

FRANCE  
QUESTIONNAIRE

▪ Q1 (quantité)

Numéro de Poste

\_\_\_\_\_

▪ Q2 (quantité)

Numéro d'Inter

\_\_\_\_\_

▪ Q3 (quantité)

Code Enquêteur

\_\_\_\_\_

Q4 (quantité)

Date

» Jour \_\_\_\_\_  
» Mois \_\_\_\_\_  
» Année \_\_\_\_\_

▪ Q5 (quantité)

Heure Début Carnet de Route

» Heure \_\_\_\_\_  
» Minute \_\_\_\_\_  
» Seconde \_\_\_\_\_

▪ Q6 (quantité)

Heure Fin Carnet de Route/Début Quest.

» Heure \_\_\_\_\_  
» Minute \_\_\_\_\_  
» Seconde \_\_\_\_\_

▪ Q7 (quantité)

Heure Fin Questionnaire

» Heure \_\_\_\_\_  
» Minute \_\_\_\_\_  
» Seconde \_\_\_\_\_

▪ Q8 (ouverte)

Nom Enquêteur

\_\_\_\_\_

• Q9 (exclusive)

Type d'interview

- 1 Réalisé
- 2 Abandonné
- 3 Rendez-vous Carnet de Route
- 4 Rendez-vous Questionnaire
- 5 Occupé
- 6 Non Réponse

• Q10 (quantité)

Poids d'interview

- » 1er poids      [ ][ ][ ][ ][ ] , [ ][ ][ ][ ][ ]
- » 2ème poids    [ ][ ][ ][ ][ ] , [ ][ ][ ][ ][ ]
- » 3ème poids    [ ][ ][ ][ ][ ] , [ ][ ][ ][ ][ ]

- Q11 (exclusive)

A.

Bonjour, je suis M..... de l'institut de sondages IFOP - GALLUP, nous réalisons actuellement une enquête auprès des Entreprises à propos du contrôle et de la gestion de la qualité.

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

- 1 Oui
- 2 Non

• Q12 (exclusive)

Filtres :  
SI Q11=2 POSER Q12.

B.

Pourriez-vous me mettre en rapport avec la personne qui est responsable de la gestion de la qualité dans votre entreprise ?

REJETEUR : C'EST CETTE PERSONNE QU'IL FAUT INTERROGER ET AUCUNE AUTRE

- 1 Oui
- 2 Non

Aiguillages :  
SI Q12=2 ALLER ESC.

▪ Q13 (exclusive)

Filtres :  
SI Q12=1 POSER Q13.

A.

Bonjour, je suis M..... de l'institut de sondages IFOP - GALLUP, nous réalisons actuellement une enquête auprès des Entreprises à propos du contrôle et de la gestion de la qualité.

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

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

Aiguillages :  
SI Q13=2 ALLER ESC.

▪ Q14 (exclusive)

Quelle est votre fonction exacte dans l'entreprise ?

- |   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | Président, Administrateur délégué, Propriétaire, Gérant | 3 | Directeur de la Qualité                 |
| 2 | Directeur Général                                       | 4 | Directeur de production                 |
|   |   | 5 | Autre membre de La Direction (PRECISER) |

▪ Q15 (ouverte)

Filtres :  
SI Q14=5 POSER Q15.

POSTE AUTRE DE LA QUESTION C.

Autre membre de La Direction

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

▪ Q16 (exclusive)

Notre enquête porte sur la QUALITE et 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 qualité
- le système d'Assurance-Qualité
- la "gestion par la qualité totale"
- le "Total Quality Management"
- ...

1 TAPER ENTREE

## • Q17 (exclusive)

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

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | a implanté un système de qualité pour toute l'Entreprise                                 | 6 | envisage d'implanter un système de qualité pour l'inspection finale                        |
| 2 | a implanté un système de qualité pour une partie de l'Entreprise ou un service           | 7 | n'a pas implanté de système de qualité et ne l'envisage pas                                |
| 3 | a implanté un système de qualité pour l'inspection finale                                | 8 | n'a pas implanté de système de qualité et ne sait pas s'il est envisagé d'en introduire un |
| 4 | envisage d'implanter un système de qualité pour toute l'Entreprise                       | 9 | (nsp)  |
| 5 | envisage d'implanter un système de qualité pour une partie de l'Entreprise ou un service |   |  |

Aiguillages :

SI Q17=40-6 ALLER Q34.

SI Q17=70809 ALLER Q48.

## • Q18 (exclusive)

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

ENQUETEUR : UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- |   |             |   |               |
|---|-------------|---|---------------|
| 1 | 1994        | 5 | 1980 à 1984   |
| 2 | 1991 à 1993 | 6 | 1975 à 1979   |
| 3 | 1988 à 1990 | 7 | 1974 ou avant |
| 4 | 1985 à 1987 | 8 | (nsp)         |

## • Q19 (exclusive)

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

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- |   |                  |   |  |
|---|------------------|---|--|
| 1 | Moins de 6 ans   | 5 | 3 ans environ                            |
| 2 | De 6 mois à 1 an | 6 | 4 ans et plus                            |
| 3 | 1 an environ     | 7 | Le système est en cours de mise en place |
| 4 | 2 ans environ    | 8 | (nsp)                                    |

## • Q20 (exclusive)

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

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

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

• Q21 (ouverte)

Filtres :  
SI Q20=4 POSER Q21.

POSTE AUTRE QUESTION 4.

Autre norme de qualité

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

• Q22 (multiple)

5.  
Quels sont les avantages que votre Entreprise a retirés de l'implantation de votre système qualité ?  
S'agit-il d'avantages relatifs...

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :  
ALEA Q22I1A6.

- à la motivation du personnel ?
- aux bonnes relations avec la clientèle ?
- à l'accroissement du nombre de clients ?
- à l'organisation du travail dans l'Entreprise?
- à l'augmentation des bénéfices ?

- à la fidélité des clients  
(autres avantages : PRECISER)
- (Le système n'a aucun avantage)
- (nsp)

Aiguillages :  
SI Q22=10-7 ET Q22=8 ALLER Q22.  
SI Q22=10-7 ET Q22=9 ALLER Q22.  
SI Q22=8 ET Q22=9 ALLER Q22.

• Q23 (ouverte)

Filtres :  
SI Q22=7 POSER Q23.

POSTE AUTRE QUESTION 5.

Autres avantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

## • Q24 (exclusive)

6.  
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 DEMONTRER cette qualité vis-à-vis de l'extérieur

Les bénéfices comprennent :

- les ECONOMIES 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

1 TAPER ENTREE

## • Q25 (exclusive)

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

- 1 Oui : L'évaluation est systématique  
 2 Oui : L'évaluation est occasionnelle  
 3 Oui : L'évaluation a été réalisée une fois

- 4 Non : pas d'évaluation des coûts ou bénéfices du système qualité  
 5 (ignore si une évaluation est/a été pratiquée)

## • Q26 (quantité)

Filtres :

SI Q25=10-3 POSER Q26.

SI Q26S1<>0 ET Q26S1<>99 FILTRER Q26S2.

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

ENQUETEUR : INDICHER LE CHIFFRE EN BENEFICE OU EN PERTE DANS LES SOUS-QUESTIONS CORRESPONDANTES

SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS C'EST UN BENEFICE, NOTER "99" A LA SOUS-QUESTION BENEFICE

SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS C'EST UNE PERTE, NOTER "99" A LA SOUS-QUESTION PERTE

SI LE REpondant IGNORE TOUT DU RESULTAT, NOTER "99" DEUX FOIS, A BENEFICE ET AUSSI A PERTE

ulement :  
AFFICHER "% DU C.A." L20C66.

- » Le système qualité entraîne un   
 BENEFICE NET de
- » Le système qualité entraîne une   
 PERTE NETTE de

• Q27 (quantité)

Filtres :

SI Q25=405 POSER Q27.

SI Q27S1<>0 ET Q27S1<>99 FILTRER Q27S2.

6.C

A votre avis personnel, en comparant ce que votre système qualité doit coûter avec ce qu'il doit rapporter à votre Entreprise, quel 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 qualité

ENQUETEUR : INDIQUER LE CHIFFRE EN BENEFICE OU EN PERTE DANS LES SOUS-QUESTIONS CORRESPONDANTES

SI LE REpondANT IGNORE LE MONTANT MAIS C'EST UN BENEFICE, NOTER "99" A LA SOUS-QUESTION BENEFICE

SI LE REpondANT IGNORE LE MONTANT MAIS C'EST UNE PERTE, NOTER "99" A LA SOUS-QUESTION PERTE

SI LE REpondANT NE SAIT QUE REpondRE ENTRE BENEFICE ET PERTE, NOTER "99" LESDEUX FOIS, A BENEFICE ET A PERTE

Déroulement :

AFFICHER "% DU C.A." L20C66.

- » Le système qualité entraîne un  BENEFICE NET de
- » Le système qualité entraîne une  PERTE NETTE de

• Q28 (exclusive)

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...

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REponse POSSIBLE

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 1 | est déjà certifié                                    | 5 | La certification ne sera pas demandée          |
| 2 | est en cours de certification                        | 6 | Vous ignorez si la certification sera demandée |
| 3 | la certification va (probablement) être demandée     | 7 | (ignore de quoi il s'agit)                     |
| 4 | la certification ne sera (probablement) pas demandée |   |  |

Aiguillages :

SI Q28=7 ALLER Q55.

• Q29 (multiple)

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

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REponses POSSIBLES

Déroulement :

ALEA Q29I1A6.

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| 1 | C'est une garantie pour garder vos marchés actuels            | 1 | C'est une assurance contre les recours-clients           |
| 1 | Elle ouvre de nouveaux marchés nationaux                      | 1 | C'est une stimulation pour votre personnel               |
| 1 | Elle ouvre de nouveaux marchés à l'export intra-communautaire | 1 | (présente d'autres avantages : PRECISER)                 |
| 1 | Elle ouvre de nouveaux marchés à l'export extra communautaire | 1 | (la certification n'a pas d'avantages)                   |
|   |   | 1 | (Ignore ce que la certification apporte comme avantages) |

Aiguillages :

SI Q29=10-7 ET Q29=809 ALLER Q29.

SI Q29=8 ET Q29=9 ALLER Q29.



• Q30 (ouverte)

Filtres :  
SI Q29=7 POSER Q30.

POSTE AUTRE QUESTION 8.a

Autres avantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

• Q31 (multiple)

8.b  
Diriez-vous de la certification qu'elle a les désavantages suivants :  
ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :  
ALEA Q311A5.

- 1 Elle est inutile ou presque
- 1 Elle est trop contraignante
- 1 Elle coûte trop cher
- 1 Elle est trop compliquée
- 1 Elle serait trop risquée

- 1 (présente d'autres désavantages: PRECISER)
- 1 (La certification n'a pas de désavantages)
- 1 (Ignore ce que la certification a comme désavantages)

Aiguillages :  
SI Q31=10-6 ET Q31=708 ALLER Q31.  
SI Q31=7 ET Q31=8 ALLER Q31.

.32 (ouverte)

Filtres :  
SI Q31=6 POSER Q32.

POSTE AUTRE QUESTION 8.b

Autres désavantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

• Q33 (quantité)

9.  
Quel le coût total de votre certification ?

ENQUETEUR : SI NSP :

Entre quelles limites minimum et maximum le coût de votre certification ?

ET FAIRE LA MOYENNE DES DEUX LIMITES

SI TOUJOURS NSP : CODER "99"

Déroulement :

- SI Q28=1 AFFICHER "A été" L5C8.
- SI Q28=2 AFFICHER "SERA" L5C8.
- SI Q28=30-6 AFFICHER "SERAIT" L5C8.
- SI Q28=1 AFFICHER "SE SITUE" L11C12.
- SI Q28=2 AFFICHER "SE SITUERA" L11C12.
- SI Q28=30-6 AFFICHER "SE SITUERAIT" L11C12.
- AFFICHER "FRANCS" L6C57.

\_\_\_\_\_

guillages :

SI Q17=10-3 ALLER Q55.

• Q34 (exclusive)

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

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

• Q35 (exclusive)

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

- |   |                       |   |               |
|---|-----------------------|---|---------------|
| 1 | Moins de 6 mois       | 5 | 3 ans environ |
| 2 | Entre 6 mois et un an | 6 | 4 ans et plus |
| 3 | 1 an environ          | 7 | (nsp)         |
| 4 | 2 ans environ         |   |               |

• Q36 (exclusive)

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

ENQUETEUR : ENUMERER

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

• Q37 (ouverte)

Filtres :  
SI Q36=4 POSER Q37.

POSTE AUTRE QUESTION 12.

Autre norme

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

• Q38 (multiple)

13.  
Quels sont les avantages que votre Entreprise espère retirer de l'implantation de votre système qualité ?  
agit-il d'avantages relatifs...

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :  
ALEA Q38I1A6.

- 1 à la motivation du personnel ?
- 1 aux bonnes relations avec la clientèle ?
- 1 à l'accroissement du nombre de clients ?
- 1 à l'organisation du travail dans l'Entreprise?
- 1 à l'augmentation des bénéfices ?

- 1 à la fidélité des clients
- 1 (autres avantages : PRECISER)
- 1 (le système n'a aucun avantage)
- 1 (nsp)

Aiguillages :  
SI Q38=10-7 ET Q38=809 ALLER Q38.  
SI Q38=8 ET Q38=9 ALLER Q38.

• Q39 (ouverte)

Filtres :  
SI Q38=7 POSER Q39.

TE AUTRE QUESTION 13.

Autres avantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

## • Q40 (exclusive)

14.  
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 DEMONTRER cette qualité vis-à-vis de l'extérieur

Les bénéfices comprennent :

- les ECONOMIES 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

1 TAPER ENTREE

## • Q41 (quantité)

Filtres :

SI Q41S1<>0 ET Q41S1<>99 FILTRER Q41S2.

14 a

En comparant ce qu'un système 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 d'un système qualité une fois mis en place et totalement opérationnel dans votre entreprise?

ENQUETEUR : INDIQUER LE CHIFFRE EN BENEFICE OU EN PERTE DANS LES SOUS-QUESTIONS CORRESPONDANTES  
SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS CROIT A UN BENEFICE, NOTER "99" A LA SOUS-QUESTION BENEFICE  
SI LE REpondant IGNORE LE MONTANT MAIS CROIT A UNE PERTE, NOTER "99" A LA SOUS-QUESTION PERTE  
SI LE REpondant NE SAIT QUE REpondre ENTRE BENEFICE ET PERTE, NOTER "99" LES DEUX FOIS, A BENEFICE ET A PERTE

Déroulement :

AFFICHER "% DU C.A." L23C66.

- » Le système qualité entraînerait un BENEFICE NET de
- » Le système qualité entraînerait une PERTE NETTE de

## • Q42 (exclusive)

15.  
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 :

ENQUETEUR : ENUMERER -UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

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

Aiguillages :

SI Q42=7 ALLER Q55.

• Q43 (multiple)

16.a

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

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :

ALEA Q43I1A6

- 1 C'est une garantie pour garder vos marchés actuels
- 1 Elle ouvre de nouveaux marchés nationaux
- 1 Elle ouvre de nouveaux marchés à l'export intra-communautaire
- 1 Elle ouvre de nouveaux marchés à l'export extra communautaire

- 1 C'est une assurance contre les recours-clients
- 1 C'est une stimulation pour votre personnel (présente d'autres avantages : PRECISER)
- 1 (La certification n'a pas d'avantages)
- 1 (Ignore ce que la certification apporte comme avantages)

Aiguillages :

SI Q43=10-7 ET Q43=809 ALLER Q43

SI Q43=8 ET Q43=9 ALLER Q43

• Q44 (ouverte)

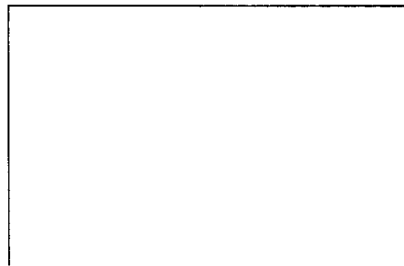
Filtres :

SI Q43=7 POSER Q44

POSTE AUTRE QUESTION 16.a

Autres avantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN



• Q45 (multiple)

16.b

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

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :

ALEA Q45I1A5

- 1 Elle est inutile ou presque
- 1 Elle est trop contraignante
- 1 Elle coûte trop cher
- 1 Elle est trop compliquée
- 1 Elle serait trop risquée

- 1 (présente d'autres désavantages : PRECISER)
- 1 (La certification n'a pas de désavantages)
- 1 (Ignore ce que la certification a comme désavantages)

Aiguillages :

SI Q45=10-6 ET Q45=708 ALLER Q45

SI Q45=7 ET Q45=8 ALLER Q45

• Q46 (ouverte)

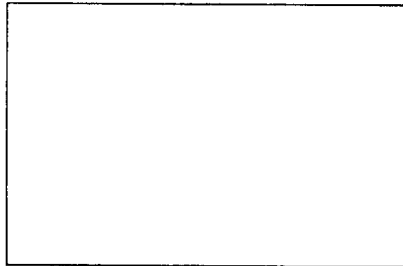
Filtres :

SI Q45=6 POSER Q46.

POSTE AUTRE QUESTION 16.b

Autres désavantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN



• Q47 (quantité)

17.

Quel serait le coût approximatif de votre certification ?

ENQUETEUR : NOTER LE MONTANT EN FRANCS

SI NSP :

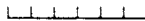
Entre quelles limites minimum et maximum pourrait se situer le coût de votre certification ?

ET FAIRE LA MOYENNE DES DEUX LIMITES

SI TOUJOURS NSP : CODER "99"

Déroulement :

AFFICHER "FRANCS" L5C57.



Aiguillages :

SI Q17=40-6 ALLER Q54.

• Q48 (exclusive)

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 :

(ENQUETEUR : ENUMERER - 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 (PRECISER)

- 5 (entendu parler ou lu quelque chose à propos de "certification" ou de "normes" mais ne se souvient pas des noms)
- 6 (rien entendu ni lu à ce propos)

• Q49 (ouverte)

Filtres :  
SI Q48=4 POSER Q49.

POSTE AUTRE QUESTION 18.

Autre norme

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR SUR LE BORDEREAU

• Q50 (exclusive)

19.  
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 savez...

TAPER ENTREE

• Q51 (multiple)

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

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :  
ALEA Q51I1A6.

- C'est une garantie pour garder vos marchés actuels
- Elle ouvre de nouveaux marchés nationaux
- Elle ouvre de nouveaux marchés à l'export intra-communautaire
- Elle ouvre de nouveaux marchés à l'export extra communautaire

- C'est une assurance contre les recours-clients
- C'est une stimulation pour votre personnel (présente d'autres avantages : PRECISER)
- (La certification n'a pas d'avantages)
- (Ignore ce que la certification apporte comme avantages)

Aiguillages :  
SI Q51=10-7 ET Q51=809 ALLER Q51.  
SI Q51=8 ET Q51=9 ALLER Q51.

• Q52 (ouverte)

Filtres :

SI Q51=7 POSER Q52.

POSTE AUTRE QUESTION 19.a

Autres avantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

• Q53 (multiple)

19.b

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

ENQUETEUR : ENUMERER - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

Déroulement :

ALEA Q5311A5.

- 1 Elle est inutile ou presque
- 1 Elle est trop contraignante
- 1 Elle coûte trop cher
- 1 Elle est trop compliquée
- 1 Elle serait trop risquée

- 1 (présente d'autres désavantages : PRECISER)
- 1 (La certification n'a pas de désavantages)
- 1 (Ignore ce que la certification a comme désavantages)

Aiguillages :

SI Q53=10-6 ET Q53=708 ALLER Q53.

SI Q53=7 ET Q53=8 ALLER Q53.

• Q54 (ouverte)

Filtres :

SI Q53=6 POSER Q54.

POSTE AUTRE QUESTION 19.b

Autres désavantages

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN



▪ Q55 (exclusive)

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 ?

ENQUETEUR : ENUMERER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- 1 vraiment essentiel
- 2 très important
- 3 important
- 4 peu important

- 5 très peu important
- 6 sans importance
- 7 (nsp)

▪ Q56 (exclusive)

D.  
 Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

- 1 énergie, eau
- 2 industries extractives
- 3 chimie, transformation des minéraux
- 4 métallurgie, transformations 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 (PRECISER)

▪ Q57 (ouverte)

Filtres :  
 SI Q56=11 POSER Q57.

TE AUTRE Q.A

Autre secteur d'activité

ENQUETEUR : NOTER LA REPONSE EN CLAIR A L'ECRAN

## • Q58 (exclusive)

E.

Quel est le chiffre d'affaires annuel total de votre Entreprise en France ?

- |   |  |    |  |
|---|--|----|--|
| 1 | moins de 6,5 millions de francs          | 6  | de 195 à moins de 260 millions de francs |
| 2 | de 6,5 à moins de 13 millions de francs  | 7  | de 260 à moins de 325 millions de francs |
| 3 | de 13 à moins de 32,5 millions de francs | 8  | de 325 à moins de 488 millions de francs |
| 4 | de 32,5 à moins de 65 millions de francs | 9  | 488 millions de francs et plus           |
| 5 | de 65 à moins de 195 millions de francs  | 10 | (nsp/refus)                              |

## • Q59 (exclusive)

F.

Combien votre Entreprise emploie-t-elle de personnes au total en France ?

- |   |                                |    |                                  |
|---|--------------------------------|----|----------------------------------|
| 1 | De 50 à moins de 100 employés  | 6  | de 500 à moins de 750 employés   |
| 2 | de 100 à moins de 200 employés | 7  | de 1000 à moins de 1500 employés |
| 3 | de 200 à moins de 300 employés | 8  | de 1500 à moins de 2000 employés |
| 4 | de 300 à moins de 400 employés | 9  | 2000 employés et plus            |
| 5 | de 400 à moins de 500 employés | 10 | (nsp)                            |

## • Q60 (quantité)

Noter le numéro du département

Déroulement :

MIN1-

MAX95-

Codage :

SI Q60 =75077078091092093094095 CODERQ61 I1-

SI Q60 =59062 CODERQ61 I2-

SI Q60 =25039054055057067068070088090 CODERQ61 I3-

SI Q60 =02008010021051052058060071080089 CODERQ61 I4-

SI Q60 =14018027028036037041045050061076 CODERQ61 I5-

SI Q60 =16017022029035044049053056072079085086 CODERQ61 I6-

Q60 =09012019023024031032033040046047064065081082087 CODERQ61 I7-

Q60 =01003007015026038042043063069073074 CODERQ61 I8-

SI Q60 =04005006011013030034048066083084 CODERQ61 I9-

## • Q61 (exclusive)

REGION UDA

- |   |                       |   |              |
|---|-----------------------|---|--------------|
| 1 | REGION PARISIENNE     | 6 | OUEST        |
| 2 | NORD                  | 7 | SUD OUEST    |
| 3 | EST                   | 8 | SUD EST      |
| 4 | BASSIN PARISIEN EST   | 9 | MEDITERRANEE |
| 5 | BASSIN PARISIEN OUEST |   |              |

▪ Q62 (ouverte)

ENQUETEUR : NOTER LE NUMERO DE TELEPHONE DU REpondANT

▪ Q63 (ouverte)

ENQUETEUR : NOTER LE NOM DU REpondANT