

TNS DIMARSO

Avenue Rogierlaan 240
BRUSSEL 1030 BRUXELLES
Tél. : 02/215.19.30
Fax : 02/216.13.96

**QUESTIONNAIRE
- CATI -**

Version : 1
Référence : BVra2404_007F
Numéro d'étude : Y007
Date : 15/01/2002

Bonjour, je suis de N.I.D. (Institut National pour la collecte de Données) à Bruxelles. Nous réalisons actuellement un sondage pour TNS DIMARSO concernant l'information des consommateurs et la représentation et la défense des intérêts des consommateurs dans les décisions politiques. Puis-je poser quelques questions à une personne de votre famille qui a 15 ans ou plus?

***VRAAG 1**

Question 1

Commençons par l'information des consommateurs, qui fait parfois l'objet d'un débat en Belgique et dans l'Union européenne.

Vous personnellement, en tant que consommateur, avez-vous le sentiment d'être en général : très bien informé, bien informé, mal informé ou très mal informé sur les produits et les services qui vous sont proposés ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: très bien informé

2: bien informé

3: mal informé

4: très mal informé

5: (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) (ENQ. NE PAS LIRE)

6:

***VRAAG 2**

Question 2

Vous personnellement, en tant que consommateur, quelles sources d'information consultez-vous habituellement pour préparer vos achats?

***RANDOM (8 premiers items)**

- l' Internet
- les quotidiens
- la télévision
- vos amis et connaissances
- des publications destinées aux consommateurs
- des magazines
- des brochures de fabricants
- des prospectus publicitaires

- d'autres sources

Consultez-vous souvent, parfois ou jamais [ITEM] pour préparer vos achats?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: souvent
- 2: parfois
- 3: jamais
- 4:

***FILT: POSEZ QUESTION 2b SI D'AUTRES SOURCES CONSULTE**
(code 1-2 CHEZ ITEM AUTRES SOURCES EN QUESTION 2a)

***VRAAG 2b**

Vraag 2b

Quelles autres sources consultez-vous alors?

(ENQ. NE RIEN SUGGERER – INSISTEZ – NOTEZ LITTERALEMENT)

***VRAAG 3**

Question 3a

A qui vous adresseriez-vous pour obtenir de l'information sur des questions liées à la consommation ? Parmi les sources que je vais vous citer, pourriez-vous classer vos 3 sources d'information favorites, en partant de celle que vous utilisez le plus: ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

***RANDOM**

- 1: les entreprises, les fabricants eux-mêmes
- 2: nos institutions publiques ici en Belgique
- 3: des centres locaux de conseil aux consommateurs
- 4: les institutions européennes
- 5: les associations de consommateurs
- 6: vos collègues et connaissances
- 7:

***VRAAG 4**

Question 3b

Et pourriez-vous me dire quelle est la seconde la plus utilisée?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

*RANDOM

LISTE DES CODES PAS ENCORE MENTIONNES EN QUESTION 3

***VRAAG 5**

Question 3c

Et pourriez-vous me dire quelle est la troisième la plus utilisée?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

*RANDOM

LISTE DES CODES PAS ENCORE MENTIONNES EN QUESTION 3 ET 4

***VRAAG 6**

Question 4

Il arrive que certains achats ne donnent pas satisfaction et qu'un conflit oppose un consommateur à un vendeur ou à un fabricant.

Si vous aviez un conflit avec un vendeur ou un fabricant ici en Belgique, pensez-vous que vos droits de consommateur seraient ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: très bien protégés

2: bien protégés

3: mal protégés

4: très mal protégés

5: (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) (ENQ. NE PAS LIRE)

6:

***VRAAG 7**

Question 5

Si vous aviez un conflit avec un vendeur ou un fabricant dans un autre pays de l'Union européenne, pensez-vous que vos droits de consommateur seraient ...?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: très bien protégés

2: bien protégés

3: mal protégés

4: très mal protégés

5: (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) (ENQ. NE PAS LIRE)

6:

***VRAAG 8**

Question 6

Je voudrais maintenant vous poser quelques questions sur la représentation et la défense des intérêts des consommateurs dans les décisions politiques.

Certaines décisions politiques prises à différents niveaux des pouvoirs publics concernent les intérêts des consommateurs.

***RANDOM**

- au niveau de vos autorités locales (communales/ municipales)
- au niveau de vos autorités nationales (ou régionales)
- au niveau de l'Union européenne

Pensez-vous que les intérêts des consommateurs soient ... [ITEM]?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: très bien représentés
- 2: bien représentés
- 3: mal représentés
- 4: très mal représentés
- 5: (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 6:

***VRAAG 9**

Question 7

***RANDOM**

- contacter une association de consommateurs
- faire connaître votre opinion par l'intermédiaire des médias
- contacter les autorités ici en Belgique
- contacter les Institutions européennes
- contacter votre parlementaire en Belgique
- contacter votre parlementaire européen
- faire connaître votre opinion via internet

Pour défendre vos intérêts de consommateur en général, pensez-vous qu'il soit efficace, pas très efficace ou pas efficace du tout, de [ITEM]?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: efficace
- 2: pas très efficace
- 3: pas efficace du tout
- 4: (cela dépend, entre les deux, ni bien ni mal) (ENQ. NE PAS LIRE)
- 5:

***FILT: POSEZ QUESTION 10 SI LA P.I. A L'AGE DE 18 ANS OU PLUS**

***VRAAG 10**

Question 8a

***RANDOM**

- locales (communales/ municipales)
- régionales
- nationales
- européennes

Quand il s'agit de voter, les mesures proposées par les candidats concernant les intérêts des consommateurs influencent-elles votre vote lors des élections [ITEM]?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: oui
- 2: non
- 3:

***FILT: POSEZ QUESTION 11 SI LA P.I. A L'AGE DE MOINS DE 18 ANS**

***VRAAG 11**

Question 8b

***RANDOM**

- locales (communales/ municipales)
- régionales
- nationales
- européennes

Si vous pouviez voter, est-ce que les mesures proposées par les candidats concernant les intérêts des consommateurs influenceraient votre vote lors des élections [ITEM]?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: oui
- 2: non
- 3:

***VRAAG 12**

Question D1

Sexe:

- 1: homme
- 2: femme

***VRAAG 13**

Question D2

Quel âge avez-vous?

l _ _ l _ _ l ans

1: refus\ne sait pas

***VRAAG 14**

Question D3

Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?

l _ _ l _ _ l ans

1: étudie encore

2: jamais été à l'école plein temps

3: refus\ne sait pas

***VRAAG 15**

Question D4.a

Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous êtes ...

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: indépendant,

2: employé,

3: ouvrier, ou êtes-vous

4: sans activité professionnelle ?

5: (refus) (ENQ. NE PAS LIRE)

6:

***FILT: POSEZ QUESTION 16 SI "INDEPENDANT" (CODE 1) EN QUESTION 15**

***VRAAG 16**

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: exploitant agricole, forestier, pêcheur

2: commerçant, artisan

3: de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte,...)

4: chef d'entreprise

49: autre (ENQ. PRECISER)

50:

***FILT: POSEZ QUESTION 17 SI "EMPLOYE" (CODE 2) EN QUESTION 15**

***VRAAG 17**

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: de profession libérale (médecin, avocat, comptable, architecte,...)

2: cadre supérieur/dirigeant d'entreprise

3: cadre moyen

4: employé de bureau

5: autre employé (vendeur, infirmier, etc...)

49: autre (ENQ. PRECISER)

50:

***FILT: POSEZ QUESTION 18 SI "OUVRIER" (CODE 3) EN QUESTION 15**

***VRAAG 18**

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique ?

(ENQ. : LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: agent de maîtrise (chef d'équipe)

2: ouvrier qualifié

3: ouvrier non qualifié

49: autre (ENQ. PRECISER)

50:

***FILT: POSEZ QUESTION 19 SI "SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE" (CODE 4)
EN QUESTION 15**

***VRAAG 19**

Question D4.b

Et quelle est votre activité spécifique ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE -
1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: vous occupant de votre ménage

2: étudiant (à temps plein)

3: retraité

4: à la recherche d'un emploi

49: autre (ENQ. PRECISER)

50:

FIN INTERVIEW, REMERCIER LE REpondANT