

ZA4743

Eurobarometer 69.1

**Country Specific Questionnaire
Belgium (French)**

A	vosre numéro d'étude (101-105)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB68.2 A

B	code pays (106-107)
	<input type="text"/> <input type="text"/>

EB68.2 B

C	notre numéro d'étude (108-110)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB68.2 C

D	numéro de l'interview (111-116)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB68.2 D

Q1	Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le(s) pays qui s'applique(nt).
----	---

(ENQ. PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(137-165)
Belgique	1,
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,
Chypre (Sud)	16,
République tchèque	17,
Estonie	18,
Hongrie	19,
Lettonie	20,
Lituanie	21,
Malte	22,
Pologne	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Bulgarie	26,
Roumanie	27,
Autre pays	28,
NSP	29,

EB68.2 Q1

*FILT: SI "AUTRE PAYS" OU "NSP" FIN D'INTERVIEW

QA1 Pour chacun des types de discrimination suivants, dites-moi si, selon vous, il s'agit de quelque chose de très répandu, assez répandu, plutôt rare ou très rare en Belgique. Des discriminations sur base ...

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITÉS DE RÉPONSE – ROTATION)	Très répandu	Plutôt répandu	Plutôt rare	Très rare	Inexistant (EN Q. NE PAS LIRE)	NSP
--	--	--------------	----------------	-------------	-----------	--------------------------------	-----

(166)	1	De l'origine ethnique	1	2	3	4	5	6
(167)	2	Du sexe	1	2	3	4	5	6
(168)	3	De l'orientation sexuelle (par exemple être homosexuel ou lesbienne)	1	2	3	4	5	6
(169)	4	De l'âge	1	2	3	4	5	6
(170)	5	De la religion ou des convictions	1	2	3	4	5	6
(171)	6	D'un handicap	1	2	3	4	5	6

EB65.4 QA1 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QA2	Et diriez-vous que par rapport à il y a 5 ans, les discriminations suivantes sont plus répandues ou moins répandues en Belgique ? Des discriminations sur base ...
-----	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - 1 SEULE RÉPONSE POSSIBLES)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITÉS DE RÉPONSE - ROTATION)	Beaucoup plus répandues	Un peu plus répandues	Un peu moins répandues	Beaucoup moins répandues	NSP
(172)	1 De l'origine ethnique	1	2	3	4	5
(173)	2 Du sexe	1	2	3	4	5
(174)	3 De l'orientation sexuelle (par exemple être homosexuel ou lesbienne)	1	2	3	4	5
(175)	4 De l'âge	1	2	3	4	5
(176)	5 De la religion ou des convictions	1	2	3	4	5
(177)	6 D'un handicap	1	2	3	4	5

EB65.4 QA2 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QA3	Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous personnellement senti(e) discriminé(e) ou harcelé(e) à cause de l'une ou plusieurs des raisons suivantes ? S'agissait-il d'une discrimination ou d'un harcèlement sur base ... ? Veuillez me donner toutes les réponses qui s'appliquent à la situation.
-----	--

(ENQ. MONTRER ECRAN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(178-186)
De l'origine ethnique	1,
Du sexe	2,
De l'orientation sexuelle	3,
De l'âge	4,
De la religion ou des convictions	5,
D'un handicap	6,
Non	7,
Pour une autre raison	8,
NSP	9,

NEW

QA4	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été le témoin d'une discrimination ou du harcèlement d'une personne à cause de l'une ou plusieurs des raisons suivantes ? S'agissait-il d'une discrimination ou d'un harcèlement sur base ... ? Veuillez me donner toutes les réponses qui s'appliquent à la situation.
-----	--

(ENQ. MONTRER ECRAN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(187-195)

De l'origine ethnique	1,
Du sexe	2,
De l'orientation sexuelle	3,
De l'âge	4,
De la religion ou des convictions	5,
D'un handicap	6,
Non	7,
Pour une autre raison	8,
NSP	9,

NEW

QA5	Nous venons juste de parler de discrimination basée sur l'origine ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, la religion ou les convictions et\ ou un handicap. Certaines personnes peuvent faire l'objet de discrimination sur base de plusieurs de ces caractéristiques à la fois. Nous appelons le fait d'être discriminé pour plusieurs raisons de la "discrimination multiple". Pouvez-vous me dire si, selon vous, la discrimination multiple est très répandue, plutôt répandue, plutôt rare ou très rare en Belgique ?
-----	---

(ENQ. MONTRER ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)

(196)

Très répandue	1
Plutôt répandue	2
Plutôt rare	3
Très rare	4
Non-existant (ENQ. NE PAS LIRE)	5
NSP	6

NEW

QA6 Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire sur une échelle de 1 à 10, comment vous la ressentiriez personnellement. Sur cette échelle, '1' signifie que vous seriez "très mal à l'aise" et '10' que vous seriez "tout à fait à l'aise" face à cette situation. Comment ressentiriez-vous ... ?

(ENQ. MONTRER ECRAN- UNE REPOSE PAR LIGNE) - (SI LE REPODANT A DES DIFFICULTES A COMPRENDRE LE TERME 'ROM', EXPLIQUER COMME STIPULE DANS LE BRIEFING)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPOSE - ROTATION)	1 Très mal à l'aise	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Tout à fait à l'aise	Indifférent (EN Q. NE PAS LIRE)	NSP
--	---	------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	---------------------------------	-----

(197-198)	1	Que votre voisin\voisine soit un\ une Rom	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(199-200)	2	Que votre voisin\voisine soit une personne handicapée	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(201-202)	3	Que votre voisin\voisine soit une personne homosexuelle (homme homosexuel ou femme lesbienne)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(203-204)	4	Que votre voisin\voisine soit une personne d'une origine ethnique différente de la vôtre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

(205-206)	5	Que votre voisin\voisine soit une personne d'une religion ou de convictions différentes des vôtres	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

NEW

QA7	En Belgique, lorsqu'une entreprise cherche à embaucher quelqu'un et qu'elle a le choix entre deux candidats de compétences et de qualifications égales, quels sont, dans la liste suivante, tous les critères qui, selon vous, peuvent défavoriser un candidat ?
-----	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - ROTATION)

(207-221)

Le nom du candidat	1,
L'adresse du candidat	2,
La façon de parler, l'accent du candidat	3,
La couleur de peau ou l'origine ethnique du candidat	4,
Le sexe du candidat	5,
L'orientation sexuelle du candidat (par exemple être homosexuel ou lesbienne)	6,
L'âge du candidat	7,
L'existence d'un handicap	8,
L'expression d'une conviction religieuse (par exemple le port d'un signe religieux visible)	9,
Le fait que le candidat fume ou pas	10,
Le look, la façon de s'habiller ou de se présenter du candidat	11,
L'apparence physique générale du candidat (taille, poids, visage, etc.)	12,
Aucun de ceux-là (ENQ: NE PAS LIRE)	13,
Autres (ENQ. NE PAS LIRE)	14,
NSP	15,

EB65.4 QA5 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QA8 Et sur une échelle de 1 à 10, pourriez-vous me dire ce que vous ressentiriez si une personne appartenant à chacune des catégories suivantes était élue au plus haut poste politique en Belgique.

(ENQ. MONTRER ECRAN- UNE REPONSE PAR LIGNE) - (SI NECESSAIRE, EXPLIQUER AU REPONDANT QU'IL S'AGIRAIT DU PRESIDENT\ PREMIER MINISTRE\ CHANCELIER, ETC., SELON LE CONTEXTE NATIONAL)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - ROTATION)	1 Très mal à l'aise	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Tout à fait à l'aise	Indifférent (EN Q. NE PAS LIRE)	NSP
--	--	------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------	---------------------------------	-----

(222-223)	1	Une femme	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2	Un homosexuel (un homme homosexuel ou une femme lesbienne)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(224-225)	3	Une personne d'une origine ethnique différente de la majorité de la population	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(226-227)	4	Une personne âgée de moins de 30 ans	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(228-229)	5	Une personne d'une religion différente de la majorité de la population	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(230-231)	6	Une personne handicapée	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(232-233)	7	Une personne âgée de plus de 75 ans	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(234-235)														

NEW

QA9	Seriez-vous favorable ou opposé(e) à la mise en place de mesures spéciales destinées à donner des chances égales à tous dans le domaine de l'emploi ? Des mesures comme, par exemple, des programmes de formation spéciaux ou processus de sélection et recrutement adaptés à des personnes en fonction ... ?
-----	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - 1 SEULE RÉPONSE POSSIBLES)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - ROTATION)	Tout à fait favorable	Plutôt favorable	Plutôt opposé(e)	Tout à fait opposé	NSP
(236)	1 De leur origine ethnique	1	2	3	4	5
(237)	2 De leur sexe	1	2	3	4	5
(238)	3 De leur âge	1	2	3	4	5
(239)	4 De la religion ou des convictions	1	2	3	4	5
(240)	5 De leur handicap	1	2	3	4	5
(241)	6 De leur orientation sexuelle	1	2	3	4	5

EB65.4 QA9 TREND MODIFIED

QA10	Dans quelle mesure soutenez-vous ou vous opposez-vous aux mesures suivantes sur le lieu de travail ?
------	--

(ENQ: MONTRER ECRAN – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITÉS DE RÉPONSE – ROTATION)	Vous soutenez tout à fait	Vous soutenez plutôt	Vous êtes plutôt opposé(e)	Vous êtes tout à fait opposé(e)	NSP
--	--	---------------------------	----------------------	----------------------------	---------------------------------	-----

(242)

1	Surveillance de la composition de l'ensemble des employés pour évaluer la représentation des personnes issues de minorités ethniques	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

(243)

2	Surveillance des procédures de recrutement pour s'assurer que les candidats issus de minorités ethniques ont autant de chances d'être invités à des entretiens ou embauchés que d'autres candidats à compétences et qualifications égales	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

QA11	D'une manière générale, diriez-vous que l'on fait suffisamment d'efforts en Belgique pour lutter contre toute forme de discrimination ?
------	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(244)

Oui, tout à fait	1
Oui, plutôt	2
Non, plutôt pas	3
Non, pas du tout	4
NSP	5

EB65.4 QA10

QA12	Connaissez-vous vos droits si vous faites l'objet d'une discrimination ou d'un harcèlement ?
------	--

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

	(245)
Oui	1
Non	2
Cela dépend (ENQ. NE PAS LIRE)	3
NSP	4

EB65.4 QA14

Parlons maintenant d'un autre sujet.

QB1 Dans quelle mesure vous sentez-vous bien informé(e) à propos des déchets radioactifs ?

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

(266)

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

EB63.2 QA1 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QB2 Etes-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé(e) ou tout à fait opposé(e) à la production d'énergie par des centrales nucléaires ?

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

(267)

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt opposé(e)	3
Tout à fait opposé(e)	4
NSP	5

EB63.2 QA2 TREND SLIGHTLY MODIFIED

*FILT: POSEZ QB3 SI "OPPOSE(E) A L'ENERGIE PRODUITE PAR DES CENTRALES NUCLEAIRES", CODE 3 ou 4 en QB2 - LES AUTRES ALLER EN QB4

QB3 Et s'il existait une solution définitive et sûre pour la gestion des déchets radioactifs, seriez-vous tout à fait favorable, plutôt favorable, plutôt opposé(e) ou tout à fait opposé(e) à la production d'énergie par des centrales nucléaires ?

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

(268)

Tout à fait favorable	1
Plutôt favorable	2
Plutôt opposé(e)	3
Tout à fait opposé(e)	4
Je ne pense pas qu'il existe une solution (ENQ. NE PAS LIRE)	5
NSP	6

EB63.2 QA3 TREND MODIFIED

A TOUS

QB4 Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(269)	1	L'utilisation de l'énergie nucléaire permet aux pays européens de diversifier leurs sources d'énergie	1	2	3	4	5
(270)	2	Nous pourrions réduire notre dépendance au pétrole si nous utilisions plus l'énergie nucléaire	1	2	3	4	5
(271)	3	Un des avantages de l'énergie nucléaire, c'est qu'elle émet moins de gaz à effet de serre que d'autres sources d'énergie comme le pétrole ou le charbon	1	2	3	4	5

EB63.2 QA4 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QB5	Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire si vous pensez qu'elle est vraie ou fausse.
-----	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN)

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

(272)	1	Il existe plusieurs catégories de déchets radioactifs, par exemple des déchets faiblement, moyennement ou hautement radioactifs	1	2	3
(273)	2	Certains hôpitaux produisent des déchets faiblement radioactifs	1	2	3
(274)	3	Certaines industries non-nucléaires produisent des déchets faiblement radioactifs	1	2	3
(275)	4	Certains centres de recherche scientifique produisent des déchets radioactifs	1	2	3
(276)	5	Les déchets hautement radioactifs ne sont produits que par les réacteurs nucléaires	1	2	3
(277)	6	Les déchets radioactifs sont produits en quantités similaires à d'autres déchets comme les déchets chimiques	1	2	3
(278)	7	Tous les déchets radioactifs sont très dangereux	1	2	3

EB63.2 QA5 TREND MODIFIED

QB6	Et pour chacune des affirmations suivantes concernant la manière dont on gère actuellement les déchets radioactifs en Belgique, pouvez-vous me dire si vous pensez qu'elle est vraie ou fausse.
-----	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN)

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

(279)	1	Certains déchets radioactifs sont actuellement placés profondément sous terre dans des sites spéciaux de stockage	1	2	3
(280)	2	Certains déchets radioactifs sont mis sous forme solide et enfermés dans des fûts en acier	1	2	3
(281)	3	Certains déchets radioactifs sont envoyés vers d'autres pays où ils sont stockés définitivement	1	2	3
(282)	4	Certains déchets radioactifs sont entreposés temporairement, en attendant une décision finale sur la manière dont ils seront stockés définitivement	1	2	3
(283)	5	Certains déchets radioactifs sont largués à la mer	1	2	3

EB63.2 QA10 TREND MODIFIED

QB7	Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.
-----	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(284)	1	Une solution pour les déchets hautement radioactifs devrait être développée maintenant et pas laissée aux générations futures	1	2	3	4	5
(285)	2	Il n'existe pas de manière sûre de se débarrasser des déchets hautement radioactifs	1	2	3	4	5
(286)	3	Le stockage profondément sous terre représente la solution la plus appropriée pour une gestion à long terme des déchets hautement radioactifs	1	2	3	4	5

EB63.2 QA11 TREND MODIFIED

QB8	Auxquelles des sources suivantes, s'il y en a, feriez-vous confiance pour vous donner de l'information sur la façon dont les déchets radioactifs sont gérés en Belgique?
-----	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(287-297)

Aux agences nationales en charge des déchets radioactifs	1,
Au Gouvernement belge	2,
A des organisations non-gouvernementales (ONG) pour la protection de l'environnement	3,
A des scientifiques	4,
Aux médias	5,
A l'Union européenne	6,
A l'industrie nucléaire	7,
A des organisations internationales travaillant sur les utilisations pacifiques de la technologie nucléaire	8,
Aucune de celles-ci (ENQ. NE PAS LIRE)	9,
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	10,
NSP	11,

EB63.2 QA12 TREND MODIFIED

QB9	Si un site souterrain pour le stockage de déchets radioactifs était construit à côté de chez vous, qu'est-ce qui vous inquiéterait le plus ?
-----	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(298)

Le transport des déchets vers le site de stockage	1
Les risques de fuites radioactives alors que le site est en activité	2
Les risques liés à une attaque terroriste	3
Les effets possibles sur l'environnement et la santé	4
Une chute importante des prix de l'immobilier près de chez vous	5
Aucun de ceux-ci (ENQ. NE PAS LIRE)	6
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	7
NSP	8

EB63.2 QA13

QB10	En pensant à l'hypothèse de la construction d'un site souterrain de stockage de déchets radioactifs à côté de chez vous, avec laquelle des propositions suivantes êtes vous le plus d'accord ?
------	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(299)

Vous aimeriez être consulté(e) directement et participer au processus de prise de décision	1
Vous aimeriez que les organisations non-gouvernementales locales soient consultées et participent au processus de prise de décision	2
Vous laisseriez les autorités compétentes décider dans ce domaine	3
Aucune de celles-ci (ENQ. NE PAS LIRE)	4
NSP	5

EB63.2 QA14

QB11	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes?
------	--

(ENQ: MONTRER ECRAN – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(300)	1	Chaque Etat membre de l'UE devrait être pleinement responsable de la gestion de ses propres déchets radioactifs	1	2	3	4	5
(301)	2	Il faudrait développer des méthodologies harmonisées et cohérentes au sein de l'UE pour gérer les déchets radioactifs	1	2	3	4	5
(302)	3	Chaque Etat membre de l'UE devrait avoir un plan de gestion des déchets radioactifs qui spécifie des échéances prédéterminées	1	2	3	4	5
(303)	4	L'UE devrait être capable de contrôler les pratiques et les programmes nationaux de gestion des déchets radioactifs	1	2	3	4	5

NEW

Parlons maintenant d'un autre sujet.

QC1 Pourriez-vous me dire si vous avez acheté des biens ou des services en Belgique ou ailleurs au cours des 12 derniers mois d'une des façons suivantes ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)	Oui, auprès d'un vendeur ou fournisseur établi en Belgique	Oui, auprès d'un vendeur ou fournisseur établi dans un autre pays de l'UE	Oui, auprès d'un vendeur ou fournisseur établi en dehors de l'UE	Non	NSP
--	---	--	---	--	-----	-----

(324-328)	1	Par Internet (site Web, courrier électronique, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
(329-333)	2	Par téléphone	1,	2,	3,	4,	5,
(334-338)	3	Par la poste (catalogue, vente par correspondance, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
(339-343)	4	A un représentant de commerce qui vous a rendu visite à votre domicile ou sur votre lieu du travail	1,	2,	3,	4,	5,

EB65.1 QB1 TREND MODIFIED (scale)

QC2 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ... ?

(ENQ. 1 SEULE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)	Oui, plusieurs fois	Oui, mais seulement une ou deux fois	Non	NSP
--	--	---------------------------	---	-----	-----

(344)	1	Effectué un voyage dans un autre pays de l'UE principalement pour faire des achats (pour acheter des vêtements, appareils électroniques, etc.)	1	2	3	4
(345)	2	Acheter des biens ou des services, au cours de vacances ou d'un déplacement professionnel dans un autre pays de l'UE (à l'exclusion des achats liés au voyage, tels que transport, hébergement, loisirs, repas)	1	2	3	4
(346)	3	Essayé d'acheter des biens ou des services dans un autre pays de l'Union européenne mais vous n'avez pas pu car vous vivez dans un autre pays	1	2	3	4
(347)	4	Entendu parler du Centre européen des consommateurs.	1	2	3	4

EB65.1 QB2 TREND MODIFIED

*FILT: POSER QC3 SI "A EFFECTUE AU MOINS UN ACHAT TRANSFRONTALIER", CODE 2 en QC1.1, QC1.2, QC1.3 ou QC1.4 ou CODE 1 ou 2 en QC2.1 ou QC2.2 – LES AUTRES ALLER EN QC4

(ENQ. CELA INCLUT LES ACHATS DE QC1 OU QC2)

QC3 Au cours des douze derniers mois, quelle est la valeur aproximative de l'ensemble des biens et services que vous dites avoir achetés de vendeurs\ fournisseurs établis dans d'autres pays de l'Union européenne ? Veuillez me dire combien vous avez dépensé même s'il s'agit d'un montant approximatif.

(ENQ. CODER LA VALEUR EXACTE - NOTER NNNNNNN - SI "REFUS", CODER '9999998' SI "NSP", CODER '9999999')

(348-354)

							euro
--	--	--	--	--	--	--	------

NEW

A TOUS

QC4 Au cours des 12 derniers mois, en Belgique êtes-vous tombé(e) sur des publicités ou des offres de vendeurs\ fournisseurs établis dans d'autres pays de l'Union européenne?

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

	(355)
Souvent	1
Parfois	2
Rarement	3
Jamais	4
NSP	5

EB65.1 QB11 TREND SLIGHTLY MODIFIED

Nous allons maintenant parler de publicités non-sollicitées, mensongères ou même frauduleuses. On entend par publicités mensongères ou trompeuses des publicités qui contiennent de fausses informations ou qui présentent des informations correctes dans les faits mais d'une manière mensongère, sur les biens ou les services en vente. Les publicités frauduleuses quant à elles ont comme objectif d'obtenir de l'argent sans rien vendre, par exemple une arnaque à la loterie.

QC5 Pour chacune des situations suivantes, pourriez-vous me dire si cela vous est arrivé en Belgique ou ailleurs, au cours des 12 derniers mois ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES PAR LIGNE)

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE°	Oui, d'un vendeur ou fournisseur établi en Belgique	Oui, d'un vendeur ou fournisseur établi dans un autre pays de l'UE	Oui, d'un vendeur ou fournisseur établi en dehors de l'UE	Oui, mais vous ignorez le pays d'origine du vendeur\ fournisseur	Non	NSP
---	---	--	---	--	-----	-----

(356-361)	1	Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres commerciales non-sollicitées (démarchage téléphonique, spams, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,	6,
(362-367)	2	Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou des offres mensongères ou trompeuses	1,	2,	3,	4,	5,	6,
(368-373)	3	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être mensongère ou trompeuse	1,	2,	3,	4,	5,	6,
(374-379)	4	Vous êtes tombé(e) sur des publicités ou offres frauduleuses	1,	2,	3,	4,	5,	6,
(380-385)	5	Vous avez répondu à une publicité ou à une offre qui s'est avérée être frauduleuse	1,	2,	3,	4,	5,	6,

EB65.1 QB12 TREND MODIFIED

QC6	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous subi des pressions ou des contraintes visant à vous faire acheter quelque chose ou souscrire à un contrat ?
-----	--

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – 1 SEULE REPONSE POSSIBLE) - (LIRE: "Nous parlons de la Belgique ou ailleurs dans l'UE.")

(386)

Oui, à plusieurs reprises	1
Oui, mais seulement une ou deux fois	2
Non	3
NSP	4

EB65.1 QB14

On entend par "clauses contractuelles abusives" des conditions par lesquelles le vendeur\ fournisseur impose des demandes excessives au consommateur, par ex. permettre au vendeur\ fournisseur de changer les termes du contrat sans en informer le consommateur.

QC7	Au cours des 12 derniers mois, êtes-vous tombé(e) sur des conditions contractuelles que vous considérez comme abusives pour le consommateur en Belgique ou dans d'autres pays de l'UE ?
-----	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(387-390)

Oui, de la part d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique	1,
Oui, de la part d'un vendeur\ fournisseur établi dans d'autres pays de l'UE	2,
Non	3,
NSP	4,

EB65.1 QB16 TREND MODIFIED

*FILT: POSER QC8 SI "A FAIT AU MOINS UN ACHAT PAR INTERNET, TELEPHONE OU CORRESPONDANCE", CODE 1 à 3 en QC1.1, QC1.2 ou QC1.3 – LES AUTRES ALLER EN QC9

Parlons maintenant d'achats à distance. Par cela, nous entendons des achats réalisés par exemple par Internet, téléphone ou courrier.

QC8 Avez-vous rencontré l'une des situations suivantes lors d'achats à distance au cours des 12 derniers mois en Belgique ou ailleurs ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(391-398)

(SI '1' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Un retard dans la livraison d'un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique

1,

(SI '1' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Vous avez effectué un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique et vous ne l'avez pas reçu

2,

(SI '2' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Un retard dans la livraison d'un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE

3,

(SI '2' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Vous avez effectué un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur se trouvant dans un autre pays de l'UE et vous ne l'avez pas reçu

4,

(SI '3' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Un retard dans la livraison d'un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur se trouvant dans un pays en dehors de l'UE

5,

(SI '3' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Vous avez effectué un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur se trouvant dans un pays en dehors de l'UE et vous ne l'avez pas reçu

6,

Aucune de ces situations (ENQ. NE PAS LIRE)

7,

NSP

8,

EB65.1 QB4 TREND MODIFIED

*FILT: POSER QC9 SI "A FAIT AU MOINS UN ACHAT PAR INTERNET, TELEPHONE OU CORRESPONDANCE AU SEIN DE L'UE", CODE 1 ou 2 en QC1.1, QC1.2 ou QC1.3 – LES AUTRES ALLER EN QC10

QC9 Légalement, vous avez le droit de renvoyer un bien ou d'annuler un contrat pour un achat fait par Internet, par téléphone ou par courrier dans un délai de 7 jours sans avoir à payer de pénalités. Ce droit s'appelle le délai de rétractation. Avez-vous essayé de le faire au cours des 12 derniers mois ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - 1 SEULE REPONSE PAR SET D'ITEMS '1-2' ET '3-4')

(399-404)

(SI '1' EN QC1.1 ou QC1.2 ou QC1.3) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique et il l'a accepté	1,
(IF '1' IN QC1.1 or QC1.2 or QC1.3) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique et il ne l'a pas accepté	2,
(IF '2' IN QC1.1 or QC1.2 or QC1.3) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE et il l'a accepté	3,
(IF '2' IN QC1.1 or QC1.2 or QC1.3) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE et il ne l'a pas accepté	4,
Non	5,
NSP	6,

EB65.1 QB5 TREND MODIFIED

*FILT: POSER QC10 SI "A FAIT AU MOINS UN ACHAT AUPRES D'UN REPRESENTANT DE COMMERCE AU SEIN DE L'UE", CODE 1 ou 2 en QC1.4 – LES AUTRES ALLER EN QC11

Pensons maintenant aux achats que vous avez réalisés auprès de personnes venues à votre domicile ou sur votre lieu de travail (démarchage à domicile ou sur le lieu de travail.

QC10 Vous avez légalement le droit de renvoyer un bien ou d'annuler un contrat pour un achat fait à votre domicile ou sur votre lieu de travail, dans un délai de 7 jours sans avoir à payer de pénalités. Ce droit s'appelle le délai de rétractation. En ne pensant qu'aux choses que vous avez achetées auprès d'un représentant de commerce à votre domicile ou sur votre lieu de travail au cours des 12 derniers mois, avez-vous tenté de renvoyer un produit ou d'annuler un contrat durant le délai de rétractation ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - 1 SEULE REPONSE PAR SET D'ITEMS '1-2' ET '3-4')

(405-410)

(SI '1' EN QC1.4) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique et il l'a accepté	1,
(SI '1' EN QC1.4) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi en Belgique et il ne l'a pas accepté	2,
(SI '2' EN QC1.4) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE et il l'a accepté	3,
(SI '2' EN QC1.4) Oui, auprès d'un vendeur\ fournisseur établi dans un autre pays de l'UE et il ne l'a pas accepté	4,
Non	5,
NSP	6,

EB65.1 QB6 TREND MODIFIED

A TOUS

QC11 Lorsque vous achetez des biens qui se révèlent non-conformes au contrat de vente ou qui présentent un défaut dans les deux ans qui suivent la livraison, vous avez le droit de demander leur remplacement, leur réparation, une réduction de prix ou l'annulation de la vente. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous essayé de faire valoir l'une de ces possibilités ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES - 1 SEULE REPONSE PAR SET D'ITEMS '1-2' ET '3-4')

(411-416)

Oui, et le vendeur\ fournisseur établi en Belgique a respecté votre demande
Oui, mais le vendeur\ fournisseur établi en Belgique n'a pas respecté votre demande (M)
Oui, et le vendeur\ fournisseur établi dans d'autres pays de l'UE a respecté votre demande
Oui, mais le vendeur\ fournisseur établi dans d'autres pays de l'UE n'a pas respecté votre demande
Non
NSP

1,
2,
3,
4,
5,
6,

EB65.1 QB15 TREND MODIFIED

QC12 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous formulé une plainte officielle par écrit, par téléphone ou en personne auprès d'un vendeur\ fournisseur au sujet d'un problème que vous avez rencontré ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(417-422)

Oui
Non, parce qu'il était peu probable que le recours à votre problème trouve une issue satisfaisante
Non, parce que la somme d'argent concernée était trop petite
Non, parce que vous ne saviez comment et où vous plaindre
Non, vous n'avez rencontré aucun problème
NSP

1,
2,
3,
4,
5,
6,

EB65.1 QB24 TREND STRONGLY MODIFIED

*FILT: POSER QC13 SI "OUI", CODE 1 en QC12 – LES AUTRE ALLER EN QC15

QC13 D'une manière générale, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont le vendeur ou fournisseur a traité votre(vos) plainte(s) ?

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

(423)

Très satisfait(e)	1
Assez satisfait(e)	2
Pas très satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP	5

EB65.1 QB25 TREND SLIGHTLY MODIFIED (filter)

*FILT: POSER QC14 SI "PAS SATISFAIT", CODE 3 ou 4 en QC13 - LES AUTRES ALLER EN QC15

QC14 Qu'avez-vous fait après avoir réalisé que votre(vos) plainte(s) n'avait(avaient) pas été traitée(s) de façon satisfaisante ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(424-430)

Vous avez demandé conseil auprès d'une association ou d'un service d'assistance aux consommateurs	1,
Vous avez demandé conseil auprès d'un avocat	2,
Vous avez soumis le cas à un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation	3,
Vous avez porté l'affaire devant un tribunal	4,
Vous n'avez rien entrepris	5,
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	6,
NSP	7,

EB65.1 QB26

A TOUS

QC15 En pensant aux achats de biens et services auprès de vendeurs\ fournisseurs situés ailleurs au sein de l'Union européenne, qu'on appelle "achats transfrontaliers", pourriez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes.

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
(431)	1 Vous êtes disposé(e) à acheter des biens et des services dans une autre langue de l'UE	1	2	3	4	5
(432)	2 Vous savez où obtenir des informations et des conseils sur les achats transfrontaliers dans l'UE	1	2	3	4	5
(433)	3 Au cours des 12 prochains mois, vous avez l'intention de faire des achats transfrontaliers d'un montant supérieur à celui des 12 derniers mois	1	2	3	4	5
(434)	4 Vous êtes moins intéressé(e) par les achats transfrontaliers, car vous préférez acheter (uniquement) en personne, et non pas par correspondance, téléphone ou Internet	1	2	3	4	5
(435)	5 Vous n'êtes pas intéressé(e) par les achats transfrontaliers car vous n'avez pas accès à Internet	1	2	3	4	5
(436)	6 Au cours des 12 prochains mois, vous ne serez pas intéressé(e) par un achat transfrontalier dans l'UE	1	2	3	4	5

EB65.1 QB21 TREND MODIFIED

QC16	Pour chacune des situations suivantes, seriez-vous plus confiant(e) de réaliser un achat auprès d'un vendeur\ fournisseur établi dans un autre pays de l'Union européenne, établi en Belgique, ou seriez-vous aussi confiant dans les deux cas ?
------	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - UNE REPONSE PAR LIGNE) - (RAPPELER QUE LA COMPARAISON SE REFERE AU LIEU OU LE VENDEUR\ FOURNISSEUR SE TROUVE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Plus confiant(e) dans un autre pays de l'UE que dans Belgique	Plus confiant(e) dans Belgique que dans un autre pays de l'UE	Aussi confiant(e) dans les deux cas	NSP
--	--	---	---	-------------------------------------	-----

(437)	1	Acheter des biens ou des services par Internet	1	2	3	4
(438)	2	Acheter des biens ou des services par téléphone ou par correspondance	1	2	3	4
(439)	3	Acheter un bien ou un service à un représentant de commerce à votre domicile ou sur votre lieu de travail	1	2	3	4
(440)	4	Acheter des biens ou des services auprès d'un vendeur\ fournisseur pendant vos vacances, un voyage de shopping ou un déplacement professionnel	1	2	3	4

EB65.1 QB22 TREND MODIFIED

QC17	Et pour chacune des situations suivantes, diriez-vous qu'il est plus probable qu'elle se produise dans un autre pays de l'UE que dans Belgique, qu'il est plus probable qu'elle se produise dans Belgique que dans un autre pays de l'UE ou que la probabilité est la même dans les deux cas ?
------	--

(ENQ. MONTRER ECRAN – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)	Plus probable dans un autre pays de l'UE que dans Belgique	Plus probable dans Belgique que dans un autre pays de l'UE	Même probabilité dans les deux cas	NSP
--	---	--	--	------------------------------------	-----

(441)	1	Vous pourriez avoir des difficultés à résoudre des problèmes tels que des plaintes, des retours de produits défectueux, etc.	1	2	3	4
(442)	2	Vous pourriez être victime d'arnaques ou de fraudes lors d'achat de biens ou de services	1	2	3	4
(443)	3	Vous pourriez rencontrer des problèmes de livraison avec les biens ou les services	1	2	3	4
(444)	4	Vous pourriez avoir affaire à des vendeurs\ fournisseurs qui ne respectent pas les lois de protection des consommateurs	1	2	3	4
(445)	5	Vous pourriez rencontrer des problèmes lorsque vous souhaitez retourner un produit acheté à distance pendant la période de rétractation	1	2	3	4

NEW

QC18	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour comparer des biens ou des services de différents vendeurs\ fournisseurs, par exemple en consultant des sites qui permettent de comparer les prix (comparateurs de prix) ?
------	--

(ENQ: MONTRER ECRAN – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(446-450)

Oui, et vous avez acheté le produit sur Internet	1,
Oui, mais vous avez acheté le produit dans un magasin	2,
Oui, mais vous n'avez pas acheté le produit	3,
Non	4,
NSP	5,

NEW

QC19	Parmi les propositions suivantes, quelles sont, selon vous, les meilleures façons de protéger les consommateurs ?
------	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 5 REPONSES POSSIBLES - ROTATION)

(451-465)

Des offres facilement comparables	1,
Une tarification claire et transparente	2,
Des informations claires et par écrit sur les biens ou les services et le contrat de vente	3,
Le droit de demander le remplacement, la réparation, une réduction de prix, ou de mettre un terme au contrat, lorsque vous achetez un produit défectueux	4,
Le droit de renvoyer les produits dans le délai légal de rétractation sans se justifier lorsque vous achetez le produit à domicile ou à distance	5,
L'obligation d'indiquer le prix des biens en unité de mesure (le prix au kilo, au mètre, au litre, etc.)	6,
Garantir légalement la livraison à la date prévue	7,
Garantir légalement des biens et des services sûrs	8,
Des obligations légales de ne pas mentir ou tromper les consommateurs	9,
La possibilité pour les pouvoirs publics de mener des enquêtes et de poursuivre des vendeurs\ fournisseurs qui ne respectent pas les droits du consommateur	10,
Le droit en tant que particulier de pouvoir assigner un vendeur ou fournisseur en justice	11,
Le droit de s'associer à d'autres consommateurs dans une plainte collective contre un vendeur\ fournisseur	12,
Des informations et des conseils de la part des organisations de consommateurs	13,
Aucune de ces propositions (ENQ. NE PAS LIRE)	14,
NSP	15,

EB65.1 QB27 TREND MODIFIED

QC20	Pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec chacune des propositions suivantes. En Belgique, ...
------	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
(466)	1 Il est facile de résoudre des litiges avec des vendeurs\ fournisseurs via un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation (produits défectueux, livraison en retard, pas de livraison, etc.)	1	2	3	4	5
(467)	2 Il est facile de résoudre des litiges devant des tribunaux	1	2	3	4	5
(468)	3 Vous avez confiance dans les organisations de consommateurs indépendantes pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
(469)	4 Vous avez confiance dans les pouvoirs publics pour protéger vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5
(470)	5 Vous seriez plus tenté(e) de défendre vos droits devant un tribunal si vous pouviez vous associer à d'autres consommateurs qui se plaindraient des mêmes problèmes	1	2	3	4	5
(471)	6 Vous pensez que vous êtes suffisamment protégé(e) par les mesures actuelles de protection des consommateurs	1	2	3	4	5
(472)	7 D'une manière générale, les vendeurs ou fournisseurs en Belgique respectent vos droits en tant que consommateur	1	2	3	4	5

EB65.1 QB28

QC21	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté ou souscrit à un service financier (par ex. compte courant, compte épargne, police d'assurance, prêt immobilier, etc.) par Internet, par téléphone ou par correspondance ?
------	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(473-477)

Oui, à un vendeur ou fournisseur établi en Belgique	1,
Oui, à un vendeur ou fournisseur établi dans un autre pays de l'UE	2,
Oui, à un vendeur ou fournisseur venant d'un autre pays en dehors de l'UE	3,
Non	4,
NSP	5,

EB65.1 QB8 TREND STRONGLY MODIFIED

QC22	Dans quelle mesure pensez-vous qu'il serait utile ou non que tous les fournisseurs de services financiers utilisent une fiche d'information standard avec la même présentation pour vous permettre de comparer les prix et les offres ?
------	---

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)

(478)

Très utile	1
Plutôt utile	2
Pas très utile	3
Pas du tout utile	4
NSP	5

NEW

QC23	A votre avis, quels sont les principaux obstacles qui se présentent lors de l'achat ou la souscription de services financiers dans un autre pays de l'Union européenne par rapport à la Belgique ? Vous pouvez me donner jusqu'à 3 réponses.
------	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 3 REPONSES POSSIBLES)

(479-492)

Informations insuffisantes	1,
Informations trompeuses	2,
Informations incompréhensibles	3,
Informations présentées de façons trop différentes	4,
Risques liés à la fraude	5,
Coûts supplémentaires	6,
Refus de certains vendeurs\ fournisseurs parce que vous vivez dans un autre pays	7,
Niveau de protection du consommateur plus faible dans d'autres pays de l'UE	8,
Le fait de devoir communiquer dans une autre langue	9,
L'absence de contact direct lors de l'achat ou la souscription à distance	10,
Monnaies différentes	11,
Il n'existe pas de risques distinctifs entre d'autres pays de l'UE et en Belgique (ENQ. NE PAS LIRE)	12,
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	13,
NSP	14,

EB65.1 QB10 TREND MODIFIED

QC24	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté un voyage combinant le transport et l'hébergement à une entreprise basée dans l'Union européenne ?
------	--

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)- (SI NECESSAIRE, EXPLIQUER QUE NOUS PARLONS D'UN VOYAGE COMBINE RESERVE VIA UN VOYAGISTE, AVEC TRANSFERT ET LES SERVICES D'UN ACCOMPAGNATEUR ET PAS HOTEL PLUS VOL COMBINE)

(493)

Oui, et vous n'avez eu aucun problème avec ce voyage combiné\ cet achat	1
Oui, mais vous avez eu des problèmes avec ce voyage combiné\ cet achat	2
Non	3
NSP	4

EB65.1 QB19 TREND MODIFIED

QC25	Maintenant, en ce qui concerne les voyages combinant le transport et l'hébergement que vous avez faits au cours des 3 dernières années, pourriez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas avec les propositions suivantes ?
------	--

(ENQ. MONTRER ECRAN – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas applicable (fait aucun voyage au cours des 3 dernières années)	NSP
--	--	--------------------	------------------------	---	-----

(494)	1	Vous avez reçu suffisamment d'informations sur votre voyage de la part de l'opérateur avant votre départ, p.ex. concernant le type et la catégorie du logement	1	2	3	4
(495)	2	Ce voyage (organisation du transport, de l'hébergement, etc.) était conforme à la description qui vous en avait été faite par l'opérateur	1	2	3	4

NEW (BASED ON EB65.1 QB20)

Nous parlons maintenant de produits non-alimentaires tels que les jouets, les produits cosmétiques, les appareils électroménagers, les outils, les articles de papeterie, les articles pour enfants, les véhicules motorisés, les vêtements, etc.

QC26 Si vous pensez aux produits non-alimentaires que vous pourriez acheter, parmi les aspects suivants, lesquels influencent le plus souvent votre choix ? Veuillez me donner jusqu'à trois réponses.

(ENQ. SI NECESSAIRE MONTRER ECRAN) (MONTRER ECRAN – LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – ROTATION – MAX. 3 REPONSES POSSIBLES)

(496-504)

La marque	1,
L'identité du fournisseur	2,
La sécurité	3,
Le prix	4,
Des considérations éthiques	5,
Le pays où le produit a été fabriqué	6,
Cela dépend du produit (ENQ. NE PAS LIRE)	7,
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	8,
NSP	9,

NEW

QC27 Si vous pensez à tous les produits non-alimentaires actuellement sur le marché dans Belgique, pensez-vous personnellement que ...?

(ENQ. SI NECESSAIRE MONTRER ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)

(505)

Pour l'essentiel, tous les produits sont sûrs	1
Un petit nombre de produits ne sont pas sûrs	2
Un nombre significatif de produits ne sont pas sûrs	3
Cela dépend du produit (ENQ. NE PAS LIRE)	4
NSP	5

NEW

QC28	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous entendu dire que certains produits non-alimentaires ont été rappelés du marché ?
------	---

(ENQ. SI NECESSAIRE MONTRER ECRAN) (MONTRER ECRAN – LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(506-513)

Oui, par le bouche à oreille	1,
Oui, à la télévision, la radio, la presse	2,
Oui, par Internet	3,
Oui, par des avertissements dans les magasins	4,
Oui, par des contacts directs du fournisseur	5,
Non	6,
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	7,
NSP	8,

NEW

QC29	Avez-vous déjà été personnellement concerné(e) par le rappel d'un produit du marché ?
------	---

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(514-521)

Oui, et vous avez contacté le détaillant\ distributeur	1,
Oui, et vous avez contacté le fabricant	2,
Oui, et vous avez contacté les autorités publiques nationales	3,
Oui, et vous avez contacté une organisation de consommateurs	4,
Oui, et vous avez entrepris d'autres actions	5,
Oui, mais vous n'avez rien entrepris	6,
Non	7,
NSP	8,

NEW

QC30	Au cours des deux dernières années, avez-vous ou un membre de votre famille proche été blessé ou eu un accident à cause d'un produit défectueux ?
------	---

(522)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

DEMOGRAPHIQUES

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

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN) (ENQ. NE RIEN SUGGERER. SI LA PERSONNE HESITE, INSISTER)

(543-544)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gau									Droit
che									e
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus (ENQ. NE PAS LIRE) 11

NSP 12

EB68.2 D1

PAS DE QUESTIONS D2 A D6

D7 Pouvez-vous m'indiquer ce qui correspond le mieux à votre situation actuelle ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(545-546)

Marié(e)	1
Remarié(e)	2
Célibataire vivant actuellement en couple	3
Célibataire n'ayant jamais vécu en couple	4
Célibataire ayant déjà vécu en couple dans le passé mais actuellement seul(e)	5
Divorcé(e)	6
Séparé(e)	7
Veuf (Veuve)	8
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	9
Refus (ENQ. NE PAS LIRE)	10

EB68.2 D7

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

(ENQ. SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "DK" CODER '99')

(547-548)

--	--

EB68.2 D8

PAS DE QUESTION D9

D10 Sexe du répondant.

(549)

Homme

1

Femme

2

EB68.2 D10

D11 Quel est votre âge ?

(550-551)

--	--

EB68.2 D11

PAS DE QUESTIONS D12 A D14

*FILT: POSER D15b SI "PAS D'ACTIVITE ACTUELLE", CODES 1 à 4 en D15a

D15a Quelle est votre profession actuelle ?

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

	(552-553)	(554-555)
	D15a	D15b
	PROFESSION ACTUELLE	PROFESSION PRECEDENTE
INACTIFS		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	
Etudiant	2	
Au chômage, temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDEPENDANTS		
Agriculteur exploitant	5	5
Pêcheur	6	6
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	7
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	8
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	9
SALARIES		
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)	10	10
Cadre supérieur, dirigeant (PDG, DG, Directeur, etc.)	11	11
Cadre moyen	12	12
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	13
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	14
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	15
Contremaître, agent de maîtrise	16	16
Ouvrier qualifié	17	17
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	18
N'a jamais exercé d'activité professionnelle rémunérée		19

EB68.2 D15a D15b

PAS DE QUESTIONS D16 A D24

D25 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE)

(556)

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
NSP	4

EB68.2 D25

PAS DE QUESTIONS D26 A D39

D40a Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - NOTEZ EN CLAIR)

(557-558)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB68.2 D40a

D40b Pouvez-vous me dire combien d'enfants de moins de 10 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - NOTEZ EN CLAIR)

(559-560)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB68.2 D40b

D40c Pouvez-vous me dire combien d'enfants de 10 à 14 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - NOTEZ EN CLAIR)

(561-562)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB68.2 D40c

D41 Vous-même, êtes-vous né(e) ... ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(563)

En Belgique	1
Dans un autre Etat membre de l'Union européenne	2
En Europe, mais pas dans un Etat membre de l'Union européenne	3
En Asie, en Afrique ou en Amérique latine	4
En Amérique du Nord, au Japon ou en Océanie	5
Refus (ENQ. NE PAS LIRE)	6

EB68.2 D41

D42 Laquelle de ces propositions correspond à votre situation ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(564)

Votre mère et votre père sont nés en Belgique	1
L'un de vos parents est né en Belgique et l'autre est né dans un autre Etat membre de l'UE	2
Votre mère et votre père sont nés dans un autre Etat membre de l'UE	3
Un de vos parents est né en Belgique et l'autre est né en dehors de l'UE	4
Votre père et votre mère sont nés en dehors de l'UE	5
L'un de vos parents est né dans un autre pays de l'UE et l'autre est né en dehors de l'UE	6
NSP \ Refus (ENQ. NE PAS LIRE)	7

EB68.2 D42 TREND MODIFIED

D43a Possédez-vous un téléphone fixe au foyer ?

D43b Possédez-vous personnellement un téléphone mobile, GSM?

(565)

(566)

	D43a	D43b
	Fixe	Mobile, GSM
Oui	1	1
Non	2	2

EB68.2 D43a D43b

D47	Avez-vous des amis ou des relations ... ?
-----	---

(UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE)

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

(567)	1	D'une autre origine ethnique que la vôtre	1	2	3
(568)	2	Roms	1	2	3
(569)	3	Homosexuel(le)s	1	2	3
(570)	4	Atteint(e)s d'un handicap	1	2	3
(571)	5	D'une religion ou de convictions différentes des vôtres	1	2	3

EB65.4 D47 TREND

D51	Sur votre lieu de résidence, considérez-vous que vous appartenez à l'un des groupes suivants ? Veuillez m'indiquer tous ceux qui s'appliquent à vous.
-----	---

(ENQ LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE – ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
--

	(572-578)
Une minorité ethnique	1,
Une minorité religieuse	2,
Une minorité sexuelle	3,
Une minorité liée à un handicap	4,
Aucun d'entre eux (ENQ. NE PAS LIRE)	5,
Un autre groupe minoritaire (ENQ. NE PAS LIRE -SPECIFIER)	6,
NSP	7,

NEW

*FILT: POSER D51o SI "UN AUTRE GROUPE MINORITAIRE", CODE 6 EN D51 - LES AUTRES ALLER EN D44

D51o Quel(s) autre(s)?

(ENQ. NOTER EN CLAIR- CODER AU BUREAU)

5 2 (579,580-589)

--

NEW

A TOUS

D44 Vous-même, vous considérez-vous comme étant ... ?

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - NE PAS LIRE - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

(590-591)

Catholique	1
Orthodoxe	2
Protestant	3
Autre chrétien	4
Juif	5
Musulman	6
Sikh	7
Bouddhiste	8
Hindouiste	9
Athéiste	10
Non croyant, agnostique	11
Autre (ENQ. NE PAS LIRE)	12
NSP	13

EB66.1 D44

D48	Souffrez-vous d'un problème de santé chronique physique ou mental qui vous gêne dans vos activités quotidiennes ?
-----	---

(592)

Oui	1
Non	2
Refus (ENQ. NE PAS LIRE)	3

EB65.4 D48 TREND SLIGHTLY MODIFIED

D46	Parmi les biens suivants, lesquels possédez-vous ?
-----	--

(ENQ. MONTREZ L'ECRAN - LISEZ TOUTES LES POSSIBILITES DE REPONSE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

(593-602)

Une télévision	1,
Un lecteur DVD	2,
Un lecteur CD audio	3,
Un ordinateur	4,
Une connexion Internet à la maison	5,
Une voiture	6,
Un appartement\ Une maison que vous avez fini de payer	7,
Un appartement\ Une maison que vous êtes en train de payer	8,
Aucun (ENQ. NE PAS LIRE)	9,
NSP	10,

EB68.2 D46

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P1 DATE DE L'INTERVIEW

(623-624)

JOUR

(625-626)

MOIS

EB68.2 P1

P2 HEURE DU DEBUT DE L'INTERVIEW

(ENQ. DE 0 A 23 HEURE)

(627-628)

HEURE

(629-630)

MINUTES

EB68.2 P2

P3 DUREE DE L'INTERVIEW EN MINUTES

(631-633)

MINUTES

EB68.2 P3

P4 Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclus.

(634)

Deux (l'enquêteur et le répondant)
Trois
Quatre
Cinq et plus

1
2
3
4

EB68.2 P4

P5 Coopération du répondant

(635)

Excellente
Bonne
Moyenne
Médiocre

1
2
3
4

EB68.2 P5

P6 Catégorie d'habitat

(CODES LOCAUX)

(636-637)

EB68.2 P6

P7 Région

(CODES LOCAUX)

(638-639)

--	--

EB68.2 P7

P8 Code postal

(640-647)

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

EB68.2 P8

P9 N° point de chute

(648-655)

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

EB68.2 P9

P10 N° enquêteur

(656-663)

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

EB68.2 P10

P11 Facteur de pondération

(664-671)

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

EB68.2 P11

*FILT: POSER UNIQUEMENT en LU, BE, ES, FI, EE, LV ET MT

P13 Langue de l'interview

(672)

Français

1

Néerlandais

2

EB68.2 P13