

Flash-EB 28 Jun 1994 ZA 2482

Réalisation de ce sondage.

Ce sondage EOS MANAGERS a été réalisé du 1 au 15 JUIN 1994 par les douze Instituts EOS GALLUP EUROPE dont la liste suit :

Belgique	DIMARSO - BRUXELLES
Danemark	GALLUP - KOBENHAVN
Allemagne	EMNID - BIELEFELD
Grèce	ICAP - ATHENS
Espagne	INTERGALLUP - MADRID
France	GALLUP - PARIS
Irlande	IRISH MKTG SURVEYS - DUBLIN
Italie	DOXA - MILANO
Luxembourg	ILReS - LUXEMBOURG
Pays-Bas	NIPO - AMSTERDAM
Portugal	NORMA - LISBOA
Royaume Uni	GALLUP - LONDON

Les interviews téléphoniques ont été réalisées par le personnel spécialement entraîné de nos Instituts nationaux, sur des échantillons tirés des listes nominatives de Managers de Dunn & Bradstreet.

Realization of this survey.

This EOS MANAGERS Survey has been conducted, between the 1th and the 15th of JUNE 1994 by twelve EOS GALLUP EUROPE Institutes, namely :

(Interviews :	8/06/94 - 14/06/94)
(Interviews :	9/06/94 - 13/06/94)
(Interviews :	9/06/94 - 15/06/94)
(Interviews :	7/06/94 - 14/06/94)
(Interviews :	3/06/94 - 13/06/94)
(Interviews :	3/06/94 - 8/06/94)
(Interviews :	9/06/94 - 14/06/94)
(Interviews :	2/06/04 - 8/06/94)
(Interviews :	1/06/94 - 13/06/94)
(Interviews :	7/06/94 - 10/06/94)
(Interviews :	6/06/94 - 15/06/94)
(Interviews :	6/06/94 - 15/06/94)

Belgium
Denmark
Germany
Greece
Spain
France
Ireland
Italy
Luxemburg
Netherlands
Portugal
United Kingdom

The telephone interviews have been conducted by the specially trained staff of our national Institutes, with samples drawn from the Managers' nominative lists provided by Dunn & Bradstreet.

Représentativité des résultats.

1. Au niveau des Entreprises :

Lors de la constitution des listes d'entreprises formant la base de tirage des échantillons, dans chaque Pays, un DOUBLE FILTRE a été utilisé :

- (a) Exclusion des entreprises de services, ainsi que des entreprises de « agriculture, sylviculture et pêche »
- (b) Exclusion des entreprises occupant moins de 50 travailleurs.

Les échantillons sont donc représentatifs des INDUSTRIES.

Toutefois, au Luxembourg l'application stricte de ces deux filtres réduisait la « base de tirage » - c'est-à-dire le total des entreprises pouvant être interrogées - à un nombre si faible que le second filtre (b) a été défini de manière moins restrictive :

au Luxembourg, les entreprises occupant de 25 à 50 travailleurs ont été acceptées.

Representativity of the results.

1. At the Companies level :

In order to establish the sampling base for this study, in each Country, a DUBBLE CONDITION has been established :

- (a) Exclusion of the Services and « agriculture, forestry and fishing » companies
- (b) Exclusion of the companies employing less than 50 people.

So, the samples are representative of INDUSTRIES.

In Luxemburg however, this dubble condition restricted the « sampling base » - that is to say the total listing of the companies allowed for interviewing - in such a way that the second condition (b) has been defined in a slight less restrictive manner :

in Luxemburg, the companies employing 25 to 50 people have been accepted in the sample.

2. Au niveau des Personnes interrogées :

- (a) Lorsqu'une personne est spécifiquement en charge de la qualité pour son entreprise, c'est elle qui a été interrogée (quel que soit son titre officiel).
- (b) Lorsqu'aucune personne n'est spécifiquement en charge de la qualité pour son entreprise, c'est la personne ayant le plus de responsabilités sur la qualité qui a été interrogée : directeur de production, directeur général, gérant, ...

Les échantillons sont donc représentatifs des RESPONSABLES DE LA GESTION DE LA QUALITE DANS L'INDUSTRIE.

2. At the Respondents level :

- (a) When someone is specifically responsible for the quality in his company, he (she) is the person who has been interviewed (whichever his/her "title").
- (b) In the other cases, it is the person having most to do with the quality who has been interviewed : production manager, general manager, owner of the company, ...

So, the samples are representative of the PERSONS RESPONSIBLE FOR THE QUALITY MANAGEMENT IN THE INDUSTRY.

=====

NOTE POUR L'ENQUETEUR : SELECTION DE LA PERSONNE A INTERROGER :

POUR ETRE VALABLE, L'INTERVIEW DOIT ETRE REALISEE AUPRES DE LA PERSONNE
DANS L'ENTREPRISE QUI EST RESPONSABLE DE LA GESTION DE LA QUALITE.

S'IL N'Y A PAS DE PERSONNE SPECIFIQUEMENT DESIGNEE POUR LA GESTION DE
LA QUALITE, DEMANDEZ LE DIRECTEUR DE PRODUCTION OU LE DIRECTEUR GENERAL

=====

A. Nous réalisons actuellement une enquête auprès des Entreprises à propos du
contrôle et de la gestion de la QUALITE.

Etes-vous le responsable de la gestion de la qualité dans votre
Entreprise ?

- oui -----> (aller à quest.C)
- non -----> (aller à quest.B)

B. Voulez-vous me mettre en rapport avec la personne qui est responsable
de la gestion de la qualité dans votre Entreprise ?

(ENQ.: C'EST CETTE PERSONNE A INTERROGER, ET AUCUNE AUTRE)

- lorsque le contact est établi -----> (aller à quest.C)

C. Quelle est votre position exacte dans l'Entreprise ?

- Président, Administrateur Délégué, Propriétaire 1
- Directeur Général 2
- Directeur de la Qualité 3
- Directeur de production 4
- autre membre de la Direction 5
- (-----> Spécifier :)

=====

INTRODUCTION : PRESENTATION DE L'ENQUETE

=====

(ENQ : LIRE CETTE INTRODUCTION AVANT DE COMMENCER L'INTERVIEW)

Notre enquête porte sur la QUALITE et sur les SYSTEMES DE QUALITE :

- La QUALITE est prise dans sa conception globale, comme un élément de

=====

NOTE FOR INTERVIEWER : SELECTION OF THE PERSON TO BE INTERVIEWED :

FOR VALUABLE RESULTS, THE INTERVIEW SHOULD BE UNDERTAKEN WITH THE PERSON
RESPONSIBLE FOR THE QUALITY MANAGEMENT IN THE COMPANY.

IF THIS FUNCTION DOES NOT EXIST AS SUCH, PLEASE ASK FOR THE
PRODUCTION MANAGER OR THE MANAGING DIRECTOR.

=====

A. We currently conduct a study on QUALITY Control and Management.

Are you responsible inside your company for the Quality Management ?

- yes -----> go to question C
- no -----> go to question B

B. Could you switch me over to the person responsible for the Quality
Management in your company ?

(INT. : THIS PERSON IS THE ONE TO BE INTERVIEWED AND NOBODY ELSE)

- when the contact is made -----> go to question C

C. What is your exact title in the company ?

- Chairman, Owner 1
- Managing Director 2
- Quality Manager 3
- Production Manager 4
- Other Management fonction 5
- (-----> Specify :)

=====

INTRODUCTION : PRESENTATION OF THE INTERVIEW

=====

(INT. : READ THIS INTRODUCTION BEFORE STARTING THE INTERVIEW)

Our study deals with QUALITY and QUALITY SYSTEMS :

- QUALITY is seen in its global conception, as part of the strategic

la gestion stratégique des Entreprises ;

- Les SYSTEMES DE QUALITE sont les procédures et les structures d'organisation qui sont mises en place de manière systématique pour gérer la qualité au sein de l'Entreprise. Elles peuvent être développées à plusieurs niveaux, et recevoir des noms différents, comme par exemple :

- l'Inspection ou le contrôle de qualité,
- le système d'Assurance-qualité,
- la "Gestion par la qualité totale"
- le Total Quality Management
-

management of companies

- The QUALITY SYSTEMS are procedures and organisation structures which are set up systematically to manage quality inside the company. They may be developed at various levels and receive different names, as for instance :

- Quality Control
- Quality-Insurance system
- Total Quality Mangement
-

=====

☒☒ A TOUS

=====

1. En ce qui concerne la gestion de la qualité, peut-on dire que votre Entreprise : ...

(ENQ.: LIRE ; UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| - a implanté un système de qualité pour toute l'Entreprise | 1 |
| - a implanté un système de qualité pour une partie de l'Entreprise ou un service | 2 |
| - a implanté un système de qualité pour l'inspection finale | 3 |
| - envisage d'implanter un système de qualité pour toute l'Entreprise | 4 |
| - envisage d'implanter un système de qualité pour une partie de l'Entreprise ou un service | 5 |
| - envisage d'implanter un système de qualité pour l'inspection finale | 6 |
| - n'a pas implanté de système de qualité et ne l'envisage pas | 7 |
| - n'a pas implanté de système de qualité et ne sait pas s'il est envisagé d'en introduire un | 8 |

=====

☒☒ (SI UN SYSTEME DE QUALITE EST IMPLANTE :
 -----> QUESTIONNAIRE "ADOPTERS" : Q.2 à 9 + 20)

☒☒ (SI UN SYSTEME DE QUALITE EST ENVISAGE :
 -----> QUESTIONNAIRE "CONSIDERING" : Q.10 à 17 + 20)

☒☒ (DANS LES AUTRES CAS :
 -----> QUESTIONNAIRE "NONE" : Q.18 à 20)

=====

=====

☒☒ TO ALL

=====

1. Concerning Quality Management, can we say that your company :

(INT.: READ ; ONE ANSWER ONLY)

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| - has introduced a Quality System for the whole company | 1 |
| - has introduced a Quality System for a department or a service in the company | 2 |
| - has introduced a Quality System for the final inspection | 3 |
| - plan to introduce a Quality System for the whole company | 4 |
| - plan to introduce a Quality System for a department or a service in the company | 5 |
| - plan to introduce a Quality System for the final inspection | 6 |
| - did not introduce a Quality System and does not plan it | 7 |
| - did not introduce a Quality System and does not know if it is planned | 8 |

=====

☒☒ (IF A QUALITY SYSTEM IS INTRODUCED :
 -----> "ADOPTERS" QUESTIONNAIRE : Q.2 TO 9 + 20)

☒☒ (IF A QUALITY SYSTEM IS PLANNED :
 -----> "CONSIDERING" QUESTIONNAIRE : Q.10 TO 17 + 20)

☒☒ (OTHERS :
 -----> "NONE" QUESTIONNAIRE : Q.18,19 AND 20)

=====

=====

QUESTIONNAIRE POUR LES "ADOPTERS" : cf. QUESTION 1

=====

2. En quelle année votre Entreprise a-t-elle commencé l'implantation de son système de qualité actuel ?

- | | |
|-----------------|---|
| - 1994 | 1 |
| - 1991-1993 | 2 |
| - 1988-1990 | 3 |
| - 1985-1987 | 4 |
| - 1980-1984 | 5 |
| - 1975-1979 | 6 |
| - 1974 et avant | 7 |
| - (ne sait pas) | 8 |

3. Combien de temps a-t-il fallu pour que votre système de qualité actuel soit bien en place et opérationnel ?

- | | |
|--------------------------------------------|---|
| - moins de 6 mois | 1 |
| - de 6 mois à un an | 2 |
| - 1 an environ | 3 |
| - 2 ans environ | 4 |
| - 3 ans environ | 5 |
| - 4 ans et plus | 6 |
| - le système est en cours de mise en place | 7 |
| - (ne sait pas) | 8 |

4. Quelle est la norme utilisée par votre Entreprise pour son système de qualité actuel ? S'agit-il :
(ENQ.: LIRE)

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| - d'une des normes EN 29000 ou ISO 9000 | 1 |
| - de la norme AQAP (OTAN) | 2 |
| - de la norme Q101 (FORD) | 3 |
| - d'une autre norme définissant un système de qualité
(----> Spécifier :) | 4 |
| - (le système ne répond pas à une norme précise) | 5 |
| - (ne sait pas) | 6 |

5. Quels sont les avantages que votre Entreprise a retirés de l'implantation de votre système de qualité ?

=====

"ADOPTERS" QUESTIONNAIRE : cf QUESTION 1

=====

2. When did your company start to set up its current Quality System ?

- | | |
|-------------------|---|
| - 1994 | 1 |
| - 1991 - 1993 | 2 |
| - 1988 - 1990 | 3 |
| - 1985 - 1987 | 4 |
| - 1980 - 1984 | 5 |
| - 1975 - 1979 | 6 |
| - 1974 and before | 7 |
| - DK/NA | 8 |

3. How long did it take for your current Quality System to be consolidated and operational ?

- | | |
|--------------------------------------------|---|
| - less than 6 months | 1 |
| - from 6 months to 1 year | 2 |
| - about 1 year | 3 |
| - about 2 years | 4 |
| - about 3 years | 5 |
| - 4 years and more | 6 |
| - the system is currently being introduced | 7 |
| - DK/NA | 8 |

4. Which Quality standard is used by your company for your current Quality System ? Is it :
(INT.: READ)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|---|
| - one of the EN 29000 or ISO 9000 standards | 1 |
| - AQAP (NATO) standard | 2 |
| - Q101 (FORD) standard | 3 |
| - an other standard for a Quality System
(----> Specify :) | 4 |
| - (the system does not follow any standard) | 5 |
| - DK/NA | 6 |

5. Which benefits did your company gain from the Quality System introduction ?
Are they related to : ...

S'agit-il d'avantages relatifs : ...

(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|---------------------------------------------------|-------|
| - à la motivation du personnel ? | 1 |
| - aux bonnes relations avec la clientèle ? | 2 |
| - à l'accroissement du nombre de clients ? | 3 |
| - à l'organisation du travail dans l'Entreprise ? | 4 |
| - à l'augmentation des bénéfices ? | 5 |
| - à la fidélité des clients ? | 6 |
|
- (autres avantages) |
7 |
| (----> Spécifier :) | |
|
- (le système n'a aucun avantage) |
8 |
| - (ne sait pas) | 9 |

6. (ENQ. : LIRE CETTE PRESENTATION AVANT DE POURSUIVRE !)

L'impact de la qualité sur les coûts et les bénéfices est très variable d'une Entreprise à une autre.

Les coûts comprennent :

- les coûts pour obtenir la qualité voulue dans l'Entreprise
- les coûts pour garantir et démontrer cette qualité vis-à-vis de l'extérieur.

Les bénéfices comprennent :

- les économies réalisées grâce à la qualité obtenue, que ce soit à la production, au service après-vente, ou au contentieux
- les ventes nouvelles réalisées grâce à la qualité.

6. a) Pratique-t-on une évaluation systématique ou occasionnelle des coûts et bénéfices de votre système de qualité, ou a-t-on pratiqué cette évaluation ne serait-ce qu'une fois ?

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| - oui : évaluation est systématique | 1 |
| - oui : évaluation est occasionnelle | 2 |
| - oui : évaluation a été réalisée une fois | 3 |
|
- non, pas d'évaluation des coûts/bénéfices du système de qualité |
4 |
| - (ignore si une évaluation est / a été pratiquée) | 5 |

=====

⌘ (ENQ.: SI EVALUATION EST OU A ETE PRATIQUEE : ----> POSER Q. 6.b)

⌘ SI NON OU IGNORE : ----> POSER Q. 6.c)

=====

(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- | | |
|---------------------------------------|-------|
| - employees motivation | 1 |
| - good relationships with customers | 2 |
| - increase of the number of customers | 3 |
| - better work organisation | 4 |
| - profit increase | 5 |
| - customers loyalty | 6 |
|
- other benefits |
7 |
| (----> Specify :) | |
|
- (the system brings no benefit) |
8 |
| - DK/NA | 9 |

6. (INT.: READ OUT THIS INTRODUCTION BEFORE GOING ON !)

The Quality System impact on costs and benefits are very different from a company to an other one.

Costs include :

- costs to obtain the desired quality inside the company
- costs to guarantee and demonstrate the quality outside the company

Benefits include :

- savings carried out due to the quality in the production, in the after-sales department or in the legal department
- new sales carried out due to the quality

6. a) Are the costs and benefits of your Quality System evaluated systematically or from time to time, or was such an evaluation made at least once ?

- | | |
|---------------------------------------------------------------|-------|
| - yes : evaluation is systematic | 1 |
| - yes : evaluation is occasionnal | 2 |
| - yes : evaluation was made once | 3 |
|
- no : no costs/benefits evaluation of the Quality System |
4 |
| - (Does not know if an evaluation was made) | 5 |

=====

⌘ (INT. : IF THE EVALUATION IS/WAS MADE ----> GO TO QUESTION 6.b)

⌘ IF NOT OR DOES NOT KNOW ----> GO TO QUESTION 6.c)

=====

(SI EVALUATION EST OU A ETE PRATIQUEE : codes 1, 2, 3 à la question 6.a)

6. b) Quel a été le résultat de la dernière évaluation pratiquée, en pourcentage du chiffre d'affaires ?

(ENQ.: INDIQUER LE CHIFFRE A L'ENDROIT APPROPRIE :

SOIT A BENEFICE, SOIT A PERTE.

SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS C'EST UN BENEFICE :

NOTER "99" A BENEFICE.

SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS C'EST UNE PERTE :

NOTER "99" A PERTE.

SI LE REpondant IGNORE TOUT DU RESULTAT, NOTER "99" DEUX FOIS

: A BENEFICE ET AUSSI A PERTE.)

- le système de qualité entraîne un BENEFICE NET de : % du C.A.
- le système de qualité entraîne une PERTE NETTE de : % du C.A.

(SI EVALUATION PAS PRATIQUEE, OU P.I. IGNORE : codes 4, 5 à la quest.6.a)

6. c) A votre avis personnel, en comparant ce que votre système de qualité doit coûter avec ce qu'il doit rapporter à votre Entreprise, quelle bénéfice net ou quelle perte nette ce système entraîne-t-il en définitive ?

Je ne vous demande pas un chiffre précis mais un ordre de grandeur, en pourcentage de votre chiffre d'affaires, de l'impact financier de votre système de qualité :

(ENQ.: INDIQUER LE CHIFFRE A L'ENDROIT APPROPRIE :

SOIT A BENEFICE, SOIT A PERTE.

SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS CROIT A UN BENEFICE :

NOTER "99" A BENEFICE.

SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS CROIT A UNE PERTE :

NOTER "99" A PERTE.

SI LE REpondant NE SAIT QUE REpondre ENTRE BENEFICE ET PERTE :

NOTER "99" DEUX FOIS : A BENEFICE ET AUSSI A PERTE.)

- le système de qualité entraîne un BENEFICE NET de : % du C.A.
- le système de qualité entraîne une PERTE NETTE de : % du C.A.

7. Il est possible de faire "certifier" les systèmes de qualité selon une norme précise. En ce qui concerne votre Entreprise, son système de qualité :

(ENQ.: LIRE ; UNE SEULE REPONSE)

- | | |
|----------------------------------------------------|---|
| - est certifié dès aujourd'hui | 1 |
| - est en cours de certification | 2 |
| - la certification va (probablement) être demandée | 3 |

(IF THE EVALUATION IS/WAS MADE : codes 1,2 or 3 at q.6.a)

6. b) What was the result of the last evaluation in percentage of the turnover ?

(INT. : INDICATE THE FIGURE AT THE APPROPRIATE PLACE :

EITHER AS A PROFIT EITHER AS A LOSS.

IF THE RESPONDENT IGNORES THE AMOUNT, BUT IT IS A PROFIT :

WRITE DOWN "99" UNDER PROFIT.

IF THE RESPONDENT IGNORES THE AMOUNT, BUT IT IS A LOSS :

WRITE DOWN "99" UNDER LOSS.

IF THE RESPONDENT IGNORES ALL FROM THE RESULT :

WRITE DOWN "99" TWICE : UNDER PROFIT AND LOSS)

- the Quality System brings a NET PROFIT of : % of turnover
- the Quality System brings a NET LOSS of : % of turnover

(IF THE EVALUATION IS NOT MADE, OR IGNORES : codes 4 or 5 at q.6.a)

6. c) In your opinion, if you compare the costs with the profits gained from the Quality System by your company, which net profit or net loss does this system lead to ?

I do not ask for a precise figure, but an idea, in percentage of your turnover, of the financial impact of your Quality System.

(INT. : INDICATE THE FIGURE AT THE APPROPRIATE PLACE :

EITHER AS A PROFIT EITHER AS A LOSS.

IF THE RESPONDENT IGNORES THE AMOUNT, BUT IT IS A PROFIT :

WRITE DOWN "99" UNDER PROFIT.

IF THE RESPONDENT IGNORES THE AMOUNT, BUT IT IS A LOSS :

WRITE DOWN "99" UNDER LOSS.

IF THE RESPONDENT IGNORES ALL FROM THE RESULT :

WRITE DOWN "99" TWICE : UNDER PROFIT AND LOSS)

- the Quality System brings a NET PROFIT of : % of turnover
- the Quality System brings a NET LOSS of : % of turnover

7. It is possible to make the Quality Systems "certified" according to precise standards. Concerning your company, its Quality System : ...

(INT.: READ ; ONE ANSWER ONLY)

- | | |
|------------------------------------------|---|
| - is already certified | 1 |
| - certification is underway | 2 |
| - certification will (probably) be asked | 3 |

- | | | | |
|--------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------|---|
| - la certification ne sera (probablement) pas demandée | 4 | - certification will (probably) not be asked | 4 |
| - la certification ne sera sûrement pas demandée | 5 | - certification will certainly not be asked | 5 |
| - vous ignorez si la certification sera demandée | 6 | - you do not know if it will be asked | 6 |
| - (ignore de quoi il s'agit) | 7 | - (does not know what it is about) | 7 |
8. a) Diriez-vous de la certification qu'elle a les avantages suivants :
(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- | | | | |
|------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------|---|
| - c'est une garantie pour garder vos marchés actuels | 1 | - it is a guaranty to keep your current markets | 1 |
| - elle ouvre de nouveaux marchés nationaux | 2 | - it opens new national markets | 2 |
| - elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. intra-communautaire | 3 | - it opens new intra-EC markets | 3 |
| - elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. extra-communautaire | 4 | - it opens new extra-EC markets | 4 |
| - c'est une assurance contre les recours-clients | 5 | - it is an insurance againts customers complaints | 5 |
| - c'est une stimulation pour votre personnel | 6 | - it is a motivation for your staff | 6 |
| - (présente d'autres avantages)
(-----> Spécifier :) | 7 | - (it has other advantages)
(-----> Specify :) | 7 |
| - (La certification n'a pas d'avantages) | 8 | - (Certification does not have any advantage) | 8 |
| - (Ignore ce que la certification apporte comme avantages) | 9 | - (Ignore which advantages does the certification have) | 9 |
8. b) Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :
(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- | | | | |
|------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------|---|
| - elle est inutile ou presque | 1 | - it is useless | 1 |
| - elle est trop contraignante | 2 | - it is too constraining | 2 |
| - elle coûte trop cher | 3 | - it is too expensive | 3 |
| - elle est trop compliquée | 4 | - it is too complicated | 4 |
| - elle serait trop risquée | 5 | - it would be too risky | 5 |
| - (présente d'autres désavantages)
(-----> Spécifier :) | 6 | - (it has other disadvantages)
(-----> Specify :) | 6 |
| - (La certification n'a pas de désavantages) | 7 | - (Certification does not have any disdvantage) | 7 |
| - (Ignore ce que la certification apporte comme désavantages) | 8 | - (Ignore which disadvantages does the certification have) | 8 |
9. (ENQ.: ADAPTER LA FORMULATION DE CETTE QUESTION SELON LA REPONSE A LA QUESTION 7)
- | | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| (SI : SYSTEME CERTIFIE): | Quel a été \ | (IF : CERTIFIED SYSTEM): | What was \ |
| (SI : CERTIFICATION EN COURS): | Quel sera > le coût total de votre | (IF : CERTIFICATION UNDERWAY): | What will be > the total cost of your |
| (LES AUTRES CAS): | Quel serait / certification ? | (OTHERS : | What would be / certification ? |

(ENQ.: SI LE REpondant IGNORE, RELANCER PAR LA SOUS-QUESTION SUIVANTE, ET NOTER LA MOYENNE DES DEUX CHIFFRES)

- Entre quelles limites minimum et maximum se situe (se situera, se situerait) le coût de votre certification ?

(ENQ.: SI LE REpondant IGNORE TOUJOURS, NOTER "99")

- Coût = (MONNAIE NATIONALE)

```
=====
|| || -----> ALLER A LA QUESTION 20.
=====
```

=====

QUESTIONNAIRE POUR LES "CONSIDERING" : cf. QUESTION 1

=====

10. En quelle année votre Entreprise pourrait-elle commencer l'implantation de son système de qualité actuel ?

- | | |
|---------------------|---|
| - 1994 | 1 |
| - 1995 | 2 |
| - 1996 | 3 |
| - 1997 ou plus tard | 4 |
| - (ne sait pas) | 5 |

11. Combien de temps faudrait-t-il, à votre avis, pour mettre en place et rendre totalement opérationnel un système de qualité dans votre Entreprise ?

- | | |
|---------------------|---|
| - moins de 6 mois | 1 |
| - de 6 mois à un an | 2 |
| - 1 an environ | 3 |
| - 2 ans environ | 4 |
| - 3 ans environ | 5 |
| - 4 ans et plus | 6 |
| - (ne sait pas) | 7 |

12. Quelle serait la norme utilisée par votre Entreprise pour l'implantation d'un système de qualité ? S'agit-il :

(ENQ.: LIRE)

- | | |
|-----------------------------------------|---|
| - d'une des normes EN 29000 ou ISO 9000 | 1 |
| - de la norme AQAP (OTAN) | 2 |

(INT.: IF THE RESPONDENT IGNORES, GO ON WITH THE FOLLOWING SUB-QUESTION AND WRITE DOWN THE AVERAGE OF THE TWO FIGURES)

- What were/will/would be the lowest and upper limits of your certification costs ?

(INT.: IF THE RESPONDENT STILL IGNORES, WRITE DOWN "99")

- Cost = (NATIONAL CURRENCY)

```
=====
** -----> GO TO QUESTION 20
=====
```

=====

[[["CONSIDERING" QUESTIONNAIRE : cf. QUESTION 1

=====

10. When could your company start the introduction of its Quality System ?

- | | |
|-----------------|---|
| - 1994 | 1 |
| - 1995 | 2 |
| - 1996 | 3 |
| - 1997 or later | 4 |
| - DK/NA | 5 |

11. How long would it take, in your opinion, to set up and make totally operational a Quality System in your company ?

- | | |
|---------------------------|---|
| - less than 6 months | 1 |
| - from 6 months to 1 year | 2 |
| - about 1 year | 3 |
| - about 2 years | 4 |
| - about 3 years | 5 |
| - 4 years and more | 6 |
| - DK/NA | 7 |

12. What would be the standard chosen by your company to set up a Quality System? Would it be :
(INT.: READ)

- one of the EN 29000 or ISO 9000 standards 1
- AQAP (NATO) standard 2

- de la norme Q101 (FORD) 3
- d'une autre norme définissant un système de qualité 4
(----> Spécifier :)
- ou d'un système ne répondant pas à une norme précise 5
- (ne sait pas) 6

13. Quels sont les avantages que votre Entreprise espère retirer de l'implantation de votre système de qualité ?
S'agit-il d'avantages relatifs : ...
(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- à la motivation du personnel ? 1
- aux bonnes relations avec la clientèle ? 2
- à l'accroissement du nombre de clients ? 3
- à l'organisation du travail dans l'Entreprise ? 4
- à l'augmentation des bénéfices ? 5
- à la fidélité des clients ? 6
- (autres avantages) 7
(----> Spécifier :)
- (le système n'a aucun avantage) 8
- (ne sait pas) 9

14. (ENQ. : LIRE CETTE PRESENTATION AVANT DE POURSUIVRE !)

L'impact de la qualité sur les coûts et les bénéfices est très variable d'une Entreprise à une autre.

Les coûts comprennent :

- les coûts pour obtenir la qualité voulue dans l'Entreprise
- les coûts pour garantir et démontrer cette qualité vis-à-vis de l'extérieur.

Les bénéfices comprennent :

- les économies réalisées grâce à la qualité obtenue, que ce soit à la production, au service après-vente, ou au contentieux
- les ventes nouvelles réalisées grâce à la qualité.

En comparant ce qu'un système de qualité pourrait coûter avec ce qu'il pourrait rapporter, quelle bénéfice net ou quelle perte nette attendriez-vous d'un système de qualité ?

Je ne vous demande pas un chiffre précis mais un ordre de grandeur, en pourcentage de votre chiffre d'affaires, de l'impact financier attendu d'un système de qualité, une fois mis en place et totalement opérationnel dans

- Q101 (FORD) standard 3
- an other standard for a Quality System 4
(----> Specify :)
- or a system following no specific standards 5
- DK/NA 6

13. What are the advantages that your company wishes to gain in introducing a Quality System ? Would it be related to : ...

(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- employees motivation 1
- good relationships with customers 2
- increase of the number of customers 3
- better work organisation 4
- profit increase 5
- customers loyalty 6
- (other advantages) 7
(----> Specify :)
- (the system does not have any advantage) 8
- DK/NA 9

14. (INT.: READ THE INTRODUCTION BEFORE GOING ON !)

The Quality System impact on costs and benefits are very different from a company to an other one.

Costs include :

- costs to obtain the desired quality inside the company
- costs to guarantee and demonstrate the quality outside the company

Benefits include :

- savings carried out due to the quality in the production, in the after-sales department or in the legal department
- new sales carried out due to the quality

Comparing the costs with the profits gained from a Quality System, which net profit or net loss would you expect from a Quality System ?

I do not ask for a precise figure, but an idea, in percentage of your turnover, of the expected financial impact of a Quality System once set up and totally operational in your company.

votre Entreprise :

(ENQ.: INDiquer LE CHIFFRE A L'ENDROIT APPROPRIE :

SOIT A BENEFICE, SOIT A PERTE.

SI LE REpondANT IGNORE LE MONTANT MAIS CROIT A UN BENEFICE :

NOTER "99" A BENEFICE.

SI LE REpondANT IGNORE LE MONTANT MAIS CROIT A UNE PERTE :

NOTER "99" A PERTE.

SI LE REpondANT NE SAIT QUE REpondRE ENTRE BENEFICE ET PERTE :

NOTER "99" DEUX FOIS : A BENEFICE ET AUSSI A PERTE.)

- le système de qualité entraînerait un BENEFICE NET de : % du C.A.

- le système de qualité entraînerait une PERTE NETTE de : % du C.A.

15. Il est possible de faire "certifier" les systèmes de qualité mis en place dans les Entreprises selon une norme précise. Si votre Entreprise implante un système de qualité, le ferez-vous certifier :

(ENQ.: LIRE)

- | | |
|-----------------------------------------------------|---|
| - certainement | 1 |
| - probablement | 2 |
| - peut-être, on verra à ce moment | 3 |
| - probablement pas | 4 |
| - certainement pas | 5 |
| - ignore : la question n'a pas encore été envisagée | 6 |
| - (ignore de quoi il s'agit) | 7 |

16. a) Diriez-vous de la certification qu'elle a les avantages suivants :

(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- | | |
|------------------------------------------------------------------|---|
| - c'est une garantie pour garder ses marchés actuels | 1 |
| - elle ouvre de nouveaux marchés nationaux | 2 |
| - elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. intra-communautaire | 3 |
| - elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. extra-communautaire | 4 |
| - c'est une assurance contre les recours-clients | 5 |
| - c'est une stimulation pour votre personnel | 6 |
| - (présente d'autres avantages) | 7 |
| (----> Spécifier :) | |
| - (La certification n'a pas d'avantages) | 8 |
| - (Ignore ce que la certification apporte comme avantages) | 9 |

(INT. : INDICATE THE FIGURE AT THE APPROPRIATE PLACE :

EITHER AS A PROFIT EITHER AS A LOSS.

IF THE RESPONDENT IGNORES THE AMOUNT, BUT THINKS IT IS A PROFIT :

WRITE DOWN "99" UNDER PROFIT.

IF THE RESPONDENT IGNORES THE AMOUNT, BUT THINKS IT IS A LOSS :

WRITE DOWN "99" UNDER LOSS.

IF THE RESPONDENT IGNORES COMPLETELY :

WRITE DOWN "99" TWICE : UNDER PROFIT AND LOSS)

- the Quality System would lead to a NET PROFIT of : % of turnover

- the Quality System would lead to a NET LOSS of : % of turnover

15. It is possible to make the Quality Systems "certified" according to precise standards. If your company introduces a Quality System, would you make it certified :

(INT.: READ)

- | | |
|--------------------------------------------|---|
| - certainly | 1 |
| - probably | 2 |
| - maybe, we shall see that when necessary | 3 |
| - probably not | 4 |
| - certainly not | 5 |
| - ignore : the question was not yet raised | 6 |
| - (does not know what it is about) | 7 |

16. a) Would you say that certification has the following advantages :

(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- | | |
|---------------------------------------------------------|---|
| - it is a guaranty to keep ones' current markets | 1 |
| - it opens new national markets | 2 |
| - it opens new intra-EC markets | 3 |
| - it opens new extra-EC markets | 4 |
| - it is an insurance againts customers complaints | 5 |
| - it is a motivation for your staff | 6 |
| - (it has other advantages) | 7 |
| (----> Specify :) | |
| - (certification does not have any advantage) | 8 |
| - (Ignore which advantages does the certification have) | 9 |

16. b) Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :
(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- elle est inutile ou presque 1
- elle est trop contraignante 2
- elle coûte trop cher 3
- elle est trop compliquée 4
- elle serait trop risquée 5
- (présente d'autres désavantages) 6
(-----> Spécifier :)
- (La certification n'a pas de désavantages) 7
- (Ignore ce que la certification apporte comme désavantages) 8

17. Quel serait le coût approximatif de votre certification ?

(ENQ.: SI LE REpondant IGNORE, RELANCER PAR LA SOUS-QUESTION SUIVANTE, ET NOTER LA MOYENNE DES DEUX CHIFFRES)

- Entre quelles limites minimum et maximum pourrait se situer le coût de votre certification, à votre avis ?

(ENQ.: SI LE REpondant IGNORE TOUJOURS, NOTER "99")

- Coût = (MONNAIE NATIONALE)

=====

§ § -----> ALLER A LA QUESTION 20.

=====

=====

§ § QUESTIONNAIRE POUR LES "NONE" : cf. QUESTION 1

=====

18. Avez-vous déjà entendu parler ou lu quelque chose à propos de "certification" ou à propos de "normes" qui définissent des systèmes de qualité de manière très précise comme : ...
(ENQ.: LIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- les normes EN 29000 ou ISO 9000 1
- la norme AQAP (OTAN) 2
- la norme Q101 (FORD) 3
- d'autres normes définissant des systèmes de qualité 4
(-----> Spécifier :)

16. b) Would you say that certification has the following disadvantages :
(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- it is useless 1
- it is too constraining 2
- it is too expensive 3
- it is too complicated 4
- it would be too risky 5
- (it has other disadvantages) 6
(-----> Specify :)
- (certification does not have any disadvantage) 7
- (Ignore which disadvantages does the certification have) 8

17. What would be the approximate cost for your certification ?

(INT.: IF THE RESPONDENT IGNORES, GO ON WITH THE FOLLOWING SUB-QUESTION AND WRITE DOWN THE AVERAGE OF THE TWO FIGURES)

- What could be the lowest and upper limits of your certification cost ?

(INT. : IF THE RESPONDENT STILL IGNORES, WRITE DOWN "99")

- Cost = (NATIONAL CURRENCY)

=====

§ § -----> GO TO QUESTION 20

=====

=====

§ § "NONE" QUESTIONNAIRE : cf QUESTION 1

=====

18. Did you already hear or read something about "Certification" or "Standards" which define Quality Systems in a very precise way such as :

(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- one of the EN 29000 or ISO 9000 standards 1
- AQAP (NATO) standard 2
- Q101 (FORD) standard 3
- other standards for Quality Systems 4
(-----> Specify :)

- (entendu parler ou lu quelque chose à propos de "certification"
ou de "normes" mais ne se souvient pas de nom) 5

- (rien entendu ni lu à ce propos) 6

19. (A TOUS CEUX QUI ONT ENTENDU OU LU QUELQUE CHOSE A CE PROPOS)

L'implantation d'un système de qualité répondant à des normes précises peut
présenter des avantages comme des désavantages pour les Entreprises.
D'après ce que vous en savez :

19. a) Diriez-vous de la certification qu'elle a les avantages suivants :
(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- c'est une garantie pour garder ses marchés actuels 1
- elle ouvre de nouveaux marchés nationaux 2
- elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. intra-communautaire 3
- elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. extra-communautaire 4
- c'est une assurance contre les recours-clients 5
- c'est une stimulation pour votre personnel 6

- (présente d'autres avantages) 7
(-----> Spécifier :)

- (La certification n'a pas d'avantages) 8

- (Ignore ce que la certification apporte comme avantages) 9

19. b) Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :
(ENQ.: LIRE DANS UN ORDRE ALEATOIRE ; PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- elle est inutile ou presque 1
- elle est trop contraignante 2
- elle coûte trop cher 3
- elle est trop compliquée 4
- elle serait trop risquée 5

- (présente d'autres désavantages) 6
(-----> Spécifier :)

- (La certification n'a pas de désavantages) 7

- (Ignore ce que la certification apporte comme désavantages) 8

- (heard or read something about "certification" or
"standards" but does not remember any name) 5

- (did not hear nor read anything) 6

19. (TO ALL WHO HEARD OR READ SOMETHING ON THIS MATTER)

The introduction of a Quality System according to precise standards may
provide advantages as well as disadvantages for companies. According to
what you know about it :

19. a) Would you say that the certification has the following advantages :
(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- it is a guaranty to keep ones' current markets 1
- it opens new national markets 2
- it opens new intra-EC markets 3
- it opens new extra-EC markets 4
- it is an insurance againsts customers complaints 5
- it is a motivation for your staff 6

- (it has other advantages) 7
(-----> Specify :)

- (certification does not have any advantage) 8

- (Ignore which advantages does the certification have) 9

19. b) Would you say that certification has the following disadvantages :
(INT.: ROTATION ; SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- it is useless 1
- it is too constraining 2
- it is too expensive 3
- it is too complicated 4
- it would be too risky 5

- (it has other disadvantages) 6
(-----> Specify :)

- (certification does not have any disadvantage) 7

- (Ignore which disadvantages does the certification have) 8

=====

|| A TOUS

=====

20. Il y a beaucoup de facteurs qui peuvent améliorer les résultats économiques d'une Entreprise, comme par exemple :

- l'expansion naturelle de la demande,
- les innovations technologiques,
- la réduction des coûts,
- l'adaptation des prix de vente, etc ...

Certains disent que : LA MEILLEURE ORGANISATION DE LA GESTION DE LA QUALITE est un de ces facteurs qui peuvent améliorer les résultats économiques d'une Entreprise.

Dans le cas de votre Entreprise, diriez-vous que la meilleure organisation de la gestion de la qualité est ou serait un facteur d'amélioration des résultats :

(ENQ.: LIRE) :

- | | |
|--------------------------|---|
| - vraiment essentiel | 1 |
| - très important | 2 |
| - important | 3 |
| - peu important | 4 |
| - très peu important, ou | 5 |
| - sans importance | 6 |
| - (ne sait pas) | 7 |

=====

|| SIGNALETIQUES

=====

A. Quel est le secteur d'activité de votre Entreprise ?

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| - énergie, eau | 1 |
| - industries extractives | 2 |
| - chimie, transformation des minéraux | 3 |
| - métallurgie, transformation des métaux | 4 |
| - fabrications mécaniques | 5 |
| - industrie alimentaire | 6 |
| - autres industries manufacturières (chaussure, habillement, bois, papier, imprimerie, ...) | 7 |
| - construction, génie civil et autres secteurs du bâtiment | 8 |
| - réparation de biens de consommation et véhicules | 9 |
| - transports et communications | 10 |
| - autres secteurs | 11 |
- (-----> Spécifier :)

=====

|| TO ALL

=====

20. There are many factors which can improve the economical results of a company as for instance :

- natural growth of demand
- technological innovations
- cost reduction
- sale prices adaptation, etc ...

Some say that : A BETTER ORGANISATION OF QUALITY MANAGEMENT is one of these factors which can improve the economical results of a company.

For your company, would you say that a better organisation of quality management is or would be a factor of results improvements :

(INT.: READ)

- | | |
|-----------------------------|---|
| - absolutely essential | 1 |
| - very important | 2 |
| - important | 3 |
| - of little importance | 4 |
| - of very little importance | 5 |
| - not important at all | 6 |
| - DK/NA | 7 |

=====

|| SIGNALETICS

=====

A. What is the business activity of your company ?

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| - energy, water | 1 |
| - extraction industries | 2 |
| - chemicals, minerals transformation | 3 |
| - metallurgical industry, metal transformation | 4 |
| - mechanical transformation | 5 |
| - food industry | 6 |
| - other manufacturing industries (shoes, clothing, wood, paper, printing, ...) | 7 |
| - Construction, civil engineering and other building industries | 8 |
| - consumer goods and vehicles reparations | 9 |
| - transport and communication | 10 |
| - other sectors | 11 |
- (-----> Specify :)

B. Quel est le chiffre d'affaires annuel total de votre Entreprise en (NOTRE PAYS) ?

- | | |
|-------------------------------------------|----|
| - moins de 1 million d'ECUS (*) | 1 |
| - de 1 à moins de 2 millions d'ECUS (*) | 2 |
| - de 2 à moins de 5 millions d'ECUS (*) | 3 |
| - de 5 à moins de 10 millions d'ECUS (*) | 4 |
| - de 10 à moins de 20 millions d'ECUS (*) | 5 |
| - de 20 à moins de 30 millions d'ECUS (*) | 6 |
| - de 30 à moins de 40 millions d'ECUS (*) | 7 |
| - de 40 à moins de 50 millions d'ECUS (*) | 8 |
| - de 50 à moins de 75 millions d'ECUS (*) | 9 |
| - 75 millions d'ECUS (*) et plus | 10 |

(*) NOTE A L'INSTITUT : CONVERTIR EN MONNAIE NATIONALE.

C. Combien votre Entreprise emploie-t-elle de personnes au total en (NOTRE PAYS), en comptant aussi bien les employés que les ouvriers ?

- | | |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| - moins de 50 | (**) 1 |
| (-----> Spécifier l'EFFECTIF TOTAL EXACT : ... personnes)(**) | |
| - de 50 à moins de 100 | 2 |
| - de 100 à moins de 200 | 3 |
| - de 200 à moins de 300 | 4 |
| - de 300 à moins de 400 | 5 |
| - de 400 à moins de 500 | 6 |
| - de 500 à moins de 750 | 7 |
| - de 750 à moins de 1000 | 8 |
| - de 1000 à moins de 1500 | 9 |
| - de 1500 à moins de 2000 | 10 |
| - 2000 et plus | 11 |

(**) POUR LE LUXEMBOURG SEULEMENT

=====

END.

=====

B. What is the total annual turnover of your company in (OUR COUNTRY) ?

- | | |
|---------------------------------------------|----|
| - less than 1 million ECUS (*) | 1 |
| - from 1 to less than 2 millions ECU (*) | 2 |
| - from 2 to less than 5 millions ECUS (*) | 3 |
| - from 5 to less than 10 millions ECUS (*) | 4 |
| - from 10 to less than 20 millions ECUS (*) | 5 |
| - from 20 to less than 30 millions ECUS (*) | 6 |
| - from 30 to less than 40 millions ECUS (*) | 7 |
| - from 40 to less than 50 millions ECUS (*) | 8 |
| - from 50 to less than 75 millions ECUS (*) | 9 |
| - 75 millions ECUS (*) and more | 10 |

(*) NOTE FOR THE INSTITUTE : CONVERT IN YOUR NATIONAL CURRENCY

C. How many people does your Company employ in (OUR COUNTRY), including employees as well as workers ?

- | | |
|-------------------------------------------------------|--------|
| - less than 50 | (**) 1 |
| (-----> Specify the exact number : people) (**) | |
| - from 50 to less than 100 | 2 |
| - from 100 to less than 200 | 3 |
| - from 200 to less than 300 | 4 |
| - from 300 to less than 400 | 5 |
| - from 400 to less than 500 | 6 |
| - from 500 to less than 750 | 7 |
| - from 750 to less than 1000 | 8 |
| - from 1000 to less than 1500 | 9 |
| - from 1500 to less than 2000 | 10 |
| - more than 2000 | 11 |

(**) FOR LUXEMBURG ONLY

=====

END.

=====

FILES :	FLASH28.DAT	=	data ASCII
	FLASH28.SYS	=	data SPSS
	FLASH28.DOC	=	this document

EOS GALLUP EUROPE

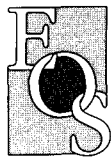
FLASH EUROBAROMETRE 28

1994, June

12 members
=====

Sample drawn from the
Dun & Bradstreet listings

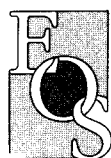
Number of cases = 4734



FORMAT ASCII for file 'FLASH28.DAT' :

=====

Variable		Record		Columns	Format
		Number			
COUNTRY	"COUNTRY	"	1	1 - 3	String !!!
QUEST	"QUESTIONNAIRE NUMBER	"	1	5 - 10	Numeric
TIT	"RESPONDENT'S TITLE	"	1	12 - 12	Numeric
Q1	"QUESTION 1	"	1	14 - 14	Numeric
Q2	"QUESTION 2	"	1	16 - 16	Numeric
Q3	"QUESTION 3	"	1	18 - 18	Numeric
Q4	"QUESTION 4	"	1	20 - 20	Numeric
Q5A1	"QUESTION 5 - code 1 (multi-answers)	"	1	22 - 22	Numeric
Q5A2	"QUESTION 5 - code 2 (multi-answers)	"	1	24 - 24	Numeric
Q5A3	"QUESTION 5 - code 3 (multi-answers)	"	1	26 - 26	Numeric
Q5A4	"QUESTION 5 - code 4 (multi-answers)	"	1	28 - 28	Numeric
Q5A5	"QUESTION 5 - code 5 (multi-answers)	"	1	30 - 30	Numeric
Q5A6	"QUESTION 5 - code 6 (multi-answers)	"	1	32 - 32	Numeric
Q5A7	"QUESTION 5 - code 7 (multi-answers)	"	1	34 - 34	Numeric
Q5A8	"QUESTION 5 - code 8 (multi-answers)	"	1	36 - 36	Numeric
Q5A9	"QUESTION 5 - code 9 (multi-answers)	"	1	38 - 38	Numeric
Q6A	"QUESTION 6A	"	1	40 - 40	Numeric
Q6B1	"QUESTION 6B - (benefit)	"	1	42 - 44	Numeric
Q6B2	"QUESTION 6B - (loss)	"	1	46 - 48	Numeric
Q7	"QUESTION 7	"	1	50 - 50	Numeric
Q8A1	"QUESTION 8 - code 1 (multi-answers)	"	1	52 - 52	Numeric
Q8A2	"QUESTION 8 - code 2 (multi-answers)	"	1	54 - 54	Numeric
Q8A3	"QUESTION 8 - code 3 (multi-answers)	"	1	56 - 56	Numeric
Q8A4	"QUESTION 8 - code 4 (multi-answers)	"	1	58 - 58	Numeric
Q8A5	"QUESTION 8 - code 5 (multi-answers)	"	1	60 - 60	Numeric
Q8A6	"QUESTION 8 - code 6 (multi-answers)	"	1	62 - 62	Numeric
Q8A7	"QUESTION 8 - code 7 (multi-answers)	"	1	64 - 64	Numeric
Q8A8	"QUESTION 8 - code 8 (multi-answers)	"	1	66 - 66	Numeric
Q8A9	"QUESTION 8 - code 9 (multi-answers)	"	1	68 - 68	Numeric
Q8B1	"QUESTION 8 - code 1 (multi-answers)	"	1	70 - 70	Numeric
Q8B2	"QUESTION 8 - code 2 (multi-answers)	"	1	72 - 72	Numeric
Q8B3	"QUESTION 8 - code 3 (multi-answers)	"	1	74 - 74	Numeric
Q8B4	"QUESTION 8 - code 4 (multi-answers)	"	1	76 - 76	Numeric
Q8B5	"QUESTION 8 - code 5 (multi-answers)	"	1	78 - 78	Numeric
Q8B6	"QUESTION 8 - code 6 (multi-answers)	"	2	1 - 1	Numeric
Q8B7	"QUESTION 8 - code 7 (multi-answers)	"	2	3 - 3	Numeric
Q8B8	"QUESTION 8 - code 8 (multi-answers)	"	2	5 - 5	Numeric
Q9	"QUESTION 9 (recoded)	"	2	7 - 12	Numeric
M9	"QUESTION 9 (unrecoded)	"	2	14 - 21	Numeric
Q10	"QUESTION 10	"	2	23 - 23	Numeric
Q11	"QUESTION 11	"	2	25 - 25	Numeric
Q12	"QUESTION 12	"	2	27 - 27	Numeric
Q13A1	"QUESTION 13 - code 1 (multi-answers)"	"	2	29 - 29	Numeric
Q13A2	"QUESTION 13 - code 2 (multi-answers)"	"	2	31 - 31	Numeric
Q13A3	"QUESTION 13 - code 3 (multi-answers)"	"	2	33 - 33	Numeric
Q13A4	"QUESTION 13 - code 4 (multi-answers)"	"	2	35 - 35	Numeric
Q13A5	"QUESTION 13 - code 5 (multi-answers)"	"	2	37 - 37	Numeric
Q13A6	"QUESTION 13 - code 6 (multi-answers)"	"	2	39 - 39	Numeric



Q13A7	"QUESTION 13 - code 7 (multi-answers)"	2	41 - 41	Numeric
Q13A8	"QUESTION 13 - code 8 (multi-answers)"	2	43 - 43	Numeric
Q13A9	"QUESTION 13 - code 9 (multi-answers)"	2	45 - 45	Numeric
Q14A1	"QUESTION 14 - (benefit)"	2	47 - 49	Numeric
Q14A2	"QUESTION 14 - (loss)"	2	51 - 53	Numeric
Q15	"QUESTION 15"	2	55 - 55	Numeric
Q16A1	"QUESTION 16 - code 1 (multi-answers)"	2	57 - 57	Numeric
Q16A2	"QUESTION 16 - code 2 (multi-answers)"	2	59 - 59	Numeric
Q16A3	"QUESTION 16 - code 3 (multi-answers)"	2	61 - 61	Numeric
Q16A4	"QUESTION 16 - code 4 (multi-answers)"	2	63 - 63	Numeric
Q16A5	"QUESTION 16 - code 5 (multi-answers)"	2	65 - 65	Numeric
Q16A6	"QUESTION 16 - code 6 (multi-answers)"	2	67 - 67	Numeric
Q16A7	"QUESTION 16 - code 7 (multi-answers)"	2	69 - 69	Numeric
Q16A8	"QUESTION 16 - code 8 (multi-answers)"	2	71 - 71	Numeric
Q16A9	"QUESTION 16 - code 9 (multi-answers)"	2	73 - 73	Numeric
Q16B1	"QUESTION 16 - code 1 (multi-answers)"	2	75 - 75	Numeric
Q16B2	"QUESTION 16 - code 2 (multi-answers)"	2	77 - 77	Numeric
Q16B3	"QUESTION 16 - code 3 (multi-answers)"	2	79 - 79	Numeric
Q16B4	"QUESTION 16 - code 4 (multi-answers)"	3	1 - 1	Numeric
Q16B5	"QUESTION 16 - code 5 (multi-answers)"	3	3 - 3	Numeric
Q16B6	"QUESTION 16 - code 6 (multi-answers)"	3	5 - 5	Numeric
Q16B7	"QUESTION 16 - code 7 (multi-answers)"	3	7 - 7	Numeric
Q16B8	"QUESTION 16 - code 8 (multi-answers)"	3	9 - 9	Numeric
Q17	"QUESTION 17 (recoded)"	3	11 - 16	Numeric
M17	"QUESTION 17 (unrecoded)"	3	18 - 25	Numeric
Q18A1	"QUESTION 18 - code 1 (multi-answers)"	3	27 - 27	Numeric
Q18A2	"QUESTION 18 - code 2 (multi-answers)"	3	29 - 29	Numeric
Q18A3	"QUESTION 18 - code 3 (multi-answers)"	3	31 - 31	Numeric
Q18A4	"QUESTION 18 - code 4 (multi-answers)"	3	33 - 33	Numeric
Q18A5	"QUESTION 18 - code 5 (multi-answers)"	3	35 - 35	Numeric
Q18A6	"QUESTION 18 - code 6 (multi-answers)"	3	37 - 37	Numeric
Q19A1	"QUESTION 19 - code 1 (multi-answers)"	3	39 - 39	Numeric
Q19A2	"QUESTION 19 - code 2 (multi-answers)"	3	41 - 41	Numeric
Q19A3	"QUESTION 19 - code 3 (multi-answers)"	3	43 - 43	Numeric
Q19A4	"QUESTION 19 - code 4 (multi-answers)"	3	45 - 45	Numeric
Q19A5	"QUESTION 19 - code 5 (multi-answers)"	3	47 - 47	Numeric
Q19A6	"QUESTION 19 - code 6 (multi-answers)"	3	49 - 49	Numeric
Q19A7	"QUESTION 19 - code 7 (multi-answers)"	3	51 - 51	Numeric
Q19A8	"QUESTION 19 - code 8 (multi-answers)"	3	53 - 53	Numeric
Q19A9	"QUESTION 19 - code 9 (multi-answers)"	3	55 - 55	Numeric
Q19B1	"QUESTION 19 - code 1 (multi-answers)"	3	57 - 57	Numeric
Q19B2	"QUESTION 19 - code 2 (multi-answers)"	3	59 - 59	Numeric
Q19B3	"QUESTION 19 - code 3 (multi-answers)"	3	61 - 61	Numeric
Q19B4	"QUESTION 19 - code 4 (multi-answers)"	3	63 - 63	Numeric
Q19B5	"QUESTION 19 - code 5 (multi-answers)"	3	65 - 65	Numeric
Q19B6	"QUESTION 19 - code 6 (multi-answers)"	3	67 - 67	Numeric
Q19B7	"QUESTION 19 - code 7 (multi-answers)"	3	69 - 69	Numeric
Q19B8	"QUESTION 19 - code 8 (multi-answers)"	3	71 - 71	Numeric
Q20	"QUESTION 20"	3	73 - 73	Numeric
SECT	"INDUSTRIAL SECTOR"	3	75 - 76	Numeric
TURN	"TURNOVER"	3	78 - 79	Numeric
EMPL	"EMPLOYMENT"	4	1 - 2	Numeric
POIDSPIB	"WEIGHT FOR TABLES (BASE = GNP)"	4	4 - 11	Numeric

VALUE LABELS :

=====

*** Variable(s) : COUNTRY**

"BEL" "BELGIQUE"
 "DAN" "DANMARK"
 "ALL" "DEUTSCHLAND"
 "GRE" "ELLAS"
 "ESP" "ESPANA"
 "FRA" "FRANCE"
 "IRE" "IRELAND"
 "ITA" "ITALIA"
 "LUX" "LUXEMBOURG"
 "NED" "NEDERLAND"
 "POR" "PORTUGAL"
 "GBR" "UNITED KINGDOM"

*** Variable(s) : TIT**

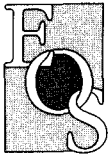
1	"Président, PDG, propriétaire	Chairman, Owner, ...	"
2	"Directeur Général	Managing Director	"
3	"Directeur de la Qualité	Quality Manager	"
4	"Directeur production / techn.	Production Manager	"
5	"Autre membre de la Direction	Other management function	"
6	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q1**

1	"Implanté : toute l'Entreprise	Introduced: the whole Company"
2	"Implanté : partie/service	Introduced: department/serv. "
3	"Implanté : inspection finale	Introduced: final inspection "
4	"Envisage pour toute l'Entr.	Plan to intr.: whole Company "
5	"Envisage pour partie/service	Plan to intr.: depart./serv. "
6	"Envisage pour inspect.finale	Plan to intr.: final inspect."
7	"Pas implanté ni envisagé	Not introduced nor planned "
8	"Pas implanté et ne sait pas	Not introduced and d.n.k. "
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a. "

*** Variable(s) : Q2**

1	"1994	1994	"
2	"1991-1993	1991-1993	"
3	"1988-1990	1988-1990	"
4	"1985-1987	1985-1987	"
5	"1980-1984	1980-1984	"
6	"1975-1979	1975-1979	"
7	"1974 et avant	1974 and before	"
8	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q3**

1	"moins de 6 mois	less than 6 months	"
2	"de 6 mois à 1 an	from 6 months to one year	"
3	"1 an environ	about 1 year	"
4	"2 ans environ	about 2 years	"
5	"3 ans environ	about 3 years	"
6	"4 ans et plus	4 years and more	"
7	"en cours de mise en place	currently being introduced	"
8	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q4**

1	"EN 29000 / ISO 9000	EN 29000 / ISO 9000	"
2	"AQAP	AQAP	"
3	"Q101	Q101	"
4	"autre norme	other standard	"
5	"pas de norme précise	does not follow any standard	"
6	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q5A1 TO Q5A9**

1	"motivation du personnel	employees motivation	"
2	"bonnes relations clientèle	good relationships customers	"
3	"accroissement nombre clients	increase number of customers	"
4	"organisation du travail	better work organisation	"
5	"augmentation des bénéfices	profit increase	"
6	"fidélité des clients	customers loyalty	"
7	"autres avantages	other benefits	"
8	"aucun avantage	brings no benefit	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q6A**

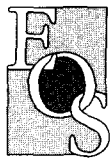
1	"évaluation systématique	evaluation is systematic	"
2	"évaluation occasionnelle	evaluation is occasional	"
3	"évaluation réalisée une fois	evaluation was made once	"
4	"pas d'évaluation	no costs/benefits evaluation	"
5	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q6B1**

0	"ni bénéfice ni perte	nor a benefit nor a loss	"
98	"bénéfice d'un montant inconnu	benefit, amount not known	"
99	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q6B2**

-98	"perte d'un montant inconnu	loss, amount not known	"
0	"ni bénéfice ni perte	nor a benefit nor a loss	"
99	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q7**

1	"est certifié	is already certified	"
2	"en cours de certification	certification is under way	"
3	"va probablement être demandée	will (probably) be asked	"
4	"ne sera probabl. pas demandée	will (probably) not be asked	"
5	"sûrement pas demandée	will certainly not be asked	"
6	"nsp si sera demandée	d.n.k. if will be asked	"
7	"ignore de quoi il s'agit	d.n.k. what it is about	"

*** Variable(s) : Q8A1 TO Q8A9**

1	"garder vos marchés actuels	to keep current markets	"
2	"nouveaux marchés nationaux	open new national markets	"
3	"nouv.marchés intra-communaut.	open new intra-EC/EU markets	"
4	"nouv.marchés extra-communaut.	open new extra-EC/EU markets	"
5	"assurance recours-clients	insurance against complaints	"
6	"stimulation du personnel	motivation for the staff	"
7	"autres avantages	other advantages	"
8	"pas d'avantages	not any advantage	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q8B1 TO Q8B8**

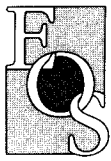
1	"inutile ou presque	useless	"
2	"trop contraignante	too constraining	"
3	"coûte trop cher	too expensive	"
4	"trop compliquée	too complicated	"
5	"serait trop risquée	would be too risky	"
6	"autres désavantages	other disadvantages	"
7	"pas de désavantages	not any disadvantage	"
8	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q9**

1	" 0 - 5000 XEU	"	
2	" 5001 - 10000 XEU	"	
3	" 10001 - 15000 XEU	"	
4	" 15001 - 25000 XEU	"	
5	" 25001 - 50000 XEU	"	
6	" 50001 - 100000 XEU	"	
7	" 100001 - 200000 XEU	"	
8	" Plus de 200000 XEU	More than 200000 XEU	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q10**

1	"1994	1994	"
2	"1995	1995	"
3	"1996	1996	"
4	"1997 ou plus tard	1997 or later	"
5	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q11**

1	"moins de 6 mois	less than 6 months	"
2	"de 6 mois à 1 an	from 6 months to one year	"
3	"1 an environ	about 1 year	"
4	"2 ans environ	about 2 years	"
5	"3 ans environ	about 3 years	"
6	"4 ans et plus	4 years and more	"
8	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q12**

1	"EN 29000 / ISO 9000	EN 29000 / ISO 9000	"
2	"AQAP	AQAP	"
3	"Q101	Q101	"
4	"autre norme	other standard	"
5	"pas de norme précise	does not follow any standard	"
6	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q13A1 TO Q13A9**

1	"motivation du personnel	employees motivation	"
2	"bonnes relations clientèle	good relationships customers	"
3	"accroissement nombre clients	increase number of customers	"
4	"organisation du travail	better work organisation	"
5	"augmentation des bénéfices	profit increase	"
6	"fidélité des clients	customers loyalty	"
7	"autres avantages	other benefits	"
8	"aucun avantage	brings no benefit	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q14A1**

0	"ni bénéfice ni perte	nor a benefit nor a loss	"
98	"bénéfice d'un montant inconnu	benefit, amount not known	"
99	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q14A2**

-98	"perte d'un montant inconnu	loss, amount not known	"
0	"ni bénéfice ni perte	nor a benefit nor a loss	"
99	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q15**

1	"certainement	certainly	"
2	"probablement	probably	"
3	"peut-être, on verra	maybe, shall see when necess.	"
4	"probablement pas	probably not	"
5	"certainement pas	certainly not	"
6	"question pas encore envisagée	question not raised yet	"
7	"ignore de quoi il s'agit	d.n.k. what it is about	"

*** Variable(s) : Q16A1 TO Q16A9**

1	"garder vos marchés actuels	to keep current markets	"
2	"nouveaux marchés nationaux	open new national markets	"
3	"nouv.marchés intra-communaut.	open new intra-EC/EU markets	"
4	"nouv.marchés extra-communaut.	open new extra-EC/EU markets	"
5	"assurance recours-clients	insurance against complaints	"
6	"stimulation du personnel	motivation for the staff	"
7	"autres avantages	other advantages	"
8	"pas d'avantages	not any advantage	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q16B1 TO Q16B8**

1	"inutile ou presque	useless	"
2	"trop contraignante	too constraining	"
3	"coûte trop cher	too expensive	"
4	"trop compliquée	too complicated	"
5	"serait trop risquée	would be too risky	"
6	"autres désavantages	other disadvantages	"
7	"pas de désavantages	not any disadvantage	"
8	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q17**

1	" 0 - 5000 XEU	"	
2	" 5001 - 10000 XEU	"	
3	" 10001 - 15000 XEU	"	
4	" 15001 - 25000 XEU	"	
5	" 25001 - 50000 XEU	"	
6	" 50001 - 100000 XEU	"	
7	"100001 - 200000 XEU	"	
8	"Plus de 200000 XEU	More than 200000 XEU	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q18A1 TO Q18A6**

1	"EN 29000 / ISO 9000	EN 29000 / ISO 9000	"
2	"AQAP	AQAP	"
3	"Q101	Q101	"
4	"autre norme	other standard	"
5	"oui mais se souvient pas noms	yes but remember not any name	"
6	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q19A1 TO Q19A9**

1	"garder vos marchés actuels	to keep current markets	"
2	"nouveaux marchés nationaux	open new national markets	"
3	"nouv.marchés intra-communaut.	open new intra-EC/EU markets	"
4	"nouv.marchés extra-communaut.	open new extra-EC/EU markets	"
5	"assurance recours-clients	insurance against complaints	"
6	"stimulation du personnel	motivation for the staff	"
7	"autres avantages	other advantages	"
8	"pas d'avantages	not any advantage	"
9	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q19B1 TO Q19B8**

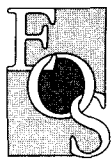
1	"inutile ou presque	useless	"
2	"trop contraignante	too constraining	"
3	"coûte trop cher	too expensive	"
4	"trop compliquée	too complicated	"
5	"serait trop risquée	would be too risky	"
6	"autres désavantages	other disadvantages	"
7	"pas de désavantages	not any disadvantage	"
8	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : Q20**

1	"vraiment essentiel	absolutely essential	"
2	"très important	very important	"
3	"important	important	"
4	"peu important	of little importance	"
5	"très peu important	of very little importance	"
6	"sans importance	not important at all	"
7	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : SECT**

1	"énergie, eau	energy, water	"
2	"industries extractives	extraction industries	"
3	"chimie, minéraux	chemicals, mineral transform."	"
4	"métallurgie, transf. métaux	metallurgy, metal transform.	"
5	"fabrications mécaniques	mechanical industry	"
6	"industries alimentaires	food industry	"
7	"autres industries manufact.	other manufacturing industr.	"
8	"construction, bâtiment	construction, building ind.	"
9	"réparation biens/véhicules	goods & vehicles reparation	"
10	"transports, communication	transport & communication	"
11	"autres secteurs	other sectors	"
12	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : TURN**

1	"moins de 1 milliom XEU	less than 1 milliom XEU	"
2	"1 à moins de 2 millions XEU	1 to less than 2 millions XEU"	
3	"2 à moins de 5 millions XEU	2 to less than 5 millions XEU"	
4	"5 à moins de 10 millions XEU	5 to less than 10 millio. XEU"	
5	"10 à moins de 20 millions XEU	10 to less than 20 millio.XEU"	
6	"20 à moins de 30 millions XEU	20 to less than 30 millio.XEU"	
7	"30 à moins de 40 millions XEU	30 to less than 40 millio.XEU"	
8	"40 à moins de 50 millions XEU	40 to less than 50 millio.XEU"	
9	"50 à moins de 75 millions XEU	50 to less than 75 millio.XEU"	
10	"75 millions XEU et plus	75 millions XEU and more	"
11	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

*** Variable(s) : EMPL**

1	"moins de 50	less than 50	"
2	"de 50 à moins de 100	50 to less than 100	"
3	"de 100 à moins de 200	100 to less than 200	"
4	"de 200 à moins de 300	200 to less than 300	"
5	"de 300 à moins de 400	300 to less than 400	"
6	"de 400 à moins de 500	400 to less than 500	"
7	"de 500 à moins de 750	500 to less than 750	"
8	"de 750 à moins de 1000	750 to less than 1000	"
9	"de 1000 à moins de 1500	1000 to less than 1500	"
10	"de 1500 à moins de 2000	1500 to less than 2000	"
11	"2000 et plus	2000 and more	"
12	"nsp / s.r.	d.n.k. / n.a.	"

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg