

FRANCE

■ C1 (quantité)

Numéro de Poste

■ C2 (quantité)

Numéro d'Inter

■ C3 (quantité)

Code Enquêteur

■ C4 (quantité)

Date

» Jour _____
» Mois _____
» Année _____

■ C5 (quantité)

Heure Début Carnet de Route

» Heure _____
» Minute _____
» Seconde _____

■ C6 (quantité)

Heure Fin Carnet de Route/Début Quest.

» Heure _____
» Minute _____
» Seconde _____

■ C7 (quantité)

Heure Fin Questionnaire

» Heure _____
» Minute _____
» Seconde _____

■ C8 (ouverte)

Nom Enquêteur

■ C9 (exclusive)

Type d'interview

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 | Réalisé |
| 2 | Abandonné |
| 3 | Rendez-vous Carnet de Route |
| 4 | Rendez-vous Questionnaire |
| 5 | Occupé |
| 6 | Non Réponse |

■ C10 (quantité)

Poids d'interview

- | | | | |
|--------------|-------|---|-------|
| » 1er poids | _____ | , | _____ |
| » 2ème poids | _____ | , | _____ |
| » 3ème poids | _____ | , | _____ |

■ C11 (quantité)

TAPER LES DEUX PREMIERS CHIFFRES DE L'ANCIEN NUMERO DE TELEPHONE (CELUI A 8 CHIFFRES)

POUR PASSER A LA QUESTION SUIVANTE APRES AVOIR OBTENU LES 2 NUMEROS A PLACER EN TETE TAPER "0" PUIS ENTREE

Déroulement :

- SI Q11<>NP AFFICHER "VOUS DEVEZ FAIRE PRECEDER VOTRE NUMERO DE TELEPHONE DE :" L18C5.
- SI Q11=30034039040041042043044045046047048049053055060064069 AFFICHER "01 SI REGION PARIS" L18C62.
- SI Q11=200»290440600800»89 AFFICHER "03 SI PROVINCE" L19C62.
- SI Q11=310»410430470480510540960»99 AFFICHER "02 SI PROVINCE" L19C62.
- SI Q11=340450460490530550»590610»65 AFFICHER "05 SI PROVINCE" L19C62.
- SI Q11=420500660»790900»95 AFFICHER "04 SI PROVINCE" L19C62.

Aiguillages :

- SI Q11<>NP ET Q11<>0 ALLER Q11.
- SI Q11=0 ALLER Q12.

■ C12 (exclusive)

Bonjour M..., je suis ... de l'Institut BVA. Nous réalisons aujourd'hui une étude auprès du grand public sur les achats et les informations dont on a parfois besoin avant de réaliser un achat.

L'Institut BVA vous garantit l'anonymat total sur l'ensemble de vos réponses. Accepteriez-vous de nous consacrer quelques instants pour répondre à ces questions ?

- | | |
|---|---|
| 1 | OK |
| 2 | Refus |
| 3 | RDV |
| 4 | Occupé |
| 5 | NRP - Répondeur |
| 6 | Faux numéro (N° non valide - Disque
France Télécom - N'aboutit pas dans
la ville souhaitée - Fax) |

- | | |
|---|--|
| 7 | Hors quota (Sexe - âge - CSP :
consigne chef d'équipe) |
| 8 | N'est pas concerné par l'étude (Par
ex. : hors limite d'âge, ne parle
pas français) |

Codage :

SI Q12=2 CODER Q13I2.
SI Q12=3 CODER Q13I3.
SI Q12=4 CODER Q13I4.
SI Q12=5 CODER Q13I5.
SI Q12=6 CODER Q13I6.
SI Q12=7 CODER Q13I7.
SI Q12=8 CODER Q13I8.

Aiguillages :

SI Q12=1 ALLER Q14.
SI Q12=20»8 ALLER ESC.

■ C13 (exclusive)

RECODIFICATION DES ABANDONS

- | | |
|---|---|
| 1 | Retour questionnaire |
| 2 | Refus |
| 3 | RDV |
| 4 | Occupé |
| 5 | NRP - Répondeur |
| 6 | Faux numéro (N° non valide - Disque
France Télécom - N'aboutit pas dans
la ville souhaitée - Fax) |

- | | |
|----|--|
| 7 | Hors quota (Sexe - âge - CSP :
consigne chef d'équipe) |
| 8 | N'est pas concerné par l'étude (Par
ex. : hors limite d'âge, ne parle
pas français...) |
| 9 | Stop inter |
| 10 | Se déconnecte, se délogue |

Aiguillages :

SI Q13=1 ALLER ESD.
SI Q13=20»10 ALLER ESC.

■ C14 (quantité)

TOPI

Déroulement :

TOPI.

■ C15 (exclusive)

ENQUETEUR : A QUEL HABITAT APPARTIENT LA COMMUNE DANS LAQUELLE VOUS APPELEZ ?
 CETTE REPONSE EST INDISPENSABLE *****

Déroulement :
 QUOTA.

- | | |
|---|-----------|
| 1 | HABITAT 1 |
| 2 | HABITAT 2 |
| 3 | HABITAT 3 |
| 4 | HABITAT 4 |
| 5 | HABITAT 5 |
| 6 | HABITAT 6 |

■ C16 (quantité)

ENQUETEUR : NOTEZ EN CLAIR LE NUMERO DU DEPARTEMENT DANS LEQUEL VOUS APPELEZ

Déroulement :
 MIN 01.
 MAX 95.

┌┐

Codage :

- SI Q16=59062 CODER Q17I1.
- SI Q16=02008010021051052058060071080089 CODER Q17I2.
- SI Q16=14018027028036037041045050061076 CODER Q17I3.
- SI Q16=16017022029035044049053056072079085086 CODER Q17I4.
- SI Q16=09012019023024031032033040046047064065081082087 CODER Q17I5.
- SI Q16=04005006011013030034048066083084 CODER Q17I6.
- SI Q16=01003007015026038042043063069073074 CODER Q17I7.
- SI Q16=25039054055057067068070088090 CODER Q17I8.
- SI Q16=750770780910»95 CODER Q17I9.

Aiguillages :

SI Q16=NR ALLER Q16.

■ C17 (exclusive)

Filtres :
 FILTRER Q17.

ENQUETEUR : Recoder le département dans les régions ci-contre

Déroulement :
 QUOTA.

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | NORD : 59-62 | 6 | MEDITERRANEE : 04-05-06-11-13-30-34-48-66-83-84 |
| 2 | B.P. EST : 02-08-10-21-51-52-58-60-71-80-89 | 7 | CENTRE EST : 01-03-07-15-26-38-42-43-63-69-73-74 |
| 3 | B.P. OUEST : 14-18-27-28-36-37-41-45-50-61-76 | 8 | EST : 25-39-54-55-57-67-68-70-88-90 |
| 4 | OUEST : 16-17-22-29-35-44-49-53-56-72-79-85-86 | 9 | R. PARIS : 75-77-78-91 à 95 |
| 5 | SUD OUEST : 09-12-19-23-24-31-32-33-40-46-47-64-65-81- 82-87 | | |

■ C18 (exclusive)

ENQUETEUR / L'INTERVIEWE EST UN HOMME OU UNE FEMME ?

Déroulement :
QUOTA·

1	HOMME
2	FEMME

■ C19 (quantité)

Quel est votre âge ?

Déroulement :
MIN 15·
MAX 99·

┌┐

Codage :

SI Q19=150»24 CODER Q20I1·
SI Q19=250»34 CODER Q20I2·
SI Q19=350»49 CODER Q20I3·
SI Q19=500»64 CODER Q20I4·
SI Q19=650»99 CODER Q20I5·

Aiguillages :

SI Q19=NR ALLER Q19·

■ C20 (exclusive)

Filtres :
FILTRER Q20·

Quel est votre âge ?

Déroulement :
QUOTA·

1	15-24 ANS
2	25-34 ANS
3	35-49 ANS
4	50-64 ANS
5	65 ANS ET +

■ C21 (ouverte)

Quelle est la profession du chef de famille?
(la fonction exacte)

ENQUETEUR NOTER LA PROFESSION EN CLAIR

Aiguillages :

SI Q21=NR ALLER Q21·

■ C22 (exclusive)

ENQUETEUR RECODER LA PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE

1	FERMIER, PECHEUR
2	PROFESSION LIBERALE (avocat, médecin, ...)
3	COMMERCANT, ARTISAN, PATRON
4	CADRE SUPERIEUR, DIRECTEUR
5	EMPLOYE, CADRE MOYEN
6	TRAVAILLEUR MANUEL

7	RETRAITE
8	MENAGERE SANS PROFESSION
9	ETUDIANT, SERVICE MILITAIRE
10	TEMPORAIREMENT SANS EMPLOI, CHOMEUR
11	AUTRE
12	REFUS

■ C23 (exclusive)

Etes-vous le chef de famille ?

1	OUI
2	NON

■ C24 (exclusive)

Filtres :

SI Q23=2 POSER Q24.

Quelle est votre profession ?

1	FERMIER, PECHEUR
2	PROFESSION LIBERALE (avocat, médecin, ...)
3	COMMERCANT, ARTISAN, PATRON
4	CADRE SUPERIEUR, DIRECTEUR
5	EMPLOYE, CADRE MOYEN
6	TRAVAILLEUR MANUEL

7	RETRAITE
8	MENAGERE SANS PROFESSION
9	ETUDIANT, SERVICE MILITAIRE
10	TEMPORAIREMENT SANS EMPLOI, CHOMEUR
11	AUTRE
12	REFUS

■ C25 (quantité)

A quel âge avez-vous terminé vos études ?

NOTER 00=NSP

01=N'est jamais allé à l'école

99=Encore étudiant ou élève

Déroulement :

SI Q26=NR AFFICHER "VOUS DEVEZ TAPER UN NOMBRE !!!" L17C20.

--

Aiguillages :

SI Q26=NR ALLER Q26.

SI Q26>Q19 ET Q26<99 ALLER Q26.

■ C26 (quantité)

TOP CARACTERISTIQUES

Déroulement :

TOP.

--	--	--	--	--

■ C27 (quantité)

TOPI

Déroulement :
TOPI.

■ Q28 (exclusive)

Pour les quelques cas que je vais vous citer, imaginez que vous êtes sur le point d'envisager un achat. Je voudrais savoir ceux dont vous diriez : "Oui, pour cet achat, je sens parfois le besoin d'être mieux informé(e) pour choisir en connaissance de cause".

Est-ce le cas pour

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

Déroulement :
ALEA Q28S1A8.

- | | |
|---|--------------|
| 1 | Oui |
| 2 | Non ou (NSP) |

» des meubles ?	1	2
» des équipements de loisirs : télévision, hi-fi, vidéo... ?	1	2
» une voiture ?	1	2
» une assurance-vie ou des placements ?	1	2
» un voyage à forfait ?	1	2
» des vêtements ou des chaussures ?	1	2
» des produits d'entretien et de droguerie ?	1	2
» des produits alimentaires ?	1	2

■ Q29 (exclusive)

J'aimerais savoir quelles sortes d'informations vous manquent le plus souvent. Parmi celles que je vais vous lire, quelles sont celles dont vous diriez, lorsque vous êtes sur le point d'envisager un achat important : "Oui, voilà une information qui me manque souvent".

Est-ce le cas pour

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

Déroulement :
ALEA Q29S1A7.

- | | |
|---|--------------|
| 1 | Oui |
| 2 | Non ou (NSP) |

» des conseils sur l'utilité et l'utilisation du produit ?	1	2
» la liste des marques et des modèles disponibles ?	1	2
» les caractéristiques des produits disponibles ?	1	2
» des comparaisons de performances ?	1	2
» des comparaisons de coûts d'utilisation à long terme ?	1	2
» la liste des points de vente accessibles ?	1	2
» la liste des prix pratiqués dans votre région ?	1	2

■ Q30 (exclusive)

Selon votre expérience, ces informations qui vous intéressent avant de faire un achat important,

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Oui, toujours ou la plupart du temps | 5 | Non, jamais ou presque jamais |
| 2 | Oui, assez souvent | 6 | (Cela dépend de l'achat, du produit) |
| 3 | Oui et non, pas vraiment | 7 | (NSP) |
| 4 | Non, pas souvent | | |

» faites-vous beaucoup d'efforts pour les obtenir ?	1	2	3	4	5	6	7
» faites-vous des dépenses pour les obtenir, par exemple en achetant un magazine ou en consultant un expert ?	1	2	3	4	5	6	7

■ Q31 (exclusive)

Et selon votre expérience, les informations que vous arrivez à obtenir avant un achat important, sont-elles satisfaisantes ?

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- | | |
|---|---|
| <p>1 Oui, toujours ou la plupart du temps</p> <p>2 Oui, assez souvent</p> <p>3 Oui et non, pas vraiment</p> <p>4 Non, pas souvent</p> | <p>5 Non, jamais ou presque jamais
(Cela dépend de l'achat, du produit)</p> <p>6</p> <p>7 (NSP)</p> |
|---|---|

■ Q32 (exclusive)

Un organisme ou un groupe de spécialistes indépendants pourrait tenir à jour les informations souhaitées au moment d'envisager un achat important et les fournir sur simple appel. Si un tel service vous était toujours accessible, que ce soit par courrier, par téléphone, dans un centre de consultation ou même sur l'Internet, et ceci au moment précis où vous envisagez un achat important, ce service vous intéresserait-il ?

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- | | |
|---|---|
| <p>1 Oui, toujours ou la plupart du temps</p> <p>2 Oui, assez souvent</p> <p>3 Oui et non, pas vraiment</p> <p>4 Non, pas souvent</p> | <p>5 Non, jamais ou presque jamais
(Cela dépend de l'achat, du produit)</p> <p>6</p> <p>7 (NSP)</p> |
|---|---|

■ Q33 (exclusive)

Pour conserver son indépendance, un tel service devrait être financé par ses utilisateurs. Je vais vous citer plusieurs formules de paiement qui seraient possibles. Dans votre cas personnel, pour avoir accès à un tel service et pour obtenir les informations utiles à vos achats au bon moment, quelle serait votre formule préférée ?

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- | | |
|--|--|
| <p>1 Un abonnement annuel donnant un accès illimité aux informations</p> <p>2 Un abonnement donnant un accès illimité aux informations pendant une période déterminée, par exemple : trois mois</p> <p>3 Un forfait annuel avec une limite d'utilisation et le paiement de suppléments en cas de dépassement</p> | <p>4 Le paiement au coup par coup seulement</p> <p>5 Le paiement au coup par coup à un tarif inférieur mais augmenté par un petit droit d'accès fixe
(Aucune, un service payant ne m'intéresse pas)</p> <p>6</p> <p>7 (NSP / SR)</p> |
|--|--|

■ Q34 (exclusive)

Filtres :

SI Q33=607 FILTRER Q34.

SI Q33=1»5 FILTRER Q34I1»5.

Quelle est la seconde formule qui pourrait aussi être acceptable ou intéressante dans certains cas ?

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Un abonnement annuel donnant un accès illimité aux informations | 4 | Le paiement au coup par coup seulement |
| 2 | Un abonnement donnant un accès illimité aux informations pendant une période déterminée, par exemple : trois mois | 5 | Le paiement au coup par coup à un tarif inférieur mais augmenté par un petit droit d'accès fixe |
| 3 | Un forfait annuel avec une limite d'utilisation et le paiement de suppléments en cas de dépassement | 6 | (Aucune, pas de seconde préférence) |
| | | 7 | (NSP / SR) |

■ Q35 (multiple)

Vous-même ou quelqu'un de votre ménage est-il actuellement membre de l'Union Fédérale des Consommateurs "Que choisir" ou d'une autre association publiant des informations utiles aux consommateurs ou en avez-vous été membre dans le passé ?

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Oui, membre actuel de l'Union Fédérale des Consommateurs "Que choisir" (UFC - Que choisir) | 1 | Oui, membre actuel de l'Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs salariés (INDECOSA - CGT) |
| 1 | Oui, membre actuel de l'Organisation Générale des Consommateurs (ORGECO) | 1 | Oui, membre actuel d'une autre association |
| 1 | Oui, membre actuel de l'Association Etudes et Consommation (ASSECO - CFDT) | 1 | Oui, dans le passé, plus maintenant |
| 1 | Oui, membre actuel de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC) | 1 | Non |
| | | 1 | (NSP) |

Aiguillages :

SI Q35=10»6 ET Q35=70»9 ALLER Q35.

SI Q35=7 ET Q35=809 ALLER Q35.

SI Q35=8 ET Q35=9 ALLER Q35.

SI Q35=70»9 ALLER Q37.

■ Q36 (exclusive)

Filtres :

SI Q35=1 POSER Q36S1.

SI Q35=2 ET Q35<>1 POSER Q36S2.

SI Q35=3 ET Q35<>1 ET Q35<>2 POSER Q36S3.

SI Q35=4 ET Q35<>1 ET Q35<>2 ET Q35<>3 POSER Q36S4.

SI Q35=5 ET Q35<>1 ET Q35<>2 ET Q35<>3 ET Q35<>4 POSER Q36S5.

SI Q35=6 ET Q35<>1 ET Q35<>2 ET Q35<>3 ET Q35<>4 ET Q35<>5 POSER Q36S6.

Pour préparer des achats importants, quel jugement portez-vous sur les informations que vous donne

sont-elles intéressantes pour vous ?

ENQUETEUR : ENUMERER

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | Oui, toujours ou la plupart du temps | 5 | Non, jamais ou presque jamais |
| 2 | Oui, assez souvent | 6 | (Cela dépend de l'achat, du produit) |
| 3 | Oui et non, pas vraiment | 7 | (Sans opinion à ce sujet) |
| 4 | Non, pas souvent | 8 | (NSP) |

- » l'Union Fédérale des Consommateurs "Que choisir" (UFC - Que choisir)
- » l'Organisation Générale des Consommateurs (ORGECO)
- » l'Association Etudes et Consommation (ASSECO - CFDT)
- » l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)
- » l'Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés (INDECOSA -CGT)
- » l'association dont vous êtes membre

1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	5	6	7	8

■ Q37 (exclusive)

Filtres :

SI Q35=70»9 POSER Q37.

Pour préparer des achats importants, quel jugement portez-vous sur les informations que donne à ses membres l'Union Fédérale des Consommateurs "Que choisir", sont-elles intéressantes ?

ENQUETEUR : ENUMERER

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--|
| 1 | Oui, toujours ou la plupart du temps | 6 | (Cela dépend de l'achat, du produit) |
| 2 | Oui, assez souvent | 7 | (Sans opinion à ce sujet) |
| 3 | Oui et non, pas vraiment | 8 | (N'a jamais entendu parler de l'UFC "Que choisir") |
| 4 | Non, pas souvent | 9 | (NSP) |
| 5 | Non, jamais ou presque jamais | | |

■ Q38 (exclusive)

Filtres :

SI Q19=180»99 POSER Q38.

Si une "Election Générale" avait lieu dimanche prochain, pour quel parti voteriez-vous ?

----- ENUMERER -----

1	EXTREME GAUCHE
2	PARTI COMMUNISTE
3	PARTI SOCIALISTE / DIVERS GAUCHE
4	LES VERTS
5	UN AUTRE PARTI ECOLOGISTE
6	UDF (de François Bayrou)
7	DEMOCRATIE LIBERALE (d'Alain Madelin)

8	RPR
9	FRONT NATIONAL
10	(UN AUTRE PARTI)
11	(VOTERAIT BLANC)
12	(NE VOTERAIT PAS)
13	(NSP, NE VEUT PAS DIRE)

■ Q39 (exclusive)

Filtres :

SI Q19=150»17 POSER Q39.

Si une "Election Générale" avait lieu dimanche prochain, et que vous puissiez voter, pour quel parti voteriez-vous ?

----- ENUMERER -----

1	EXTREME GAUCHE
2	PARTI COMMUNISTE
3	PARTI SOCIALISTE / DIVERS GAUCHE
4	LES VERTS
5	UN AUTRE PARTI ECOLOGISTE
6	UDF (de François Bayrou)
7	DEMOCRATIE LIBERALE (d'Alain Madelin)

8	RPR
9	FRONT NATIONAL
10	(UN AUTRE PARTI)
11	(VOTERAIT BLANC)
12	(NE VOTERAIT PAS)
13	(NSP, NE VEUT PAS DIRE)

■ Q40 (quantité)

TOP

Déroulement :

TOP.

|_|_|_|_|

■ Q41 (exclusive)

Merci d'avoir bien voulu répondre
FIN DE QUESTIONNAIRE

Déroulement :

AFFICHER Q18 L11 C5.

AFFICHER Q19 L12 C5.

AFFICHER Q21 L13 C5.

AFFICHER Q22 L17 C5.

AFFICHER Q23 L19 C5.

AFFICHER Q15 L21 C5.

AFFICHER "DÉPARTEMENT:" L22C5.

AFFICHER Q16 L22 C18.

AFFICHER Q17 L23 C5.

1

ENTREE

Aiguillages :

SI Q41=1 ALLER FIN.