

BELGIQUE/FRANCAIS

MARKETING UNIT

AVENUE LOUISE 430 - 1050 BRUXELLES / LOUIZALAAN 430 - 1050 BRUSSEL
TEL. 02/648.80.10 / TELEFAX 02/648.34.08

QUESTIONNAIRE n° 9704/7160

EUROBAROMÈTRE 47.0

PB/nvh

20.01.1997

A) VOTRE NUMÉRO D'ÉTUDE

--	--	--	--

B) CODE PAYS

0	1
---	---

C) NOTRE NUMÉRO D'ÉTUDE

4	7	0
---	---	---

D) NUMÉRO DE L'INTERVIEW

2			
---	--	--	--

- 1) Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le (ou les) pays qui s'appliquent.
ENQ. : *PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES*

Belgique	1	--> Q. 2
Danemark	2	
Allemagne	3	
Grèce	4	
Espagne	5	
France	6	
Irlande	7	
Italie	8	
Luxembourg	9	
Pays-Bas	10	
Portugal	11	
Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)	12	
Autriche	13	
Suède	14	
Finlande	15	
autres pays	16	--> STOP
NSP	17	

- 2) Quand vous êtes entre amis, diriez-vous qu'il vous arrive souvent, de temps en temps, ou jamais de discuter politique ?

souvent	1
de temps en temps	2
jamais	3
NSP	4

- 3) Quand vous avez une opinion à laquelle vous tenez beaucoup, vous arrive-t-il de convaincre vos amis, vos camarades de travail, vos relations d'adopter cette opinion ? Cela vous arrive-t-il :
ENQ. : *LIRE*

souvent	1
de temps en temps	2
rarement	3
jamais	4
(NE PAS LIRE) NSP	5

- 4) D'une façon générale, pensez-vous que le fait pour la Belgique de faire partie de l'Union européenne est ... ?
ENQ. : LIRE

une bonne chose	1
une mauvaise chose	2
une chose ni bonne, ni mauvaise	3
(NE PAS LIRE) NSP	4

- 5) Tout bien considéré, estimez-vous que la Belgique a bénéficié ou non de son appartenance à l'Union européenne ?

bénéficié	1
pas bénéficié	2
NSP	3

- 6) Tout bien considéré, estimez-vous que, dans cinq ans, la Belgique bénéficiera ou non de son appartenance à l'Union européenne ?

bénéficiera	1
ne bénéficiera pas	2
NSP	3

- 7) Une monnaie commune sera établie dans les pays membres de l'Union européenne, d'ici janvier 1999. Pensez-vous ou non qu'une monnaie européenne commune est nécessaire pour que l'intégration européenne puisse se poursuivre ?

nécessaire	1
pas nécessaire	2
NSP	3

- 8) Il est question d'éventuellement agir, au niveau de l'Union européenne, dans d'autres domaines politiques importants, qui sont actuellement encore sous la responsabilité des gouvernements nationaux. Je vais vous citer quelques-uns de ces domaines. Voulez-vous me dire pour chacun d'entre eux si vous estimez que des actions communes sont très importantes, assez importantes, pas très importantes ou pas du tout importantes ?

ENQ. : LIRE

	Très importantes	Assez importantes	Pas très importantes	Pas du tout importantes	NSP
a) La lutte contre le commerce de la drogue ou d'autres formes graves de crime organisé	1	2	3	4	5
b) Le domaine de l'asile politique ou la lutte contre l'immigration illégale	1	2	3	4	5
c) Les politiques étrangère ou de défense	1	2	3	4	5

- 9) D'après vous, quelle personnalité politique s'engage le plus en faveur de la poursuite de l'intégration européenne ?

ENQ. : NE RIEN SUGGÉRER - NE PAS MONTRER DE CARTE - NE PAS LIRE - UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE

Jean-Luc DEHAENE	1
Jacques CHIRAC	2
Karel VAN MIERT	3
Helmut KOHL	4
Wilfried MARTENS	5
Leo TINDEMANS	6
Louis TOBBACK	7
Willy CLAES	8
Anne-Marie LIZIN	9
Laurette ONCKELINKS	10
Jacques DELORS	11
Philippe MAYSTADT	12
Paula D'HONDT	13
Jacques SANTER	14
Willy DECLERCQ	15
François MITTERAND	16
Erik DERIJCKE	17
autre (PRÉCISER)	41
personne	42
NSP/SR	43

- 10) Quelles sont à votre avis les deux langues qu'il est le plus utile de connaître à l'exception de votre langue maternelle ?

ENQ. : NE PAS SUGGÉRER - NE PAS LIRE - 2 RÉPONSES MAXIMUM

Danois	1
Allemand	2
Français	3
Italien	4
Néerlandais	5
Anglais	6
Espagnol	7
Portugais	8
Grec	9
Suédois	10
Finnois	11
Russe	12
Arabe	13
Chinois	14
Japonais	15
autres	16
NSP	17

- 11) Je voudrais maintenant vous poser une question à propos de la confiance que vous inspirent différents peuples. Pour chacun d'eux, veuillez me dire si vous avez plutôt confiance ou plutôt pas confiance.

ENQ. : **MONTRER LA CARTE 1 ET ÉNUMÉRER CHAQUE PEUPLE Y COMPRIS LE VÔTRE**

	Plutôt confiance	Plutôt pas confiance	NSP
a) les Belges	1	2	3
b) les Danois	1	2	3
c) les Allemands	1	2	3
d) les Grecs	1	2	3
e) les Espagnols	1	2	3
f) les Français	1	2	3
g) les Irlandais	1	2	3
h) les Italiens	1	2	3
i) les Luxembourgeois	1	2	3
j) les Néerlandais	1	2	3
k) les Autrichiens	1	2	3
l) les Portugais	1	2	3
m) les Finlandais	1	2	3
n) les Suédois	1	2	3
o) les Britanniques	1	2	3
p) les Américains	1	2	3
q) les Russes	1	2	3
r) les Polonais	1	2	3
s) les Hongrois	1	2	3
t) les Tchèques	1	2	3

- 12) Selon vous, quelle sera, dans le futur, l'importance d'une étroite coopération entre l'Allemagne et la France pour la continuation du rapprochement européen ?

ENQ. : **LIRE ET MONTRER LA CARTE 2**

plus importante que dans le passé	1
aussi importante que dans le passé	2
moins importante que dans le passé	3
(NE PAS LIRE) NSP	4

- 13) Dans quelle mesure êtes-vous intéressé par des informations sur l'Allemagne ? Diriez-vous que vous êtes ...

ENQ. : **LIRE**

très intéressé	1	--> Q. 14
assez intéressé	2	
pas très intéressé	3	--> Q. 15
pas du tout intéressé	4	
(NE PAS LIRE) NSP	5	

→

SI TRÈS OU ASSEZ INTÉRESSÉ (code 1 ou 2 à la Q. 13)

- 14) Pour l'obtention d'informations sur l'Allemagne, dans quelle mesure utilisez-vous chacun des médias suivants : régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 3 - LIRE

	Régulière- ment	Occasion- nellement	Rarement	Jamais
a) la télévision belge	1	2	3	4
b) la télévision allemande	1	2	3	4
c) la radio belge	1	2	3	4
d) la radio allemande	1	2	3	4
e) les quotidiens ou magazines belges	1	2	3	4
f) les quotidiens ou magazines allemands	1	2	3	4
g) l'enseignement scolaire ou des séances d'information et séminaires	1	2	3	4
h) des contacts personnels (famille, amis, collègues, connaissances)	1	2	3	4

A TOUS

- 15) A présent, une question concernant le Chancelier Helmut KOHL. On dit qu'après sa gestion de la réunification allemande, il est l'homme le mieux placé pour faire progresser l'intégration européenne. Voulez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec cette affirmation ? Etes-vous ...

ENQ. : LIRE

tout à fait d'accord	1
plutôt d'accord	2
plutôt pas d'accord	3
pas du tout d'accord	4
(NE PAS LIRE) NSP	5

A présent, passons à un autre sujet.

- 16) Certaines personnes pensent que la qualité des produits alimentaires vendus en Belgique s'améliore, tandis que d'autres personnes pensent qu'elle se dégrade. Pour chacun des produits vendus en Belgique que je vais vous citer, pourriez-vous me dire si vous estimez que sa qualité a plutôt tendance à s'améliorer ou plutôt tendance à se dégrader ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 4 - LIRE

	Tendance à s'améliorer	Tendance à se dégrader	Ne s'améliore, ni se dégrade (SPONTANÉ)	NSP
1) les légumes frais	1	2	3	4
2) les fruits frais	1	2	3	4
3) la viande fraîche	1	2	3	4
4) le poisson frais	1	2	3	4
5) le lait frais	1	2	3	4
6) le fromage	1	2	3	4
7) les oeufs	1	2	3	4
8) le pain et les produits de boulangerie	1	2	3	4
9) les conserves	1	2	3	4
10) les produits surgelés	1	2	3	4
11) les plats préparés	1	2	3	4
12) les autres produits préemballés	1	2	3	4

→

- 17a) Pensez-vous que l'information fournie par chacune des sources suivantes, en ce qui concerne la qualité des produits alimentaires est généralement plutôt dans l'intérêt du consommateur, plutôt dans l'intérêt de l'industrie ou neutre ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 5A** - CODER DANS LA 1ÈRE PARTIE DU TABLEAU CI-DESSOUS

- 17b) Pourriez-vous m'indiquer quelles sources, selon vous, disent la vérité à propos de la qualité de ces produits ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 5B** - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - CODER DANS LA 2ÈME PARTIE DU TABLEAU CI-DESSOUS

	Q. 17a				Q. 17b
	Intérêt				Vérité
	Consom- mateur	Industrie	Neutre	NSP	
1) les enseignants, à l'école ou à l'université	1	2	3	4	1
2) les scientifiques	1	2	3	4	2
3) les autorités publiques	1	2	3	4	3
4) les agences gouvernementales	1	2	3	4	4
5) la Commission européenne	1	2	3	4	5
6) les groupements de producteurs	1	2	3	4	6
7) les partis politiques	1	2	3	4	7
8) les syndicats	1	2	3	4	8
9) les magasins/les supermarchés	1	2	3	4	9
10) la radio et la télévision	1	2	3	4	10
11) la presse écrite	1	2	3	4	11
12) (NE PAS LIRE) personne					12
13) (NE PAS LIRE) NSP/SR					13

- 18) Je vais vous lire quatre opinions à propos de l'environnement. Laquelle d'entre elles est la plus proche de la vôtre ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 6** - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE

Les niveaux actuels de l'activité humaine mènent à des catastrophes, mettent en danger toutes les formes de vie sur terre.	1
Les niveaux actuels de l'activité humaine doivent être modifiés de façon très importante si l'on veut arrêter la détérioration générale de l'environnement.	2
Les niveaux actuels de l'activité humaine ne sont pas fondamentalement en conflit avec l'environnement.	3
Il n'y a aucun problème d'environnement.	4
(NE PAS LIRE) NSP	5

- 19) Je vais vous lire trois opinions qui sont parfois exprimées au sujet des problèmes d'environnement. Avec laquelle de ces opinions êtes-vous personnellement le plus d'accord ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 7** - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE

Il faut donner la priorité au développement économique sur la protection de l'environnement.	1
Il faut assurer le développement économique tout en protégeant l'environnement.	2
Il faut donner la priorité à la protection de l'environnement sur le développement économique.	3
(NE PAS LIRE) NSP	4

- 20) Quand on parle des atteintes graves portées à l'environnement, à quoi pensez-vous surtout ? Veuillez choisir, dans cette liste, les quatre choses qui vous viennent immédiatement à l'esprit.

ENQ. : MONTRER LA CARTE 8 - MAXIMUM QUATRE RÉPONSES POSSIBLES - LIRE

les débris qui traînent dans les rues, dans les espaces verts ou sur les plages	1
les usines qui répandent des produits chimiques dangereux dans l'air ou dans l'eau	2
les voitures qui polluent l'air	3
les eaux d'égouts	4
le bruit occasionné par des travaux de construction, des routes à fort trafic, des aéroports	5
l'utilisation excessive en agriculture des désherbants, insecticides et engrais	6
le pétrole qui pollue la mer et le littoral	7
les déchets industriels	8
les pluies acides	9
les pollutions au niveau planétaire telles que la disparition progressive des forêts tropicales, la destruction de la couche d'ozone, l'effet de serre	10
le stockage des déchets nucléaires	11
l'exploitation touristique sauvage de certaines zones (littoral, montagne)	12
(NE PAS LIRE) NSP	13

- 21) Voici diverses façons dont, en Europe, on pourrait s'occuper des problèmes d'environnement. Seriez-vous favorable ou non favorable aux propositions suivantes ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 9 - LIRE

	OUI	NON	NSP
1) assurer un financement plus important de la recherche scientifique et des développements technologiques liés à l'environnement	1	2	3
2) veiller à ce que les écoles incluent un enseignement sur l'environnement, comme une partie importante de l'éducation des enfants	1	2	3
3) dépenser plus d'argent pour la formation du public sur les problèmes importants de l'environnement	1	2	3
4) mettre en vigueur une législation plus sévère pour contrôler les entreprises qui polluent l'environnement	1	2	3
5) consacrer des ressources plus importantes à l'application des lois existantes	1	2	3
6) former des professionnels pour qu'ils puissent eux-mêmes prendre des mesures pour protéger l'environnement	1	2	3
7) s'assurer que les problèmes d'environnement soient identifiés et que l'on prenne les mesures appropriées	1	2	3
8) appliquer des taxes spéciales très élevées sur les produits et les procédés qui nuisent à l'environnement pour en décourager l'utilisation	1	2	3
9) augmenter les taxes sur les emballages qui polluent l'environnement et diminuer les taxes sur les emballages qui respectent l'environnement	1	2	3
10) réduire les taxes sur les produits et les procédés de fabrication qui respectent l'environnement	1	2	3
11) interdire les activités et les procédés de fabrication qui nuisent à l'environnement	1	2	3
12) imposer un embargo économique aux pays non-membres de l'Union européenne qui portent gravement atteinte à l'environnement.	1	2	3

- 22a) Dans lequel/lesquels des domaines suivants, s'il y en a, pensez-vous que l'Union européenne a éventuellement adopté une législation ou a introduit des mesures visant à protéger les consommateurs ?

ENQ. : **MONTRER LA CARTE 10 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - CODER DANS LA PREMIÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS**

- 22b) Dans lequel/lesquels des domaines suivants, s'il y en a, pensez-vous que l'Union européenne devrait adopter une législation ou introduire des mesures visant à protéger les consommateurs ?

ENQ. : **MONTRER LA CARTE 10 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - CODER DANS LA DEUXIÈME COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS**

	Q. 22a	Q. 22b
	A adopté	Devrait adopter
interdire les termes déloyaux, inéquitables dans les contrats ("les clauses abusives")	1	1
établir des règles sur la sécurité des jouets et en contrôler l'application	2	2
standardiser les conditions pour les voyages de vacances tout compris	3	3
empêcher la publicité mensongère	4	4
adopter des règles communes en matière de multipropriété, de propriété partagée (=time sharing)	5	5
établir des règles communes pour que les prestataires de services soient responsables des conséquences de leurs actions	6	6
établir des règles communes en matière de publicité	7	7
définir des règles strictes en matière d'étiquetage des produits	8	8
établir des règles en matière d'achats à distance tels que achats par correspondance, télé-achat, Internet, etc.	9	9
créer des conditions plus favorables au consommateur en matière de services financiers (banques, assurances,...)	10	10
assurer à chaque citoyen européen l'accès facile aux instances juridiques dans les autres Etats membres, en cas de problèmes liés à la consommation	11	11
établir des règles pour que, partout en Europe, les prix soient clairement indiqués à l'unité de mesure (Kg, L, ...)	12	12
aucun de ceux-ci	13	13
(NE PAS LIRE) NSP	14	14

- 23) L'Union européenne a entrepris des actions pour améliorer le niveau de protection des consommateurs. Estimez-vous que, dans l'ensemble, ces actions ont plutôt amélioré le niveau de protection des consommateurs, ont plutôt diminué le niveau de protection des consommateurs, ou n'ont eu aucun impact sur ce niveau ?

plutôt amélioré le niveau de protection des consommateurs	1
plutôt diminué le niveau de protection des consommateurs	2
n'ont eu aucun impact sur le niveau de protection des consommateurs	3
NSP	4

- 24) A votre avis, quels sont les problèmes principaux que rencontrent les consommateurs lorsqu'ils sont insatisfaits ?

ENQ. : **MONTRER LA CARTE 11 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES**

ils se sentent impuissants face aux fournisseurs et fabricants	1
l'accès à la justice est trop difficile pour eux	2
le coût d'une action en justice est trop élevé pour eux	3
les suites données à leurs plaintes sont insatisfaisantes	4
ils ne connaissent pas bien leurs droits	5
ils manquent d'information sur les caractéristiques des produits	6
ils manquent de temps pour faire respecter leurs droits	7
ils ne sont pas assez bien informés sur les services d'aide aux consommateurs	8
ils leur est souvent difficile de comparer les produits et les services	9
(NE PAS LIRE) NSP	10

- 25) Pensez-vous que l'école prépare très bien, assez bien, assez mal, très mal les enfants à entrer dans la vie ?

très bien	1
assez bien	2
assez mal	3
très mal	4
NSP	5

- 26) Si l'école préparait les jeunes à devenir des consommateurs avertis, diriez-vous que cela pourrait certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas améliorer la qualité de vie des générations futures ?

certainement	1
probablement	2
probablement pas	3
certainement pas	4
NSP	5

- 27a) Pensez-vous que les autorités locales en Belgique pourraient certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas jouer un rôle dans l'éducation des consommateurs ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 12** - UNE SEULE RÉPONSE PAR LIGNE

- 27b) Et les autorités nationales ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 12** - UNE SEULE RÉPONSE PAR LIGNE

- 27c) Et l'Union européenne ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 12** - UNE SEULE RÉPONSE PAR LIGNE

	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	NSP
27a) autorités locales	1	2	3	4	5
27b) autorités nationales	1	2	3	4	5
27c) Union européenne	1	2	3	4	5

SI "OUI, CERTAINEMENT" OU "OUI, PROBABLEMENT" POUR L'UNION EUROPÉENNE (code 1 ou 2 à la Q. 27c)

- 28) Comment l'Union européenne pourrait-elle jouer ce rôle d'après vous ?

ENQ. : MONTRER LA **CARTE 13** - LIRE - DEUX RÉPONSES MAXIMUM

en expliquant pourquoi l'éducation des consommateurs est nécessaire	1
en donnant de bons exemples de formations dans d'autres pays pour que l'on puisse s'en inspirer chez nous	2
en publiant des informations sur les droits du consommateur dans l'Union européenne	3
en organisant des échanges de personnel et d'information	4
(NE PAS LIRE) NSP	5

A TOUS

- 29) L'Union européenne a entrepris des actions pour améliorer la sécurité des produits et des services pour les consommateurs. Estimez-vous que, dans l'ensemble, ces actions ont plutôt amélioré la sécurité pour les consommateurs, ont plutôt diminué la sécurité pour les consommateurs, ou n'ont eu aucun impact sur la sécurité ?

plutôt amélioré la sécurité des consommateurs	1
plutôt diminué la sécurité des consommateurs	2
n'ont eu aucun impact sur la sécurité des consommateurs	3
NSP	4

- 30a) Parmi les domaines suivants, quels sont ceux pour lesquels vous vous sentez particulièrement concerné par la sécurité des produits et services pour les consommateurs ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 14 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - CODER DANS LA 1ÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

- 30b) Et, pour chacun des produits et des services suivants, pensez-vous que ceux proposés en Belgique sont généralement sûrs ou pas ?

ENQ. : LIRE - CODER DANS LA 2ÈME PARTIE DU TABLEAU CI-DESSOUS

	Q. 30a	Q. 30b		
	Concerné	Sécurité		
		OUI	NON	NSP
1) les médicaments	1	1	2	3
2) les produits cosmétiques	2	1	2	3
3) les jouets	3	1	2	3
4) l'alimentation	4	1	2	3
5) les appareils électriques	5	1	2	3
6) les voitures	6	1	2	3
7) les lieux publics (magasins, salles de spectacle, ...)	7	1	2	3
8) les hôtels	8	1	2	3
9) les manifestations sportives	9	1	2	3
10) les produits d'entretien	10	1	2	3
11) les transports publics	11	1	2	3
12) les avions	12	1	2	3
13) les restaurants	13	1	2	3
(NE PAS LIRE) aucun	14			
(NE PAS LIRE) NSP	15			

- 31) D'après vous, attire-t-on assez ou pas assez l'attention sur la sécurité des produits et des services pour les consommateurs ... ?

ENQ. : LIRE - UN SEUL CODE PAR LIGNE

	Assez	Pas assez	NSP
1) dans la presse	1	2	3
2) à la radio-télévision	1	2	3
3) dans la publicité	1	2	3
4) sur les lieux de loisirs ou de vacances	1	2	3
5) dans les écoles	1	2	3

- 32) Si vous voyagez dans un autre pays membre de l'Union européenne, pensez-vous ou non que ... ?

ENQ. : LIRE - UN SEUL CODE PAR LIGNE

	OUI	NON	NSP
1) vous serez informé de manière adéquate des principales mesures de sécurité des produits et services pour les consommateurs	1	2	3
2) vous retrouverez les mêmes codes/indications de sécurité	1	2	3
3) vous aurez le même niveau de sécurité dans tous les pays	1	2	3
4) vous aurez des codes/indications de sécurité tout à fait compréhensibles	1	2	3

- 33) Pour chacun des services suivants en Belgique, pourriez-vous me dire si vous trouvez qu'il est de bonne qualité, de mauvaise qualité ou de qualité ni bonne ni mauvaise ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 15 - LIRE

	Bonne qualité	Ni bonne ni mauvaise qualité	Mauvaise qualité	NSP
1) la distribution d'eau	1	2	3	4
2) la distribution de gaz	1	2	3	4
3) la distribution d'électricité	1	2	3	4
4) les services de téléphone	1	2	3	4
5) l'accès aux chaînes de télévision	1	2	3	4
6) le réseau autoroutier	1	2	3	4
7) l'entretien des routes et trottoirs	1	2	3	4
8) la collecte des déchets ménagers	1	2	3	4
9) les services de soins de santé tels que les hôpitaux, etc.	1	2	3	4
10) les services d'ambulance	1	2	3	4
11) les tribunaux, la Justice	1	2	3	4
12) les services postaux	1	2	3	4
13) les transports ferroviaires	1	2	3	4
14) les transports aériens	1	2	3	4
15) les transports routiers par autocar	1	2	3	4
16) les transports urbains tels que métro, bus, tram	1	2	3	4

- 34) Dans l'Union européenne, on a tendance à ouvrir à la concurrence les services qui étaient traditionnellement des monopoles, comme ceux fournis par les compagnies de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité, les compagnies de téléphone, etc. Etes-vous ou non conscient de cette tendance ?

OUI	1
NON	2
NSP	3

35. Voici une liste de services publics qui sont actuellement en pleine évolution, entre autres parce que les autorités nationales et communautaires ont décidé de les ouvrir à la concurrence.

- 35a) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si, oui ou non, vous avez récemment ressenti une baisse de prix ?

ENQ. : LIRE

	OUI	NON	NSP
1) services de téléphone	1	2	3
2) services postaux	1	2	3
3) la distribution d'électricité	1	2	3
4) la distribution de gaz	1	2	3
5) la distribution d'eau	1	2	3
6) transports aériens	1	2	3
7) transports ferroviaires	1	2	3

→

35b) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si, oui ou non, vous avez récemment ressenti une amélioration de la qualité des services ?

ENQ. : LIRE

	OUI	NON	NSP
1) services de téléphone	1	2	3
2) services postaux	1	2	3
3) la distribution d'électricité	1	2	3
4) la distribution de gaz	1	2	3
5) la distribution d'eau	1	2	3
6) transports aériens	1	2	3
7) transports ferroviaires	1	2	3

35c) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si, oui ou non, vous avez récemment ressenti une augmentation du choix des services et du nombre de fournisseurs ?

ENQ. : LIRE

	OUI	NON	NSP
1) services de téléphone	1	2	3
2) services postaux	1	2	3
3) la distribution d'électricité	1	2	3
4) la distribution de gaz	1	2	3
5) la distribution d'eau	1	2	3
6) transports aériens	1	2	3
7) transports ferroviaires	1	2	3

35d) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si, oui ou non, vous avez récemment ressenti une amélioration de protection des intérêts des consommateurs ?

ENQ. : LIRE

	OUI	NON	NSP
1) services de téléphone	1	2	3
2) services postaux	1	2	3
3) la distribution d'électricité	1	2	3
4) la distribution de gaz	1	2	3
5) la distribution d'eau	1	2	3
6) transports aériens	1	2	3
7) transports ferroviaires	1	2	3

36a) Et à l'avenir, pensez-vous que l'ouverture à la concurrence sera une bonne chose ou une mauvaise chose en ce qui concerne la qualité de chacun des services suivants ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 16 - LIRE

	Bonne chose	Mauvaise chose	Ni bonne ni mauvaise chose (SPONTANÉ)	NSP
1) services de téléphone	1	2	3	4
2) la distribution d'électricité	1	2	3	4
3) la distribution de gaz	1	2	3	4
4) la distribution d'eau	1	2	3	4
5) transports aériens	1	2	3	4
6) transports ferroviaires	1	2	3	4
7) la collecte des déchets ménagers	1	2	3	4
8) les médias	1	2	3	4

36b) Et en ce qui concerne le prix de chacun de ces services ?

ENQ. : MONTRER LA MÊME CARTE 16 - LIRE

	Bonne chose	Mauvaise chose	Ni bonne ni mauvaise chose (SPONTANÉ)	NSP
1) services de téléphone	1	2	3	4
2) la distribution d'électricité	1	2	3	4
3) la distribution de gaz	1	2	3	4
4) la distribution d'eau	1	2	3	4
5) transports aériens	1	2	3	4
6) transports ferroviaires	1	2	3	4
7) la collecte des déchets ménagers	1	2	3	4
8) les médias	1	2	3	4

37) D'après vous, parmi les effets suivants, quels sont ceux que l'ouverture à la concurrence pourrait entraîner ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 17 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

la création d'emplois dans ces secteurs	1
une meilleure transparence	2
des pertes d'emplois dans ces secteurs	3
une meilleure qualité des services	4
une diminution des prix	5
l'abandon des services non rentables	6
une plus grande attention accordée aux besoins des consommateurs	7
(NE PAS LIRE) autres	8
(NE PAS LIRE) NSP	9

38) Certaines personnes pensent que chacun devrait pouvoir bénéficier de certains services même s'il n'a pas les moyens de les payer. Parmi les services suivants, quels sont ceux qui, selon vous, devraient être garantis à tous ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 18 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

la distribution d'eau	1
la distribution de gaz	2
la distribution d'électricité	3
les services téléphoniques	4
le raccordement aux chaînes de télévision	5
la collecte des déchets ménagers	6
les transports aériens	7
les transports ferroviaires	8
les transports routiers par autocar	9
les transports urbains	10
les systèmes de paiement, c'est-à-dire l'accès aux services bancaires	11
aucun	12
(NE PAS LIRE) NSP	13

- 39a) D'après vous, les produits qui sont vendus en Belgique et qui proviennent des pays d'Europe centrale et de l'Est sont-ils de bonne qualité, de mauvaise qualité ou de qualité ni bonne ni mauvaise ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 19 - RÉPONDRE À LA 1ÈRE LIGNE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE)

- 39b) Et ceux qui proviennent des pays en voie de développement ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 19 - RÉPONDRE À LA 2ÈME LIGNE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE)

	Bonne qualité	Ni bonne ni mauvaise qualité	Mauvaise qualité	NSP
39a) Europe centrale et de l'Est	1	2	3	4
39b) pays en voie de développement	1	2	3	4

- 40) Certains produits fabriqués dans l'Union européenne ne peuvent pas être vendus dans l'Union européenne parce qu'ils sont de qualité ou de sécurité insuffisante. Pensez-vous que l'Union européenne devrait ou non faire quelque chose pour en interdire la vente dans des pays non-membres de l'Union européenne ?

OUI	1
NON	2
NSP	3

- 41) Pensez-vous ou non que l'information sur les prix actuellement donnée par les commerçants et les fournisseurs de services vous permettent de comparer les prix et de faire jouer la concurrence ?

OUI	1
NON	2
NSP	3

- 42) Dans lequel ou lesquels des secteurs suivants, s'il y en a, souhaiteriez-vous disposer d'une information plus claire et plus complète ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 20 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

dans le secteur du logement , c'est-à-dire de la construction, des réparations, des conseils d'architecte, de la location immobilière, etc.	1
dans le secteur du conseil , c'est-à-dire les avocats, les notaires, les comptables, etc.	2
dans le secteur des soins de santé , c'est-à-dire des hôpitaux, des médecins, des services paramédicaux, etc.	3
dans le secteur financier , c'est-à-dire les services bancaires, le crédit, les assurances, etc.	4
dans le secteur d' utilité publique , c'est-à-dire des transports aériens, ferroviaires et routiers, de la distribution d'eau et d'électricité, des services postaux et de téléphone, etc.	5
dans le secteur des transports privés , c'est-à-dire des taxis, des déménagements, etc.	6
dans le secteur de l' entretien et des réparations , c'est-à-dire de l'automobile, du chauffage, des appareils domestiques, etc.	7
dans le secteur des loisirs , c'est-à-dire des agences de voyages, des spectacles, de l'hôtellerie, de la restauration, etc.	8
(NE PAS LIRE) aucun/NSP	9

→

- 43) Constatez-vous parfois une différence importante entre le prix qui vous avait été annoncé par des commerçants ou des fournisseurs de services et le prix que vous devez effectivement payer ?

Si OUI, dans quels secteurs ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 21 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

NON	pas de différence importante	1
OUI	dans le secteur du logement , c'est-à-dire de la construction, des réparations, des conseils d'architecte, de la location immobilière, etc.	2
	dans le secteur du conseil , c'est-à-dire les avocats, les notaires, les comptables, etc.	3
	dans le secteur des soins de santé , c'est-à-dire des hôpitaux, des médecins, des services paramédicaux, etc.	4
	dans le secteur financier , c'est-à-dire les services bancaires, le crédit, les assurances, etc.	5
	dans le secteur d' utilité publique , c'est-à-dire des transports aériens, ferroviaires et routiers, de la distribution d'eau et d'électricité, des services postaux et de téléphone, etc.	6
	dans le secteur des transports privés , c'est-à-dire des taxis, des déménagements, etc.	7
	dans le secteur de l' entretien et des réparations , c'est-à-dire de l'automobile, du chauffage, des appareils domestiques, etc.	8
	dans le secteur des loisirs , c'est-à-dire des agences de voyages, des spectacles, de l'hôtellerie, de la restauration, etc.	9
(NE PAS LIRE) NSP		10

- 44) En Belgique, souhaiteriez-vous recourir à des fournisseurs de services situés hors de la Belgique ?
Si oui, auxquels ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 22 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

NON	ne souhaite pas recourir à des fournisseurs de services situés hors de la Belgique	1
OUI	pour la construction et les travaux de bâtiment	2
	pour la location immobilière	3
	pour les services d'avocats	4
	pour les services financiers, c'est-à-dire ceux fournis par les banques, les assurances, les institutions de crédit	5
	pour les services de soins de santé	6
	pour les voyages et le tourisme	7
	autres (SPONTANÉ)	8
(NE PAS LIRE) NSP		9

En 1999, l'Euro deviendra la monnaie européenne et, en 2002 au plus tard, les pièces et les billets en Euro remplaceront, dans certains Etats membres de l'Union européenne, les pièces et les billets en francs belges.

- 45) Souhaiteriez-vous ou non être mieux informé sur les raisons et les avantages d'une Monnaie unique en Europe ?

OUI	1
NON	2
NSP	3

- 46a) Selon vous, l'adoption d'une Monnaie unique, l'Euro, permettra-t-elle ou non à l'Union européenne d'être plus compétitive sur le plan économique dans le monde ?

ENQ. : RÉPONDRE À LA 1ÈRE LIGNE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE)

- 46b) Et cela permettra-t-il, ou non, à l'Union européenne d'être plus puissante sur le plan politique dans le monde ?

ENQ. : RÉPONDRE À LA 2ÈME LIGNE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE)

	OUI	NON	NSP
46a) compétitivité économique	1	2	3
46b) puissance politique	1	2	3

- 47) Certains disent que l'Euro permettra à l'Union européenne d'être plus puissante et plus compétitive. Cependant, le passage du franc belge à l'Euro entraînera certains coûts pour les administrations, les banques et les entreprises, entre autres à cause des changements informatiques et comptables, de l'étiquetage des produits, de la formation du personnel, de l'information des citoyens et des clients, etc. Selon vous, qui devrait payer les coûts de ce passage à l'Euro ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 23 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

l'Etat belge, avec les impôts	1
les organismes financiers, avec leurs profits	2
les autres entreprises privées et publiques, avec leurs profits	3
les consommateurs	4
(NE PAS LIRE) un peu tout le monde, de manière équitable	5
(NE PAS LIRE) chacun la même part	6
(NE PAS LIRE) chacun devrait payer pour ses propres coûts	7
(NE PAS LIRE) NSP	8

- 48) A votre avis, parmi les groupes suivants, quel est celui qui profitera le plus du passage à l'Euro ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 24 - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE

les grands pays de l'Union européenne	1
les petits pays de l'Union européenne	2
tous les pays de l'Union européenne	3
les entreprises	4
les banques	5
les consommateurs	6
les touristes	7
(NE PAS LIRE) NSP	8

- 49) Selon vous, le fait de ne plus utiliser le franc belge et de le remplacer par l'Euro constituera-t-il ...

ENQ. : MONTRER LA CARTE 25 - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE

un changement qui va perturber assez longtemps votre vie quotidienne ou	1
un changement auquel vous allez vous habituer	2
(NE PAS LIRE) NSP	3

- 50) Le passage du franc belge à l'Euro se fera progressivement. Pendant cette période, souhaiteriez-vous ou non ...

ENQ. : LIRE

	OUI	NON	NSP
1) avoir le choix et payer soit en Euro, soit en francs belges	1	2	3
2) voir les prix dans les magasins affichés à la fois en Euro et en francs belges	1	2	3
3) que vos relevés bancaires soit exprimés en Euro et en francs belges	1	2	3

- 51) D'après vous, la possibilité de pouvoir utiliser, pendant un certain temps, en même temps le franc belge et l'Euro, vous paraît-elle plutôt de nature à aider le consommateur ou plutôt de nature à lui compliquer les choses ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 26 - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE

plutôt de nature à aider le consommateur	1
plutôt de nature à lui compliquer les choses	2
(NE PAS LIRE) NSP	3

- 52) Avez-vous ou non déjà eu l'occasion, à titre professionnel ou privé, par exemple au cours d'un voyage, d'effectuer des paiements en argent étranger ?
Si oui, avez-vous trouvé que cela était facile ou difficile ?

NON n'ai jamais eu l'occasion	1
OUI facile	2
difficile	3
NSP	4

L'entrée en vigueur du Marché Unique Européen a ouvert les services bancaires et financiers à la concurrence internationale. Ce processus est en cours et il est loin d'être achevé.

- 53) Selon vous, la législation belge assure-t-elle ou non ...

ENQ. : MONTRER LA CARTE 27 - LIRE

	OUI	NON	NSP
1) la transparence de l'information financière	1	2	3
2) la protection des droits des consommateurs	1	2	3
3) le recours possible contre les banques et les assurances	1	2	3
4) la sécurité de l'exécution des transactions	1	2	3
5) la protection de la confidentialité des informations	1	2	3

- 54) Parmi les affirmations suivantes, quelles sont les quatre qui se rapprochent le plus de votre opinion ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 28 - LIRE - QUATRE RÉPONSES MAXIMUM

Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires.	1
Avoir un compte en banque revient très cher.	2
Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause.	3
Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux.	4
En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter.	5
On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle.	6
Le problème du surendettement, c'est-à-dire quand le consommateur ne peut plus rembourser ce qu'il a emprunté, n'existe pas en Belgique.	7
Les établissements financiers expliquent bien les difficultés du crédit au logement.	8
Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement.	9
L'assurance pose moins de problèmes que la banque.	10
(NE PAS LIRE) NSP	11

- 55) L'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que Phone Banking, Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers. Selon vous, la législation belge actuelle assure-t-elle ou non ...

ENQ. : MONTRER LA CARTE 29 - LIRE

	OUI	NON	NSP
1) la transparence de l'information financière	1	2	3
2) la protection des droits des consommateurs	1	2	3
3) la protection de la confidentialité des informations	1	2	3
4) la sécurité des transactions	1	2	3
5) le recours possible contre les banques et les assurances	1	2	3

- 56) Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne ?

OUI	1
NON	2
NSP	3

- 57) D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne ?

Si OUI, lesquels ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 30 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

NON aucun obstacle	1
OUI manque d'information	2
mauvaise information	3
trop risqué	4
nécessité de disposer de sommes importantes à investir/à placer	5
difficultés dues à la distance	6
mauvaise protection légale en cas de problème	7
problèmes dus à la langue	8
(NE PAS LIRE) autres	9
(NE PAS LIRE) NSP	10

- 58a) Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important en Belgique ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins 4000 francs belges.

ENQ. : MONTRER LA CARTE 31A - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE - CODER DANS LA 1ÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

- 58b) Et quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour régler des achats importants que vous auriez effectués dans un autre pays membre de l'Union européenne ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 31B - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE - CODER DANS LA 2ÈME COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

	Q. 58a	Q. 58b
	En Belgique	Dans un autre pays membre
(NE PAS LIRE) jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre		1
chèque	1	2
carte de crédit	2	3
transfert ou virement bancaire	3	4
cash, paiement en liquide	4	5
carte de débit internationale, comme edc/Maestro ou Electron		6
carte de débit nationale, comme Bancontact ou Mister Cash	6	
virement ou transfert postal	7	8
(NE PAS LIRE) autre forme de paiement	8	9
(NE PAS LIRE) NSP	9	10

SI CODE 1, 2, 3, 4, 6 OU 7 À LA Q. 58A

- 59a) Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement en Belgique ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 32 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

SI CODE 2, 3, 4, 5, 6 OU 8 À LA Q. 58B

- 59b) Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'Union européenne ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 32 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

	Q. 59a	Q. 59b
	En Belgique	Dans un autre pays membre
pour son coût avantageux	1	1
pour la facilité	2	2
pour éviter les risques de litige	3	3
pour éviter les risques de perte ou de vol	4	4
pour éviter les agressions	5	5
parce qu'il y a un code secret	6	6
(NE PAS LIRE) autre	7	7
(NE PAS LIRE) NSP	8	8

A TOUS

- 60) Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements à distance, par exemple par téléphone, par ordinateur, par Internet, etc. ?

Si OUI, avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code secret ?

NON	1	--> Q. 61
OUI déjà payé à distance mais pas avec une carte à code secret	2	--> Q. 62
déjà payé à distance avec une carte à code secret	3	
NSP	4	

Si NON (code 1 à la Q. 60)

- 61) Pourquoi n'avez-vous jamais payé à distance de cette façon ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 33 - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE

je n'en ai pas eu l'occasion	1
je trouve cela trop dangereux	2
je ne trouve pas ce moyen intéressant	3
(NE PAS LIRE) je ne me souviens pas de mon code secret	4
(NE PAS LIRE) je n'ai pas de carte avec code secret	5
(NE PAS LIRE) autre	6
(NE PAS LIRE) NSP	7

A TOUS

- 62a) Pour effectuer un petit achat en Belgique, comme un journal ou du pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée, un porte-monnaie électronique comme la carte "Proton" ?

ENQ. : RÉPONDRE À LA 1ÈRE LIGNE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE)

- 62b) Et lorsque vous voyagez à l'étranger ?

ENQ. : RÉPONDRE À LA 2ÈME LIGNE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE)

	OUI	NON	N'existe pas (SPONTANÉ)	NSP
62a) en Belgique	1	2	3	4
62b) à l'étranger	1	2	3	4

- 63) La commercialisation de services financiers implique sans cesse l'introduction de nouvelles technologies et techniques. D'après vous, est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'Union européenne pour protéger le consommateur dans le secteur des services financiers ?

OUI	1
NON	2
NSP	3

L'informatique et les techniques de communication occupent une place de plus en plus grande dans notre vie privée et professionnelle. Il est maintenant possible de relier entre eux des ordinateurs, des téléphones, des télévisions, des vidéos/magnétoscopes et des satellites de communication. Ces autoroutes de l'information, comme on les appelle, permettent d'accéder à la société de l'information. On peut ainsi entrer en contact par exemple à partir de son ordinateur, de son poste de télévision, de son téléphone portable, avec différentes personnes, différents fournisseurs de services, etc. situés aux quatre coins du Monde.

64. Je vais vous citer quelques systèmes permettant d'accéder aux services de la "société de l'information".

ENQ. : **MONTRER LA CARTE 34 - TRAVAILLER HORIZONTALEMENT : POSER LA Q. 64A PUIS LA Q. 64B POUR CHAQUE ITEM UN À UN**

64a) Utilisez-vous ou non personnellement, à la maison, dans vos moments de loisir, ...

SI NON, cela vous intéresse-t-il ou pas ?

ENQ. : **RÉPONDRE DANS LA 1ÈRE PARTIE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE PAR LIGNE)**

64b) Et dans votre travail, utilisez-vous ou non personnellement ...

SI NON, cela vous intéresse-t-il ou pas ?

ENQ. : **RÉPONDRE DANS LA 2ÈME PARTIE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE PAR LIGNE)**

	Q. 64a				Q. 64b			
	A titre privé				Au travail			
	OUI Utilise	NON, N'utilise pas			OUI Utilise	NON, N'utilise pas		
inté- resse		n'intéres- se pas	NSP	inté- resse		n'intéres- se pas	NSP	
1) une antenne parabolique permettant de capter des émissions par satellite	1	2	3	4	1	2	3	4
2) un décodeur pour des programmes TV payants comme Canal +, Filmnet, ...	1	2	3	4	1	2	3	4
3) la fonction télétexte sur votre écran de télévision	1	2	3	4	1	2	3	4
4) un Minitel ou un autre système de vidéotexte qui fonctionne sans télévision	1	2	3	4	1	2	3	4
5) un magnétoscope	1	2	3	4	1	2	3	4
6) un micro-ordinateur ou PC	1	2	3	4	1	2	3	4
7) un lecteur CD-ROM connecté à votre ordinateur	1	2	3	4	1	2	3	4
8) un fax fonctionnant sans ordinateur	1	2	3	4	1	2	3	4
9) un modem ou faxmodem connecté à votre ordinateur	1	2	3	4	1	2	3	4
10) un téléphone portable, un GSM	1	2	3	4	1	2	3	4
11) une connexion à Internet et au World Wide Web	1	2	3	4	1	2	3	4
12) un sémaphone (avec affichage du numéro)	1	2	3	4	1	2	3	4
13) la télévision par câble	1	2	3	4	1	2	3	4

→

65. Je vais vous citer plusieurs exemples de services auxquels vous pourriez accéder en utilisant un de ces réseaux de communication, par exemple Internet à partir d'un ordinateur, le télétexte à partir d'une télévision, etc.

65a) Pour chacun de ces services, pourriez-vous me dire s'il vous intéresse ou pas ?

ENQ. : *MONTRER LA CARTE 35 - LIRE - RÉPONDRE DANS LA 1ÈRE PARTIE DU TABLEAU CI-DESSOUS (UN SEUL CODE PAR LIGNE)*

65b) Et pourriez-vous indiquer ceux pour lesquels vous seriez prêt à payer, en plus des frais de communication, un abonnement/droit d'accès de 400 Fb par mois ?

ENQ. : *LIRE UN À UN LES ITEMS QUI INTÉRESSENT LA PI (CODE 1 EN Q. 65A) - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES - CODER DANS LA DERNIÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS*

	Q. 65a			Q. 65b
	Inté- resse	N'Intéres- se pas	NSP	Prêt à payer
1) parcourir à son propre rythme, et suivant ses propres intérêts, à partir d'un ordinateur, les collections des musées européens	1	2	3	1
2) entrer en contact, à partir d'un ordinateur, avec un homme politique, et participer, en direct presque comme si on y était, à des débats politiques	1	2	3	2
3) suivre une formation, en direct depuis chez soi, à partir d'un ordinateur ou d'un poste de télévision, comme si on participait personnellement au cours	1	2	3	3
4) obtenir l'avis d'un médecin sur un problème de santé, en direct sur un écran d'ordinateur, par exemple pour se faire expliquer une radiographie ou une analyse de sang	1	2	3	4
5) interroger, par ordinateur, les services administratifs de sa ville ou commune, depuis chez soi, sans se déplacer, et obtenir les documents dont on a besoin	1	2	3	5
6) préparer entièrement un voyage, depuis chez soi, en obtenant sur son écran d'ordinateur ou télétexte, les informations sur les lieux, les tarifs des transports, les réservations, etc.	1	2	3	6
7) sélectionner et lire sur un écran des articles de journaux ou de magazines nationaux et étrangers dès leur parution	1	2	3	7
8) avec un ordinateur, se renseigner sur des produits tels que des vidéos, de la musique, des Cds, des livres, des logiciels, du matériel informatique ou des services pour éventuellement les acheter ou les louer	1	2	3	8
9) rechercher plus facilement un emploi en interrogeant à partir d'un ordinateur ou du télétexte, l'office national de l'emploi (ONEM), ou les offres d'emploi de sociétés privées	1	2	3	9
10) participer, par ordinateur, à des groupes de discussion et d'échange d'information sur des sujets aussi bien professionnels que personnels	1	2	3	10
11) recevoir et envoyer du courrier électronique, ou "e-mail", depuis chez soi, à partir d'un ordinateur	1	2	3	11
12) depuis chez soi, gérer son compte en banque ou consulter les cours de bourse ou d'autres informations économiques, à partir d'un ordinateur	1	2	3	12

→

Certains produits provenant des pays en développement portent une marque ou un label "commerce équitable". Cette marque garantit que ces produits sont fabriqués dans des conditions de travail équitables pour les agriculteurs et les employés, et qu'ils respectent l'environnement. Cela signifie également qu'une part équitable du profit est remise aux producteurs et/ou aux travailleurs.

- 66) Avez-vous ou non déjà entendu parler de ce type de produit ?
Si OUI, avez-vous déjà acheté ce type de produit ?

NON	1	--> Q. 69
OUI déjà entendu parler mais jamais acheté	2	
déjà entendu parler et acheté	3	--> Q. 67
NSP	4	--> Q. 69

Si code 3 à la Q. 66

- 67) Quels sont les produits du commerce équitable que vous avez déjà achetés ?
ENQ. : MONTRER LA CARTE 36 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

café	1
thé	2
chocolat	3
fruits secs	4
miel	5
produits artisanaux	6
sucre	7
autres	8

- 68) Où les avez-vous achetés ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 37 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

dans un magasin qui vend des produits du Tiers-monde	1
dans une boutique spécialisée	2
au supermarché	3
au magasin de légumes/épicerie	4
par correspondance	5
à un organisme bénévole	6
à une foire, un événement spécial	7
à l'Eglise	8
(NE PAS LIRE) NSP	9

A TOUS

- 69) Imaginez que des bananes produites selon les conditions du commerce équitable soient largement disponibles en Belgique. Est-ce que vous en achèteriez, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage, si ces bananes coûtaient le même prix et étaient de la même qualité que celles que vous achetez habituellement ?

OUI	1	--> Q. 70
NON	2	--> Q. 72A
NSP	3	--> Q. 73

Si code 1 à la Q. 69

- 70) Où les achèteriez-vous, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE 38 - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

dans un magasin qui vend des produits du Tiers-monde	1
dans une boutique spécialisée	2
au supermarché	3
au magasin de légumes/épicerie	4
(NE PAS LIRE) par correspondance	5
(NE PAS LIRE) à un organisme bénévole	6
(NE PAS LIRE) à une foire, un événement spécial	7
(NE PAS LIRE) à l'Eglise	8
(NE PAS LIRE) NSP	9

- 71a) Si elles coûtaient 10 % de plus que les bananes que vous achetez habituellement, achèteriez-vous, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage, des bananes produites selon les conditions du commerce équitable ?

OUI	1	--> Q. 71B
NON	2	
NSP	3	--> Q. 73

- 71b) Et 20 % de plus ?

OUI	1	--> Q. 71c
NON	2	
NSP	3	--> Q. 73

- 71c) Et 30 % de plus ?

OUI	1	
NON	2	--> Q. 73
NSP	3	

Si code 2 à la Q. 69

- 72a) Pourquoi n'en achèteriez-vous pas, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage ?

ENQ. : NE RIEN SUGGÉRER - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

préfère acheter des bananes produites dans l'Union européenne (p.ex. : des Iles Canaries, de la Martinique, etc.)	1	--> Q. 73
n'achète qu'une seule marque de bananes	2	--> Q. 72B
pas intéressé(e)	3	--> Q. 73
n'achète pas de bananes	4	--> Q. D1
autres	5	
NSP	6	--> Q. 73

Si code 2 à la Q. 72a

- 72b) Précisez la marque

--	--

A TOUS CEUX QUI ACHÈTENT DES BANANES (= A tous, sauf si code 4 à la Q. 72a)

- 73) Dans votre ménage, combien de bananes environ achète-t-on en moyenne par semaine ?

ENQ. : SI LA PI NE SAIT PAS, NOTER "99"

	bananes
--	---------

SIGNALÉTIQUE

D1) A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche". Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle ?

ENQ. : MONTRER LA CARTE D1 - NE RIEN SUGGÉRER -
LA PI DOIT SE SITUER DANS UNE CASE ; SI ELLE HÉSITE, INSISTER

Gauche										Droite									
										↔									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
refus										1									
ne sait pas										2									

PAS DE QUESTIONS D2 À D6

D7) Etes-vous ... ?

célibataire	1
marié	2
vivant maritalement	3
divorcé	4
séparé	5
veuf ou veuve	6

D8) A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

ENQ. : NOTER EN CLAIR - SI "ÉTUDIE ENCORE", CODER 00)

--	--

PAS DE QUESTION D9

D10) Sexe du répondant :

homme	1
femme	2

D11) Quel est votre âge ?

		ans
--	--	-----

→

D12) De combien de personnes se compose votre foyer, y compris vous-même ?

ENQ. : CODER DANS LA 1ÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

D13) Dans votre foyer, combien y a-t-il d'enfants de moins de 15 ans ?

ENQ. : CODER DANS LA 2ÈME COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

	D12	D13
	Personnes	Enfants
1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9 et plus	9	9
aucun		10

.....
PAS DE QUESTION D14

D15a) Quelle est votre profession actuelle ?

ENQ. : RÉPONDRE DANS LA 1ÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

SI PAS D'ACTIVITÉ ACTUELLE (code 1 à 4 à la Q. D15a)

D15b) Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

ENQ. : RÉPONDRE DANS LA 2ÈME COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

	Q. D15a	Q. D15b
	Profession actuelle	Profession auparavant
INACTIFS		
en charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	
étudiant	2	
au chômage/temporairement sans emploi	3	
à la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDÉPENDANTS		
agriculteur exploitant	5	1
pêcheur	6	2
profession libérale (avocat, médecin, expert-comptable, architecte, ...)	7	3
commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	4
industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	5
SALARIÉS		
profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, ...)	10	6
cadre supérieur/dirigeant (PDG/DG, directeur)	11	7
cadre moyen	12	8
employé travaillant la plupart du temps devant un bureau	13	9
employé ne travaillant pas devant un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, ...)	14	10
employé ne travaillant pas devant un bureau, mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, ..)	15	11
contremaître, agent de maîtrise	16	12
ouvrier qualifié	17	13
autre ouvrier non qualifié, personnel de maison	18	14
N'A JAMAIS EXERCÉ D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE RÉMUNÉRÉE		15

PAS DE QUESTIONS D16 À 18

D19) Etes-vous, ou non, dans votre foyer ...

ENQ. : LIRE

	OUI	NON
a) la personne principalement responsable des achats courants et des tâches ménagères	1	2
b) la personne qui apporte le revenu principal au foyer	1	2

PAS DE QUESTION D20

SI LA P.I N'APPORTE PAS LE REVENU PRINCIPAL AU FOYER (CODE 2 EN D 19, ITEM B)

D21a) Quelle est la profession actuelle de la personne qui apporte le revenu principal du foyer ?

ENQ. : RÉPONDRE DANS LA 1ÈRE COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

SI PAS D'ACTIVITÉ ACTUELLE (code 1 à 4 à la Q. D21a)

D21b) Exerçait-elle une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

ENQ. : RÉPONDRE DANS LA 2ÈME COLONNE DU TABLEAU CI-DESSOUS

	D21a	D21b
	Profession actuelle	Profession auparavant
INACTIFS		
en charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	
étudiant	2	
au chômage/temporairement sans emploi	3	
à la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDÉPENDANTS		
agriculteur exploitant	5	1
pêcheur	6	2
profession libérale (avocat, médecin, expert-comptable, architecte, ...)	7	3
commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	4
industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	5
SALARIÉS		
profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, ...)	10	6
cadre supérieur/dirigeant (PDG/DG, directeur)	11	7
cadre moyen	12	8
employé travaillant la plupart du temps devant un bureau	13	9
employé ne travaillant pas devant un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, ...)	14	10
employé ne travaillant pas devant un bureau, mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, ..)	15	11
contremaître, agent de maîtrise	16	12
ouvrier qualifié	17	13
autre ouvrier non qualifié, personnel de maison	18	14
N'A JAMAIS EXERCÉ D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE RÉMUNÉRÉE		15

PAS DE QUESTIONS D22 À D28

D29) Nous désirons en plus des informations sur les revenus des foyers pour analyser les résultats de cette étude selon les différents types. Voici une série de revenus mensuels.

ENQ. : MONTRER LA CARTE D29

Veillez compter l'ensemble des gains et salaires MENSUELS de tous les membres du foyer, toutes pensions ou allocations sociales ou familiales comprises, ainsi que tout autres revenus tels que les loyers, ... Bien sûr, votre réponse, comme toutes celles de cette interview sera traitée confidentiellement et toute référence à vous ou votre foyer sera impossible. Veuillez me donner la lettre correspondant aux revenus de votre foyer et ce, avant toutes taxes et déductions.

B	1
T	2
P	3
F	4
E	5
H	6
L	7
N	8
R	9
M	10
S	11
K	12
refus	13
NSP	14

→ **PROTOCOLE D'INTERVIEW**

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P1) Date de l'interview

Jour	Mois

P2) Heure du début de l'interview (de 0 à 23 heures)

Heures	Minutes

P3) Durée de l'interview (en minutes)

--	--

P4) Nombre de personnes présentes pendant l'interview

deux (l'enquêteur et le répondant)	1
trois	2
quatre	3
cinq ou plus	4

P5) Coopération du répondant

excellente	1
bonne	2
moyenne	3
médiocre	4

P6) Catégorie d'habitat

5 grands centres	1
localités urbaines	2
localités secondaires	3
autres localités	4

P7) Région

Hainaut	1
Limbourg	2
Namur	3
Flandre Orientale	4
Flandre Occidentale	5
Liège	6
Luxembourg	7
Brabant Flamand	8
Anvers	9
Bruxelles	10
Brabant Wallon	11

P8) Code postal

--	--	--

P9) N° du point de chute

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

P10) N° enquêteur

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

P11) Facteur de pondération

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

P12) Avez-vous le téléphone à la maison ?

oui	1
non	2

P1) Langue de l'interview

français	①
néerlandais	2

LOT

--	--	--	--

NOM DE LA PERSONNE INTERROGÉE			
ADRESSE		n°	bte
CODE POSTAL			LOCALITÉ
TÉLÉPHONE n°			

NOM DE L'ENQUÊTEUR	
NUMÉRO DE L'ENQUÊTEUR	DATE ET HEURE D'INTERVIEW

NUMÉRO DU CODIFICATEUR	NUMÉRO DE L'ENCODEUR
------------------------	----------------------

CONTRÔLE
