

**ZA3937**

**Eurobarometer 60.0**

**Country Specific Questionnaire  
France**

A. VOTRE NUMERO D'ETUDE

3	0	1	0	6	7
---	---	---	---	---	---

B. CODE PAYS

--	--

C. NOTRE NUMÉRO D'ETUDE

6	0	0
---	---	---

D. NUMERO DE L'INTERVIEW

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

Q.1. Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le (ou les) pays qui s'applique(nt).  
(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Belgique

1,

Danemark

2,

Allemagne

3,

Grèce

4,

Espagne

5,

France

6,

Irlande

7,

Italie

8,

—&gt; Q.2

Luxembourg

9,

Pays-Bas

10,

Portugal

11,

Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)

12,

Autriche

13,

Suède

14,

Finlande

15,

Autre pays

16,

—&gt; Fin de l'interview

NSP

17,

**Nous allons commencer par parler des possibilités de règlement à l'amiable des conflits que vous pourriez avoir avec un vendeur ou un prestataire de services en France.**

Q.2. Vous est-il déjà arrivé d'avoir à vous plaindre auprès d'un vendeur, distributeur ou prestataire de services ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Oui, souvent .....	1
Oui, de temps en temps .....	2
Oui, rarement.....	3
Non, jamais.....	4
NSP .....	5

Q.3. Lorsque vous avez eu / si vous aviez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, vous l'avez fait / le feriez en vous adressant au vendeur, distributeur ou prestataire de services ... ? (MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

en le rencontrant personnellement .....	1,
par téléphone.....	2,
par la poste / par fax.....	3,
par e-mail / courrier électronique.....	4,
D'une autre façon (SPONTANE) .....	5,
Cela dépend du produit / service (SPONTANE) .....	6,
NSP .....	7,

**SI "PAR LA POSTE / PAR FAX" OU "PAR E-MAIL", CODE 3 OU 4 EN Q.3., LES AUTRES ALLER EN Q.5.**

Q.4. Si vous vous plaignez par écrit, vous ... ?  
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

écrivez la lettre vous-même .....	1,
demandez de l'aide à un ami ou à un membre de la famille .....	2,
demandez de l'aide à une association de consommateurs / un bureau d'aide aux consommateurs.....	3,
demandez de l'aide à un avocat.....	4,
demandez de l'aide à quelqu'un d'autre (SPONTANE) .....	5,
NSP .....	6,

## A TOUS

- Q.5. Avez-vous déjà entendu parler d'organismes chargés de traiter les litiges de consommation, autres que les tribunaux, tels que les médiateurs, les ombudsmen, les commissions d'arbitrage ou de conciliation ?
- Oui ..... 1
- Non ..... 2
- NSP ..... 3

## SI "OUI", CODE 1 EN Q.5., LES AUTRES ALLER EN Q.8.

- Q.6. Lorsque vous avez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, seriez-vous prêt(e) à porter votre problème devant un tel organisme ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Non ..... 1
- Oui, à condition de pouvoir refuser la décision ..... 2
- Oui, dans tous les cas ..... 3
- NSP ..... 4
- Q.7. Ces organismes de médiation, d'arbitrage ou de conciliation vous inspirent-ils des craintes ? (SI OUI) Lesquelles ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Non, aucune crainte..... 1,
- Oui, qu'ils ne soient pas compétents ..... 2,
- Oui, qu'ils ne soient pas impartiaux ..... 3,
- Oui, de ne pas savoir comment ils fonctionnent ..... 4,
- Oui, de ne pas pouvoir faire valoir mon opinion..... 5,
- Oui, que la décision ne soit pas respectée par le vendeur, distributeur ou prestataire de services..... 6,
- Oui, que ces organismes ne respectent pas la loi ..... 7,
- Oui, de perdre mon droit d'aller devant le juge ..... 8,
- Oui, le prix de la procédure..... 9,
- NSP ..... 10,

## A TOUS

- Q.8. Au cours des cinq dernières années, à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service, avez-vous eu des problèmes que vous n'avez pas pu régler de façon amiable avec le vendeur, distributeur ou prestataire de services ?
- |   |   |
|---|---|
| Oui, n'a pas pu régler de façon amiable ..... | 1 |
| Non, a pu régler de façon amiable .....       | 2 |
| Non, n'a jamais eu aucun problème .....       | 3 |
| NSP .....                                     | 4 |

## SI "OUI", CODE 1 EN Q.8., LES AUTRES ALLER EN Q.11.

- Q.9. De quels types de produits ou de services s'agissait-il ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- |  |     |
|--|-----|
| De produits alimentaires.....  | 1,  |
| D'une automobile (achat, réparation, location) .....                                   | 2,  |
| D'une assurance.....   | 3,  |
| De produits ou services financiers et bancaires (crédits, etc.) .....                  | 4,  |
| D'appareils électroménagers.....   | 5,  |
| De la TV / Vidéo / Hi-fi.....  | 6,  |
| D'ordinateurs .....  | 7,  |
| De services de télécommunication (téléphone fixe, mobile, connexion Internet) .....    | 8,  |
| De vêtements .....   | 9,  |
| De biens immobiliers (location, achat, rénovation, construction) .....                 | 10, |
| De loisirs (package travel / forfaits voyage, multi-propriété / time share etc.) ..... | 11, |
| De services proposés par des avocats, architectes, médecins, etc.....                  | 12, |
| De services postaux / coursiers .....  | 13, |
| De transports (aériens, ferroviaires, etc.) .....                                      | 14, |
| Des services d'eau, gaz ou électricité .....   | 15, |
| D'autres produits / services (SPONTANE) .....  | 16, |
| NSP .....  | 17, |

- Q.10. Qu'avez-vous fait lorsque vous n'avez trouvé aucune solution à l'amiable avec le vendeur, distributeur ou prestataire de services ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Je n'ai rien fait ..... 1,  
 Je me suis adressé(e) à un avocat qui a saisi le juge ..... 2,  
 J'ai moi-même saisi le juge ..... 3,  
 J'ai moi-même saisi un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation ..... 4,  
 J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi le juge. .... 5,  
 J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation ..... 6,  
 J'ai demandé conseil à un avocat / une association de consommateurs mais je n'ai pas poursuivi ..... 7,  
 Autres (SPONTANE) ..... 8,  
 NSP ..... 9,

#### A TOUS

- Q.11. Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté en France, à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Moins de 100 euros ..... 1 Aller en Q.13.  
 100 euros ..... 2 Aller en Q.12.a.  
 200 euros ..... 3 Aller en Q.12.a.  
 500 euros ..... 4 Aller en Q.12.a.  
 1000 euros ..... 5 Aller en Q.12.a.  
 Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant (SPONTANE) ..... 6 Aller en Q.12.b.  
 NSP ..... 7 Aller en Q.13.

#### SI CODE 2 À 5 EN Q.11., LES AUTRES ALLER EN Q.12.b.

- Q.12. a) Pourquoi, pour un montant inférieur n'iriez-vous pas devant le juge ? Parce que ... ?  
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service ..... 1,  
 la procédure est trop longue ..... 2,  
 la procédure est trop compliquée ..... 3,  
 je ne saurais pas à qui / où m'adresser ..... 4,  
 ça ne servirait à rien / je ne gagnerais pas ..... 5,  
 Pour d'autres raisons (SPONTANE) ..... 6,  
 NSP ..... 7,

**SI CODE 6 EN Q.11., LES AUTRES ALLER EN Q.13.**

b) Pourquoi n'iriez-vous pas devant les tribunaux ?

(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

C'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service .....	1,
La procédure est trop longue .....	2,
La procédure est trop compliquée .....	3,
Je ne saurais pas à qui / où m'adresser .....	4,
Ça ne servirait à rien / je ne gagnerais pas .....	5,
Pour d'autres raisons (SPONTANE) .....	6,
NSP .....	7,

**A TOUS**

Q.13. Avez-vous une assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges de consommation ?

Oui .....	1
Non .....	2
NSP .....	3

Q.14. Seriez-vous plus disposé(e) à défendre vos droits devant les tribunaux si vous pouviez vous joindre à d'autres consommateurs qui auraient à se plaindre de la même chose que vous ?  
(SI OUI) Certainement ou probablement ? (SI NON) Certainement pas ou probablement pas ?

Oui, certainement .....	1
Oui, probablement .....	2
Non, probablement pas .....	3
Non, certainement pas .....	4
NSP .....	5

Q.15. Lequel des éléments suivants vous inciterait le plus à défendre vos droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Payer ma part de frais de justice seulement si le tribunal me donne raison .....	1
Ne pas être lié(e) par la décision du tribunal, même si j'ai demandé à participer à l'action .....	2
Bénéficier d'une décision favorable du tribunal, même si je n'ai pas demandé à participer à l'action.....	3
Etre personnellement et individuellement informé(e) de l'évolution de l'action .....	4
Je n'irais pas en justice avec d'autres consommateurs (SPONTANE).....	5
NSP .....	6

- Q.16. A qui feriez-vous le plus confiance pour défendre plusieurs consommateurs en justice ?  
A ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Vous-même ..... 1
- Un autre consommateur qui représenterait tous ceux qui ont à se plaindre de la même chose ..... 2
- Une association de consommateurs ..... 3
- Un (des) avocat(s) ..... 4
- Un service public ..... 5
- Autres (SPONTANE) ..... 6
- Personne (SPONTANE) ..... 7
- NSP ..... 8
- Q.17. Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début ..... 1
- Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre plus tard, à n'importe quel moment ..... 2
- Etre automatiquement considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si vous déclarez que vous ne le souhaitez pas ..... 3
- Je préfère me défendre / être défendu(e) seul(e) (SPONTANE) ..... 4
- NSP ..... 5
- Q.18. Dans quelle mesure faites-vous confiance aux tribunaux pour régler efficacement les litiges des consommateurs ? Diriez-vous que vous leur faites ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Très confiance ..... 1
- Plutôt confiance ..... 2
- Plutôt pas confiance ..... 3
- Pas du tout confiance ..... 4
- NSP ..... 5
- Q.19. A votre avis, comment la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés ?  
En assurant ... (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Des juges plus indépendants ..... 1,
- Des jugements plus rapides ..... 2,
- Des procédures plus simples ..... 3,
- Des coûts plus transparents ..... 4,
- Des coûts moins élevés ..... 5,
- Que tous les coûts soient remboursés si je gagne ..... 6,
- Une aide judiciaire plus étendue ..... 7,
- Une meilleure information sur les droits de chacun ..... 8,
- D'autres choses (SPONTANE) ..... 9,
- NSP ..... 10,



- Q.20. Selon vous, qui peut préserver au mieux vos intérêts en tant que consommateur ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Un tribunal / la Justice ..... 1
- Un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation..... 2
- Un organisme constitué à parts égales de consommateurs et de vendeurs, distributeurs ou prestataires de services ..... 3
- Un organisme mis en place par des associations de vendeurs, distributeurs ou prestataires de services ..... 4
- Un organisme mis en place par les associations de consommateurs..... 5
- Un organisme public français chargé de la protection des consommateurs ..... 6
- Un organisme européen chargé de la protection des consommateurs ..... 7
- Autre(s) (SPONTANE)..... 8
- NSP ..... 9
- Q.21. Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service que vous auriez acheté à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, au téléshopping / téléachat ou sur Internet et que vous ne trouviez pas de solution à l'amiable, à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Moins de 100 euros..... 1
- 100 euros..... 2
- 200 euros..... 3
- 500 euros..... 4
- 1000 euros..... 5
- Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant (SPONTANE)..... 6
- Je n'achèterais jamais un produit ou un service à l'étranger (SPONTANE)..... 7
- NSP ..... 8
- Q.22. Avez-vous déjà eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service que vous aviez acquis à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, par téléachat / téléshopping, sur Internet, etc. ?
- Oui ..... 1
- Non ..... 2
- Je n'ai jamais rien acheté à l'étranger (SPONTANE) ..... 3
- NSP ..... 4

**SI "OUI" CODE 1 EN Q.22., LES AUTRES ALLER EN Q.25.**

- Q.23. Lorsque vous avez eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger, avez-vous fait quelque chose ? (SI OUI) Vous vous êtes adressé(e) ... ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Non, je n'ai rien fait ..... 1,
  - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services en le rencontrant personnellement ..... 2,
  - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par téléphone ..... 3,
  - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par écrit ..... 4,
  - Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par e-mail / courrier électronique. .... 5,
  - Oui, à une association de consommateurs du pays d'achat ..... 6,
  - Oui, à une association de consommateurs française ..... 7,
  - Oui, à un avocat ..... 8,
  - Oui, à un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation du pays d'achat ..... 9,
  - Oui, à un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation français ..... 10,
  - Oui, à la justice du pays d'achat ..... 11,
  - Oui, à la Justice française ..... 12,
  - Oui, à quelqu'un d'autre (SPONTANE)..... 13,
  - NSP ..... 14,

**SI "OUI", CODE 2 A 13 EN Q.23., LES AUTRES ALLER EN Q.25.**

- Q.24. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) du résultat ?
- Très satisfait(e)..... 1
  - Plutôt satisfait(e)..... 2
  - Plutôt pas satisfait(e) ..... 3
  - Pas du tout satisfait(e)..... 4
  - NSP ..... 5

**A TOUS**

- Q.25. A votre avis, qui permet le mieux de résoudre les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Les tribunaux du pays d'achat ..... 1
  - Des tribunaux spécialisés dans ces litiges ..... 2
  - Des organismes d'arbitrage, de médiation, de conciliation dans le pays d'achat ..... 3
  - Des organismes d'arbitrage, de médiation, de conciliation spécialisés dans ces litiges ..... 4
  - Des organismes publics chargés de la protection des consommateurs dans le pays d'achat ..... 5
  - Un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs..... 6
  - D'autres organismes (SPONTANE)..... 7
  - NSP ..... 8

Dans chaque pays existent des organismes de conciliation, de médiation et d'arbitrage. Le réseau extra-judiciaire européen mis en place par la Commission européenne permet aux consommateurs ayant acquis des produits ou services à l'étranger de contacter ces organismes dans leur propre langue.

- Q.26. a) Si vous aviez acheté un bien à l'étranger et qu'un litige survienne, seriez-vous prêt(e) à avoir recours à un tel réseau pour ... ?
- b) Et seriez-vous prêt(e) à avoir recours à un tel réseau pour ... ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
a	obtenir des informations sur ces organismes de conciliation	1	2	3
b	introduire une plainte et en assurer le suivi	1	2	3

- Q.27. La Commission européenne a créé le site web [www.eejnet.org](http://www.eejnet.org), disponible dans chaque langue de l'Union européenne, pour informer les consommateurs sur le réseau extra-judiciaire européen. (MONTRER CARTE)

- a) En avez-vous entendu parler ?

**SI "OUI", CODE 1 EN Q.27.a., LES AUTRES ALLER EN Q.28.**

- b) Avez-vous déjà visité ce site web ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
a	Déjà entendu parler	1	2	3
b	Déjà visité ce site web	1	2	3

## A TOUS

- Q.28. Si les consommateurs dans n'importe quel pays de l'Union européenne pouvaient utiliser un même formulaire pour se plaindre d'un produit ou d'un service, ceci serait-il ... ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Très utile..... 1

Assez utile ..... 2

Pas très utile..... 3

Pas du tout utile..... 4

NSP ..... 5

- Q.29. La Commission européenne a créé un formulaire unique, disponible dans chaque langue de l'Union européenne, pour aider les consommateurs qui désirent se plaindre d'un produit ou d'un service dans n'importe quel pays de l'Union européenne. L'avez-vous déjà vu, ou en avez-vous déjà entendu parler ?

Oui, vu / entendu parler..... 1

Non ..... 2

NSP ..... 3

**Abordons maintenant le sujet de la protection de vos données personnelles.**

Q.30. Différentes organisations privées et publiques conservent des informations personnelles nous concernant. On dit parfois que notre vie privée doit être correctement protégée. Etes-vous soucieux(se) ou non de la protection de votre vie privée ? Etes-vous ... ? (LIRE)

Très soucieux(se) ..... 1  
 Assez soucieux(se) ..... 2  
 Assez peu soucieux(se) ..... 3  
 Pas du tout soucieux(se) ..... 4  
 NSP ..... 5

Q.31. Je vais vous lire une liste d'organisations françaises qui peuvent conserver des informations personnelles nous concernant. Pour chacune d'elles, pourriez-vous me dire si vous leur faites confiance ou pas pour utiliser cette information d'une manière que vous estimez acceptable ?

	LIRE	CONFIANCE	PAS CONFIANCE	NSP
1	Les services de santé et les médecins	1	2	3
2	Les compagnies d'assurance	1	2	3
3	Les sociétés de cartes de crédit	1	2	3
4	Les banques et les institutions financières	1	2	3
5	Les employeurs	1	2	3
6	La police	1	2	3
7	La sécurité sociale	1	2	3
8	Les autorités fiscales	1	2	3
9	Les autorités locales	1	2	3
10	Les autorités nationales	1	2	3
11	Les organismes de référence de solvabilité, c'est-à-dire les organismes qui conservent des fichiers sur les emprunts des individus	1	2	3
12	Les sociétés de vente par correspondance	1	2	3
13	Les associations sans but lucratif	1	2	3
14	Les sociétés d'études de marché et de sondages d'opinions	1	2	3
15	Je ne fais confiance à aucune de ces organisations (SPONTANE)		2	

Q.32. Pourriez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune des propositions suivantes ? (MONTRER CARTE)

	LIRE	PLUTOT D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	NSP
1	Vous devriez être informé du but dans lequel des organisations recueillent vos données personnelles et si elles les partageront avec d'autres organisations	1	2	3
2	Le niveau de protection des données personnelles garanti par la loi en France est élevé	1	2	3
3	Les gens ont une faible connaissance de la protection des données personnelles en France	1	2	3
4	Vous êtes préoccupé(e) par le fait de laisser des informations personnelles sur Internet telles que votre nom, votre adresse, votre date de naissance et votre sexe	1	2	3
5	La législation française est en mesure de faire face au nombre croissant de gens laissant des informations personnelles sur Internet	1	2	3
6	Les organisations françaises qui conservent des informations personnelles ne devraient pas être autorisées à transférer ces informations sans votre consentement à des organisations similaires situées dans un pays non membre de l'Union européenne	1	2	3
7	La plupart des pays ne faisant pas partie de l'Union européenne ne possède pas des lois de protection des données qui sont aussi efficaces que celles mises en place dans l'Union européenne	1	2	3

Q.33. a) Avant aujourd'hui, aviez-vous entendu parler de ... ? (MONTRER CARTE)

b) SI "OUI", CODE 1 A L' ITEM 2 EN Q.33.a.

Avez-vous jamais exercé ce droit ?

	LIRE	Q.33.a.			Q.33.b.		
		ENTENDU	PAS ENTENDU	NSP	OUI	NON	NSP
1	Des organismes indépendants surveillant l'application des lois sur la protection des données, recevant les plaintes des particuliers et imposant des sanctions à ceux qui violent la loi	1	2	3			
2	Des lois garantissant aux individus l'accès à leurs données personnelles ainsi que le droit de modifier ou d'annuler les données inexacts ou qui ont été obtenues illégalement	1	2	3			
Q.33.b.	(ENQ. : SI "ENTENDU", CODE 1 A L' ITEM 2) Avez-vous jamais exercé ce droit ?				1	2	3
3	<b>A TOUS</b> L'obligation pour ceux recueillant des données personnelles de fournir aux individus certaines informations comme leur identité et le but dans lequel on récolte ces données	1	2	3			
4	Le droit de refuser l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct	1	2	3			
5	La nécessité d'obtenir votre accord pour utiliser vos données personnelles et le droit que vous avez à vous opposer à certaines utilisations	1	2	3			

Q.34. Beaucoup de données personnelles sont collectées quand les gens sont sur Internet. Avez-vous déjà entendu parler d'outils ou de technologies limitant la quantité d'informations recueillies ? (ENQ. : PAR EXEMPLE COOKIE FILTRES)  
(SI OUI) Avez-vous déjà utilisé ces outils ou technologies ?

Non, je n'en ai jamais entendu parler. .... 1  
 Oui, j'en ai entendu parler mais je ne les ai jamais utilisés..... 2  
 Oui, j'en ai entendu parler et je les ai déjà utilisés..... 3  
 NSP..... 4

**SI "EN A ENTENDU PARLER MAIS NE LES A JAMAIS UTILISES", CODE 2 EN Q.34.,  
LES AUTRES ALLER EN Q.36.**

Q.35. Pourquoi n'avez-vous pas utilisé ces outils ou technologies ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Je ne saurais pas comment les installer sur mon ordinateur ..... 1,  
Je ne saurais pas comment les utiliser ..... 2,  
Je ne suis pas convaincu(e) qu'ils marchent vraiment ..... 3,  
Je ne suis pas vraiment inquiet(e) au sujet de ma vie privée lorsque je vais sur Internet ..... 4,  
Ils sont trop chers. .... 5,  
Autre (SPONTANE) ..... 6,  
NSP ..... 7,

**A TOUS**

Q.36. Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme international, pensez-vous que les individus devraient accepter que ...?

- a) leurs communications téléphoniques soient surveillées ?  
(MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)
- b) leur utilisation d'Internet soit surveillée ? (MONTRER MEME CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	LIRE	Q.36.a.	Q.36.b.
		COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES	UTILISATION D'INTERNET
1	Non, les droits fondamentaux et les libertés individuelles doivent toujours être respectés	1	1
2	Oui, si la surveillance ne concerne que ceux soupçonnés d'activités terroristes	2	2
3	Oui, mais seulement si la surveillance a lieu sous le contrôle d'un juge français	3	3
4	Oui, dans tous les cas	4	4
5	Oui, autre (SPONTANE)	5	5
6	NSP	6	6

**Passons à un autre sujet : le sport.**

Q.37. Tous les combien ...(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

- a) surfez-vous sur Internet ?
- b) regardez-vous la télévision ?
- c) jouez-vous à des jeux vidéos ?
- d) pratiquez-vous des activités culturelles quelles qu'elles soient ?
- e) Et tous les combien faites-vous du sport ou de l'exercice ?

	LIRE	3 FOIS PAR SEMAINE OU PLUS	1 A 2 FOIS PAR SEMAINE	1 A 3 FOIS PAR MOIS	MOINS SOUVENT / JAMAIS	NSP
a	Surfer sur Internet	1	2	3	4	5
b	Regarder la télévision	1	2	3	4	5
c	Jouer à des jeux vidéos	1	2	3	4	5
d	Participer à des activités culturelles	1	2	3	4	5
e	Sport, exercice	1	2	3	4	5

**SI CODE 1 A 3 EN Q.37.e., LES AUTRES ALLER EN Q.39.**

Q.38. Où pratiquez-vous le sport que vous pratiquez le plus souvent ?  
(LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

- Dans un centre de fitness..... 1,
- Dans un club..... 2,
- Dans un centre sportif ..... 3,
- A l'école, à l'université, etc. .... 4,
- Ailleurs (SPONTANE)..... 5,
- NSP ..... 6,



## A TOUS

Q.39. A votre avis, quels sont les principaux avantages du sport ?  
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Améliorer sa santé (mentale et physique) .....	1,
S'amuser .....	2,
Se détendre .....	3,
Etre avec des amis .....	4,
Faire de nouvelles connaissances .....	5,
Rencontrer des gens d'autres cultures .....	6,
Développer ses capacités physiques .....	7,
Avoir une plus grande confiance en soi .....	8,
Développer de nouvelles aptitudes .....	9,
Construire sa personnalité .....	10,
Atteindre des objectifs .....	11,
Stimuler l'esprit de compétition .....	12,
Aider les personnes défavorisées à s'intégrer dans la société .....	13,
Autres (SPONTANE) .....	14,
NSP .....	15,

Q.40. A votre avis, lesquelles des valeurs suivantes le sport développe-t-il le plus ?  
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

L'esprit d'équipe .....	1,
La tolérance .....	2,
Le respect des autres .....	3,
Le fair-play .....	4,
Le contrôle de soi .....	5,
Le respect des règles .....	6,
La discipline .....	7,
La compréhension mutuelle .....	8,
La solidarité .....	9,
L'amitié .....	10,
L'égalité .....	11,
L'effort .....	12,
Autres (SPONTANE) .....	13,
Aucune de celle-ci (SPONTANE) .....	14,
NSP .....	15,

Q.41. Pour chacune des propositions suivantes, pourriez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

	LIRE	PLUTOT D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	NSP
1	Le sport favorise le dialogue entre les différentes cultures	1	2	3
2	On devrait consacrer plus de temps au sport dans les programmes scolaires	1	2	3
3	Il devrait y avoir une meilleure coopération entre le système éducatif et les organisations sportives en France	1	2	3
4	L'Union européenne devrait pouvoir intervenir davantage dans les affaires sportives européennes	1	2	3
5	L'Union européenne devrait promouvoir plus activement l'éducation par le sport	1	2	3
6	L'Union européenne devrait participer à la lutte contre le dopage	1	2	3
7	Le sport permet de lutter contre toute forme de discrimination	1	2	3
8	L'Union européenne devrait coopérer davantage avec les organisations sportives nationales et les gouvernements	1	2	3
9	Il est facile de lutter contre les habitudes sédentaires par le sport	1	2	3
10	Il est facile de trouver un équilibre entre le sport et les autres activités de loisir	1	2	3
11	La promotion des valeurs éthiques et sociales par le sport devrait être une priorité pour l'Union européenne	1	2	3

Q.42. Je vais vous lire une liste de choses négatives que l'on entend à propos du sport. Pourriez-vous me dire lesquelles vous inquiètent le plus ?  
(MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Le dopage..... 1,
- La surconsommation de compléments alimentaires .....2,
- La corruption.....3,
- L'exploitation des enfants .....4,
- L'exploitation des personnes venant des pays en voie de développement.....5,
- Le sur-entraînement .....6,
- Les abus sexuels sur les enfants .....7,
- La violence .....8,
- La discrimination.....9,
- Trop d'importance accordée à l'argent .....10,
- Autres (SPONTANE) .....11,
- Aucune de celles-ci (SPONTANEOUS).....12,
- NSP .....13,

**Nous allons maintenant parler des instructions de sécurité que vous pouvez trouver sur les appareils électroménagers.**

Q.43. Vous arrive-t-il d'acheter des produits électroménagers ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
NSP..... 3

**SI "OUI", CODE 1 IN Q.43., LES AUTRES ALLER EN Q.62.**

Q.44. a) Lorsque vous achetez des produits électro-ménagers, regardez-vous ou lisez-vous toujours, parfois, rarement ou jamais les informations suivantes fournies avec le produit ?  
(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)

**SI CODE 1 A 3 EN Q.44.a. (INT. LIRE Q.44.a.1 PUIS Q.44.b.1, ET AINSI DE SUITE)**

b) Prenez-vous en compte ces informations lorsque vous choisissez d'acheter le produit ?

	LIRE	Q.44.a.					Q.44.b.		
		TOU-JOURS	PARFOIS	RARE-MENT	JAMAIS	NSP	OUI	NON	NSP
1	Les images / le texte indiquant comment l'utiliser	1	2	3	4	5	1	2	3
2	Le texte m'indiquant les précautions à prendre	1	2	3	4	5	1	2	3
3	Les images ou les symboles m'indiquant d'être prudent	1	2	3	4	5	1	2	3
4	Le numéro de téléphone du fabricant, du distributeur ou de leur représentant en France	1	2	3	4	5	1	2	3
5	Le texte m'indiquant ce qu'il faut faire en cas d'accident	1	2	3	4	5	1	2	3

**SI CODE 1 EN Q.43**

Q.45. Lorsque le mode d'emploi est fourni avec le produit électroménager, le lisez-vous généralement ? (LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Oui, avant d'utiliser le produit ..... 1  
Oui, mais seulement en cas de problème..... 2  
Non, jamais ..... 3  
NSP..... 4

**SI CODE 1 EN Q.45., LES AUTRES ALLER EN Q.47.**

- Q.46. Pour chaque type d'informations suivantes qui peuvent être fournies dans le mode d'emploi, pouvez-vous me dire si vous les lisez ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
1	Comment fonctionne / est utilisé normalement le produit	1	2	3
2	Comment l'assembler ou l'installer	1	2	3
3	Les instructions pour une utilisation correcte et sans danger	1	2	3
4	Où le placer	1	2	3
5	L'entretien et les pièces de rechange	1	2	3
6	Le dépannage / la réparation	1	2	3
7	Ce qu'il faut faire en cas d'accident	1	2	3

**SI "OUI", CODE 1 EN Q.43., LES AUTRES ALLER EN Q.62.**

- Q.47. Gardez-vous toujours, parfois, rarement ou jamais le mode d'emploi pour une utilisation future ? (LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Toujours..... 1  
 Parfois ..... 2  
 Rarement..... 3  
 Jamais ..... 4  
 Cela dépend (SPONTANE) ..... 5  
 NSP ..... 6

- Q.48. A votre avis, de quelle manière est-il généralement plus efficace de fournir des instructions d'utilisation? (LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Sur l'emballage..... 1  
 Sur le produit même ..... 2  
 Dans une notice / un manuel..... 3  
 Informations fournies par le vendeur / la vendeuse..... 4  
 Autre (SPONTANE) ..... 5  
 NSP ..... 6

Q.49. Trouvez-vous généralement les instructions d'utilisation ... ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
1	difficiles à lire	1	2	3
2	compréhensibles	1	2	3
3	complètes	1	2	3
4	courtes et précises	1	2	3
5	écrites en français	1	2	3
6	trop techniques	1	2	3

Q.50. Respectez-vous toujours, parfois, rarement ou jamais les instructions de sécurité ? (LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Toujours.....	1
Parfois .....	2
Rarement.....	3
Jamais .....	4
NSP .....	5

Q.51. Préférez-vous recevoir les instructions de sécurité par... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Seulement des symboles ou des logos .....	1
Seulement du texte.....	2
Une combinaison de symboles / logos ou de texte .....	3
Le vendeur / la vendeuse .....	4
Cela dépend (SPONTANE) .....	5
NSP .....	6

Q.52. Si ces instructions de sécurité sont fournies par des symboles / des logos, les trouvez-vous généralement ...? (LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Sur l'emballage.....	1,
Sur le produit même .....	2,
Dans une notice / manuel.....	3,
Autre (SPONTANE) .....	4,
NSP .....	5,

Q.53. A votre avis, qui met ces symboles ou logos sur les produits ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Le fabricant..... 1  
Le distributeur..... 2  
Une organisation de consommateurs..... 3  
Autre (SPONTANE)..... 4  
NSP ..... 5

Q.54. Si les instructions de sécurité sont fournies sous forme de texte, les trouvez-vous généralement ... ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
1	difficiles à lire	1	2	3
2	compréhensibles	1	2	3
3	complètes	1	2	3
4	courtes et précises	1	2	3
5	écrites en français	1	2	3
6	trop techniques	1	2	3

Q.55. Pour chacune des propositions suivantes à propos des instructions de sécurité, pourriez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

	LIRE	PLUTOT D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	NSP
1	Les instructions de sécurité expliquent avec précision ce qu'il faut faire	1	2	3
2	Elles peuvent prévenir les accidents	1	2	3
3	Elles devraient indiquer le risque encouru par les enfants, les personnes âgées ou les personnes handicapées lorsqu'ils utilisent le produit	1	2	3
4	Elles devraient être plus précises sur les conséquences en cas de non respect de ces instructions	1	2	3

Q.56. Avez-vous déjà vu les instructions de sécurité suivantes ?

	LIRE	OUI	NON	NSP
1	Pour réduire le risque d'incendie ou de choc électrique, ne pas exposer ce produit à la pluie ni à l'humidité	1	2	3
2	Ne jamais obstruer les orifices de ventilation destinés à empêcher une surchauffe	1	2	3
3	Ne jamais insérer d'objet ou de liquide d'aucune sorte dans l'appareil	1	2	3
4	Assurez-vous que l'appareil est branché sur la source d'alimentation adéquate	1	2	3
5	Il peut être dangereux pour une personne non qualifiée d'effectuer une réparation de l'appareil	1	2	3

Q.57. Pensez-vous que les symboles de sécurité peuvent éviter les accidents ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
Cela dépend (SPONTANE) ..... 3  
NSP ..... 4

Q.58. Prenez-vous généralement en compte ces symboles lorsque vous choisissez un produit électroménager ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
NSP ..... 3

Q.59. Pensez-vous que ces symboles devraient être harmonisés comme les symboles repris sur les étiquettes des vêtements ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
NSP ..... 3

Q.60. Avez-vous déjà vu chacun des symboles suivants sur les appareils électroménagers que vous avez à la maison ? (MONTRER CARTE)

		OUI	NON	NSP
1	SYMBOLE 1	1	2	3
2	SYMBOLE 2	1	2	3
3	SYMBOLE 3	1	2	3
4	SYMBOLE 4	1	2	3
5	SYMBOLE 5	1	2	3
6	SYMBOLE 6	1	2	3
7	SYMBOLE 7	1	2	3

Q.61. a) Connaissez-vous la signification de tous ces symboles, de la plupart, de quelques-uns ou d'aucun d'entre eux ?

Tous..... 1  
 La plupart..... 2  
 Quelques-uns..... 3  
 Aucun..... 4  
 NSP..... 5

**SI CODE 1 A 3 EN Q.61.a, LES AUTRES ALLER EN Q.62.**

b) Faites-vous toujours, parfois, rarement ou jamais ce que vous conseillent ces symboles?

Toujours..... 1  
 Parfois..... 2  
 Rarement..... 3  
 Jamais..... 4  
 NSP..... 5



## A TOUS

### Passons à un autre sujet : les achats sur Internet.

Q.62. Avez-vous déjà acheté quelque chose sur Internet ?

- Oui ..... 1 Aller en Q.63.  
Non ..... 2 Aller en Q.74.  
NSP ..... 3 Aller en Q.74.

### POSER LA Q.63. A CEUX QUI ONT DEJA ACHETE SUR INTERNET, CODE 1 EN Q.62., LES AUTRES ALLER EN Q.74.

Q.63. Tous les combien faites-vous des achats sur Internet?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Une fois par semaine ou plus souvent ..... 1  
Une fois par mois ..... 2  
Une fois tous les trois mois ..... 3  
Une fois tous les six mois ..... 4  
Une fois par an ..... 5  
Moins souvent ..... 6  
NSP ..... 7

Q.64. Lorsque vous faites un achat sur Internet, êtes-vous inquiet(e) à propos de l'un des  
sujets suivants ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- La sécurité des paiements ..... 1,  
La crédibilité des informations sur Internet ..... 2,  
La livraison (marchandises endommagées, retard, non-livraison, etc.) ..... 3,  
Le respect de vos droits en tant que consommateur ..... 4,  
La possibilité d'obtenir une garantie ou un remboursement ..... 5,  
L'anonymat des vendeurs ..... 6,  
Je ne suis pas inquiet(e) (SPONTANE) ..... 7,  
Autre (SPONTANE) ..... 8,  
NSP ..... 9,

- Q.65. Pourquoi achetez-vous sur Internet ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Vous obtenez les meilleurs prix..... 1,
- Vous appréciez la possibilité de vous faire livrer à la maison ou  
à l'adresse de votre choix..... 2,
- Il est plus facile de faire une comparaison entre les différents fournisseurs. .... 3,
- Vous avez accès aux offres des fournisseurs d'autres pays..... 4,
- Vous avez accès aux offres disponibles uniquement sur Internet ..... 5,
- Vous pouvez commander des produits et des services à tout moment  
de la journée et de la semaine ..... 6,
- Vous n'avez pas à vous rendre dans un magasin ou chez un fournisseur de services ..... 7,
- Autres raisons (SPONTANE)..... 8,
- NSP ..... 9,

- Q.66. Sur quels sites préférez-vous faire vos achats ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Les sites des marques / distributeurs traditionnels (ENQ. : "Off-line") ..... 1,
- Les sites des marques / distributeurs uniquement présents sur Internet  
(ENQ. : p.ex. "Amazon")..... 2,
- Autres (SPONTANE) ..... 3,
- NSP ..... 4,

Q.67. Lorsque vous décidez d'acheter sur un site Internet, pouvez-vous me dire s'il est important ou pas que ... ?

	LIRE	IMPORTANT	PAS IMPORTANT	NSP
1	le site soit dans votre langue	1	2	3
2	le site soit français	1	2	3
3	les prix clairement indiqués	1	2	3
4	le site permette d'utiliser différents moyens de paiement	1	2	3
5	l'information sur la disponibilité des produits / des services soit claire et complète	1	2	3
6	l'information sur les conditions de livraison soit claire et complète	1	2	3
7	l'information sur le suivi des livraisons soit précise	1	2	3
8	la livraison se passe généralement sans problème	1	2	3
9	l'information sur les termes et conditions contractuels soit claire et complète	1	2	3
10	vos droits en tant que consommateur clairement soient définis	1	2	3
11	il n'y ait pas de problème pour renvoyer le produit et se faire rembourser si quelque chose ne va pas	1	2	3
12	l'information sur votre droit d'annuler l'achat soit claire	1	2	3
13	toutes les étapes soient claires lorsque vous achetez quelque chose	1	2	3

Q.68. Avez-vous déjà entendu parler du "droit d'annuler l'achat" dans le cadre d'achats sur Internet ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
NSP ..... 3

**SI "OUI", CODE 1 EN Q.68., LES AUTRES ALLER EN Q.71.**

- Q.69. Pensez-vous qu'il s'agit de la possibilité... ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- d'annuler l'achat pendant une période déterminée sans explication et sans pénalité..... 1
  - d'annuler l'achat et de renvoyer le produit, pendant une période déterminée, à condition de ne pas l'avoir déballé ..... 2
  - d'annuler l'achat et de renvoyer le produit, pendant une période déterminée, uniquement s'il est endommagé . 3
  - Autre (SPONTANE)..... 4
  - NSP ..... 5

**SI "OUI", CODE 1 EN Q.68., LES AUTRES ALLER EN Q.71.**

- Q.70. Pendant combien de jours pensez-vous que ce droit peut être exercé en France ?  
(ENQ. : SI "NSP", CODE "999")

--	--	--

jours

**SI "OUI", CODE 1 EN Q.62., LES AUTRES ALLER EN Q.74.**

- Q.71. Si vous aviez un problème après avoir fait un achat sur Internet, où iriez-vous d'abord pour obtenir de l'assistance ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Le site sur lequel vous avez fait votre achat ..... 1
  - Une association de consommateurs ..... 2
  - Des autorités publiques ..... 3
  - Un site spécialisé dans l'assistance aux consommateurs ayant fait des achats sur Internet..... 4
  - Une organisation de label de confiance (une organisation où les sites obtiennent leur label de confiance) ..... 5
  - Un organisme de médiation, de conciliation ou d'arbitrage off-line permettant de résoudre les conflits sans passer par les tribunaux ..... 6
  - Un organisme de médiation, de conciliation ou d'arbitrage en ligne permettant de résoudre les conflits sans passer par les tribunaux ..... 7
  - Autre (SPONTANE)..... 8
  - NSP ..... 9

- Q.72. a) Après avoir acheté quelque chose sur Internet, avez-vous déjà eu l'occasion de vous plaindre ?  
(SI OUI) Auprès de qui vous êtes-vous plaint(e) ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Oui, directement sur le site Internet concerné ..... 1,  
 Oui, auprès de l'entreprise en charge du site Internet (opérateur off-line) ..... 2,  
 Oui, auprès d'une association de consommateurs ..... 3,  
 Oui, auprès d'un organisme public français ..... 4,  
 Oui, auprès d'une autre organisation, association ..... 5,  
 Oui, mais je n'ai rien fait..... 6,  
 Non, pas de plainte ..... 7,  
 NSP ..... 8,

**SI "OUI", CODE 1 A 5 EN Q.72.a., LES AUTRES ALLER EN Q.73**

- b) Pour quelle(s) raison(s) ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Vous n'avez jamais reçu le produit / le service que vous avez commandé ..... 1,  
 Le produit / service vous a été livré plus tard que prévu ..... 2,  
 Le produit que vous avez reçu était endommagé ..... 3,  
 Le produit / le service que vous avez reçu n'était pas celui que vous aviez commandé ..... 4,  
 Vous avez rencontré des problèmes de paiement..... 5,  
 Le site a refusé de vous rembourser le produit que vous leur avez renvoyé ..... 6,  
 Le site ne vous a pas suffisamment informé sur les termes et conditions contractuels  
liés à votre achat ..... 7,  
 Le site ne vous a pas suffisamment informé sur vos droits en tant que consommateur ..... 8,  
 Vous ne vous êtes pas rendu compte que vous vous engagiez à acheter d'autres  
produits / services..... 9,  
 Vous avez acheté un produit / un service sur le site sans vous en rendre compte ..... 10,  
 Autres raisons (SPONTANE) ..... 11,  
 NSP ..... 12,

**SI "OUI", CODE 1 A 5 EN Q.72.a: POUR CHAQUE ITEM IDENTIFIE EN Q.72.a, LES AUTRES ALLER EN Q.73**

- Q.72. c) Avez-vous été satisfait(e) ou insatisfait(e) de la façon dont votre plainte a été traitée ?

	LIRE	SATISFAIT(E)	INSATISFAIT(E)	NSP
1	Par le site lui-même	1	2	3
2	Par l'entreprise en charge du site Internet (opérateur off-line)	1	2	3
3	Par une association de consommateurs	1	2	3
4	Par un organisme public français	1	2	3
5	Par une autre organisation, association	1	2	3

**A CEUX QUI ONT DEJA ACHETE SUR INTERNET, CODE 1 EN Q.62.,  
LES AUTRES ALLER EN Q.74.**

- Q.73. Avez-vous déjà eu recours à un site proposant un mécanisme de résolution des conflits autre que les tribunaux comme la médiation, la conciliation ou l'arbitrage ? (SI OUI) En avez-vous été satisfait(e) ?
- |   |   |
|---|---|
| Oui et vous avez été satisfait(e) .....         | 1 |
| Oui mais vous n'avez pas été satisfait(e) ..... | 2 |
| Oui, mais vous ne savez pas encore .....        | 3 |
| Non, vous n'y avez jamais eu recours .....      | 4 |
| NSP.....  | 5 |

**SI "N'A PAS FAIT D'ACHAT SUR INTERNET" OU "NSP", CODE 2 OU 3 EN Q.62.,  
LES AUTRES ALLER EN Q.77.**

- Q.74. Pourquoi n'avez-vous jamais fait d'achat sur Internet ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- |  |     |
|--|-----|
| Vous n'avez pas accès à Internet .....                             | 1,  |
| Vous ne faites pas confiance à Internet.....                       | 2,  |
| L'utilisation d'Internet est trop chère .....                      | 3,  |
| Vous ne voyez pas l'intérêt de faire des achats sur Internet ..... | 4,  |
| Acheter sur Internet est trop compliqué .....                      | 5,  |
| Internet est trop compliqué .....                                  | 6,  |
| Vous n'avez pas de carte de crédit.....                            | 7,  |
| Vous ne comprenez pas suffisamment bien la langue .....            | 8,  |
| Pour d'autres raisons (SPONTANE) .....                             | 9,  |
| NSP.....   | 10, |

**SI "PAS CONFIANCE A INTERNET", CODE 2 EN Q.74., LES AUTRES ALLER EN Q.76.**

- Q.75. Pour laquelle ou lesquelles des raisons suivantes n'avez-vous pas confiance pour acheter sur Internet? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- |  |    |
|--|----|
| La sécurité des paiements.....   | 1, |
| La crédibilité des informations sur Internet.....                          | 2, |
| La livraison (marchandises endommagées, retard, non-livraison, etc.) ..... | 3, |
| Le respect de vos droits en tant que consommateur.....                     | 4, |
| La possibilité d'obtenir une garantie ou un remboursement.....             | 5, |
| L'anonymat des vendeurs .....  | 6, |
| Autre (SPONTANE) .....   | 7, |
| NSP .....  | 8, |

**SI "PAS L'INTERET DE FAIRE DES ACHATS SUR INTERNET", CODE 4 EN Q.74.,  
LES AUTRES ALLER EN Q.77.**

Q.76. Pourquoi ne voyez-vous pas l'intérêt de faire des achats sur Internet ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Vous aimez aller dans les magasins ..... 1,
- Vous avez besoin de voir et de toucher le produit que vous voulez acheter ..... 2,
- Vous préférez avoir une personne en face de vous pour vous conseiller ..... 3,
- Les prix ne sont pas meilleurs que dans les magasins "normaux" ..... 4,
- Le choix n'est pas meilleur que dans les magasins "normaux" ..... 5,
- Vous n'êtes pas sûr que vous pourrez bénéficier d'un service après-vente..... 6,
- Les produits peuvent ne pas fonctionner en France ..... 7,
- Pour d'autres raisons..... 8,
- NSP ..... 9,

## A TOUS

Q.77.

Pour chacun des produits ou services suivants pouvez-vous me dire si vous vous sentiriez très confiant(e), plutôt confiant(e), plutôt pas confiant(e) ou pas du tout confiant(e) quant à son achat sur Internet ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)

	LIRE	TRES CONFIANT(E)	PLUTOT CONFIANT(E)	PLUTOT PAS CONFIANT(E)	PAS DU TOUT CONFIANT(E)	NSP
1	Un billet de train	1	2	3	4	5
2	Un billet d'avion	1	2	3	4	5
3	Un billet de théâtre, concert, etc.	1	2	3	4	5
4	Une réservation d'hôtel	1	2	3	4	5
5	Une location de voiture	1	2	3	4	5
6	Des vêtements, des chaussures, etc.	1	2	3	4	5
7	Des livres, des dvd, des cassettes vidéos, des cd	1	2	3	4	5
8	Un PC / PC portable, un logiciel	1	2	3	4	5
9	Des meubles, des objets de décoration	1	2	3	4	5
10	De la nourriture	1	2	3	4	5
11	Des produits, services financiers	1	2	3	4	5
12	Des antiquités	1	2	3	4	5
13	Une voiture	1	2	3	4	5
14	Un voyage organisé	1	2	3	4	5
15	Des articles de bricolage, de jardinage	1	2	3	4	5
16	Des appareils électroménagers	1	2	3	4	5

Q.78.

- a) Seriez-vous plus confiant(e) dans les achats sur Internet si vous pouviez bénéficier d'une garantie de votre banque / de votre carte de crédit au cas où vous rencontreriez des problèmes avec la livraison du produit ou avec la transaction elle-même ?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2  
 NSP..... 3



**SI "OUI", CODE 1 EN Q.78.a., LES AUTRES ALLER EN Q.79.**

- b) (SI OUI) Seriez-vous prêt(e) à payer un petit supplément à votre banque / votre carte de crédit pour bénéficier de cette garantie ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
NSP..... 3

**A TOUS**

- Q.79. Pensez-vous que d'ici trois mois vous allez faire des achats sur Internet ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
NSP..... 3

- Q.80. Diriez-vous qu'acheter sur un site d'un autre pays de l'Union européenne est plus risqué que d'acheter sur un site français ?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
Cela dépend du pays (SPONTANE) ..... 3  
NSP..... 4

Q.81. a) S'agissant d'Internet, avez-vous déjà entendu parler de ... ?

**SI CODE 1 EN Q.81.a. (INT. LIRE Q.81.a.1., PUIS Q.81.b.1. ET AINSI DE SUITE)**

b) Les avez-vous rencontrés sur les sites que vous avez l'habitude de visiter ?

**SI CODE 1 EN Q.81.b. (INT. LIRE Q.81.b.2., PUIS Q.81.c.2. ET AINSI DE SUITE)  
(SAUF ITEM 1)**

c) Et les avez-vous déjà lus ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)

	LIRE	Q.81.a			Q.81.b: SI CODE 1 en Q81.a				Q.81.c: SI CODE 1 en Q81.b			
		OUI	NON	NSP	OUI	NON	NSP	PAS APPLI CABLE	UNE FOIS	PLUSI EURS FOIS	JAMAIS	NSP
1	label de confiance Internet	1	2	3	1	2	3	4				
2	avis relatif à la de protection des données personnelles	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
3	avis relatif à la sécurité des données de paiement	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
4	la possibilité de résolution des conflits en ligne ou de résolution alternative des conflits (ADR / ODR)	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4

**A CEUX QUI ONT REPONDU "LABELS DE CONFIANCE INTERNET",  
CODE 1 A L'ITEM 1 EN Q.81.a**

Q.82. Par rapport aux autres sites, pensez-vous que les sites avec des labels de confiance Internet sont ... ? (LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Plus fiables ..... 1  
Aussi fiables ..... 2  
Moins fiables..... 3  
NSP ..... 4

**A CEUX QUI ONT REPONDU "LABELS DE CONFIANCE INTERNET",  
CODE 1 A L'ITEM 1 EN Q.81.a**

- Q.83. Si le propriétaire du label de confiance Internet n'est pas basé en France laquelle des opinions suivantes se rapproche le plus de la vôtre ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Vous feriez plus confiance au label ..... 1  
 Vous feriez autant confiance au label ..... 2  
 Vous feriez moins confiance au label ..... 3  
 Cela dépend du propriétaire du label de confiance (SPONTANE) ..... 4  
 NSP ..... 5

**A TOUS**

**Enfin, abordons la fin du questionnaire en parlant des personnes handicapées.**

- Q.84. a) Savez-vous que 2003 est l'Année Européenne des Personnes Handicapées ?  
(ENQ. : UTILISER LE NOM OFFICIEL DANS CHAQUE PAYS)
- Oui ..... 1 Aller en Q.84.b.  
 Non ..... 2 Aller en Q.85.  
 NSP ..... 3 Aller en Q.85.

**SI CODE 1 EN Q.84.a., LES AUTRES ALLER EN Q.85.**

- b) (SI OUI) Comment l'avez-vous appris ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Par un membre de votre famille ..... 1,  
 Par un ami ..... 2,  
 Par une connaissance ..... 3,  
 Par un syndicat ..... 4,  
 Par une ONG (organisation non gouvernementale) ..... 5,  
 Par une organisation ou une association qui représente les personnes handicapées ..... 6,  
 Par une autre organisation ou association ..... 7,  
 Par les autorités nationales, régionales, locales ..... 8,  
 Par les médias (TV, radio, presse écrite) ..... 9,  
 Par Internet ..... 10,  
 Par les publications de l'Union européenne ..... 11,  
 Par un événement organisé à cette occasion ..... 12,  
 Autre(s) (SPONTANE) ..... 13,  
 NSP ..... 14,

**A TOUS**

Q.85. A votre avis, quel est le but de l'Année européenne des personnes handicapées?  
(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 2 REPONSES)

- Collecter des fonds en faveur des personnes handicapés ..... 1,
- Améliorer la compréhension des problèmes liés aux handicaps ..... 2,
- Promouvoir les droits des personnes handicapées ..... 3,
- Donner une image plus positive des personnes handicapées ..... 4,
- Montrer que les personnes handicapées sont confrontées à de nombreux types de discrimination..... 5,
- Autre (SPONTANE) ..... 6,
- NSP..... 7,

Q.86. L'Année Européenne des Personnes Handicapées peut contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes handicapées en France. Pour chacune des propositions suivantes, pourriez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt en désaccord ? (MONTRER CARTE)

	LIRE	PLUTOT D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	NSP
1	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a contribué à informer les gens sur les difficultés rencontrées par les personnes handicapées dans leur vie de tous les jours	1	2	3
2	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a préparé le terrain pour donner réellement les mêmes droits aux personnes handicapées qu'aux autres personnes	1	2	3
3	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré l'accès aux lieux publics (bâtiments et transports) pour les personnes handicapées physiques	1	2	3
4	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré l'accès aux lieux publics (bâtiments et transports) pour les personnes handicapées mentales	1	2	3
5	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a aidé les personnes handicapées physiques à exercer le même droit d'accès aux services que les autres	1	2	3
6	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a aidé les personnes handicapées mentales à exercer le même droit d'accès aux services que les autres	1	2	3
7	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré l'accès à l'emploi des personnes handicapées physiques	1	2	3
8	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré l'accès à l'emploi des personnes handicapées mentales	1	2	3
9	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré l'accès au système éducatif classique des personnes handicapées physiques	1	2	3
10	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré la compréhension des problèmes liés aux handicaps physiques	1	2	3
11	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a amélioré la compréhension des problèmes liés aux handicaps mentaux	1	2	3
12	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a augmenté la couverture médiatique des problèmes liés aux handicaps physiques	1	2	3
13	L'Année Européenne des Personnes Handicapées a augmenté la couverture médiatique des problèmes liés aux handicaps mentaux	1	2	3

Q.87. Je vais vous lire une série d'affirmations sur les personnes handicapées et le travail. Pensez-vous oui ou non que ...

	LIRE	OUI	NON	NSP
1	les personnes handicapées ont légalement le même droit que les autres à un emploi	1	2	3
2	les personnes handicapées ont légalement le même droit que les autres à participer à des formations	1	2	3
3	il y a des lois européennes contre les discriminations à l'égard des personnes handicapées dans le cadre de l'emploi	1	2	3
4	en général, les employeurs adaptent les conditions de travail pour employer des personnes handicapées	1	2	3
5	les personnes avec un sévère handicap physique ou intellectuel ne devraient travailler que dans des ateliers protégés	1	2	3

Q.88. Vous-même, connaissez-vous des personnes qui ont une maladie de longue durée, un handicap ou une infirmité, qui limite leurs activités d'une façon ou d'une autre ?  
(SI OUI) De qui s'agit-il ? (MONTRER CARTE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Non ..... 1,
- Oui, un(des) membre(s) de votre famille ..... 2,
- Oui, un(e) (des) ami(e)(s) ..... 3,
- Oui, une (des) connaissance(s)..... 4,
- Oui, un(e) (des) voisin(e)(s)..... 5,
- Oui, un(e) (des) collègue(s)..... 6,
- Oui, un(e) (des) client(e)(s) ..... 7,
- Oui, un(e) (des) élève(s) à l'école ..... 8,
- Oui, un(e) (des) étudiant(e)(s) à l'Université ..... 9,
- Oui, un(e) (des) autre(s) personne(s) ..... 10,
- Oui, je me considère comme une personne atteinte d'un handicap..... 11,
- NSP ..... 12,

Q.89. Dans quelles mesure vous sentez-vous informé(e) des différents types de handicaps qui existent? Diriez-vous que vous êtes plutôt informé(e) ou plutôt pas informé(e) ?

	LIRE	PLUTOT INFORME	PLUTOT PAS INFORME	NSP
1	Handicaps visuels	1	2	3
2	Troubles auditifs	1	2	3
3	Troubles neuro-musculaires	1	2	3
4	Détériorations osseuses	1	2	3
5	Paralysie cérébrale	1	2	3
6	Lésion de la moëlle épinière	1	2	3
7	Lésions à la tête (accident cérébro-vasculaire)	1	2	3
8	Congestion cérébrale / apoplexie (accident cérébro-vasculaire)	1	2	3
9	Perte de membres	1	2	3
10	Sclérose en plaques	1	2	3
11	Dystrophie musculaire	1	2	3
12	Arthrite	1	2	3
13	Asthme	1	2	3
14	Cancer	1	2	3
15	Diabète	1	2	3
16	Epilepsie	1	2	3
17	Lésions cérébrales	1	2	3
18	Maladie d'Alzheimer	1	2	3
19	Maladie de Parkinson	1	2	3
20	Retard mental	1	2	3
21	Handicaps psychiatriques	1	2	3

Q.90.	A votre avis, quel est le pourcentage de la population en France qui est atteinte d'un handicap quel qu'il soit ? (NE PAS MONTRER CARTE - NE PAS LIRE - UNE SEULE REPONSE)	
	Moins d' 1% .....	1
	1-4% .....	2
	5-9% .....	3
	10-14% .....	4
	15-19% .....	5
	20% ou plus.....	6
	NSP .....	7

**Terminons par deux questions sur l'euro.**

Q.91.	Tout bien réfléchi, êtes-vous, personnellement, très content(e), plutôt content(e), plutôt mécontent(e) ou très mécontent(e) que l'euro soit devenu notre monnaie ? (UNE SEULE REPONSE)	
	Très content(e) .....	1
	Plutôt content(e) .....	2
	Plutôt mécontent(e) .....	3
	Très mécontent(e) .....	4
	Ni l'un ni l'autre (SPONTANE) .....	5
	NSP .....	6
Q.92.	Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante : "En utilisant des euros à la place des francs, nous nous sentons un peu plus Européen(ne)s qu'avant ? (UNE SEULE REPONSE)	
	Tout à fait d'accord .....	1
	Plutôt d'accord .....	2
	Plutôt pas d'accord .....	3
	Pas du tout d'accord .....	4
	Cela n'a rien à voir avec le fait de se sentir Européen(ne) (SPONTANE) .....	5
	L'Europe ne m'intéresse pas (SPONTANE) .....	6
	NSP .....	7



## DEMOGRAPHIQUES

- D.1. A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche".  
Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle ? (MONTRER CARTE)  
(ENQ. : NE RIEN SUGGERER. SI LA PERSONNE HESITE, INSISTER)

GAUCHE									DROITE
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus ..... 11

NSP ..... 12

### PAS DE QUESTIONS D.2. A D.6.

- D.7. Pouvez-vous m'indiquer la lettre qui correspond le mieux à votre situation actuelle ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Marié(e) ..... 1

Remarié(e)..... 2

Célibataire qui vit 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 (SPONTANE) ..... 9

Refus (SPONTANE) ..... 10

- D.8. A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ? (ENQ. : SI ETUDIE ENCORE, CODER '00')

--	--

### PAS DE QUESTION D.9.

- D.10. Sexe du répondant.

Homme ..... 1

Femme ..... 2

- D.11. Quel est votre âge ?

--	--

### PAS DE QUESTIONS D.12. A D.14.

D.15. a) Quelle est votre profession actuelle ?

**SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE - CODES 1 A 4 EN D.15.a.**

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

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

**PAS DE QUESTIONS D.16. A D.18.**

D.19. Etes-vous la personne qui apporte le revenu principal au foyer ? (LIRE)

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
Les deux de façon égale..... 3  
NSP..... 4

**PAS DE QUESTION D.20.**

**SI "NON", CODE 2 IN D.19.**

D.21. a) Quelle est la profession actuelle de la personne qui apporte le revenu principal du foyer ?

**SI "PAS D'ACTIVITE ACTUELLE", CODE 1 A 4 EN D.21.a.**

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

	D. 21. a. PROFESSION ACTUELLE	D. 21. b. PROFESSION PRECEDEnte
<b>INACTIFS</b>	1	
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle		
Etudiant		
Au chômage / temporairement sans emploi		
A la retraite ou en congé de maladie prolongé		
<b>INDEPENDANTS</b>	5	1
Agriculteur exploitant		
Pêcheur	6	2
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	3
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	4
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	5
<b>SALARIES</b>	10	6
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)		
Cadre supérieur / dirigeant (PDG/DG, Directeur, etc.)	11	7
Cadre moyen	12	8
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	9
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	10
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	11
Contremaître, agent de maîtrise	16	12
Ouvrier qualifié	17	13
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	14
N'A JAMAIS EXERCE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE REMUNEREE		15

**PAS DE QUESTIONS D.22. A D.24.**

D.25.	Diriez-vous que vous vivez ... ? (LIRE)	
	Dans une commune rurale .....	1
	Dans une ville petite ou moyenne .....	2
	Dans une grande ville .....	3
	NSP .....	4

**PAS DE QUESTIONS D.26. A D.28.**

D.29.	Nous désirons en plus des informations sur les revenus des foyer pour analyser les résultats de cette étude selon les différents types. Voici une série de revenus mensuels (MONTRER CARTE). Veuillez compter l'ensemble des gains et salaires MENSUELS de tous les membres du foyer, toutes pensions ou allocations sociales ou familiales comprises, ainsi que tout autre revenu tel que les loyers. Bien sûr, votre réponse, comme toutes celles de cette interview sera traitée confidentiellement et toute référence à vous ou votre foyer sera impossible. Veuillez me donner la lettre correspondant aux revenus de votre foyer et ce, AVANT toutes taxes ou déductions.	
	B .....	1
	T .....	2
	P .....	3
	F .....	4
	E .....	5
	H .....	6
	L .....	7
	N .....	8
	R .....	9
	M .....	10
	S .....	11
	K .....	12
	Refus .....	13
	NSP .....	14

## PROTOCOLE D'INTERVIEW

P.1. – DATE DE L'INTERVIEW	JOUR	MOIS

P.2. – HEURE DU DEBUT DE L'INTERVIEW	HEURE	MINUTES
(ENQ. : DE 0 A 23 HEURE)		

P.3. – DUREE DE L'INTERVIEW EN MINUTES	MINUTES

- P.4. Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclus.
- Deux (l'enquêteur et le répondant) ..... 1
- Trois..... 2
- Quatre..... 3
- Cinq et plus..... 4

- P.5. Coopération du répondant
- Excellente ..... 1
- Bonne ..... 2
- Moyenne..... 3
- Médiocre..... 4

- P.6. Catégorie d'habitat (CODES LOCAUX)

--	--

- P.7. Région (CODES LOCAUX)

--	--

- P.8. Code postal

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

P.9. N° point de chute

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

P.10. N° enquêteur

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

P.11. Facteur de pondération

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

P.12. a) Téléphone fixe au foyer ?

Oui .....1  
Non .....2

b) Téléphone mobile / GSM au foyer ?

Oui .....1  
Non .....2