

# Le Marché intérieur

## Opinions et expériences des citoyens de l'UE-25

Terrain : Février– Mars 2006

Publication : Octobre 2006

Sondage commandité par La Direction générale Marché intérieur et services et coordonné par la Direction générale Communication.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.  
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.



## **TABLE DES MATIERES**

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1 LA PERCEPTION GÉNÉRALE DU MARCHÉ INTÉRIEUR .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 La satisfaction face aux mesures du marché unique .....</b>	<b>6</b>
1.1.1 Les effets de la mobilité des travailleurs.....	7
1.1.2 Les effets de la mobilité des étudiants .....	9
1.1.3 Les effets de la commercialisation équitable des produits.....	11
<b>1.2 Les avis sur une concurrence accrue .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 La perception de l'impact sur les produits et services.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Les perceptions sur les mesures du marché intérieur .....</b>	<b>23</b>
1.4.1 Les effets de la mobilité des travailleurs sur l'emploi .....	24
1.4.2 Les effets de la libre circulation des biens et des personnes sur la compétitivité.....	27
1.4.3 Les effets des règles du marché intérieur sur la protection du consommateur .....	29
<b>2 LES EXPÉRIENCES DU MARCHÉ UNIQUE.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1 Les déplacements dans l'Union européenne.....</b>	<b>32</b>
<b>2.2 Le choix des produits dans les magasins et supermarchés.....</b>	<b>36</b>
<b>2.3 Les différences de prix entre les Etats membres.....</b>	<b>40</b>
<b>3 LA LIBRE CIRCULATION DES BIENS ET DES SERVICES .....</b>	<b>43</b>
<b>3.1 Les déplacements pour achats transfrontaliers dans le marché         intérieur .....</b>	<b>44</b>
3.1.1 Les expériences de voyages destinés à des achats transfrontaliers... 44	
3.1.2 L'envie de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats .....	46
3.1.3 Les obstacles au déplacement vers un autre Etat membre pour faire des achats.....	50

<b>3.2</b>	<b>Les achats transfrontaliers par internet dans le marché intérieur</b>	<b>54</b>
3.2.1	L'envie d'acheter à l'étranger par internet en raison du prix ou de la qualité.....	56
3.2.2	Les obstacles aux achats transfrontaliers par internet .....	59
<b>3.3</b>	<b>Acheter des services financiers dans un autre Etat membre .....</b>	<b>63</b>
3.3.1	L'envie de souscrire une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre .....	63
3.3.2	Les obstacles à l'utilisation des services financiers d'autres Etats membres.....	65
<b>4</b>	<b>LA MOBILITÉ DES PERSONNES.....</b>	<b>67</b>
<b>4.1</b>	<b>L'envie de vivre dans un autre Etat membre .....</b>	<b>67</b>
4.1.1	Pour les études .....	69
4.1.2	Pour le travail .....	72
4.1.3	Pour la retraite.....	75
<b>4.2</b>	<b>Les obstacles à la mobilité.....</b>	<b>76</b>
<b>5</b>	<b>LA CONNAISSANCE DES MESURES DU MARCHÉ INTERIEUR.....</b>	<b>78</b>
<b>5.1</b>	<b>La mobilité des travailleurs - Le permis de travail.....</b>	<b>81</b>
<b>5.2</b>	<b>Les services financiers : souscrire une assurance ou un prêt hypothécaire .....</b>	<b>83</b>
<b>5.3</b>	<b>La taxation indirecte - Le paiement de la TVA sur une voiture.....</b>	<b>86</b>
<b>5.4</b>	<b>Les soins de santé - L'accès pour tous.....</b>	<b>87</b>
<b>5.5</b>	<b>La reconnaissance des diplômes et des qualifications professionnelles .....</b>	<b>88</b>
<b>5.6</b>	<b>La circulation des biens - Les garanties des produits .....</b>	<b>90</b>
<b>6</b>	<b>L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ INTERIEUR .....</b>	<b>93</b>
<b>6.1</b>	<b>Le sentiment d'être informé .....</b>	<b>93</b>
<b>6.2</b>	<b>Les moyens d'assistance .....</b>	<b>96</b>
<b>6.3</b>	<b>La connaissance des services de la Commission européenne .....</b>	<b>98</b>
	<b>CONCLUSION .....</b>	<b>100</b>

## INTRODUCTION

**Le projet du marché intérieur a été lancé il y a plus de vingt ans**, en 1985, lors de la publication d'un Livre blanc démontrant le potentiel de la Communauté européenne à devenir un marché unique. L'année suivante, les douze Etats membres de l'époque signaient l'Acte unique européen qui établissait le calendrier pour l'instauration complète du marché unique en 1993.

Depuis lors, des centaines de directives ont été adoptées pour supprimer les barrières techniques, de contrôle, légales, bureaucratiques, culturelles et protectionnistes qui freinaient le libre échange et la libre circulation des biens au sein de l'Union européenne. En même temps, un ensemble de règles communes à tous les Etats membres a été établi pour garantir une concurrence loyale.

**Le dernier défi fut l'élargissement de l'Union européenne à un marché unique comptant plus de 450 millions de consommateurs.**

Le marché intérieur est basé sur les **quatre libertés de circulation** : des biens, des services, des personnes et du capital. Les citoyens européens ont le droit de vivre, travailler, étudier et faire du commerce dans toute l'Union européenne. Parallèlement, les Européens bénéficient dans leur propre pays de très nombreux produits provenant de toute l'Union européenne.

Plus d'une décennie après l'introduction du marché unique, selon la Commission européenne, 2,5 millions de nouveaux emplois ont été créés depuis 1993 et plus de 800 milliards d'euros de richesse supplémentaire<sup>1</sup> ont été générés. Aujourd'hui, le marché intérieur est une réalité et il fonctionne, mais des améliorations sont toujours possibles. Une réponse cohérente et claire est nécessaire aux défis actuels: législatif, l'application des principes énoncés dans le Traité, une amélioration de la mise en œuvre de la législation européenne et de la convergence réglementaire.

**L'objectif principal de la Direction générale du marché intérieur et des services est de garantir que les citoyens et les entreprises bénéficient de tous les avantages du marché unique.** Au vu de cet objectif, elle a réalisé ce sondage Eurobaromètre sur le marché intérieur dans les 25 Etats membres. Le terrain s'est déroulé du 20 février au 24 mars 2006. 24 750 citoyens européens ont été interrogés en face-à-face. D'autres renseignements sur la méthodologie du sondage figurent dans la note technique en annexe de ce rapport.

Ce rapport examine **le degré de familiarité des citoyens européens au sujet du marché intérieur actuel et dans quelle mesure ceux-ci semblent en bénéficier**. Nous étudions leurs attitudes, expériences, habitudes en tant que consommateurs ainsi que la connaissance et le sentiment d'être informés de leurs droits dans le marché unique. Pour la première fois, cette étude couvre le marché intérieur des 25 Etats membres.

L'aspect spécifique du marché intérieur concernant les consommateurs et les achats transfrontaliers est étudié de façon plus approfondie dans le sondage Eurobaromètre spécial 252 intitulé "La protection des consommateurs dans le

---

<sup>1</sup> Aperçus des activités de l'Union européenne - Marché intérieur sur:  
[http://europa.eu/pol/singl/index\\_fr.htm](http://europa.eu/pol/singl/index_fr.htm)

marché intérieur"<sup>2</sup> qui a été réalisé dans la même vague Eurobaromètre 65.1 que la présente étude. Le cas échéant, nous faisons des références directes à l'Eurobaromètre 252 et certains résultats sont présentés sous forme de graphique.

Ce rapport comprend six chapitres qui traitent des sujets suivants:

- **la perception générale du marché intérieur:** les attitudes envers les mesures du marché intérieur et leurs effets;
- **les expériences personnelles du marché intérieur:** les voyages, les achats et la comparaison des prix;
- **la libre circulation des biens et services:** la situation actuelle et les possibilités futures;
- **la libre circulation des personnes:** le désir de vivre dans un autre Etat membre;
- **la connaissance des mesures du marché intérieur;**
- **l'information sur le marché intérieur:** le sentiment d'être informé, les sources d'information.

Ce rapport présente les principaux résultats obtenus. Pour chaque sujet, les résultats sont analysés au niveau de la moyenne européenne, puis pays par pays. Lorsque c'est possible, nous comparons ces résultats avec ceux d'un sondage Eurobaromètre Flash réalisé dans l'UE15 en 2002<sup>3</sup>. Nous ajoutons également de brefs commentaires sur les variables sociodémographiques des citoyens de l'Union européenne<sup>4</sup>.

Les réponses à trois questions sont systématiquement comparées à celles obtenues à chaque question. Ces ventilations supplémentaires sont:

- **L'information sur les droits liés au marché unique:** QD5: "En général, en ce qui concerne vos droits au sein du marché unique, vous considérez-vous très bien, plutôt bien, plutôt pas ou pas du tout informée?"
- **A envisagé vivre dans un autre pays de l'Union européenne:** QD14 a-c: "Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier/travailler/passer votre retraite?"
- **La possibilité d'acheter des produits ou des services:** QD8: "Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur?" et QD11 "Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur?"

Ces variables de référence permettent d'éclairer différemment les facteurs qui sous-tendent les attitudes et les opinions des citoyens européens. La première ventilation vise à illustrer l'importance d'une information suffisante sur le marché intérieur pour se forger une opinion et être conscient de toutes les opportunités qu'il offre.

---

<sup>2</sup> Eurobaromètre spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur"  
[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/eb\\_special\\_en.htm](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb_special_en.htm)

<sup>3</sup> Les résultats de ces études ne sont pas directement comparables vu les différentes tailles des échantillons (EU15 – EU25) et la méthodologie différente (interviews par téléphone – interviews en face-à-face). Le Flash Eurobaromètre n° 131 intitulé "Le Marché unique" se trouve sur:  
[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl131\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl131_fr.pdf)

<sup>4</sup> Dans certains cas, étant donné que les chiffres ont été arrondis, les totaux peuvent présenter une différence d'un point par rapport à la somme des cellules individuelles.

Les deux dernières ventilations permettent de distinguer les groupes de répondants qui ont une perception positive des mesures du marché intérieur en matière de circulation des biens et services et de la mobilité des personnes et dont on peut par conséquent attendre des attitudes généralement positives envers le marché intérieur.

Enfin, il faut noter que **le marché intérieur évolue sans cesse, en particulier après l'élargissement récent de l'Union européenne**. Par conséquent, l'interprétation de certains résultats, par exemple dans le chapitre 5 qui concerne la connaissance du marché intérieur, n'est pas sans ambiguïté et doit se lire comme l'état de l'opinion actuelle au sein de l'Union européenne.

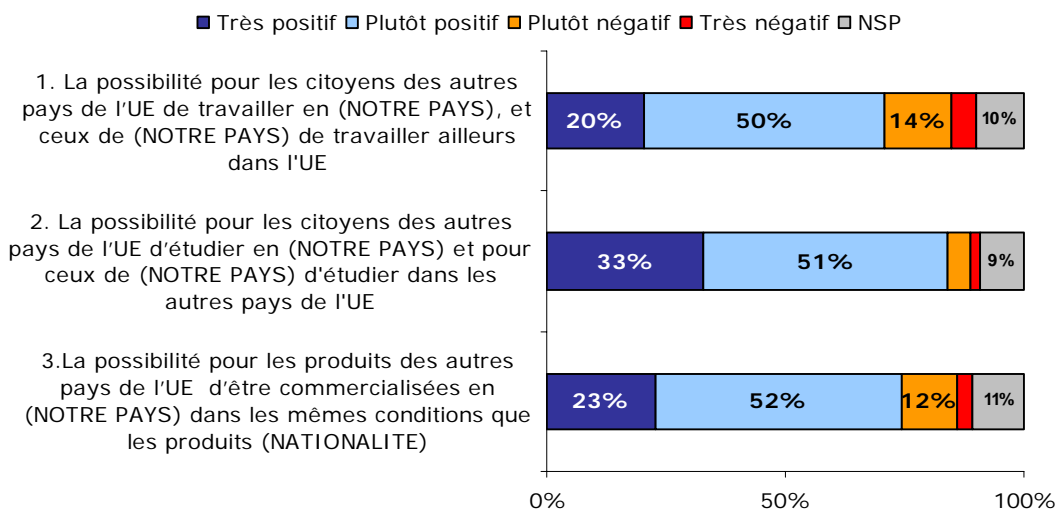
## 1 LA PERCEPTION GÉNÉRALE DU MARCHÉ INTÉRIEUR

Ce premier chapitre illustre **les attitudes générales des Européens envers le marché intérieur**. L'opinion sur toute une série d'impacts du marché intérieur est étudiée : la mobilité des travailleurs, sur la gamme, le prix et la qualité des produits et des services, ainsi que la situation de l'emploi, l'économie de l'Union européenne et la protection du consommateur.

### 1.1 La satisfaction face aux mesures du marché unique

*- La satisfaction face aux effets des mesures du marché unique prédomine chez les citoyens européens -*

QD19.1 Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Unique. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif,...ou très négatif en (NOTRE PAYS) - % UE25



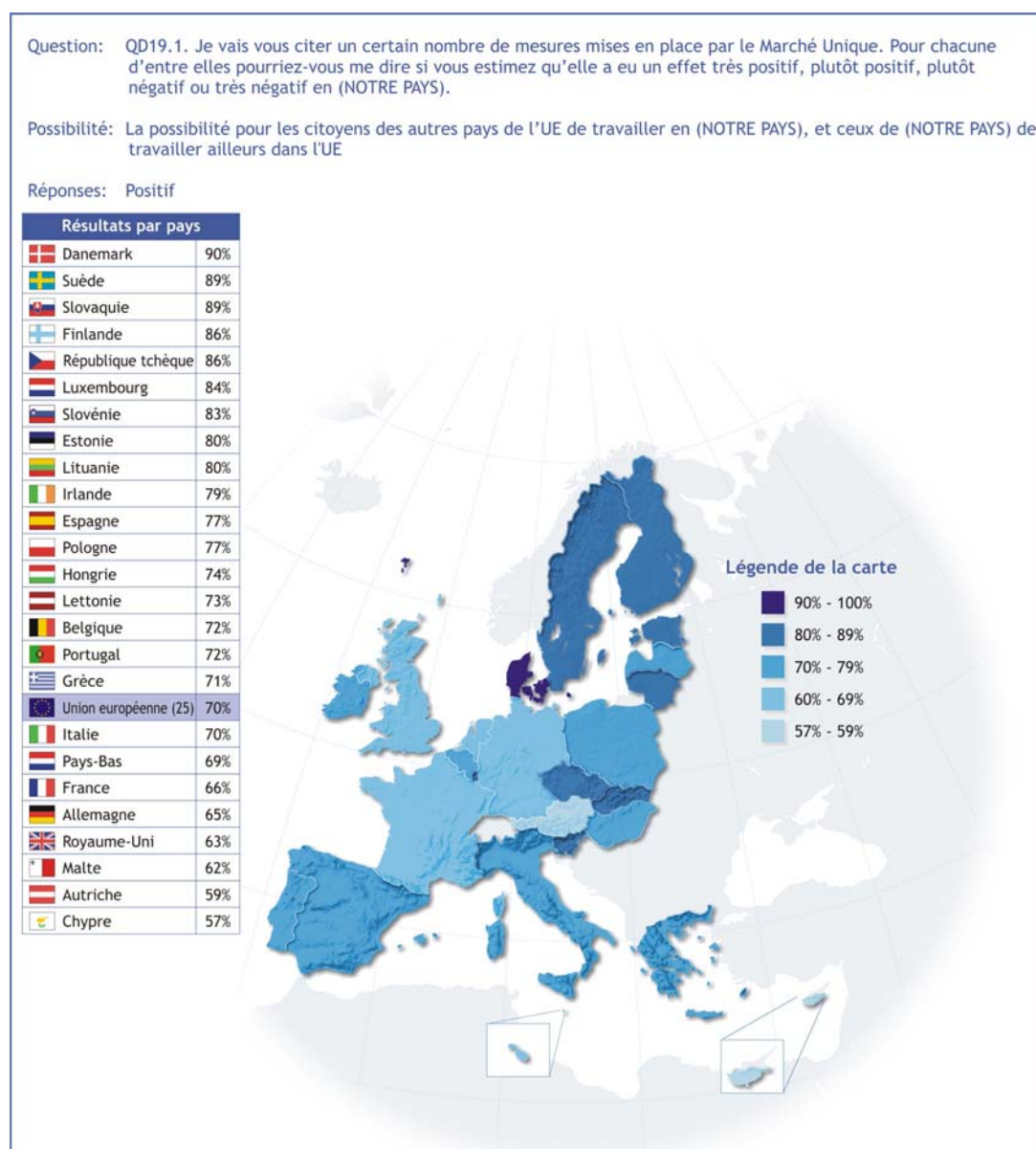
Lorsque l'on envisage trois des caractéristiques de base du marché unique - **la mobilité des travailleurs, l'échange des étudiants et la liberté de commercialiser des produits** au sein de l'Union européenne - la grande majorité des citoyens européens pense qu'elles ont un effet positif dans leur pays.

**L'échange des étudiants entre les Etats membres de l'Union européenne est perçu le plus positivement.** 84% des répondants estiment que la possibilité pour les citoyens d'autres Etats membres d'étudier dans leur pays et pour leurs propres ressortissants d'étudier ailleurs dans l'Union européenne a un effet positif pour leur pays. Un tiers des répondants qualifient cet effet de très positif.

Trois citoyens sur quatre (75%) pensent que **l'égalité des conditions pour commercialiser les produits nationaux et les produits d'autres Etats membres** dans leur pays a un impact positif. 23% estiment cet effet très positif.

70% des répondants trouvent que **la possibilité de travailler dans un autre Etat membre et pour d'autres citoyens européens de travailler dans le pays du répondant** a un effet positif, un sur cinq qualifiant cet effet de très positif. Soulignons toutefois qu'environ un cinquième des répondants (19%) considèrent que l'influence de la mobilité des travailleurs est négative dans leur pays.

### 1.1.1 Les effets de la mobilité des travailleurs



L'analyse par pays fait ressortir des variations. Bien qu'une majorité de citoyens dans chaque pays ait une opinion favorable sur ces mesures, **le pourcentage de ceux qui perçoivent l'effet positif de la mobilité des travailleurs dans leur pays varie de 57% à 90%**.

**Près de 90% des personnes interrogées au Danemark (90%), en Suède (89%) et en Slovaquie (89%) sont satisfaites** des effets de la possibilité pour les citoyens d'autres Etats membres de travailler dans leur pays et pour leurs concitoyens de travailler ailleurs dans l'Union européenne. Mais les chiffres sont inférieurs à 60% en Autriche (59%) et à Chypre (57%).

Globalement, **dans sept pays, un quart ou plus de personnes interrogées ont un avis négatif sur les effets de la mobilité des travailleurs** pour leur pays: Chypre 37%, Autriche 30%, Malte 30%, Grèce 28%, Belgique 27%, France 26% et Allemagne 26%.

QD19.1 La possibilité pour les citoyens des autres pays Membres de travailler en (NOTRE PAYS), et ceux de (NOTRE PAYS) de travailler ailleurs dans l'Union européenne

	Positif	Négatif	NSP
<b>Age</b>			
15-24	76%	16%	8%
25-39	74%	18%	8%
40-54	71%	20%	9%
55 +	66%	20%	14%
<b>Age de fin d'études</b>			
15	60%	23%	17%
16-19	70%	22%	9%
20+	80%	14%	6%
Tjs étudiant	81%	12%	7%
<b>Naissance parents</b>			
2 nés pays	70%	20%	10%
1 pays + 1 UE	72%	20%	9%
2 UE	75%	16%	9%
Au moins 1 hors UE	78%	15%	7%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
Indépendants	74%	19%	7%
Cadres/directeurs	80%	15%	5%
Autres employés	74%	17%	8%
Ouvriers	69%	22%	9%
Femmes- hommes au foyer	67%	18%	15%
Chômeurs	68%	23%	9%
Retraités	64%	21%	14%
Etudiants	81%	12%	7%
<b>Informé(e) des droits dans le marché Unique</b>			
Bien informé(e)	81%	14%	4%
Pas informé(e)	68%	21%	10%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	80%	15%	5%
Non	66%	21%	13%
<b>Achèterait des biens/ services dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	78%	17%	5%
Non	65%	22%	13%

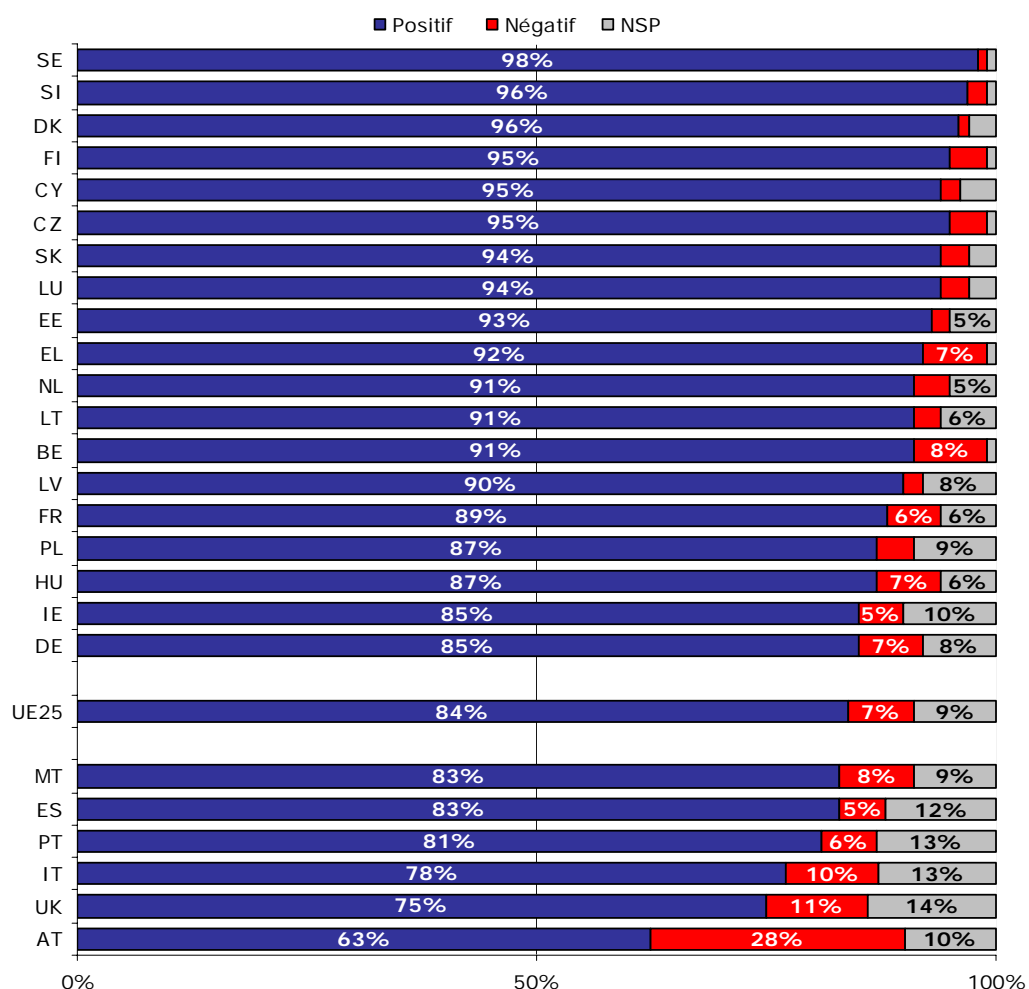
Lorsque l'on examine les attitudes en fonction des catégories sociodémographiques, on s'aperçoit que les **jeunes**, ceux qui ont **un niveau d'éducation plus élevé**, ceux qui ont **des origines multiculturelles**, les **cadres directeurs** et les **étudiants** ont une perception relativement positive de la mobilité des travailleurs. On peut présumer que ces groupes sont plus familiarisés avec l'idée de travailler dans un autre pays que dans leur pays de résidence.

**Une différence significative s'observe selon les ventilations supplémentaires.** Ceux qui pensent être bien informés quant aux droits liés au marché unique, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne et ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne sont nettement plus enclins à percevoir l'influence de la mobilité des travailleurs pour leur pays de façon positive.

Autrement dit, ceux qui s'identifient aux opportunités offertes par le marché unique, comme la circulation des biens et des services et la circulation des travailleurs, ont tendance à afficher une attitude positive envers l'influence de la mobilité des travailleurs.

### 1.1.2 Les effets de la mobilité des étudiants

QD19.2 L'effet de la possibilité pour les citoyens des autres pays de l'UE d'étudier en (NOTRE PAYS) et pour ceux de (NOTRE PAYS) d'étudier dans les autres pays de l'UE - % pays



Comme nous l'avons déjà remarqué au niveau de l'UE25, **une grande majorité des personnes interrogées dans chaque Etat membre pense que l'échange des étudiants au sein de l'Union européenne a un effet positif dans leur pays.** Pratiquement toutes les personnes interrogées en Suède (98%) sont de cet avis, suivies par 96% en Slovénie et au Danemark.

Dans seulement trois pays, moins de 80% des répondants estiment que la possibilité pour les citoyens d'autres Etats membres d'étudier dans leur pays et pour leurs propres ressortissants d'étudier ailleurs dans l'Union européenne a eu un effet positif dans leur pays. Ces pays sont l'Italie (78%), le Royaume-Uni (75%) et l'Autriche (63%).

Se démarquant de l'ensemble des pays, 28% des personnes interrogées en Autriche estiment que la possibilité d'étudier librement dans l'Union européenne a eu un effet négatif. Ceci pourrait être dû à un débat récent sur le nombre d'étudiants étrangers dans les universités autrichiennes, en particulier des étudiants allemands qui s'inscrivent dans des filières dont le quota d'étudiants est atteint dans leur pays<sup>5</sup>. L'Autriche est le seul pays de l'Union européenne qui autorise l'accès à l'enseignement supérieur à tous.

QD19.2 2. La possibilité pour les citoyens des autres pays de l'UE d'étudier en (NOTRE PAYS) et pour ceux de (NOTRE PAYS) d'étudier dans les autres pays de l'UE

	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	NSP
<b>Informé(e) des droits dans le marché Unique</b>					
Bien informé(e)	39%	52%	5%	1%	4%
Pas informé(e)	32%	52%	5%	2%	9%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>					
Oui	43%	48%	4%	1%	3%
Non	27%	53%	6%	2%	11%
<b>Achèterait des biens/services dans un autre pays de l'UE</b>					
Oui	40%	50%	4%	1%	4%
Non	27%	53%	6%	3%	11%

Comme nous l'avons déjà observé dans l'analyse des opinions sur la mobilité des travailleurs dans l'Union européenne (point précédent), **des différences se font jour en ce qui concerne le degré d'information des citoyens européens sur leurs droits liés au marché unique et l'importance de leur désir de vivre dans un autre pays de l'Union européenne ou de faire des achats transfrontaliers.**

Ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne et ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne sont nettement plus enclins à percevoir l'influence de la mobilité des étudiants de façon positive. On observe aussi un clivage dans une moindre mesure entre ceux qui pensent être bien informés quant aux droits liés au marché intérieur et ceux qui pensent le contraire.

Les résultats en fonction des variables sociodémographiques sont similaires à ceux obtenus dans la question sur l'influence de la mobilité des travailleurs: **les jeunes, ceux qui ont le niveau d'éducation le plus élevé, ceux qui ont des origines multiculturelles, les cadres directeurs et les étudiants ont une opinion plus positive sur la mobilité des étudiants que les autres.**

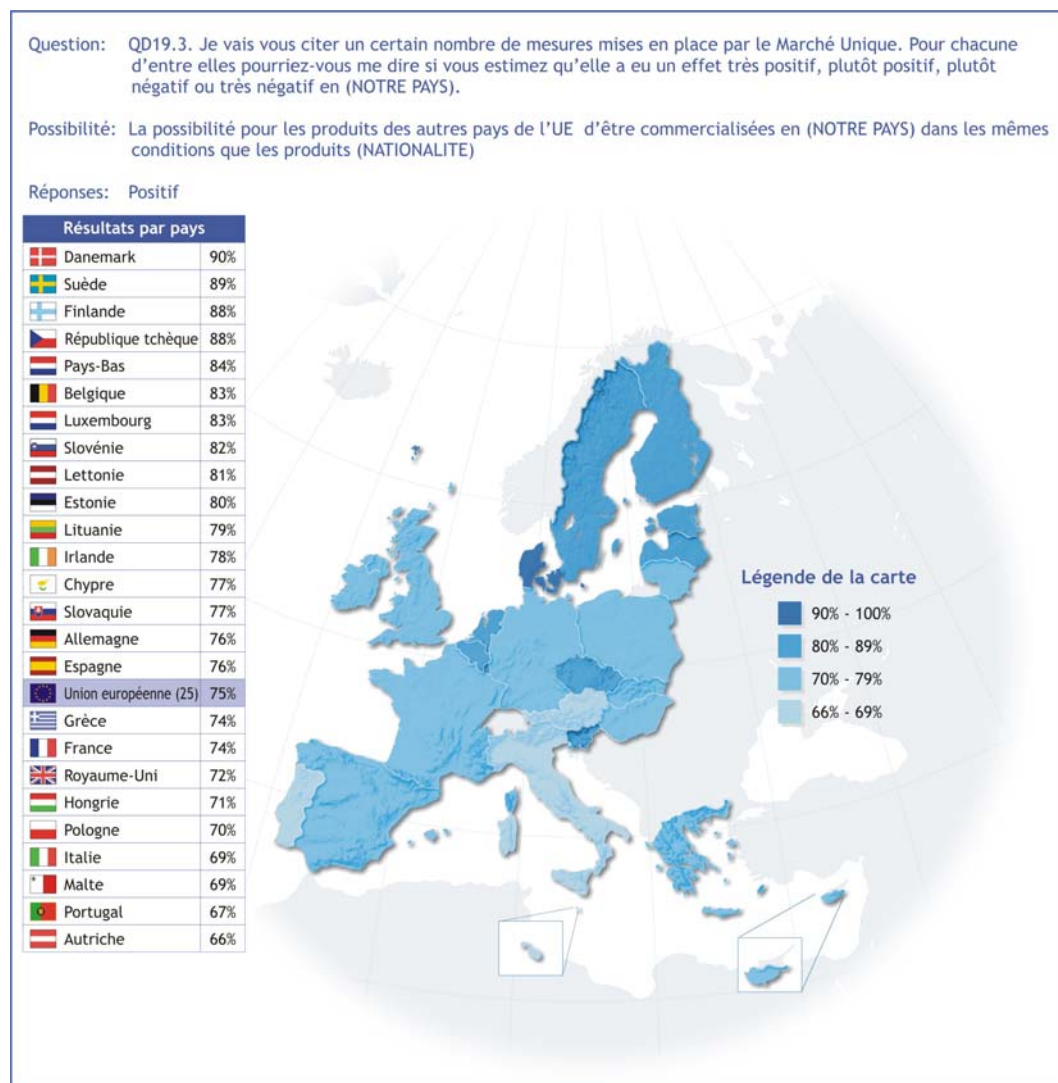
5 Pour plus de détails, voir l'article " L'Autriche cherche à faire face à l'afflux d'étudiants allemands dans ses universités" sur: <http://www.euractiv.com/fr/education/autriche-cherche-face-afflux-etudiants-allemands-universites/article-143904>

### 1.1.3 Les effets de la commercialisation équitable des produits

L'analyse de l'opinion publique sur **la possibilité de commercialiser des produits d'un autre Etat membre dans les mêmes conditions que les produits nationaux** révèle que les résultats sont assez semblables à ceux qui concernent la mobilité des travailleurs et la mobilité des étudiants au sein de l'Union européenne. **Une grosse majorité dans chaque pays voit les effets de cette mesure de manière favorable.**

Environ neuf personnes interrogées sur dix au Danemark (90%), en Suède (89%), Finlande (88%) et République Tchèque (88%) estiment que la possibilité de commercialiser des produits d'autres Etats membres dans leur pays aux mêmes conditions que les produits domestiques a un effet positif.

Les personnes interrogées ayant un avis favorable sont un peu moins nombreuses à Malte (69%), en Italie (69%), au Portugal (67%) et en Autriche (66%). Remarquons également que 24% de Grecs et 22% d'Autrichiens pensent que la possibilité de commercialiser des produits au sein de l'Union européenne a eu un effet négatif dans leur pays.



L'analyse des catégories sociodémographique montre des écarts moins marqués que pour la mobilité des travailleurs et l'échange des étudiants au sein de l'Union européenne. Les répondants de **moins de 55 ans**, ceux qui ont étudié le **plus longtemps**, les **cadres directeurs**, les **autres employés de bureau** et les **étudiants** ont une opinion quelque peu plus favorable sur l'égalité des conditions de marketing dans l'Union européenne que les autres.

Dans la ligne des résultats précédents, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays et ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre Etat membre sont également nettement plus positifs envers cette mesure. C'est aussi le cas de ceux qui pensent être bien informés quant aux droits liés au marché unique, mais dans une moindre mesure.

\* \* \*

Pour conclure ce chapitre, on peut dire que **les citoyens de l'Union européenne en général considèrent que ces trois mesures du marché intérieur ont eu un effet positif dans leur pays.**

Néanmoins, nous observons **des variations entre les pays**. Globalement, nous pouvons dire que les personnes interrogées dans les trois **Etats membres nordiques (Danemark, Suède et Finlande) et en République Tchèque** expriment plus souvent leur satisfaction face à ces mesures. A l'opposé, les répondants en **Autriche** se retrouvent chaque fois au bas du tableau.

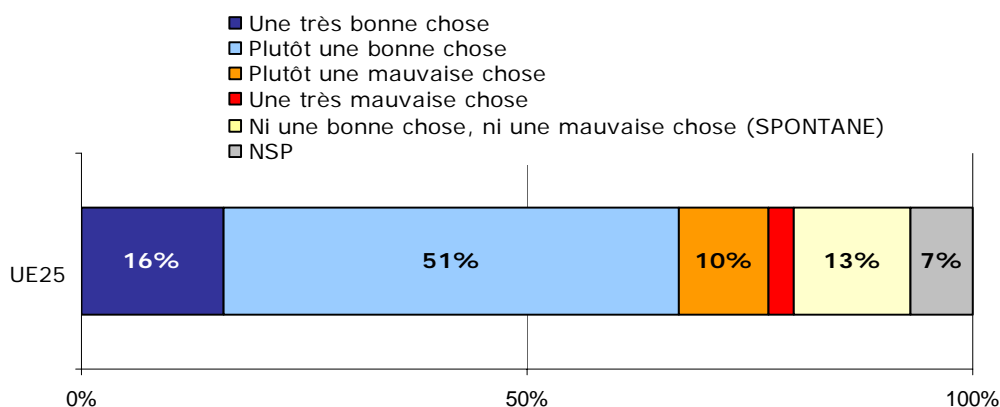
**Des variations sociodémographiques très semblables apparaissent dans tous les résultats:** les répondants les plus jeunes et avec le plus haut niveau d'étude, les cadres directeurs et les étudiants tendent à être plus nombreux à avoir un avis positif que les autres. Ceci dit, on peut présumer que ces catégories auraient intégré les mesures du marché unique dans leur vie quotidienne.

Une même opinion favorable à l'égard de ces mesures ressort chez ceux qui s'estiment bien informés, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays et ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre Etat membre soit lors d'un voyage, soit par internet.

## 1.2 Les avis sur une concurrence accrue

**- L'augmentation de la concurrence au sein du marché intérieur est considérée comme une bonne chose -**

**QD4 Le Marché Unique a augmenté la concurrence dans un grand nombre de domaines tels que les transports, les services de télécommunication, les services bancaires et d'assurances. En général, diriez-vous que ceci est ... ? - % UE25**



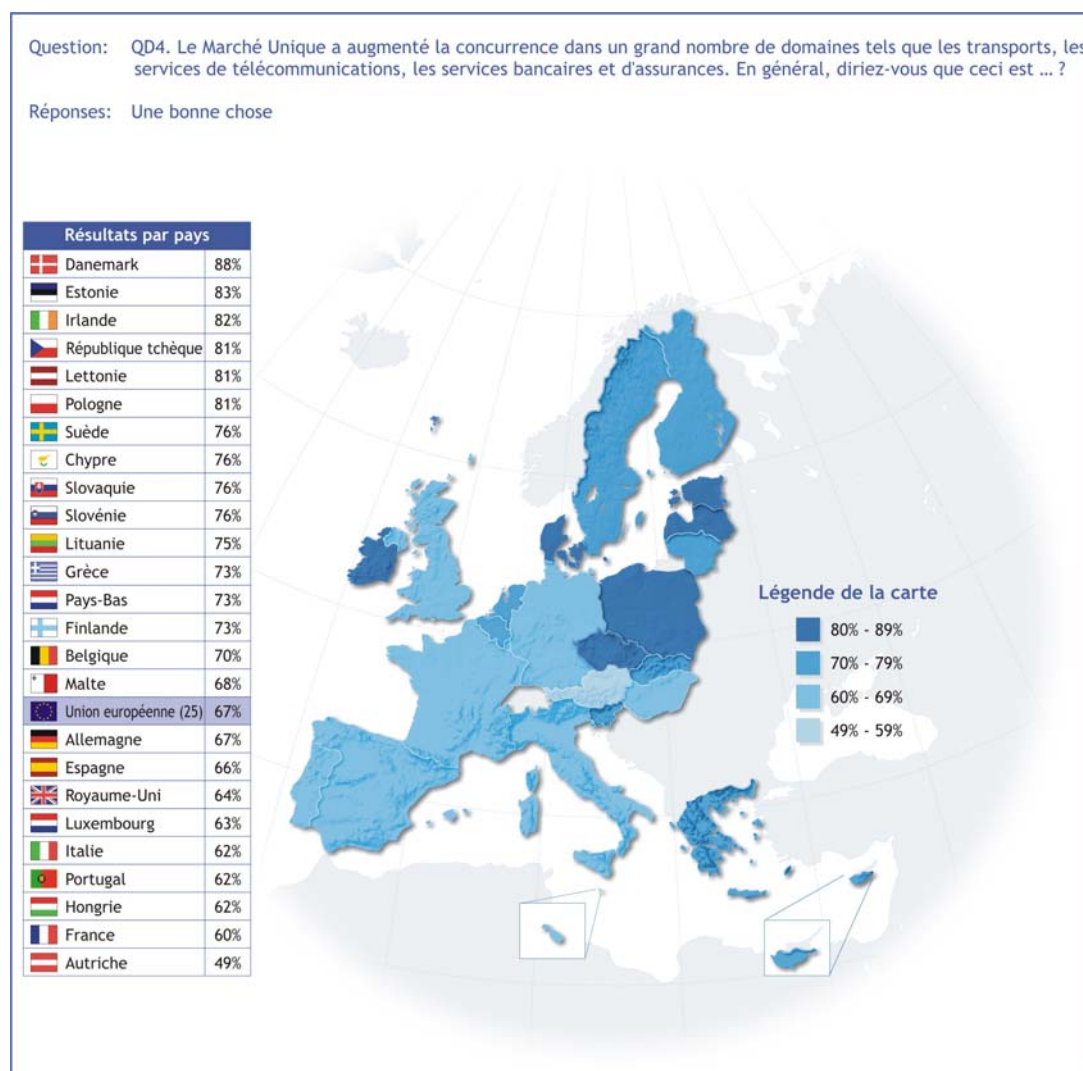
L'ouverture d'un marché commun à tous a augmenté la concurrence dans de nombreux domaines. **Une vaste majorité de citoyens de l'Union européenne (67%) trouve que cette augmentation est une bonne chose.** Une minorité (13%) pense que la concurrence accrue est une mauvaise chose et le même pourcentage estime que ce n'est ni une bonne chose ni une mauvaise chose.

	Une très bonne chose	Plutôt une bonne chose	Plutôt une mauvaise chose	Une très mauvaise chose	Ni une bonne chose, ni une mauvaise chose (SPONTANE)	NSP
<b>UE15/EB2006</b>	16%	49%	10%	3%	13%	8%
<b>UE15/Flash 2002</b>	18%	58%	11%	2%	6%	5%

En comparant les résultats avec ceux de l'enquête réalisée quatre ans plus tôt, nous observons une baisse dans l'UE15 du pourcentage de ceux qui déclarent que l'augmentation de la concurrence est une bonne chose (-11 points pour "une très bonne chose" + "plutôt une bonne chose"). Cette tendance s'explique peut-être par le fait que les citoyens s'habituent au marché intérieur. L'augmentation de +7 points de la réponse "ni une bonne chose ni une mauvaise chose" confirme probablement cette interprétation.

L'examen pays par pays révèle des différences intéressantes entre les Etats membres.

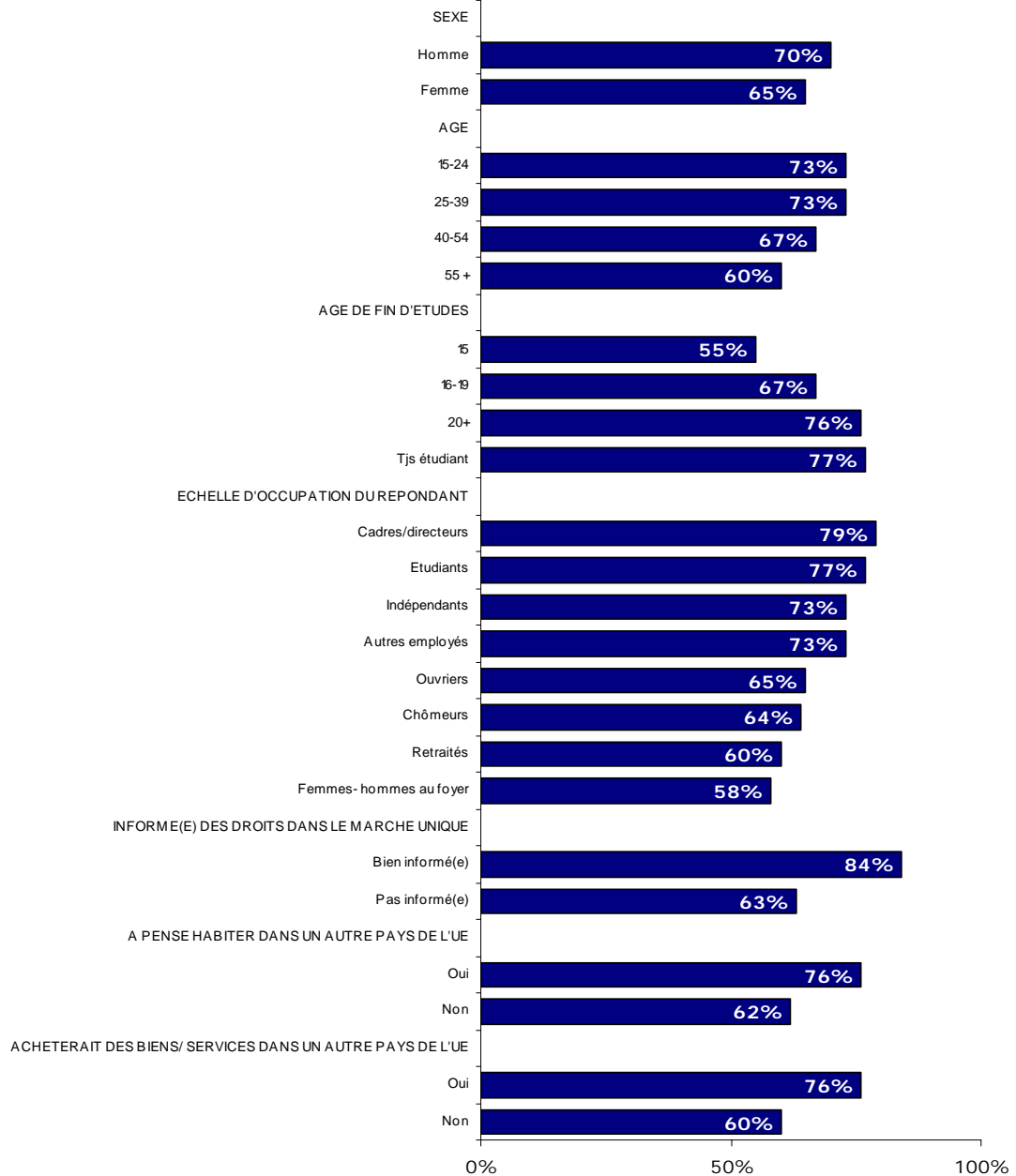
**Plus de 80% des personnes interrogées au Danemark (88%), en Estonie (83%), Irlande (82%), Pologne, Lettonie et République Tchèque (81% chacun) affirment que la concurrence accrue est une bonne chose.** 42% des Danois et 40% des Chypriotes estiment que c'est une très bonne chose. En revanche, moins de la moitié des Autrichiens (49%) voient cette évolution comme favorable et seuls 9% indiquent que c'est une très bonne chose.



Les répondants sont plus nombreux à penser que la libre concurrence dans l'Union européenne est **une mauvaise chose en France (26%), au Luxembourg (22%) et en Autriche (20%)**, 11% au Luxembourg estimant que c'est une très mauvaise chose.

Il convient de souligner que **les personnes interrogées dans les dix nouveaux Etats membres semblent plus satisfaites de l'augmentation de la concurrence** (77% disent que c'est une bonne chose) que celles dans l'UE15 (65%), la Hongrie étant le seul nouvel Etat membre qui est sous la moyenne de l'Union européenne.

QD4 Le Marché Unique a augmenté la concurrence dans un grand nombre de domaines tels que les transports, les services de télécommunication, les services bancaires et d'assurances. En général, diriez-vous que ceci est ... ?  
 % Une bonne chose



Comme nous l'avons constaté précédemment, les répondants des deux catégories d'âge les plus jeunes, ceux qui ont fait des études les plus longues, les cadres directeurs et les étudiants ont plus tendance à dire que la concurrence accrue est une bonne chose que les autres.



L'influence du marché unique sur les prix des produits et services reste un sujet qui divise les citoyens européens. 50% des répondants estiment que l'effet du marché unique sur les prix est positif, tandis que 30% jugent qu'il est négatif. Ce résultat pourrait être analysé **dans le contexte du débat lancé par l'introduction de l'euro<sup>7</sup>** en 2002 et ses effets supposés sur les prix, que les répondants peuvent encore avoir en tête. Toutefois, il n'y a qu'une faible différence d'opinion entre ceux qui vivent dans la zone euro et ceux qui vivent en dehors, puisque 56% des personnes interrogées qui utilisent l'euro comme monnaie affirment que l'effet sur les prix est positif contre 50% dans l'ensemble de l'Union européenne.

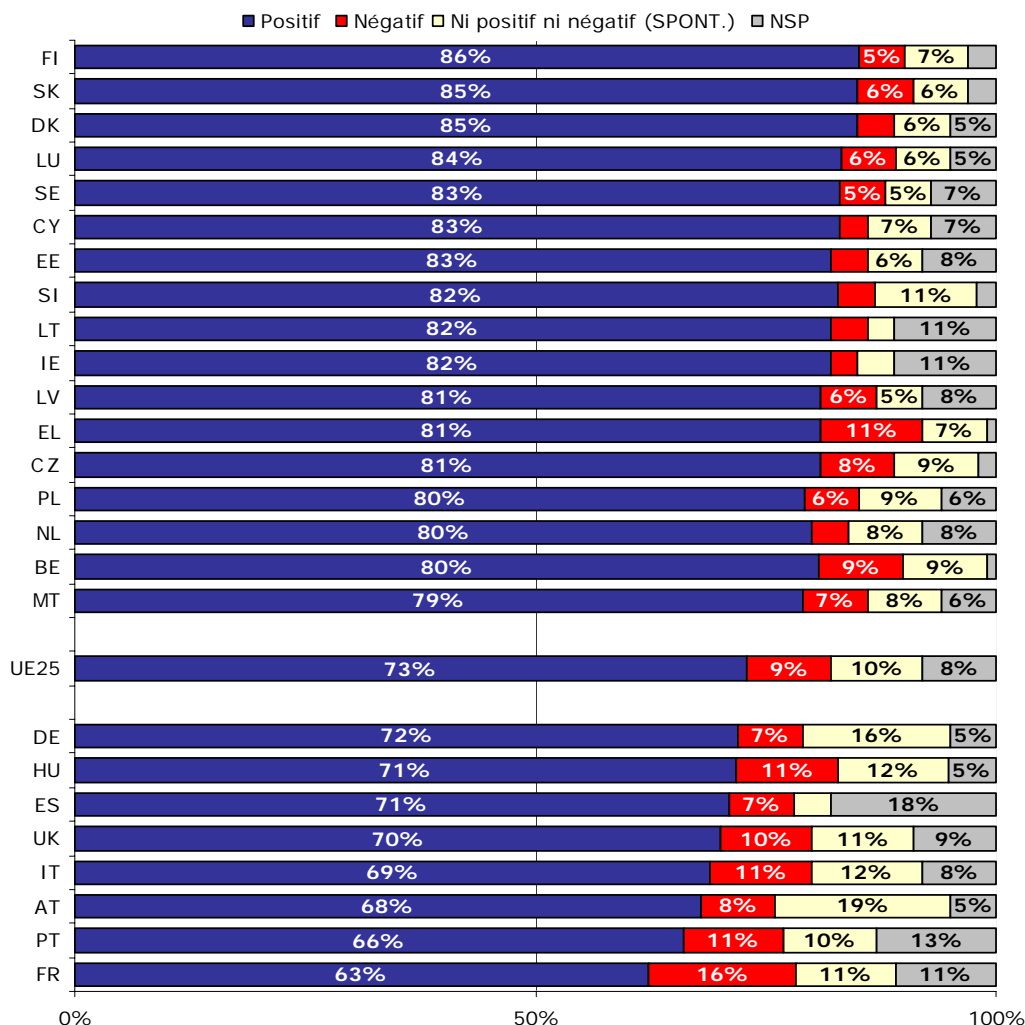
Enfin, les citoyens de l'UE15 sont plus satisfaits qu'il y a quatre ans de l'impact du marché unique sur les prix (+9 points).

---

<sup>7</sup> N.B. L'adoption de la monnaie unique ne fait pas partie du marché intérieur mais constitue la partie finale de l'Union économique et monétaire (UEM).

**- Une grande majorité des citoyens de l'Union européenne considère que l'effet sur l'offre des produits et services est positif -**

QD3.1 A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à La gamme des produits et services? - % pays



Il ressort de l'analyse pays par pays que les citoyens européens sont assez cohérents dans leurs opinions lorsque l'on aborde la question de l'influence du marché unique sur l'éventail des produits et services.

**Dans 16 Etats membres, 80% ou plus des répondants estiment que cette influence est positive sur la gamme des produits et des services.** Les répondants en Finlande (86%), Slovaquie (85%) et Danemark (85%) sont les plus satisfaits du choix des produits disponibles grâce au marché intérieur.

Seule une faible minorité perçoit l'influence du marché unique sur le choix des produits et services comme étant négative. Le pourcentage le plus élevé de citoyens qui trouvent que l'impact sur la gamme des produits et services est négatif s'observe en France, où 13% le jugent assez négatif et 3% très négatif.

Remarquons également que 19% d'Autrichiens déclarent spontanément que le marché unique n'a eu d'effet ni dans un sens ni dans l'autre sur l'éventail des produits et services.

QD3.1 A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à La gamme des produits et services?

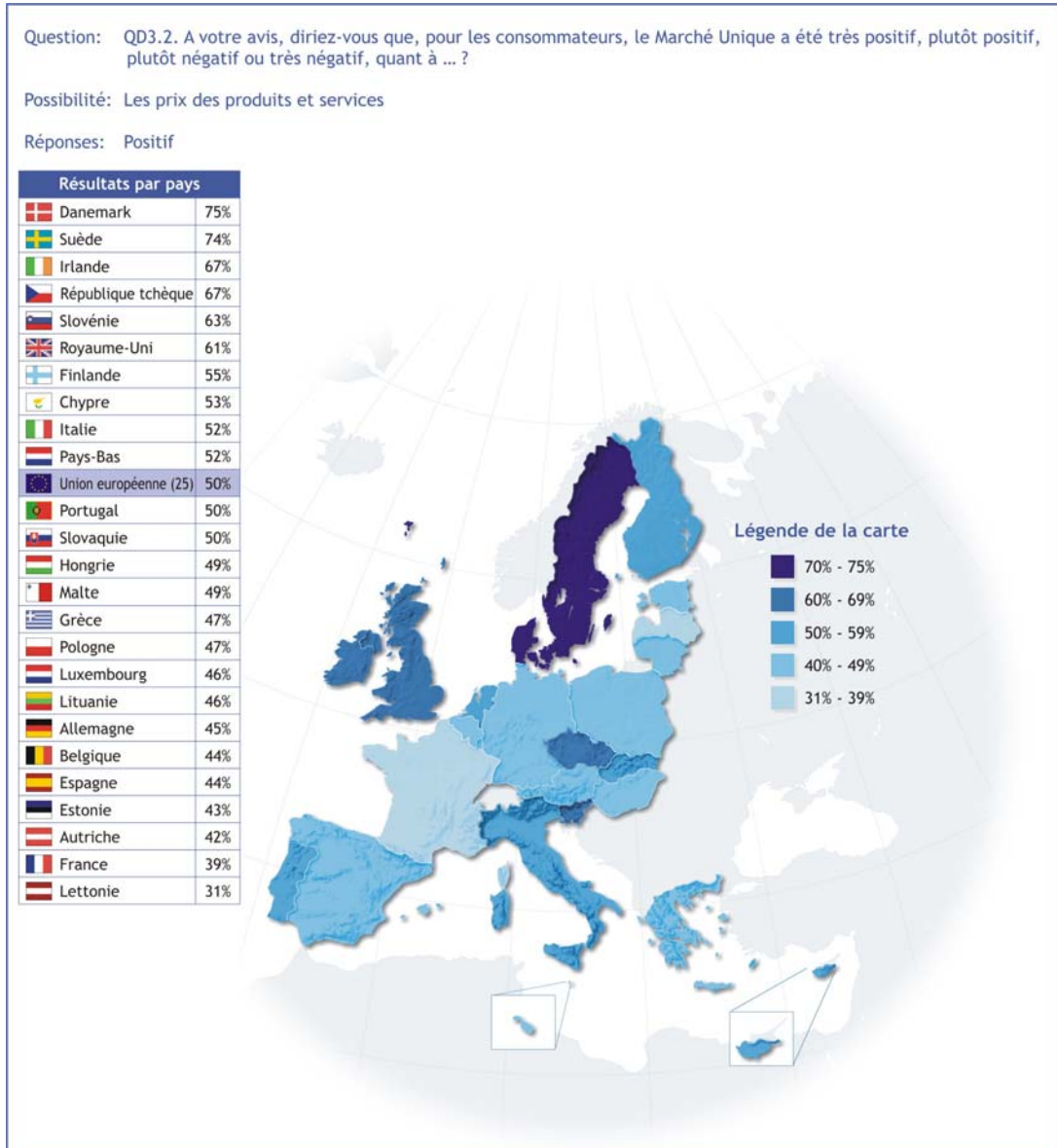
%	Positif	Négatif	NSP
<b>Sexe</b>			
Homme	75%	9%	6%
Femme	70%	9%	10%
<b>Age</b>			
15-24	77%	6%	9%
25-39	78%	8%	6%
40-54	72%	9%	7%
55 +	67%	11%	10%
<b>Age de fin d'études</b>			
15	62%	12%	13%
16-19	73%	9%	6%
20+	80%	7%	5%
Tjs étudiant	80%	4%	9%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
Indépendants	77%	9%	4%
Cadres/directeurs	80%	7%	3%
Autres employés	78%	6%	5%
Ouvriers	73%	10%	8%
Femmes- hommes au foyer	65%	10%	14%
Chômeurs	70%	12%	7%
Retraités	66%	11%	10%
Etudiants	80%	4%	9%
<b>Informé(e) des droits dans le marché Unique</b>			
Bien informé(e)	86%	6%	3%
Pas informé(e)	69%	10%	9%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	82%	7%	4%
Non	68%	10%	10%
<b>Achèterait des biens/services dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	81%	7%	4%
Non	66%	11%	11%

Une fois encore, certains modèles sociodémographiques se reproduisent. Les répondants de **moins de 40 ans ayant étudiés plus longtemps, les cadres directeurs et les étudiants** sont plus nombreux à percevoir les effets positifs du marché intérieur sur le choix des produits et services que les autres.

En outre, cette tendance s'observe ici aussi **en fonction du sentiment de se sentir informé et du niveau d'ouverture aux idées de vivre ou d'acheter à l'étranger.**

Les répondants se sentant bien informés sur droits liés au marché unique, qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne ou qui achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne sont nettement plus enclins à percevoir l'influence du marché unique sur la fourniture des produits et service de façon positive que les autres.

**- Les opinions sur l'influence du marché unique sur les prix sont partagées -**

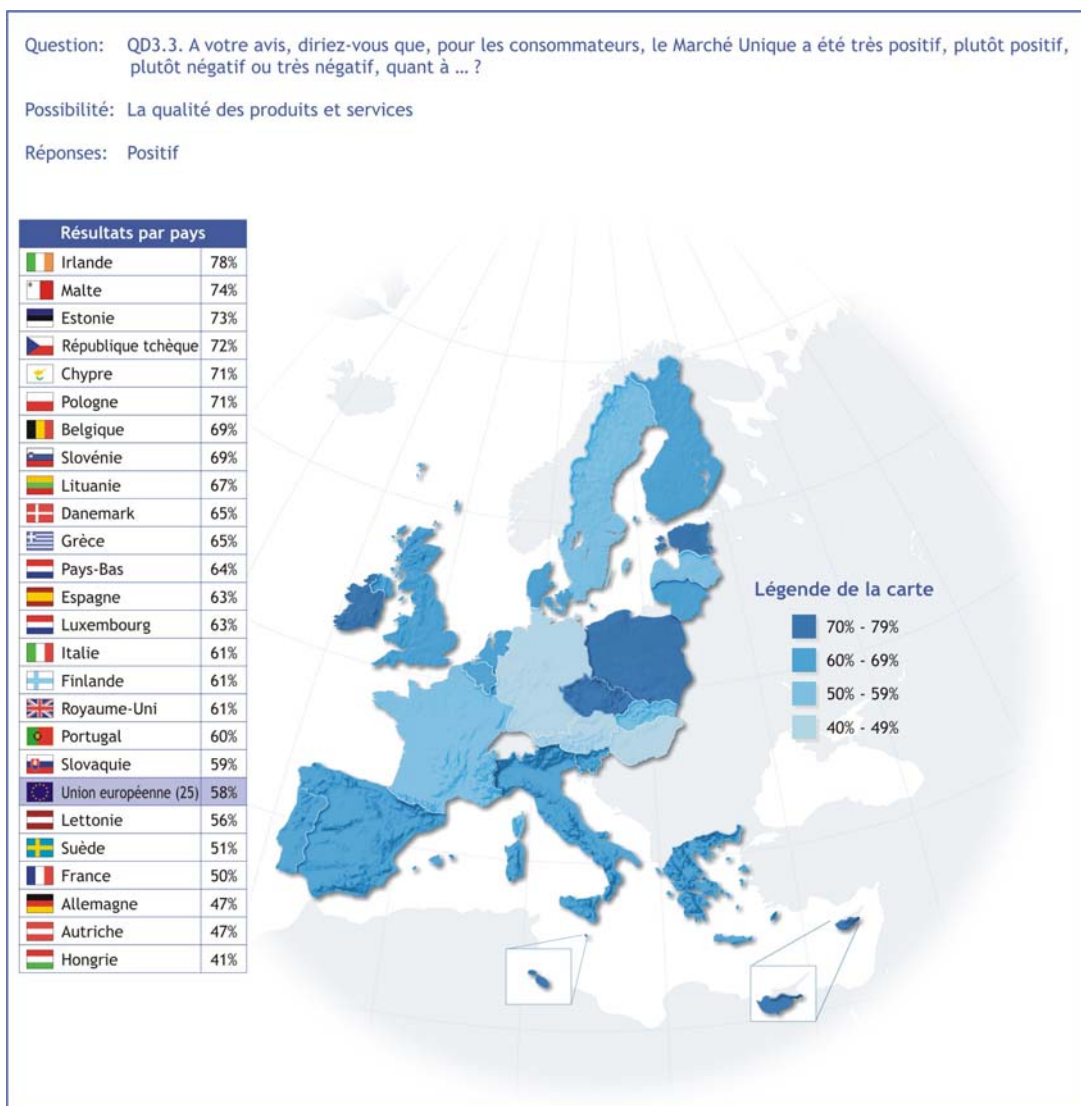


**Les avis sur l'influence du marché unique sur les prix des produits et services sont moins enthousiastes.** Treize des pays sondés affichent moins de la moitié de leurs répondants qui ont un point de vue favorable sur cette influence sur les prix. En Lettonie, France et Belgique, une majorité de répondants a même un avis négatif sur la question

Le Danemark et la Suède se recueillent les plus forts taux avec 75% et 74% de personnes interrogées qui estiment que l'impact sur les prix est positif, suivis par l'Irlande et la République Tchèque (67% chacun). A l'opposé, 55% de Lettons, 48% de Belges et 44% de Luxembourgeois répondent que l'évolution des prix dans leur pays n'a pas été positive depuis l'instauration du marché unique.

Les résultats en fonction des catégories sociodémographiques sont similaires à ceux obtenus concernant l'influence sur la gamme des produits décrits plus haut.

**- Satisfaction générale des Européens sur la qualité des produits et des services, mais avec des variations considérables entre les pays -**



Nous avons également étudié un troisième aspect, à savoir l'influence du marché unique sur la qualité des produits et services. Encore une fois, les différences entre les pays sont plus importantes que pour la question des effets sur la gamme des produits et des services.

Dans l'ensemble, **une majorité relative de citoyens dans chaque pays considère que l'impact du marché unique sur la qualité des biens et service est positif**. C'est le cas en particulier en Irlande (78%), à Malte (74%) et en Estonie (73%).

Les Hongrois (35%) et les Slovaques (30%) sont les plus nombreux à trouver que l'impact sur la gamme des produits et services est négatif et plus d'un quart des Suédois (27%) et des Lettons (26%) sont de cet avis. Un quart des citoyens en Allemagne et en Autriche déclarent spontanément que le marché unique n'a d'effet ni dans un sens ni dans l'autre sur la qualité des produits et services.

Sur cette question, on retrouve les modèles sociodémographiques habituels: les **jeunes**, ceux qui ont un **niveau d'éducation plus élevé**, **les étudiants**, ceux qui pensent être **bien informés sur les droits liés au marché unique**, ceux qui **ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne** et ceux qui **achèteraient** dans un autre Etat membre expriment des avis relativement plus positifs.

\* \* \*

Pour conclure ce sous-chapitre, nous pouvons avancer qu'**en général, les Européens sont satisfaits de l'impact du marché intérieur sur la gamme, le prix et la qualité des produits et des services**. Néanmoins, les opinions quant aux effets sur les prix divisent un peu plus les répondants.

**Nous constatons une différence entre les anciens Etats membres et les dix nouveaux Etats membres sur tous ces sujets**. Les personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres ont des avis plus favorables sur les impacts du marché unique que les répondants de l'UE15.

80% des répondants des nouveaux Etats membres voient l'influence sur la gamme des produits et des services comme étant positive, alors qu'ils sont 71% à le penser dans l'UE15. Les chiffres respectifs pour la qualité des biens et services sont de 65% contre 57% et pour les prix 51% contre 50%.

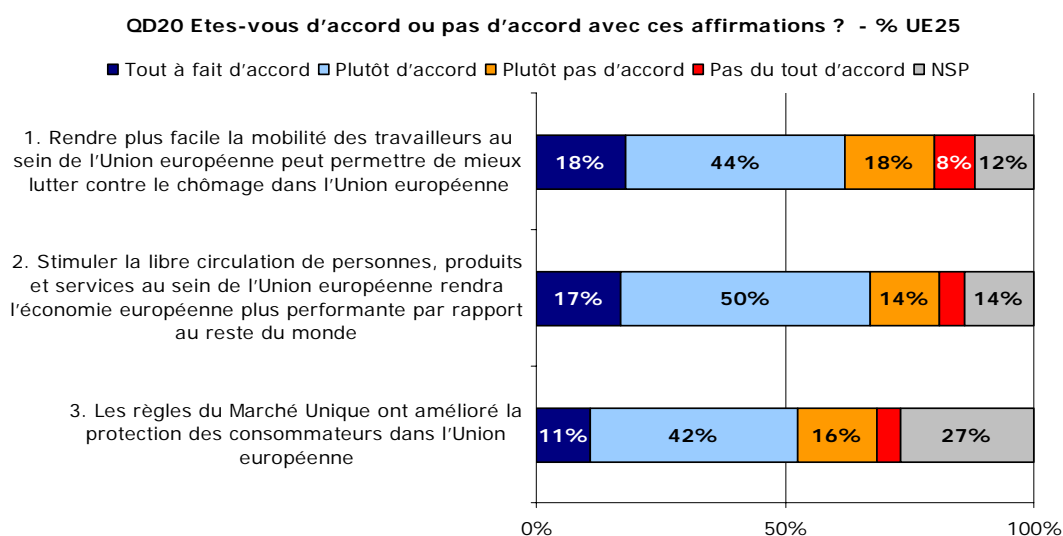
Ces écarts pourraient s'expliquer par fait que les citoyens des dix nouveaux Etats membres sont plus enthousiastes face aux opportunités offertes par le marché intérieur étant donné leur adhésion assez récente.

Enfin, **les résultats suggèrent que les personnes interrogées en France et en Autriche ont souvent des avis négatifs** sur les effets du marché intérieur sur la gamme, le prix et la qualité des produits et des services.

## 1.4 Les perceptions sur les mesures du marché intérieur

Dans la question QD20, les répondants doivent donner leur avis sur trois affirmations relatives à différents aspects du marché intérieur.

Les deux premières affirmations visent à savoir si le fait de libérer encore plus la circulation des personnes, des produits et des services et de faciliter encore la mobilité des travailleurs contribuerait à améliorer l'économie de l'Union européenne et à lutter contre le chômage. La troisième aborde les avancées déjà réalisées pour savoir si les règles du marché intérieur ont amélioré la protection du consommateur.



**La majorité des citoyens de l'Union européenne tend à être d'accord avec ces affirmations.** 67% des répondants pensent que libérer encore plus la circulation des personnes, des produits et des services améliorera l'économie de l'Union européenne. 62% soutiennent l'idée qu'une mobilité des travailleurs accrue peut aider à mieux lutter contre le chômage. Enfin, 53% pensent que le marché intérieur améliore leurs droits en tant que consommateurs.

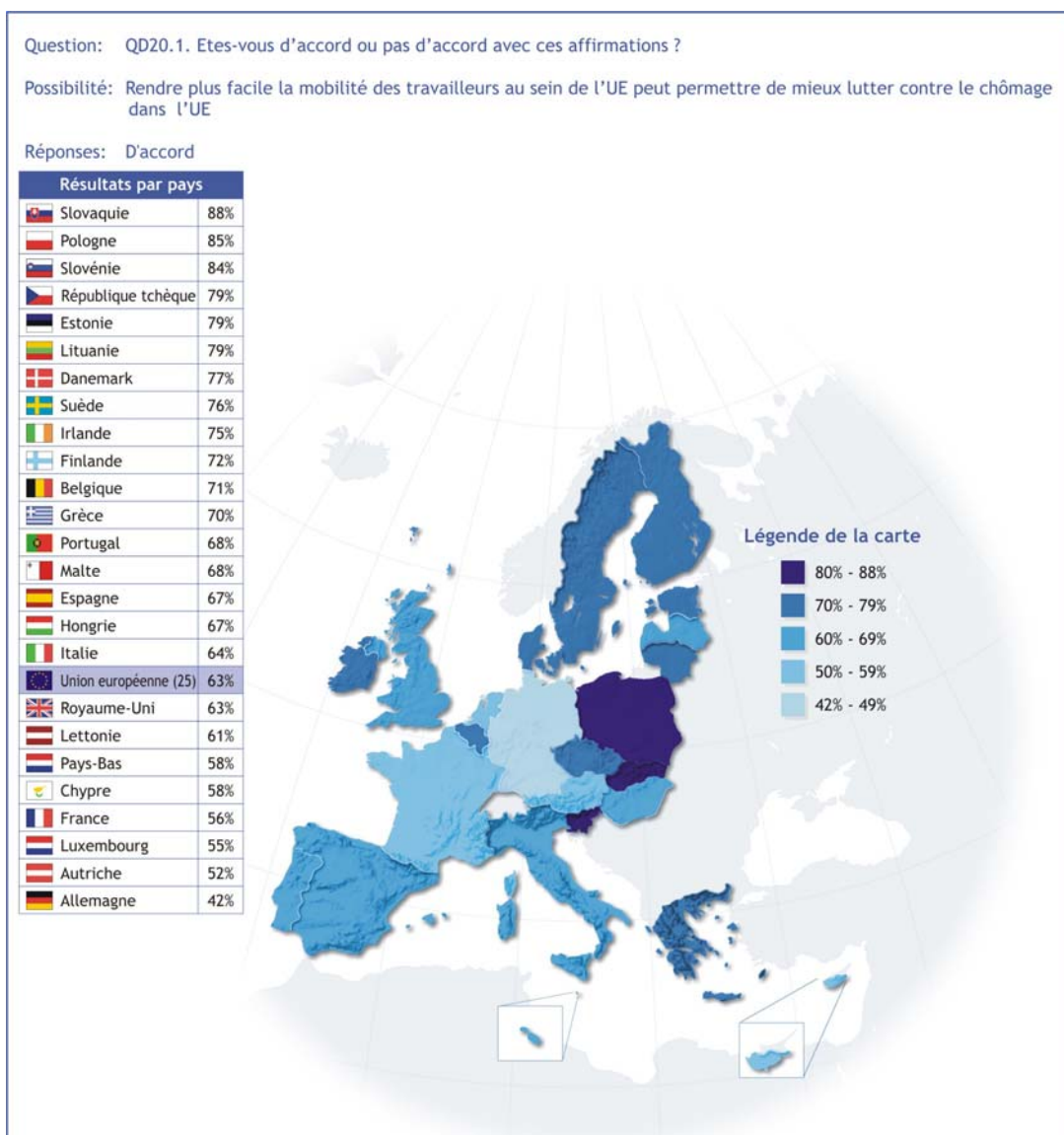
**Mais un examen plus approfondi des résultats révèle que près d'un quart des Européens (26%) doutent de l'efficacité de la mobilité des travailleurs dans la lutte contre le chômage** dans l'Union européenne.

Environ un citoyen sur cinq conteste l'affirmation que le marché unique a amélioré la protection du consommateur (21%), de même que l'ouverture du marché rendra l'économie de l'Union européenne plus performante (19%).

Soulignons enfin que 27% des répondants n'ont pas d'avis sur l'impact du marché unique sur la protection des consommateurs. Cela peut-être le résultat d'un manque d'expérience à ce sujet ou d'informations suffisantes pour avoir un avis.

### 1.4.1 Les effets de la mobilité des travailleurs sur l'emploi

**- La majorité des répondants dans chaque pays, sauf l'Allemagne, pense qu'une augmentation de la mobilité des travailleurs peut aider à mieux lutter contre le chômage -**



Au niveau des pays, des **variations substantielles entre les Etats membres** ressortent à l'examen des résultats. Les pourcentages de ceux qui soutiennent que faciliter la mobilité des travailleurs au sein de l'UE peut aider à lutter contre le chômage varient de 88% à 42%.

**Globalement, dans 24 des 25 pays couverts par l'étude, la majorité croit dans les effets positifs d'une mobilité accrue des travailleurs sur l'emploi.**

En Slovaquie (88%), Pologne (85%) et Slovénie (84%), les répondants sont plus nombreux à être de cet avis, tandis qu'en Allemagne (42%), Autriche (52%), Luxembourg (55%) et France (56%) ils se montrent plus sceptiques. L'Allemagne est le seul pays où la majorité des répondants (50%) rejette cette affirmation.

Une supposition intéressante peut être faite sur la base de ces résultats. Premièrement, on pourrait en déduire qu'ils **reflètent la situation de l'emploi dans chaque pays**. On peut supposer que c'est le cas en France et en Allemagne, où le taux de chômage était le plus élevé parmi les anciens Etats membres en janvier 2006, soit 9,1% et 9,2% respectivement<sup>8</sup>.

Toutefois, cette supposition est contredite en Pologne et en Slovaquie, où les taux de chômage sont les plus élevés de l'Union européenne (17,2% et 15,8% respectivement). Ici aussi, nous constatons **une différence considérable entre les anciens Etats membres et les dix nouveaux Etats membres**. 81% des personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres pensent qu'une mobilité accrue des travailleurs pourrait améliorer la situation de l'emploi, alors que seuls 59% dans l'UE15 partagent ce point de vue.

QD20.1 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ?  
Rendre plus facile la mobilité des travailleurs au sein de l'UE peut permettre de mieux lutter contre le chômage dans l'UE

%	D'accord	Pas d'accord	NSP
<b>Age</b>			
15-24	<b>71%</b>	20%	9%
25-39	65%	26%	9%
40-54	62%	29%	9%
55 +	57%	26%	<b>17%</b>
<b>Age de fin d'études</b>			
15	53%	27%	<b>20%</b>
16-19	62%	29%	9%
20+	69%	24%	7%
Tjs étudiant	<b>74%</b>	17%	8%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
Indépendants	66%	26%	8%
Cadres/directeurs	67%	27%	6%
Autres employés	64%	27%	9%
Ouvriers	60%	29%	11%
Femmes- hommes au foyer	60%	21%	<b>19%</b>
Chômeurs	64%	27%	10%
Retraités	58%	27%	16%
Etudiants	<b>74%</b>	17%	8%
<b>Informé(e) des droits dans le marché Unique</b>			
Bien informé(e)	<b>73%</b>	22%	5%
Pas informé(e)	60%	28%	12%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	<b>70%</b>	24%	6%
Non	59%	27%	14%
<b>Achèterait des biens/ services dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	<b>68%</b>	26%	6%
Non	58%	26%	15%

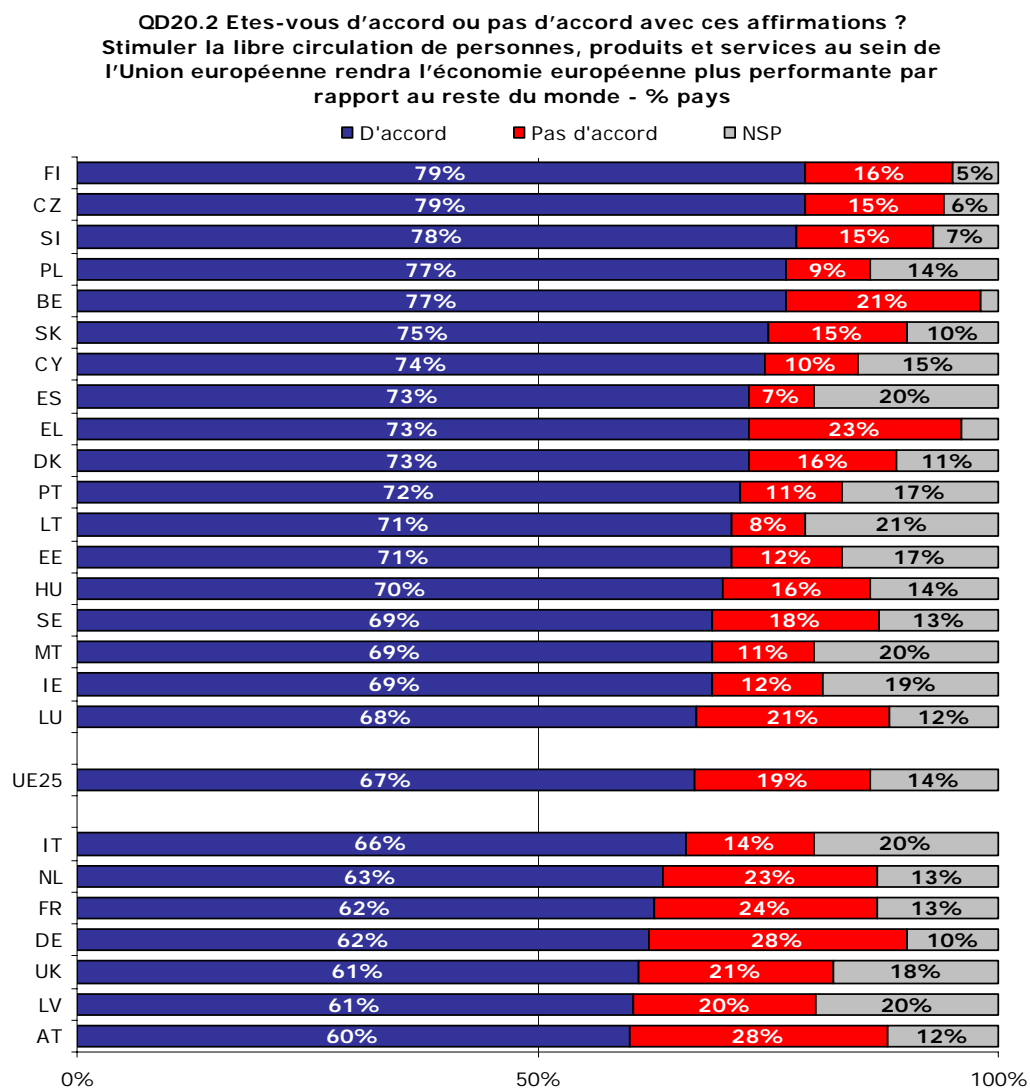
<sup>8</sup> Principaux indicateurs économiques de l'OCDE. Volume 2006/3 mars.

L'étude des variables sociodémographiques montre que les catégories qui sont susceptibles de travailler dans un autre pays de l'Union européenne ont une vision relativement positive des effets éventuels sur le taux de chômage dans l'Union européenne. C'est le cas des **jeunes** et des **étudiants**.

Une fois de plus, **nous remarquons un lien positif entre le sentiment d'être informé et le soutien aux idées de mobilité des personnes et de circulation des biens et services**. Autrement dit, ceux qui pensent être bien informés, ceux qui envisagent de vivre dans un autre pays de l'Union européenne et ceux qui peuvent faire des achats transfrontaliers sont nettement plus enclins à croire qu'une mobilité accrue des travailleurs contribuerait à améliorer la situation de l'emploi dans l'Union européenne.

### 1.4.2 Les effets de la libre circulation des biens et des personnes sur la compétitivité

- La majorité des répondants de l'UE pense qu'une circulation accrue des personnes et des biens améliore la compétitivité de l'Union -



Les citoyens européens sont **plus cohérents dans leurs opinions sur la question de l'influence d'une meilleure circulation des personnes, des biens et des services sur la compétitivité de l'économie de l'Union européenne**. Dans chaque pays, la majorité des répondants pense que cette influence est positive.

En Finlande (79%), en République Tchèque (79%) et en Slovénie (78%), ils sont les plus nombreux à avoir cet avis face aux effets sur l'économie de l'Union européenne, suivies de près par plusieurs autres pays. Au bas du classement, les Autrichiens (60%), les Lettons (61%) et les Britanniques (61%) sont les moins optimistes, mais trois répondants sur cinq croient malgré tout à l'influence positive d'une plus grande ouverture du marché unique.

Il est intéressant de constater que **dans plusieurs pays, le pourcentage de ceux qui n'ont pas d'avis atteint 20% ou plus**. C'est le cas en Lituanie (21%), Espagne, Malte, Italie et Lettonie (20% chacun). Cela signifie peut-être qu'ils ne disposent pas d'informations suffisantes à ce sujet ou qu'ils ne sont pas familiarisés avec celui-ci pour se faire une idée.

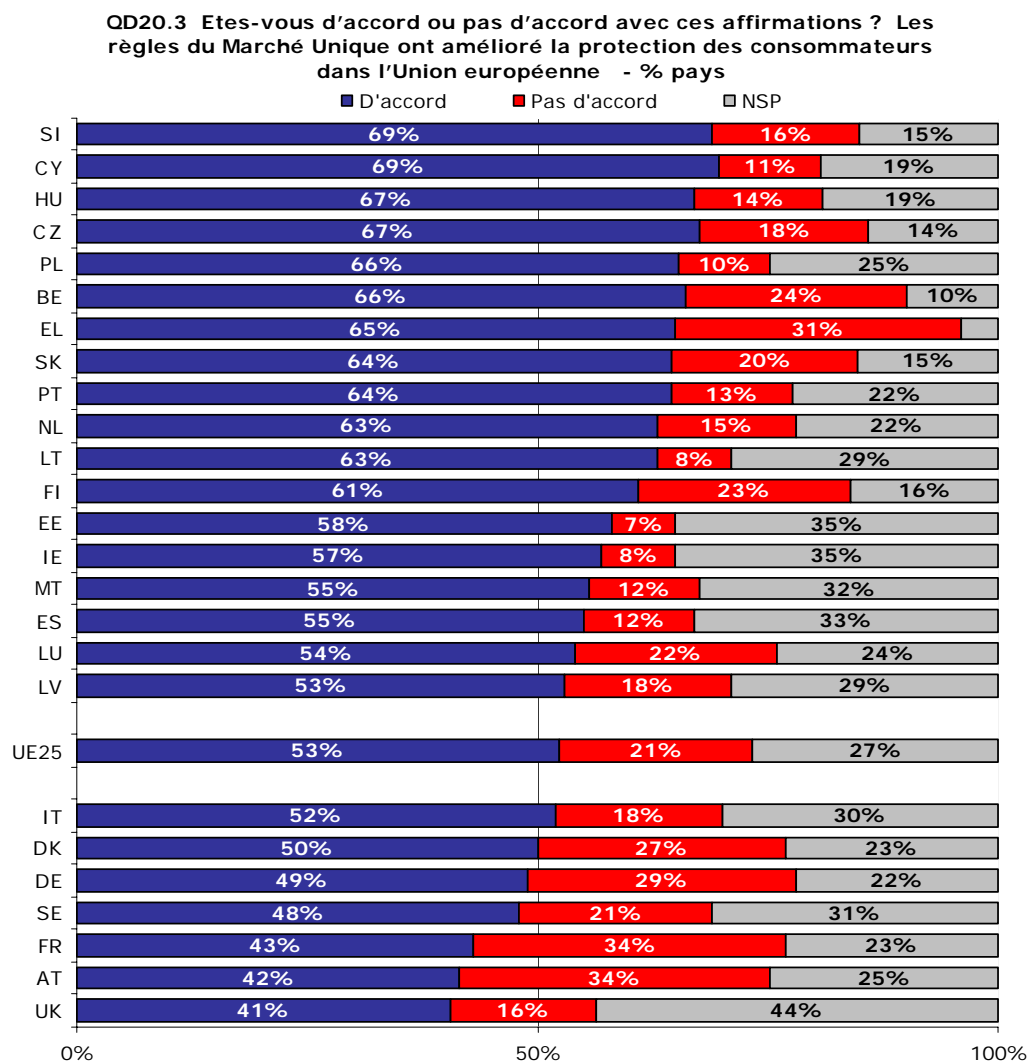
Quant à l'analyse sociodémographique, les mêmes modèles que pour l'affirmation précédente s'appliquent ici: les **jeunes**, les **étudiants**, les **cadres directeurs**, ceux qui s'estiment **bien informés**, ceux qui sont **personnellement ouverts à la circulation des personnes et des biens et services** dans l'Union européenne soutiennent plus souvent l'idée qu'une plus grande ouverture du marché unique augmentera sa compétitivité globale.

QD20.2 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ? Stimuler la libre circulation de personnes, produits et services au sein de l'Union européenne rendra l'économie européenne plus performante par rapport au reste du monde

	D'accord	Pas d'accord	NSP
<b>Age</b>			
15-24	<b>72%</b>	15%	13%
25-39	71%	17%	12%
40-54	67%	21%	12%
55 +	62%	20%	19%
<b>Age de fin d'études</b>			
15	57%	21%	23%
16-19	67%	21%	13%
20+	75%	16%	9%
Tjs étudiant	<b>76%</b>	13%	11%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
Indépendants	72%	19%	9%
Cadres/directeurs	<b>76%</b>	17%	8%
Autres employés	72%	18%	10%
Ouvriers	65%	21%	15%
Femmes- hommes au foyer	60%	18%	22%
Chômeurs	66%	20%	14%
Retraités	61%	20%	19%
Etudiants	<b>76%</b>	13%	11%
<b>Informé(e) des droits dans le marché Unique</b>			
Bien informé(e)	<b>79%</b>	15%	6%
Pas informé(e)	64%	21%	15%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	<b>75%</b>	17%	8%
Non	63%	20%	17%
<b>Achèterait des biens/ services dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	<b>74%</b>	17%	9%
Non	61%	21%	18%

### 1.4.3 Les effets des règles du marché intérieur sur la protection du consommateur

#### - Difficultés à évaluer l'amélioration de la protection du consommateur pour les Européens, même si cet avis est très répandu -



La troisième affirmation aborde les avancées déjà réalisées, pour savoir si les règles du marché unique ont amélioré la protection du consommateur dans l'UE.

Le premier enseignement est les **pourcentages très élevés de réponse "ne sait pas" dans la plupart des pays**. Cela indique que les Européens **ne sont pas conscients de leurs droits** en tant que consommateurs dans le marché unique et sont donc incapables d'évaluer si son influence est positive ou négative.

A nouveau, **les personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres semblent plus satisfaites** de l'influence que les règles du marché intérieur ont sur la protection des consommateurs que celles dans l'UE15. La Slovénie (69%), Chypre (69%), la Hongrie (67%) et la République Tchèque (67%) arrivent en tête avec les pourcentages les plus élevés de répondants soutenant cette affirmation.

Dans l'ensemble, 66% des personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres déclarent que la protection du consommateur a augmenté grâce au marché intérieur, tandis que seules 50% pensent pareil dans l'UE15.

Au bas du tableau, nous trouvons le Royaume-Uni (41%), l'Autriche (42%) et la France (43%). La France et l'Autriche affichent également le plus grand pourcentage de répondants qui ne sont pas d'accord avec l'affirmation que les règles du marché unique ont amélioré la protection du consommateur (34% chacun).

Enfin, en plus d'observer des modèles sociodémographiques parallèles à ceux obtenus précédemment, il faut souligner que les catégories qui répondent **Ne sait pas** à cette question sont les **femmes**, les **personnes âgées**, celles qui ont **terminé leurs études tôt**, les **hommes/femmes au foyer** et les **retraités**.

En ce qui concerne les ventilations supplémentaires, il n'est pas surprenant de constater que ceux qui ne sont pas informés quant aux droits liés au marché unique, ceux qui n'ont pas envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne et ceux qui n'achèteraient pas des produits dans un Etat membre ont plus de difficultés à avoir un avis sur le sujet.

QD20.3 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ? Les règles du marché unique ont amélioré la protection des consommateurs dans l'UE

%	D'accord	Pas d'accord	NSP
<b>Sexe</b>			
Homme	57%	22%	21%
Femme	49%	20%	32%
<b>Age</b>			
15-24	57%	16%	27%
25-39	54%	22%	23%
40-54	54%	22%	24%
55 +	48%	21%	31%
<b>Age de fin d'études</b>			
15	43%	22%	35%
16-19	52%	22%	25%
20+	59%	21%	20%
Tjs étudiant	64%	12%	24%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
Indépendants	59%	20%	21%
Cadres/directeurs	59%	22%	19%
Autres employés	58%	19%	23%
Ouvriers	49%	24%	27%
Femmes- hommes au foyer	46%	20%	34%
Chômeurs	50%	25%	25%
Retraités	48%	21%	31%
Etudiants	64%	12%	24%
<b>Informé(e) des droits dans le marché unique</b>			
Bien informé(e)	70%	16%	14%
Pas informé(e)	47%	23%	30%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	60%	19%	21%
Non	49%	22%	29%
<b>Achèterait des biens/ services dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	59%	20%	21%
Non	47%	22%	31%

\* \* \*

Pour résumer ce sous-chapitre, nous pouvons dire **que les citoyens de l'Union européenne sont relativement nombreux à croire aux effets positifs du marché unique** sur l'économie de l'Union européenne et sur son taux de chômage. C'est le cas en particulier dans les nouveaux Etats membres.

Cependant, face à la question concernant les avancés déjà réalisées en faveur des droits du consommateur, **les Européens sont nombreux à ne pas avoir d'opinion**. Ceci pourrait refléter un besoin d'informations supplémentaires sur les questions relatives au marché unique chez le grand public et en particulier dans les groupes qui présentent un pourcentage élevé de réponses "ne sait pas".

## 2 LES EXPÉRIENCES DU MARCHÉ UNIQUE

Après nous être intéressés aux avis opinions sur le marché unique, ce deuxième chapitre traite **des expériences concrètes des citoyens de l'Union européenne depuis l'introduction du marché unique**. Il aborde les déplacements au sein de l'Union européenne, le choix des produits dans les magasins et supermarchés et les différences de prix entre les Etats membres.

### 2.1 Les déplacements dans l'Union européenne

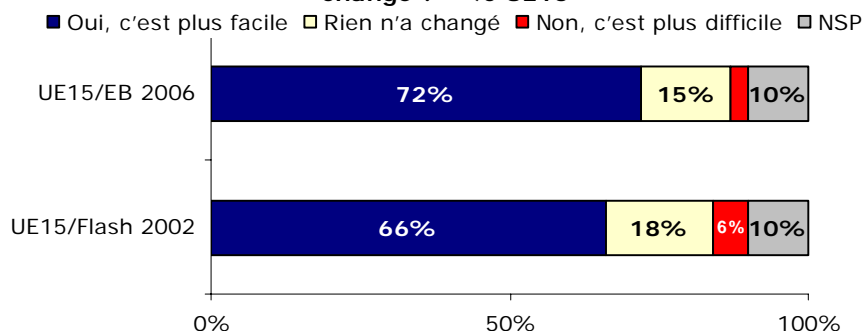
**- Une grande majorité des citoyens de l'Union européenne trouve qu'il est plus facile de voyager aujourd'hui -**

Le principe de la libre circulation des personnes signifie que chaque citoyen de l'Union européenne a le droit de **voyager librement** au sein de celle-ci et de **s'établir n'importe où** sur son territoire. Ceci implique **l'abolition des contrôles des personnes** aux frontières intérieures de cette zone et des **contrôles harmonisés aux frontières extérieures**.

Actuellement, **c'est vrai pour treize anciens Etats membres et deux pays qui ne font pas partie de l'Union européenne**<sup>9</sup> qui ont signé l'accord de Schengen<sup>10</sup>. Le Royaume-Uni et l'Irlande n'ont pas signé l'accord et n'ont donc pas supprimé les contrôles aux frontières avec les autres Etats membres.

**Les dix nouveaux Etats membres ne participent pas totalement à l'accord de Schengen et les contrôles frontaliers sont maintenus pour le moment.** Pour lever les contrôles aux frontières intérieures, il faut vérifier séparément que toutes les conditions requises sont remplies et une décision spécifique du Conseil européen est nécessaire. C'est pourquoi ces pays n'adopteront pas complètement l'accord de Schengen avant 2007.

**QD1a Comparé à il y a une dizaine d'années, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ? - % UE15**



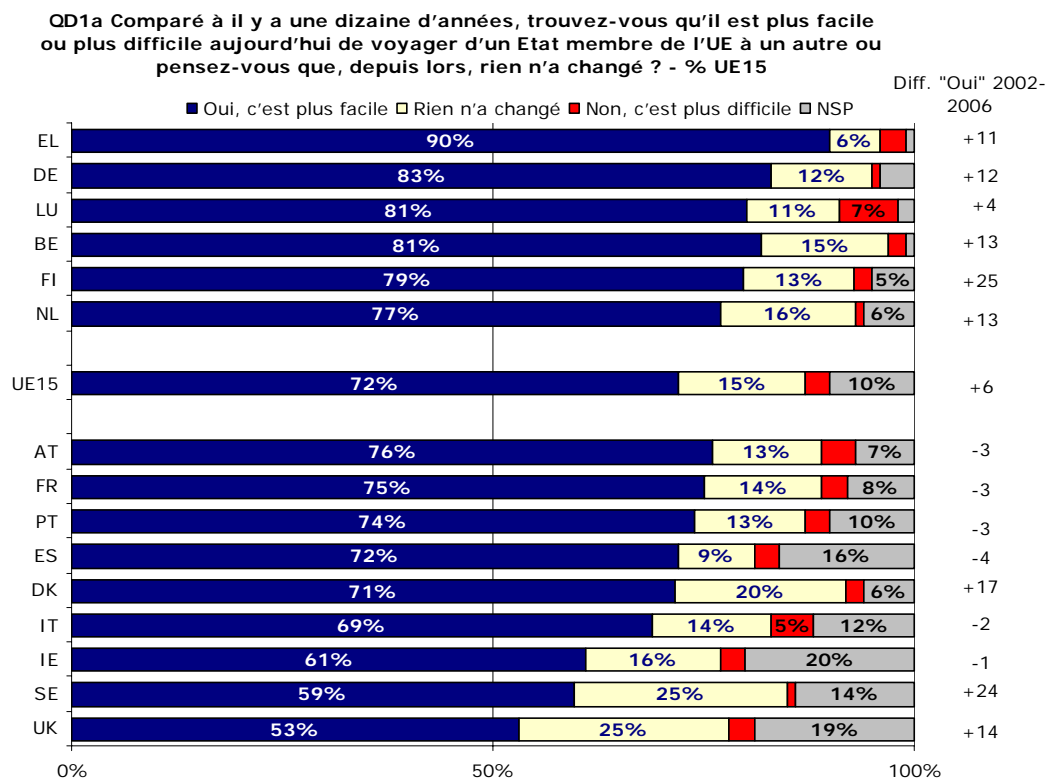
<sup>9</sup> Les signataires de l'accord de Schengen sont les suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal et Suède, ainsi que l'Islande et la Norvège (qui ne sont pas membres de l'Union européenne)

<sup>10</sup> Pour plus de détails sur l'accord de Schengen, voir sur:

[http://ec.europa.eu/justice\\_home/fsj/freetravel/frontiers/fsj\\_freetravel\\_schengen\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/freetravel/frontiers/fsj_freetravel_schengen_fr.htm)

**Par rapport à il y a dix ans, la majorité des personnes interrogées (72%) dans les quinze anciens Etats membres estime qu'il est plus facile de voyager dans l'Union européenne.** 15% affirment que rien n'a changé et seul un petit pourcentage, 3%, pense que les conditions pour voyager sont pires qu'il y a une décennie.

Les citoyens de l'UE15 sont plus nombreux qu'il y a quatre ans (+6 points) à penser qu'il est devenu plus facile de voyager.



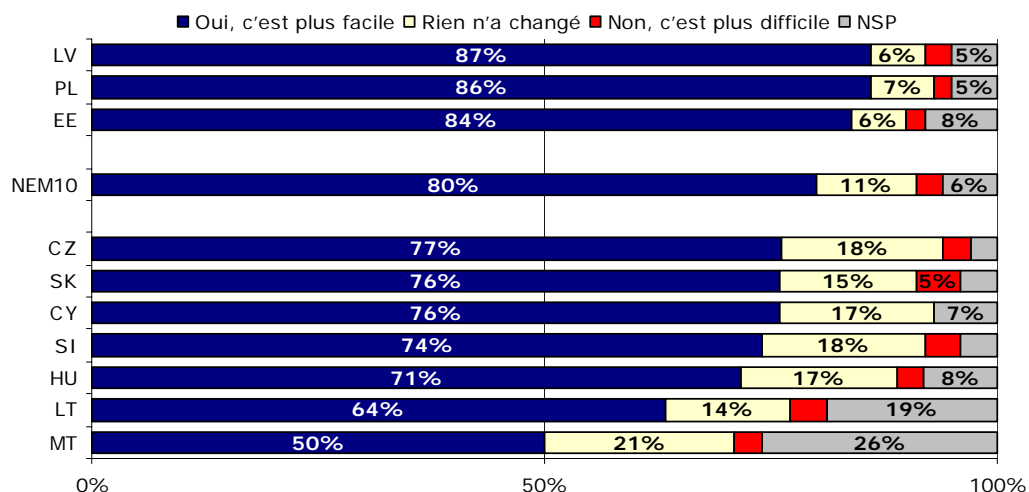
Les plus satisfaits de la liberté qu'offre la zone Schengen sont les répondants de Grèce (90%), suivis par ceux d'Allemagne (83%), du Luxembourg (81%) et de Belgique (81%). Ceux qui ont vécu le moins de changements résident au Royaume-Uni (53%), en Suède (59%) et en Irlande (61%).

Deux facteurs peuvent justifier ces résultats: **l'accord de Schengen** et **l'euro**. **Le Royaume-Uni** et **l'Irlande** ne font pas partie de la zone Schengen, donc les conditions pour voyager y sont presque similaires à celles d'il y a dix ans en ce qui concerne les contrôles frontaliers.

Dans le cas de la **Suède**, du **Danemark** et du **Royaume-Uni**, nous pouvons postuler que leurs citoyens perçoivent moins la différence par rapport à il y a dix ans car ils n'utilisent pas l'euro qui est un moyen de faciliter les voyages. Ces trois pays présentent aussi les pourcentages les plus élevés de répondants qui ne voient pas de différence comparé à il y a dix ans: 25% en Suède et au Royaume-Uni et 20% au Danemark.

Lorsque l'on compare les résultats à ceux de l'étude réalisée quatre ans plus tôt, nous observons **une augmentation significative de répondants qui déclarent qu'il est plus facile de voyager aujourd'hui qu'il y a dix ans dans 8 pays**. C'est le cas en particulier en Finlande (+25 points) et en Suède (+24 points). Les variations négatives des pourcentages restent faibles sur cette période.

QD1b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'UE, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'UE à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ? % NEM10



Cette question a été posée de façon légèrement différente dans les nouveaux Etats membres, car la comparaison ne peut que porter sur l'époque précédant leur adhésion à l'Union européenne en mai 2004. **4 citoyens sur 5 (80%) pensent que les déplacements au sein de l'Union européenne sont plus faciles**. C'est le cas en Lettonie (87%), en Pologne (86%) et en Estonie (84%).

Malte se démarque de l'ensemble de ces pays avec seulement 50% des personnes interrogées qui considèrent qu'il est plus facile de se déplacer depuis l'adhésion à l'Union européenne. Notons cependant que plus d'un quart des Maltais (26%) n'expriment pas d'avis à ce sujet, ce qui pourrait signifier que les citoyens de Malte ne voyagent pas souvent dans l'Union européenne.

QD1a Comparé à il y a une dizaine d'années, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'UE à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

% UE15	Oui, c'est plus facile
<b>Sexe</b>	
Homme	75%
Femme	69%
<b>Age</b>	
15-24	71%
25-39	76%
40-54	74%
55 +	68%
<b>Age de fin d'études</b>	
15	63%
16-19	73%
20+	81%
Tjs étudiant	72%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>	
Indépendants	76%
Cadres/directeurs	83%
Autres employés	79%
Ouvriers	74%
Femmes- hommes au foyer	61%
Chômeurs	68%
Retraités	67%
Etudiants	72%
<b>Informé(e) des droits dans le marché unique</b>	
Bien informé(e)	76%
Pas informé(e)	72%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	79%
Non	69%
<b>Achèterait des biens/services dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	79%
Non	66%

QD1b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'UE, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'UE à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

% NEM10	Oui, c'est plus facile
<b>Sexe</b>	
Homme	83%
Femme	78%
<b>Age</b>	
15-24	85%
25-39	80%
40-54	83%
55 +	74%
<b>Age de fin d'études</b>	
15	68%
16-19	79%
20+	86%
Tjs étudiant	87%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>	
Indépendants	84%
Cadres/directeurs	88%
Autres employés	80%
Ouvriers	80%
Femmes- hommes au foyer	76%
Chômeurs	82%
Retraités	74%
Etudiants	87%
<b>Informé(e) des droits dans le marché unique</b>	
Bien informé(e)	87%
Pas informé(e)	78%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	86%
Non	77%
<b>Achèterait des biens/services dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	86%
Non	77%

Bien que les résultats sociodémographiques ne soient pas totalement comparables entre l'UE15 et les nouveaux Etats membres, nous les présentons ici en parallèle.

Dans les deux groupes de pays, les **hommes**, les personnes **âgées de 54 ans ou moins**, celles qui ont un **niveau d'éducation supérieur**, les **cadres directeurs**, les personnes qui se disent **bien informés** des droits liés au marché unique, celles qui ont **envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne** et celles qui **achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne** trouvent qu'il est plus facile de voyager.

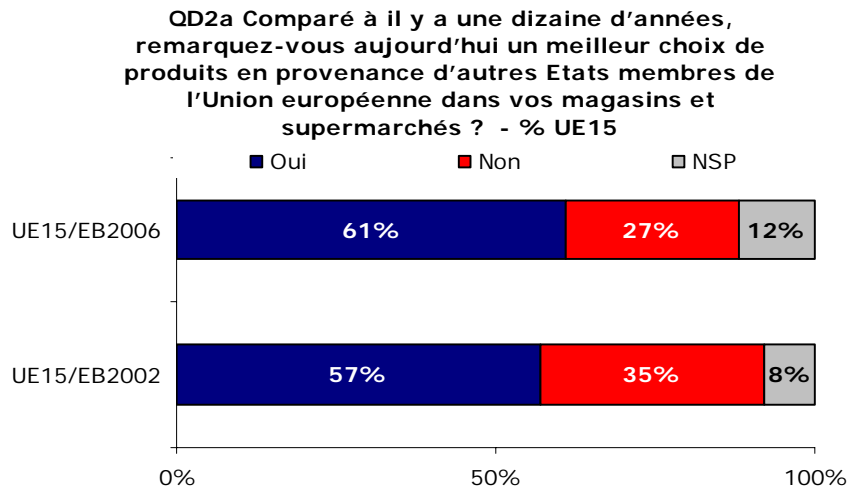
**Dans les nouveaux Etats membres**, les **étudiants** affichent un avis très positif, contrairement à ceux de l'UE15.

\* \* \*

En résumé, on peut dire que **les citoyens de l'Union européenne estiment qu'il est devenu plus facile de voyager dans l'Union**. Les citoyens des dix nouveaux Etats membres en particulier perçoivent une différence positive entre l'époque précédant leur adhésion et maintenant.

## 2.2 Le choix des produits dans les magasins et supermarchés

*- Le choix des produits provenant de toute l'Union européenne s'est élargi depuis l'instauration du marché unique -*



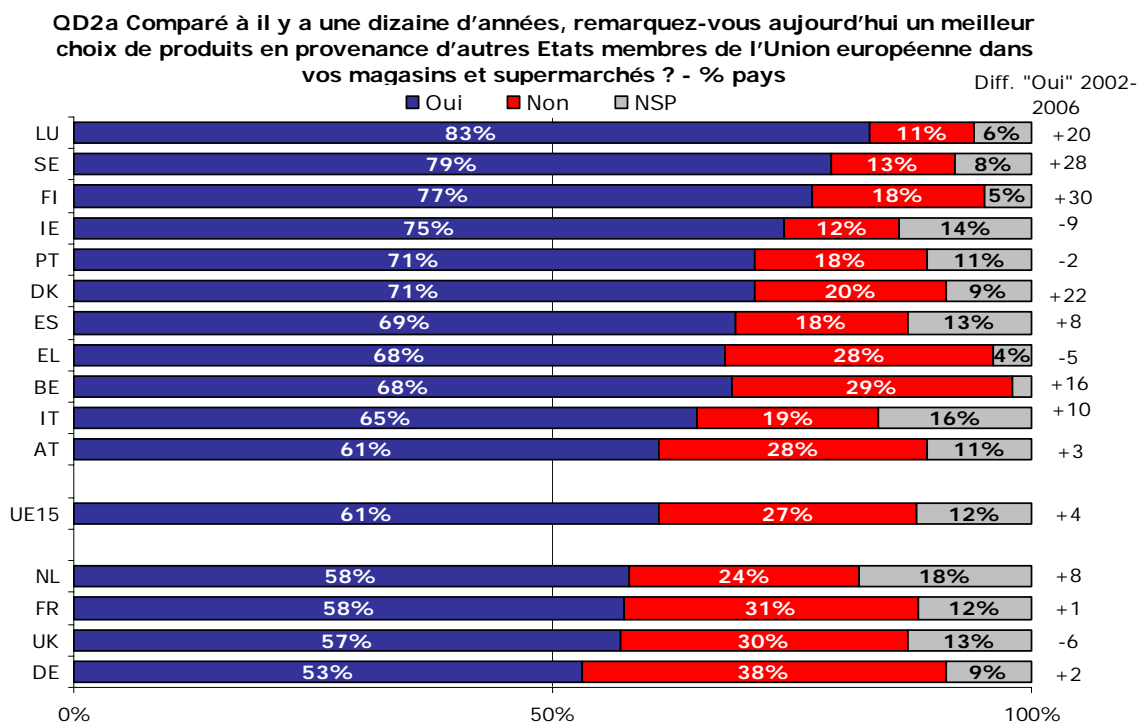
Lorsque l'on demande aux citoyens de l'UE15 si le choix des produits provenant d'autres Etats membres augmente depuis dix ans, 61% affirment que oui mais plus d'un quart (27%) indique le contraire.

Comparé à 2002, les ressortissants des anciens Etats membres sont plus nombreux à avoir remarqué un plus grand choix de bien (+ 4 points).

Par rapport aux résultats du sous-chapitre 1.3, **les personnes interrogées dans l'UE15 sont plus positives sur le choix des produits quand la question est posée à un niveau plus général**<sup>11</sup>, 71% d'entre elles déclarant que le marché intérieur a eu une influence positive sur la gamme des produits et services.

Au niveau des pays, il existe quelques variations. **La majorité des personnes interrogées dans chaque pays dit que l'éventail des produits en provenance d'autres Etats membres dans les magasins et supermarchés est plus large** qu'il y a dix ans.

<sup>11</sup> QD3.1 A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le marché unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à la gamme des produits et services?

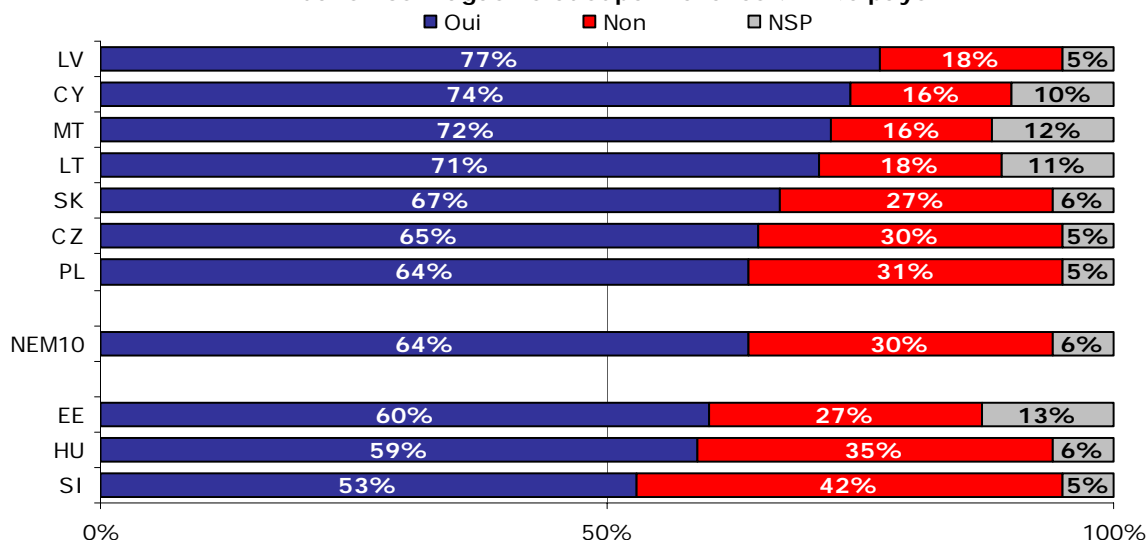


Les personnes interrogées au Luxembourg (83%), en Suède (79%) et en Finlande (77%) sont les plus nombreuses à adopter ce point de vue. Au bas du classement, les Allemands (53%), Britanniques (57%), Français (58%) et Néerlandais (58%) ont remarqué un changement plus modéré dans le choix des produits venant d'autres Etats membres.

En généralisant, nous pourrions dire que les personnes interrogées dans les Etats membres qui comptent une population plus faible remarque une plus grande augmentation du choix des produits venant d'autres Etats membres que leurs homologues dans les pays les plus peuplés, à savoir l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France.

Par rapport aux résultats obtenus en 2002, les répondants dans les trois Etats membres nordiques ont nettement plus souvent remarqué un assortiment plus large de produits, l'augmentation étant de +30 points en Finlande, +28 points en Suède et +22 points au Danemark.

QD2b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ? - % pays



Les résultats des nouveaux Etats membres sont de nouveau comparés à l'époque précédant leur adhésion à l'Union européenne. **64% des répondants dans les nouveaux Etats membres déclarent remarquer un plus grand choix de produits** provenant d'autres Etats membres depuis que leur pays fait partie de l'Union européenne. Près d'un tiers (30%) précisent qu'ils ne remarquent pas de changement dans l'éventail des produits dans leurs magasins et supermarchés.

Tout comme dans l'UE15, **la majorité des personnes interrogées dans chaque pays pense que le choix des produits en provenance d'autres Etats membres s'est élargi**. La Lettonie (77%), Chypre (74%), Malte (72%) et la Lituanie (71%) se retrouvent en haut du tableau avec plus de 70% de personnes interrogées qui trouvent que la gamme des produits est plus importante. L'Estonie (60%), la Hongrie (59%) et la Slovénie (53%) restent au-dessous de la moyenne des nouveaux Etats membres.

Parallèlement aux résultats dans l'UE15, **les personnes interrogées dans les nouveaux Etats membres sont même plus positives quand elles évaluent l'influence du marché unique sur la gamme des produits et services en général**, 80% disant que cette influence a été positive.

QD2a Comparé à il y a une dizaine d'années, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

UE15	Oui
<b>Age</b>	
15-24	56%
25-39	63%
40-54	63%
55 +	61%
<b>Age de fin d'études</b>	
15	58%
16-19	60%
20+	68%
Tjs étudiant	58%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>	
Indépendants	70%
Cadres/directeurs	67%
Autres employés	64%
Ouvriers	60%
Femmes- hommes au foyer	58%
Chômeurs	61%
Retraités	59%
Etudiants	58%
<b>Informé(e) des droits dans le marché unique</b>	
Bien informé(e)	<b>71%</b>
Pas informé(e)	59%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	<b>69%</b>
Non	57%
<b>Achèterait des biens/services dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	<b>68%</b>
Non	55%

QD2b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'UE dans vos magasins et supermarchés ?

NEM10	Oui
<b>Age</b>	
15-24	56%
25-39	62%
40-54	69%
55 +	67%
<b>Age de fin d'études</b>	
15	60%
16-19	66%
20+	66%
Tjs étudiant	55%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>	
Indépendants	61%
Cadres/directeurs	69%
Autres employés	63%
Ouvriers	62%
Femmes- hommes au foyer	67%
Chômeurs	70%
Retraités	66%
Etudiants	55%
<b>Informé(e) des droits dans le marché unique</b>	
Bien informé(e)	69%
Pas informé(e)	63%
<b>A pensé habiter dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	66%
Non	63%
<b>Achèterait des biens/services dans un autre pays de l'UE</b>	
Oui	66%
Non	63%

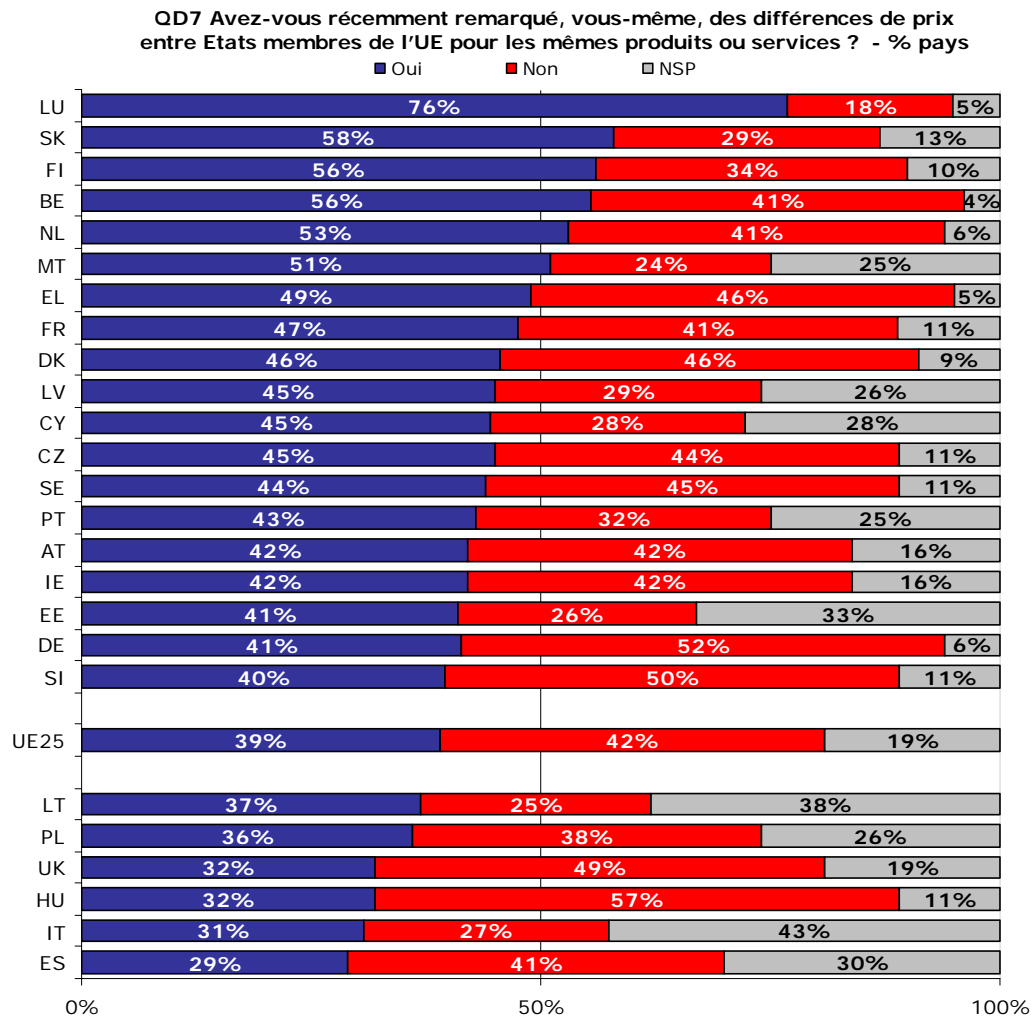
Enfin, examinons rapidement les caractéristiques sociodémographiques. A première vue, **ces variables ont moins d'influence sur l'expérience que sur l'opinion au sujet du marché intérieur.**

Nous déduisons que **les jeunes toujours étudiants** sont moins nombreux à avoir remarqué une différence dans le choix des produits. C'est compréhensible puisqu'ils ne font probablement pas les courses aussi souvent que leurs aînés qui sont dans la vie active depuis plus longtemps. De surcroît, beaucoup de jeunes n'ont sans doute pas l'expérience des courses avant l'adhésion de leur pays au marché intérieur.

En outre, il ressort que **les ventilations supplémentaires que les clivages sont plus marqués dans l'UE15 que dans les nouveaux Etats membres.** Ceux qui se sentent bien informés, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne et ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre pays de l'Union européenne sont nettement plus enclins à percevoir un élargissement de l'assortiment des produits.

### 2.3 Les différences de prix entre les Etats membres

L'objectif du marché intérieur est la convergence des prix dans toute l'Union européenne. Depuis l'introduction de l'euro dans 12 Etats membres en 2002, la comparaison des prix est devenue plus facile pour les ressortissants de ces pays.



Une majorité relative (42%) des Européens dit ne pas remarquer de différences de prix pour les mêmes produits et services entre les Etats membres récemment. Pratiquement le même pourcentage (39%) est d'un avis contraire. Et près d'une personne interrogée sur cinq (19%) n'a pas d'avis sur la question.

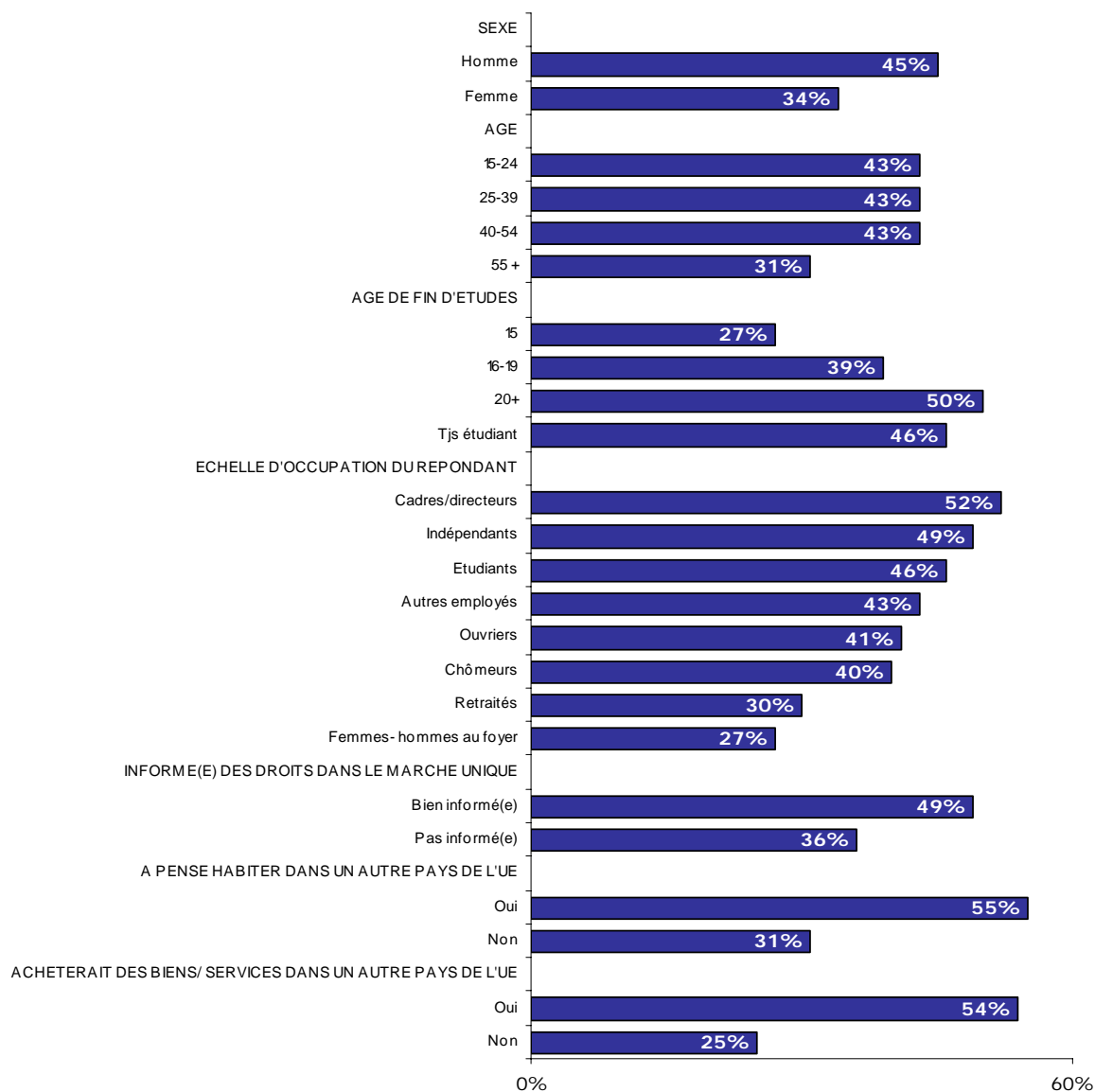
Par rapport à il y a quatre ans, **les personnes interrogées dans l'UE15 sont moins nombreuses à relever des différences de prix** (51% en 2002 contre 39% en 2006), par conséquent elles sont plus nombreuses à dire qu'elles n'ont pas relevé de différences récemment (+ 7 points comparé à 2002).

**Des variations considérables existent entre les Etats membres.** Les Luxembourgeois semblent être les plus sensibles aux différences de prix entre les pays pour les mêmes produits ou services (76%). Ceci peut en partie s'expliquer par la situation géographique du pays, dont les citoyens se déplacent souvent vers d'autres Etats membres et ont donc plus l'occasion de faire des comparaisons sur les prix. Les Espagnols (29%) et les Italiens (31%) déclarent moins souvent avoir relevé des différences de prix.

Dans sept des 25 pays, la majorité des répondants affirme **ne pas remarquer de différences de prix entre les Etats membres**. C'est particulièrement le cas en Hongrie (57%) et en Allemagne (52%) où une majorité absolue des répondants sont de cet avis.

Il convient de souligner que dans beaucoup de pays, un nombre significatif de répondants n'ont pas d'avis pour cette question: le pourcentage de réponses "**ne sait pas**" atteint même 43% en Italie et 38% en Lituanie.

**QD7 Avez-vous récemment remarqué, vous-même, des différences de prix entre Etats membres de l'Union européenne pour les mêmes produits ou services ? - % Oui**



L'analyse sociodémographique est sans surprise. Les **hommes**, les **personnes âgées de moins de 54 ans ou mois**, celles qui ont un **niveau d'éducation supérieur**, les **cadres directeurs**, les **indépendants** et les **étudiants** - soit les catégories qui voyagent en principe assez souvent - sont plus nombreux à avoir remarqué des différences de prix que les autres catégories.

Bien entendu, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays et surtout ceux qui achèteraient des biens ou services dans un autre Etat membre sont nettement plus nombreux à noter des différences de prix entre les Etats membres.

### 3 LA LIBRE CIRCULATION DES BIENS ET DES SERVICES

La libre circulation des biens et des services est l'une des pierres angulaires du marché intérieur. Ce principe fonctionne dans deux sens: **les personnes sont libres de circuler dans le marché intérieur et d'acheter des produits** dans d'autres Etats membres **et les acteurs économiques sont autorisés à offrir des services et des produits au-delà des frontières sans devoir s'établir dans le pays.**

Ce chapitre vise à savoir dans quelle mesure les consommateurs de l'Union européenne font des achats lors de voyages de shopping dans d'autres pays de l'Union européenne ou sur internet si un produit est moins cher ou meilleur. Il se penche également sur leur envie de faire ce genre de voyages ou d'achats et s'attache aux prêts hypothécaires et aux polices d'assurance.

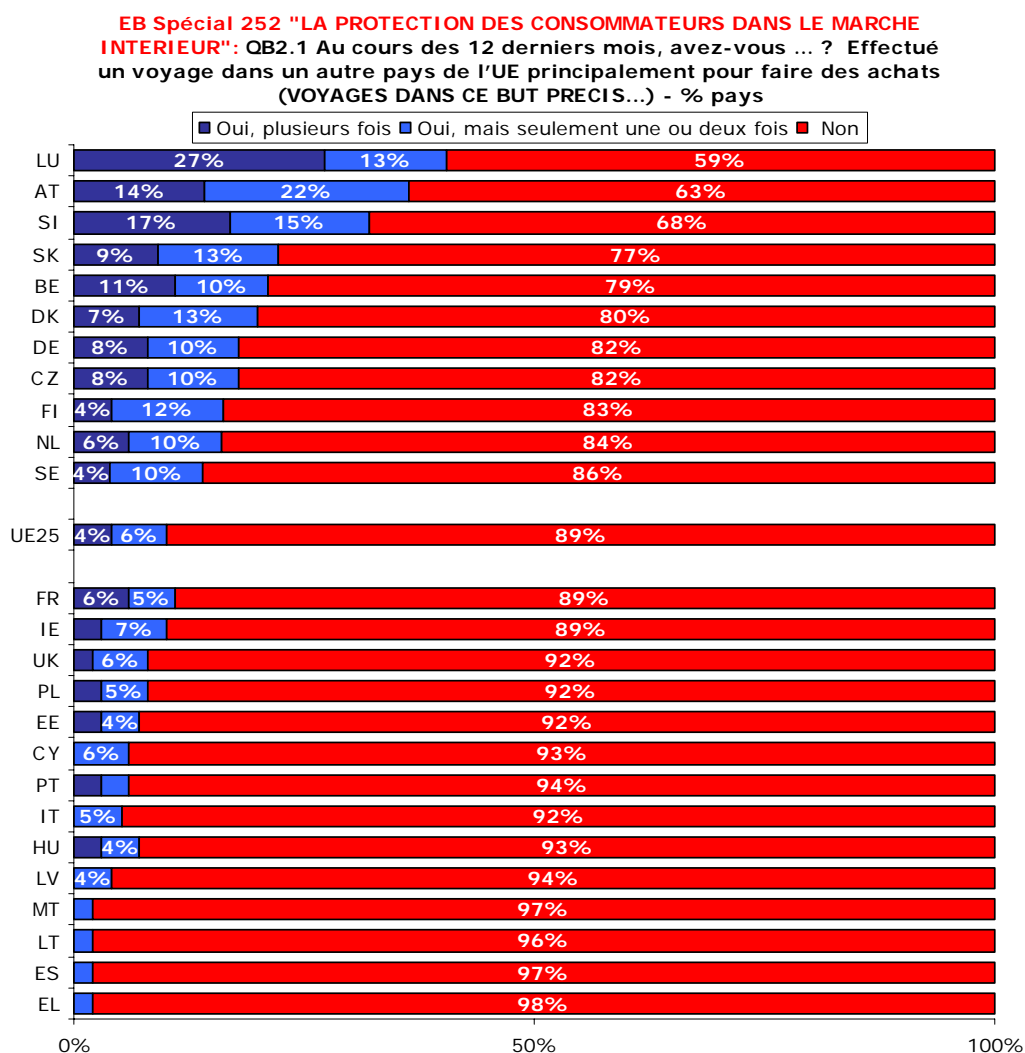
L'expérience des achats transfrontaliers est étudiée de façon plus approfondie dans le sondage Eurobaromètre spécial 252 intitulé "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" et dans une étude qualitative sur les achats transfrontaliers<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Etude qualitative sur les achats transfrontaliers dans vingt-huit pays européens sur: [http://ec.europa.eu/consumers/topics/cross\\_border\\_shopping\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/topics/cross_border_shopping_en.pdf)

### 3.1 Les déplacements pour achats transfrontaliers dans le marché intérieur

#### 3.1.1 Les expériences de voyages destinés à des achats transfrontaliers



Selon les résultats de l'Eurobaromètre spécial 252, une personne interrogée sur dix dans l'Union européenne s'était rendue une ou plusieurs fois dans un autre pays de l'Union principalement pour faire des achats dans les douze mois précédant ce sondage<sup>13</sup>. Les Luxembourgeois (40%), les Autrichiens (36%) et les Slovènes (32%) en particulier, ont souvent été dans un autre Etat membre essentiellement pour faire du shopping.

<sup>13</sup> Eurobaromètre spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" : Q2.1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ... ? Effectué un voyage dans un autre pays de l'UE principalement pour faire des achats (VOYAGES DANS CE BUT PRECIS pour acheter des vêtements, appareils électroniques, etc. – ADAPTER EXEMPLES AU PAYS)

Dans ce sondage, la question était directement liée à l'intention d'acheter un produit moins cher ou meilleur dans un autre Etat membre. Il n'est donc pas surprenant de constater que les pourcentages sont légèrement inférieurs: 6% des répondants indiquent qu'ils se sont rendus dans un autre Etat membre pour acheter un produit moins cher et 3% l'ont fait pour acheter un produit de meilleure qualité.

**Autrement dit, la majorité des citoyens de l'Union européenne ne s'est jamais rendue** dans un autre Etat membre juste pour acheter des produits moins chers ou de meilleure qualité.

QD10 Vous-êtes vous déjà rendu(e) dans un autre Etat membre de l'UE pour acheter un produit ou un service ... ?

1. Parce que c'était moins cher				2. Parce que c'était de meilleure qualité			
	Non	Oui	NSP		Non	Oui	NSP
<b>UE25</b>	<b>91%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>	<b>UE25</b>	<b>94%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>
CZ	75%	<b>24%</b>	1%	CZ	84%	<b>15%</b>	1%
SK	76%	<b>23%</b>	1%	SI	84%	<b>15%</b>	1%
SI	77%	<b>22%</b>	1%	SK	85%	<b>11%</b>	4%
LU	83%	16%	1%	BE	90%	10%	1%
DK	85%	14%	1%	LU	87%	10%	3%
BE	86%	13%	1%	HU	86%	10%	4%
FI	87%	13%	0%	EE	87%	8%	5%
NL	87%	12%	1%	AT	86%	7%	7%
AT	81%	12%	8%	FI	93%	6%	1%
SE	87%	12%	1%	LV	84%	5%	11%
HU	87%	9%	4%	NL	95%	4%	1%
DE	91%	8%	1%	PL	95%	4%	2%
EE	90%	8%	2%	DK	97%	3%	1%
LV	83%	8%	9%	LT	94%	3%	4%
FR	92%	7%	1%	PT	94%	3%	2%
PL	95%	4%	2%	SE	95%	3%	2%
PT	93%	4%	2%	UK	95%	3%	2%
LT	94%	3%	4%	DE	97%	2%	1%
ES	95%	2%	4%	FR	97%	2%	1%
IE	91%	2%	7%	IE	91%	2%	7%
IT	88%	2%	9%	IT	89%	2%	9%
CY	97%	2%	0%	EL	<b>99%</b>	1%	-
UK	96%	2%	2%	ES	95%	1%	4%
MT	<b>99%</b>	1%	0%	CY	98%	1%	0%
EL	<b>99%</b>	0%	0%	MT	<b>99%</b>	1%	0%

Plusieurs raisons peuvent l'expliquer.

**D'abord, étant donné l'importance des frais de déplacement vers un autre Etat membre, les bénéfices au niveau du prix ou de la qualité doivent être conséquents** pour mériter un voyage spécialement pour des achats, sauf si le consommateur habite près d'une frontière.

L'Eurobaromètre 252 suggère que les consommateurs combinent le shopping dans un autre Etat membre avec des vacances ou un voyage d'affaires. C'est en réalité la forme la plus commune d'achats transfrontaliers et cela confirme que les frais de déplacement ont de l'importance.

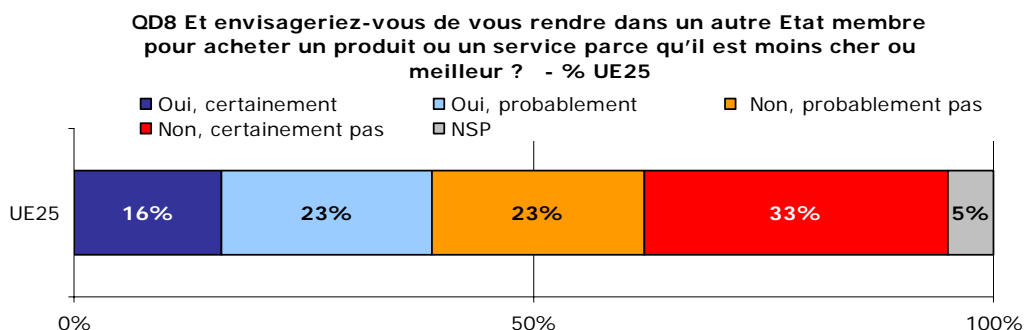
Deuxièmement, d'autres facteurs tels que **le choix plus vaste** - il est possible que le produit ne soit pas disponible dans le pays du consommateur - s'avèrent aussi importants que le prix ou la qualité pour décider de se rendre à l'étranger.

Troisièmement, les consommateurs peuvent aussi **ne pas connaître le prix, le choix et la qualité des produits dans les autres pays** car ils ne reçoivent pas de publicités et d'informations<sup>14</sup>.

Enfin, les répondants pourraient être satisfaits du niveau de prix et de la qualité de la gamme des produits et services proposés dans leur pays et ne souhaitent pas trouver d'alternatives.

### 3.1.2 L'envie de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats

**- Deux citoyens sur cinq envisageraient de se rendre dans un autre Etat membre pour acheter des produits ou des services, mais la majorité n'en éprouve pas le besoin –**



A la question de savoir s'ils iraient dans un autre Etat membre pour acheter des produits ou des services moins chers ou meilleurs, deux répondants sur cinq (39%) acquiescent. Mais, si l'on compare les résultats de l'UE15 à ceux de l'étude menée il y a quatre ans, on s'aperçoit qu'un nombre significativement moindre de personnes interrogées l'envisagent (53% en 2002 contre 40% en 2006).

**La majorité (56%) des répondants affirme ne pas avoir l'intention d'aller à l'étranger pour des achats**, un tiers l'affirmant avec certitude. Une augmentation de 11 points apparaît dans le pourcentage des répondants de l'UE15 qui n'envisagent pas d'effectuer des achats transfrontaliers par rapport à il y a quatre ans.

<sup>14</sup> Pour plus de détails, voir l'Eurobaromètre 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur"

**L'envie de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats varie nettement selon les Etats membres**, puisque le pourcentage de ceux qui l'envisageraient s'étale de 12% à 71%, comme indiqué sur la carte à la page suivante.



























**Les personnes interrogées au Luxembourg (71%) semblent les plus favorables à l'idée de faire des achats dans un autre Etat membre** en raison d'un prix plus intéressant ou d'une meilleure qualité. Plus de la moitié (52%) d'entre elles l'envisageraient certainement. Ici aussi, la situation géographique du pays peut être un élément d'explication car se rendre dans un autre Etat membre est très facile pour ses habitants.

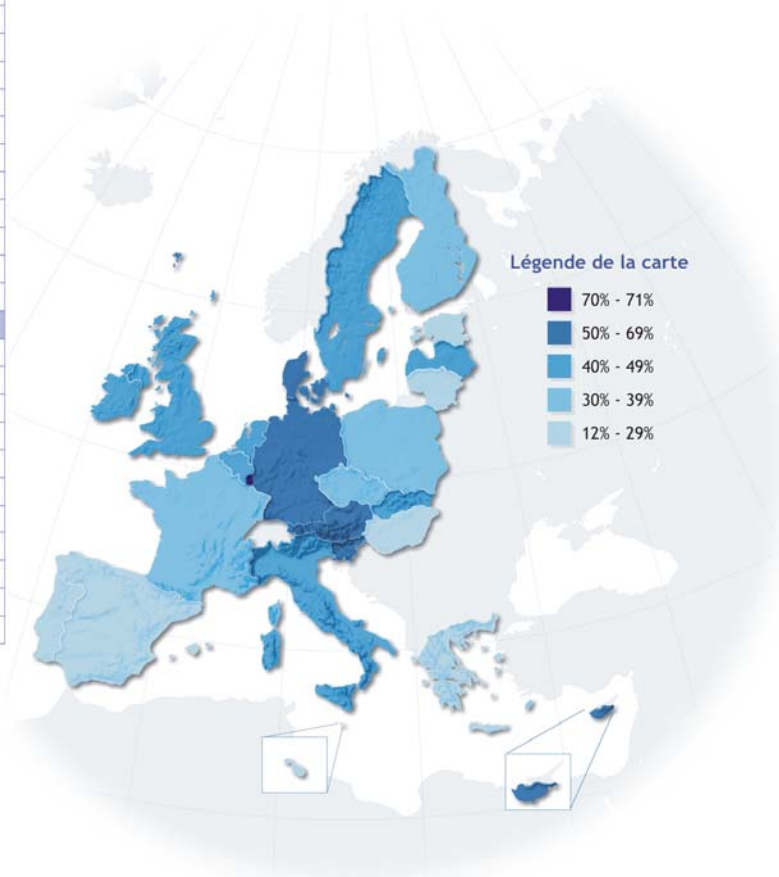
La Slovénie (63%), le Danemark (62%) et l'Autriche (61%) présentent également des taux de réponse élevés, le pourcentage des personnes interrogées qui envisageraient de faire un voyage pour des achats à l'étranger y dépasse en effet 60%. Il faut noter que ces pays ont également une taille relativement peu importante et disposent d'un accès aisé aux Etats membres voisins.

**A l'opposé, seuls 12% des Espagnols, 13% des Hongrois et 14% des Portugais envisageraient d'aller à l'étranger pour faire des achats.** Les répondants de ces trois pays semblent ne pas voir l'utilité des achats transfrontaliers puisque 69% de Hongrois, 63% d'Espagnols et 62% de Portugais interrogés n'envisageraient certainement pas d'acheter des produits et services dans un autre Etat membre.

Question: QD8. Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

Réponses: Oui

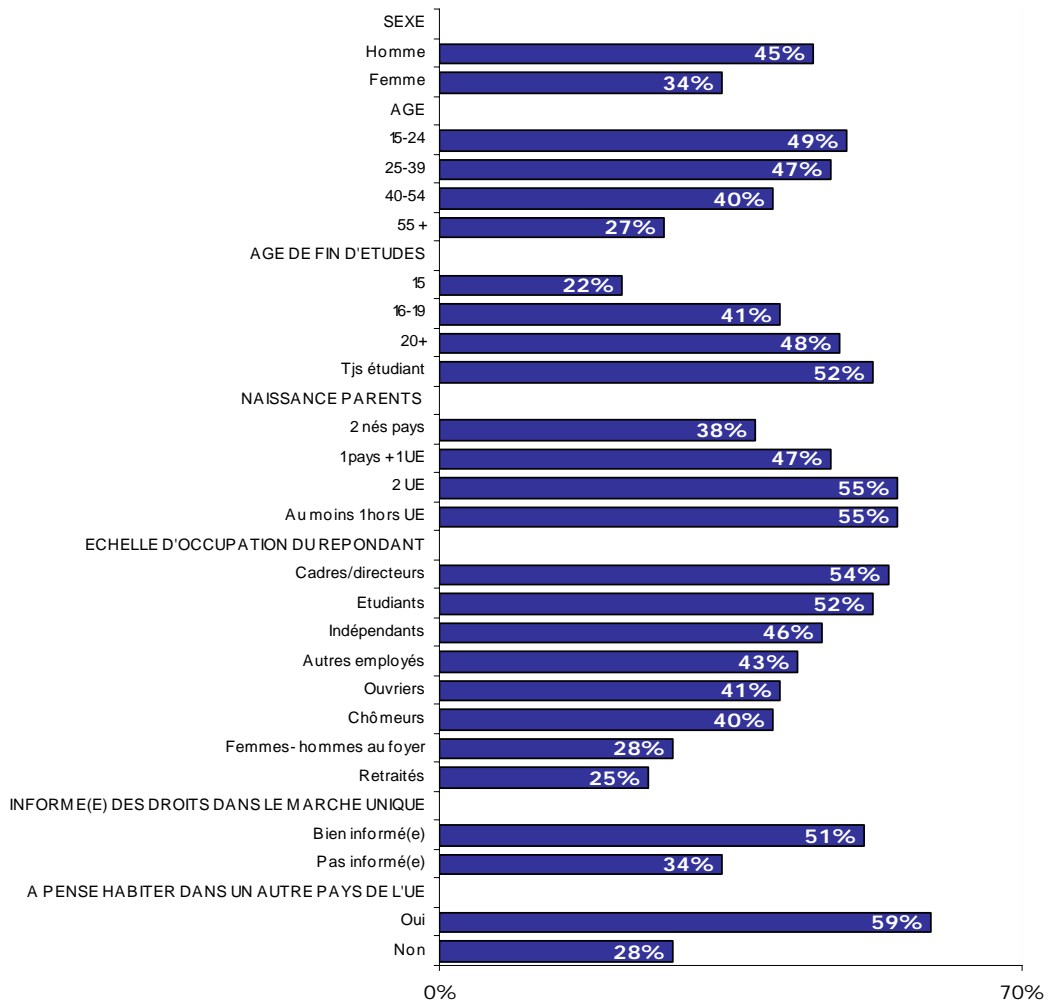
Résultats par pays	
 Luxembourg	71%
 Slovénie	63%
 Danemark	62%
 Autriche	61%
 Chypre	51%
 Allemagne	50%
 Lettonie	49%
 Pays-Bas	48%
 Suède	48%
 Belgique	46%
 Slovaquie	46%
 Royaume-Uni	43%
 Irlande	42%
 Italie	41%
 Union européenne (25)	39%
 France	39%
 Finlande	39%
 République tchèque	36%
 Pologne	36%
 Grèce	26%
 Lituanie	26%
 Estonie	25%
 Malte	23%
 Portugal	14%
 Hongrie	13%
 Espagne	12%



Bon nombre de facteurs peuvent être avancés pour expliquer les différences importantes entre les pays: le désir de voyager en général, le niveau des prix dans le pays, le choix des produits et services sur le marché domestique, etc.

L'influence de la proximité géographique pourrait être étudiée de façon un peu plus approfondie car les pays dont la moitié ou plus des répondants envisageraient de passer la frontière pour faire des achats sont situés au centre de cette carte. Cela peut signifier qu'un accès géographique plus facile augmente le désir des répondants de se rendre dans d'autres Etats membres pour y acheter des produits et services qui sont moins chers ou de meilleure qualité.

QD8 Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur ? - % Oui



Les caractéristiques sociodémographiques semblent influencer dans une certaine mesure l'envie de faire des achats dans un autre Etat membre.

Les **hommes** considèrent plus souvent cette possibilité que les femmes. Ce constat se vérifie également d'autant plus souvent que **le répondant est jeune**, qu'il **a étudié plus longtemps ou qu'il étudie encore**, de même **qu'auprès des cadres directeurs**. L'influence des **origines familiales multiculturelles** est également visible puisque ceux dont au moins un parent est né dans un autre pays que leur pays de résidence sont nettement plus enclins à soutenir cette idée. Ces résultats suggèrent que **les répondants dont on suppose qu'ils voyageront à l'étranger sont aussi plus ouverts à l'idée de passer la frontière pour faire des achats**.

Cette tendance est confirmée par ceux qui pensent être **bien informés** au sujet des droits liés au marché unique et ceux qui ont **envisagé de vivre à l'étranger**: ils sont nettement plus enclins à envisager un déplacement à l'étranger pour acheter des produits et services.

\* \* \*

En conclusion, les déplacements à l'étranger à travers le marché unique dans le but de faire des achats **ne constituent pas encore une habitude très répandue chez les Européens**, mais il existe un grand potentiel pour que cela le devienne. Diffuser des informations à ce sujet pourrait servir comme moyen pour réaliser ce potentiel.

### 3.1.3 Les obstacles au déplacement vers un autre Etat membre pour faire des achats



**Les frais de déplacement (48%), le manque de temps (35%) et la barrière de la langue (31%) représentent les principales raisons qui empêchent les citoyens de l'Union européenne de se rendre dans d'autres Etats membres pour faire des achats.** Ces trois raisons sont les mêmes que celles indiquées il y a quatre ans par les citoyens de l'UE15: les frais de déplacement sont trop élevés (56%), cela prend trop de temps (41%) et la barrière de la langue (23%). Près de la moitié (48%) des personnes interrogées invoque le fait que les frais de déplacement sont trop élevés comme principale raison de ne pas aller acheter un produit ou un service dans un autre Etat membre, même s'il est moins cher ou meilleur.

Plus d'un tiers (35%) des répondants affirment ne pas avoir le temps d'aller à l'étranger pour des achats de biens et de services. Dans une certaine mesure, ce résultat renforce le constat de l'influence des distances géographiques sur la volonté des répondants de se rendre dans d'autres Etats membres pour y faire du shopping. Près d'un tiers (31%) invoque la barrière de la langue comme raison de ne pas envisager de se rendre à l'étranger dans ce but.


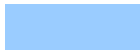
Comme on pouvait s'y attendre, les raisons relatives aux droits du consommateur, tels que le service après-vente (20%) et la garantie des droits du consommateur dans d'autres pays de l'Union européenne (13%), même si elles ont significatives, ne sont pas aussi importantes que les frais de déplacement, le temps et la langue. Cela confirme qu'il est difficile pour les consommateurs de justifier un voyage vers un autre Etat membre spécialement pour des achats et que les bénéfices au niveau du prix et de la qualité doivent l'emporter sur les frais de déplacement. Les achats transfrontaliers sont plus probables<sup>15</sup> lorsque les frais de déplacement sont déjà couverts, à l'occasion de vacances ou d'un voyage d'affaires.

---

<sup>15</sup> Pour plus de détails, voir l'Eurobaromètre 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur"

QD9 Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à aller acheter un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre ? En premier et en deuxième

% En premier + en deuxième	Les frais de déplacement sont trop élevés	Cela prend trop de temps	La barrière de la langue	Vous êtes préoccupé(e) par le service après-vente	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre	Vous êtes préoccupé(e) par les formalités administratives	Aucune (SPONT.)
UE25	48%	35%	31%	20%	13%	10%	16%
BE	42%	36%	20%	37%	16%	15%	15%
CZ	49%	36%	39%	35%	8%	12%	9%
DK	35%	44%	27%	40%	24%	11%	5%
DE	53%	54%	27%	19%	14%	5%	10%
EE	62%	41%	26%	7%	5%	3%	19%
EL	76%	41%	41%	11%	5%	5%	14%
ES	42%	21%	28%	9%	7%	7%	34%
FR	47%	29%	32%	27%	18%	15%	11%
IE	42%	35%	37%	32%	15%	6%	5%
IT	43%	34%	30%	16%	19%	14%	14%
CY	54%	27%	28%	35%	9%	8%	12%
LV	56%	36%	27%	7%	4%	7%	16%
LT	66%	41%	28%	8%	5%	4%	9%
LU	47%	37%	12%	42%	16%	12%	9%
HU	53%	31%	42%	10%	10%	8%	17%
MT	75%	36%	14%	17%	9%	9%	11%
NL	45%	48%	14%	36%	13%	16%	8%
AT	27%	20%	30%	32%	30%	15%	18%
PL	54%	31%	44%	16%	5%	16%	10%
PT	53%	22%	29%	17%	8%	14%	14%
SI	50%	50%	24%	4%	6%	6%	10%
SK	55%	30%	39%	34%	17%	10%	3%
FI	51%	40%	30%	20%	20%	6%	14%
SE	49%	42%	24%	35%	21%	8%	7%
UK	41%	37%	32%	24%	16%	6%	20%

 = Raison la plus souvent mentionnée
  = Raison mentionnée en seconde position

L'examen des résultats par pays révèle que **dans presque tous les pays, la première raison invoquée pour ne pas vouloir aller acheter dans un autre Etat membre est celle des frais de déplacement trop élevés**. C'est le cas dans vingt et un des vingt-cinq pays sondés. Les Grecs (76%) et les Maltais (75%) citent le plus souvent cette raison.

Les répondants de quatre pays - Allemagne (54%), Slovaquie (50%), Pays-Bas (48%) et Danemark (44%) - affirment que les voyages pour des achats transfrontaliers prennent trop de temps, comme principale raison pour justifier qu'ils ne vont pas faire des achats dans un autre Etat membre. Enfin, les Autrichiens citent les difficultés éventuelles avec le service après-vente comme principal obstacle (32%).

**L'Autriche et le Danemark se distinguent des autres pays car** les frais de déplacement ne figurent pas parmi les deux motifs les plus cités. En Autriche, outre la question du service après-vente déjà mentionnée, les autres raisons les plus fréquemment citées sont la barrière de la langue et la crainte que les droits du consommateur ne soient pas garantis d'un Etat membre à l'autre. Les Danois citent le manque de temps en première position et ensuite le service après-vente.

Enfin, soulignons que **plus d'un tiers (34%) des répondants espagnols ne citent aucune de ces raisons** mais déclarent spontanément "aucune". Ce comportement peut refléter un manque d'intérêt pour des voyages destinés à des achats transfrontaliers. Cette hypothèse est peut-être confirmée par l'observation faite au sous-chapitre précédent selon laquelle seuls 12% des répondants espagnols disent qu'ils envisageraient de se rendre dans un autre Etat membre pour acheter des produits ou des services moins chers ou meilleurs.

% UE25	Les frais de déplacement sont trop élevés	Cela prend trop de temps	La barrière de la langue
UE25	48%	35%	31%
<b>Age</b>			
15-24	55%	42%	25%
25-39	52%	42%	28%
40-54	51%	37%	32%
55 +	<b>42%</b>	28%	<b>34%</b>
<b>Age de fin d'études</b>			
15	<b>44%</b>	25%	<b>37%</b>
16-19	50%	37%	33%
20+	49%	45%	23%
Tjs étudiant	56%	44%	19%
<b>Echelle d'occupation du répondant</b>			
Indépendants	49%	45%	28%
Cadres/directeurs	48%	49%	19%
Autres employés	51%	44%	25%
Ouvriers	50%	36%	33%
Femmes- hommes au foyer	45%	28%	36%
Chômeurs	59%	31%	37%
Retraités	43%	28%	35%
Etudiants	56%	44%	19%
<b>Achèterait des biens/ services dans un autre pays de l'UE</b>			
Oui	<b>56%</b>	<b>51%</b>	22%
Non	46%	32%	<b>33%</b>

L'analyse sociodémographique des résultats mérite quelques commentaires. De façon prévisible, les jeunes, les étudiants et les chômeurs citent les frais de déplacement élevés comme principale raison de ne pas aller à l'étranger pour acheter des produits ou services moins chers ou meilleurs. La barrière de la langue constitue un obstacle pour les personnes âgées, celles qui ont terminé leurs études tôt, les hommes/femmes au foyer et les chômeurs.

Plus important encore, **dans le groupe des acheteurs potentiels, nous remarquons que les frais de déplacement (56%) et le manque de temps (51%) sont des obstacles pour la moitié des répondants**, alors que la barrière de la langue a moins d'importance.

\* \* \*

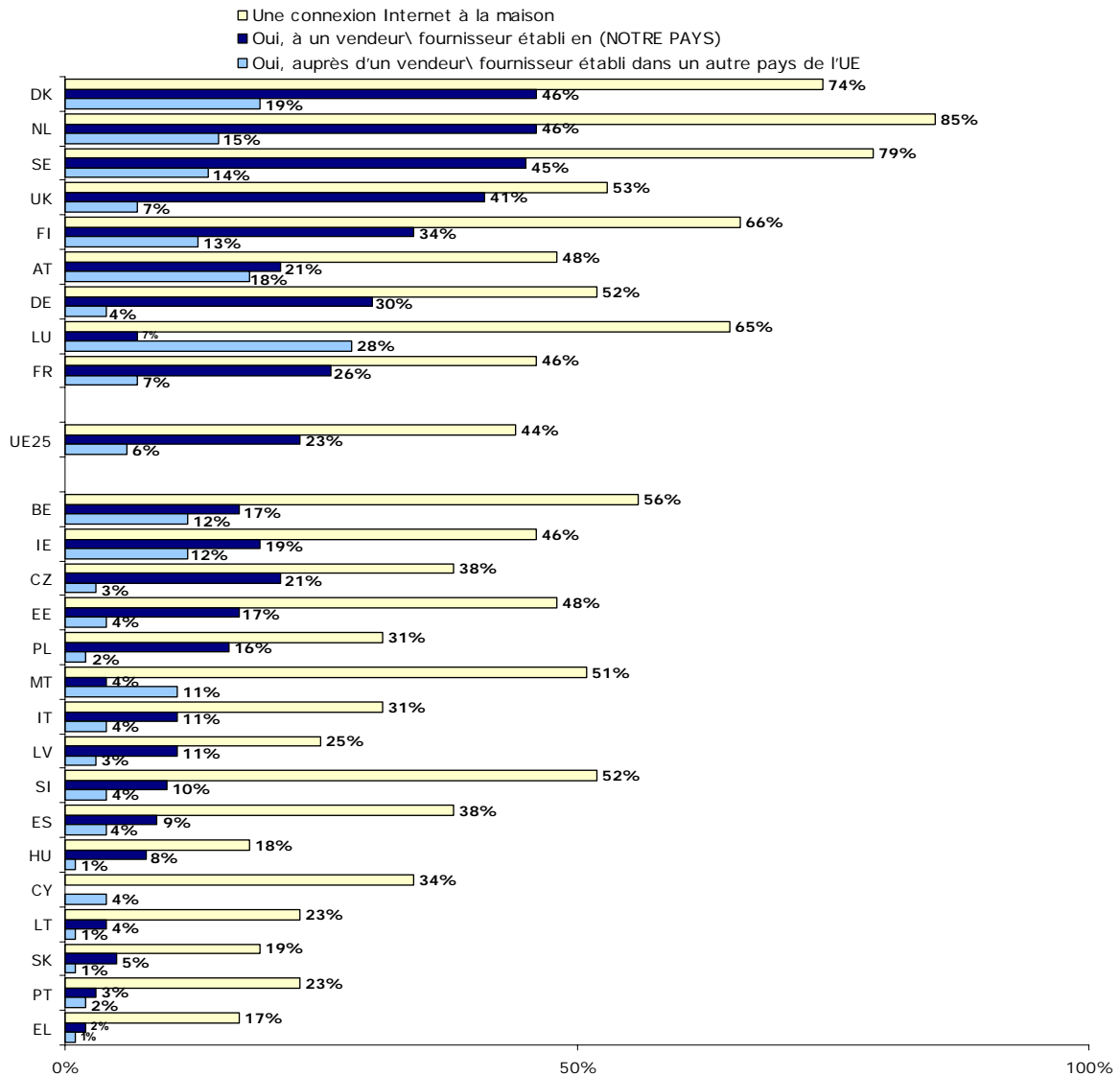
La conclusion de ce sous-chapitre, à savoir que les frais de déplacement et le manque de temps représentent les principales raisons de ne pas aller à l'étranger pour faire des achats, nous entraîne vers le sujet suivant: l'internet comme moyen d'achat transfrontalier.

### 3.2 Les achats transfrontaliers par internet dans le marché intérieur

*- Les achats transfrontaliers sont loin d'égaliser le succès des achats domestiques sur internet -*

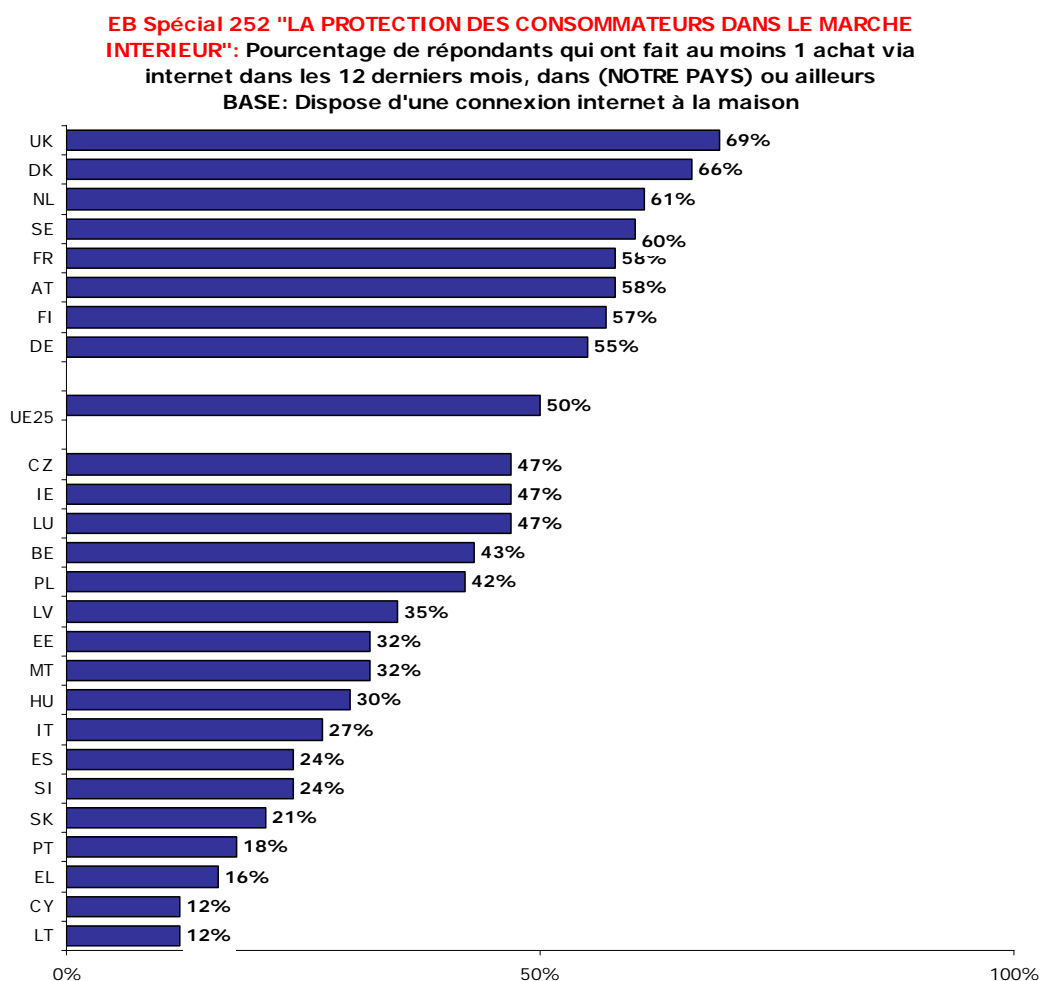
En réponse à la situation décrite dans le chapitre précédent, acheter sur internet pourrait offrir une solution facile pour acheter des produits moins chers ou de meilleure qualité dans un autre Etat membre sans devoir dépenser l'argent ou le temps du voyage.

**EB Spécial 252 "LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE MARCHÉ INTERIEUR":**  
**QB1.1 Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services en (NOTRE PAYS) ou ailleurs au cours des 12 derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)- % pays**



On peut dire qu'internet est un **moyen assez nouveau de faire des achats** partout dans le monde. Dans l'Eurobaromètre spécial 252 sur la protection du consommateur, 27% des citoyens de l'Union européenne affirmaient avoir utilisé internet pour acheter des biens ou des services, que ce soit dans leur pays ou à l'étranger, dans les douze mois précédant ce sondage. La plupart des utilisateurs ont commandé chez des vendeurs ou fournisseurs nationaux (23%), tandis que seuls 6% ont acheté à l'étranger par le biais d'internet<sup>16</sup>.

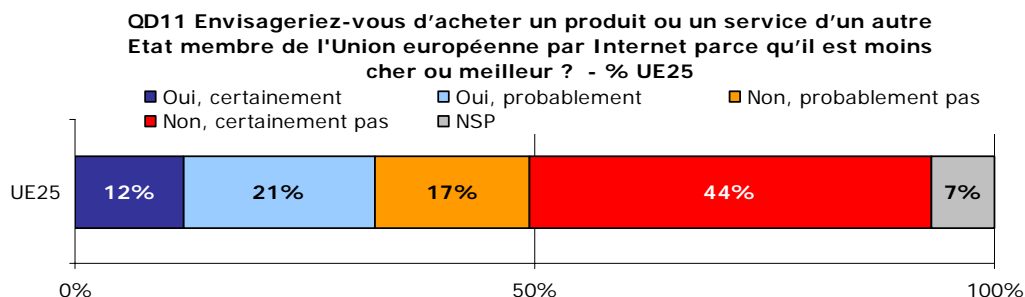
Incontestablement, la fréquence de cette habitude **dépend en partie du taux de pénétration des connexions internet**, comme le montrent les deux graphiques issus de l'Eurobaromètre spécial 252.



Par rapport aux résultats observés dans le graphique de la page précédente, le graphique ci-dessus (EB spécial 252) montre que les répondants disposant d'une connexion internet à domicile sont nettement plus nombreux à avoir acheté sur internet au cours des douze derniers mois, qu'il s'agisse d'un achat domestique ou d'un achat transfrontalier.

<sup>16</sup> EB spécial 252 " La protection des consommateurs dans le marché intérieur ": "QB1.1 Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services en (NOTRE PAYS) ou ailleurs par Internet (site Web, courrier électronique, etc.) au cours des 12 derniers mois ?"

### 3.2.1 L'envie d'acheter à l'étranger par internet en raison du prix ou de la qualité



Un tiers de citoyens de l'Union européenne affirment qu'ils envisageraient d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre par internet. 12% le feraient certainement.

Mais le plus grand pourcentage des répondants, soit 44%, rejette totalement l'idée d'acheter des biens ou des services d'un autre Etat membre par internet, alors que 17% l'estiment improbable.

Il existe des écarts importants entre les pays, le pourcentage de ceux qui voudraient utiliser internet comme moyen d'achat varie en effet de 9% en Hongrie à 57% au Danemark.

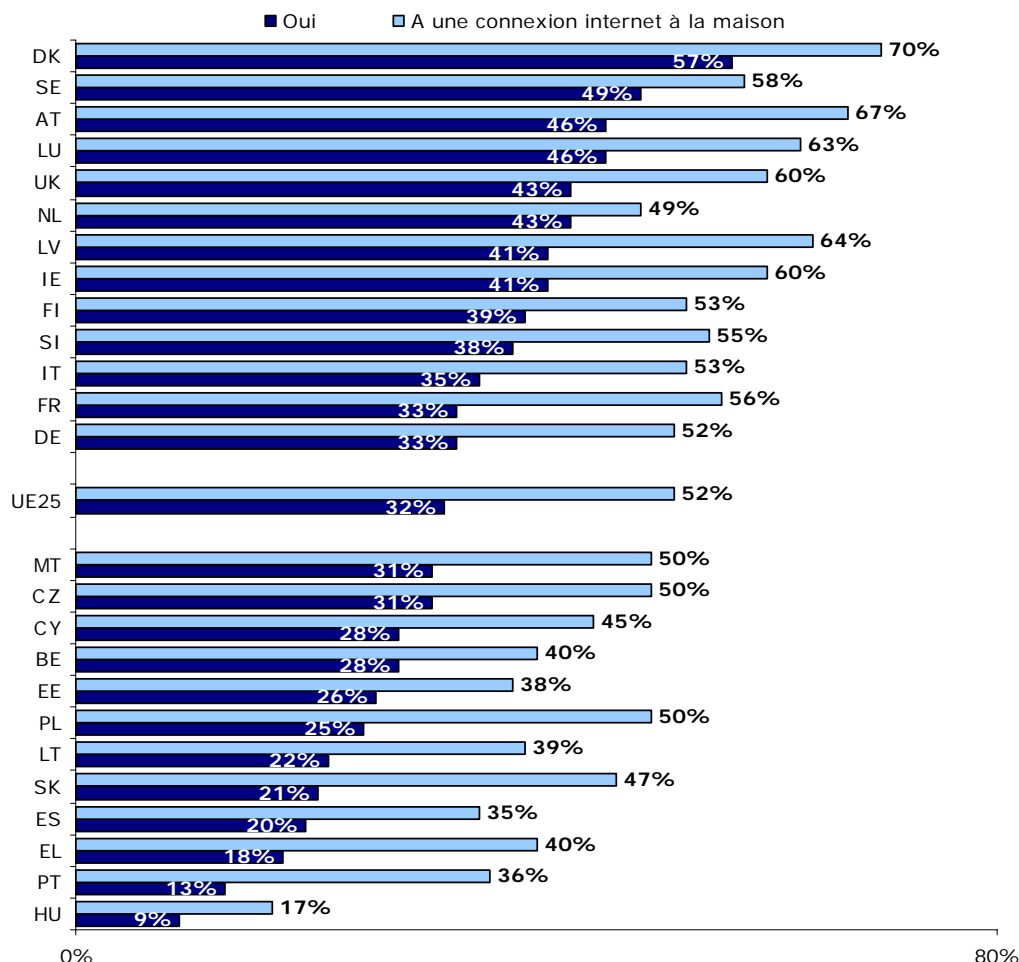
**Le Danemark est le seul pays où la majorité (57%) des personnes interrogées disent qu'elles envisageraient d'acheter des produits et services d'autres Etats membres par internet.** En revanche, moins d'une personne interrogée sur cinq est de cet avis en Grèce (18%), au Portugal (13%) et en Hongrie (9%).

Comparé à la question précédente sur l'envie de se rendre à l'étranger pour faire des achats, nous pouvons dire que malgré les frais de déplacement et le manque de temps, les citoyens de l'Union européenne continuent à trouver plus concevable de réaliser des achats transfrontaliers par ce moyen que par internet. Deux raisons peuvent expliquer cette attitude: **l'accès à internet** déjà mentionné et **l'habitude d'utilisation d'internet**.

Si l'on compare les résultats globaux à ceux du groupe des répondants qui possèdent une connexion internet à domicile dans chaque pays<sup>17</sup>, une relation évidente apparaît **entre le taux de pénétration d'internet et le souhait d'acheter** des produits moins chers ou meilleurs d'un autre Etat membre par internet.

<sup>17</sup> EB65.1 D46 "Parmi les biens suivants, lesquels possédez-vous? Une connexion Internet à la maison."

**QD11 Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur ? - % Oui PAYS / SI A UNE CONNEXION INTERNET A LA MAISON**

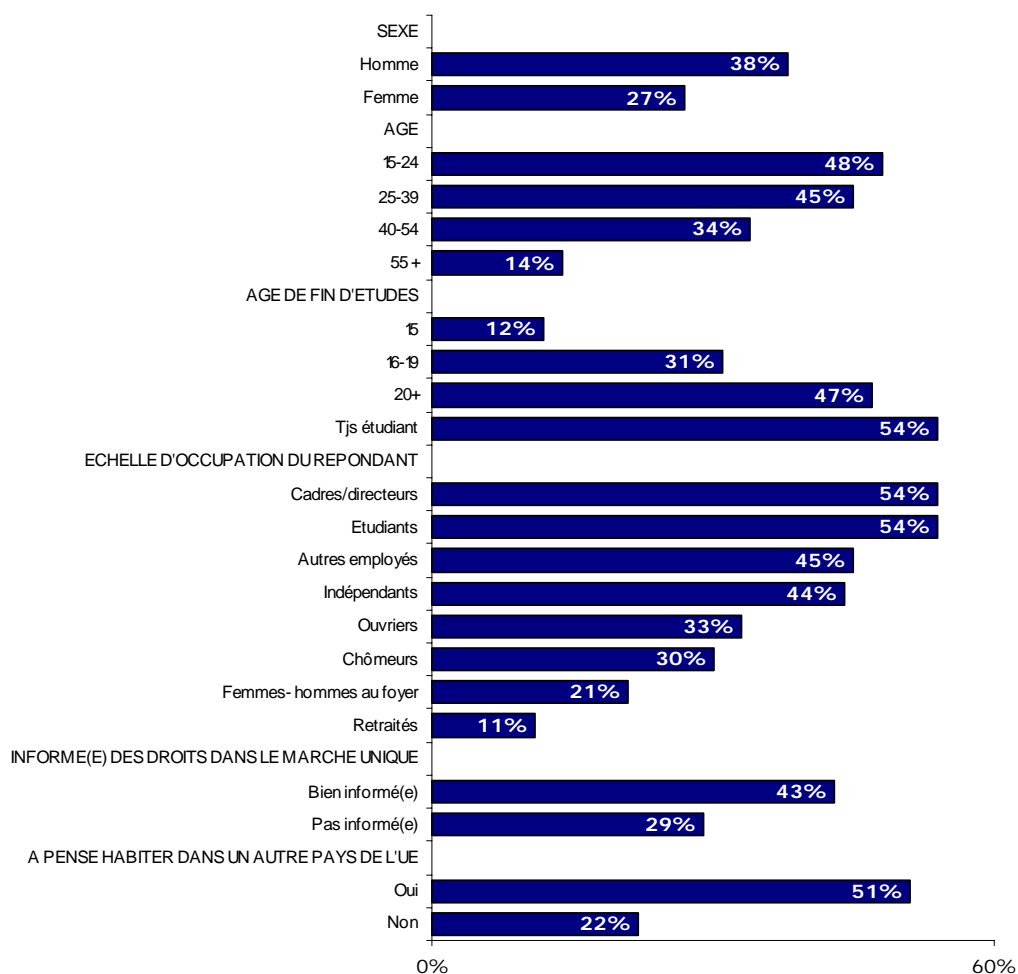


Premièrement, dans les pays où le taux de pénétration est élevé, les personnes interrogées sont plus ouvertes à l'idée de faire des achats transfrontaliers par internet. 85% des Néerlandais, 79% des Suédois et 74% des Danois précisent qu'ils ont une connexion internet chez eux et ils sont aussi relativement favorables à l'idée d'achats transfrontaliers par internet.

Deuxièmement, dans chaque pays sondé, ceux qui possèdent une connexion internet à domicile sont plus enclins à envisager d'acheter des produits ou services d'un autre Etat membre que les autres citoyens de leur pays en général. Ce constat se vérifie particulièrement en Slovaquie (+ 26 points) et en Pologne (+ 25 points).

Ceci renforce la présomption selon laquelle l'accès à internet à domicile explique en partie l'attitude plus favorable à l'idée d'achats à l'étranger par internet. Autrement dit, nous pouvons nous attendre à ce que le nombre de citoyens de l'Union européenne qui envisagent d'acheter des produits ou services d'autres Etats membres par internet augmente parallèlement à l'augmentation du nombre de connexions à internet.

QD11 Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur ? - % Oui



L'analyse sociodémographique des résultats permet également de vérifier les autres hypothèses liées à l'utilisation d'internet.

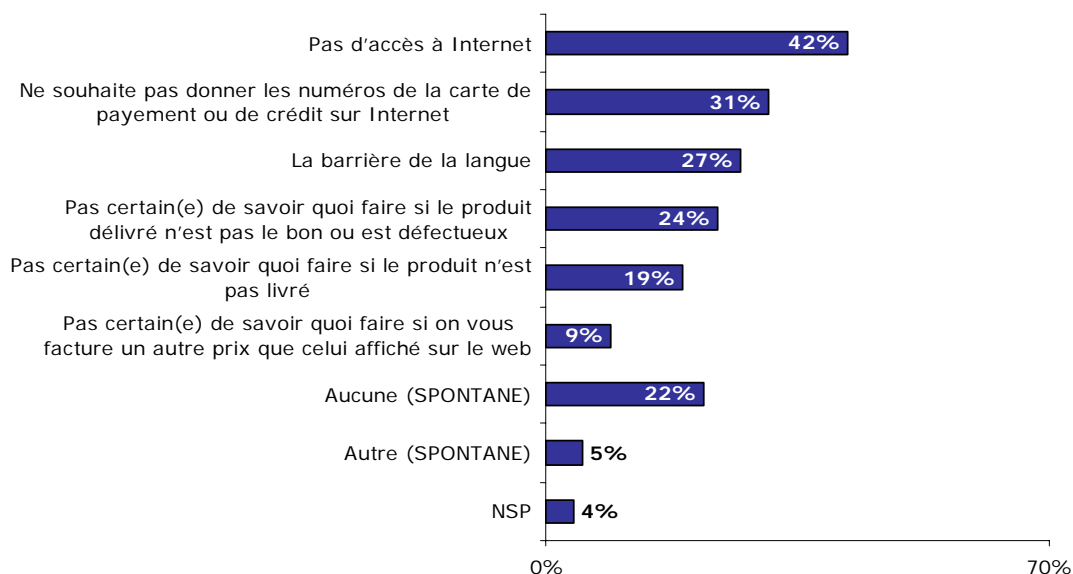
Plus le répondant est **jeune** et plus son **niveau d'étude est élevé**, plus il envisage d'acheter des produits ou services moins chers ou meilleurs d'autres Etats membres par internet. Quant aux catégories professionnelles, les **cadres directeurs**, les **étudiants**, les **autres employés de bureau** et les **indépendants** sont plus souvent favorables à cette idée. Toutes ces catégories sont supposées comprendre des **utilisateurs actifs d'internet**, soit au travail soit pour les loisirs.

Enfin, ceux qui se disent **bien informés** quant aux droits liés au marché unique, ceux qui ont **envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne** sont nettement plus enclins à dire qu'ils achèteraient des produits ou des services d'autres Etats membres par internet en raison d'un prix plus abordable ou d'une meilleure qualité.

A noter également que si l'on examine de plus près la sous-catégorie de ceux qui envisageraient d'acheter des produits ou des services d'autres Etats membres, **79% envisageraient de se rendre dans un autre Etat membre dans ce but, alors que 66% achèteraient par internet.**

### 3.2.2 Les obstacles aux achats transfrontaliers par internet

QD12 Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre de l'UE? % en premier+en deuxième

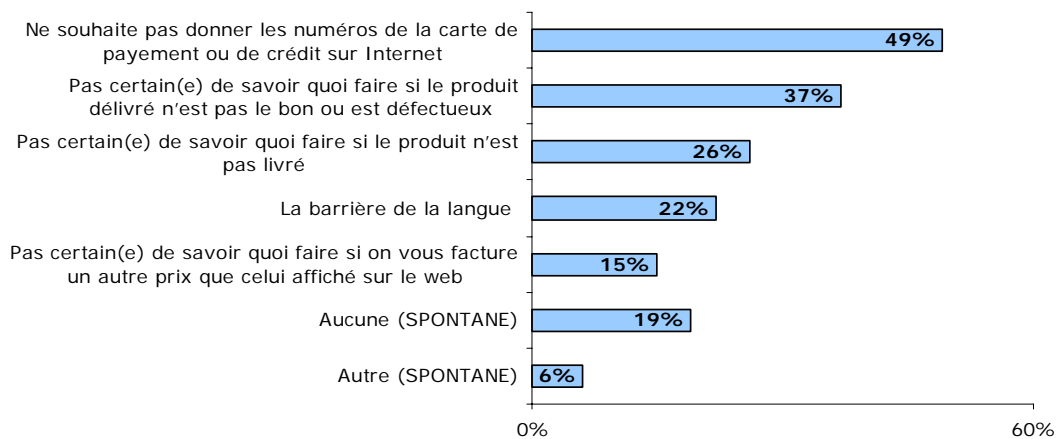


A la question de savoir pourquoi ils sont réticents à acheter un produit d'un autre Etat membre par internet, les réponses mettent en évidence **l'importance d'avoir un accès à internet**. 42% des répondants mentionnent qu'ils n'ont pas d'accès à internet, ce qui les empêche d'acheter des produits étrangers meilleurs ou moins chers par internet.

31% des citoyens de l'Union européenne affirment qu'ils **ne souhaitent pas donner leurs numéros de carte de paiement ou de crédit** sur internet et 27% invoquent la barrière de la langue pour justifier qu'ils ne sont pas prêts à réaliser des achats transfrontaliers par internet. **Les facteurs liés aux droits du consommateur**, à savoir la qualité du produit livré (24%), la livraison du produit (19%) et la facture (9%) sont assez souvent mentionnés.

Dans la catégorie des personnes qui ont une connexion à internet à domicile, il apparaît que le refus de donner leur numéro de carte de crédit est la principale raison qui empêche les répondants (49%) d'acheter à l'étranger par internet. L'incertitude quant à l'attitude à adopter si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux (37%) représente la seconde raison la plus souvent citée.

**QD12 Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet...dans un autre Etat membre de l'UE?-% En premier+En deuxième pour lesquelles qui ont une connexion internet à la maison**



Ceux qui ne possèdent pas de connexion internet à domicile sont, ce n'est pas surprenant, les plus nombreux à mentionner cette raison de ne pas envisager d'acheter dans un autre Etat membre par internet (59%). D'autres raisons obtiennent des taux de réponse nettement moins élevés, par exemple, la barrière de la langue (32%) et le refus de donner le numéro de carte de crédit (19%).

QD12 Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre de l'UE? % En premier+ En deuxième

UE25	Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet				La barrière de la langue	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux	SI A UNE CONNEXION INTERNET A LA MAISON	Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet				La barrière de la langue
	Pas d'accès à Internet	Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet	La barrière de la langue	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux				Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit n'est pas livré	La barrière de la langue	
UE25	42%	31%	27%	24%			UE25	49%	37%	26%	22%	
BE	34%	43%	20%	27%			BE	60%	36%	36%	15%	
CZ	50%	25%	45%	30%			CZ	45%	45%	17%	31%	
DK	29%	36%	28%	34%			DK	43%	44%	34%	25%	
DE	45%	42%	21%	27%			DE	59%	44%	28%	21%	
EE	31%	24%	27%	19%			EE	36%	29%	25%	19%	
EL	48%	25%	33%	31%			EL	52%	46%	23%	23%	
ES	33%	24%	23%	14%			ES	29%	19%	22%	27%	
FR	51%	37%	28%	19%			FR	57%	36%	25%	19%	
IE	45%	28%	28%	26%			IE	50%	45%	21%	27%	
IT	36%	29%	22%	30%			IT	51%	41%	19%	12%	
CY	48%	22%	18%	29%			CY	46%	45%	17%	31%	
LV	46%	14%	28%	20%			LV	23%	45%	34%	24%	
LT	40%	13%	30%	19%			LT	25%	33%	43%	20%	
LU	40%	50%	10%	22%			LU	68%	34%	29%	11%	
HU	50%	19%	40%	14%			HU	49%	22%	19%	30%	
MT	51%	42%	13%	23%			MT	62%	42%	23%	12%	
NL	18%	46%	18%	39%			NL	51%	45%	29%	18%	
AT	49%	27%	27%	26%			AT	47%	39%	21%	15%	
PL	43%	14%	39%	27%			PL	29%	53%	37%	21%	
PT	40%	27%	24%	20%			PT	54%	31%	21%	13%	
SI	46%	25%	19%	17%			SI	45%	29%	24%	18%	
SK	45%	25%	41%	38%			SK	40%	57%	23%	26%	
FI	34%	41%	30%	27%			FI	56%	39%	30%	26%	
SE	25%	56%	21%	35%			SE	68%	44%	30%	19%	
UK	44%	26%	32%	17%			UK	41%	25%	25%	33%	

= Raison la plus souvent mentionnée
  = Raison mentionnée en seconde position

L'analyse par pays fait ressortir des similitudes considérables. Dans dix-huit des vingt-cinq pays sondés, **l'absence de connexion internet** est la raison la plus citée pour ne pas envisager d'acheter par internet. Plus de la moitié des répondants en France et à Malte (51% chacun) mentionnent l'absence d'accès à internet comme raison principale.

De nouveau, dans les pays où les répondants citent moins souvent la raison de l'absence d'accès à internet, le taux de pénétration d'internet par ménage est nettement supérieur à la moyenne de l'Union européenne (44%). C'est le cas aux Pays-Bas (taux de pénétration d'internet de 85%), en Suède (79%), au Danemark (74%) et en Finlande (66%)<sup>18</sup>.

**La crainte de frais ou que le numéro de la carte de paiement tombe entre des mains malveillantes représente la raison la plus souvent citée dans six pays**, 56% de Suédois et 50% de Luxembourgeois invoquant cette raison pour éviter les achats transfrontaliers par internet.

Parmi les personnes qui ont une connexion à internet à domicile, il apparaît que la plupart craignent de donner leur numéro de carte de crédit sur internet (49%). Cette raison obtient le plus de suffrages dans vingt des vingt-cinq pays sondés. D'autre part, les Slovaques, les Polonais, les Lettons, les Tchèques et les Danois sont les plus préoccupés par l'éventualité de ne pas recevoir un produit satisfaisant, alors que la plupart des Lituaniens ne sauraient pas quoi faire si le produit n'était pas livré.

Nous pouvons faire quelques remarques au sujet des résultats obtenus par variable sociodémographique. Les groupes qui ont été identifiés au préalable comme n'ayant pas l'habitude d'utiliser internet ont plus souvent tendance à dire que l'absence d'accès à internet est la raison principale qui les empêche d'acheter par ce moyen. Ces groupes comprennent: les personnes **âgées de plus de 55 ans**, celles qui ont **terminé leurs études tôt**, les **travailleurs manuels**, les **hommes/femmes au foyer**, les **chômeurs** et les **retraités**.

Dans les catégories qui ont un accès plus aisé à internet à domicile, les personnes interrogées affirment plus souvent ne pas vouloir donner leur numéro de carte de crédit sur internet. C'est surtout le cas pour **les répondants qui ont bénéficié d'une instruction plus longue**, pour les **cadres directeurs** et pour les **autres employés de bureau**.

\* \* \*

En résumé, on peut dire qu'un **accès plus généralisé à internet** augmenterait très certainement l'envie des citoyens européens d'acheter des produits d'autres Etats membres par internet. Néanmoins, même si les répondants ont accès à internet, ils **doivent être rassurés quant à la sécurité** de ce moyen d'acheter des produits ou des services au sein de l'Union européenne<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> EB65.1 D46 "Parmi les biens suivants, lesquels possédez-vous? Une connexion Internet à la maison."

<sup>19</sup> Voir aussi l'EB spécial 252 "La protection des consommateurs dans le marché intérieur" qui examine plus en détail les raisons qui freinent les ventes transfrontalières par toutes les méthodes de vente au détail (déplacements pour des achats, téléphone, courrier, etc., ainsi que l'e-commerce.

### 3.3 Acheter des services financiers dans un autre Etat membre

Le secteur des services financiers fait partie intégrante du projet de marché unique. Les études montrent que plus les marchés financiers sont intégrés, plus l'affectation des ressources économiques et la performance économique à long terme sont efficaces.

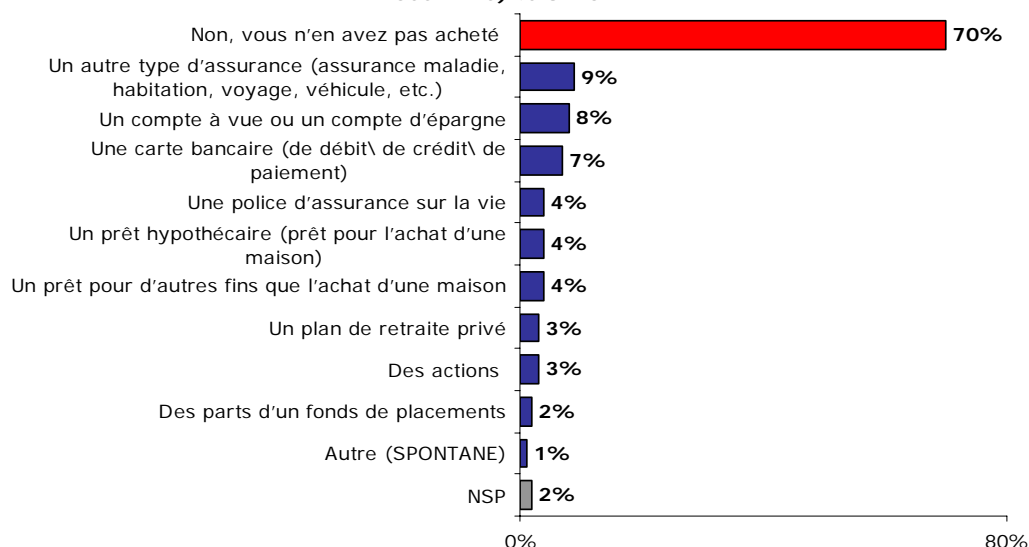
Du point de vue du citoyen de l'Union européenne, l'objectif est de **permettre aux consommateurs d'acheter dans toute l'Europe les meilleurs plans d'épargne, hypothèques, assurances et pensions, en leur fournissant des informations claires de façon à ce qu'ils puissent comparer les produits**<sup>20</sup>.

#### 3.3.1 L'envie de souscrire une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre

##### - Les citoyens de l'Union européenne achètent rarement des services financiers dans un autre Etat membre -

En toile de fond, notons tout d'abord que peu de personnes interrogées ont souscrit une assurance ou un prêt hypothécaire dans les douze derniers mois, **que ce soit dans leur pays ou dans un autre Etats membre**<sup>21</sup>. Seules 4% des personnes interrogées ont souscrit une police d'assurance vie et 9% une autre sorte d'assurance, tout comme 4% ont obtenu un prêt hypothécaire dans les douze mois précédant cette enquête.

**EB Spécial 252 "LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE MARCHÉ INTERIEUR": QB7** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté ou souscrit à un des services financiers suivants ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) % UE25



<sup>20</sup> Communiqué de presse intitulé " La politique de l'Union européenne en matière de services financiers pour les cinq prochaines années" du 5.12.2005 sur:

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/finances/policy/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/finances/policy/index_en.htm)

<sup>21</sup> EB spécial 252 QB7 "Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté ou souscrit à un des services financiers suivants ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) "

QD15 Avez-vous envisagé de souscrire à une police d'assurance ou d'obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

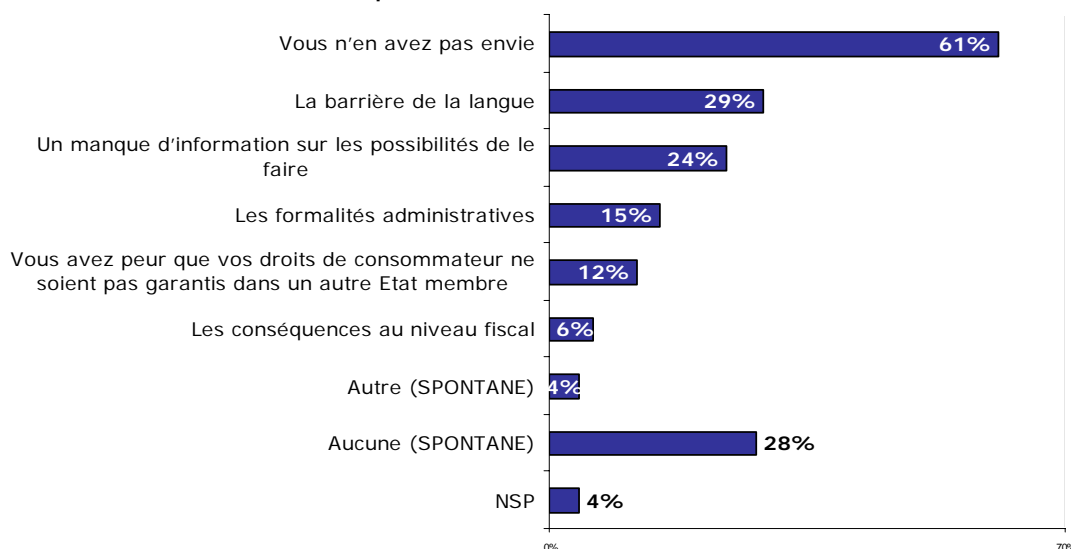
	Oui	Non
<b>UE25</b>	<b>3%</b>	<b>94%</b>
BE	3%	96%
CZ	2%	96%
DK	3%	95%
DE	2%	98%
EE	1%	93%
EL	1%	<b>99%</b>
ES	1%	96%
FR	3%	95%
IE	6%	89%
IT	6%	89%
CY	3%	84%
LV	4%	95%
LT	3%	94%
LU	5%	94%
HU	3%	96%
MT	1%	98%
NL	3%	95%
AT	<b>10%</b>	87%
PL	2%	95%
PT	1%	97%
SI	7%	92%
SK	3%	91%
FI	3%	96%
SE	5%	95%
UK	5%	92%

**Etant donné que peu de personnes interrogées ont souscrit une assurance ou un prêt hypothécaire dans les douze derniers mois, il n'est pas étonnant qu'une écrasante majorité (94%) n'ait jamais envisagé de le faire dans un autre Etat membre.** Seuls 3% des répondants affirment l'avoir envisagé. Ces chiffres sont similaires à ceux obtenus en 2002: 93% des citoyens de l'UE15 disaient ne pas avoir envisagé de prendre une assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre, contrairement à 6% d'entre eux.

Vu le rejet presque unanime de la possibilité d'utiliser des services financiers d'un autre Etat membre, les différences entre les pays restent faibles. Seuls les Autrichiens arrivent à un pourcentage à deux chiffres (10%) en ce qui concerne ceux qui ont envisagé cette possibilité.

### 3.3.2 Les obstacles à l'utilisation des services financiers d'autres Etats membres

QD16 Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? - % En premier + en deuxième UE25



Afin d'augmenter le nombre potentiel de personnes qui pourraient envisager d'utiliser des services financiers dans toute l'Union européenne, nous avons identifié les raisons qui ne les incitent pas à le faire.

**Une majorité considérable de citoyens de l'Union européenne (61%) déclarent simplement qu'ils n'ont pas envie de souscrire une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre.** D'autres raisons suivent loin derrière, comme la barrière de la langue (29%) et le manque d'information (24%). Remarquons également que 28% de personnes interrogées rejettent spontanément toutes les raisons proposées.

En 2002 également, ces raisons arrivaient en tête chez les citoyens de l'UE15: le manque d'envie (64%), le manque d'information (36%) et la barrière de la langue (29%).


Ces résultats reflètent plus que probablement un **manque d'habitude de ce genre d'achat transfrontalier**. Les services proposés sont aussi beaucoup plus personnels et ont des effets à long terme par rapport à l'achat de biens. Par conséquent, il faut que les citoyens aient confiance et soient bien informés sur ces services.

L'analyse par pays montre que **dans chaque pays, sauf en Pologne, une majorité de répondants cite « le manque d'envie » comme raison principale** justifiant le fait qu'ils n'ont pas envisagé d'utiliser les services financiers d'un autre Etat membre. C'est le cas en particulier en Grèce (80%) et à Malte (76%).

En Pologne, c'est la barrière de la langue (37%) qui est la raison principale pour laquelle les répondants n'ont pas envisagé de prendre une assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre.

QD16 Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

% En premier + en deuxième	Vous n'en avez pas envie	La barrière de la langue	Un manque d'information sur les possibilités de le faire	Les formalités administratives	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre	Les conséquences au niveau fiscal	Aucune (SPONTANE)	Autre (SPONTANE)	NSP
UE25	61%	29%	24%	15%	12%	6%	28%	4%	4%
BE	39%	28%	35%	33%	19%	11%	19%	3%	1%
CZ	62%	41%	28%	19%	14%	7%	15%	2%	1%
DK	63%	21%	32%	19%	14%	9%	24%	4%	4%
DE	70%	28%	23%	12%	19%	3%	30%	4%	1%
EE	67%	21%	28%	5%	3%	6%	27%	3%	8%
EL	80%	24%	24%	8%	5%	10%	44%	2%	0%
ES	67%	19%	11%	9%	4%	2%	40%	4%	12%
FR	55%	36%	28%	23%	16%	6%	16%	4%	2%
IE	54%	30%	20%	16%	13%	10%	14%	2%	9%
IT	51%	25%	25%	9%	14%	7%	36%	4%	5%
CY	68%	19%	30%	9%	4%	6%	12%	3%	3%
LV	68%	25%	41%	7%	5%	5%	18%	3%	5%
LT	65%	30%	16%	8%	8%	9%	9%	7%	7%
LU	52%	8%	30%	27%	23%	15%	9%	8%	3%
HU	63%	36%	22%	10%	7%	5%	24%	2%	6%
MT	76%	3%	7%	5%	4%	5%	11%	2%	5%
NL	65%	21%	38%	22%	13%	5%	20%	2%	2%
AT	61%	29%	26%	13%	18%	10%	28%	3%	1%
PL	35%	37%	31%	27%	5%	9%	22%	5%	6%
PT	51%	21%	21%	17%	6%	12%	18%	10%	9%
SI	71%	13%	17%	9%	6%	8%	8%	11%	2%
SK	51%	39%	36%	23%	16%	8%	8%	3%	2%
FI	60%	31%	35%	12%	19%	7%	24%	3%	1%
SE	72%	19%	36%	20%	14%	5%	11%	3%	2%
UK	73%	37%	16%	9%	9%	5%	35%	3%	2%

 = Raison la plus souvent mentionnée

 = Raison mentionnée en seconde position

La barrière de la langue est la seconde raison la plus mentionnée dans dix pays, le plus haut pourcentage (41%) étant enregistré en République Tchèque. Dans onze pays, les répondants invoquent en deuxième lieu le manque d'information sur les possibilités comme raison de ne pas utiliser des services financiers d'un autre Etat membre.

Globalement, il ressort un besoin d'informations supplémentaires sur ce genre de services dans le marché unique à destination du grand public.

## 4 LA MOBILITÉ DES PERSONNES

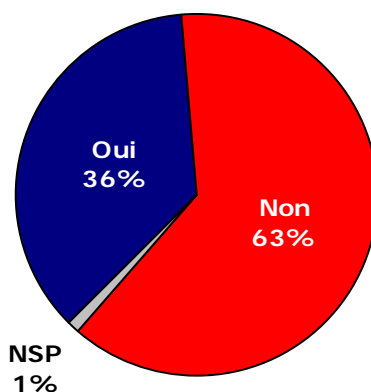
Tout citoyen de l'Union européenne a le droit de travailler et de vivre dans un autre Etat membre sans subir de discrimination en raison de sa nationalité. La libre circulation des personnes va de pair avec la promotion du progrès économique et social, un bon niveau d'emploi et la réalisation d'un développement équilibré et durable.

Dans ce chapitre, nous examinons **dans quelle mesure les citoyens européens sont favorables à la possibilité de vivre dans un autre Etat membre**, que ce soit pour y étudier, y travailler ou y passer leur retraite. Nous essayons également de connaître les raisons qui empêchent les citoyens de se déplacer au sein de l'Union européenne.

### 4.1 L'envie de vivre dans un autre Etat membre

*- Plus d'un tiers des Européens ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne -*

QD14 Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? -  
% UE25

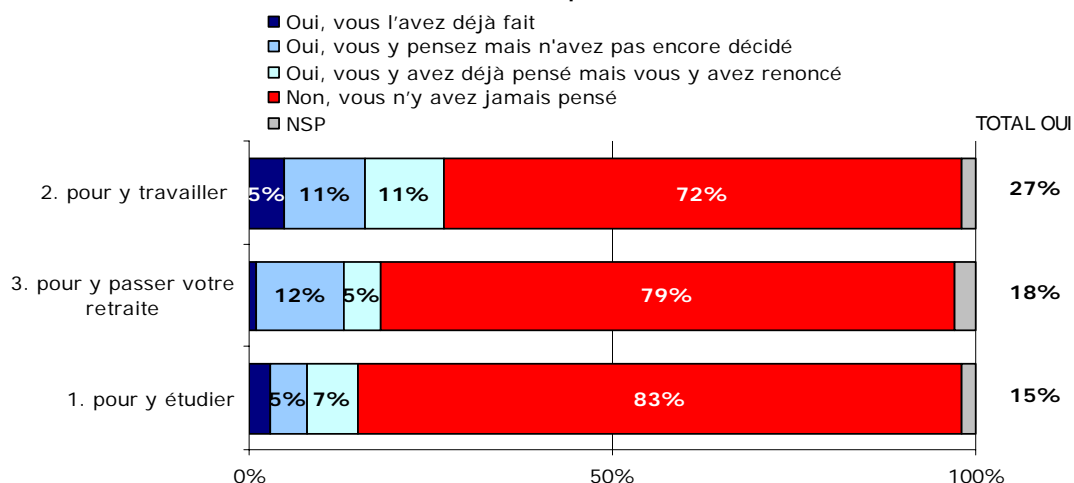


La majorité (63%) des citoyens de l'Union européenne n'a jamais envisagé de vivre dans un autre Etat membre. Cependant, **un pourcentage comparativement assez élevé de répondants (36%) a songé à résider dans un autre pays au sein de l'Union européenne** pour y étudier, y travailler ou passer leur retraite. En outre, le pourcentage des répondants de l'UE15 qui ont songé à vivre à l'étranger a augmenté de 14 points depuis 2002<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Cette question a été posée différemment en 2002: "En tant que citoyen de l'Union européenne, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre. Vous-même, avez-vous déjà envisagé d'habiter dans un autre Etat membre pour étudier ou travailler ? "

**Travailler à l'étranger est la motivation la plus fréquente** pour envisager de vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne. 27% des répondants indiquent qu'ils ont songé à vivre à l'étranger pour y travailler. 5% précisent qu'ils l'ont fait, alors que 11% l'envisagent actuellement ou ont abandonné l'idée. 18% des personnes interrogées disent avoir envisagé vivre dans un autre pays de l'Union européenne après leur retraite et 12% précisent qu'ils y pensent mais n'ont encore rien décidé. Enfin, 15% des répondants ont réfléchi à la possibilité d'étudier à l'étranger.

**QD14 Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne... - % UE25**



Si l'on veut donner une image globale de la mobilité des citoyens, il est intéressant d'étudier de plus près le groupe de ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre.

Dans cette sous-catégorie, 73% des répondants ont songé à travailler à l'étranger, 49% à y passer leur retraite et 42% à y étudier. 13% des personnes interrogées indiquent qu'elles ont déjà travaillé à l'étranger, 8% qu'elles y ont étudié et 4% ont déménagé dans un autre pays de l'Union européenne depuis leur retraite.

QD14a+b+c Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

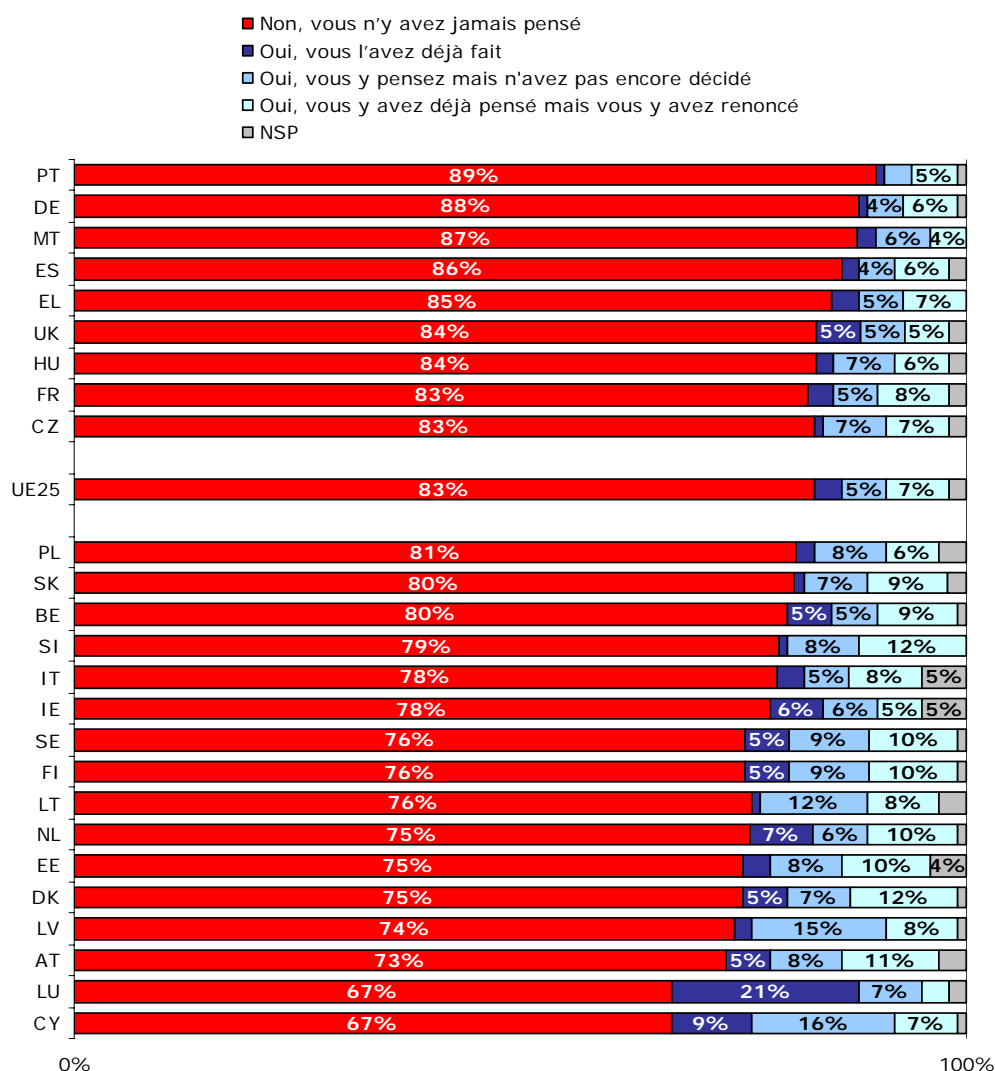
	Oui, vous l'avez déjà fait	Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé	Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé	Non, vous n'y avez jamais pensé	NSP	Oui
<b>A envisagé vivre dans un autre Etat membre pour y étudier</b>						
Oui	8%	15%	19%	57%	1%	42%
Non	-	-	-	99%	1%	-
<b>A envisagé vivre dans un autre Etat membre pour y travailler</b>						
Oui	13%	29%	31%	26%	1%	73%
Non	-	-	-	99%	1%	-
<b>A envisagé vivre dans un autre Etat membre pour y passer votre retraite</b>						
Oui	4%	33%	13%	46%	4%	49%
Non	-	-	-	98%	2%	-

Dans l'ensemble, **le travail est la raison qui inciterait le plus les personnes interrogées à vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne**. Dans les trois sous-chapitres suivants, nous passons à la loupe la mobilité des citoyens pour les études, le travail ou la retraite.

#### 4.1.1 Pour les études

L'Union européenne offre un large éventail de possibilités d'étudier à l'étranger. Le programme d'action communautaire Socrates recommande la coopération européenne dans tous les domaines de l'éducation. Entre 1987 et 2004, le programme d'action communautaire Erasmus, relatif à la mobilité des étudiants réalisant des études supérieures, a permis à plus d'un million d'étudiants de passer entre trois et douze mois dans un autre pays participant à ce programme<sup>23</sup>.

QD14a Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier ? - % pays



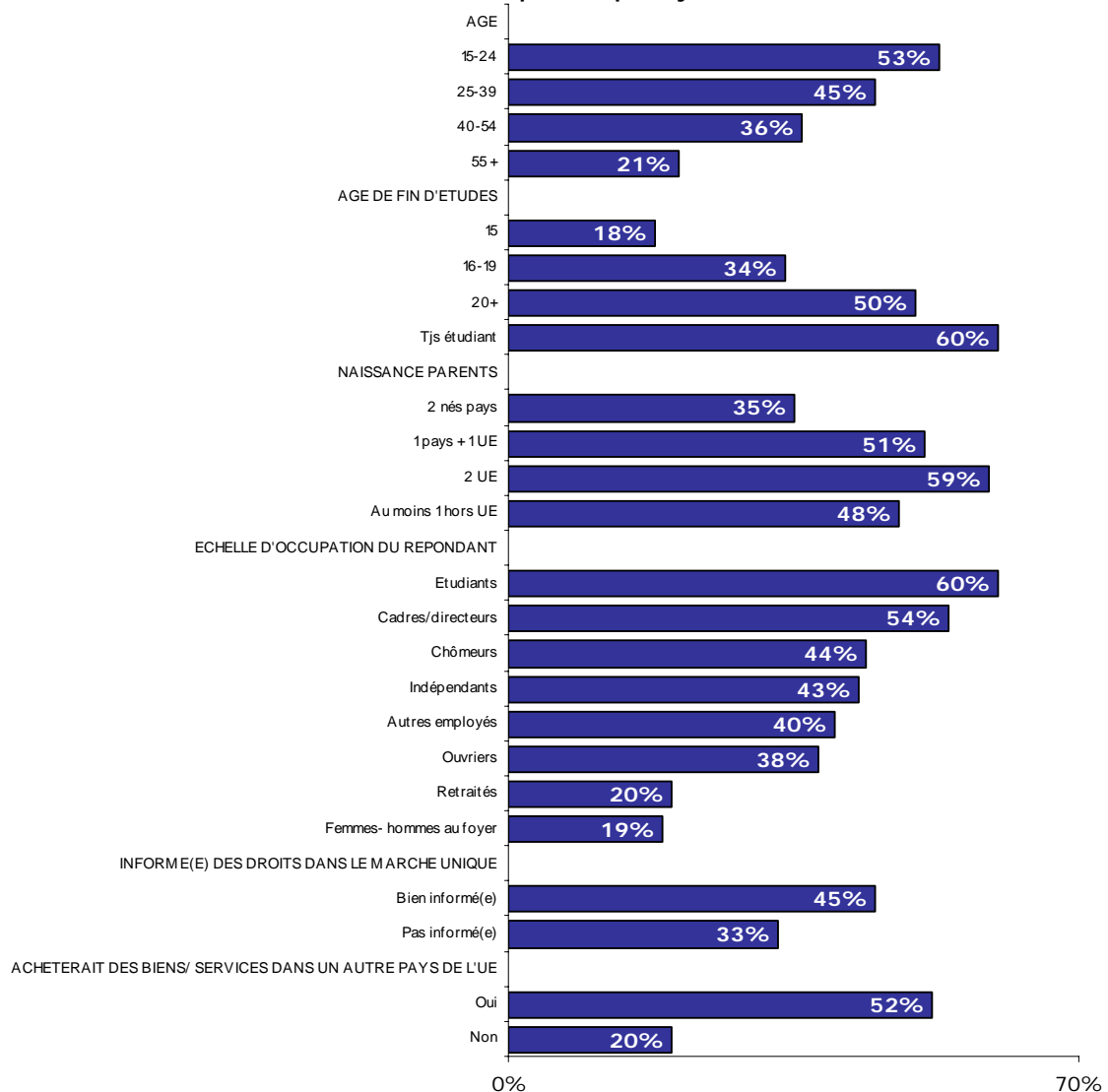
<sup>23</sup> Plus d'informations sur Socrates et Erasmus sur: [http://ec.europa.eu/education/programmes/socrates/socrates\\_fr.html](http://ec.europa.eu/education/programmes/socrates/socrates_fr.html)

Malgré une augmentation des échanges d'étudiants au sein de l'Union européenne, le pourcentage de ceux qui ont envisagé d'étudier dans un autre pays de l'Union reste relativement faible au niveau de chaque pays. Ceci est évidemment dû au fait qu'**étudier à l'étranger constitue une opportunité principalement pour les jeunes**. Par conséquent, on peut s'attendre à ce que le nombre de personnes interrogées qui pensent étudier dans un autre pays de l'Union européenne augmente.

Cependant, nous pouvons faire certaines observations. Premièrement, **le Luxembourg se démarque clairement, avec 21% des personnes interrogées déclarant qu'elles ont déjà étudié dans un autre pays de l'Union européenne**. Ceci s'explique par le fait que le système d'éducation supérieure est assez récent dans ce pays. De plus, le facteur géographique déjà mentionné joue très certainement un rôle dans ce cas: en effet, l'accès aux pays voisins est aisé en raison de leur proximité.

Deuxièmement, les pays où les répondants sont les plus nombreux à avoir envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne pour y étudier ont **une population assez faible** alors que dans **les pays ayant une population plus importante et dans les pays du sud de l'Europe**, plus de répondants semblent ne jamais avoir envisagé d'étudier à l'étranger.

QD14a Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier ? - % Oui



Si l'on observe le graphique illustrant les résultats selon les variables sociodémographiques, il est clair que certaines caractéristiques influencent fortement les résultats. Comme nous l'avons déjà supposé, **les jeunes** et, parallèlement, **les étudiants** affirment bien plus souvent qu'ils ont envisagé d'étudier à l'étranger. En outre, les origines familiales multiculturelles semblent influencer ce choix puisque ceux dont les parents sont nés dans deux pays différents de l'Union européenne paraissent avoir sensiblement plus souvent pensé étudier à l'étranger.

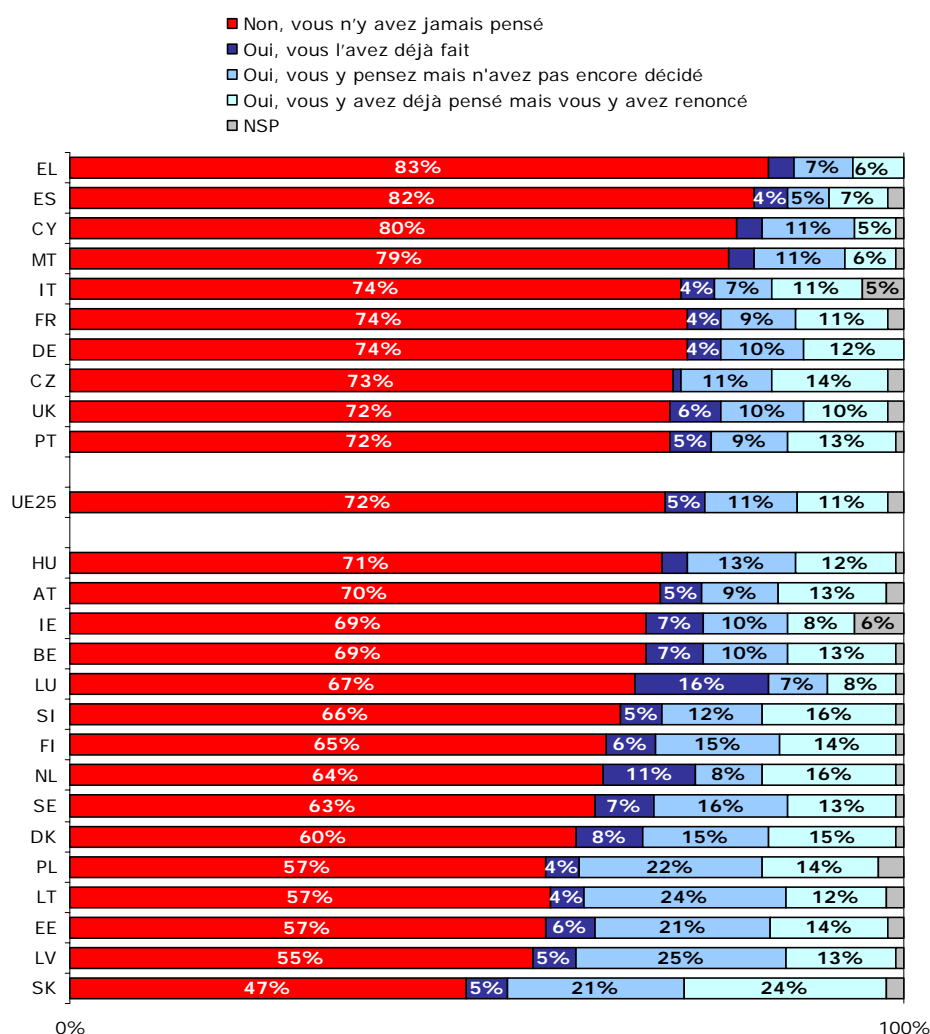
Naturellement, le fait de **se sentir bien informé** et **le souhait d'acheter des produits dans un autre pays de l'Union européenne** jouent un rôle positif à cet égard.

#### 4.1.2 Pour le travail

2006 a été proclamée "Année européenne de la mobilité des travailleurs"<sup>24</sup>. L'objectif principal de cette initiative consiste à améliorer la connaissance du public de ses droits et des possibilités offertes aux travailleurs qui souhaiteraient changer d'emploi ou aller vivre à l'étranger. Une manière de s'attaquer aux taux de chômage actuels dans toute l'Union européenne est de mieux faire correspondre l'offre et la demande en matière d'emploi, ce qui peut être partiellement réalisé en améliorant la mobilité des travailleurs.

Aujourd'hui, **environ 1,5% des Européens seulement, vivent et travaillent dans un autre Etat membre que le leur, soit à peu près le même pourcentage qu'il y a trente ans**<sup>25</sup>. C'est pourquoi encourager la mobilité des travailleurs dans toute l'Union européenne paraît une solution d'avenir.

QD14b Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler ? - % pays



<sup>24</sup> Page web de l'Année européenne de la mobilité:

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/workersmobility\\_2006/index.cfm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/workersmobility_2006/index.cfm)

<sup>25</sup> Une entrevue avec Vladimír Špidla, Commissaire européen pour l'emploi, les affaires sociales et l'égalité des chances sur:

[http://ec.europa.eu/comm/employment\\_social/workersmobility2006/interviews\\_en.htm](http://ec.europa.eu/comm/employment_social/workersmobility2006/interviews_en.htm)

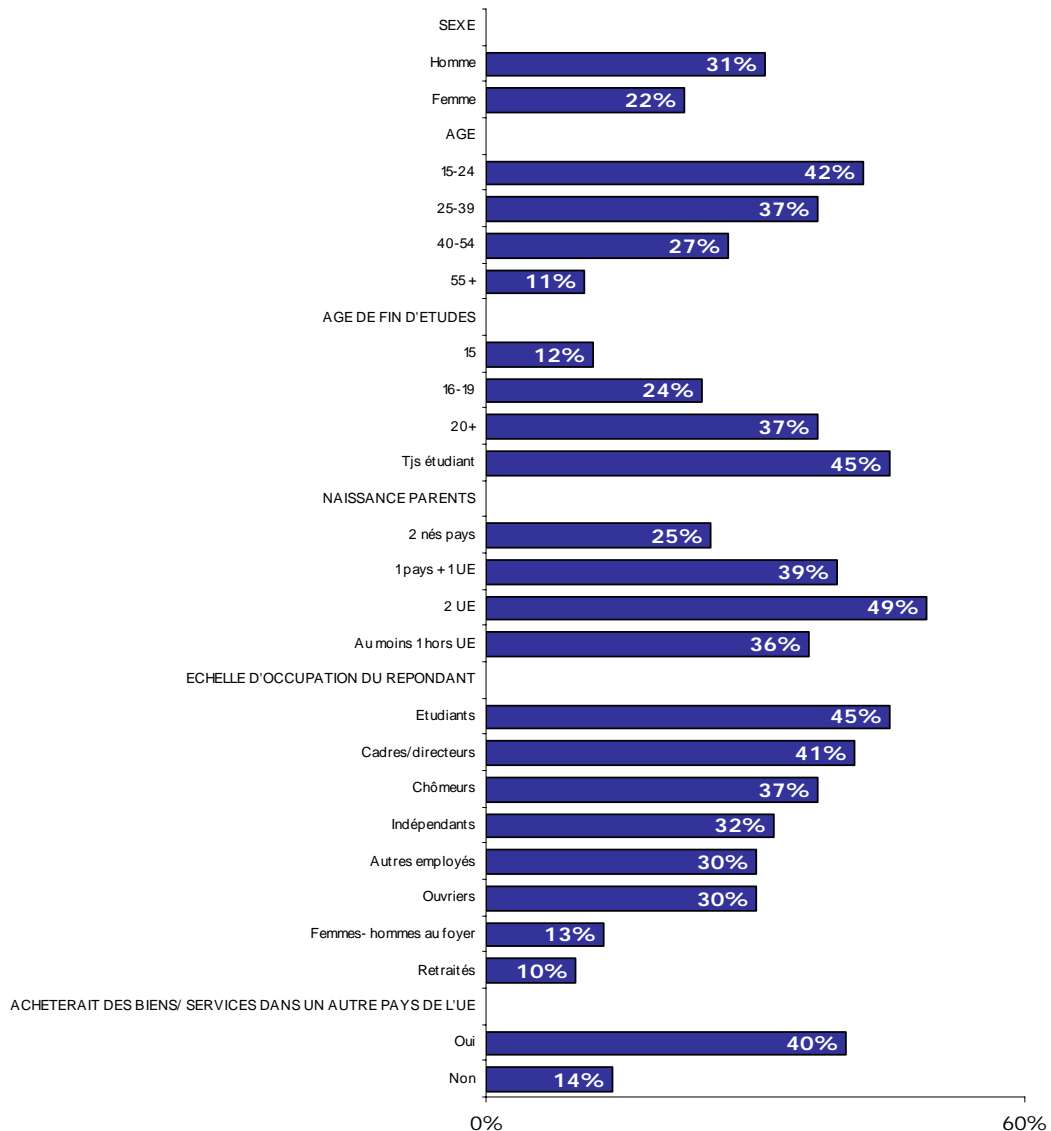
Comme mentionné précédemment, le travail à l'étranger est la raison qui sous-tend le plus souvent le souhait de vivre dans un autre Etat membre, 27% des répondants semblent avoir envisagé de vivre dans un autre Etat membre pour y travailler.

Des regroupements de pays peuvent également être réalisés pour ce motif. Premièrement, par rapport aux répondants des anciens Etats membres (25%), **un plus grand nombre de citoyens des nouveaux Etats membres (37%) ont songé** à trouver du travail dans un autre pays de l'Union européenne.

Les cinq pays affichant les plus hauts pourcentages de personnes interrogées qui ont songé à travailler à l'étranger sont la Slovaquie (51%), la Lettonie (44%), la Lituanie (41%), l'Estonie (40%) et la Pologne (40%).

Deuxièmement, c'est dans **le sud de l'Europe, que les répondants ont le moins souvent l'intention de vivre dans un autre pays de l'Union européenne pour y travailler**. En effet, 83% de Grecs, 82% d'Espagnols, 80% de Chypriotes et 79% de Maltais n'ont jamais envisagé de travailler à l'étranger. Les résultats pour les anciens Etats membres les plus peuplés, à savoir l'Allemagne, l'Italie, la France et le Royaume-Uni sont inférieurs à la moyenne observée au niveau de l'Union européenne.

QD14b Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler ? - %OUI



Une fois encore, l'analyse sociodémographique met en évidence quelques éléments distinctifs. **Les hommes** (31%) sont plus favorables à l'idée de travailler à l'étranger que les femmes (22%). Comme c'était le cas pour l'envie d'étudier à l'étranger, plus le répondant est **jeune**, plus son **niveau d'études est élevé** et plus il a envisagé de déménager à l'étranger pour y travailler. L'impact positif d'origines familiales multiculturelles s'observe également dans ce cas.

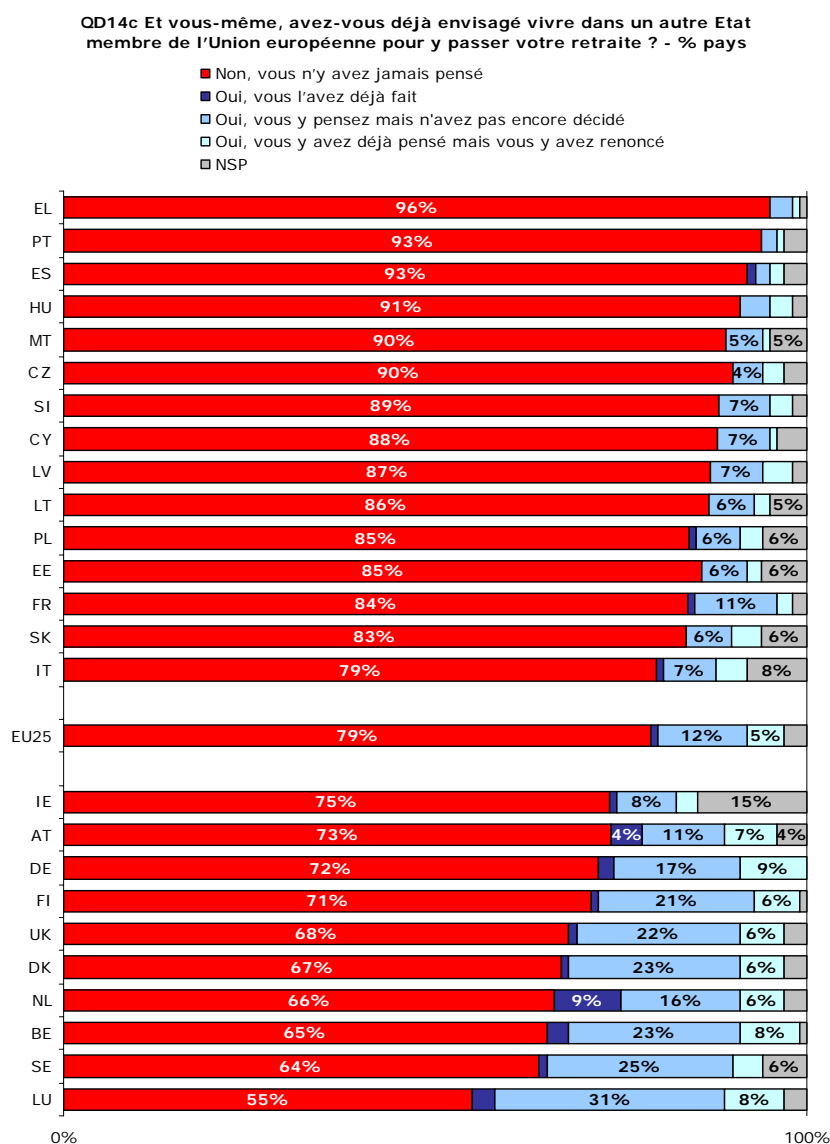
Enfin, ceux ont envisagé d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre sont, ce n'est pas surprenant, nettement plus enclins à songer à travailler à l'étranger que ceux qui ne feraient pas d'achat transfrontalier. Ceci renforce l'hypothèse selon laquelle **une fois qu'une personne a une expérience positive d'un point important du projet de marché unique, elle a une approche plus favorable en général.**

### 4.1.3 Pour la retraite

La mobilité peut être considérée comme une opportunité durant toute la vie, depuis les études jusqu'à la retraite passée dans un pays différent du pays d'origine.

Contrairement à la situation relative à la mobilité des travailleurs, **les personnes interrogées dans l'UE15 sont nettement plus nombreuses à avoir envisagé** de vivre dans un autre Etat membre après leur retraite (20%) que celles des dix nouveaux Etats membres (9%).

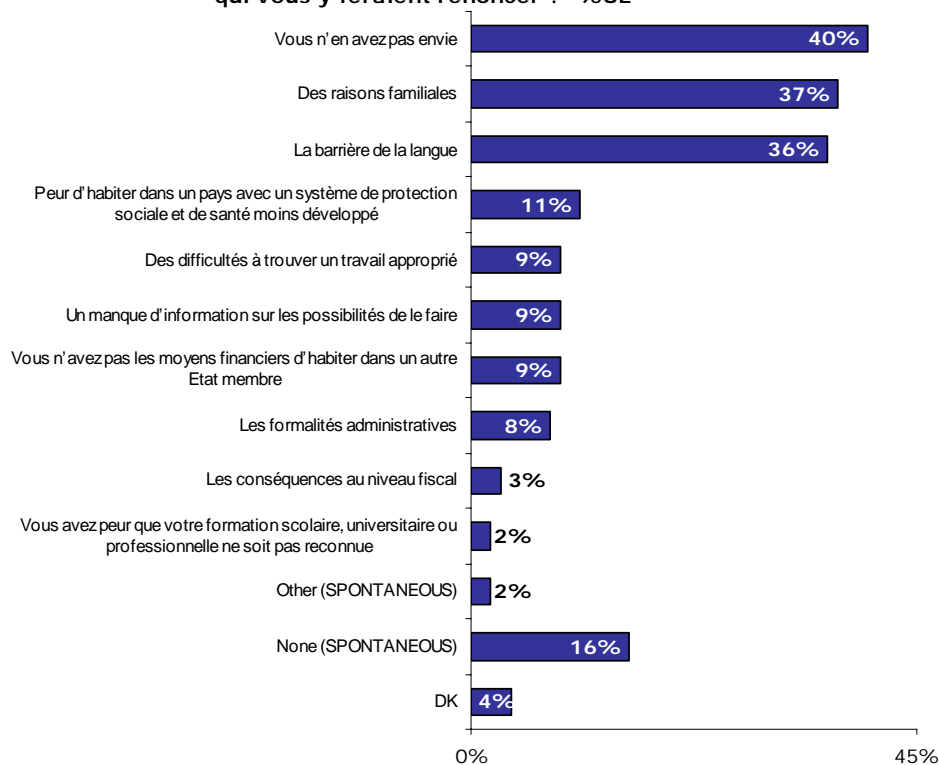
C'est au Luxembourg (42%), en Belgique (34%) et aux Pays-Bas (31%) que l'on rencontre le plus de répondants affirmant avoir pensé passer leur retraite dans un autre Etat membre de l'Union. A l'opposé, c'est dans **trois pays du sud de l'Europe**, à savoir la Grèce (96%), le Portugal (93%) et l'Espagne (93%) que l'on observe les pourcentages les plus élevés de répondants qui n'ont jamais eu cette idée.



## 4.2 Les obstacles à la mobilité

Etant donné que la mobilité, spécialement celle des travailleurs, est considérée comme l'un des facteurs clés pour améliorer l'économie et la compétitivité de l'Union européenne, il est utile d'examiner les raisons qui freinent les Européens pour déménager dans un autre pays de l'Union européenne.

**QD13 Comme citoyen de l'UE, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre..ou de vous y installer pour y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux qui vous y feraient renoncer ? -%UE**



Trois raisons semblent particulièrement citées: **le manque d'envie** (40%), **des raisons familiales** (37%) et **la barrière de la langue** (36%). Ces trois raisons sont les mêmes que celles mentionnées il y a quatre ans par les citoyens de l'UE15. Cependant à l'époque, les raisons familiales se classaient en tête (51%) et étaient suivies par le manque d'envie (50%) et la barrière de la langue (27%).

Des différences se font jour au niveau des pays si l'on étudie de plus près ces trois raisons les plus citées. **Dans chaque pays, ces raisons se retrouvent parmi les deux raisons les plus citées.**

**Dans treize des vingt-cinq pays sondés, les personnes interrogées qui n'ont pas envie de vivre dans un autre Etat membre représentent le plus haut pourcentage obtenu.** C'est le cas en particulier en Grèce (59%) et à Malte (55%). Ce pourcentage dépasse 40% dans chacun des onze pays restants.

**Dans huit pays, les personnes interrogées affirment que des raisons familiales** les feraient renoncer à s'installer dans un autre pays de l'Union européenne. **Il s'agit de la raison principale** pour plus de la moitié des personnes interrogées au Danemark (59%) et en Belgique (53%).

**La barrière de la langue** constitue un obstacle pour la majorité des répondants en Pologne (44%), au Royaume-Uni (44%), en Slovaquie (43%) et en France (42%). Cette observation est renforcée par le fait que dans ces pays, sauf en Slovaquie, la connaissance des langues paraît plus faible que dans l'Union européenne en moyenne<sup>26</sup>.

QD13 Comme citoyen de l'UE, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre ou de vous y installer pour y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux qui vous y feraient renoncer ?

	% En premier + En deuxième	Vous n'en avez pas envie	Des raisons familiales	La barrière de la langue
<b>UE25</b>		<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>36%</b>
BE		27%	53%	28%
CZ		54%	24%	39%
DK		38%	59%	26%
DE		35%	45%	38%
EE		49%	29%	31%
EL		59%	35%	21%
ES		48%	31%	30%
FR		37%	31%	42%
IE		49%	41%	33%
IT		51%	32%	32%
CY		51%	49%	20%
LV		45%	37%	33%
LT		42%	29%	39%
LU		27%	41%	16%
HU		36%	39%	36%
MT		55%	36%	9%
NL		43%	46%	20%
AT		54%	35%	25%
PL		21%	34%	44%
PT		53%	44%	24%
SI		53%	21%	18%
SK		26%	41%	43%
FI		35%	37%	30%
SE		42%	45%	24%
UK		36%	36%	44%

 = Raison la plus souvent mentionnée  = Raison mentionnée en seconde position

Finalement, nous pouvons dire que dans la catégorie de ceux qui ont envisagé de vivre à l'étranger, les principaux obstacles sont les raisons familiales (39%) et la barrière de la langue (32%). **En améliorant les connaissances linguistiques des citoyens de l'Union européenne, on pourrait donc aider cette catégorie de personnes à devenir plus mobiles.**

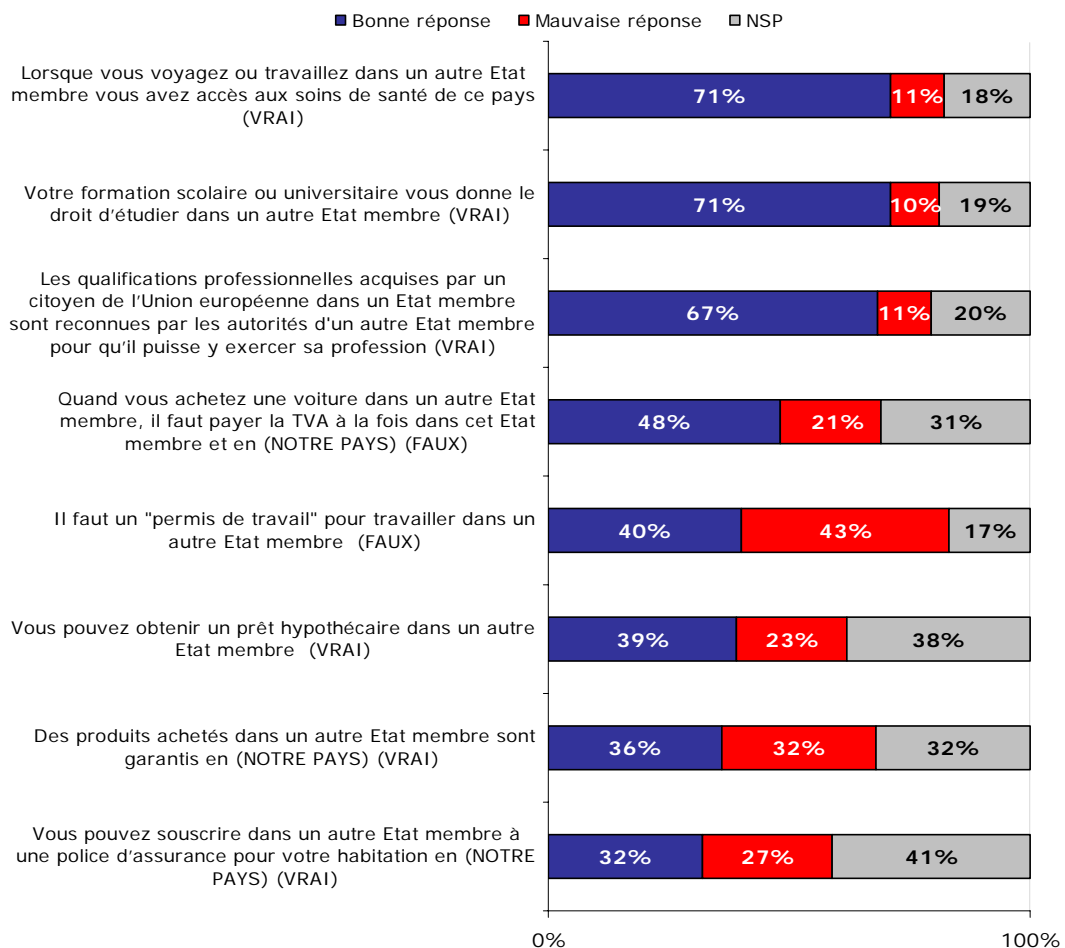
<sup>26</sup> Eurobaromètre spécial 243 "Les Européens et leurs langues" sur: [http://www.europa.eu.int/comm/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_243\\_en.pdf](http://www.europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/ebs/ebs_243_en.pdf)

## 5 LA CONNAISSANCE DES MESURES DU MARCHÉ INTERIEUR

Dans ce chapitre, nous aborderons **la connaissance réelle qu'ont les citoyens de l'Union européenne d'un certain nombre de mesures du marché intérieur**, comme la question du permis de travail, les impôts, les services financiers et la reconnaissance des diplômes. Dans un premier temps, nous analyserons le niveau global de connaissance, puis chaque affirmation testée fera l'objet d'un examen plus détaillé. Enfin, nous identifierons, d'après leurs caractéristiques sociodémographiques, différents groupes de répondants selon leur niveau de connaissance des mesures du marché intérieur.

### **- Les Européens connaissent assez bien l'accès aux soins de santé et la reconnaissance des diplômes dans l'Union européenne mais ont besoin d'informations supplémentaires sur toutes les mesures du marché intérieur -**

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? -  
% UE25



A première vue, les personnes interrogées ont une **connaissance relativement bonne** des mesures du marché unique concernant **l'accès aux soins de santé** dans d'autres Etats membres (71% de réponses correctes) et **la reconnaissance des diplômes (71%) et des qualifications professionnelles (67%)**.

Mais on constate un **déficit d'information**, notamment sur les **services financiers**, dans ce cas-ci, les assurances (32% de réponses correctes) et les prêts hypothécaires (39%), et sur **la question de la protection des consommateurs au niveau de la garantie des produits** (36%).

L'affirmation relative à **la nécessité d'un permis de travail** dans l'Union européenne est quelque peu ambiguë comme le montrent les résultats. L'objectif du marché intérieur est l'absolue liberté de mouvement pour tous les travailleurs. Pourtant, celle-ci n'est pas encore appliquée à tous les niveaux dans les nouveaux Etats membres. Ce sujet sera développé dans le sous-chapitre suivant consacré au permis de travail dans l'Union européenne.

On peut également remarquer que le pourcentage de personnes qui choisissent la réponse "ne sait pas" est relativement élevé pour chaque affirmation. Ceci indique que d'une manière générale, il existe **un manque de connaissance des différentes mesures du marché intérieur chez les citoyens de l'Union européenne**. C'est le cas en particulier en ce qui concerne les services financiers, puisque 41% des personnes interrogées ne savent pas répondre à la question de l'assurance pour l'habitation et 38% à la question du prêt hypothécaire.

Ceci s'explique au vu des résultats obtenus à la question analysée dans le sous-chapitre 3.3<sup>27</sup>. Nous y avons vu que les personnes interrogées dans l'Union européenne envisagent très rarement d'utiliser les services financiers d'un autre Etat membre (3% de oui). 24% citaient alors le manque d'information comme raison principale de ce manque d'attrait.

Aussi, nous pouvons donc supposer qu'une **meilleure information sur les possibilités d'utiliser des services financiers dans toute l'Union européenne inciterait un nombre plus important d'Européens à envisager de faire ce type de démarches plus souvent**.

% UE 15	Diff. Bonne réponse 2002-2006	Diff. Mauvaise réponse 2002-2006	Diff. NSP 2002-2006
Lorsque vous voyagez ou travaillez dans un autre Etat membre vous avez accès aux soins de santé de ce pays (VRAI)	-6	-4	+11
Votre formation scolaire ou universitaire vous donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre (VRAI)	-10	-1	+10
Les qualifications professionnelles acquises par un citoyen de l'Union européenne dans un Etat membre sont reconnues par les autorités d'un autre Etat membre pour qu'il puisse y exercer sa profession (VRAI)	Item non posé dans l'étude Flash 2002		
Quand vous achetez une voiture dans un autre Etat membre, il faut payer la TVA à la fois dans cet Etat membre et en (NOTRE PAYS) (FAUX)	-7	-7	+14
Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre (FAUX)	0	-9	+9
Vous pouvez obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre (VRAI)	+1	-13	+12
Des produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis en (NOTRE PAYS) (VRAI)	-14	-5	+19
Vous pouvez souscrire dans un autre Etat membre à une police d'assurance pour votre habitation en (NOTRE PAYS) (VRAI)	-14	-4	+19

<sup>27</sup> QD15 Avez-vous envisagé de souscrire à une police d'assurance ou d'obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne?

Enfin, l'étude des évolutions dans l'UE15 montre que **le pourcentage de réponses "ne sait pas" a augmenté de façon significative pour chaque affirmation**. Deux raisons peuvent expliquer cette augmentation :

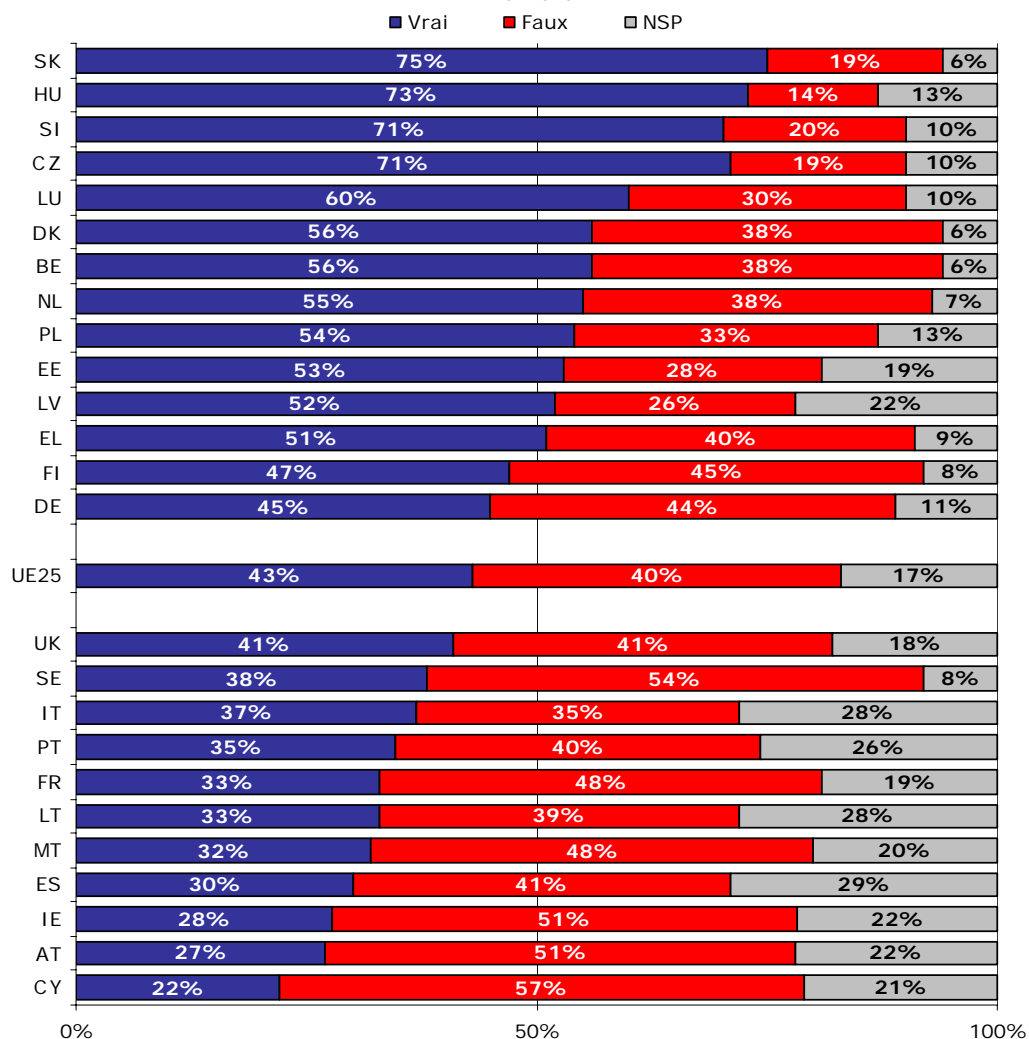
Premièrement, comme mentionné précédemment, les citoyens se sont peut-être habitués au marché unique et, par conséquent, ils sont moins intéressés et prêtent moins d'attention à ces mesures. Deuxièmement, l'adhésion de dix nouveaux pays peut avoir légèrement brouillé la signification de ces mesures, comme c'est le cas pour la question des permis de travail. Enfin, il convient de noter que par rapport à 2002, **les répondants dans l'UE15 sont moins nombreux à donner une réponse incorrecte à ces différentes affirmations**.

## 5.1 La mobilité des travailleurs - Le permis de travail

Lors de l'adhésion des dix nouveaux pays à l'Union européenne en mai 2004, **des mesures nationales réduisant la libre circulation des travailleurs ont été imposées** par douze des anciens Etats membres (tous, sauf l'Irlande, la Suède et le Royaume-Uni) dans les accords transitoires. A leur tour, trois nouveaux Etats membres, la Hongrie, la Pologne et la Slovénie ont imposé des restrictions réciproques dans l'autre sens. Il faut souligner que ces restrictions réciproques **ne s'appliquent pas à Malte et Chypre**.

**Les décisions sur la question de savoir s'il fallait prolonger ces restrictions étaient en cours au moment de la rédaction de ce rapport**, la date-buttoir étant fixée au 1<sup>er</sup> mai 2006. La Grèce, l'Espagne, la Finlande et le Portugal ont convenu de supprimer toutes les restrictions visant les travailleurs, tandis que l'Allemagne et l'Autriche maintiendront toutes les barrières<sup>28</sup>. Les autres pays supprimeront progressivement les restrictions existantes.

QD6.1 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre



<sup>28</sup> Plus d'informations sur: [http://europa.eu.int/newsletter/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/newsletter/index_en.htm)

Dans ces circonstances, l'interprétation des résultats selon que les répondants considèrent l'affirmation sur le permis de travail comme vraie ou fausse devient difficile puisqu'il n'y a **pas de réponse correcte**. En résumé, cette affirmation est fausse pour les anciens Etats membres, Malte et Chypre, tandis qu'elle est vraie pour les répondants des huit autres nouveaux Etats membres.

Toutefois, l'analyse de l'opinion des Européens sur cette question permet de savoir **s'ils ont des idées fausses ou s'ils estiment qu'ils ne disposent pas d'informations suffisantes à ce sujet**.

Q6.1 Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre

	UE15	NEM10	UE25
Vrai	40%	60%	43%
Faux	42%	27%	40%
NSP	18%	13%	17%

Premièrement, la différence entre les anciens et les nouveaux Etats membres est manifeste. Alors que 60% des répondants des nouveaux Etats membres pensent qu'ils ont besoin d'un permis pour travailler dans un autre pays de l'Union européenne, seuls 40% partagent cette opinion dans les quinze anciens Etats membres. De surcroît, 27% des habitants des dix nouveaux Etats membres considèrent cette affirmation comme fausse.

Autrement dit, **les citoyens européens semblent assez conscients des restrictions actuelles à la mobilité des travailleurs**.

Deuxièmement, cette observation est renforcée par l'analyse pays par pays. **Les huit nouveaux Etats membres où les restrictions transitoires sont appliquées se retrouvent en haut du tableau, la majorité des répondants de ces pays affirme qu'il faut un permis** pour travailler dans un autre Etat membre.

De plus, Malte et Chypre, où ces restrictions ne sont pas en vigueur, affichent un nombre significatif de répondants qui pensent qu'un permis de travail n'est pas nécessaire dans un autre Etat membre.

Troisièmement, il est utile d'étudier **les pays où les citoyens semblent manquer d'informations** sur les droits des travailleurs dans le marché intérieur. L'analyse des pourcentages de réponses "ne sait pas" révèle que plus d'un quart des personnes interrogées en Espagne (29%), Italie (28%), Lituanie (28%) et Portugal (28%) ne peuvent répondre à cette question.

Par ailleurs, dans un groupe de quatre anciens Etats membres, à savoir le Luxembourg (60%), Danemark (56%), Belgique (56%) et Pays-Bas (55%), la majorité absolue des personnes interrogées estime qu'elles ont besoin d'un permis pour travailler dans un autre Etat membre.

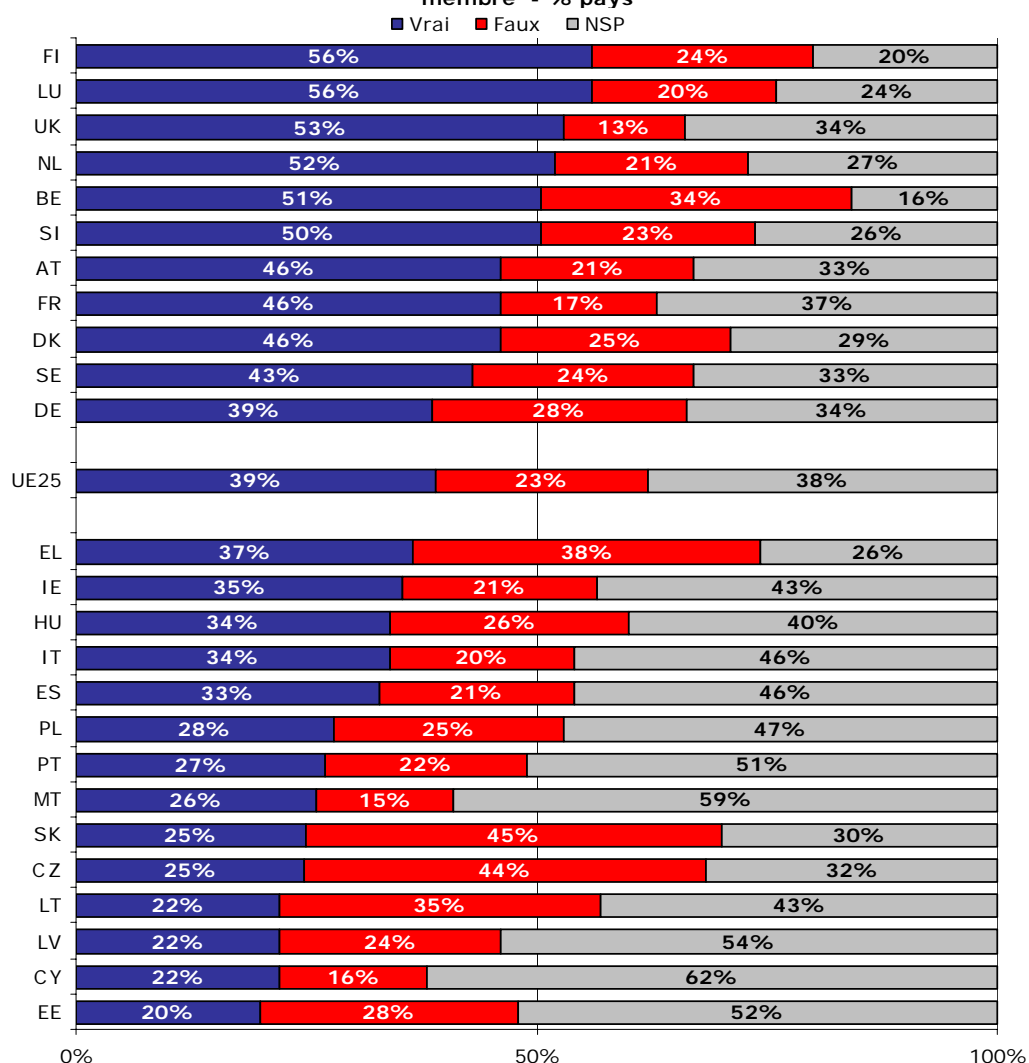
Enfin, sur la base du tableau ci-dessus, il apparaît que les citoyens des dix nouveaux Etats membres sont mieux documentés sur ce sujet que ceux de l'UE15. Le pourcentage de « ne sait pas » est inférieur dans les nouveaux Etats membres et l'écart y est plus grand entre ceux qui disent que l'affirmation est vraie (60%) et ceux qui pensent qu'elle est fausse (27%) que dans l'UE15 (40% et 42% respectivement).

En conclusion, il convient de garder à l'esprit une certaine réserve en analysant cette question puisque **pour tout citoyen européen, il existait encore des restrictions dans certains Etats membres à la libre circulation des travailleurs au moment où l'enquête a été réalisée.**

## 5.2 Les services financiers : souscrire une assurance ou un prêt hypothécaire

Ce sous-chapitre étudie la connaissance qu'ont les Européens des possibilités d'utiliser deux types de services financiers dans tout le marché intérieur. La question était de savoir s'il est possible, ou non, d'obtenir un prêt hypothécaire ou une assurance habitation dans un autre Etat membre que celui dans lequel on vit.

QD6.2 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Vous pouvez obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre - % pays

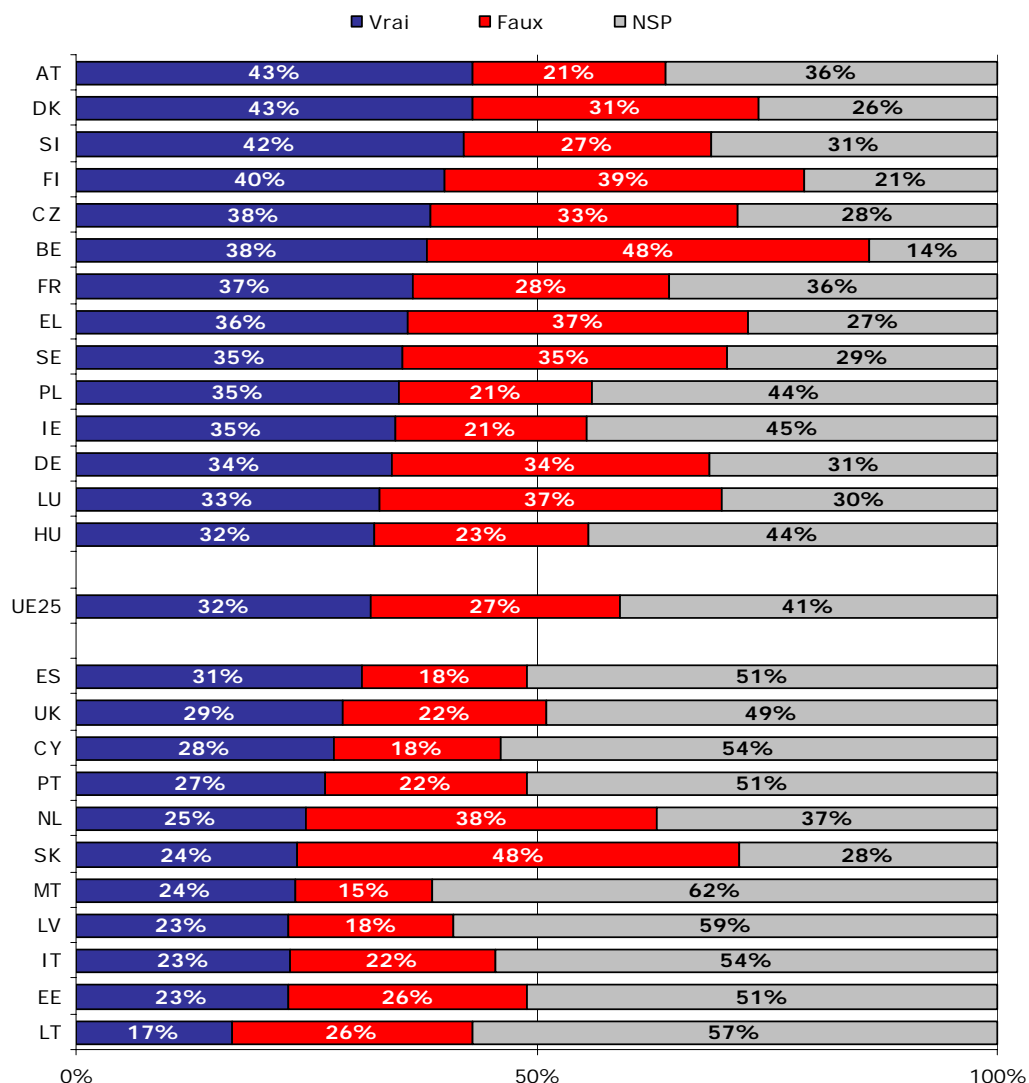


Comme nous l'avons déjà signalé, **des pourcentages importants de "ne sait pas" sont obtenus dans toute l'Union européenne**, que la question concerne les prêts hypothécaires ou les assurances.

**Sur la question ayant trait à l'obtention d'un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre, dans cinq pays (Chypre, Malte, Lettonie, Estonie et Portugal), la majorité absolue des répondants ne peut donner de réponse.** Par ailleurs, dans six autres pays, on observe une majorité de "ne sait pas".

En revanche, en haut de tableau, les Finlandais (56%) et les Luxembourgeois (56%) ont le meilleur niveau de connaissance sur le sujet.

QD6.4 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Vous pouvez souscrire dans un autre Etat membre à une police d'assurance pour votre habitation en (NOTRE PAYS) - % pays



**La connaissance des Européens de la possibilité de souscrire une assurance habitation dans un autre Etat membre est plus faible encore.**

Dans douze des vingt-cinq pays sondés, la réponse « ne sait pas » est majoritaire, ce pourcentage atteignant 62% à Malte et 59% en Lettonie.

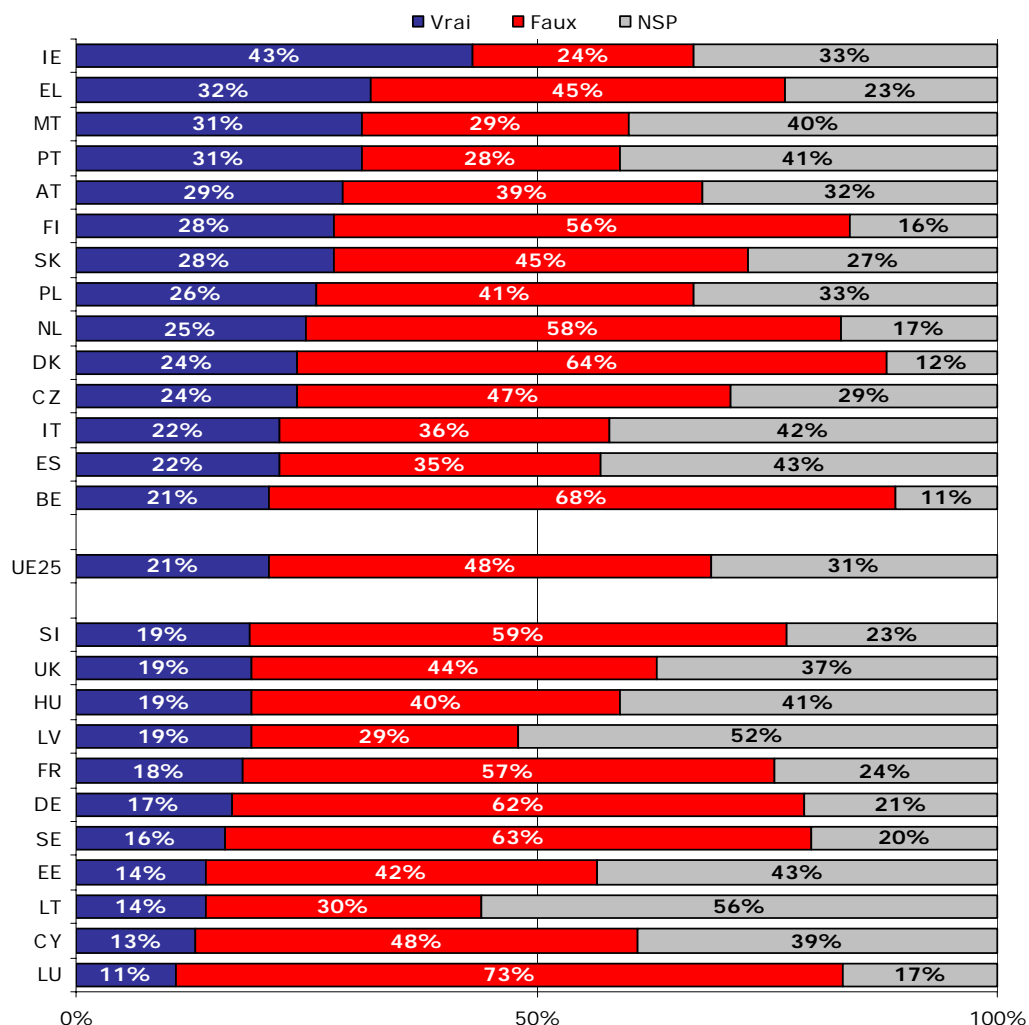
Les Autrichiens (43%), les Danois (43%) et les Slovènes (42%) arrivent en tête avec les proportions les plus élevées de personnes interrogées qui considèrent que c'est possible de souscrire une assurance habitation dans un autre état membre. Au bas du tableau, seuls 17% de Litvaniens pensent pareil.

Les pays où les répondants sont les plus nombreux à penser qu'il n'est pas possible de souscrire une assurance habitation dans un autre pays de l'Union européenne sont la Belgique et la Slovaquie (48% chacun).

### 5.3 La taxation indirecte - Le paiement de la TVA sur une voiture

L'objectif de la libre circulation des biens s'applique au secteur des véhicules. En cas d'achat d'une voiture neuve ou d'occasion dans un autre Etat membre, **la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) n'est due qu'une seule fois**. Dans le cas d'une nouvelle voiture, la TVA est due dans le pays de destination et dans le cas d'une voiture d'occasion, elle est due dans le pays d'achat.

**OD6.3 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Quand vous achetez une voiture dans un autre Etat membre, il faut payer la TVA à la fois dans cet Etat membre et en (NOTRE PAYS) - % pays**



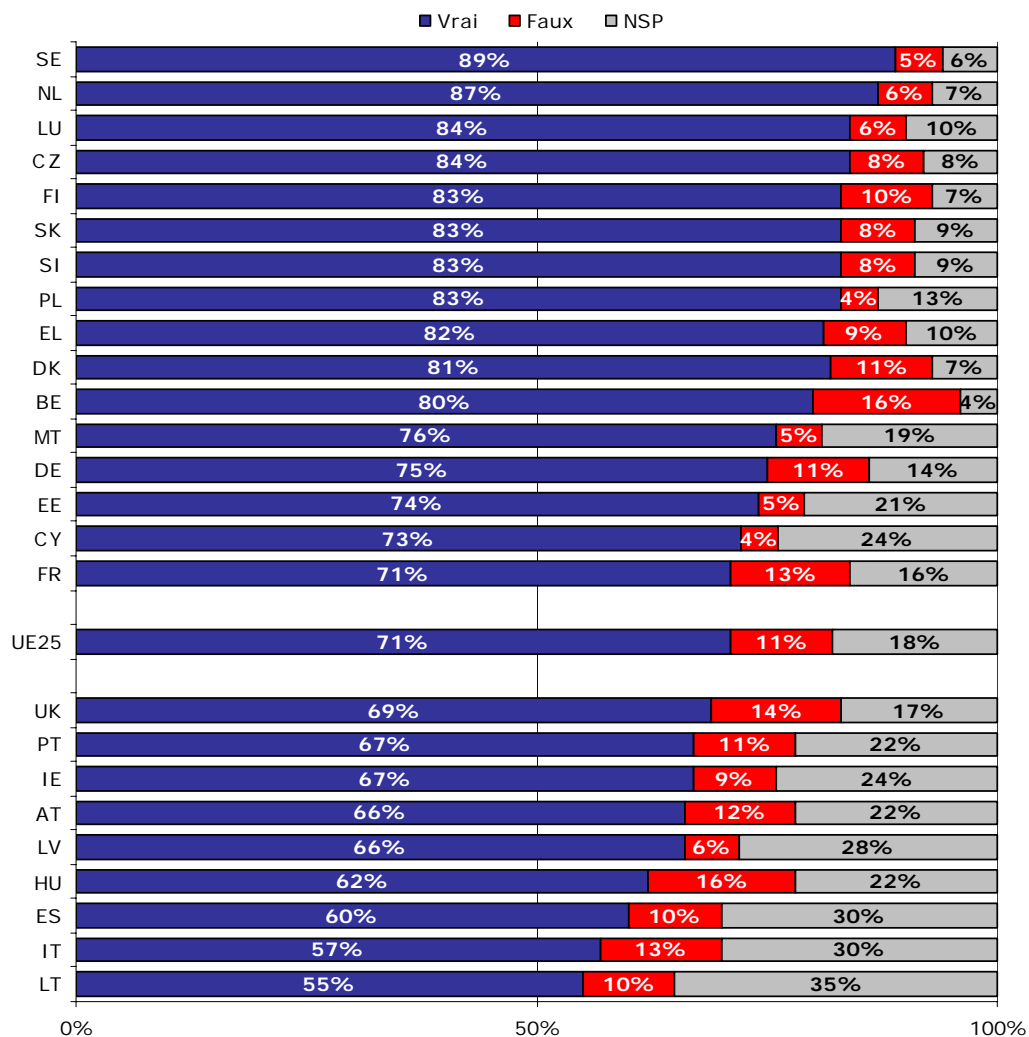
La majorité des répondants au Luxembourg (73%), en Belgique (68%) et au Danemark (64%) savent que lorsqu'ils achètent une voiture dans un autre Etat membre, la TVA n'est due qu'une seule fois. En revanche, 43% d'Irlandais pensent qu'ils doivent payer la TVA à la fois dans le pays d'achat et dans le pays de destination.

**Nous remarquons encore une fois des pourcentages assez élevés de réponse "ne sait pas"**. Dans huit pays, elles sont majoritaires. En Lituanie et Lettonie, cette proportion de « ne sait pas » atteint même la majorité absolue (avec respectivement 56% et 52%).

## 5.4 Les soins de santé - L'accès pour tous

L'Union européenne permet à ses citoyens de se faire soigner dans d'autres Etats membres, c'est-à-dire que, à l'exception des soins hospitaliers, ils peuvent bénéficier de tous les soins auxquels ils peuvent prétendre dans leur propre pays dans un autre Etat membre, sans autorisation préalable et être remboursés par leur propre système<sup>29</sup>.

**QD6.5 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Lorsque vous voyagez ou travaillez dans un autre Etat membre vous avez accès aux soins de santé de ce pays - % pays**



**La majorité des répondants dans chaque pays savent qu'ils ont accès aux soins de santé dans un autre Etat membre.** En effet, 89% des Suédois et 87% des Néerlandais jugent que cette assertion est vraie. Les plus faibles proportions de réponses correctes sont obtenues en Lituanie (55%) et en Italie (57%), tout en constituant malgré tout la majorité des réponses. Le nombre de personnes interrogées qui ne répondent pas à cette question reste élevé dans certains pays,

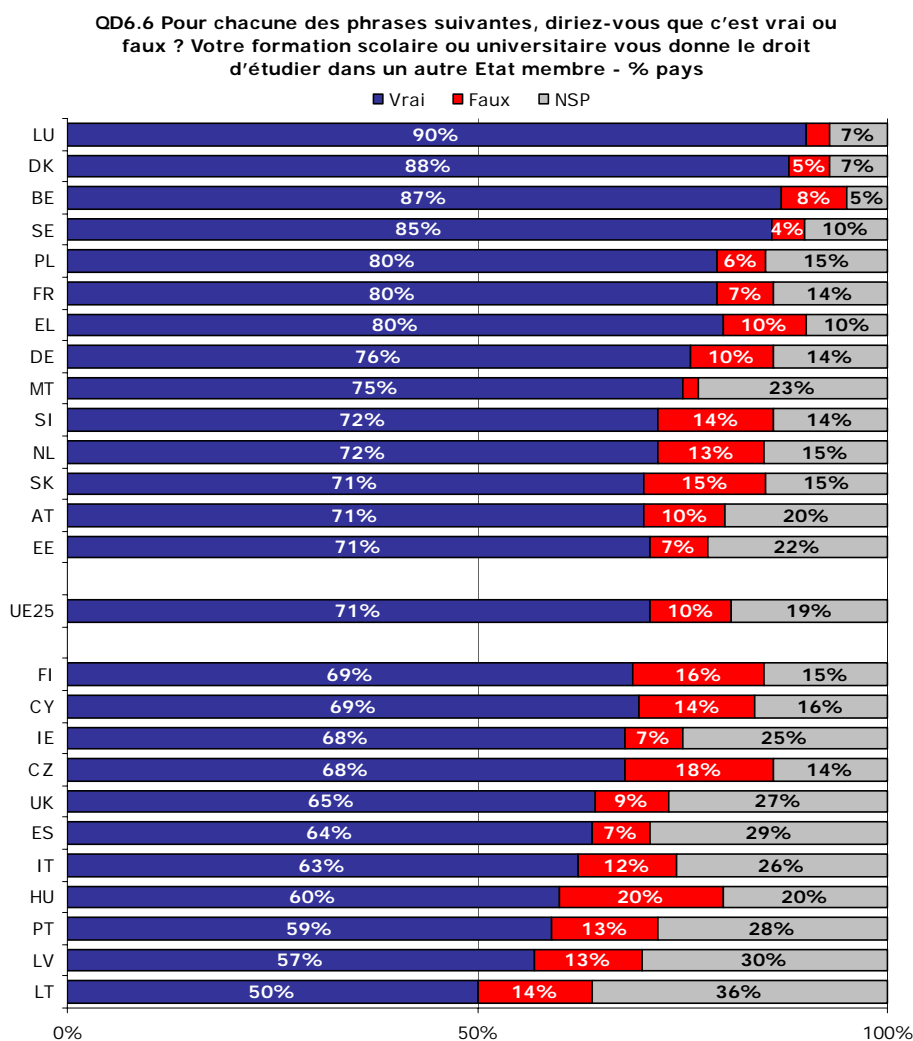
<sup>29</sup> COM(2004) 301 final "Suivi du processus de réflexion à haut niveau sur la mobilité des patients et l'évolution des soins de santé dans l'Union européenne" sur: [http://europa.eu/eur-lex/fr/com/cnc/2004/com2004\\_0301fr01.pdf](http://europa.eu/eur-lex/fr/com/cnc/2004/com2004_0301fr01.pdf)

particulièrement en Lituanie (35%), Italie (30%) et Espagne (30%), ce qui révèle un certain manque d'information sur cette question.

En d'autres mots, **quand une mesure du marché intérieur touche la vie quotidienne des citoyens, comme par exemple les voyages ou le travail au sein de l'Union européenne, elle semble bien connue.**

## 5.5 La reconnaissance des diplômes et des qualifications professionnelles

Afin d'encourager la mobilité et de rendre le marché du travail plus flexible, **l'Union européenne a mis en place plusieurs instruments visant à faciliter le transfert des diplômes et compétences professionnelles pour les études ou le travail.** Le dernier en date est la directive sur la reconnaissance des qualifications professionnelles proposée par la Commission Européenne en septembre 2005<sup>30</sup>.



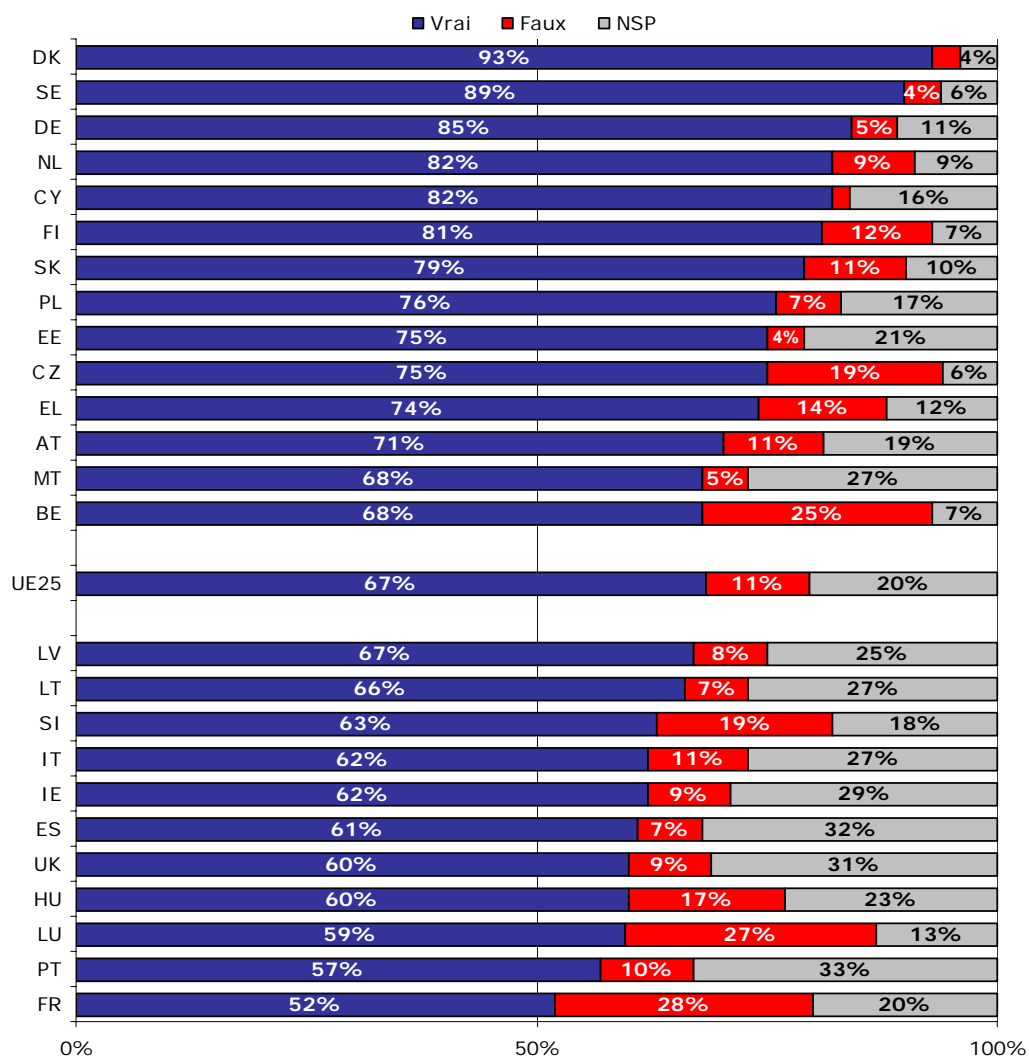
<sup>30</sup> Plus d'informations sur: [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/qualifications/future\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/qualifications/future_fr.htm)

**La majorité des répondants dans chaque pays savent que leur formation scolaire leur donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre.** Les Luxembourgeois (90%), Danois (88%), Belges (87%) et Suédois (85%) sont ceux qui connaissent le mieux le sujet.

Même en Lituanie, qui présente le pourcentage le plus faible de réponses correctes, la moitié des citoyens savent qu'ils peuvent étudier dans un autre Etat membre sans problème au niveau de l'équivalence de leur diplôme.

Nous observons à nouveau des pourcentages assez élevés de réponse "ne sait pas" dans plusieurs pays : 36% en Lituanie, 30% en Lettonie et 29% en Espagne. Cela révèle là encore un **certain déficit d'information sur le sujet**.

**QD6.7 ... diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Les qualifications professionnelles acquises par un citoyen de l'Union européenne dans un Etat membre sont reconnues par les autorités d'un autre Etat membre pour qu'il puisse y exercer sa profession - % pays**



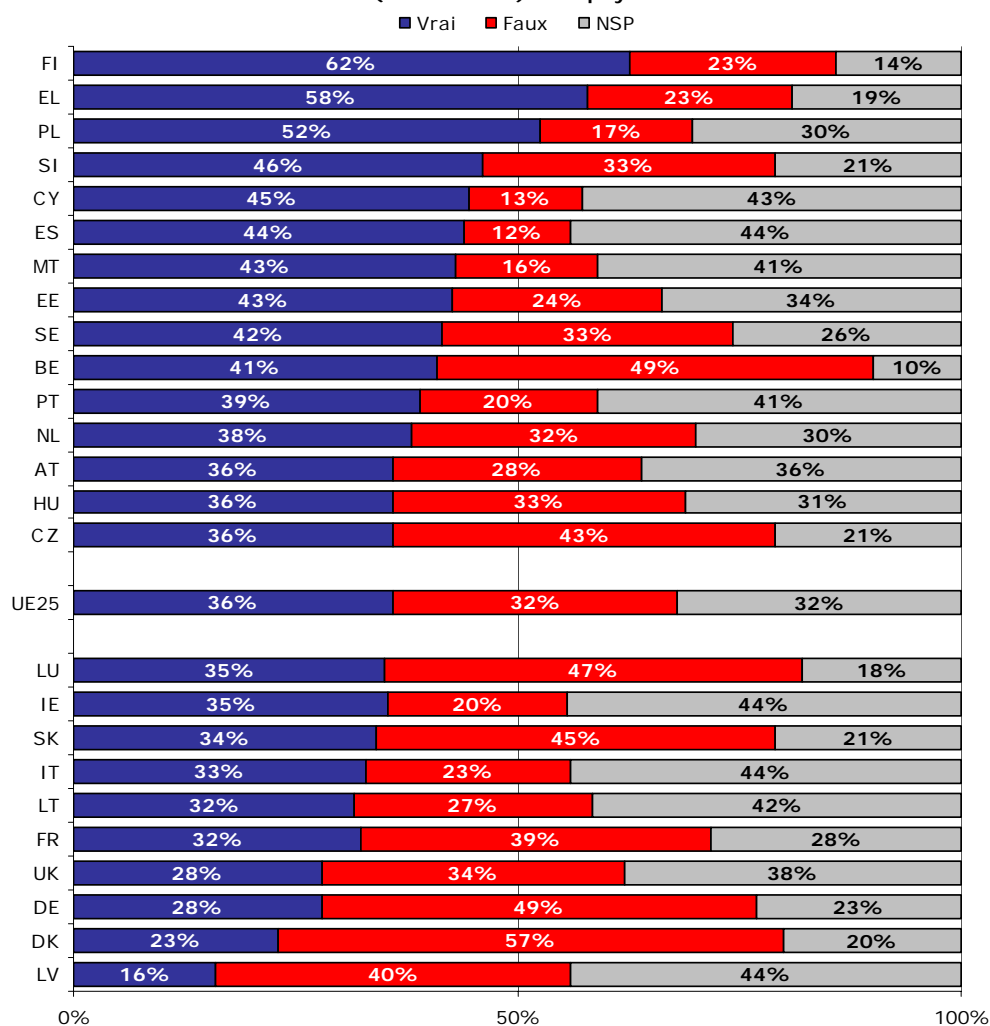
Quant aux qualifications professionnelles, **les résultats généraux sont assez similaires à ceux obtenus pour la formation scolaire**. Les Danois (93%) et les Suédois (89%) arrivent à nouveau en tête avec les pourcentages les plus élevés de personnes interrogées qui déclarent qu'elles peuvent exercer leur profession dans un autre Etat membre que celui où elles ont acquis leurs qualifications.

En France (52%), au Portugal (57%) et au Luxembourg (59%), moins de 60% des personnes interrogées pensent pareil. Une fois de plus nous observons des pourcentages élevés de réponse "ne sait pas", en particulier au Portugal (33%), en Espagne (32%) et au Royaume-Uni (31%).

## 5.6 La circulation des biens - Les garanties des produits

La vente de biens de consommation dans l'Union européenne s'accompagne d'un niveau minimum d'harmonisation de la protection du consommateur. Elle concerne notamment la protection dans les cas où les biens ne sont pas conformes au contrat.

QD6.8 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? Des produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis en (NOTRE PAYS) - % pays

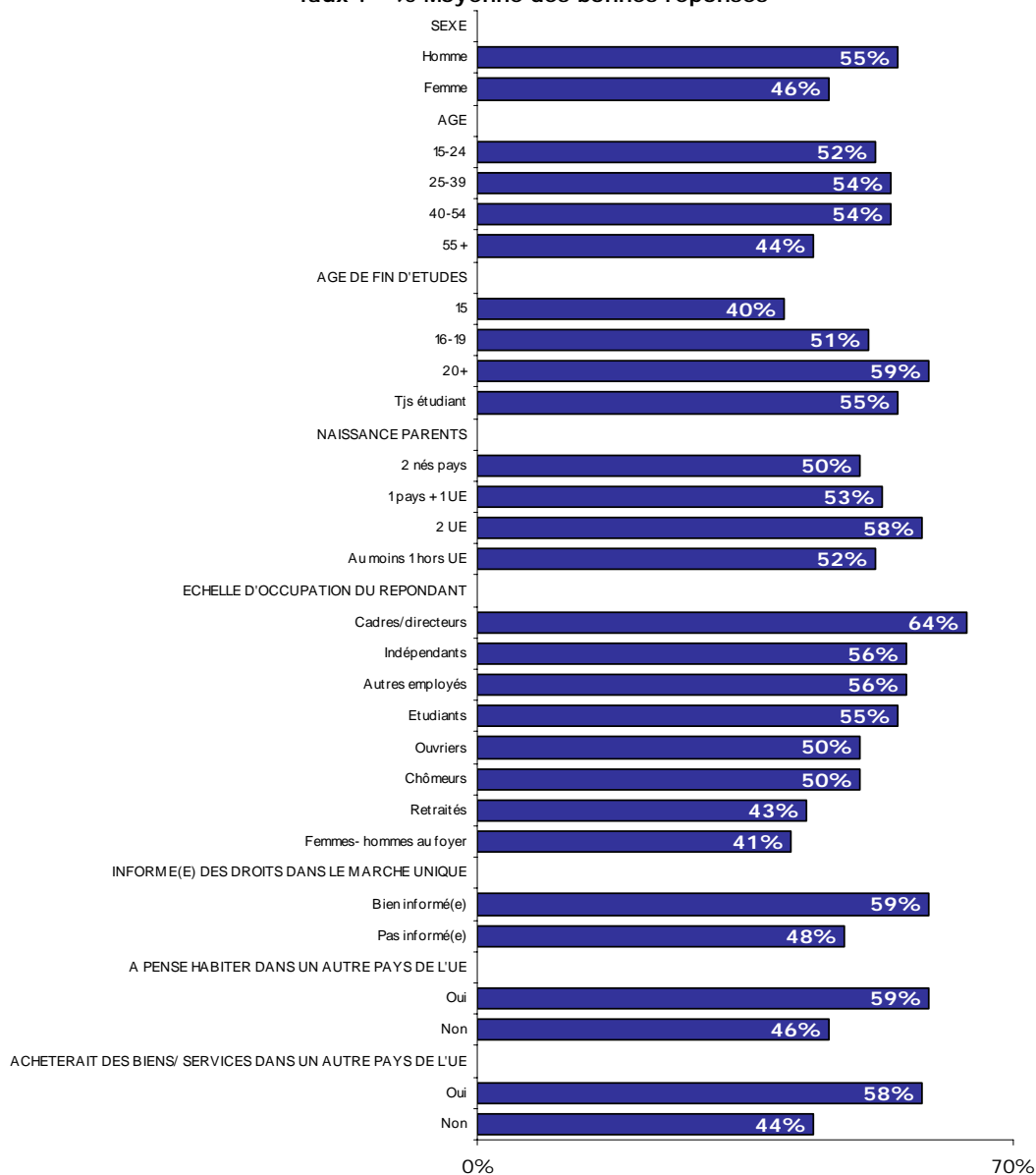


Cette question suscite une certaine incertitude chez les citoyens de l'Union européenne. Dans huit des vingt-cinq pays sondés, plus de 40% de répondants disent ne pas savoir si les produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis dans leur pays. C'est le cas en particulier en Italie, Espagne et Irlande (44% de réponse "ne sait pas" chacun).

En revanche, dans treize pays, les proportions de réponses correctes sont majoritaires, et notamment en Finlande (62%), Grèce (58%) et Pologne (52%).

A contrario, une majorité absolue des Danois (57%) ne croit pas que les produits achetés dans un autre Etat membre sont également garantis au Danemark, et cette proportion atteint 49% pour les Allemands et les Belges.

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ? - % Moyenne des bonnes réponses



Il est intéressant d'essayer d'identifier **les catégories qui ont un bon niveau de connaissance et celles à qui il serait bon de fournir des informations supplémentaires.**

En commençant par le haut du graphique, les **hommes** connaissent un peu mieux les mesures du marché intérieur que les femmes. C'est aussi le cas des personnes qui ont un meilleur niveau d'éducation, qui ont des **origines familiales multiculturelles** et des **cadres directeurs**. Ajoutons que les personnes âgées semblent avoir besoin d'informations supplémentaires sur les mesures du marché unique.

Il est utile de noter que l'écart entre le niveau de connaissance de ceux qui s'estiment bien informés et de ceux qui ne le sont pas est réel mais n'est pas frappant. Enfin, les répondants qui manifestent un intérêt général, soit pour acheter des produits dans ou provenant d'un autre Etat membre, soit pour à vivre à l'étranger, s'intéressent plus au marché intérieur en général et en connaissent donc mieux les mesures.

## 6 L'INFORMATION SUR LE MARCHÉ INTERIEUR

Ce dernier chapitre résume l'un des principaux enseignements de cette enquête : **être informé sur le marché intérieur est un élément crucial qui influence les attitudes des personnes interrogées envers le marché intérieur et impacte leur comportement** quand il s'agit de profiter concrètement des possibilités offertes, telles que l'achat de biens et services dans l'Union européenne ou la possibilité de vivre dans un autre Etat membre.

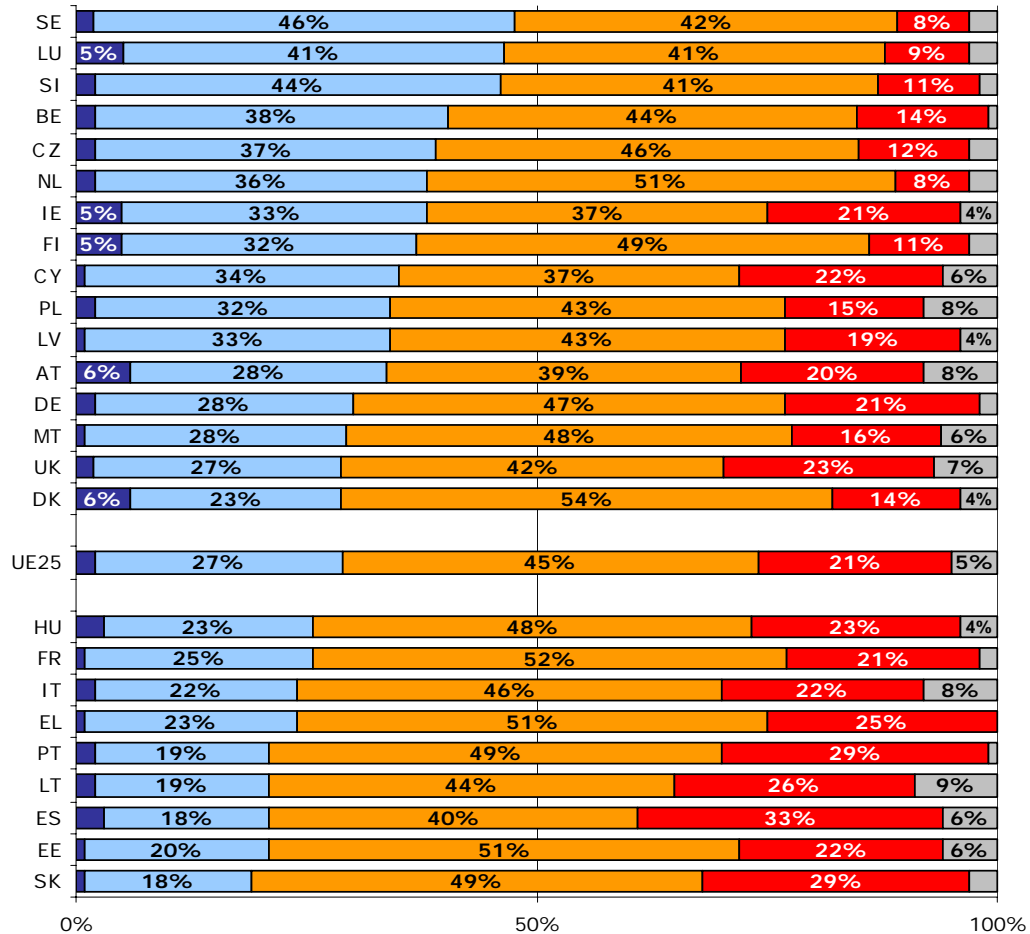
Ce chapitre traitera, tout d'abord, du niveau d'information subjectif des citoyens de l'Union européenne à propos du marché intérieur et identifiera les catégories qui ont manifestement besoin d'informations supplémentaires. Ensuite, nous étudierons les sources préférées d'information, dans le cas où des problèmes se poseraient au niveau de l'harmonisation des diplômes au niveau de l'Union européenne. Enfin, nous dresserons une brève description des services d'information proposés par l'Union européenne.

### 6.1 Le sentiment d'être informé

**- Moins d'un tiers des citoyens de l'Union européenne se sentent bien informés sur leurs droits dans le marché unique -**

QD5 En général, en ce qui concerne vos droits au sein du Marché Unique, vous considérez-vous ... ? % pays

■ Très bien informé(e) ■ Plutôt bien informé(e) ■ Plutôt pas informé(e) ■ Pas du tout informé(e) ■ NSP



**29% des Européens s'estiment bien informés sur leurs droits dans le marché unique.** Mais 2% seulement se jugent très bien informées. Par contre, la plus grande partie des personnes interrogées, à savoir 45%, s'estiment plutôt pas informées sur leurs droits dans le marché intérieur, tandis qu'une sur cinq (21%) ne se sent pas du tout informée sur ces questions.

	Très bien informé(e)	Plutôt bien informé(e)	Plutôt pas informé(e)	Pas du tout informé(e)	NSP
UE15/EB2006	2%	26%	46%	22%	4%
UE15/Flash 2002	4%	41%	42%	12%	2%

Si l'on compare ces résultats à ceux du sondage précédent, il ressort que les citoyens de l'UE15 se sentent nettement moins informés qu'il y a quatre ans.

**Ces résultats suggèrent l'existence d'un réel besoin d'informations supplémentaires sur le marché intérieur dans toute l'Union européenne.**

L'analyse au niveau national révèle que **dans chaque pays, moins de la moitié des répondants se sentent informés.** Les répondants les plus nombreux à penser qu'ils ont un niveau d'information suffisant se trouvent en Suède (48% de très bien informés et plutôt bien informés), au Luxembourg (47%) et en Slovénie (46%). Dans ces pays, il s'avère également que les répondants ont un niveau de connaissance raisonnable en ce qui concerne les principales mesures au sein du marché intérieur (résultats présentés au chapitre 5).

A l'autre bout de l'échelle, 78% de Slovaques et de Portugais se considèrent plutôt pas informés ou pas du tout informés sur leurs droits au sein du marché unique. Les pourcentages les plus élevés de répondants qui disent ne pas connaître le sujet sont mesurés en Espagne (33%), au Portugal et en Slovaquie (29% chacun).

Contrairement à ce à quoi on aurait pu s'attendre, **il n'y a pas de différence significative de résultats entre les anciens et les nouveaux Etats membres.** 28% des personnes interrogées dans l'UE 15 disent qu'elles se considèrent très bien ou plutôt bien informées, pour 32% des personnes interrogées dans le deuxième groupe.

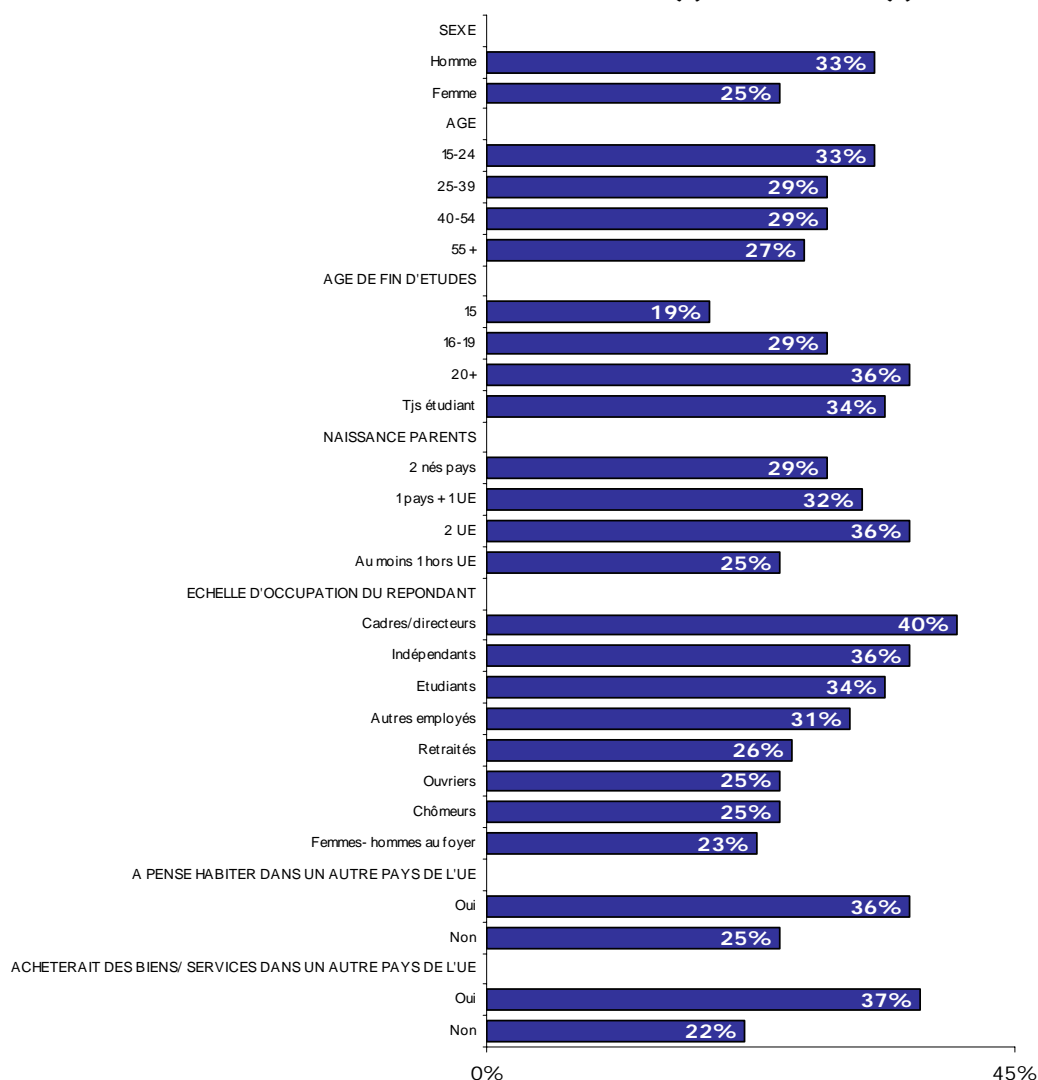
Si l'on compare ces résultats avec les observations faites dans le chapitre 5 sur la connaissance réelle des mesures au sein du marché intérieur, on peut dire qu'en général, **ceux qui ont une meilleure connaissance objective sont aussi ceux qui se les mieux informés quant à leurs droits au sein du marché unique.**

L'analyse sociodémographique fait apparaître que certaines variables sociodémographiques sont assez discriminantes en ce qui concerne le sentiment d'être informé. Ainsi, les **hommes** s'estiment légèrement mieux informés que les femmes de leurs droits dans le marché unique. C'est aussi le cas des **jeunes**, des personnes qui ont un **niveau d'éducation plus élevé**, qui ont **des origines familiales multiculturelles** et des **cadres directeurs**.

Enfin, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre pays de l'Union européenne ou qui achèteraient des produits ou des services d'autres Etats membres se sentent nettement mieux informés de leur droits dans le marché unique que ceux qui ne sont pas ouverts aux différentes possibilités qu'offre le marché intérieur.

Ce meilleur sentiment d'information résulte probablement du fait que ces répondants sont **plus intéressés par les aspects liés au marché intérieur et sont donc plus attentifs aux différentes informations et communications sur ce sujet**. Comme nous l'avons déjà vu dans le chapitre précédent, c'est également vrai en ce qui concerne le niveau réel de connaissance, c'est-à-dire que ces catégories semblent avoir une meilleure connaissance du marché intérieur que celles qui n'ont pas envisagé de vivre à l'étranger ou qui ne sont pas prêts à acheter des produits ou des services dans un autre Etat membre.

QD5 En général, en ce qui concerne vos droits au sein du Marché Unique, vous considérez-vous ... ? - % Très bien informé(e) + Bien informé(e)



## 6.2 Les moyens d'assistance

QD17 Si vous vouliez vous installer dans un autre Etat membre de l'UE pour y travailler mais qu'on vous proposait un salaire inférieur à cause de la non-reconnaissance de votre diplôme ou de votre expérience professionnelle antérieure, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ?

	Aux autorités de (NOTRE PAYS) (Ambassade, consulat, ministère, etc.)	A un avocat ou un service de conseil juridique	A un syndicat	Aux institutions européennes	Aux autorités de ce pays (ministère, autorités locales, etc.)	Autre (SPONTANE)	NSP
<b>UE25</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>4%</b>	<b>26%</b>
BE	27%	20%	20%	11%	11%	4%	7%
CZ	30%	17%	3%	9%	12%	2%	28%
DK	19%	11%	44%	5%	8%	3%	11%
DE	28%	13%	8%	12%	11%	7%	23%
EE	17%	10%	21%	5%	4%	3%	39%
EL	39%	14%	12%	16%	11%	1%	6%
ES	16%	18%	7%	6%	11%	2%	39%
FR	20%	17%	13%	15%	10%	4%	21%
IE	16%	17%	10%	9%	9%	2%	36%
IT	22%	16%	11%	11%	10%	3%	28%
CY	22%	9%	15%	22%	8%	2%	22%
LV	19%	16%	13%	8%	9%	4%	31%
LT	15%	14%	11%	10%	6%	3%	43%
LU	17%	12%	20%	9%	24%	4%	14%
HU	25%	12%	2%	11%	8%	2%	40%
MT	25%	12%	6%	19%	13%	1%	24%
NL	13%	12%	21%	17%	13%	4%	19%
AT	26%	15%	9%	8%	15%	5%	21%
PL	21%	20%	12%	12%	6%	2%	28%
PT	44%	12%	3%	4%	10%	1%	27%
SI	25%	17%	12%	13%	10%	8%	15%
SK	23%	14%	7%	19%	9%	2%	25%
FI	29%	8%	28%	6%	9%	6%	15%
SE	17%	7%	41%	5%	7%	4%	19%
UK	18%	20%	12%	7%	7%	5%	33%

Outre l'examen du niveau de connaissance et du sentiment d'être informé sur le marché intérieur, il est utile de savoir **où et à qui s'adressent les citoyens européens pour trouver de l'aide s'ils ont un problème relatifs à leurs droits au sein du marché intérieur.**

Les répondants devaient dire à qui ils demanderaient de l'aide en premier lieu dans le cas où, souhaitant s'installer et travailler dans un autre Etat membre, on leur proposait un salaire inférieur en raison de la non-reconnaissance de leur diplôme ou de leur expérience professionnelle.

**Les réponses « ne sait pas » sont majoritaires (26%) lorsqu'il s'agit de savoir vers qui se tourner pour avoir de l'aide dans ce genre de situation.** 23% des répondants disent qu'ils s'adresseraient aux autorités nationales de leur pays d'origine, telles qu'ambassade, consulat ou ministère. A l'autre extrémité du tableau, seuls 9% des répondants chercheraient de l'aide auprès des autorités du pays où le problème surgit.

L'analyse pays par pays montre que **dans onze des vingt-cinq pays sondés, la majorité des répondants ne saurait pas vers qui se tourner pour avoir de l'aide.** C'est le cas en particulier en Lituanie (43% de ne sait pas), Hongrie (40%), Estonie et Espagne (39% chacun).

Si l'on exclut le pourcentage de ceux qui ne savent pas, **dans dix-sept pays, les répondants essaieraient en premier lieu d'obtenir une aide auprès des autorités de leur propre pays,** ce pourcentage atteignant 44% au Portugal et 39% en Grèce.

Les Britanniques (20%), Espagnols (18%) et Irlandais (17%) demanderaient un **conseil juridique,** tandis que les Danois (44%), Suédois (41%), Estoniens et Néerlandais (21% chacun) s'adresseraient à un **syndicat** pour obtenir une assistance pour la reconnaissance de leur diplôme ou de leur expérience professionnelle.

Seuls les Maltais se tourneraient d'abord vers les **institutions européennes** (22%), tandis que les Luxembourgeois (24%) chercheraient plutôt de l'aide auprès des **autorités du pays dans lequel ils souhaitent s'installer.**

En conclusion, on constate à nouveau que les citoyens européens semblent manquer d'informations sur l'instance vers laquelle ils doivent se tourner s'ils rencontrent un problème concernant leurs droits dans le marché intérieur.

Ceci pourrait s'expliquer en partie par un manque d'expérience et d'intérêt pour le travail à l'étranger en général mais on constate que cette **incertitude sur les moyens d'assistance éventuels prévaut également dans des pays où les citoyens envisagent la possibilité de travailler dans un autre Etat membre.**

### 6.3 La connaissance des services de la Commission européenne

Ce dernier sous-chapitre traite de **la connaissance qu'ont les Européens des services offerts par la Commission européenne pour aider les citoyens au niveau de leurs droits dans le marché unique.**

QD18 Les services suivants sont proposés par la Commission européenne pour aider les citoyens concernant leurs droits dans le Marché Unique. Parmi les suivants, quels sont les services dont vous avez entendu parler ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	Your Europe	SOLVIT	Citizens Signpost Service	FIN-NET	Europe Direct	European Consumer Centres (Euroguichets)	Aucun (SPONTANE)	NSP
<b>UE25</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>	<b>69%</b>	<b>9%</b>
BE	8%	3%	2%	2%	3%	13%	75%	1%
CZ	5%	1%	6%	4%	8%	16%	55%	14%
DK	3%	1%	1%	2%	12%	8%	73%	5%
DE	4%	1%	1%	3%	6%	19%	72%	3%
EE	4%	2%	1%	4%	8%	9%	64%	17%
EL	4%	2%	3%	4%	10%	16%	72%	3%
ES	3%	2%	6%	2%	5%	8%	72%	12%
FR	3%	0%	1%	2%	6%	9%	76%	6%
IE	9%	6%	5%	2%	10%	12%	57%	15%
IT	3%	4%	4%	3%	3%	5%	62%	18%
CY	5%	2%	9%	3%	<b>16%</b>	18%	58%	10%
LV	3%	1%	2%	3%	7%	10%	66%	13%
LT	3%	2%	5%	2%	3%	12%	54%	<b>24%</b>
LU	3%	4%	1%	2%	8%	19%	63%	7%
HU	4%	2%	5%	1%	8%	6%	66%	15%
MT	8%	5%	3%	2%	10%	9%	58%	19%
NL	8%	4%	2%	4%	6%	6%	72%	6%
AT	6%	5%	9%	2%	5%	18%	50%	13%
PL	7%	2%	4%	1%	5%	17%	64%	9%
PT	3%	2%	2%	3%	4%	9%	73%	14%
SI	7%	4%	7%	3%	6%	12%	69%	5%
SK	<b>12%</b>	2%	7%	4%	<b>14%</b>	17%	47%	15%
FI	10%	2%	<b>10%</b>	5%	6%	10%	65%	6%
SE	9%	2%	4%	2%	<b>16%</b>	<b>30%</b>	55%	2%
UK	2%	3%	2%	1%	6%	6%	77%	7%

**69% des personnes interrogées dans l'Union européenne affirment spontanément n'avoir jamais entendu parler des six services énumérés dans la question.** A l'exception de la Slovaquie, ce groupe constitue la majorité absolue dans tous les pays.

Parmi les six services, les European Consumer Centres sont les plus connus par les citoyens européens, bien que le pourcentage moyen de ceux qui en ont entendu parler ne soit que de 11%.

**Le réseau des European Consumer Centres (ECC-Net)<sup>31</sup> est un nouveau réseau étendu de l'Union européenne qui vise à promouvoir la confiance des citoyens en les conseillant et en les aidant pour tout problème lié à leurs droits en tant que consommateurs** dans le marché intérieur. Son prédécesseur, le réseau des "Euroguichets" avait été lancé dès le début des années 90.

Ceci pourrait expliquer en partie pourquoi ce réseau est un peu mieux connu que les autres services. 30% des personnes interrogées en Suède déclarent n'avoir entendu parler de ce réseau.

La faible notoriété de ces services est **très certainement due au fait que les Européens n'ont pas besoin d'y recourir**. En effet, comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents, un très petit pourcentage de citoyens européens ont fait des achats transfrontaliers ou envisagent de le faire, seule une faible minorité a déjà envisagé de vivre dans un autre Etat membre, et seule une proportion plus faible encore l'a déjà fait.

De plus, comme le révélait le sous-chapitre précédent, **si les citoyens de l'Union européenne ont besoin d'aide concernant leurs droits dans le marché intérieur, tels que la reconnaissance des diplômes, ils se tournent d'abord vers les instances nationales** comme les autorités nationales, les services juridiques ou les syndicats plutôt que vers des instances européennes.

On peut supposer que, **puisque le volume des achats transfrontaliers et la mobilité des travailleurs augmentent, la connaissance des services offerts par la Commission européenne pour protéger les citoyens en ce qui concerne leurs droits au sein du marché unique augmentera également**.

---

<sup>31</sup> Plus d'informations sur: [http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

## CONCLUSION

Plus d'une décennie après l'instauration du marché intérieur en 1993, mais seulement deux ans après l'élargissement de l'Union européenne, ce rapport analyse l'opinion publique actuelle dans l'ensemble de l'Union européenne sur les questions relatives au marché intérieur. Les principales constatations de ce rapport peuvent être résumées de la manière suivante :

**Dans l'ensemble, les Européens sont satisfaits des possibilités qu'offre le marché intérieur et jugent positivement ses effets sur la concurrence et sur les produits et services.**

- La majorité des personnes interrogées pense que les possibilités d'échange d'étudiants (84%), l'égalité des conditions pour commercialiser les produits domestiques provenant d'autres pays de l'Union européenne (75%) et la mobilité des travailleurs (70%) ont eu un effet positif dans leur pays.
- 67% des personnes interrogées considèrent la concurrence accrue comme une bonne chose.
- Pour la majorité des Européens, l'influence du marché unique a été positive sur la gamme (73%) et sur la qualité (58%) des produits et des services. L'influence sur les prix est jugée positive par une personne interrogée sur deux (50%).
- L'amélioration de la libre circulation des personnes, des produits et des services est vue comme pouvant avoir un impact positif sur l'économie de l'Union européenne et la situation de l'emploi à l'avenir.
- Les personnes interrogées dans les dix nouveaux Etats membres ont une opinion plus favorable des effets du marché intérieur que celles des anciens Etats membres, en particulier l'Autriche. Ceci peut s'expliquer en partie par le "facteur de nouveauté" du marché intérieur dans les nouveaux Etats membres, alors que les citoyens de l'UE15 se sont habitués au système depuis dix ans.
- Les hommes, les jeunes, ceux qui ont un niveau d'études plus élevé, ceux qui se disent bien informés sur les droits liés au marché unique, ceux qui ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre et ceux qui achèteraient des produits ou des services d'autres Etats membres ont une attitude plus favorable envers le marché unique.

**Les conditions de déplacement au sein de l'Union européenne et le choix, dans les commerces, des produits en provenance de celle-ci se sont améliorés depuis l'instauration du marché intérieur. Les avis concernant les différences de prix entre les Etats membres sont plus nuancés.**

- Dans chaque Etat membre, la majorité des répondants trouve qu'il est plus facile qu'avant de se déplacer au sein du marché intérieur. Le fait d'appartenir à l'espace Schengen et d'utiliser l'euro influencent ces opinions.
- Parallèlement, dans chaque pays, la majorité des personnes interrogées considère que l'éventail des produits en provenance d'autres Etats membres s'est étoffé. C'est surtout le cas dans les Etats membres qui ont une population assez faible, tandis que dans les trois anciens Etats membres ayant une population plus importante, à savoir l'Allemagne, la France et le Royaume-Uni, on remarque moins de changements.

- En ce qui concerne les différences de prix entre les Etats membres, les Européens sont plus partagés. Toutefois, dans quinze pays, la majorité des répondants dit avoir remarqué des différences de prix pour le même produit entre les Etats membres.

**Les voyages à l'étranger dans le but de faire des achats ne sont pas encore une habitude très répandue chez les Européens, mais il existe un potentiel pour que cela le devienne.**

- Seuls quelques Européens se rendent dans d'autres pays de l'Union européenne pour acheter un produit moins cher (6%) ou de meilleure qualité (3%). Notons cependant que ces résultats ne révèlent pas le volume total réel des achats transfrontaliers puisque ceux effectués lorsque la raison de se rendre à l'étranger est autre ne sont pas pris en compte.
- 39% envisageraient de se rendre dans un autre Etat membre pour faire des achats. C'est 35 points de plus que le pourcentage de ceux qui l'ont déjà fait, ce qui suggère l'éventualité d'une augmentation des achats transfrontaliers dans l'Union européenne.
- L'internet est sous-utilisé pour les achats à l'étranger, comparé au volume total des achats domestiques réalisés par ce biais. Le taux de pénétration d'internet et la connaissance de son utilisation sont des facteurs essentiels pour augmenter le nombre d'achats transfrontaliers online.
- Le manque de temps, l'argent et la barrière de la langue sont les principales raisons qui empêchent les citoyens de l'Union européenne de se rendre dans d'autres Etats membres pour faire du shopping.
- Seule une proportion marginale de répondants a déjà songé à souscrire une assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre, ce qui indique un manque évident d'informations sur les services financiers.
- Les personnes interrogées dans les « petits » Etats membres (comme par exemple le Luxembourg, la Slovaquie, le Danemark et l'Autriche) où les distances jusqu'à la frontière sont réduites sont plus enclines à se rendre à l'étranger pour acheter des biens et des services.

**Un pourcentage raisonnable de citoyens européens ont envisagé de vivre dans un autre Etat membre (36%), mais les considérations familiales et la barrière de la langue les en dissuadent. Cependant, la majorité des répondants ne souhaite pas vivre à l'étranger.**

- De manière générale, c'est la possibilité de travailler à l'étranger qui attire le plus les personnes interrogées (27%). Dans la catégorie de ceux qui ont envisagé de vivre à l'étranger, 73% le feraient pour des raisons professionnelles.
- Les personnes interrogées dans les petits Etats membres et dans les nouveaux Etats membres sont un peu plus nombreuses à vouloir vivre dans un pays autre que leur pays natal pour y étudier ou y travailler.
- Le principal obstacle à la mobilité des citoyens dans l'Union européenne est le manque d'envie (40%), suivi par les raisons familiales (37%) et la barrière de la langue (36%).

**Les personnes interrogées ont une connaissance relativement bonne de l'accès aux soins de santé et de la reconnaissance des diplômes ou des qualifications professionnelles dans l'ensemble de l'Union européenne. La possibilité de souscrire des services financiers dans un autre Etat membre est moins connue.**

- 71% des répondants savent qu'ils ont accès aux soins de santé dans chaque Etat membre. Le même pourcentage sait que leur formation scolaire leur donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre.
- On constate un déficit de connaissance en ce qui concerne les possibilités d'obtenir un prêt hypothécaire ou de souscrire une assurance habitation dans un autre Etat membre.
- La question du permis de travail donne des résultats intéressants, la conclusion principale étant que la plupart des Européens sont conscients des restrictions transitoires actuelles entre les Etats membres.
- En général, les personnes interrogées dans les anciens Etats membres connaissent mieux les mesures du marché intérieur. Cela peut s'expliquer en partie par leur expérience plus longue de ce marché.
- Un besoin d'informations sur toutes ces mesures se fait sentir, notamment chez les femmes, les personnes âgées et les personnes au foyer.

**Les citoyens européens se sentent mal informés sur leurs droits dans le marché intérieur. Les moyens d'assistance sont méconnus de la majorité des répondants.**

- Moins de la moitié des répondants dans chaque Etat membre se sent informé sur leurs droits dans le marché intérieur. C'est surtout le cas chez les femmes, les personnes ayant un faible niveau d'études, les retraités, les travailleurs manuels, les personnes au foyer et les chômeurs.
- Dans l'éventualité d'un problème de reconnaissance de leur diplôme ou de leur expérience professionnelle au moment d'une installation à l'étranger, la plupart des répondants demanderaient de l'aide aux autorités nationales de leur pays d'origine. Mais la majeure partie des répondants indiquent qu'ils ne sauraient pas où s'adresser pour obtenir de l'aide s'ils étaient confrontés à ce type de problème.

# **ANNEXES**



# **SPECIFICATIONS TECHNIQUES**



## EUROBAROMETRE SPECIAL N° 254 « Le marché intérieur » SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 20 février 2006 et le 24 mars 2006, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 65.1 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale de la Communication, Secteur Analyse de l'opinion publique et des médias.

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N° 254 fait partie de la vague 65.1 et couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans un des Etats membres. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les pays couverts par cette enquête est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.020	21/02/2006	18/03/2006	8.598.982
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.036	25/02/2006	13/03/2006	8.571.710
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.002	24/02/2006	23/03/2006	4.380.063
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.526	24/02/2006	19/03/2006	64.174.295
EE	Estonie	Emor	1.005	01/03/2006	22/03/2006	887.094
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	26/02/2006	24/03/2006	8.674.230
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.009	20/02/2006	20/03/2006	35.882.820
FR	France	TNS Sofres	1.022	24/02/2006	20/03/2006	44.010.619
IE	Irlande	TNS MRBI	1.000	22/02/2006	23/03/2006	3.089.775
IT	Italie	TNS Abacus	1.003	22/02/2006	20/03/2006	49.208.000
CY	Rép. de Chypre	Synovate	508	22/02/2006	19/03/2006	552.213
LV	Lettonie	TNS Latvia TNS Gallup	1.016	24/02/2006	20/03/2006	1.394.351
LT	Lituanie	Lithuania	1.004	24/02/2006	19/03/2006	2.803.661
LU	Luxembourg	TNS ILReS	502	20/02/2006	16/03/2006	367.199
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.009	25/02/2006	15/03/2006	8.503.379
MT	Malte	MISCO	500	22/02/2006	18/03/2006	322.917
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.062	27/02/2006	21/03/2006	13.242.328
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.041	23/02/2006	15/03/2006	6.679.444
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	25/02/2006	19/03/2006	31.610.437
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.011	20/02/2006	19/03/2006	8.080.915
SI	Slovénie	RM PLUS	1.055	22/02/2006	20/03/2006	1.663.869
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.092	24/02/2006	14/03/2006	4.316.438
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.004	23/02/2006	21/03/2006	4.279.286
SE	Suède	TNS GALLUP	1.001	22/02/2006	19/03/2006	7.376.680
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.322	24/02/2006	23/03/2006	47.685.578
TOTAL			24.750	20/02/2006	24/03/2006	366.356.283

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

<b>Pourcentages observés</b>	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
<b>Limites de confiance</b>	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

# **QUESTIONNAIRE**



Passons maintenant à un autre sujet

POSER QD1a UNIQUEMENT EN EU15 – LES AUTRES ALLER EN QD1b

QD1a Comparé à il y a une dizaine d'années, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(615)

Oui, c'est plus facile	1
Rien n'a changé	2
Non, c'est plus difficile	3
NSP	4

NEW

POSER QD1b UNIQUEMENT EN NEM10 – LES AUTRES ALLER EN QD2a

QD1b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(616)

Oui, c'est plus facile	1
Rien n'a changé	2
Non, c'est plus difficile	3
NSP	4

NEW

POSER SEULEMENT EN EU 15 – LES AUTRES ALLER EN QD2b

QD2a Comparé à il y a une dizaine d'années, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(617)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

POSER SEULEMENT EN NEM10 – LES AUTRES ALLER EN QD3

QD2b Comparé à l'époque avant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(618)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

A TOUS

Le Marché unique européen, permet la libre circulation de personnes, capitaux, biens et services., Il a été instauré de manière formelle en janvier 1993. D'autres réformes ont été depuis lors introduites dans tous les Etats membres de l'Union européenne, y inclus les 10 Etats ayant rejoint l'Union européenne depuis 2004, et qui font désormais partie de ce Marché unique. Les questions suivantes concernent ces réformes et ces changements et leur impact sur votre vie quotidienne.

QD3 A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Intérieur a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	Ni positif, ni négatif (SPONTANEE)	NSP

(619)	1	La gamme des produits et services	1	2	3	4	5	6
(620)	2	Les prix des produits et services	1	2	3	4	5	6
(621)	3	La qualité des produits et services	1	2	3	4	5	6

NEW

QD4 Le Marché Intérieur a augmenté la concurrence dans un grand nombre de domaines tels que les transports, les services de télécommunications, les services bancaires et assurance. En général, diriez-vous que ceci est ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

**(622)**

Une très bonne chose	1
Plutôt une bonne chose	2
Plutôt une mauvaise chose	3
Une très mauvaise chose	4
Ni une bonne chose, ni une mauvaise chose (SPONTANE)	5
NSP	6

NEW

QD5 En général, en ce qui concerne vos droits au sein du Marché Intérieur, vous considérez-vous ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

**(623)**

Très bien informé(e)	1
Plutôt bien informé(e)	2
Plutôt pas informé(e)	3
Pas du tout informé(e)	4
NSP	5

NEW

--

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Vrai.	Faux.	NSP
(624)	1 Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre	1	2	3
(625)	2 Vous pouvez obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre	1	2	3
(626)	3 Quand vous achetez une voiture dans un autre Etat membre, il faut payer la TVA à la fois dans cet Etat membre et en (NOTRE PAYS)	1	2	3
(627)	4 Vous pouvez souscrire dans un autre Etat membre à une police d'assurance pour votre habitation en (NOTRE PAYS)	1	2	3
(628)	5 Lorsque vous voyagez ou travaillez dans un autre Etat membre vous avez accès aux soins de santé de ce pays	1	2	3
(629)	6 Votre formation scolaire ou universitaire vous donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre	1	2	3
(630)	7 Les qualifications professionnelles acquises par un citoyen de l'UE dans un Etat membre sont reconnues par les autorités d'un autre Etat membre pour qu'il puisse y exercer sa profession	1	2	3
(631)	8 Des produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis en (NOTRE PAYS)	1	2	3

NEW

--

QD7 Avez-vous récemment remarqué, vous-même, des différences de prix entre Etats membres de l'Union européenne pour les mêmes produits ou services ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(632)
Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

QD8 Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(633)

Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
NSP	5

NEW

POSER QD9 ET QD10 SI "NON", CODE 3 ou 4 en QD8 – LES AUTRES ALLER EN QD11

QD9a Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à aller acheter un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre ? En premier ?

QD9b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(634)

(635)

(LIRE)	QD9a	QD9b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
Vous êtes préoccupé(e) quant au service après-vente	1	1
Vous êtes préoccupé(e) quant aux formalités administratives	2	2
Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre	3	3
Cela prend trop de temps	4	4
La barrière de la langue	5	5
Les frais de déplacement sont trop élevés	6	6
Aucune (SPONTANE)	7	7
Autre (SPONTANE)	8	8
NSP	9	9

NEW

QD10 Et vous-êtes vous déjà rendu(e) dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour acheter un produit ou un service ... ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

(636)	1	Parce que c'était moins cher	1	2	3
-------	---	------------------------------	---	---	---

(637)	2	Parce que c'était de meilleure qualité	1	2	3
-------	---	--	---	---	---

NEW

A TOUS

QD11 Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(638)
Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
NSP	5

NEW

POSER QD12 SI "NON", CODE 3 ou 4 en QD11 – LES AUTRES ALLER EN QD13

QD12a Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre de l'Union européenne? En premier ?

QD12b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(639)	(640)
	QD12a	QD12b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit n'est pas livré	1	1
Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux	2	2
Pas certain(e) de savoir quoi faire si on vous facture un autre prix que celui affiché sur le web	3	3
Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet	4	4
La barrière de la langue	5	5
Pas d'accès à Internet	6	6
Aucune (SPONTANE)	7	7
Autre (SPONTANE)	8	8
NSP	9	9

NEW

A TOUS

QD13a Comme citoyen de l'Union européenne, vous avez le droit de vivre ou habiter dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier, travailler ou y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux que vous y ferait renoncer ? En premier ?

QD13b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(641-642)	(643-644)
	QD13a	QD13b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
La barrière de la langue	1	1
Vous n'en aviez pas envie	2	2
Les formalités administratives	3	3
Des raisons familiales	4	4
Les conséquences au niveau fiscal	5	5
Vous n'avez pas les moyens financiers d'habiter dans un autre Etat membre	6	6
Vous avez peur que votre formation scolaire, universitaire ou professionnelle ne soit pas reconnue	7	7
Un manque d'information sur les possibilités de le faire	8	8
Des difficultés à trouver un travail approprié	9	9
Peur d'habiter dans un pays avec un système de protection social et de santé moins développé	10	10
Aucun (SPONTANE)	11	11
Autre (SPONTANE)	12	12
NSP	13	13

NEW

QD14a Et vous-même, avez-vous déjà habité dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier ?

QD14b Et vous-même, avez-vous déjà habité dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler ?

QD14c Et vous-même, avez-vous déjà habité dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y passer votre retraite ?

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES PAR COLONNE)

(LIRE)	(645-649) QD14a Y étudier	(650-654) QD14b Y travailler	(655-659) QD14c Y passer votre retraite
Oui, vous l'avez déjà fait	1,	1,	1,
Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé	2,	2,	2,
Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé	3,	3,	3,
Non, vous n'y avez jamais pensé	4,	4,	4,
NSP	5,	5,	5,

NEW

QD15 Avez-vous envisagé de souscrire à une police d'assurance ou d'obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(660-664)
Oui, vous l'avez déjà fait	1,
Oui, vous y pensez	2,
Non, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé	3,
Non, vous n'y avez jamais pensé	4,
NSP	5,

NEW

POSER QD16 SI "NON", CODE 3 ou 4 en QD15 – LES AUTRES ALLER EN QD17

QD16a Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? En premier ?

QD16b Et en deuxième ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(665)	(666)
	QD16a	QD16b
	EN PREMIER	EN DEUXIEME
Les formalités administratives	1	1
Les conséquences au niveau fiscal	2	2
Un manque d'information sur les possibilités de le faire	3	3
Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre	4	4
La barrière de la langue	5	5
Vous n'en aviez pas envie	6	6
Aucune (SPONTANE)	7	7
Autre (SPONTANE)	8	8
NSP	9	9

NEW

A TOUS

QD17 Si vous vouliez vous installer dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler mais on vous proposait un salaire inférieur à cause de la non-reconnaissance de votre diplôme ou de votre expérience professionnelle antérieure, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(667)
A un avocat ou un service de conseil juridique	1
Aux autorités de ce pays (ministère, autorités locales, etc.)	2
Aux autorités de (NOTRE PAYS) (Ambassade, consulat, ministère, etc.)	3
Aux institutions européennes	4
A un syndicat	5
Autre (SPONTANE)	6
NSP	7

NEW

--

QD18	Les services suivants sont proposés par la Commission européenne pour aider les citoyens concernant leurs droits dans le Marché intérieur. Parmi les suivants, quels sont les services dont vous avez entendu parler ?
------	--

(MONTRER CARTER – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
--

		(668-675)
Your Europe		1,
SOLVIT		2,
Citizens Signpost Service		3,
FIN-NET		4,
Europe Direct		5,
European Consumer Centres (Euroguichets)		6,
Aucun (SPONTANE)		7,
NSP		8,

NEW
-----

--

QD19	Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Intérieur. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en (NOTRE PAYS).
------	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)
-------------------------

	(LIRE)	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	NSP
--	--------	--------------	----------------	----------------	--------------	-----

(676)	1	La possibilité pour les citoyens des autres pays de l'UE de travailler en (NOTRE PAYS), et ceux de (NOTRE PAYS) de travailler ailleurs dans l'UE	1	2	3	4	5
(677)	2	La possibilité pour les citoyens des autres pays de l'UE d'étudier en (NOTRE PAYS) et pour ceux de (NOTRE PAYS) d'étudier dans les autres pays de l'UE	1	2	3	4	5
(678)	3	La possibilité pour les produits des autres pays de l'UE d'être commercialisés en (NOTRE PAYS) dans les mêmes conditions que les produits (NATIONALITE)	1	2	3	4	5

NEW
-----

--

QD20	Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ?
------	--

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)
--

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(679)	1	Rendre plus facile la mobilité des travailleurs au sein de l'UE peut permettre de mieux lutter contre le chômage dans l'UE	1	2	3	4	5
(680)	2	Stimuler la libre circulation de personnes, produits et services au sein de l'UE rendra l'économie européenne plus performante par rapport au reste du monde	1	2	3	4	5
(681)	3	Les règles du marché intérieur ont amélioré la protection des consommateurs dans l'UE	1	2	3	4	5

NEW
-----

# **TABLEAUX DE RESULTATS**



QD1a Comparé à il y a une dizaine d'années, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

QD1a Compared to about ten years ago do you find it easier or more difficult to travel from one Member State of the European Union to another or do you think that nothing has changed since then?

(POSER UNIQUEMENT EN UE15)

(ASK ONLY IN EU15)

	TOTAL	Oui, c'est plus facile / Yes, it is easier	Rien n'a changé / Nothing has changed	Non, c'est plus difficile / No, it is more difficult	NSP / DK
UE25 EU25	20653	72%	15%	3%	10%
BE	1020	81%	15%	2%	1%
DK	1002	71%	20%	2%	6%
D-W	1021	82%	12%	1%	5%
DE	1526	83%	12%	1%	4%
D-E	505	85%	11%	0%	3%
EL	1000	90%	6%	3%	1%
ES	1009	72%	9%	3%	16%
FR	1022	75%	14%	3%	8%
IE	1000	61%	16%	3%	20%
IT	1003	69%	14%	5%	12%
LU	502	81%	11%	7%	2%
NL	1062	77%	16%	1%	6%
AT	1041	76%	13%	4%	7%
PT	1011	74%	13%	3%	10%
FI	1004	79%	13%	2%	5%
SE	1001	59%	25%	1%	14%
UK	1322	53%	25%	3%	19%

QD1b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, trouvez-vous qu'il est plus facile ou plus difficile aujourd'hui de voyager d'un Etat membre de l'Union européenne à un autre ou pensez-vous que, depuis lors, rien n'a changé ?

QD1b Compared to the period prior to (OUR COUNTRY)'s accession to the European Union, do you find it easier or more difficult to travel from one Member State of the European Union to another or do you think that nothing has changed since then?  
(POSER UNIQUEMENT EN NEM10)

(ASK ONLY IN NMS10)

	TOTAL	Oui, c'est plus facile / Yes, it is easier	Rien n'a changé / Nothing has changed	Non, c'est plus difficile / No, it is more difficult	NSP / DK
UE25 EU25	4096	80%	11%	3%	6%
CZ	1036	77%	18%	3%	3%
EE	1005	84%	6%	2%	8%
CY	508	76%	17%	0%	7%
LV	1016	87%	6%	3%	5%
LT	1004	64%	14%	4%	19%
HU	1009	71%	17%	3%	8%
MT	500	50%	21%	3%	26%
PL	1000	86%	7%	2%	5%
SI	1055	74%	18%	4%	4%
SK	1092	76%	15%	5%	4%

QD2a Comparé à il y a une dizaine d'années, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

QD2a Compared to about ten years ago, have you noticed a better choice of products from other Member States of the European Union in your shops and supermarkets?

(POSER UNIQUEMENT EN UE15)

(ASK ONLY IN EU15)

	<b>TOTAL</b>	<b>Oui / Yes</b>	<b>Non / No</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	20653	61%	27%	12%
BE	1020	68%	29%	2%
DK	1002	71%	20%	9%
D-W	1021	54%	37%	9%
DE	1526	53%	38%	9%
D-E	505	51%	42%	7%
EL	1000	68%	28%	4%
ES	1009	69%	18%	13%
FR	1022	58%	31%	12%
IE	1000	75%	12%	14%
IT	1003	65%	19%	16%
LU	502	83%	11%	6%
NL	1062	58%	24%	18%
AT	1041	61%	28%	11%
PT	1011	71%	18%	11%
FI	1004	77%	18%	5%
SE	1001	79%	13%	8%
UK	1322	57%	30%	13%

QD2b Comparé à l'époque précédant l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne, remarquez-vous aujourd'hui un meilleur choix de produits en provenance d'autres Etats membres de l'Union européenne dans vos magasins et supermarchés ?

QD2b Compared to the period prior to (OUR COUNTRY)'s accession to the European Union, have you noticed a better choice of products from other Member States of the European Union in your shops and supermarkets?

(POSER UNIQUEMENT EN NEM10)

(ASK ONLY IN NMS10)

	<b>TOTAL</b>	<b>Oui / Yes</b>	<b>Non / No</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	4096	64%	30%	6%
CZ	1036	65%	30%	5%
EE	1005	60%	27%	13%
CY	508	74%	16%	10%
LV	1016	77%	18%	5%
LT	1004	71%	18%	11%
HU	1009	59%	35%	6%
MT	500	72%	16%	12%
PL	1000	64%	31%	5%
SI	1055	53%	42%	5%
SK	1092	67%	27%	6%

QD3.1 Le Marché Unique européen permet la libre circulation de personnes, capitaux, biens et services. Il a été instauré de manière formelle en janvier 1993. D'autres réformes ont été depuis lors introduites dans tous les Etats membres de l'Union européenne, y inclus les 10 Etats ayant rejoint l'Union européenne depuis 2004, et qui font désormais partie de ce Marché Unique. Les questions suivantes concernent ces réformes et ces changements et leur impact sur votre vie quotidienne. A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à ... ?

QD3.1 The European Single Market enables the free movement of people, capital, goods and services. It has formally started in January 1993. Since then other reforms have been introduced in all Member States, including the 10 States which joined the European Union in 2004, and which are now part of this Single Market. The following questions relate to these reforms and changes and their impact on your day-to-day life. In your opinion, would you say that, for consumers, the Single Market has been very positive, fairly positive, fairly negative or very negative in respect of...?

La gamme des produits et services

The range of products and services

	TOTAL	Très positif / Very positive	Plutôt positif / Fairly positive	Plutôt négatif / Fairly negative	Très négatif / Very negative	Ni positif, ni négatif (SPONTANE) / Neither positive nor negative (SPONTANEOUS)	NSP / DK	Positif / Positive	Négatif / Negative
UE25 EU25	24750	15%	58%	7%	2%	10%	8%	73%	9%
BE	1020	14%	66%	8%	1%	9%	1%	80%	9%
CZ	1036	17%	65%	7%	1%	9%	2%	81%	8%
DK	1002	22%	63%	4%	0%	6%	5%	85%	4%
D-W	1021	14%	58%	6%	1%	15%	6%	72%	7%
DE	1526	14%	58%	6%	1%	16%	5%	72%	7%
D-E	505	13%	58%	5%	0%	18%	5%	72%	5%
EE	1005	19%	64%	4%	0%	6%	8%	83%	4%
EL	1000	24%	58%	6%	4%	7%	1%	81%	11%
ES	1009	19%	52%	4%	3%	4%	18%	71%	7%
FR	1022	5%	58%	13%	3%	11%	11%	63%	16%
IE	1000	28%	54%	2%	1%	4%	11%	82%	3%
IT	1003	15%	55%	9%	3%	12%	8%	69%	11%
CY	508	22%	60%	2%	1%	7%	7%	83%	3%
LV	1016	19%	61%	5%	1%	5%	8%	81%	6%
LT	1004	23%	59%	3%	0%	3%	11%	82%	4%
LU	502	21%	63%	5%	1%	6%	5%	84%	6%
HU	1009	19%	52%	10%	1%	12%	5%	71%	11%
MT	500	27%	52%	5%	1%	8%	6%	79%	7%
NL	1062	16%	65%	3%	1%	8%	8%	80%	4%
AT	1041	15%	53%	6%	1%	19%	5%	68%	8%
PL	1000	21%	59%	5%	0%	9%	6%	80%	6%
PT	1011	23%	43%	8%	4%	10%	13%	66%	11%
SI	1055	20%	62%	4%	0%	11%	2%	82%	4%
SK	1092	22%	63%	5%	1%	6%	3%	85%	6%
FI	1004	12%	74%	5%	0%	7%	3%	86%	5%
SE	1001	19%	64%	4%	0%	5%	7%	83%	5%
UK	1322	12%	58%	8%	2%	11%	9%	70%	10%

QD3.2 Le Marché Unique européen permet la libre circulation de personnes, capitaux, biens et services. Il a été instauré de manière formelle en janvier 1993. D'autres réformes ont été depuis lors introduites dans tous les Etats membres de l'Union européenne, y inclus les 10 Etats ayant rejoint l'Union européenne depuis 2004, et qui font désormais partie de ce Marché Unique. Les questions suivantes concernent ces réformes et ces changements et leur impact sur votre vie quotidienne. A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à ... ?

QD3.2 The European Single Market enables the free movement of people, capital, goods and services. It has formally started in January 1993. Since then other reforms have been introduced in all Member States, including the 10 States which joined the European Union in 2004, and which are now part of this Single Market. The following questions relate to these reforms and changes and their impact on your day-to-day life. In your opinion, would you say that, for consumers, the Single Market has been very positive, fairly positive, fairly negative or very negative in respect of...?

Les prix des produits et services

The prices of products and services

	TOTAL	Très positif / Very positive	Plutôt positif / Fairly positive	Plutôt négatif / Fairly negative	Très négatif / Very negative	Ni positif, ni négatif (SPONTANE) / Neither positive nor negative (SPONTANEOUS)	NSP / DK	Positif / Positive	Négatif / Negative
UE25 EU25	24750	8%	42%	23%	7%	12%	9%	50%	30%
BE	1020	4%	40%	37%	11%	7%	1%	44%	48%
CZ	1036	13%	53%	19%	2%	10%	3%	67%	21%
DK	1002	13%	62%	9%	0%	8%	8%	75%	9%
D-W	1021	5%	41%	26%	6%	17%	6%	45%	32%
DE	1526	5%	40%	26%	6%	17%	6%	45%	32%
D-E	505	5%	38%	27%	7%	17%	6%	43%	34%
EE	1005	7%	37%	29%	5%	11%	11%	43%	34%
EL	1000	10%	38%	28%	15%	9%	1%	47%	43%
ES	1009	12%	33%	17%	13%	6%	19%	44%	30%
FR	1022	3%	36%	34%	9%	8%	10%	39%	42%
IE	1000	20%	46%	11%	5%	6%	12%	67%	16%
IT	1003	9%	43%	20%	7%	13%	8%	52%	27%
CY	508	9%	44%	21%	5%	14%	7%	53%	26%
LV	1016	4%	26%	41%	15%	5%	9%	31%	55%
LT	1004	7%	39%	30%	5%	5%	13%	46%	35%
LU	502	9%	37%	31%	13%	5%	5%	46%	44%
HU	1009	7%	42%	25%	4%	16%	5%	49%	30%
MT	500	11%	38%	18%	12%	15%	6%	49%	30%
NL	1062	5%	47%	19%	7%	12%	9%	52%	27%
AT	1041	9%	32%	24%	12%	19%	4%	42%	36%
PL	1000	8%	39%	29%	4%	12%	8%	47%	33%
PT	1011	12%	38%	15%	11%	11%	12%	50%	27%
SI	1055	9%	54%	18%	3%	13%	4%	63%	21%
SK	1092	8%	42%	35%	6%	6%	3%	50%	41%
FI	1004	6%	49%	29%	10%	4%	2%	55%	39%
SE	1001	14%	60%	10%	1%	7%	8%	74%	11%
UK	1322	8%	53%	13%	3%	12%	11%	61%	16%

QD3.3 Le Marché Unique européen permet la libre circulation de personnes, capitaux, biens et services. Il a été instauré de manière formelle en janvier 1993. D'autres réformes ont été depuis lors introduites dans tous les Etats membres de l'Union européenne, y inclus les 10 Etats ayant rejoint l'Union européenne depuis 2004, et qui font désormais partie de ce Marché Unique. Les questions suivantes concernent ces réformes et ces changements et leur impact sur votre vie quotidienne. A votre avis, diriez-vous que, pour les consommateurs, le Marché Unique a été très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif, quant à ... ?

QD3.3 The European Single Market enables the free movement of people, capital, goods and services. It has formally started in January 1993. Since then other reforms have been introduced in all Member States, including the 10 States which joined the European Union in 2004, and which are now part of this Single Market. The following questions relate to these reforms and changes and their impact on your day-to-day life. In your opinion, would you say that, for consumers, the Single Market has been very positive, fairly positive, fairly negative or very negative in respect of...?

La qualité des produits et services

The quality of products and services

	TOTAL	Très positif / Very positive	Plutôt positif / Fairly positive	Plutôt négatif / Fairly negative	Très négatif / Very negative	Ni positif, ni négatif (SPONTANE) / Neither positive nor negative (SPONTANEOUS)	NSP / DK	Positif / Positive	Négatif / Negative
UE25 EU25	24750	9%	49%	15%	3%	15%	9%	58%	18%
BE	1020	7%	62%	15%	3%	13%	1%	69%	17%
CZ	1036	14%	58%	14%	2%	10%	2%	72%	16%
DK	1002	9%	56%	18%	1%	8%	8%	65%	19%
D-W	1021	4%	41%	21%	2%	25%	6%	45%	23%
DE	1526	4%	42%	20%	2%	25%	6%	47%	22%
D-E	505	5%	48%	16%	2%	24%	6%	53%	18%
EE	1005	12%	61%	7%	1%	11%	8%	73%	8%
EL	1000	12%	53%	16%	7%	10%	1%	65%	23%
ES	1009	15%	48%	6%	4%	9%	19%	63%	9%
FR	1022	4%	46%	21%	3%	13%	13%	50%	24%
IE	1000	23%	55%	4%	1%	5%	12%	78%	5%
IT	1003	11%	50%	14%	4%	12%	8%	61%	18%
CY	508	12%	59%	6%	2%	14%	7%	71%	8%
LV	1016	7%	48%	22%	4%	10%	9%	56%	26%
LT	1004	12%	55%	14%	2%	5%	12%	67%	15%
LU	502	13%	50%	13%	3%	14%	6%	63%	17%
HU	1009	6%	34%	26%	9%	20%	5%	41%	35%
MT	500	23%	51%	7%	2%	13%	5%	74%	8%
NL	1062	7%	57%	7%	2%	17%	10%	64%	9%
AT	1041	10%	37%	19%	4%	25%	4%	47%	23%
PL	1000	14%	57%	11%	1%	10%	7%	71%	12%
PT	1011	16%	45%	10%	4%	13%	13%	60%	14%
SI	1055	11%	57%	11%	1%	16%	3%	69%	12%
SK	1092	9%	49%	25%	5%	7%	3%	59%	30%
FI	1004	3%	58%	22%	2%	12%	4%	61%	24%
SE	1001	5%	46%	25%	2%	12%	10%	51%	27%
UK	1322	7%	53%	12%	2%	14%	12%	61%	14%

QD4 Le Marché Unique a augmenté la concurrence dans un grand nombre de domaines tels que les transports, les services de télécommunication, les services bancaires et d'assurances. En général, diriez-vous que ceci est ... ?

QD4 The Single Market has increased competition in many areas like transportation, telecommunications, banking and insurance services. Globally, would you say that this is a...?

	TOTAL	Une très bonne chose / Very good thing	Plutôt une bonne chose / Rather good thing	Plutôt une mauvaise chose / Rather bad thing	Une très mauvaise chose / Very bad thing	Ni une bonne chose, ni une mauvaise chose (SPONTANE) / Neither a good nor a bad thing (SPONTANEOUS)	NSP / DK	Une bonne chose / A good thing	Une mauvaise chose / A bad thing
UE25 EU25	24750	16%	51%	10%	3%	13%	7%	67%	13%
BE	1020	14%	56%	15%	4%	9%	1%	70%	19%
CZ	1036	22%	59%	7%	1%	10%	2%	81%	7%
DK	1002	42%	46%	4%	1%	2%	5%	88%	5%
D-W	1021	14%	52%	8%	3%	19%	4%	66%	10%
DE	1526	14%	53%	8%	3%	19%	4%	67%	11%
D-E	505	12%	56%	9%	2%	18%	3%	68%	11%
EE	1005	22%	61%	4%	0%	6%	7%	83%	4%
EL	1000	15%	58%	8%	4%	13%	1%	73%	13%
ES	1009	18%	48%	7%	2%	9%	16%	66%	8%
FR	1022	10%	50%	20%	6%	10%	5%	60%	26%
IE	1000	36%	46%	2%	2%	6%	7%	82%	4%
IT	1003	16%	46%	9%	3%	14%	11%	62%	13%
CY	508	40%	36%	7%	1%	7%	9%	76%	8%
LV	1016	26%	54%	6%	1%	8%	5%	81%	7%
LT	1004	21%	54%	7%	1%	2%	15%	75%	8%
LU	502	19%	44%	12%	11%	8%	6%	63%	22%
HU	1009	13%	48%	10%	3%	16%	9%	62%	13%
MT	500	21%	47%	9%	3%	12%	8%	68%	12%
NL	1062	26%	48%	10%	3%	8%	5%	73%	13%
AT	1041	9%	40%	16%	4%	23%	8%	49%	20%
PL	1000	22%	58%	5%	1%	7%	7%	81%	6%
PT	1011	18%	44%	4%	2%	21%	11%	62%	6%
SI	1055	24%	52%	9%	2%	9%	4%	76%	11%
SK	1092	16%	60%	8%	2%	11%	3%	76%	9%
FI	1004	13%	60%	13%	3%	8%	4%	73%	16%
SE	1001	20%	56%	8%	2%	9%	5%	76%	9%
UK	1322	16%	47%	11%	3%	14%	9%	64%	14%

QD5 En général, en ce qui concerne vos droits au sein du Marché Unique, vous considérez-vous ... ?

QD5 In general, in respect of your rights within the Single Market, do you feel...?

	TOTAL	Très bien informé(e) / Very well informed	Plutôt bien informé(e) / Well informed	Plutôt pas informé(e) / Fairly uninformed	Pas du tout informé(e) / Not at all informed	NSP / DK	Bien informé(e) / Well informed	Pas informé(e) / Not informed
UE25 EU25	24750	2%	27%	45%	21%	5%	29%	66%
BE	1020	2%	38%	44%	14%	1%	40%	59%
CZ	1036	2%	37%	46%	12%	3%	39%	58%
DK	1002	6%	23%	54%	14%	4%	29%	68%
D-W	1021	2%	28%	46%	23%	2%	30%	68%
DE	1526	2%	28%	47%	21%	2%	31%	68%
D-E	505	4%	29%	52%	13%	1%	33%	66%
EE	1005	1%	20%	51%	22%	6%	21%	73%
EL	1000	1%	23%	51%	25%	0%	24%	76%
ES	1009	3%	18%	40%	33%	6%	21%	72%
FR	1022	1%	25%	52%	21%	2%	26%	72%
IE	1000	5%	33%	37%	21%	4%	38%	58%
IT	1003	2%	22%	46%	22%	8%	24%	68%
CY	508	1%	34%	37%	22%	6%	35%	59%
LV	1016	1%	33%	43%	19%	4%	34%	62%
LT	1004	2%	19%	44%	26%	9%	21%	70%
LU	502	5%	41%	41%	9%	3%	47%	50%
HU	1009	3%	23%	48%	23%	4%	26%	70%
MT	500	1%	28%	48%	16%	6%	30%	64%
NL	1062	2%	36%	51%	8%	3%	38%	58%
AT	1041	6%	28%	39%	20%	8%	33%	59%
PL	1000	2%	32%	43%	15%	8%	34%	58%
PT	1011	2%	19%	49%	29%	1%	21%	77%
SI	1055	2%	44%	41%	11%	2%	46%	52%
SK	1092	1%	18%	49%	29%	3%	19%	78%
FI	1004	5%	32%	49%	11%	3%	37%	60%
SE	1001	2%	46%	42%	8%	3%	48%	50%
UK	1322	2%	27%	42%	23%	7%	29%	64%

QD6.1 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.1 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Il faut un "permis de travail" pour travailler dans un autre Etat membre

You need a "work permit" to work in another Member State

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	43%	40%	17%
BE	1020	56%	38%	6%
CZ	1036	71%	19%	10%
DK	1002	56%	38%	6%
D-W	1021	43%	45%	12%
DE	1526	45%	44%	11%
D-E	505	54%	39%	7%
EE	1005	53%	28%	19%
EL	1000	51%	40%	9%
ES	1009	30%	41%	29%
FR	1022	33%	48%	19%
IE	1000	28%	51%	22%
IT	1003	37%	35%	28%
CY	508	22%	57%	21%
LV	1016	52%	26%	22%
LT	1004	33%	39%	28%
LU	502	60%	30%	10%
HU	1009	73%	14%	13%
MT	500	32%	48%	20%
NL	1062	55%	38%	7%
AT	1041	27%	51%	22%
PL	1000	54%	33%	13%
PT	1011	35%	40%	26%
SI	1055	71%	20%	10%
SK	1092	75%	19%	6%
FI	1004	47%	45%	8%
SE	1001	38%	54%	8%
UK	1322	41%	41%	18%

QD6.2 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.2 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Vous pouvez obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre

You can obtain a mortgage in another Member State

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	39%	23%	38%
BE	1020	51%	34%	16%
CZ	1036	25%	44%	32%
DK	1002	46%	25%	29%
D-W	1021	40%	25%	35%
DE	1526	39%	28%	34%
D-E	505	34%	37%	29%
EE	1005	20%	28%	52%
EL	1000	37%	38%	26%
ES	1009	33%	21%	46%
FR	1022	46%	17%	37%
IE	1000	35%	21%	43%
IT	1003	34%	20%	46%
CY	508	22%	16%	62%
LV	1016	22%	24%	54%
LT	1004	22%	35%	43%
LU	502	56%	20%	24%
HU	1009	34%	26%	40%
MT	500	26%	15%	59%
NL	1062	52%	21%	27%
AT	1041	46%	21%	33%
PL	1000	28%	25%	47%
PT	1011	27%	22%	51%
SI	1055	50%	23%	26%
SK	1092	25%	45%	30%
FI	1004	56%	24%	20%
SE	1001	43%	24%	33%
UK	1322	53%	13%	34%

QD6.3 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.3 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Quand vous achetez une voiture dans un autre Etat membre, il faut payer la TVA à la fois dans cet Etat membre et en (NOTRE PAYS)

When you buy a car in another Member State, you have to pay VAT both in that Member State and in (OUR COUNTRY)

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	21%	48%	31%
BE	1020	21%	68%	11%
CZ	1036	24%	47%	29%
DK	1002	24%	64%	12%
D-W	1021	16%	62%	22%
DE	1526	17%	62%	21%
D-E	505	21%	61%	18%
EE	1005	14%	42%	43%
EL	1000	32%	45%	23%
ES	1009	22%	35%	43%
FR	1022	18%	57%	24%
IE	1000	43%	24%	33%
IT	1003	22%	36%	42%
CY	508	13%	48%	39%
LV	1016	19%	29%	52%
LT	1004	14%	30%	56%
LU	502	11%	73%	17%
HU	1009	19%	40%	41%
MT	500	31%	29%	40%
NL	1062	25%	58%	17%
AT	1041	29%	39%	32%
PL	1000	26%	41%	33%
PT	1011	31%	28%	41%
SI	1055	19%	59%	23%
SK	1092	28%	45%	27%
FI	1004	28%	56%	16%
SE	1001	16%	63%	20%
UK	1322	19%	44%	37%

QD6.4 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.4 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Vous pouvez souscrire dans un autre Etat membre à une police d'assurance pour votre habitation en (NOTRE PAYS)

You can subscribe in another Member State to a house insurance for your habitation in (OUR COUNTRY)

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	32%	27%	41%
BE	1020	38%	48%	14%
CZ	1036	38%	33%	28%
DK	1002	43%	31%	26%
D-W	1021	37%	31%	33%
DE	1526	34%	34%	31%
D-E	505	25%	49%	26%
EE	1005	23%	26%	51%
EL	1000	36%	37%	27%
ES	1009	31%	18%	51%
FR	1022	37%	28%	36%
IE	1000	35%	21%	45%
IT	1003	23%	22%	54%
CY	508	28%	18%	54%
LV	1016	23%	18%	59%
LT	1004	17%	26%	57%
LU	502	33%	37%	30%
HU	1009	32%	23%	44%
MT	500	24%	15%	62%
NL	1062	25%	38%	37%
AT	1041	43%	21%	36%
PL	1000	35%	21%	44%
PT	1011	27%	22%	51%
SI	1055	42%	27%	31%
SK	1092	24%	48%	28%
FI	1004	40%	39%	21%
SE	1001	35%	35%	29%
UK	1322	29%	22%	49%

QD6.5 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.5 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Lorsque vous voyagez ou travaillez dans un autre Etat membre vous avez accès aux soins de santé de ce pays

When you are travelling or working in another Member State you have access to health care in that country

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	71%	11%	18%
BE	1020	80%	16%	4%
CZ	1036	84%	8%	8%
DK	1002	81%	11%	7%
D-W	1021	72%	11%	16%
DE	1526	75%	11%	14%
D-E	505	86%	9%	5%
EE	1005	74%	5%	21%
EL	1000	82%	9%	10%
ES	1009	60%	10%	30%
FR	1022	71%	13%	16%
IE	1000	67%	9%	24%
IT	1003	57%	13%	30%
CY	508	73%	4%	24%
LV	1016	66%	6%	28%
LT	1004	55%	10%	35%
LU	502	84%	6%	10%
HU	1009	62%	16%	22%
MT	500	76%	5%	19%
NL	1062	87%	6%	7%
AT	1041	66%	12%	22%
PL	1000	83%	4%	13%
PT	1011	67%	11%	22%
SI	1055	83%	8%	9%
SK	1092	83%	8%	9%
FI	1004	83%	10%	7%
SE	1001	89%	5%	6%
UK	1322	69%	14%	17%

QD6.6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.6 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Votre formation scolaire ou universitaire vous donne le droit d'étudier dans un autre Etat membre

Your academic qualifications give you the right to study in another Member State

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	71%	10%	19%
BE	1020	87%	8%	5%
CZ	1036	68%	18%	14%
DK	1002	88%	5%	7%
D-W	1021	74%	11%	15%
DE	1526	76%	10%	14%
D-E	505	83%	7%	9%
EE	1005	71%	7%	22%
EL	1000	80%	10%	10%
ES	1009	64%	7%	29%
FR	1022	80%	7%	14%
IE	1000	68%	7%	25%
IT	1003	63%	12%	26%
CY	508	69%	14%	16%
LV	1016	57%	13%	30%
LT	1004	50%	14%	36%
LU	502	90%	3%	7%
HU	1009	60%	20%	20%
MT	500	75%	2%	23%
NL	1062	72%	13%	15%
AT	1041	71%	10%	20%
PL	1000	80%	6%	15%
PT	1011	59%	13%	28%
SI	1055	72%	14%	14%
SK	1092	71%	15%	15%
FI	1004	69%	16%	15%
SE	1001	85%	4%	10%
UK	1322	65%	9%	27%

QD6.7 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.7 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Les qualifications professionnelles acquises par un citoyen de l'Union européenne dans un Etat membre sont reconnues par les autorités d'un autre Etat membre pour qu'il puisse y exercer sa profession

Citizens in the European Union can pursue an occupation in a Member State other than the one in which they acquired their professional qualifications

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	67%	11%	20%
BE	1020	68%	25%	7%
CZ	1036	-	-	-
DK	1002	93%	3%	4%
D-W	1021	83%	5%	12%
DE	1526	85%	5%	11%
D-E	505	91%	4%	5%
EE	1005	75%	4%	21%
EL	1000	74%	14%	12%
ES	1009	61%	7%	32%
FR	1022	52%	28%	20%
IE	1000	62%	9%	29%
IT	1003	62%	11%	27%
CY	508	82%	2%	16%
LV	1016	67%	8%	25%
LT	1004	66%	7%	27%
LU	502	59%	27%	13%
HU	1009	60%	17%	23%
MT	500	68%	5%	27%
NL	1062	82%	9%	9%
AT	1041	71%	11%	19%
PL	1000	76%	7%	17%
PT	1011	57%	10%	33%
SI	1055	63%	19%	18%
SK	1092	79%	11%	10%
FI	1004	81%	12%	7%
SE	1001	89%	4%	6%
UK	1322	60%	9%	31%

QD6.8 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6.8 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Des produits achetés dans un autre Etat membre sont garantis en (NOTRE PAYS)

Products bought in another Member State are guaranteed in (OUR COUNTRY)

	<b>TOTAL</b>	<b>Vrai / True</b>	<b>Faux / False</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	36%	32%	32%
BE	1020	41%	49%	10%
CZ	1036	36%	43%	21%
DK	1002	23%	57%	20%
D-W	1021	29%	47%	24%
DE	1526	28%	49%	23%
D-E	505	25%	56%	19%
EE	1005	43%	24%	34%
EL	1000	58%	23%	19%
ES	1009	44%	12%	44%
FR	1022	32%	39%	28%
IE	1000	35%	20%	44%
IT	1003	33%	23%	44%
CY	508	45%	13%	43%
LV	1016	16%	40%	44%
LT	1004	32%	27%	42%
LU	502	35%	47%	18%
HU	1009	36%	33%	31%
MT	500	43%	16%	41%
NL	1062	38%	32%	30%
AT	1041	36%	28%	36%
PL	1000	52%	17%	30%
PT	1011	39%	20%	41%
SI	1055	46%	33%	21%
SK	1092	34%	45%	21%
FI	1004	62%	23%	14%
SE	1001	42%	33%	26%
UK	1322	28%	34%	38%

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

Moyenne

Average

	Total	Moyenne des bonnes réponses / Average of correct answers	Moyenne des mauvaises réponses / Average of wrong answers	NSP / DK
UE25 EU25	197997	50%	22%	27%
BE	8160	59%	32%	9%
CZ	8288	40%	30%	18%
DK	8016	60%	27%	14%
D-W	8168	55%	24%	21%
DE	12208	55%	25%	20%
D-E	4040	56%	30%	15%
EE	8039	47%	20%	33%
EL	8000	56%	27%	17%
ES	8072	46%	16%	38%
FR	8176	53%	23%	24%
IE	8000	47%	20%	33%
IT	8024	43%	20%	37%
CY	4064	53%	13%	34%
LV	8128	38%	23%	39%
LT	8032	39%	21%	40%
LU	4016	57%	26%	16%
HU	8072	42%	28%	29%
MT	4000	49%	15%	36%
NL	8496	56%	25%	19%
AT	8329	53%	20%	27%
PL	8000	54%	20%	26%
PT	8088	43%	21%	37%
SI	8440	54%	27%	19%
SK	8736	48%	34%	18%
FI	8029	62%	25%	13%
SE	8008	63%	20%	17%
UK	10576	48%	20%	31%

QD6 Pour chacune des phrases suivantes, diriez-vous que c'est vrai ou faux ?

QD6 For each of the following sentences, would you say that it is true or false?

	TOTAL	Au moins une bonne réponse / At least one correct answer	1 bonne réponse / 1 correct answer	2 bonnes réponses / 2 correct answers	3 bonnes réponses / 3 correct answers	4 bonnes réponses / 4 correct answers	5 bonnes réponses / 5 correct answers	6 bonnes réponses / 6 correct answers	7 bonnes réponses / 7 correct answers	8 bonnes réponses / 8 correct answers	Au moins une mauvaise réponse / At least one wrong answer	Au moins une réponse NSP / At least one answer DK
UE25 EU25	24750	91%	6%	8%	14%	18%	17%	15%	9%	3%	74%	64%
BE	1020	98%	3%	6%	13%	19%	21%	20%	11%	4%	90%	30%
CZ	1036	95%	11%	21%	23%	18%	14%	6%	3%	-	86%	51%
DK	1002	99%	1%	5%	14%	23%	22%	20%	11%	3%	89%	50%
D-W	1021	92%	3%	5%	13%	20%	19%	18%	10%	5%	76%	54%
DE	1526	94%	3%	5%	14%	21%	20%	17%	9%	5%	78%	53%
D-E	505	98%	3%	5%	15%	27%	23%	15%	6%	3%	87%	49%
EE	1005	90%	8%	8%	14%	20%	18%	15%	5%	2%	77%	74%
EL	1000	96%	4%	8%	15%	16%	17%	19%	12%	5%	83%	44%
ES	1009	79%	5%	8%	10%	13%	13%	15%	9%	6%	57%	69%
FR	1022	95%	5%	8%	15%	19%	20%	15%	9%	3%	77%	65%
IE	1000	89%	7%	9%	16%	17%	15%	13%	10%	2%	72%	72%
IT	1003	84%	8%	9%	15%	17%	13%	13%	6%	2%	68%	76%
CY	508	93%	5%	9%	12%	19%	17%	14%	10%	6%	58%	80%
LV	1016	86%	10%	13%	22%	18%	10%	9%	3%	1%	78%	80%
LT	1004	82%	10%	13%	14%	15%	11%	10%	6%	1%	69%	78%
LU	502	98%	2%	6%	12%	26%	23%	14%	11%	3%	86%	58%
HU	1009	88%	11%	12%	15%	16%	15%	12%	5%	1%	89%	66%
MT	500	91%	6%	10%	17%	17%	16%	14%	9%	3%	62%	83%
NL	1062	98%	4%	6%	13%	24%	21%	18%	9%	3%	84%	60%
AT	1041	91%	5%	10%	14%	15%	15%	14%	12%	6%	66%	63%
PL	1000	94%	4%	7%	14%	23%	19%	17%	9%	3%	80%	69%
PT	1011	85%	8%	11%	14%	18%	16%	12%	5%	2%	67%	69%
SI	1055	96%	5%	8%	13%	19%	19%	23%	8%	1%	88%	52%
SK	1092	95%	5%	11%	21%	23%	16%	13%	5%	1%	92%	48%
FI	1004	98%	3%	6%	10%	16%	21%	20%	15%	6%	83%	41%
SE	1001	98%	2%	6%	12%	15%	21%	20%	15%	8%	72%	58%
UK	1322	91%	8%	10%	14%	16%	16%	15%	9%	3%	71%	73%

QD7 Avez-vous récemment remarqué, vous-même, des différences de prix entre Etats membres de l'Union européenne pour les mêmes produits ou services ?

QD7 Recently, have you, yourself, noticed any price differences for the same products or services between Member States?

	<b>TOTAL</b>	<b>Oui / Yes</b>	<b>Non / No</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	24750	39%	42%	19%
BE	1020	56%	41%	4%
CZ	1036	45%	44%	11%
DK	1002	46%	46%	9%
D-W	1021	40%	54%	6%
DE	1526	41%	52%	6%
D-E	505	48%	44%	7%
EE	1005	41%	26%	33%
EL	1000	49%	46%	5%
ES	1009	29%	41%	30%
FR	1022	47%	41%	11%
IE	1000	42%	42%	16%
IT	1003	31%	27%	43%
CY	508	45%	28%	28%
LV	1016	45%	29%	26%
LT	1004	37%	25%	38%
LU	502	76%	18%	5%
HU	1009	32%	57%	11%
MT	500	51%	24%	25%
NL	1062	53%	41%	6%
AT	1041	42%	42%	16%
PL	1000	36%	38%	26%
PT	1011	43%	32%	25%
SI	1055	40%	50%	11%
SK	1092	58%	29%	13%
FI	1004	56%	34%	10%
SE	1001	44%	45%	11%
UK	1322	32%	49%	19%

QD8 Et envisageriez-vous de vous rendre dans un autre Etat membre pour acheter un produit ou un service parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

QD8 Would you consider going to another Member State to buy a product or a service because it is cheaper or better?

	TOTAL	Oui, certainement / Yes, certainly	Oui, probablement / Yes, probably	Non, probablement pas / No, probably not	Non, certainement pas / No, certainly not	NSP / DK	Oui / Yes	Non / No
UE25 EU25	24750	16%	23%	23%	33%	5%	39%	56%
BE	1020	23%	24%	25%	28%	1%	46%	53%
CZ	1036	12%	25%	29%	31%	3%	36%	60%
DK	1002	37%	25%	21%	14%	2%	62%	35%
D-W	1021	24%	23%	23%	28%	2%	48%	50%
DE	1526	26%	24%	21%	27%	2%	50%	48%
D-E	505	30%	29%	16%	25%	0%	60%	40%
EE	1005	8%	17%	20%	49%	6%	25%	69%
EL	1000	10%	16%	19%	54%	0%	26%	74%
ES	1009	3%	9%	17%	63%	7%	12%	81%
FR	1022	18%	21%	22%	36%	3%	39%	58%
IE	1000	18%	24%	25%	22%	10%	42%	47%
IT	1003	12%	28%	25%	23%	11%	41%	48%
CY	508	21%	30%	6%	35%	7%	51%	42%
LV	1016	19%	30%	18%	30%	2%	49%	49%
LT	1004	6%	19%	15%	55%	4%	26%	70%
LU	502	52%	19%	15%	13%	1%	71%	28%
HU	1009	4%	9%	15%	69%	2%	13%	85%
MT	500	8%	15%	31%	40%	6%	23%	72%
NL	1062	24%	24%	28%	22%	1%	48%	50%
AT	1041	24%	37%	21%	10%	7%	61%	32%
PL	1000	14%	22%	25%	33%	5%	36%	58%
PT	1011	3%	10%	20%	62%	4%	14%	82%
SI	1055	23%	40%	23%	13%	1%	63%	36%
SK	1092	13%	32%	23%	23%	7%	46%	47%
FI	1004	12%	27%	29%	31%	1%	39%	60%
SE	1001	19%	29%	29%	21%	2%	48%	50%
UK	1322	14%	30%	28%	22%	6%	43%	50%

QD9a Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à aller acheter un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre ? En premier ?

QD9a From the following suggestions what is your main reason for not being willing to buy a product or service that proved to be better or cheaper in another Member State? Firstly?

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD8)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD8)

	TOTAL	Vous êtes préoccupé(e) par le service après-vente / Concerned about after-sales service	Vous êtes préoccupé(e) par les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre / Worried that your consumer rights will not be upheld in another Member State	Cela prend trop de temps / Too time consuming	La barrière de la langue / Language barriers	Les frais de déplacement sont trop élevés / Travel costs too high	Aucune (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	13915	12%	4%	6%	17%	14%	28%	11%	4%	4%
BE	541	27%	5%	5%	20%	9%	20%	9%	5%	0%
CZ	624	22%	4%	3%	15%	22%	24%	5%	3%	1%
DK	353	24%	5%	12%	24%	12%	16%	2%	3%	2%
D-W	514	12%	3%	8%	28%	10%	27%	8%	3%	2%
DE	737	11%	2%	7%	28%	11%	28%	8%	3%	1%
D-E	203	7%	1%	6%	29%	13%	34%	8%	2%	-
EE	694	4%	1%	2%	20%	8%	39%	14%	5%	6%
EL	738	7%	2%	3%	19%	19%	44%	3%	3%	-
ES	816	6%	2%	4%	8%	14%	28%	25%	5%	8%
FR	589	19%	6%	8%	14%	15%	26%	7%	4%	2%
IE	472	20%	2%	5%	17%	14%	27%	3%	5%	7%
IT	482	8%	6%	11%	16%	12%	28%	12%	3%	6%
CY	212	24%	2%	3%	11%	12%	31%	10%	4%	3%
LV	493	5%	4%	2%	18%	9%	36%	12%	4%	11%
LT	703	4%	2%	2%	20%	9%	43%	9%	2%	9%
LU	141	34%	3%	2%	14%	4%	26%	7%	5%	3%
HU	854	5%	4%	5%	11%	18%	36%	12%	5%	5%
MT	358	6%	4%	4%	10%	6%	54%	9%	5%	2%
NL	534	22%	5%	3%	29%	6%	22%	5%	3%	4%
AT	328	20%	8%	13%	11%	16%	12%	15%	3%	3%
PL	585	10%	7%	2%	12%	23%	31%	7%	3%	5%
PT	831	9%	8%	4%	7%	12%	37%	9%	7%	7%
SI	385	2%	4%	3%	32%	12%	26%	9%	12%	1%
SK	512	19%	5%	7%	13%	17%	33%	2%	2%	2%
FI	604	11%	1%	10%	21%	14%	29%	9%	3%	1%
SE	503	23%	3%	7%	23%	12%	24%	4%	2%	2%
UK	667	16%	2%	6%	23%	12%	23%	11%	3%	3%

QD9b Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à aller acheter un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre ? En deuxième ?

QD9b From the following suggestions what is your main reason for not being willing to buy a product or service that proved to be better or cheaper in another Member State? Secondly?

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD8)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD8)

	TOTAL	Vous êtes préoccupé(e) par le service après-vente / Concerned about after-sales service	Vous êtes préoccupé(e) par les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre / Worried that your consumer rights will not be upheld in another Member State	Cela prend trop de temps / Too time consuming	La barrière de la langue / Language barriers	Les frais de déplacement sont trop élevés / Travel costs too high	Aucune (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	11889	9%	7%	8%	21%	20%	23%	6%	3%	3%
BE	491	11%	11%	12%	18%	12%	25%	7%	4%	1%
CZ	584	13%	8%	5%	23%	18%	26%	4%	1%	1%
DK	337	17%	7%	12%	21%	16%	20%	3%	1%	2%
D-W	466	9%	3%	6%	29%	17%	29%	3%	2%	0%
DE	670	9%	3%	7%	29%	18%	27%	3%	2%	0%
D-E	186	8%	4%	11%	30%	23%	19%	3%	2%	-
EE	555	3%	3%	3%	26%	22%	28%	7%	2%	6%
EL	715	5%	3%	2%	22%	23%	33%	11%	1%	0%
ES	548	5%	7%	4%	19%	21%	20%	14%	4%	6%
FR	537	9%	10%	12%	17%	19%	23%	4%	3%	4%
IE	428	13%	4%	11%	19%	25%	17%	3%	2%	5%
IT	399	10%	10%	10%	22%	21%	19%	3%	2%	2%
CY	184	13%	6%	7%	18%	18%	27%	2%	2%	7%
LV	381	3%	5%	2%	24%	23%	25%	5%	-	12%
LT	578	5%	3%	4%	25%	23%	28%	-	3%	9%
LU	126	9%	11%	15%	25%	9%	23%	3%	3%	3%
HU	712	6%	4%	6%	23%	29%	20%	6%	2%	4%
MT	319	13%	6%	5%	29%	9%	25%	2%	2%	10%
NL	486	16%	12%	11%	21%	9%	26%	3%	1%	2%
AT	270	15%	8%	21%	12%	17%	18%	4%	2%	2%
PL	514	6%	10%	4%	21%	24%	26%	4%	3%	2%
PT	700	9%	7%	5%	18%	20%	19%	6%	8%	8%
SI	346	2%	2%	4%	20%	13%	27%	1%	6%	25%
SK	490	15%	6%	11%	18%	24%	22%	1%	0%	3%
FI	543	10%	6%	10%	21%	18%	25%	6%	3%	1%
SE	471	13%	6%	14%	20%	13%	27%	3%	1%	2%
UK	573	9%	4%	11%	17%	22%	21%	11%	2%	1%

QD9a+b Les deux raisons principales

QD9a+b Two main reasons

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD8)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD8)

	TOTAL	Vous êtes préoccupé(e) par le service après-vente / Concerned about after-sales service	Vous êtes préoccupé(e) par les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre / Worried that your consumer rights will not be upheld in another Member State	Cela prend trop de temps / Too time consuming	La barrière de la langue / Language barriers	Les frais de déplacement sont trop élevés / Travel costs too high	Aucune (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	13915	20%	10%	13%	35%	31%	48%	16%	5%	4%
BE	541	37%	15%	16%	36%	20%	42%	15%	6%	0%
CZ	624	35%	12%	8%	36%	39%	49%	9%	4%	1%
DK	353	40%	11%	24%	44%	27%	35%	5%	4%	2%
D-W	514	21%	6%	14%	54%	26%	54%	10%	4%	2%
DE	737	19%	5%	14%	54%	27%	53%	10%	4%	1%
D-E	203	14%	5%	16%	57%	35%	51%	11%	3%	-
EE	694	7%	3%	5%	41%	26%	62%	19%	6%	6%
EL	738	11%	5%	5%	41%	41%	76%	14%	3%	-
ES	816	9%	7%	7%	21%	28%	42%	34%	7%	8%
FR	589	27%	15%	18%	29%	32%	47%	11%	5%	2%
IE	472	32%	6%	15%	35%	37%	42%	5%	7%	7%
IT	482	16%	14%	19%	34%	30%	43%	14%	4%	6%
CY	212	35%	8%	9%	27%	28%	54%	12%	6%	3%
LV	493	7%	7%	4%	36%	27%	56%	16%	4%	11%
LT	703	8%	4%	5%	41%	28%	66%	9%	5%	9%
LU	141	42%	12%	16%	37%	12%	47%	9%	7%	3%
HU	854	10%	8%	10%	31%	42%	53%	17%	6%	5%
MT	358	17%	9%	9%	36%	14%	75%	11%	7%	2%
NL	534	36%	16%	13%	48%	14%	45%	8%	4%	4%
AT	328	32%	15%	30%	20%	30%	27%	18%	4%	3%
PL	585	16%	16%	5%	31%	44%	54%	10%	4%	5%
PT	831	17%	14%	8%	22%	29%	53%	14%	10%	7%
SI	385	4%	6%	6%	50%	24%	50%	10%	17%	1%
SK	512	34%	10%	17%	30%	39%	55%	3%	3%	2%
FI	604	20%	6%	20%	40%	30%	51%	14%	5%	1%
SE	503	35%	8%	21%	42%	24%	49%	7%	3%	2%
UK	667	24%	6%	16%	37%	32%	41%	20%	4%	3%

QD10.1 Vous-êtes vous déjà rendu(e) dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour acheter un produit ou un service ... ?

QD10.1 Have you ever been in another Member State of the European Union to buy a product or a service...?

Parce que c'était moins cher

Because it was cheaper

	<b>TOTAL</b>	<b>Oui / Yes</b>	<b>Non / No</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	13915	6%	91%	3%
BE	541	13%	86%	1%
CZ	624	24%	75%	1%
DK	353	14%	85%	1%
D-W	514	8%	91%	0%
DE	737	8%	91%	1%
D-E	203	9%	91%	1%
EE	694	8%	90%	2%
EL	738	0%	99%	0%
ES	816	2%	95%	4%
FR	589	7%	92%	1%
IE	472	2%	91%	7%
IT	482	2%	88%	9%
CY	212	2%	97%	0%
LV	493	8%	83%	9%
LT	703	3%	94%	4%
LU	141	16%	83%	1%
HU	854	9%	87%	4%
MT	358	1%	99%	0%
NL	534	12%	87%	1%
AT	328	12%	81%	8%
PL	585	4%	95%	2%
PT	831	4%	93%	2%
SI	385	22%	77%	1%
SK	512	23%	76%	1%
FI	604	13%	87%	0%
SE	503	12%	87%	1%
UK	667	2%	96%	2%

QD10.2 Vous-êtes vous déjà rendu(e) dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour acheter un produit ou un service ... ?

QD10.2 Have you ever been in another Member State of the European Union to buy a product or a service...?

Parce que c'était de meilleure qualité

Because its quality was better

	<b>TOTAL</b>	<b>Oui / Yes</b>	<b>Non / No</b>	<b>NSP / DK</b>
UE25 EU25	13915	3%	94%	3%
BE	541	10%	90%	1%
CZ	624	15%	84%	1%
DK	353	3%	97%	1%
D-W	514	2%	97%	1%
DE	737	2%	97%	1%
D-E	203	3%	96%	1%
EE	694	8%	87%	5%
EL	738	1%	99%	-
ES	816	1%	95%	4%
FR	589	2%	97%	1%
IE	472	2%	91%	7%
IT	482	2%	89%	9%
CY	212	1%	98%	0%
LV	493	5%	84%	11%
LT	703	3%	94%	4%
LU	141	10%	87%	3%
HU	854	10%	86%	4%
MT	358	1%	99%	0%
NL	534	4%	95%	1%
AT	328	7%	86%	7%
PL	585	4%	95%	2%
PT	831	3%	94%	2%
SI	385	15%	84%	1%
SK	512	11%	85%	4%
FI	604	6%	93%	1%
SE	503	3%	95%	2%
UK	667	3%	95%	2%

QD11 Envisageriez-vous d'acheter un produit ou un service d'un autre Etat membre de l'Union européenne par Internet parce qu'il est moins cher ou meilleur ?

QD11 Would you consider buying a product or a service from another Member State via the Internet because it is cheaper or better?

	TOTAL	Oui, certainement / Yes, certainly	Oui, probablement / Yes, probably	Non, probablement pas / No, probably not	Non, certainement pas / No, certainly not	NSP / DK	Oui / Yes	Non / No
UE25 EU25	24750	12%	21%	17%	44%	7%	32%	61%
BE	1020	10%	17%	22%	49%	1%	28%	71%
CZ	1036	8%	23%	25%	39%	5%	31%	64%
DK	1002	33%	24%	15%	24%	4%	57%	39%
D-W	1021	15%	18%	19%	45%	3%	33%	64%
DE	1526	15%	18%	18%	46%	2%	33%	64%
D-E	505	14%	20%	15%	51%	1%	34%	65%
EE	1005	8%	18%	16%	47%	11%	26%	63%
EL	1000	5%	13%	12%	70%	1%	18%	82%
ES	1009	6%	14%	14%	57%	9%	20%	71%
FR	1022	13%	20%	14%	48%	4%	33%	62%
IE	1000	15%	26%	18%	28%	13%	41%	46%
IT	1003	11%	24%	19%	30%	16%	35%	49%
CY	508	14%	15%	7%	54%	10%	28%	62%
LV	1016	13%	28%	16%	39%	4%	41%	55%
LT	1004	5%	17%	11%	59%	8%	22%	70%
LU	502	27%	18%	12%	41%	2%	46%	53%
HU	1009	1%	8%	13%	75%	4%	9%	87%
MT	500	13%	19%	22%	40%	6%	31%	62%
NL	1062	17%	26%	21%	33%	3%	43%	54%
AT	1041	19%	27%	18%	29%	7%	46%	47%
PL	1000	10%	16%	16%	52%	7%	25%	68%
PT	1011	3%	11%	14%	68%	4%	13%	83%
SI	1055	13%	25%	20%	40%	2%	38%	60%
SK	1092	4%	17%	23%	47%	9%	21%	70%
FI	1004	14%	25%	19%	40%	1%	39%	60%
SE	1001	21%	28%	20%	28%	3%	49%	48%
UK	1322	13%	31%	19%	30%	7%	43%	49%

QD12a Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre de l'Union européenne? En premier ?

QD12a From the following suggestions what is your main reason for not being willing to buy via the Internet a product or service that proved to be better or cheaper in another Member State of the European Union? Firstly?

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD11)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD11)

TOTAL	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit n'est pas livré / Not sure what to do if the product is not delivered	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux / Not sure what to do if the product delivered is not satisfactory or is faulty	Pas certain(e) de savoir quoi faire si on vous facture un autre prix que celui affiché sur le web / Not sure what to do if the price invoiced is different from that shown on the web	Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet / Unwilling to disclose your charge card or credit card numbers on the Internet	La barrière de la langue / Language barriers	Pas d'accès à Internet / No Internet access	Aucune (SPONTANEOUS) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANEOUS) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK	
UE25 EU25	15111	10%	10%	2%	17%	8%	36%	10%	3%	4%
BE	724	14%	10%	3%	26%	6%	30%	6%	5%	0%
CZ	665	5%	14%	3%	12%	16%	41%	6%	1%	2%
DK	393	15%	14%	2%	21%	11%	26%	3%	5%	3%
D-W	653	7%	14%	2%	21%	4%	40%	9%	3%	2%
DE	980	8%	12%	2%	21%	4%	42%	8%	2%	1%
D-E	330	9%	7%	1%	20%	5%	51%	5%	1%	0%
EE	633	10%	9%	3%	12%	9%	28%	14%	6%	9%
EL	818	7%	15%	4%	13%	14%	38%	4%	3%	-
ES	714	10%	5%	2%	13%	8%	30%	21%	4%	8%
FR	639	6%	7%	2%	21%	9%	45%	5%	3%	2%
IE	457	9%	11%	1%	16%	7%	41%	2%	3%	8%
IT	494	13%	11%	4%	17%	4%	29%	13%	3%	6%
CY	313	14%	13%	2%	12%	5%	41%	9%	3%	1%
LV	558	7%	10%	3%	8%	7%	41%	12%	3%	9%
LT	705	11%	9%	2%	6%	9%	34%	16%	3%	10%
LU	264	9%	10%	3%	33%	2%	37%	3%	3%	0%
HU	881	6%	6%	4%	10%	10%	45%	12%	3%	4%
MT	311	9%	8%	1%	23%	2%	44%	8%	2%	3%
NL	575	12%	14%	1%	33%	6%	16%	8%	5%	4%
AT	485	8%	12%	3%	14%	6%	43%	8%	2%	3%
PL	677	15%	13%	2%	7%	14%	34%	7%	2%	6%
PT	839	14%	9%	5%	13%	10%	33%	8%	4%	5%
SI	633	6%	10%	3%	16%	7%	42%	4%	12%	1%
SK	765	11%	20%	6%	12%	15%	33%	1%	1%	2%
FI	598	12%	11%	3%	28%	9%	28%	6%	3%	1%
SE	481	10%	14%	3%	39%	6%	20%	3%	3%	2%
UK	653	9%	6%	2%	17%	10%	41%	11%	3%	2%

QD12b Parmi les propositions suivantes, quelle est la raison principale pour laquelle vous ne seriez pas prêt(e) à acheter par Internet un produit ou service qui s'avère meilleur ou moins cher dans un autre Etat membre de l'Union européenne? En deuxième ?

QD12b From the following suggestions what is your main reason for not being willing to buy via the Internet a product or service that proved to be better or cheaper in another Member State of the European Union? Secondly?

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD11)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD11)

TOTAL	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit n'est pas livré / Not sure what to do if the product is not delivered	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux / Not sure what to do if the product delivered is not satisfactory or is faulty	Pas certain(e) de savoir quoi faire si on vous facture un autre prix que celui affiché sur le web / Not sure what to do if the price invoiced is different from that shown on the web	Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet / Unwilling to disclose your charge card or credit card numbers on the Internet	La barrière de la langue / Language barriers	Pas d'accès à Internet / No Internet access	Aucune (SPONTANEOUS) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANEOUS) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK	
UE25 EU25	13137	10%	16%	8%	16%	22%	6%	14%	3%	5%
BE	677	13%	18%	12%	18%	16%	5%	14%	4%	1%
CZ	613	6%	17%	8%	15%	32%	10%	9%	1%	3%
DK	372	14%	21%	13%	15%	18%	3%	11%	3%	2%
D-W	586	10%	18%	7%	23%	18%	4%	14%	4%	2%
DE	889	11%	17%	7%	24%	19%	3%	14%	3%	2%
D-E	312	14%	14%	7%	24%	23%	3%	13%	1%	1%
EE	485	8%	14%	7%	15%	24%	4%	12%	4%	13%
EL	783	6%	17%	9%	12%	20%	11%	23%	1%	1%
ES	511	9%	13%	7%	15%	21%	5%	20%	4%	7%
FR	592	9%	13%	7%	18%	20%	6%	15%	3%	9%
IE	411	9%	17%	10%	13%	23%	4%	5%	2%	17%
IT	404	8%	24%	7%	15%	21%	8%	11%	4%	2%
CY	281	7%	18%	9%	11%	14%	9%	1%	2%	29%
LV	437	10%	14%	8%	8%	27%	7%	11%	-	17%
LT	524	10%	14%	8%	10%	29%	7%	-	3%	19%
LU	254	10%	13%	5%	18%	8%	4%	7%	8%	28%
HU	733	8%	10%	6%	10%	36%	7%	13%	2%	9%
MT	277	12%	18%	5%	22%	12%	8%	6%	2%	16%
NL	508	14%	29%	9%	15%	14%	1%	10%	5%	3%
AT	434	6%	15%	10%	14%	23%	6%	17%	2%	7%
PL	589	11%	16%	10%	8%	29%	10%	11%	3%	3%
PT	726	8%	13%	11%	17%	16%	8%	9%	7%	12%
SI	604	7%	8%	6%	9%	13%	4%	3%	7%	43%
SK	743	7%	18%	11%	14%	27%	12%	3%	1%	7%
FI	553	13%	18%	8%	14%	23%	6%	14%	2%	2%
SE	458	13%	22%	10%	17%	15%	6%	5%	1%	10%
UK	572	13%	12%	5%	11%	25%	4%	24%	3%	3%

QD12a+b Les deux raisons principales

QD12a+b Two main reasons

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD11)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD11)

TOTAL	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit n'est pas livré / Not sure what to do if the product is not delivered	Pas certain(e) de savoir quoi faire si le produit délivré n'est pas le bon ou est défectueux / Not sure what to do if the product delivered is not satisfactory or is faulty	Pas certain(e) de savoir quoi faire si on vous facture un autre prix que celui affiché sur le web / Not sure what to do if the price invoiced is different from that shown on the web	Ne souhaite pas donner les numéros de la carte de paiement ou de crédit sur Internet / Unwilling to disclose your charge card or credit card numbers on the Internet	La barrière de la langue / Language barriers	Pas d'accès à Internet / No Internet access	Aucune (SPONTANÉ) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANÉ) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK	
UE25 EU25	15111	19%	24%	9%	31%	27%	42%	22%	5%	4%
BE	724	26%	27%	14%	43%	20%	34%	20%	8%	0%
CZ	665	11%	30%	11%	25%	45%	50%	15%	2%	2%
DK	393	29%	34%	14%	36%	28%	29%	13%	5%	3%
D-W	653	17%	29%	8%	42%	20%	43%	22%	5%	2%
DE	980	18%	27%	8%	42%	21%	45%	21%	4%	1%
D-E	330	22%	20%	7%	43%	27%	54%	18%	2%	0%
EE	633	16%	19%	9%	24%	27%	31%	23%	8%	9%
EL	818	13%	31%	13%	25%	33%	48%	26%	5%	-
ES	714	16%	14%	6%	24%	23%	33%	35%	6%	8%
FR	639	15%	19%	8%	37%	28%	51%	19%	4%	2%
IE	457	17%	26%	11%	28%	28%	45%	7%	5%	8%
IT	494	20%	30%	10%	29%	22%	36%	21%	6%	6%
CY	313	20%	29%	10%	22%	18%	48%	10%	5%	1%
LV	558	14%	20%	9%	14%	28%	46%	21%	3%	9%
LT	705	19%	19%	8%	13%	30%	40%	16%	5%	10%
LU	264	18%	22%	8%	50%	10%	40%	10%	10%	0%
HU	881	12%	14%	8%	19%	40%	50%	23%	4%	4%
MT	311	19%	23%	5%	42%	13%	51%	13%	4%	3%
NL	575	25%	39%	9%	46%	18%	18%	17%	7%	4%
AT	485	14%	26%	12%	27%	27%	49%	23%	3%	3%
PL	677	24%	27%	11%	14%	39%	43%	16%	3%	6%
PT	839	21%	20%	14%	27%	24%	40%	16%	8%	5%
SI	633	13%	17%	8%	25%	19%	46%	6%	19%	1%
SK	765	18%	38%	17%	25%	41%	45%	4%	1%	2%
FI	598	24%	27%	10%	41%	30%	34%	20%	4%	1%
SE	481	23%	35%	12%	56%	21%	25%	8%	3%	2%
UK	653	20%	17%	6%	26%	32%	44%	31%	4%	2%

QD13a Comme citoyen de l'Union européenne, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou de vous y installer pour y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux qui vous y feraient renoncer ? En premier ?

QD13a As a European Union citizen, you have the right to study or work in another Member State of the European Union, or to settle yourself after your retirement. From the following suggestions, what would be the two main obstacles that would prevent you from doing so? Firstly?

TOTAL	La barrière de la langue / Language barriers	Vous n'en avez pas envie / No wish to do so	Les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Des raisons familiales / Family considerations	Les conséquences au niveau fiscal / Concerned about tax implications	Vous n'avez pas les moyens financiers d'habiter dans un autre Etat membre / Cannot afford to live in another Member State	Vous avez peur que votre formation scolaire, universitaire ou professionnelle ne soit pas reconnue / Worried that your academic qualifications will not be recognised	Un manque d'information sur les possibilités de le faire / Lack of information about the opportunities	Des difficultés à trouver un travail approprié / Difficulty in finding an appropriate job	Peur d'habiter dans un pays avec un système de protection sociale et de santé moins développé / Concerned about living in a country where the social protection and the healthcare system are less developed	Aucun (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK	
UE25 EU25	24750	25%	27%	3%	17%	1%	3%	1%	3%	3%	4%	8%	1%	4%
BE	1020	19%	16%	6%	33%	1%	4%	1%	3%	3%	6%	7%	1%	0%
CZ	1036	29%	34%	3%	10%	0%	5%	2%	4%	4%	2%	6%	1%	1%
DK	1002	14%	24%	3%	35%	1%	0%	1%	2%	2%	11%	4%	1%	2%
D-W	1021	23%	23%	2%	22%	0%	1%	1%	4%	5%	8%	9%	1%	1%
DE	1526	25%	23%	2%	21%	1%	2%	1%	4%	4%	7%	8%	1%	1%
D-E	505	32%	23%	2%	19%	1%	5%	0%	2%	2%	5%	7%	1%	-
EE	1005	19%	37%	1%	11%	1%	3%	0%	4%	3%	2%	11%	2%	6%
EL	1000	12%	46%	1%	17%	1%	6%	1%	5%	5%	1%	6%	1%	0%
ES	1009	21%	35%	1%	12%	0%	2%	1%	1%	1%	0%	11%	2%	11%
FR	1022	33%	21%	4%	14%	1%	3%	1%	5%	3%	7%	5%	0%	3%
IE	1000	21%	35%	2%	21%	2%	2%	1%	2%	3%	3%	6%	1%	3%
IT	1003	23%	37%	4%	12%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	8%	1%	6%
CY	508	12%	38%	0%	27%	1%	3%	1%	4%	2%	1%	8%	2%	1%
LV	1016	24%	31%	1%	16%	1%	4%	1%	6%	3%	2%	6%	1%	4%
LT	1004	27%	28%	1%	12%	1%	5%	2%	3%	3%	1%	6%	2%	9%
LU	502	11%	19%	6%	24%	2%	3%	2%	3%	8%	11%	8%	1%	2%
HU	1009	24%	20%	2%	19%	0%	10%	1%	3%	4%	1%	10%	2%	4%
MT	500	6%	45%	3%	27%	1%	3%	0%	3%	4%	1%	5%	0%	2%
NL	1062	13%	31%	4%	25%	1%	2%	1%	3%	3%	7%	8%	1%	3%
AT	1041	14%	41%	4%	14%	1%	3%	0%	2%	2%	3%	10%	2%	3%
PL	1000	35%	10%	4%	17%	1%	9%	1%	3%	5%	1%	8%	2%	5%
PT	1011	15%	41%	2%	19%	1%	4%	1%	3%	2%	0%	5%	3%	5%
SI	1055	12%	46%	3%	10%	1%	4%	1%	3%	3%	1%	9%	6%	1%
SK	1092	31%	14%	4%	19%	1%	10%	2%	5%	6%	3%	4%	1%	1%
FI	1004	21%	22%	3%	19%	2%	3%	0%	4%	3%	12%	9%	2%	1%
SE	1001	16%	30%	3%	26%	1%	2%	0%	3%	3%	12%	4%	1%	1%
UK	1322	32%	25%	3%	14%	1%	2%	1%	2%	2%	4%	8%	1%	6%

QD13b Comme citoyen de l'Union européenne, vous avez le droit d'étudier ou de travailler dans un autre Etat membre de l'Union européenne ou de vous y installer pour y passer votre retraite. Parmi les suivants, quels seraient les deux obstacles principaux qui vous y feraient renoncer ? En deuxième ?

QD13b As a European Union citizen, you have the right to study or work in another Member State of the European Union, or to settle yourself after your retirement. From the following suggestions, what would be the two main obstacles that would prevent you from doing so? Secondly?

	TOTAL	La barrière de la langue / Language barriers	Vous n'en avez pas envie / No wish to do so	Les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Des raisons familiales / Family considerations	Les conséquences au niveau fiscal / Concerned about tax implications	Vous n'avez pas les moyens financiers d'habiter dans un autre Etat membre / Cannot afford to live in another Member State	Vous avez peur que votre formation scolaire, universitaire ou professionnelle ne soit pas reconnue / Worried that your academic qualifications will not be recognised	Un manque d'information sur les possibilités de le faire / Lack of information about the opportunities	Des difficultés à trouver un travail approprié / Difficulty in finding an appropriate job	Peur d'habiter dans un pays avec un système de protection sociale et de santé moins développé / Concerned about living in a country where the social protection and the healthcare system are less developed	Aucun (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	21799	12%	15%	6%	23%	2%	6%	1%	7%	7%	8%	9%	2%	3%
BE	948	10%	12%	10%	22%	4%	7%	2%	7%	7%	11%	6%	2%	1%
CZ	966	11%	21%	5%	16%	2%	9%	2%	10%	11%	5%	6%	1%	2%
DK	948	13%	15%	5%	25%	3%	1%	1%	4%	5%	18%	8%	1%	1%
D-W	917	14%	11%	4%	26%	1%	4%	1%	7%	7%	15%	6%	1%	1%
DE	1380	15%	12%	5%	26%	1%	5%	1%	7%	7%	13%	6%	1%	1%
D-E	470	15%	17%	6%	26%	1%	6%	1%	7%	5%	8%	6%	1%	1%
EE	836	14%	15%	2%	22%	3%	4%	2%	8%	8%	3%	10%	1%	8%
EL	942	9%	13%	2%	19%	1%	6%	1%	9%	11%	1%	26%	1%	0%
ES	781	13%	16%	3%	25%	1%	5%	1%	4%	5%	2%	17%	4%	4%
FR	941	9%	17%	8%	18%	2%	6%	1%	7%	6%	12%	5%	1%	6%
IE	914	14%	16%	5%	22%	3%	4%	2%	5%	7%	7%	5%	1%	10%
IT	858	11%	16%	7%	24%	3%	5%	2%	7%	4%	3%	12%	2%	3%
CY	466	8%	14%	1%	24%	1%	7%	1%	9%	6%	3%	3%	1%	22%
LV	909	10%	16%	3%	23%	1%	7%	1%	10%	8%	5%	6%	1%	9%
LT	854	14%	16%	3%	20%	4%	10%	4%	6%	9%	2%	-	2%	9%
LU	452	6%	9%	8%	19%	7%	4%	4%	9%	10%	15%	3%	2%	5%
HU	870	14%	19%	3%	23%	2%	9%	1%	9%	7%	2%	6%	1%	4%
MT	465	4%	10%	2%	9%	2%	6%	2%	5%	4%	2%	2%	1%	50%
NL	947	8%	14%	7%	24%	2%	3%	1%	6%	7%	14%	12%	1%	2%
AT	903	13%	15%	5%	25%	3%	6%	1%	5%	6%	7%	11%	1%	2%
PL	871	10%	12%	8%	20%	2%	15%	2%	8%	8%	3%	5%	2%	4%
PT	915	9%	13%	3%	27%	3%	9%	3%	8%	6%	0%	6%	4%	9%
SI	950	7%	8%	2%	12%	2%	7%	2%	6%	8%	3%	4%	4%	35%
SK	1039	13%	13%	7%	23%	1%	11%	3%	9%	10%	4%	1%	1%	3%
FI	908	10%	15%	5%	20%	4%	4%	0%	8%	7%	13%	8%	3%	2%
SE	958	8%	12%	6%	20%	1%	2%	1%	9%	6%	21%	9%	0%	3%
UK	1145	14%	13%	5%	25%	2%	4%	0%	5%	7%	8%	12%	2%	1%

QD13a+b Les deux obstacles principaux

QD13a+b Two main obstacles

	TOTAL	La barrière de la langue / Language barriers	Vous n'en avez pas envie / No wish to do so	Les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Des raisons familiales / Family considerations	Les conséquences au niveau fiscal / Concerned about tax implications	Vous n'avez pas les moyens financiers d'habiter dans un autre Etat membre / Cannot afford to live in another Member State	Vous avez peur que votre formation scolaire, universitaire ou professionnelle ne soit pas reconnue / Worried that your academic qualifications will not be recognised	Un manque d'information sur les possibilités de le faire / Lack of information about the opportunities	Des difficultés à trouver un travail approprié / Difficulty in finding an appropriate job	Peur d'habiter dans un pays avec un système de protection sociale et de santé moins développé / Concerned about living in a country where the social protection and the healthcare system are less developed	Aucun (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	24750	36%	40%	8%	37%	3%	9%	2%	9%	9%	11%	16%	2%	4%
BE	1020	28%	27%	16%	53%	5%	10%	3%	10%	10%	16%	12%	3%	0%
CZ	1036	39%	54%	8%	24%	2%	13%	3%	13%	14%	6%	11%	2%	1%
DK	1002	26%	38%	8%	59%	4%	1%	2%	6%	6%	28%	11%	1%	2%
D-W	1021	36%	34%	6%	45%	1%	5%	2%	11%	11%	21%	14%	1%	1%
DE	1526	38%	35%	6%	45%	2%	6%	2%	10%	10%	19%	14%	1%	1%
D-E	505	46%	39%	8%	44%	2%	10%	1%	8%	7%	12%	12%	1%	-
EE	1005	31%	49%	2%	29%	4%	7%	2%	10%	10%	5%	19%	3%	6%
EL	1000	21%	59%	2%	35%	2%	12%	2%	13%	14%	1%	30%	2%	0%
ES	1009	30%	48%	3%	31%	1%	6%	1%	5%	5%	2%	25%	4%	11%
FR	1022	42%	37%	12%	31%	2%	8%	2%	11%	9%	19%	9%	1%	3%
IE	1000	33%	49%	6%	41%	4%	6%	3%	6%	10%	10%	10%	1%	3%
IT	1003	32%	51%	10%	32%	4%	5%	2%	10%	5%	4%	19%	2%	6%
CY	508	20%	51%	1%	49%	2%	9%	2%	13%	7%	3%	10%	3%	1%
LV	1016	33%	45%	4%	37%	2%	10%	2%	16%	10%	7%	12%	1%	4%
LT	1004	39%	42%	4%	29%	5%	13%	5%	8%	11%	3%	6%	4%	9%
LU	502	16%	27%	13%	41%	8%	6%	6%	10%	17%	25%	11%	2%	2%
HU	1009	36%	36%	4%	39%	2%	18%	2%	10%	10%	2%	15%	3%	4%
MT	500	9%	55%	5%	36%	2%	8%	2%	8%	8%	3%	7%	1%	2%
NL	1062	20%	43%	10%	46%	2%	4%	2%	8%	8%	19%	19%	2%	3%
AT	1041	25%	54%	9%	35%	4%	8%	2%	7%	8%	9%	19%	2%	3%
PL	1000	44%	21%	11%	34%	3%	22%	3%	9%	12%	4%	12%	2%	5%
PT	1011	24%	53%	4%	44%	3%	12%	4%	10%	7%	10%	10%	6%	5%
SI	1055	18%	53%	6%	21%	4%	10%	2%	8%	10%	3%	12%	10%	1%
SK	1092	43%	26%	11%	41%	2%	20%	6%	14%	15%	6%	5%	2%	1%
FI	1004	30%	35%	7%	37%	5%	7%	1%	12%	10%	23%	16%	3%	1%
SE	1001	24%	42%	9%	45%	2%	4%	2%	11%	9%	32%	13%	1%	1%
UK	1322	44%	36%	7%	36%	4%	6%	1%	7%	8%	11%	18%	2%	6%

QD14a Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y étudier ?

QD14a Have you, yourself, ever considered living in another Member State in order to study?

	TOTAL	Oui, vous l'avez déjà fait / Yes, you have already done it	Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé / Yes, you think of it but you have not decided yet	Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé / Yes, you have already thought of it but gave up the idea	Non, vous n'y avez jamais pensé / No, you have never thought of it	NSP / DK	Oui / Yes
UE25 EU25	24750	3%	5%	7%	83%	2%	15%
BE	1020	5%	5%	9%	80%	1%	18%
CZ	1036	1%	7%	7%	83%	2%	15%
DK	1002	5%	7%	12%	75%	1%	24%
D-W	1021	1%	3%	6%	89%	1%	11%
DE	1526	1%	4%	6%	88%	1%	11%
D-E	505	2%	4%	7%	87%	0%	13%
EE	1005	3%	8%	10%	75%	4%	21%
EL	1000	3%	5%	7%	85%	0%	15%
ES	1009	2%	4%	6%	86%	2%	13%
FR	1022	3%	5%	8%	83%	2%	15%
IE	1000	6%	6%	5%	78%	5%	17%
IT	1003	3%	5%	8%	78%	5%	17%
CY	508	9%	16%	7%	67%	1%	32%
LV	1016	2%	15%	8%	74%	1%	25%
LT	1004	1%	12%	8%	76%	3%	21%
LU	502	21%	7%	3%	67%	2%	31%
HU	1009	2%	7%	6%	84%	2%	14%
MT	500	2%	6%	4%	87%	0%	13%
NL	1062	7%	6%	10%	75%	1%	24%
AT	1041	5%	8%	11%	73%	3%	24%
PL	1000	2%	8%	6%	81%	3%	15%
PT	1011	1%	3%	5%	89%	1%	10%
SI	1055	1%	8%	12%	79%	0%	21%
SK	1092	1%	7%	9%	80%	2%	17%
FI	1004	5%	9%	10%	76%	1%	23%
SE	1001	5%	9%	10%	76%	1%	24%
UK	1322	5%	5%	5%	84%	2%	14%

QD14b Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y travailler ?

QD14b Have you, yourself, ever considered living in another Member State in order to work?

	TOTAL	Oui, vous l'avez déjà fait / Yes, you have already done it	Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé / Yes, you think of it but you have not decided yet	Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé / Yes, you have already thought of it but gave up the idea	Non, vous n'y avez jamais pensé / No, you have never thought of it	NSP / DK	Oui / Yes
UE25 EU25	24750	5%	11%	11%	72%	2%	27%
BE	1020	7%	10%	13%	69%	1%	30%
CZ	1036	1%	11%	14%	73%	2%	26%
DK	1002	8%	15%	15%	60%	1%	39%
D-W	1021	4%	9%	11%	75%	0%	25%
DE	1526	4%	10%	12%	74%	0%	26%
D-E	505	4%	15%	15%	67%	-	33%
EE	1005	6%	21%	14%	57%	2%	40%
EL	1000	3%	7%	6%	83%	0%	16%
ES	1009	4%	5%	7%	82%	2%	16%
FR	1022	4%	9%	11%	74%	2%	24%
IE	1000	7%	10%	8%	69%	6%	25%
IT	1003	4%	7%	11%	74%	5%	21%
CY	508	3%	11%	5%	80%	1%	19%
LV	1016	5%	25%	13%	55%	1%	44%
LT	1004	4%	24%	12%	57%	2%	41%
LU	502	16%	7%	8%	67%	1%	32%
HU	1009	3%	13%	12%	71%	1%	28%
MT	500	3%	11%	6%	79%	1%	19%
NL	1062	11%	8%	16%	64%	1%	35%
AT	1041	5%	9%	13%	70%	2%	27%
PL	1000	4%	22%	14%	57%	3%	40%
PT	1011	5%	9%	13%	72%	1%	26%
SI	1055	5%	12%	16%	66%	1%	33%
SK	1092	5%	21%	24%	47%	2%	51%
FI	1004	6%	15%	14%	65%	1%	35%
SE	1001	7%	16%	13%	63%	1%	36%
UK	1322	6%	10%	10%	72%	2%	26%

QD14c Et vous-même, avez-vous déjà envisagé vivre dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour y passer votre retraite ?

QD14c Have you, yourself, ever considered living in another Member State after your retirement?

	TOTAL	Oui, vous l'avez déjà fait / Yes, you have already done it	Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé / Yes, you think of it but you have not decided yet	Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé / Yes, you have already thought of it but gave up the idea	Non, vous n'y avez jamais pensé / No, you have never thought of it	NSP / DK	Oui / Yes
UE25 EU25	24750	1%	12%	5%	79%	3%	18%
BE	1020	3%	23%	8%	65%	1%	34%
CZ	1036	0%	4%	3%	90%	3%	7%
DK	1002	1%	23%	6%	67%	3%	29%
D-W	1021	2%	18%	10%	71%	0%	29%
DE	1526	2%	17%	9%	72%	0%	28%
D-E	505	1%	14%	6%	78%	0%	21%
EE	1005	0%	6%	2%	85%	6%	9%
EL	1000	0%	3%	1%	96%	1%	4%
ES	1009	1%	2%	2%	93%	3%	4%
FR	1022	1%	11%	2%	84%	2%	14%
IE	1000	1%	8%	3%	75%	15%	11%
IT	1003	1%	7%	4%	79%	8%	13%
CY	508	-	7%	1%	88%	4%	9%
LV	1016	0%	7%	4%	87%	2%	11%
LT	1004	0%	6%	2%	86%	5%	8%
LU	502	3%	31%	8%	55%	3%	42%
HU	1009	-	4%	3%	91%	2%	7%
MT	500	-	5%	1%	90%	5%	5%
NL	1062	9%	16%	6%	66%	3%	31%
AT	1041	4%	11%	7%	73%	4%	23%
PL	1000	1%	6%	3%	85%	6%	9%
PT	1011	0%	2%	1%	93%	3%	4%
SI	1055	-	7%	3%	89%	2%	10%
SK	1092	0%	6%	4%	83%	6%	10%
FI	1004	1%	21%	6%	71%	1%	28%
SE	1001	1%	25%	4%	64%	6%	30%
UK	1322	1%	22%	6%	68%	3%	29%

QD14a+b+c Avez-vous envisagé de vivre dans un autre pays de l'UE ?

QD14a+b+c Have you considered living in another EU Member State ?

	TOTAL	Oui, vous l'avez déjà fait / Yes, you have already done it	Oui, vous y pensez mais n'avez pas encore décidé / Yes, you think of it but you have not decided yet	Oui, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé / Yes, you have already thought of it but gave up the idea	Non, vous n'y avez jamais pensé / No, you have never thought of it	NSP / DK	Oui / Yes
UE25 EU25	24750	7%	20%	18%	93%	1%	36%
BE	1020	11%	31%	23%	91%	-	49%
CZ	1036	2%	15%	18%	96%	1%	30%
DK	1002	11%	34%	26%	90%	1%	54%
D-W	1021	5%	24%	23%	95%	0%	41%
DE	1526	5%	24%	23%	95%	0%	42%
D-E	505	5%	25%	22%	95%	-	43%
EE	1005	8%	26%	20%	92%	1%	45%
EL	1000	5%	11%	12%	98%	0%	24%
ES	1009	5%	7%	10%	95%	1%	20%
FR	1022	5%	17%	15%	94%	1%	31%
IE	1000	10%	17%	14%	88%	3%	33%
IT	1003	7%	14%	16%	89%	3%	28%
CY	508	11%	27%	11%	95%	1%	40%
LV	1016	6%	31%	18%	93%	0%	48%
LT	1004	5%	29%	18%	92%	2%	44%
LU	502	31%	40%	18%	87%	0%	62%
HU	1009	3%	17%	16%	96%	1%	32%
MT	500	4%	14%	9%	96%	0%	23%
NL	1062	16%	22%	25%	89%	0%	50%
AT	1041	11%	20%	22%	82%	1%	34%
PL	1000	5%	26%	18%	93%	1%	44%
PT	1011	6%	11%	16%	97%	0%	29%
SI	1055	5%	18%	24%	95%	-	40%
SK	1092	6%	25%	33%	93%	1%	54%
FI	1004	9%	32%	23%	91%	0%	50%
SE	1001	10%	37%	23%	90%	0%	54%
UK	1322	8%	26%	16%	90%	1%	39%

QD15 Avez-vous envisagé de souscrire à une police d'assurance ou d'obtenir un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ?

QD15 Have you considered taking out an insurance policy or obtaining a mortgage in another Member State of the European Union?

	TOTAL	Oui, vous l'avez déjà fait / Yes, you have already done it	Oui, vous y pensez / Yes, you think of it	Non, vous y avez déjà pensé mais vous y avez renoncé / No, you have already thought of it but gave up the idea	Non, vous n'y avez jamais pensé / No, you have never thought of it	NSP / DK	Oui / Yes	Non / No
UE25 EU25	24750	1%	3%	2%	93%	2%	3%	94%
BE	1020	1%	2%	2%	94%	1%	3%	96%
CZ	1036	0%	2%	1%	95%	2%	2%	96%
DK	1002	3%	1%	2%	93%	1%	3%	95%
D-W	1021	0%	2%	2%	96%	0%	2%	98%
DE	1526	0%	1%	2%	96%	0%	2%	98%
D-E	505	1%	1%	1%	97%	0%	2%	98%
EE	1005	0%	1%	2%	92%	6%	1%	93%
EL	1000	0%	1%	0%	98%	0%	1%	99%
ES	1009	0%	1%	1%	95%	3%	1%	96%
FR	1022	1%	3%	2%	94%	1%	3%	95%
IE	1000	2%	4%	2%	87%	5%	6%	89%
IT	1003	1%	5%	3%	86%	5%	6%	89%
CY	508	0%	2%	0%	83%	14%	3%	84%
LV	1016	0%	3%	2%	93%	2%	4%	95%
LT	1004	0%	2%	1%	93%	4%	3%	94%
LU	502	3%	2%	2%	92%	1%	5%	94%
HU	1009	1%	2%	4%	92%	1%	3%	96%
MT	500	1%	1%	0%	98%	1%	1%	98%
NL	1062	2%	1%	2%	94%	1%	3%	95%
AT	1041	3%	7%	5%	82%	3%	10%	87%
PL	1000	0%	2%	1%	94%	3%	2%	95%
PT	1011	0%	1%	1%	96%	2%	1%	97%
SI	1055	2%	5%	3%	89%	1%	7%	92%
SK	1092	0%	3%	2%	89%	5%	3%	91%
FI	1004	0%	3%	1%	95%	0%	3%	96%
SE	1001	2%	3%	2%	93%	1%	5%	95%
UK	1322	1%	3%	1%	91%	3%	5%	92%

QD16a Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? En premier ?

QD16a From the following suggestions, what is your main reason for not having considered taking out an insurance policy, or obtaining a mortgage in another Member State of the European Union? Firstly?

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD15)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD15)

	TOTAL	Les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Les conséquences au niveau fiscal / Concerned about tax implications	Un manque d'information sur les possibilités de le faire / Lack of information about the opportunities	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre / Worried that your consumer rights will not be upheld in another Member State	La barrière de la langue / Language barriers	Vous n'en avez pas envie / No wish to do so	Aucune (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	23347	7%	2%	12%	4%	9%	51%	8%	2%	4%
BE	983	18%	4%	20%	7%	11%	27%	9%	2%	1%
CZ	992	8%	3%	12%	6%	18%	45%	6%	1%	1%
DK	952	6%	3%	20%	4%	6%	53%	3%	2%	4%
D-W	998	5%	1%	9%	7%	6%	62%	7%	1%	2%
DE	1493	5%	1%	9%	7%	7%	62%	7%	1%	1%
D-E	494	5%	1%	9%	6%	7%	65%	7%	0%	0%
EE	936	3%	4%	13%	0%	3%	58%	10%	2%	8%
EL	987	4%	3%	13%	2%	8%	67%	2%	1%	0%
ES	966	3%	0%	5%	1%	5%	60%	12%	2%	12%
FR	973	13%	2%	15%	6%	15%	42%	4%	2%	2%
IE	895	8%	6%	12%	6%	10%	45%	4%	1%	9%
IT	892	4%	3%	15%	6%	8%	43%	14%	2%	5%
CY	425	5%	2%	17%	1%	3%	60%	7%	1%	3%
LV	961	2%	1%	25%	2%	6%	53%	4%	1%	5%
LT	943	3%	4%	7%	3%	8%	55%	9%	4%	7%
LU	471	15%	6%	17%	10%	3%	36%	4%	6%	3%
HU	970	5%	3%	8%	3%	12%	51%	9%	1%	6%
MT	490	4%	3%	5%	2%	1%	70%	9%	2%	5%
NL	1014	11%	1%	19%	4%	6%	53%	3%	1%	2%
AT	903	7%	5%	13%	8%	6%	53%	8%	1%	1%
PL	947	14%	3%	18%	1%	19%	23%	12%	4%	6%
PT	982	9%	7%	13%	1%	6%	44%	8%	3%	9%
SI	969	5%	4%	11%	3%	5%	62%	3%	5%	2%
SK	995	12%	2%	20%	5%	16%	38%	3%	2%	2%
FI	968	5%	2%	20%	6%	12%	48%	5%	1%	1%
SE	947	7%	1%	17%	5%	7%	59%	2%	1%	2%
UK	1219	2%	1%	9%	2%	7%	68%	6%	2%	2%

QD16b Parmi les possibilités suivantes, quelle sont les deux raisons principales pour ne pas souscrire à une police d'assurance ou un prêt hypothécaire dans un autre Etat membre de l'Union européenne ? En deuxième ?

QD16b From the following suggestions, what is your main reason for not having considered taking out an insurance policy, or obtaining a mortgage in another Member State of the European Union? Secondly?

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD15)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD15)

	TOTAL	Les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Les conséquences au niveau fiscal / Concerned about tax implications	Un manque d'information sur les possibilités de le faire / Lack of information about the opportunities	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre / Worried that your consumer rights will not be upheld in another Member State	La barrière de la langue / Language barriers	Vous n'en avez pas envie / No wish to do so	Aucune (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	20581	9%	4%	13%	9%	23%	11%	22%	3%	6%
BE	885	17%	7%	17%	13%	19%	13%	12%	2%	1%
CZ	919	12%	5%	17%	9%	24%	19%	10%	1%	3%
DK	888	14%	6%	13%	11%	17%	11%	23%	3%	3%
D-W	911	8%	2%	14%	13%	21%	9%	26%	4%	2%
DE	1368	8%	2%	15%	13%	24%	9%	25%	4%	2%
D-E	461	7%	1%	16%	14%	33%	7%	19%	3%	0%
EE	774	3%	3%	18%	3%	22%	12%	21%	2%	17%
EL	970	4%	7%	11%	3%	16%	13%	43%	1%	2%
ES	736	8%	2%	9%	3%	17%	9%	38%	3%	12%
FR	915	11%	4%	13%	11%	22%	14%	12%	4%	8%
IE	778	9%	5%	9%	8%	23%	11%	11%	1%	21%
IT	719	6%	4%	13%	11%	21%	10%	27%	4%	4%
CY	380	4%	4%	14%	3%	17%	9%	5%	2%	41%
LV	876	5%	4%	17%	3%	21%	16%	15%	1%	17%
LT	792	6%	7%	10%	6%	27%	12%	-	4%	28%
LU	441	12%	9%	14%	13%	5%	17%	6%	3%	20%
HU	821	5%	2%	16%	5%	28%	14%	18%	1%	9%
MT	422	2%	3%	3%	2%	3%	7%	2%	1%	78%
NL	959	11%	4%	21%	10%	15%	13%	18%	1%	5%
AT	821	7%	6%	15%	11%	25%	9%	22%	2%	4%
PL	774	16%	7%	17%	5%	22%	14%	12%	3%	3%
PT	821	9%	6%	9%	6%	17%	8%	12%	9%	23%
SI	926	3%	4%	7%	3%	9%	9%	5%	6%	53%
SK	949	11%	6%	17%	12%	25%	13%	6%	2%	9%
FI	911	7%	5%	16%	14%	20%	13%	20%	2%	3%
SE	912	14%	4%	20%	10%	13%	14%	9%	3%	14%
UK	1120	7%	4%	8%	7%	32%	5%	32%	2%	3%

QD16a+b Les deux raisons principales

QD16a+b Two main reasons

(SI 'NON', CODE 3 OU 4 EN QD15)

(IF 'NO', CODE 3 OR 4 IN QD15)

TOTAL	Les formalités administratives / Concerned about administrative formalities	Les conséquences au niveau fiscal / Concerned about tax implications	Un manque d'information sur les possibilités de le faire / Lack of information about the opportunities	Vous avez peur que vos droits de consommateur ne soient pas garantis dans un autre Etat membre / Worried that your consumer rights will not be upheld in another Member State	La barrière de la langue / Language barriers	Vous n'en avez pas envie / No wish to do so	Aucune (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK	
UE25 EU25	23347	15%	6%	24%	12%	29%	61%	28%	4%	4%
BE	983	33%	11%	35%	19%	28%	39%	19%	3%	1%
CZ	992	19%	7%	28%	14%	41%	62%	15%	2%	1%
DK	952	19%	9%	32%	14%	21%	63%	24%	4%	4%
D-W	998	12%	3%	22%	19%	26%	70%	31%	4%	2%
DE	1493	12%	3%	23%	19%	28%	70%	30%	4%	1%
D-E	494	11%	2%	24%	19%	38%	72%	24%	3%	0%
EE	936	5%	6%	28%	3%	21%	67%	27%	3%	8%
EL	987	8%	10%	24%	5%	24%	80%	44%	2%	0%
ES	966	9%	2%	11%	4%	19%	67%	40%	4%	12%
FR	973	23%	6%	28%	16%	36%	55%	16%	4%	2%
IE	895	16%	10%	20%	13%	30%	54%	14%	2%	9%
IT	892	9%	7%	25%	14%	25%	51%	36%	4%	5%
CY	425	9%	6%	30%	4%	19%	68%	12%	3%	3%
LV	961	7%	5%	41%	5%	25%	68%	18%	3%	5%
LT	943	8%	9%	16%	8%	30%	65%	9%	7%	7%
LU	471	27%	15%	30%	23%	8%	52%	9%	8%	3%
HU	970	10%	5%	22%	7%	36%	63%	24%	2%	6%
MT	490	5%	5%	7%	4%	3%	76%	11%	2%	5%
NL	1014	22%	5%	38%	13%	21%	65%	20%	2%	2%
AT	903	13%	10%	26%	18%	29%	61%	28%	3%	1%
PL	947	27%	9%	31%	5%	37%	35%	22%	5%	6%
PT	982	17%	12%	21%	6%	21%	51%	18%	10%	9%
SI	969	9%	8%	17%	6%	13%	71%	8%	11%	2%
SK	995	23%	8%	36%	16%	39%	51%	8%	3%	2%
FI	968	12%	7%	35%	19%	31%	60%	24%	3%	1%
SE	947	20%	5%	36%	14%	19%	72%	11%	3%	2%
UK	1219	9%	5%	16%	9%	37%	73%	35%	3%	2%

QD17 Si vous vouliez vous installer dans un autre Etat membre de l'UE pour y travailler mais qu'on vous proposait un salaire inférieur à cause de la non-reconnaissance de votre diplôme ou de votre expérience professionnelle antérieure, à qui demanderiez-vous de l'aide en premier ?

QD17 If you wanted to work in another Member State but would be paid less because of the non-recognition of your academic qualifications or professional experience, to whom would you turn first for assistance?

	TOTAL	A un avocat ou un service de conseil juridique / A lawyer or legal advice service	Aux autorités de ce pays (ministère, autorités locales, etc.) / The national authorities (ministry, local authorities, etc.)	Aux autorités de (NOTRE PAYS) (Ambassade, consulat, ministère, etc.) / The national authorities of (OUR COUNTRY) (embassy, consulate, ministry, etc.)	Aux institutions européennes / The European Institutions	A un syndicat / A trade union	Autre (SPONTANE) / Other (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	24750	16%	9%	23%	10%	12%	4%	26%
BE	1020	20%	11%	27%	11%	20%	4%	7%
CZ	1036	17%	12%	30%	9%	3%	2%	28%
DK	1002	11%	8%	19%	5%	44%	3%	11%
D-W	1021	12%	10%	27%	12%	7%	7%	24%
DE	1526	13%	11%	28%	12%	8%	7%	23%
D-E	505	13%	13%	32%	9%	9%	7%	17%
EE	1005	10%	4%	17%	5%	21%	3%	39%
EL	1000	14%	11%	39%	16%	12%	1%	6%
ES	1009	18%	11%	16%	6%	7%	2%	39%
FR	1022	17%	10%	20%	15%	13%	4%	21%
IE	1000	17%	9%	16%	9%	10%	2%	36%
IT	1003	16%	10%	22%	11%	11%	3%	28%
CY	508	9%	8%	22%	22%	15%	2%	22%
LV	1016	16%	9%	19%	8%	13%	4%	31%
LT	1004	14%	6%	15%	10%	11%	3%	43%
LU	502	12%	24%	17%	9%	20%	4%	14%
HU	1009	12%	8%	25%	11%	2%	2%	40%
MT	500	12%	13%	25%	19%	6%	1%	24%
NL	1062	12%	13%	13%	17%	21%	4%	19%
AT	1041	15%	15%	26%	8%	9%	5%	21%
PL	1000	20%	6%	21%	12%	12%	2%	28%
PT	1011	12%	10%	44%	4%	3%	1%	27%
SI	1055	17%	10%	25%	13%	12%	8%	15%
SK	1092	14%	9%	23%	19%	7%	2%	25%
FI	1004	8%	9%	29%	6%	28%	6%	15%
SE	1001	7%	7%	17%	5%	41%	4%	19%
UK	1322	20%	7%	18%	7%	12%	5%	33%

QD18 Les services suivants sont proposés par la Commission européenne pour aider les citoyens concernant leurs droits dans le Marché Unique. Parmi les suivants, quels sont les services dont vous avez entendu parler ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QD18 The European Commission offers the following services to help citizens concerning their rights in the Single Market. Which of the following services have you heard of? (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

	TOTAL	Your Europe	SOLVIT	Citizens Signpost Service	FIN-NET	Europe Direct	European Consumer Centres (Euroguichets)	Aucun (SPONTANE) / None (SPONTANEOUS)	NSP / DK
UE25 EU25	24750	4%	2%	3%	2%	6%	11%	69%	9%
BE	1020	8%	3%	2%	2%	3%	13%	75%	1%
CZ	1036	5%	1%	6%	4%	8%	16%	55%	14%
DK	1002	3%	1%	1%	2%	12%	8%	73%	5%
D-W	1021	4%	1%	1%	3%	7%	18%	72%	4%
DE	1526	4%	1%	1%	3%	6%	19%	72%	3%
D-E	505	4%	1%	1%	2%	5%	21%	73%	1%
EE	1005	4%	2%	1%	4%	8%	9%	64%	17%
EL	1000	4%	2%	3%	4%	10%	16%	72%	3%
ES	1009	3%	2%	6%	2%	5%	8%	72%	12%
FR	1022	3%	0%	1%	2%	6%	9%	76%	6%
IE	1000	9%	6%	5%	2%	10%	12%	57%	15%
IT	1003	3%	4%	4%	3%	3%	5%	62%	18%
CY	508	5%	2%	9%	3%	16%	18%	58%	10%
LV	1016	3%	1%	2%	3%	7%	10%	66%	13%
LT	1004	3%	2%	5%	2%	3%	12%	54%	24%
LU	502	3%	4%	1%	2%	8%	19%	63%	7%
HU	1009	4%	2%	5%	1%	8%	6%	66%	15%
MT	500	8%	5%	3%	2%	10%	9%	58%	19%
NL	1062	8%	4%	2%	4%	6%	6%	72%	6%
AT	1041	6%	5%	9%	2%	5%	18%	50%	13%
PL	1000	7%	2%	4%	1%	5%	17%	64%	9%
PT	1011	3%	2%	2%	3%	4%	9%	73%	14%
SI	1055	7%	4%	7%	3%	6%	12%	69%	5%
SK	1092	12%	2%	7%	4%	14%	17%	47%	15%
FI	1004	10%	2%	10%	5%	6%	10%	65%	6%
SE	1001	9%	2%	4%	2%	16%	30%	55%	2%
UK	1322	2%	3%	2%	1%	6%	6%	77%	7%

QD19.1 Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Unique. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en (NOTRE PAYS).

QD19.1 I am going to mention a number of measures established by the Single Market. Could you tell me, for each of them, whether you consider that it has had a very positive effect, a fairly positive effect, a fairly negative effect or a very negative effect in (OUR COUNTRY).

La possibilité pour les citoyens des autres pays Membres de travailler en (NOTRE PAYS), et ceux de (NOTRE PAYS) de travailler ailleurs dans l'Union européenne

The possibility for citizens from other Member States to work in (OUR COUNTRY) and for citizens from (OUR COUNTRY) to work elsewhere in the European Union

	TOTAL	Très positif / Very positive	Plutôt positif / Fairly positive	Plutôt négatif / Fairly negative	Très négatif / Very negative	NSP / DK	Positif / Positive	Négatif / Negative
UE25 EU25	24750	20%	50%	14%	5%	10%	71%	19%
BE	1020	18%	54%	20%	6%	2%	72%	27%
CZ	1036	32%	55%	9%	2%	3%	86%	11%
DK	1002	43%	47%	6%	1%	3%	90%	7%
D-W	1021	18%	47%	20%	5%	10%	65%	25%
DE	1526	18%	48%	21%	6%	8%	65%	26%
D-E	505	15%	51%	23%	6%	4%	66%	30%
EE	1005	27%	53%	11%	1%	8%	80%	12%
EL	1000	19%	52%	20%	8%	1%	71%	28%
ES	1009	26%	51%	8%	2%	13%	77%	10%
FR	1022	13%	53%	18%	7%	9%	66%	26%
IE	1000	29%	51%	8%	3%	10%	79%	10%
IT	1003	19%	52%	10%	4%	16%	70%	14%
CY	508	19%	38%	28%	9%	6%	57%	37%
LV	1016	23%	50%	14%	4%	9%	73%	18%
LT	1004	27%	54%	11%	2%	7%	80%	13%
LU	502	39%	46%	9%	2%	4%	84%	11%
HU	1009	24%	50%	13%	3%	9%	74%	16%
MT	500	13%	48%	24%	5%	9%	62%	30%
NL	1062	18%	51%	19%	4%	8%	69%	23%
AT	1041	14%	44%	23%	7%	11%	59%	30%
PL	1000	27%	51%	10%	2%	10%	77%	12%
PT	1011	20%	52%	11%	4%	13%	72%	15%
SI	1055	26%	57%	12%	3%	2%	83%	15%
SK	1092	28%	61%	7%	0%	3%	89%	8%
FI	1004	25%	61%	10%	1%	2%	86%	12%
SE	1001	38%	51%	6%	2%	3%	89%	8%
UK	1322	18%	46%	15%	7%	14%	63%	23%

QD19.2 Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Unique. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en (NOTRE PAYS).

QD19.2 I am going to mention a number of measures established by the Single Market. Could you tell me, for each of them, whether you consider that it has had a very positive effect, a fairly positive effect, a fairly negative effect or a very negative effect in (OUR COUNTRY).

La possibilité pour les citoyens des autres pays Membres d'étudier en (NOTRE PAYS) et pour ceux de (NOTRE PAYS) d'étudier dans les autres pays de l'Union européenne

The possibility for citizens from other Member States to study in (OUR COUNTRY) and for citizens from (OUR COUNTRY) to study elsewhere in the European Union

	TOTAL	Très positif / Very positive	Plutôt positif / Fairly positive	Plutôt négatif / Fairly negative	Très négatif / Very negative	NSP / DK	Positif / Positive	Négatif / Negative
UE25 EU25	24750	33%	51%	5%	2%	9%	84%	7%
BE	1020	38%	53%	6%	2%	1%	91%	8%
CZ	1036	52%	43%	3%	1%	1%	95%	4%
DK	1002	60%	36%	1%	0%	3%	96%	1%
D-W	1021	30%	54%	6%	1%	9%	83%	7%
DE	1526	30%	54%	6%	2%	8%	85%	7%
D-E	505	33%	58%	4%	2%	2%	91%	6%
EE	1005	46%	47%	1%	1%	5%	93%	2%
EL	1000	42%	50%	5%	2%	1%	92%	7%
ES	1009	36%	47%	4%	1%	12%	83%	5%
FR	1022	28%	60%	4%	1%	6%	89%	6%
IE	1000	36%	50%	3%	1%	10%	85%	5%
IT	1003	26%	51%	6%	4%	13%	78%	10%
CY	508	57%	38%	1%	0%	4%	95%	2%
LV	1016	45%	45%	2%	0%	8%	90%	2%
LT	1004	44%	47%	3%	0%	6%	91%	3%
LU	502	56%	38%	2%	0%	3%	94%	3%
HU	1009	41%	46%	6%	1%	6%	87%	7%
MT	500	25%	59%	7%	1%	9%	83%	8%
NL	1062	40%	50%	4%	1%	5%	91%	4%
AT	1041	18%	44%	22%	6%	10%	63%	28%
PL	1000	39%	47%	4%	1%	9%	87%	4%
PT	1011	31%	50%	5%	1%	13%	81%	6%
SI	1055	49%	48%	2%	0%	1%	96%	2%
SK	1092	37%	57%	3%	0%	3%	94%	3%
FI	1004	41%	54%	3%	0%	1%	95%	4%
SE	1001	62%	36%	1%	0%	1%	98%	1%
UK	1322	24%	51%	8%	4%	14%	75%	11%

QD19.3 Je vais vous citer un certain nombre de mesures mises en place par le Marché Unique. Pour chacune d'entre elles pourriez-vous me dire si vous estimez qu'elle a eu un effet très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif en (NOTRE PAYS).

QD19.3 I am going to mention a number of measures established by the Single Market. Could you tell me, for each of them, whether you consider that it has had a very positive effect, a fairly positive effect, a fairly negative effect or a very negative effect in (OUR COUNTRY).

La possibilité pour les produits des autres pays Membres d'être commercialisés en (NOTRE PAYS) dans les mêmes conditions que les produits (NATIONALITE)

The possibility for products from other Member States to be marketed in (OUR COUNTRY) under the same conditions as (NATIONALITY) products

	TOTAL	Très positif / Very positive	Plutôt positif / Fairly positive	Plutôt négatif / Fairly negative	Très négatif / Very negative	NSP / DK	Positif / Positive	Négatif / Negative
UE25 EU25	24750	23%	52%	12%	3%	11%	75%	15%
BE	1020	24%	59%	12%	3%	2%	83%	14%
CZ	1036	38%	51%	9%	1%	2%	88%	10%
DK	1002	43%	46%	6%	1%	4%	90%	7%
D-W	1021	23%	52%	13%	3%	9%	75%	16%
DE	1526	23%	53%	13%	3%	8%	76%	16%
D-E	505	23%	57%	12%	2%	5%	80%	14%
EE	1005	29%	51%	8%	1%	11%	80%	9%
EL	1000	24%	50%	15%	9%	2%	74%	24%
ES	1009	28%	48%	6%	2%	15%	76%	8%
FR	1022	15%	59%	15%	3%	8%	74%	18%
IE	1000	30%	48%	5%	1%	15%	78%	6%
IT	1003	18%	50%	12%	3%	15%	69%	16%
CY	508	33%	44%	13%	4%	6%	77%	17%
LV	1016	31%	50%	8%	1%	11%	81%	9%
LT	1004	27%	52%	9%	2%	10%	79%	11%
LU	502	38%	45%	8%	3%	7%	83%	11%
HU	1009	23%	48%	17%	4%	8%	71%	21%
MT	500	18%	51%	16%	3%	13%	69%	18%
NL	1062	29%	55%	5%	2%	9%	84%	7%
AT	1041	21%	45%	18%	4%	12%	66%	22%
PL	1000	23%	47%	16%	3%	11%	70%	19%
PT	1011	20%	47%	14%	3%	15%	67%	18%
SI	1055	30%	52%	12%	2%	4%	82%	14%
SK	1092	23%	54%	17%	2%	4%	77%	19%
FI	1004	23%	65%	8%	1%	3%	88%	9%
SE	1001	42%	46%	6%	1%	4%	89%	8%
UK	1322	19%	53%	9%	4%	15%	72%	12%

QD20.1 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ?

QD20.1 Do you agree or disagree with the following statements?

Rendre plus facile la mobilité des travailleurs au sein de l'Union européenne peut permettre de mieux lutter contre le chômage dans l'Union européenne

Making it easier for workers to move within the European Union can help to better fight unemployment within the European Union

	TOTAL	Tout à fait d'accord / Totally agree	Plutôt d'accord / Tend to agree	Plutôt pas d'accord / Tend to disagree	Pas du tout d'accord / / Totally disagree	NSP / DK	D'accord / Agree	Pas d'accord / Disagree
UE25 EU25	24750	18%	44%	18%	8%	12%	63%	26%
BE	1020	21%	49%	20%	7%	2%	71%	28%
CZ	1036	27%	51%	15%	3%	4%	79%	18%
DK	1002	32%	45%	13%	4%	6%	77%	17%
D-W	1021	9%	32%	33%	16%	10%	41%	49%
DE	1526	9%	32%	33%	17%	9%	42%	50%
D-E	505	11%	32%	34%	18%	4%	44%	52%
EE	1005	30%	49%	10%	2%	8%	79%	12%
EL	1000	26%	44%	19%	9%	2%	70%	28%
ES	1009	23%	44%	9%	3%	21%	67%	12%
FR	1022	14%	43%	22%	12%	9%	56%	34%
IE	1000	23%	52%	10%	4%	12%	75%	14%
IT	1003	14%	49%	11%	6%	20%	64%	17%
CY	508	19%	39%	24%	8%	10%	58%	32%
LV	1016	18%	42%	22%	4%	13%	61%	26%
LT	1004	29%	50%	7%	2%	12%	79%	9%
LU	502	23%	32%	25%	13%	8%	55%	38%
HU	1009	19%	48%	14%	5%	14%	67%	19%
MT	500	17%	51%	16%	2%	14%	68%	18%
NL	1062	19%	39%	24%	10%	9%	58%	34%
AT	1041	14%	38%	22%	17%	9%	52%	39%
PL	1000	34%	51%	4%	1%	9%	85%	6%
PT	1011	22%	46%	14%	4%	14%	68%	18%
SI	1055	32%	52%	11%	2%	2%	84%	14%
SK	1092	32%	56%	7%	1%	4%	88%	8%
FI	1004	20%	52%	16%	7%	5%	72%	23%
SE	1001	25%	51%	13%	4%	6%	76%	18%
UK	1322	15%	48%	17%	7%	13%	63%	24%

QD20.2 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ?

QD20.2 Do you agree or disagree with the following statements?

Stimuler la libre circulation de personnes, produits et services au sein de l'Union européenne rendra l'économie européenne plus performante par rapport au reste du monde

To further free movement of people, products and services in the European Union will make the European Union's economy more successful compared to the rest of the world

	TOTAL	Tout à fait d'accord / Totally agree	Plutôt d'accord / Tend to agree	Plutôt pas d'accord / Tend to disagree	Pas du tout d'accord / / Totally disagree	NSP / DK	D'accord / Agree	Pas d'accord / Disagree
UE25 EU25	24750	17%	50%	14%	5%	14%	67%	19%
BE	1020	19%	58%	17%	4%	2%	77%	21%
CZ	1036	26%	53%	12%	2%	6%	79%	15%
DK	1002	22%	51%	14%	3%	11%	73%	16%
D-W	1021	11%	49%	22%	7%	11%	61%	29%
DE	1526	12%	50%	21%	7%	10%	62%	28%
D-E	505	13%	53%	21%	6%	8%	65%	26%
EE	1005	23%	48%	10%	2%	17%	71%	12%
EL	1000	24%	49%	15%	9%	4%	73%	23%
ES	1009	27%	45%	5%	2%	20%	73%	7%
FR	1022	12%	51%	18%	6%	13%	62%	24%
IE	1000	20%	49%	10%	2%	19%	69%	12%
IT	1003	17%	50%	9%	5%	20%	66%	14%
CY	508	23%	51%	9%	2%	15%	74%	10%
LV	1016	14%	47%	17%	3%	20%	61%	20%
LT	1004	18%	53%	7%	1%	21%	71%	8%
LU	502	25%	42%	17%	4%	12%	68%	21%
HU	1009	21%	49%	12%	3%	14%	70%	16%
MT	500	14%	55%	8%	3%	20%	69%	11%
NL	1062	16%	48%	18%	5%	13%	63%	23%
AT	1041	17%	43%	20%	9%	12%	60%	28%
PL	1000	25%	52%	7%	1%	14%	77%	9%
PT	1011	24%	47%	9%	2%	17%	72%	11%
SI	1055	21%	57%	13%	2%	7%	78%	15%
SK	1092	18%	56%	14%	1%	10%	75%	15%
FI	1004	19%	60%	13%	3%	5%	79%	16%
SE	1001	21%	48%	14%	4%	13%	69%	18%
UK	1322	13%	48%	14%	7%	18%	61%	21%

QD20.3 Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec ces affirmations ?

QD20.3 Do you agree or disagree with the following statements?

Les règles du Marché Unique ont amélioré la protection des consommateurs dans l'Union européenne

The Internal market rules have increased consumer protection within the European Union

	TOTAL	Tout à fait d'accord / Totally agree	Plutôt d'accord / Tend to agree	Plutôt pas d'accord / Tend to disagree	Pas du tout d'accord / / Totally disagree	NSP / DK	D'accord / Agree	Pas d'accord / Disagree
UE25 EU25	24750	11%	42%	16%	5%	27%	53%	21%
BE	1020	10%	57%	20%	4%	10%	66%	24%
CZ	1036	17%	51%	16%	2%	14%	67%	18%
DK	1002	9%	41%	22%	5%	23%	50%	27%
D-W	1021	7%	42%	23%	6%	22%	49%	29%
DE	1526	7%	42%	23%	6%	22%	49%	29%
D-E	505	7%	42%	26%	5%	20%	49%	31%
EE	1005	15%	43%	6%	1%	35%	58%	7%
EL	1000	19%	46%	23%	9%	4%	65%	31%
ES	1009	19%	36%	8%	4%	33%	55%	12%
FR	1022	5%	38%	26%	8%	23%	43%	34%
IE	1000	16%	41%	7%	1%	35%	57%	8%
IT	1003	9%	43%	13%	5%	30%	52%	18%
CY	508	26%	43%	9%	2%	19%	69%	11%
LV	1016	11%	42%	16%	2%	29%	53%	18%
LT	1004	14%	48%	7%	1%	29%	63%	8%
LU	502	16%	38%	16%	6%	24%	54%	22%
HU	1009	22%	45%	11%	3%	19%	67%	14%
MT	500	12%	44%	10%	2%	32%	55%	12%
NL	1062	12%	51%	13%	2%	22%	63%	15%
AT	1041	10%	32%	24%	9%	25%	42%	34%
PL	1000	16%	49%	8%	1%	25%	66%	10%
PT	1011	19%	45%	11%	3%	22%	64%	13%
SI	1055	17%	52%	15%	1%	15%	69%	16%
SK	1092	15%	50%	18%	2%	15%	64%	20%
FI	1004	10%	51%	18%	4%	16%	61%	23%
SE	1001	8%	40%	17%	4%	31%	48%	21%
UK	1322	6%	35%	11%	4%	44%	41%	16%