.

1. Veuillez indiquer le nombre de fois que vous avez été victime de cyberattaques durant l'année qui vient de s'écouler ?

Cochez la case correspondante

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	+ de 9

Je ne sais pas

Répondre à la question si la réponse précédente est supérieure ou égale à 1

2. Dans quelle mesure ces cyberattaques ont-elles été néfastes pour l'activité de votre entreprise ?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très faiblement
- Faiblement
- Moyennement
- Fortement
- Très fortement

3. Détenez-vous un système de sécurité pour vous protéger des cyberattaques ?

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui, j'en ai un, et il est efficace
- Oui, j'en ai un mais il n'est pas efficace
- Non, mais j'envisage d'en avoir un
- Non, je n'envisage pas d'en avoir un

Si répondu « Non, je n'envisage pas d'en avoir un » à la question n°3

4. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Vous ne possédez pas un système de sécurité pour vous protéger des cyberattaques car

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Trop coûteux					
Pas le temps d'y penser					
la menace n'est pas si forte					
La mise en place est complexe (à qui faire appel, comment					

organiser la maintenance,...)					
-------------------------------	--	--	--	--	--

Si vous avez répondu « Oui, j'en ai un mais il n'est pas efficace » à la question n°3

5. Veuillez indiquer votre degré d'accord vis-à-vis des propositions suivantes : Votre système de sécurité n'est pas efficace, vous ne le changez pas car

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Trop coûteux					
Pas le temps d'y penser					
la menace n'est pas si forte					
La mise en place est complexe (à qui faire appel, comment organiser la maintenance,...)					

Thème 7 : Politique gouvernementale

Ce thème reprend une série de mesures récentes prises par le gouvernement actuel et pouvant affecter l'activité des PME : Plan start-up et PME, le plan Marshall, le prêt win-win, ...

1. Dans quelle mesure vous sentez-vous au courant des modifications de la politique gouvernementale ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très faiblement	Faiblement	Moyennement	Fortement	Très fortement
Tax shift					

Ensemble de mesures visant à réduire la taxation sur le travail en la transférant vers d'autres bases taxables⁵.

Plan start-up et PME					
----------------------	--	--	--	--	--

Le Plan start-up est un ensemble de quatre mesures dont deux qui mobilisent l'épargne des particuliers afin d'investir dans les TPE et PME. Ils deviennent ainsi acteurs du tissu économique. La troisième mesure vise à réduire les coûts salariaux pour les TPE et PME. La dernière mesure consiste en une déduction fiscale sur les investissements numériques. Toutefois afin de bénéficier de ces avantages, l'entreprise doit respecter quelques conditions.

⁵ PWC, page consultée le 3 mars 2016, [Page Web], *Belgium new agreement on tax shift*, <https://news.pwc.be/belgium-new-agreement-on-tax-shift/>

Prêt « win-win Wallon »					
-------------------------	--	--	--	--	--

Le prêt « win-win Wallon » consiste à octroyer un crédit d'impôt de 4% acquis sur le montant investi dans la PME. Toutefois, le particulier peut investir au maximum 50.000 €⁶.

Traité Transatlantique (TTIP)					
-------------------------------	--	--	--	--	--

Le traité Transatlantique (TTIP) est un éventuel accord entre les Etats-Unis et l'Europe. Ce traité favoriserait les échanges entre les deux continents.

Plan Marshall 4.0					
-------------------	--	--	--	--	--

Ensemble de mesures favorisant le développement du tissu économique wallon basées sur cinq axes ; l'enseignement et la formation, l'innovation, le développement des infrastructures du territoire, le développement de l'économie circulaire et la transition vers l'économie numérique.

Boni de liquidation					
---------------------	--	--	--	--	--

Le boni de liquidation est une rubrique dans le passif qui permet au dirigeant d'entreprise de bénéficier du capital placé dans cette rubrique lorsque la société tend à disparaître. Ce boni de liquidation est souvent considéré comme un capital retraite par les dirigeants d'entreprises.

Ne répondre aux questions suivantes que si la réponse à la question précédente est « Fortement » ou « Très fortement »

2. Selon vous quel sera l'impact de cette politique sur l'activité de votre entreprise ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Très négatif	Plutôt négatif	Ni positif, ni négatif	Plutôt positif	Très positif
Tax Shit					
Plan start-up et PME					
Plan Marshall 4.0					
Prêt « win-win » wallon					
Traité Transatlantique					
Boni de liquidation					

Pour tous les éléments où vous avez répondu « très négatif » ou « plutôt négatif » ou « plutôt positif » ou « très positif » veuillez indiquer la raison.

3. Pour tous les éléments où vous avez répondu « très négatif » ou « plutôt

⁶ De Caevel C., Le Trends Tendances, page consultée le 4 mars 2016, [Page Web], *Le prêt « win-win » wallon : crédit d'impôt de 4%* <http://magazine.levif.be/makr/pour-abonnes/trends-tendances/printarticle/4127751/article>

« négatif » ou « plutôt positif » ou « très positif » : veuillez indiquer la raison

	Commentaire
Tax Shit	
Plan start-up et PME	
Plan Marshall 4.0	
Prêt « win-win » wallon	
Traité Transatlantique	
Boni de liquidation	

Thème 8 : Services aux PME

Des services d'expertises sont accessibles aux PME. Il s'agit par exemple de sous-traiter la prise en charge de la publicité, de la gestion des ressources humaines, de la succession, ...

1. Faites-vous appel à des entreprises externes pour ce type de services ?

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
Analyses marketing (études de marché, publicité,...)					
Gestion des ressources humaines					
Expertise financière					
Expertise juridique					
Audits énergétiques					
Autre					

Répondre uniquement si la réponse à la question précédente est « Souvent » ou « Toujours »

2. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ces services d'expertise ?

Veuillez cocher la réponse adéquate :

	Pas du tout	Assez peu	Ni satisfait,	Assez satisfait	Tout à fait
--	-------------	-----------	---------------	-----------------	-------------

	satisfait	satisfait	ni insatisfait		satisfait
Analyses marketing (études de marché, publicité,...)					
Gestion des ressources humaines					
Expertise financière					
Expertise juridique					
Audits énergétiques					
Autre					

Pour la personne ayant répondu « Jamais » ou « rarement » ou « parfois » à la question n°1

3. Envisagez-vous de vous tourner vers ces services à l'avenir ?

Veillez cocher la réponse adéquate :

	Non	Oui, mais ce n'est pas une priorité	Oui, c'est une priorité
Analyses marketing (études de marché, publicité,...)			
Gestion des ressources humaines			
Expertise financière			
Expertise juridique			
Audits énergétiques			
Autre			

Pour la personne ayant répondu « oui, c'est une priorité » ou « oui, mais ce n'est pas une priorité » à la question précédente

4. Plusieurs éléments pourraient vous pousser à envisager ce type de service à l'avenir. Veuillez indiquer votre degré d'accord par rapport aux raisons mentionnées ci-après.

	Pas du tout d'accord	Assez peu d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Assez D'accord	Tout à fait d'accord
Sous-traiter ce service permet une meilleure expertise (meilleure analyse, ...)					
Sous-traiter ce service est intéressant d'un point de vue financier					
Sous-traiter ce service est une					

nécessité pour mon entreprise (la PME a besoin de faire appel à ces services pour être plus efficiente sur son marché)					
Autre					

Je vous remercie d'avoir consacré une partie de votre temps à compléter ce questionnaire dont les données me seront fort utiles pour mener à bien mon travail de fin d'études.