

BELGIQUE / FRANÇAIS

DIMARSO-GALLUP BELGIUM

57, Boulevard Lambertmont
1030 BRUXELLES
Tél. 02/215.77.66

Numéro de questionnaire :

Numéro d'étude : O150\TLU-1619.F

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.

***VRAAG 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 ?

- 1: oui ---> ENQ. Q. C
2: non

***VRAAG B**

Voulez-vous me mettre en rapport avec la personne qui est responsable
de la gestion de la qualité dans votre entreprise ?
(ENQ. : CETTE PERSONNE EST A INTERROGER ET AUCUNE AUTRE)

***VRAAG C**

Quelle est votre position exacte dans l'entreprise ?
(ENQ. : LEES ALLE ANTWOORDMOGELIJKHEDEN VOOR -
1 ENKEL ANTWOORD MOGELIJK)

- 1: président, administrateur délégué, propriétaire
2: directeur général
3: directeur de la qualité
4: directeur de production
5: autre membre de la direction (ENQ. SPECIFIEZ)

**ENQ. : LISEZ 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 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
 - ...

A TOUS

***VRAAG 1**

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

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

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

SI UN SYSTEME DE QUALITE EST IMPLANTE (code 1, 2, 3 à la Q. 1)

---> QUESTIONNAIRE "ADOPTERS" : Q. 2 à 9 + Q. 20

SI UN SYSTEME DE QUALITE EST ENVISAGE (code 4, 5, 6 à la Q. 1)

---> QUESTIONNAIRE "CONSIDERING" : Q. 10 à 17 + Q. 20

DANS LES AUTRES CAS (code 7 et 8 à la Q. 1)

---> QUESTIONNAIRE "NONE" : Q. 18 à 20

QUESTIONNAIRE POUR LES "ADOPTEURS"

*VRAAG 2

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

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

- 1: 1994
- 2: 1991 - 1993
- 3: 1988 - 1990
- 4: 1985 - 1987
- 5: 1980 - 1984
- 6: 1975 - 1979
- 7: 1974 et avant
- 8:

*VRAAG 3

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

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

- 1: moins de 6 mois
- 2: de 6 mois à un an
- 3: 1 an environ
- 4: 2 ans environ
- 5: 3 ans environ
- 6: 4 ans et plus
- 7: le système est en cours de mise en place
- 8:

*VRAAG 4

Quelle est la norme utilisée par votre entreprise pour son système de qualité actuel ? S'agit-il ... ?

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

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

*VRAAG 5

Quels sont les avantages que votre entreprise a retirés de l'implantation de votre système de qualité ?

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

(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

*VRAAG 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

*VRAAG 6a

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 ?

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

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

ENQ. : SI EVALUATION EST/OU A ETE PRATIQUEE (CODES 1, 2, 3 A LA Q.6a) :

---> POSEZ Q. 6b

SI NON OU IGNOREE (CODES 4, 5 A LA Q.6a) : ---> POSEZ Q. 6c

*VRAAG 6b

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)

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

***VRAAG 6c**

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. : INDICER 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)

1: le système de qualité entraîne un BENEFICE NET de % du C.A.

2: le système de qualité entraîne une PERTE NETTE de % du C.A.

***VRAAG 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. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

1: est certifié dès aujourd'hui

2: est en cours de certification

3: la certification va (probablement) être demandée

4: la certification ne sera (probablement) pas demandée

5: la certification ne sera sûrement pas demandée

6: vous ignorez si la certification sera demandée

7: (ignore de quoi il s'agit)

***VRAAG 8a**

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

(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

1: c'est une garantie pour garder vos marchés actuels

2: elle ouvre de nouveaux marchés nationaux

3: elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. intra-communautaire

4: elle ouvre de nouveaux marchés à l'export. extra-communautaire

5: c'est une assurance contre les recours-clients

6: c'est une stimulation pour votre personnel

7: (présente d'autres avantages) (ENQ. SPECIFIEZ)

8: (la certification n'a pas d'avantages)

9: (ignore ce que la certification apporte comme avantages)

***VRAAG 8b**

Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :
(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN -
PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

***VRAAG 9**

ENQ. : ADAPTER LA FORMULATION DE CETTE QUESTION SELON LA REPONSE
A LA QUESTION 7)

SI SYSTEME CERTIFIE (code 1 à la Q. 7)

Quel a été le coût total de votre certification ?

Coût : FB

SI CERTIFICATION EN COURS (code 2 à la Q. 7)

Quel sera le coût total de votre certification ?

Coût : FB

LES AUTRES CAS

Quel serait le coût total de votre certification ?

Coût : FB

(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 :

---> PASSEZ A LA Q. 20

QUESTIONNAIRE POUR LES "CONSIDERING"

*VRAAG 10

En quelle année votre entreprise pourrait-elle commencer l'implantation de son système de qualité actuel ?
(ENQ. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: 1994
- 2: 1995
- 3: 1996
- 4: 1997 ou plus tard
- 5:

*VRAAG 11

Combien de temps faudrait-il, à votre avis, pour mettre en place et rendre totalement opérationnel un système de qualité dans votre entreprise ?
(ENQ. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: moins de 6 mois
- 2: de 6 mois à 1 an
- 3: 1 an environ
- 4: 2 ans environ
- 5: 3 ans environ
- 6: 4 ans et plus
- 7:

*VRAAG 12

Quelle serait la norme utilisée par votre entreprise pour l'implantation d'un système de qualité ? S'agit-il :
(ENQ. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: d'une des normes EN 29000 ou ISO 9000
- 2: de la norme AQAP (OTAN)
- 3: de la norme Q101 (FORD)
- 4: d'une autre norme définissant un système de qualité
(ENQ. SPECIFIEZ)
- 5: ou d'un système ne répondant pas à une norme précise
- 6:

*VRAAG 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. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

*VRAAG 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, quel 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 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.

*VRAAG 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. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

***VRAAG 16a**

Diriez-vous de la certification qu'elle a les avantages suivants :
(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

***VRAAG 16b**

Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :
(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

***VRAAG 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 : FB

---> ALLER A LA Q. 20

QUESTIONNAIRE POUR LES "NONE"

*VRAAG 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. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- 1: les normes EN 29000 ou ISO 9000
- 2: la norme AQAP (OTAN)
- 3: la norme Q101 (FORD)
- 4: d'autres normes définissant des systèmes de qualité
(ENQ. SPECIFIEZ)
- 5: (entendu parler ou lu quelque chose à propos de "certification" ou de "normes" mais ne se souvient pas de nom)
- 6: (rien entendu ni lu à ce propos)

*VRAAG 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 :

*VRAAG 19a

Diriez-vous de la certification qu'elle a les avantages suivants :
(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

*VRAAG 19b

Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :
(ENQ. : FAITES UNE ROTATION - LISEZ UN A UN - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

A TOUS

*VRAAG 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. : LISEZ LES POSSIBILITES DE REPONSES - 1 SEULE REPONSE POSSIBLE)

- 1: vraiment essentiel
- 2: très important
- 3: important
- 4: peu important
- 5: très peu important
- 6: sans importance
- 7:

SIGNALETIQUE

*VRAAG 21

Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

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

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

***VRAAG 22**

Quel est le chiffre d'affaires annuel total de votre entreprise en Belgique ?

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

- 1: moins de 40 million de FB
- 2: de 40 à moins de 80 millions de FB
- 3: de 80 à moins de 200 millions de FB
- 4: de 200 à moins de 400 millions de FB
- 5: de 400 à moins de 800 millions de FB
- 6: de 800 à moins de 1200 millions de FB
- 7: de 1200 à moins de 1600 millions de FB
- 8: de 1600 à moins de 2000 millions de FB
- 9: de 2000 à moins de 3000 millions de FB
- 10: 3000 millions de FB et plus

***VRAAG 23**

Combien votre entreprise emploie-t-elle de personnes au total en Belgique, en comptant aussi bien les employés que les ouvriers ?

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

- 1: 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

***VRAAG**

Votre entreprise a-t-elle l'intention d'établir des liens commerciaux comme des investissements, import/export, des partenariats, des accords de licence, etc... dans un ou plusieurs Pays de l'extrême-orient asiatique, ou avez-vous déjà de tel liens actuellement ?

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

- 1: oui, intention d'établir de tels liens
- 2: oui, a déjà de tels liens
- 3: non
- 4: