

**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)

Debut carnet de route

Déroulement :  
TOPI.

C12 (quantité)

Filtres :  
FILTRER Q12.

Transfert du n° d'adresse

Déroulement :  
TRANSVQ 327A330.

C13 (ouverte)

Filtres :  
FILTRER Q13.

Transfert du n° de téléphone :

Déroulement :  
TRANSVQ 235A244.

C14 (ouverte)

Filtres :  
FILTRER Q14.

Transfert du nom de l'entreprise/ de la société

Déroulement :  
TRANSVQ 10A99.

C15 (ouverte)

Filtres :  
FILTRER Q15.

Transfert de l'adresse:

Déroulement :  
TRANSVQ 100A163.

C16 (ouverte)

Filtres :  
FILTRER Q16.

Transfert nom de la commune

Déroulement :  
TRANSVQ 164A193.

C17 (exclusive)

Filtres :  
FILTRER Q17.

Secteur d'activité de l'entreprise appelée

Déroulement :  
QUOTA.  
TRANSVQ 325.

- |   |              |
|---|--------------|
| 1 | SERVICES     |
| 2 | COMMERCE     |
| 3 | INDUSTRIE    |
| 4 | CONSTRUCTION |

○ C18 (quantité)

Filtres :  
FILTRER Q18.

Transfert code SIC (4 positions)

Déroulement :  
TRANSVQ 259A262.

\_\_\_\_\_

■ C19 (quantité)

Filtres :  
FILTRER Q19.

CODE POSTAL

Déroulement :  
TRANSVQ 194A198.

\_\_\_\_\_

■ C20 (exclusive)

Filtres :  
FILTRER Q20.

QUOTA SECTEUR X TAILLE

Déroulement :  
QUOTA.  
TRANSVQ 343.

1	CONSTRUCTION / 10-249 SAL.
2	INDUSTRIE / 10-249 SAL
3	SERVICES / 10-249 SAL
4	COMMERCE / 10-249 SAL

5	CONSTRUCTION / 250 SAL. ET +
6	INDUSTRIE / 250 SAL. ET +
7	SERVICES / 250 SAL. ET +
8	COMMERCE / 250 SAL. ET +

■ C21 (ouverte)

○ Filtres :  
FILTRER Q21.

Transfert du nom de l'interlocuteur

Déroulement :  
TRANSVQ 263A322.

\_\_\_\_\_

C22 (exclusive)

Filtres :  
FILTRER Q22.

Fonction de l'interviewé

Déroulement :  
TRANSVQ 331A332.

1	PDG	15	DIRECTEUR DU PERSONNEL
2	PRESIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	16	DIRECTEUR DES ACHATS
3	PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	17	DIRECTEUR INFORMATIQUE
4	PRESIDENT DU DIRECTOIRE	18	DIRECTEUR MARKETING
5	PRESIDENT	19	DIRECTEUR EXPORT
6	PROPRIETAIRE	20	DIRECTEUR DE LA PUBLICITE
7	GERANT	21	SECRETAIRE GENERAL
8	AUTRE PRINCIPAL DIRIGEANT	22	ADMINISTRATEUR
9	DIRECTEUR GENERAL	23	RESPONSABLE FINANCIER
10	DIRECTEUR GENERAL ADJOINT	24	DIRECTEUR COMMUNICATION
11	DIRECTEUR FINANCIER	25	RESPONSABLE TECHNIQUE
12	DIRECTEUR COMMERCIAL	26	RESPONSABLE ADMINISTRATIF
13	DIRECTEUR TECHNIQUE	27	RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES
14	DIRECTEUR ADMINISTRATIF	28	RESPONSABLE DES ACHATS
		29	RESPONSABLE INFORMATIQUE

■ C23 (exclusive)

Filtres :  
FILTRER Q23.

Taille de l'entreprise appelée

Déroulement :  
QUOTA.  
TRANSVQ 326.

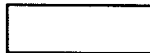
1	DE 10 A 249 SAL.
2	250 SAL. ET PLUS

■ C24 (ouverte)

Filtres :  
FILTRER Q24.

TRANSFERT N° DUN

Déroulement :  
TRANSVQ 1A9.



C25 (quantité)

Filtres :  
FILTRER Q25.

TRANSFERT EFFECTIF EXACT DUN

Déroulement :  
TRANSVQ 252A258.

\_\_\_\_\_

■ C26 (exclusive)

Composition du numéro de téléphone

Déroulement :  
AFFICHER "TEL : " L10C5.  
AFFICHER Q13 L10C15.  
SI Q35=RP AFFICHER "TEL RDV : " L10C30.  
SI Q35=RP AFFICHER Q35 L10C45.  
AFFICHER Q37 L20C3.

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1 | Décroche                          |
| 2 | N° occupé                         |
| 3 | Non réponse / répondeur           |
| 4 | Faux numéro (Fax - N° non valide) |

Codage :  
SI Q26=4 CODER Q27I3.

Aiguillages :  
SI Q26=1 ALLER Q28.  
SI Q26=2 ALLER OCC.  
SI Q26=3 ALLER NRP.  
SI Q26=4 ALLER ESC.

■ C27 (exclusive)

Recodification des abandons  
ENQUETEUR : CODER LE MOTIF DE REFUS OU D'ABANDON

- |   |   |
|---|---|
| 1 | RETOUR QUESTIONNAIRE  |
| 2 | Refus   |
| 3 | Faux numéro (N° non valide-Disque France Télécom-N'aboutit pas dans la ville souhaitée-Fax) |
| 4 | N'aboutit pas dans l'entreprise demandée  |
| 5 | Barrage secrétaire  |
| 6 | Doublon fichier   |
| 7 | Hors quota  |
| 8 | Refus de répondre à un sondage  |

- |    |   |
|----|---|
| 9  | Autres refus                              |
| 10 | Stop inter                                |
| 11 | Se déconnecte, se délogue                 |
| 12 | N'est pas concerné par l'étude            |
| 13 | Absent pendant la durée de l'enquête      |
| 14 | Hors cible (autre secteur d'activité ...) |
| 15 | Moins de 10 salariés                      |
| 16 | Pas d'activité à l'export                 |
| 17 |   |

Aiguillages :  
SI Q27=1 ALLER ESD.  
SI Q27=20»17 ALLER ESC.

C28 (exclusive)

Est-ce-que je suis bien dans la société..... ?

Déroulement :

AFFICHER Q13 L9C20.  
 AFFICHER Q14 L11C20.  
 AFFICHER Q15 L12C20.  
 AFFICHER Q16 L13C26.  
 AFFICHER Q19 L13C20.

1	OUI
2	NON

Codage :

SI Q28=2 CODER Q27I4.

Aiguillages :

SI Q28=2 ALLER ESC.

■ C29 (exclusive)

Bonjour, madame, monsieur, ... je suis ... de l'institut de sondages BVA.  
 Nous réalisons une étude pour le compte de la Commission Européenne ayant pour objet les effets du Marché Unique Européen sur les activités de votre entreprise au sein de l'Union Européenne.  
 Pourrais-je parler à

ENQUETEUR : SI AUCUN NOM N'APPARAÎT, DEMANDEZ A PARLER AU RESPONSABLE EXPORT, AU RESPONSABLE COMMERCIAL OU A DEFAUT AU DIRIGEANT DE L'ENTREPRISE

Déroulement :

AFFICHER Q21 L10C25.  
 SI Q30=RP ET Q32>1 AFFICHER Q30 L10C25.  
 AFFICHER Q22 L17C20.  
 AFFICHER "FONCTION:" L17C5.

1	C'EST MOI-MEME
2	JE VOUS LE PASSE
3	REFUS
4	RACCROCHE
5	RENDEZ-VOUS

Aiguillages :

SI Q29=304 ALLER ESC.  
 SI Q29=1 ALLER Q36.  
 SI Q29=5 ALLER Q37.  
 SI Q29=2 ALLER Q29.

■ C30 (ouverte)

Nom de la personne pour un rendez-vous ?

Déroulement :

TRANSVA 344A403.  
 TRANSVQ 344A403.



C31 (ouverte)

Filtres :  
FILTRER Q31.

Question de report du numéro d'adresse

■ C32 (quantité)

Nombre d'appels

■ C33 (quantité)

Date de rendez-vous

» JOUR   
» MOIS   
» ANNEE

■ C34 (quantité)

Heure de rendez-vous

» HEURE   
» MINUTE

■ C35 (ouverte)

Téléphone pour rendez-vous

Déroulement :  
TRANSVA 333A342.  
TRANSVQ 333A342.

C36 (exclusive)

Bonjour. Je suis M... de l'institut BVA.  
Nous réalisons une étude pour le compte de la Commission Européenne ayant pour objet les effets du Marché Unique Européen sur les activités de votre entreprise au sein de l'Union Européenne et nous souhaiterions recueillir votre avis à ce sujet.

Accepteriez-vous de répondre à cette enquête ? (durée 15 à 20 minutes)

- |   |             |
|---|-------------|
| 1 | ACCEPTATION |
| 2 | REFUS       |
| 3 | RACCROCHE   |
| 4 | RENDEZ-VOUS |

Aiguillages :

SI Q36=203 ALLER ESC.

SI Q36=1 ALLER Q38.

SI Q36=4 ALLER Q37.

■ C37 (ouverte)

Filtres :

SI Q29=5 OU Q36=4 POSER Q37.

BILAN DERNIER CONTACT

Déroulement :

TRANVA 405A504.

TRANSVQ 405A504.

Aiguillages :

SI Q37=RP ALLER RDV.

SI Q37=NR ALLER Q37.

■ C38 (ouverte)

Tout d'abord, j'aimerais vous poser quelques questions sur votre entreprise.

Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

ENQUETEUR : NE RIEN SUGGERER - NOTER EN CLAIR

Aiguillages :

SI Q38=NR ALLER Q38.

C39 (exclusive)

Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

ENQUETEUR : RECODER LA REPONSE

1	Services (autres que le commerce)/Transport
2	Commerce (gros et détail)
3	Industrie

4	Construction
5	Autres
6	(NSP)

■ C40 (exclusive)

Filtres :  
FILTRER Q40.

RECODIFICATION SECTEUR D'ACTIVITE DECLARE

1	Construction
2	Industrie
3	Services (autres que le commerce)
4	Commerce (gros et détail)

■ C41 (exclusive)

Combien votre entreprise emploie-t-elle de personnes en France ?

ENQUETEUR : RECODER LA REPONSE

1	MOINS DE 10
2	DE 10 A 30
3	DE 31 A 50
4	DE 51 A 100
5	DE 101 A 150
6	DE 151 A 200

7	DE 201 A 249
8	DE 250 A 500
9	DE 501 A 1000
10	DE 1001 A 3000
11	3001 ET PLUS
12	(NSP)

Codage :

SI Q41=1 CODER Q27I15.

SI Q39=1»4 CODER Q40I1»4.

Aiguillages :

SI Q41=1 ALLER ESC.

■ C42 (exclusive)

Filtres :  
FILTRER Q42.

RECODIFICATION TAILLE DE L'ENTREPRISE DECLAREE

Déroulement :

QUOTA.

QUOTA Q17.

TRANSVQ 326.

1	DE 10 A 249 SALARIES
2	250 SALARIES ET PLUS

C43 (exclusive)

Quel est le chiffre d'affaire total de votre entreprise en France ?  
(en 1996)

- |   |                                      |   |                                     |
|---|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Moins de 6,5 millions de F           | 5 | De 130 millions à 325 millions de F |
| 2 | De 6,5 millions à 32,5 millions de F | 6 | De 325 millions à 650 millions de F |
| 3 | De 32,5 millions à 65 millions de F  | 7 | 650 millions de F et plus           |
| 4 | De 65 millions à 130 millions de F   | 8 | (NSP / Refus de répondre)           |

Codage :  
SI Q41=20>7 CODER Q42I1.  
SI Q41=80>11 CODER Q42I2.

C44 (exclusive)

Quelle est votre position exacte dans l'entreprise ?

- |   |   |   |                         |
|---|---|---|-------------------------|
| 1 | Président                                   | 4 | Directeur Import/Export |
| 2 | Directeur Général                           | 5 | Directeur Administratif |
| 3 | Un des responsable de la Direction générale | 6 | Autres                  |

C45 (ouverte)

Filtres :  
SI Q44=6 POSER Q45.

Autre fonction : précisez

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR

guillages :  
Q45=NR ALLER Q45.

C46 (quantité)

Fin carnet de route

Déroulement :  
TOP.

\_\_\_\_\_

C47 (quantité)

Debut questionnaire

Déroulement :  
TOPI.

\_\_\_\_\_

C48 (multiple)

Filtres :

FILTRER Q48S1I7.  
 FILTRER Q48S2I7.  
 FILTRER Q48S3I7.

Actuellement, quels sont les pays de l'Union Européenne, hors de France, où votre entreprise... :

ENQUETEUR : PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - NE RIEN SUGGERER

- 1 Belgique
- 2 Danemark
- 3 Allemagne
- 4 Grèce
- 5 Espagne
- 6 Finlande
- 7 France
- 8 Irlande

- 9 Italie
- 10 Luxembourg
- 11 Pays-Bas
- 12 Autriche
- 13 Portugal
- 14 Suède
- 15 Royaume-Uni
- 16 (aucun)

- » exporte des biens ou des services ?
- se procure directement des biens ou des services ?
- » réalise une production ou procure des services sur place ?

1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1

Aiguillages :

SI Q48S1=16 ET Q48S1=10»15 ALLER Q48S1 DE S1.  
 SI Q48S2=16 ET Q48S2=10»15 ALLER Q48S2 DE S2.  
 SI Q48S3=16 ET Q48S3=10»15 ALLER Q48S3 DE S3.

■ C49 (exclusive)

Filtres :

SI Q48S1E»3=16 POSER Q49.

Vous avez dit que vous n'avez pas d'échanges ni d'activités de production avec d'autres pays de l'Union Européenne. Est-ce dû à des obstacles insurmontables qui entravent vos échanges ?

- 1 Oui
- 2 Non

Codage :

SI Q49=2 CODER Q27I16.

Aiguillages :

SI Q49=2 ALLER ESC.  
 SI Q49=1 ALLER Q56.

Q50 (multiple)

Filtres :

FILTRER Q50S1I7.

FILTRER Q50S2I7.

FILTRER Q50S3I7.

SI Q50S1=1»15 FILTRER Q50S2I1»15.

SI Q50S1=1»15 FILTRER Q50S3I1»15.

SI Q50S2=1»15 FILTRER Q50S3I1»15.

Parmi les pays de l'Union Européenne dans lesquels votre entreprise est active, quels sont ceux où vos activités, depuis janvier 1993 :...

INTERVIEWER : NE PAS ENUMERER LES PAYS - PLUSIEURS REponses POSSIBLES

- 1 Belgique
- 2 Danemark
- 3 Allemagne
- 4 Grèce
- 5 Espagne
- 6 Finlande
- 7 France
- 8 Irlande

- 9 Italie
- 10 Luxembourg
- 11 Pays-Bas
- 12 Autriche
- 13 Portugal
- 14 Suède
- 15 Royaume-Uni
- 16 (aucun)

» se sont nettement développées ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
» se sont peu développées ou sont restées comme avant ?	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
» ont décliné ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1

Aiguillages :

SI Q50S1=16 ET Q50S1=10»15 ALLER Q50S1 DE S1.

SI Q50S2=16 ET Q50S2=10»15 ALLER Q50S2 DE S2.

SI Q50S3=16 ET Q50S3=10»15 ALLER Q50S3 DE S3.

■ Q51 (exclusive)

Que ce soit pour de l'exportation, de l'importation ou la réalisation d'une production ou de services, la part de votre CHIFFRE D'AFFAIRES réalisée hors de France mais à l'intérieur de l'Union Européenne, est-elle aujourd'hui, par rapport à 1993 :...

- 1 nettement plus grande
- 2 plus grande
- 3 de même niveau
- 4 plus faible
- 5 nettement plus faible ?
- 6 (NSP)

■ Q52 (exclusive)

Et la part de votre PRODUCTION réalisée hors de France, mais dans des pays de l'Union Européenne, est-elle aujourd'hui, par rapport à 1993 :...

- 1 nettement plus grande
- 2 plus grande
- 3 de même niveau
- 4 plus faible
- 5 nettement plus faible ?
- 6 (pas de production réalisée hors de France)
- 7 (NSP)

Aiguillages :

SI Q52=30»7 ALLER Q54.

Q53 (multiple)

Filtres :  
 SI Q52=102 POSER Q53.  
 FILTRER Q53I7.

Dans quels pays de l'Union Européenne votre entreprise a-t-elle créé ou racheté une activité sur place depuis 1993?

ENQUETEUR : PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - NE RIEN SUGGERER

- 1 Belgique
- 1 Danemark
- 1 Allemagne
- 1 Grèce
- 1 Espagne
- 1 Finlande
- 1 France
- 1 Irlande

- 1 Italie
- 1 Luxembourg
- 1 Pays-Bas
- 1 Autriche
- 1 Portugal
- 1 Suède
- 1 Royaume-Uni
- 1 (aucun)

Aiguillages :  
 SI Q53=16 ET Q53=10»15 ALLER Q53.

Q54 (exclusive)

Nous allons maintenant parler de l'ouverture des frontières nationales aux échanges intracommunautaires et de la libre circulation des produits et des services

Pour ce qui concerne vos exportations et vos importations de PRODUITS à l'intérieur de l'Union Européenne, les obstacles légaux, administratifs et réglementaires qui pouvaient entraver ces échanges, ont-ils aujourd'hui, par rapport à 1993,

INTERVIEWER : UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 1 totalement disparu
- 2 se sont-ils réduits significativement
- 3 sont-ils restés pratiquement les mêmes
- 4 ou au contraire : ont-ils eu tendance à augmenter ?

- 5 (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise)
- 6 (pas de PRODUITS)
- 7 (NSP)

Q55 (exclusive)

Et pour ce qui concerne vos exportations et vos importations de SERVICES à l'intérieur de l'Union Européenne, par rapport à 1993, ces obstacles ont-ils aujourd'hui...

INTERVIEWER : UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 1 totalement disparu
- 2 se sont-ils réduits significativement
- 3 sont-ils restés pratiquement les mêmes
- 4 ou au contraire : ont-ils eu tendance à augmenter ?

- 5 (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise)
- 6 (pas de SERVICES)
- 7 (NSP)

Aiguillages :  
 SI Q54=10506 ET Q55=10506 ALLER Q61.

Q56 (exclusive)

Je vais vous citer quelques obstacles légaux ou réglementaires qui peuvent handicaper les échanges de produits ou de services au sein de l'Union Européenne, dans certains cas ou avec certains pays.

Je vous demande de me signaler, parmi ces obstacles, d'après votre expérience dans des cas concrets, ceux qui handicapent les échanges de votre entreprise, en précisant chaque fois si c'est le cas pour vos produits, pour vos services, ou pour les uns et les autres.

ENQUETEUR : UNE SEULE REPONSE

Déroulement :  
DEROULA Q56A57.

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Oui pour les produits            |
| 2 | Oui pour les services            |
| 3 | Oui pour les produits & services |
| 4 | Non                              |
| 5 | (NSP)                            |

» le refus par les autorités publiques de lancer sur le marché des produits ou des services cependant acceptés dans d'autres pays de l'Union Européenne ?	1	2	3	4	5
» l'obligation de modifier vos produits ou services à cause de spécifications nationales concernant leurs caractéristiques, leur présentation ou leur contenu ?	1	2	3	4	5
» des réglementations plus strictes sur : la santé et la sécurité ?	1	2	3	4	5
» des réglementations plus strictes sur : la protection des consommateurs et de l'intérêt public ?	1	2	3	4	5
» des réglementations plus strictes sur : l'environnement ?	1	2	3	4	5
» des procédures inhabituelles de tests, de certification ou d'agrément ?	1	2	3	4	5
» des restrictions concernant la publicité, la promotion ou la fixation des prix de vente ?	1	2	3	4	5
» la mauvaise protection des brevets et de la propriété industrielle ?	1	2	3	4	5
» la mauvaise protection des droits intellectuels et de copyrights ?	1	2	3	4	5
» la complexité et les procédures trop lourdes de la TVA ?	1	2	3	4	5
» des différences de législation du travail ou de législation sociale ?	1	2	3	4	5
» des restrictions mises à l'accès au marché, suite à l'existence d'exclusivités, de droits spéciaux, de licences obligatoires ?	1	2	3	4	5
» des obligations dissuasives ou discriminatoires en matière fiscale ?	1	2	3	4	5

Codage :



Q57 (multiple)

Filtres :

SI Q56S1>13=10203 POSER Q57S1>13.

FILTRER Q57S1I7.

FILTRER Q57S2I7.

FILTRER Q57S3I7.

FILTRER Q57S4I7.

FILTRER Q57S5I7.

FILTRER Q57S6I7.

FILTRER Q57S7I7.

FILTRER Q57S8I7.

FILTRER Q57S9I7.

FILTRER Q57S10I7.

FILTRER Q57S11I7.

FILTRER Q57S12I7.

FILTRER Q57S13I7.

Vos échanges sont donc handicapés par...

Avec quels pays est-ce le cas ?

ENQUETEUR : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 1 Belgique
- 2 Danemark
- 3 Allemagne
- 4 Grèce
- 5 Espagne
- 6 Finlande
- 7 France
- 8 Irlande
- 9 Italie

- 10 Luxembourg
- 11 Pays-Bas
- 12 Autriche
- 13 Portugal
- 14 Suède
- 15 Royaume-Uni
- 16 (aucun en particulier)
- 17 (NSP)

> le refus par les autorités publiques de lancer sur le marché des produits ou des services cependant acceptés dans d'autres pays de l'Union Européenne ?

1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
17 1							

> l'obligation de modifier vos produits ou services à cause de spécifications nationales concernant leurs caractéristiques, leur présentation ou leur contenu ?

1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
17 1							

> des réglementations plus strictes sur : la santé et la sécurité ?

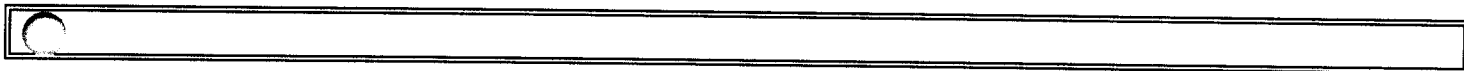
1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
17 1							

> des réglementations plus strictes sur : la protection des consommateurs et de l'intérêt public ?

1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
17 1							

> des réglementations plus strictes sur : l'environnement ?

1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
17 1							



des procédures inhabituelles de tests, de certification ou d'agrément ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
» des restrictions concernant la publicité, la promotion ou la fixation des prix de vente ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
» la mauvaise protection des brevets et de la propriété industrielle ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
» la mauvaise protection des droits intellectuels et de copyrights ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
» la complexité et les procédures trop lourdes de la TVA ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
des différences de législation du travail ou de législation sociale ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
» des restrictions mises à l'accès au marché, suite à l'existence d'exclusivités, de droits spéciaux, de licences obligatoires ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1
» des obligations dissuasives ou discriminatoires en matière fiscale ?	1 1 9 1 17 1	2 1 10 1	3 1 11 1	4 1 12 1	5 1 13 1	6 1 14 1	7 1 15 1	8 1 16 1

Aiguillages :

SI Q57S1=16017 ET Q57S1=10»15 ALLER Q57S1 DE S1.  
 SI Q57S2=16017 ET Q57S2=10»15 ALLER Q57S2 DE S2.  
 SI Q57S3=16017 ET Q57S3=10»15 ALLER Q57S3 DE S3.  
 SI Q57S4=16017 ET Q57S4=10»15 ALLER Q57S4 DE S4.  
 SI Q57S5=16017 ET Q57S5=10»15 ALLER Q57S5 DE S5.  
 SI Q57S6=16017 ET Q57S6=10»15 ALLER Q57S6 DE S6.  
 SI Q57S7=16017 ET Q57S7=10»15 ALLER Q57S7 DE S7.  
 SI Q57S8=16017 ET Q57S8=10»15 ALLER Q57S8 DE S8.  
 SI Q57S9=16017 ET Q57S9=10»15 ALLER Q57S9 DE S9.  
 SI Q57S10=16017 ET Q57S10=10»15 ALLER Q57S10 DE S10.  
 SI Q57S11=16017 ET Q57S11=10»15 ALLER Q57S11 DE S11.  
 SI Q57S12=16017 ET Q57S12=10»15 ALLER Q57S12 DE S12.  
 SI Q57S13=16017 ET Q57S13=10»15 ALLER Q57S13 DE S13.

Q58 (exclusive)

Y-a-t-il d'autres obstacles qui handicapent vos échanges de produits et de services avec certains pays de l'Union Européenne ?

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Oui pour les produits            |
| 2 | Oui pour les services            |
| 3 | Oui pour les produits & services |
| 4 | Non                              |
| 5 | (NSP)                            |

Aiguillages :

SI Q58=405 ET Q49<>1 ALLER Q61.

SI Q49=1 ET Q58=405 ALLER Q89.

Q59 (ouverte)

Filtres :

SI Q58=10203 POSER Q59.

Autres :

Veillez me préciser quel(s) autres obstacle (s)... handicapent vos échanges avec certains pays de l'Union Européenne ?

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR - BIEN RELANCER

Aiguillages :

SI Q59=NR ALLER Q59.

Q60 (multiple)

Filtres :  
 SI Q58=10203 POSER Q60.  
 FILTRER Q60I7.

Vos échanges sont donc handicapés par...

Avec quels pays est-ce le cas ?

ENQUETEUR : NE RIEN SUGGERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :  
 SI Q58=10203 AFFICHER Q59 L12C5 .

- 1 Belgique
- 1 Danemark
- 1 Allemagne
- 1 Grèce
- 1 Espagne
- 1 Finlande
- 1 France
- 1 Irlande
- 1 Italie

- 1 Luxembourg
- 1 Pays-Bas
- 1 Autriche
- 1 Portugal
- 1 Suède
- 1 Royaume-Uni
- 1 (aucun en particulier)
- 1 (NSP)

Aiguillages :  
 SI Q60=16017 ET Q60=10»15 ALLER Q60.  
 SI Q49=1 ALLER Q89 .

■ Q61 (exclusive)

Parlons maintenant des conditions de concurrence dans les pays de l'U.E.  
 L'impact du Marché Unique sur la concurrence peut être ressenti tant sur le marché national que sur des marchés tiers à l'intérieur de l'Union Européenne. Il peut également être ressenti EN AMONT de la production, c'est-à-dire entre les différents fournisseurs de l'entreprise, aussi bien qu'EN AVAL, c'est-à-dire lorsque l'entreprise souhaite vendre sa production. Les entreprises qui ne font qu'importer peuvent donc ressentir les effets sur la concurrence dans leurs approvisionnements à l'intérieur de l'Union Européenne, et sur leur marché national, de part d'entreprises nationales ou d'entreprises étrangères.

Aujourd'hui, par rapport à 1993, la concurrence affrontée par votre entreprise est-elle plutôt en baisse, stable ou plutôt en hausse en ce qui concerne...

- 1 plutôt en baisse
- 2 stable
- 3 plutôt en hausse
- 4 (NSP)

» la concurrence de firmes nationales ?	1	2	3	4
» la concurrence de firmes de l'Union Européenne ?	1	2	3	4
» la concurrence de firmes hors de l'Union Européenne ?	1	2	3	4

Q62 (exclusive)

Et depuis 1993, a-t-on observé sur vos marchés :...

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | plutôt en baisse |
| 2 | stable           |
| 3 | plutôt en hausse |
| 4 | (NSP)            |

» des prix	1	2	3	4
» un choix	1	2	3	4
» une qualité	1	2	3	4

Q63 (exclusive)

Pour votre entreprise, diriez-vous que la manière dont la concurrence a évolué depuis 1993 jusqu'à aujourd'hui s'est traduite par un bilan global...:

- |   |              |
|---|--------------|
| 1 | très positif |
| 2 | positif      |
| 3 | neutre       |
| 4 | négatif      |
| 5 | très négatif |
| 6 | (NSP)        |

Q64 (exclusive)

Pour ce qui concerne les activités à l'intérieur de l'Union Européenne, certains faits peuvent fausser le jeu normal de la concurrence. Pour votre secteur, depuis janvier 1993, diriez-vous que les distorsions de la concurrence au sein de l'Union Européenne :...

ENQUETEUR : UNE SEULE REPONSE

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1 | ont totalement disparu               |
| 2 | ont été réduites significativement   |
| 3 | sont restées pratiquement les mêmes  |
| 4 | ont plutôt eu tendance à augmenter ? |

- |   |   |
|---|---|
| 5 | (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise) |
| 6 | (NSP)   |

guillages :  
Q64=105 ALLER Q70.

Q65 (exclusive)

Filtres :

SI Q64=2030406 POSER Q65.

Plus spécifiquement, y-a-t-il ne serait-ce qu'un pays de l'Union Européenne où des distorsions de la concurrence pour votre secteur proviennent :...

Déroulement :

DEROULA Q65A66.

- |   |       |
|---|-------|
| 1 | Oui   |
| 2 | Non   |
| 3 | (NSP) |

» d'un manque de contrôle des marchés par les autorités responsables ?	1	2	3
» d'aides ou subsides qui favorisent les concurrents locaux ?	1	2	3
» des pratiques et comportements anti-concurrentiels des entreprises locales ?	1	2	3
» des conditions de leurs législations sociales ?	1	2	3
» des conditions de leurs législations fiscales ?	1	2	3

Q66 (multiple)

Filtres :

SI Q65S1>5=1 POSER Q66S1>5.

La concurrence peut donc être faussée dans l'Union Européenne par ...

Dans quels pays est-ce le cas ?

ENQUETEUR : PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - NE RIEN SUGGERER

- 1 Belgique
- 2 Danemark
- 3 Allemagne
- 4 Grèce
- 5 Espagne
- 6 Finlande
- 7 France
- 8 Irlande
- 9 Italie

- 10 Luxembourg
- 11 Pays-Bas
- 12 Autriche
- 13 Portugal
- 14 Suède
- 15 Royaume-Uni
- 16 (aucun en particulier)
- 17 (NSP)

» un manque de contrôle des marchés par les autorités responsables ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des aides ou subsides qui favorisent les concurrents locaux ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des pratiques et comportements anti-concurrentiels des entreprises locales ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des conditions de leurs législations sociales ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des conditions de leurs législations fiscales ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							

Aiguillages :

SI Q66S1=16017 ET Q66S1=10>15 ALLER Q66S1 DE S1.

SI Q66S2=16017 ET Q66S2=10>15 ALLER Q66S2 DE S2.

SI Q66S3=16017 ET Q66S3=10>15 ALLER Q66S3 DE S3.

SI Q66S4=16017 ET Q66S4=10>15 ALLER Q66S4 DE S4.

SI Q66S5=16017 ET Q66S5=10>15 ALLER Q66S5 DE S5.

Q67 (exclusive)

Filtres :

SI Q64=2030406 POSER Q67.

Y-a-t-il, pour votre secteur, d'autres sources de distorsion de la concurrence dans des pays de l'Union Européenne ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 3 (NSP)

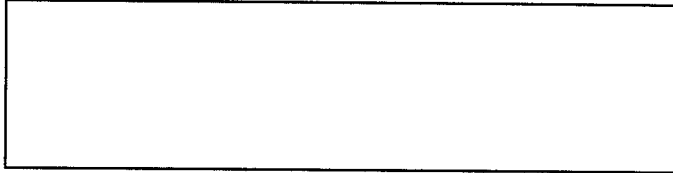


Q68 (ouverte)

Filtres :  
SI Q64=2030406 ET Q67=1 POSER Q68.

Autres : ...  
Veuillez me préciser quelle(s) autre(s) source(s)...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR - BIEN RELANCER



Aiguillages :  
SI Q68=NR ALLER Q68.

Q69 (multiple)

Filtres :  
SI Q67=1 POSER Q69.

La concurrence peut donc être faussée dans l'Union Européenne par ...

Dans quels pays est-ce le cas ?

ENQUETEUR : PLUSIEURS REponses POSSIBLES - NE RIEN SUGGERER

Déroulement :  
SI Q67=1 AFFICHER Q68 L13C7 .

- 1 Belgique
- 1 Danemark
- 1 Allemagne
- 1 Grèce
- 1 Espagne
- 1 Finlande
- 1 France
- 1 Irlande
- 1 Italie

- 1 Luxembourg
- 1 Pays-Bas
- 1 Autriche
- 1 Portugal
- 1 Suède
- 1 Royaume-Uni
- 1 (aucun en particulier)
- 1 (NSP)

Aiguillages :  
SI Q69=16017 ET Q69=10»15 ALLER Q69.

Q70 (exclusive)

Nous allons maintenant parler de l'ouverture des marchés publics nationaux à toutes les entreprises de l'Union Européenne

Depuis janvier 1993, votre entreprise ou ses filiales ont-elles participé, ou auraient-elles voulu participer, à des appels d'offres pour des marchés publics dans au moins un des pays de l'Union Européenne (y compris en France) ?

- |   |     |
|---|-----|
| 1 | Oui |
| 2 | Non |

Aiguillages :  
SI Q70=2 ALLER Q76.

■ Q71 (exclusive)

Filtres :  
SI Q70=1 POSER Q71.

Pour ce qui concerne les conditions d'accès aux marchés publics, hors de France, comment ont-elles évolué depuis janvier 1993 ?

Diriez-vous que les restrictions réglementaires et les difficultés qui pouvaient fermer ces marchés publics aux entreprises non-nationales : ...

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | ont totalement disparu                      | 5 | (il n'y en a jamais eu pour notre entreprise) |
| 2 | ont été réduites significativement          | 6 | (NSP)   |
| 3 | sont restées pratiquement les mêmes         |   |   |
| 4 | au contraire, ont eu tendance à augmenter ? |   |   |

Aiguillages :  
SI Q71=105 ALLER Q76.

■ Q72 (exclusive)

Filtres :  
SI Q71=2030406 POSER Q72.

Plus spécifiquement, y-a-t-il ne serait-ce qu'un pays de l'Union Européenne en dehors de France, où les restrictions d'accès aux marchés publics, pour votre secteur, proviennent : ...

Déroulement :  
ALEA Q72S1A3.

- |   |       |
|---|-------|
| 1 | Oui   |
| 2 | Non   |
| 3 | (NSP) |

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| » du défaut de publication des appels d'offres ?                            | 1 | 2 | 3 |
| » des procédures d'attribution suivies ?                                    | 1 | 2 | 3 |
| » de critères d'attribution des contrats autres que le prix ou la qualité ? | 1 | 2 | 3 |

Q73 (exclusive)

Filtres :  
SI Q71=2030406 POSER Q73.

Y-a-t-il pour votre secteur d'autres restrictions importantes à l'accès aux marchés publics en dehors de France et qui ne sont pas relatives aux procédures d'attribution, mais qui sont liées :...

Déroulement :  
ALEA Q73S1A5.

1	Oui
2	Non
3	(NSP)

» à des obstacles linguistiques ou culturels ?	1	2	3
» aux préférences locales pour certains types de produits et services ?	1	2	3
» à la résistance des autorités adjudicatrices de changer de fournisseurs ?	1	2	3
» au manque de moyens de recours ?	1	2	3
» au besoin d'assurer une présence locale ?	1	2	3
» à d'autres facteurs ?	1	2	3

Aiguillages :  
SI Q72S1E>3=203 ET Q73S1E>6=203 ALLER Q76 DE S6.

■ Q74 (ouverte)

Filtres :  
SI Q73S6=1 POSER Q74.

Autres facteurs ?  
Veuillez me préciser le(s) quel(s)...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR - BIEN RELANCER

Aiguillages :  
SI Q74=NR ALLER Q74.

Q75 (multiple)

Filtres :

- SI Q72S1>3=1 POSER Q75S1>3.
- SI Q73S1>6=1 POSER Q75S4>9.
- FILTRER Q75S1I7.
- FILTRER Q75S2I7.
- FILTRER Q75S3I7.
- FILTRER Q75S4I7.
- FILTRER Q75S5I7.
- FILTRER Q75S6I7.
- FILTRER Q75S7I7.
- FILTRER Q75S8I7.
- FILTRER Q75S9I7.

L'accès aux marchés publics dans l'Union Européenne peut donc être restreint par ...

Dans quels pays est-ce le cas ?

ENQ : PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES / NE RIEN SUGGERER

Déroulement :

SI Q73S6=1 AFFICHER Q74 L16C9 DE S9.

- 1 Belgique
- 2 Danemark
- 3 Allemagne
- 4 Grèce
- 5 Espagne
- 6 Finlande
- 7 France
- 8 Irlande
- 9 Italie

- 10 Luxembourg
- 11 Pays-Bas
- 12 Autriche
- 13 Portugal
- 14 Suède
- 15 Royaume-Uni
- 16 (aucun en particulier)
- 17 (NSP)

» le défaut de publication des appels d'offres ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des procédures d'attribution suivies ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des critères d'attribution des contrats autres que le prix ou la qualité ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des obstacles linguistiques ou culturels ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» des préférences locales pour certains types de produits et services ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» la résistance des autorités adjudicatrices de changer de fournisseurs ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» le manque de moyens de recours ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							
» le besoin d'assurer une présence locale ?	1 1	2 1	3 1	4 1	5 1	6 1	7 1	8 1
	9 1	10 1	11 1	12 1	13 1	14 1	15 1	16 1
	17 1							

Aiguillages :

- SI Q75S1=16O17 ET Q75S1=10>15 ALLER Q75S1 DE S1.
- SI Q75S2=16O17 ET Q75S2=10>15 ALLER Q75S2 DE S2.
- Q75S3=16O17 ET Q75S3=10>15 ALLER Q75S3 DE S3.
- Q75S4=16O17 ET Q75S4=10>15 ALLER Q75S4 DE S4.

Q75S5=16017 ET Q75S5=10»15 ALLER Q75S5 DE S5.  
 SI Q75S6=16017 ET Q75S6=10»15 ALLER Q75S6 DE S6.  
 SI Q75S7=16017 ET Q75S7=10»15 ALLER Q75S7 DE S7.  
 SI Q75S8=16017 ET Q75S8=10»15 ALLER Q75S8 DE S8.  
 SI Q75S9=16017 ET Q75S9=10»15 ALLER Q75S9 DE S9.

■ Q76 (exclusive)

Parlons enfin des recours disponibles en cas de mauvais fonctionnement du Marché Unique Européen

Nous venons de parcourir les différentes formes d'obstacles possibles au cours normal et au développement des activités des entreprises dans les autres pays de l'Union Européenne.

Depuis janvier 1993, votre entreprise s'est-elle retrouvée une ou plusieurs fois dans des situations telles qu'elle aurait légitimement pu se plaindre d'obstacles au bon fonctionnement du Marché Unique Européen ?

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | Oui, plusieurs fois |
| 2 | Oui, une fois       |
| 3 | Non, jamais         |
| 4 | (NSP)               |

Aiguillages :  
 SI Q76=3 ALLER Q89.

■ Q77 (exclusive)

Avez-vous déjà introduit des réclamations à ce sujet ?...

Déroulement :  
 AFFICHER "NE CODER OUI QUE SI CITATION SPONTANEE" L15C12 DE S5.

- |   |     |
|---|-----|
| 1 | Oui |
| 2 | Non |

- |  |   |   |
|--|---|---|
| » auprès de vos autorités nationales ?                         | 1 | 2 |
| » auprès des autorités locales du pays où l'obstacle a surgi ? | 1 | 2 |
| » auprès de la Commission Européenne ?                         | 1 | 2 |
| » auprès du Parlement Européen ?                               | 1 | 2 |
| » (autres instances citées )                                   | 1 | 2 |

Aiguillages :  
 SI Q77S10»4=1 ET Q77S5=2 ALLER Q81 DE S5.  
 SI Q77S1E»5=2 ALLER Q79 DE S5.

Q78 (ouverte)

Filtres :  
SI Q77S5=1 POSER Q78.

Autres instances :  
Veuillez me préciser...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR

Aiguillages :  
SI Q78=NR ALLER Q78.  
SI Q77S10»5=1 ALLER Q81.

Q79 (exclusive)

Filtres :  
SI Q77S1E»5=2 POSER Q79.

Si votre entreprise n'a jamais introduit de réclamation à ce sujet, était-ce, oui ou non... :

Déroulement :  
AFFICHER "NE CODER OUI QUE SI CITATION SPONTANEE" L16C5 DE S4.

1	Oui
2	Non

» parce qu'elle aurait représenté trop d'efforts pour peu de bénéfices ?	1	2
» parce qu'elle vous a semblé trop coûteuse ou trop complexe ?	1	2
» parce que vous ne connaissez pas la procédure à suivre ?	1	2
» (autres raisons citées )	1	2

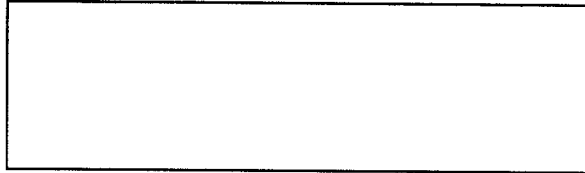
Aiguillages :  
SI Q79S4=2 ALLER Q89 DE S4.

Q80 (ouverte)

Filtres :  
SI Q79S4=1 POSER Q80.

Autres raisons :  
Veuillez me préciser...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR - BIEN RELANCER



Aiguillages :  
SI Q80=NR ALLER Q80.  
SI Q80=RP ALLER Q89.

Q81 (exclusive)

Filtres :  
SI Q77S10>5=1 POSER Q81.

Votre réclamation, ou l'une d'elles, a-t-elle débouché sur une procédure légale ?

- |   |       |
|---|-------|
| 1 | Oui   |
| 2 | Non   |
| 3 | (NSP) |

Aiguillages :  
SI Q81=2 ALLER Q87.  
SI Q81=3 ALLER Q89.

■ Q82 (exclusive)

Filtres :  
SI Q81=1 POSER Q82.

Après de quelle(s) instance(s) cette procédure légale-a-t-elle été poursuivie ?...  
Et-ce... :

Déroulement :  
AFFICHER "NE CODER OUI QUE SI CITATION SPONTANEE" L14C10 DE S4.

- |   |     |
|---|-----|
| 1 | Oui |
| 2 | Non |

» après de tribunaux administratifs ?	1	2
» après de tribunaux civils ?	1	2
» après de la Commission Européenne ?	1	2
» (autres instances citées )	1	2

Q83 (ouverte)

Filtres :  
SI Q82S4=1 POSER Q83.

Autres instances :  
Veuillez me préciser...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR



Aiguillages :  
SI Q83=NR ALLER Q83.

■ Q84 (exclusive)

Filtres :  
SI Q81=1 POSER Q84.

Quelle que soit l'issue de cette action pour votre entreprise, estimez-vous que la procédure suivie pour l'instruction et le traitement de votre affaire a été globalement efficace ?

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1 | Oui, efficace     |
| 2 | Non, pas efficace |

Aiguillages :  
SI Q84=1 ALLER Q89.

■ Q85 (exclusive)

Filtres :  
SI Q84=2 POSER Q85.

Pour quelles raisons jugez-vous cette procédure peu efficace : est-ce, oui ou non, une question...

roulement :  
AFFICHER "NE CODER OUI QUE SI CITATION SPONTANEE" L18C10 DE S5.

- |   |     |
|---|-----|
| 1 | Oui |
| 2 | Non |

- |                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| » de coût excessif ?                | 1 | 2 |
| » de longueur de la procédure ?     | 1 | 2 |
| » de complexité de la procédure ?   | 1 | 2 |
| » de non-exécution de la décision ? | 1 | 2 |
| » (autres raisons citées )          | 1 | 2 |

Aiguillages :  
SI Q85S5=2 ALLER Q89 DE S5.

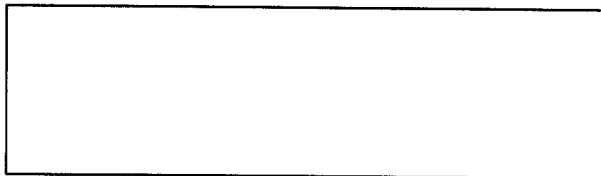


Q86 (ouverte)

Filtres :  
SI Q85S5=1 POSER Q86.

Autres raisons :  
Veuillez me préciser...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR - BIEN RELANCER



Aiguillages :  
SI Q86=NR ALLER Q86.  
SI Q86=RP ALLER Q89.

Q87 (exclusive)

Filtres :  
SI Q81=2 POSER Q87.

Si votre réclamation n'a pas débouché sur une procédure légale, était-ce, oui ou non... :

Déroulement :  
AFFICHER "NE CODER OUI QUE SI CITATION SPONTANEE" L18C6 DE S7.

1	Oui
2	Non

» parce que la réclamation a suffi à résoudre le problème ?	1	2
» parce que vous ne connaissez pas les procédures légales existantes ?	1	2
» parce que vous ne faites pas confiance aux procédures existantes ?	1	2
» parce qu'une procédure légale vous a semblé trop complexe ?	1	2
» parce qu'une procédure légale vous a semblé trop coûteuse ?	1	2
» parce qu'une procédure légale vous a semblé trop longue ?	1	2
» (autres raisons citées )	1	2

Aiguillages :  
SI Q87S7=2 ALLER Q89 DE S7.

Q88 (ouverte)

Filtres :  
SI Q87S7=1 POSER Q88.

Autres raisons :  
Veuillez me préciser...

ENQUETEUR : NOTER EN CLAIR - BIEN RELANCER

Aiguillages :  
SI Q88=NR ALLER Q88.

Q89 (ouverte)

Finalement, voulez-vous nous communiquer votre nom, pour que nous puissions vous recontacter si nous avons des questions supplémentaires.  
Il est bien entendu que nous vous garantissons la confidentialité absolue : vos réponses ne seront en aucun cas reliées à votre nom.

Aiguillages :  
SI Q89=NR ALLER Q89.

■ Q90 (quantité)

TOP

Déroulement :

OP.

|||||

Q91 (exclusive)

Merci d'avoir participé à cette étude

Déroulement :

AFFICHER Q13 L10C20.

AFFICHER "TEL:" L10C5.

AFFICHER "SOCIETE:" L11C5.

AFFICHER Q14 L11C20.

AFFICHER "ACTIVITE:" L12C5.

AFFICHER Q17 L12C20.

AFFICHER "NOM:" L13C5.

AFFICHER Q21 L13C20.

AFFICHER "NOM RDV:" L15C5.

AFFICHER Q30L15C20.

1

Entree

Codage :

Aiguillages :

Y Q91=1 ALLER FIN.