

**EUROBAROMETER 60.0**

**SEPTEMBER 2003**

**BASIC FRENCH QUESTIONNAIRE**

**EUROPEAN OPINION RESEARCH GROUP**

Note: The basic questionnaire is provided only as a guide to the survey questions. Please see the SPSS data definitions and document statements or the codebook for changes in coding schemes and for country specific answer categories (political parties, income, regions etc.).

A.	VOTRE NUMERO D'ETUDE	<input type="text"/>				
B.	CODE PAYS	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
C.	NOTRE NUMÉRO D'ETUDE	6	0	0		
D.	NUMERO DE L'INTERVIEW	<input type="text"/>				

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

Belgique	1,	→ Q.2
Danemark	2,	
Allemagne	3,	
Grèce	4,	
Espagne	5,	
France	6,	
Irlande	7,	
Italie	8,	
Luxembourg	9,	
Pays-Bas	10,	
Portugal	11,	
Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)	12,	
Autriche	13,	
Suède	14,	
Finlande	15,	
Autre pays	16,	→ Fin de l'interview
NSP	17,	

EB59.2 - Q.1. - TREND

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

- Q.2. Vous est-il déjà arrivé d'avoir à vous plaindre auprès d'un vendeur, distributeur ou prestataire de services ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)
- Oui, souvent..... 1  
 Oui, de temps en temps..... 2  
 Oui, rarement..... 3  
 Non, jamais..... 4  
 NSP ..... 5

EB52.1 - Q.44. - TREND MODIFIE

- Q.3. Lorsque vous avez eu / si vous aviez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, vous l'avez fait / le feriez en vous adressant au vendeur, distributeur ou prestataire de services ... ? (MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- en le rencontrant personnellement..... 1,  
 par téléphone..... 2,  
 par la poste / par fax (N) ..... 3,  
 par e-mail / courrier électronique ..... 4,  
 D'une autre façon (SPONTANE)..... 5,  
 Cela dépend du produit / service (SPONTANE) ..... 6,  
 NSP ..... 7,

EB52.1 - Q.45. - TREND MODIFIE

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

- Q.4. Si vous vous plaignez par écrit, vous ... ? (M)  
 (MONTER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- écrivez la lettre vous-même (M)..... 1,  
 demandez de l'aide à un ami ou à un membre de la famille ..... 2,  
 demandez de l'aide à une association de consommateurs /  
 un bureau d'aide aux consommateurs ..... 3,  
 demandez de l'aide à un avocat ..... 4,  
 demandez de l'aide à quelqu'un d'autre (SPONTANE)..... 5,  
 NSP ..... 6,

EB52.1 - Q.46. - TREND MODIFIE

**A TOUS**

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

EB52.1 - Q.47. - TREND MODIFIE

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

- Q.6. Lorsque vous avez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, seriez-vous prêt(e) à porter votre problème devant un tel organisme ? Laquelle des possibilités suivantes s'applique à vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)
- Non ..... 1
- Oui, à condition de pouvoir refuser la décision ..... 2
- Oui, dans tous les cas..... 3
- NSP ..... 4

EB52.1 - Q.48. - TREND MODIFIE

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

- Q.7. Ces organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation vous inspirent-ils des craintes ? (SI OUI) Lesquelles ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) (M)
- Non, aucune crainte..... 1,
- Oui, qu'ils ne soient pas compétents ..... 2,
- Oui, qu'ils ne soient pas impartiaux ..... 3,
- Oui, de ne pas savoir comment ils fonctionnent ..... 4,
- Oui, de ne pas pouvoir faire valoir mon opinion..... 5,
- Oui, que la décision ne soit pas respectée par le vendeur, distributeur ou prestataire de services..... 6,
- Oui, que ces organismes ne respectent pas la loi..... 7,
- Oui, de perdre mon droit d'aller devant le juge ..... 8,
- Oui, le prix de la procédure..... 9,
- NSP ..... 10,

EB52.1 - Q.49. - TREND MODIFIE

## A TOUS

Q.8. Au cours des cinq dernières années, à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service, avez-vous eu des problèmes que vous n'avez pas pu régler de façon amiable avec le vendeur, distributeur ou prestataire de services ?

Oui, n'a pas pu régler de façon amiable.....	1
Non, a pu régler de façon amiable (M).....	2
Non, n'a jamais eu aucun problème (N).....	3
NSP .....	4

EB52.1 - Q.50. - TREND MODIFIE

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

Q.9. De quels types de produits ou de services s'agissait-il ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

EB52.1 - Q.51. - TREND MODIFIE

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

Q.10. Qu'avez-vous fait lorsque vous n'avez trouvé aucune solution à l'amiable avec le vendeur, distributeur ou prestataire de services ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Je n'ai rien fait ..... 1,
- Je me suis adressé(e) à un avocat qui a saisi le juge ..... 2,
- J'ai moi-même saisi le juge ..... 3,
- J'ai moi-même saisi un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation (M) ..... 4,
- J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi le juge. .... 5,
- J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation (M). 6,
- J'ai demandé conseil à un avocat / une association de consommateurs mais je n'ai pas poursuivi ..... 7,
- Autres (SPONTANE)..... 8,
- NSP ..... 9,

EB52.1 - Q.52. - TREND LEGEREMENT MODIFIE

**A TOUS**

Q.11. Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté en (NOTRE PAYS), à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Moins de 100 euros ..... 1 Aller en Q.13.
- 100 euros ..... 2 Aller en Q.12.a.
- 200 euros ..... 3 Aller en Q.12.a.
- 500 euros ..... 4 Aller en Q.12.a.
- 1000 euros ..... 5 Aller en Q.12.a.
- Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant (SPONTANE)..... 6 Aller en Q.12.b.
- NSP ..... 7 Aller en Q.13.

EB52.1 - Q.53. - TREND

**SI CODE 2 A 5 EN Q.11., LES AUTRES ALLER EN Q.12.b.**

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

EB52.1 - Q.54. - TREND

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

- b) Pourquoi n'iriez-vous pas devant les tribunaux ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- C'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service ..... 1,
  - La procédure est trop longue ..... 2,
  - La procédure est trop compliquée ..... 3,
  - Je ne saurais pas à qui / où m'adresser ..... 4,
  - Ça ne servirait à rien / je ne gagnerais pas ..... 5,
  - Pour d'autres raisons (SPONTANE) ..... 6,
  - NSP ..... 7,

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

- Q.13. Avez-vous une assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges de consommation ?
- Oui..... 1
  - Non..... 2
  - NSP ..... 3

EB52.1 - Q.55. - TREND

- Q.14. Seriez-vous plus disposé(e) à défendre vos droits devant les tribunaux si vous pouviez vous joindre à d'autres consommateurs qui auraient à se plaindre de la même chose que vous ? (SI OUI) Certainement ou probablement ? (SI NON) Certainement pas ou probablement pas ?
- Oui, certainement..... 1
- Oui, probablement ..... 2
- Non, probablement pas..... 3
- Non, certainement pas..... 4
- NSP ..... 5

EB52.1 - Q.56. - TREND

- Q.15. Lequel des éléments suivants vous inciterait le plus à défendre vos droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Payer ma part de frais de justice seulement si le tribunal me donne raison ..... 1
- Ne pas être lié(e) par la décision du tribunal, même si j'ai demandé à participer à l'action ..... 2
- Bénéficier d'une décision favorable du tribunal, même si je n'ai pas demandé à participer à l'action ..... 3
- Etre personnellement et individuellement informé(e) de l'évolution de l'action ..... 4
- Je n'irais pas en justice avec d'autres consommateurs (SPONTANE) ..... 5
- NSP ..... 6

EB52.1 - Q.57. - TREND

- Q.16. A qui feriez-vous le plus confiance pour défendre plusieurs consommateurs en justice ? A ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- vous-même ..... 1
- un autre consommateur qui représenterait tous ceux qui ont à se plaindre de la même chose..... 2
- une association de consommateurs..... 3
- un (des) avocat(s)..... 4
- un service public. .... 5
- Autres (SPONTANE) ..... 6
- Personne (SPONTANE) ..... 7
- NSP ..... 8

EB52.1 - Q.58. - TREND

- Q.17. Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début ..... 1
- Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre plus tard, à n'importe quel moment..... 2
- Etre automatiquement considéré(e) comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si vous déclarez que vous ne le souhaitez pas ..... 3
- Je préfère me défendre / être défendu(e) seul(e) (SPONTANE) ..... 4
- NSP. .... 5

EB52.1 - Q.59. - TREND

- Q.18. Dans quelle mesure faites-vous confiance aux tribunaux pour régler efficacement les litiges des consommateurs ? Diriez-vous que vous leur faites ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- très confiance ..... 1
- plutôt confiance..... 2
- plutôt pas confiance ..... 3
- pas du tout confiance..... 4
- NSP. .... 5

EB52.1 - Q.60. - TREND

- Q.19. A votre avis, comment la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés ? En assurant ... (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- des juges plus indépendants ..... 1,
- des jugements plus rapides ..... 2,
- des procédures plus simples ..... 3,
- des coûts plus transparents ..... 4,
- des coûts moins élevés..... 5,
- que tous les coûts soient remboursés si je gagne ..... 6,
- une aide judiciaire plus étendue ..... 7,
- une meilleure information sur les droits de chacun ..... 8,
- D'autres choses (SPONTANE) ..... 9,
- NSP ..... 10,

EB52.1 - Q.61. - TREND

Q.20. Selon vous, qui peut préserver au mieux vos intérêts en tant que consommateur ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Un tribunal / la justice.....	1
Un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation (M) .....	2
Un organisme constitué à parts égales de consommateurs et de vendeurs, distributeurs ou prestataires de services .....	3
Un organisme mis en place par des associations de vendeurs, distributeurs ou prestataires de services .....	4
Un organisme mis en place par les associations de consommateurs.....	5
Un organisme public (NATIONALITE) chargé de la protection des consommateurs .....	6
Un organisme européen chargé de la protection des consommateurs .....	7
Autre(s) (SPONTANE).....	8
NSP .....	9

EB52.1 - Q.62. - TREND LEGEREMENT MODIFIE

Q.21. Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service que vous auriez acheté à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, au téléshopping / téléachat ou sur Internet et que vous ne trouviez pas de solution à l'amiable, à partir de quel montant seriez-vous disposé(e) à le porter en justice ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)

Moins de 100 euros .....	1
100 euros.....	2
200 euros.....	3
500 euros.....	4
1000 euros.....	5
Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant (SPONTANE) .....	6
Je n'achèterais jamais un produit ou un service à l'étranger (SPONTANE).....	7
NSP .....	8

EB52.1 - Q.63. - TREND MODIFIE

Q.22. Avez-vous déjà eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service que vous aviez acquis à l'étranger par exemple lors d'un voyage, par vente par correspondance, par téléachat / téléshopping, sur Internet, etc. ? (M)

Oui .....	1
Non .....	2
Je n'ai jamais rien acheté à l'étranger (SPONTANE).....	3
NSP .....	4

EB52.1 - Q.64. - TREND MODIFIE

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

Q.23. Lorsque vous avez eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger, avez-vous fait quelque chose ? (SI OUI) Vous vous êtes adressé(e) ... ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- Non, je n'ai rien fait ..... 1,
- Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services en le rencontrant personnellement..... 2,
- Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par téléphone ..... 3,
- Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par écrit..... 4,
- Oui, au vendeur, distributeur ou prestataire de services par e-mail / courrier électronique. .... 5,
- Oui, à une association de consommateurs du pays d'achat (M) ..... 6,
- Oui, à une association de consommateurs (NATIONALITE) (M) ..... 7,
- Oui, à un avocat..... 8,
- Oui, à un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation du pays d'achat (M) ..... 9,
- Oui, à un organisme d'arbitrage, de médiation, de conciliation (NATIONALITE)(M) ..... 10,
- Oui, à la justice du pays d'achat (M) ..... 11,
- Oui, à la justice (NATIONALITE) (M) ..... 12,
- Oui, à quelqu'un d'autre (SPONTANE) ..... 13,
- NSP ..... 14,

EB52.1 - Q.65. - TREND MODIFIED

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

Q.24. Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) du résultat ?

- Très satisfait(e) ..... 1
- Plutôt satisfait(e) ..... 2
- Plutôt pas satisfait(e) ..... 3
- Pas du tout satisfait(e) ..... 4
- NSP ..... 5

EB52.1 - Q.66. - TREND

**A TOUS**

Q.25. A votre avis, qui permet le mieux de résoudre les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

- Les tribunaux du pays d'achat (M) .....1
- Des tribunaux spécialisés dans ces litiges .....2
- Des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation dans le pays d'achat (M).....3
- Des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation spécialisés dans ces litiges (M) .....4
- Des organismes publics chargés de la protection des consommateurs dans le pays d'achat (M) ....5
- Un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs .....6
- D'autres organismes (SPONTANE) .....7
- NSP.....8

EB52.1 - Q.67. - TREND MODIFIE

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

- a) En avez-vous entendu parler ?

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

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

- très utile ..... 1
- assez utile ..... 2
- pas très utile ..... 3
- pas du tout utile..... 4
- NSP ..... 5

EB52.1 - Q.68. - TREND

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

- Oui, vu / entendu parler ..... 1
- Non ..... 2
- NSP ..... 3

EB52.1 - Q.69. - TREND

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

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

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

EB45.1 - Q.47. - TREND

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

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

EB45.1 - Q.48. - TREND

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

Avez-vous jamais exercé ce droit ?

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

(SI OUI) Avez-vous déjà utilisé ces outils ou technologies ?

Non, je n'en ai jamais entendu parler. .... 1

Oui, j'en ai entendu parler mais je ne les ai jamais utilisés..... 2

Oui, j'en ai entendu parler et je les ai déjà utilisés..... 3

NSP..... 4

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

- a) surfez-vous sur Internet ?
- b) regardez-vous la télévision ?
- c) jouez-vous à des jeux vidéos ?
- d) pratiquez-vous des activités culturelles quelles qu'elles soient ?

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

EB60 - NOUVEAU

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

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

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

EB60 - NOUVEAU

## A TOUS

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

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

EB60 - NOUVEAU

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

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

EB60 - NOUVEAU

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

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

EB60 - NOUVEAU

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

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

EB60 - NOUVEAU

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

- Q.43. Vous arrive-t-il d'acheter des produits électroménagers ?
- Oui..... 1
- Non..... 2
- NSP..... 3

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

- Q.45. Lorsque le mode d'emploi est fourni avec le produit électroménager, le lisez-vous généralement ? (LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)
- Oui, avant d'utiliser le produit ..... 1
- Oui, mais seulement en cas de problème ..... 2
- Non, jamais ..... 3
- NSP..... 4

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

E60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

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

- Q.62. Avez-vous déjà acheté quelque chose sur Internet ?
- Oui ..... 1 Aller en Q.63.  
Non ..... 2 Aller en Q.74.  
NSP ..... 3 Aller en Q.74.

EB60.0 - NOUVEAU

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

- Q.63. Tous les combien faites-vous des achats sur Internet?  
(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Une fois par semaine ou plus souvent ..... 1  
Une fois par mois ..... 2  
Une fois tous les trois mois ..... 3  
Une fois tous les six mois ..... 4  
Une fois par an ..... 5  
Moins souvent ..... 6  
NSP ..... 7

EB60.0 - NOUVEAU

- Q.64. Lorsque vous faites un achat sur Internet, êtes-vous inquiet(e) à propos de l'un des  
sujets suivants ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- La sécurité des paiements ..... 1,  
La crédibilité des informations sur Internet ..... 2,  
La livraison (marchandises endommagées, retard, non-livraison, etc.) ..... 3,  
Le respect de vos droits en tant que consommateur ..... 4,  
La possibilité d'obtenir une garantie ou un remboursement ..... 5,  
L'anonymat des vendeurs ..... 6,  
Je ne suis pas inquiet(e) (SPONTANE) ..... 7,  
Autre (SPONTANE) ..... 8,  
NSP ..... 9,

EB60.0 - NOUVEAU

Q.65. Pourquoi achetez-vous sur Internet ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

EB60.0 - NOUVEAU

Q.66. Sur quels sites préférez-vous faire vos achats ?  
(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Les sites des marques / distributeurs traditionnels (ENQ. : "Off-line") .....	1,
Les sites des marques / distributeurs uniquement présents sur Internet (ENQ. : p.ex. "Amazon") .....	2,
Autres (SPONTANE) .....	3,
NSP .....	4,

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

			jours
--	--	--	-------

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

- Q.72. a) Après avoir acheté quelque chose sur Internet, avez-vous déjà eu l'occasion de vous plaindre ?  
 (SI OUI) Auprès de qui vous êtes-vous plaint(e) ?  
 (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Oui, directement auprès du site Internet .....	1,
Oui, auprès de l'entreprise en charge du site Internet (opérateur off-line) .....	2,
Oui, auprès d'une association de consommateurs .....	3,
Oui, auprès d'un organisme public (NATIONALITE) .....	4,
Oui, auprès d'une autre organisation, association .....	5,
Oui, mais je n'ai rien fait .....	6,
Non, pas de plainte .....	7,
NSP .....	8,

EB60.0 - NOUVEAU

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

- b) Pour quelle(s) raison(s) ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

Q.73. Avez-vous déjà eu recours à un site proposant un mécanisme de résolution des conflits autre que les tribunaux comme la médiation, la conciliation ou l'arbitrage ? (SI OUI) En avez-vous été satisfait(e) ?

Oui et vous avez été satisfait(e) .....	1
Oui mais vous n'avez pas été satisfait(e) .....	2
Oui, mais vous ne savez pas encore.....	3
Non, vous n'y avez jamais eu recours.....	4
NSP .....	5

EB60.0 - NOUVEAU

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

Q.74. Pourquoi n'avez-vous jamais fait d'achat sur Internet ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Vous n'avez pas accès à Internet.....	1,
Vous ne faites pas confiance à Internet .....	2,
L'utilisation d'Internet est trop chère.....	3,
Vous ne voyez pas l'intérêt de faire des achats sur Internet .....	4,
Acheter sur Internet est trop compliqué.....	5,
Internet est trop compliqué.....	6,
Vous n'avez pas de carte de crédit .....	7,
Vous ne comprenez pas suffisamment bien la langue .....	8,
Pour d'autres raisons (SPONTANE) .....	9,
NSP.....	10,

EB60.0 - NOUVEAU

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

Q.75. Pour laquelle ou lesquelles des raisons suivantes n'avez-vous pas confiance pour acheter sur Internet? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

## A TOUS

Q.77. Pour chacune des possibilités suivantes pouvez-vous me dire si vous vous sentiriez très confiant(e), plutôt confiant(e), plutôt pas confiant(e) ou pas du tout confiant(e) quant à son achat sur Internet ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)

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

EB60.0 - NOUVEAU

Q.78. a) Seriez-vous plus confiant(e) dans les achats sur Internet si vous pouviez bénéficier d'une garantie de votre banque / de votre carte de crédit au cas où vous rencontreriez des problèmes avec la livraison du produit ou avec la transaction elle-même ?

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

Q.81. a) Dans le contexte d'Internet, avez-vous déjà entendu parler de ... ?

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

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

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

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

- Q.82. Par rapport aux autres sites, pensez-vous que les sites avec des labels de confiance Internet sont ...? (LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- plus fiables ..... 1
  - aussi fiables ..... 2
  - moins fiables ..... 3
  - NSP ..... 4

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

**A TOUS**

- Q.85. A votre avis, quel est le but de l'Année européenne des personnes handicapées?  
(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 2 REPONSES)
- Collecter des fonds en faveur des personnes handicapés ..... 1,  
Améliorer la compréhension des problèmes liés aux handicaps..... 2,  
Promouvoir les droits des personnes handicapées ..... 3,  
Donner une image plus positive des personnes handicapées ..... 4,  
Montrer que les personnes handicapées sont confrontées à de nombreux types de  
discrimination ..... 5,  
Autre (SPONTANE)..... 6,  
NSP..... 7,

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB60.0 - NOUVEAU

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

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

EB54.2 - Q.49.a. - TREND

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

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

EB54.2. - Q.54. - TREND

Q.90. A votre avis, quel est le pourcentage de la population en (NOTRE PAYS) qui est atteinte d'un handicap quel qu'il soit ? (NE PAS MONTRER CARTE - NE PAS LIRE - UNE SEULE REPONSE) (M)

Moins d' 1% .....	1
1-4% .....	2
5-9% .....	3
10-14% .....	4
15-19% .....	5
20% ou plus .....	6
NSP .....	7

EB54.2. - Q.55. - TREND MODIFIE

## UNIQUEMENT ZONE EURO

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

Q.91. Tout bien réfléchi, êtes-vous, personnellement, très content(e), plutôt content(e), plutôt mécontent(e) ou très mécontent(e) que l'euro soit devenu notre monnaie ? (UNE SEULE REPONSE)

Très content(e).....	1
Plutôt content(e).....	2
Plutôt mécontent(e).....	3
Très mécontent(e).....	4
Ni l'un ni l'autre (SPONTANE).....	5
NSP .....	6

EB57.1 - Q.70. - TREND

Q.92. Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec l'affirmation suivante : "En utilisant des euros à la place du / de (ANCIENNE MONNAIE NATIONALE), nous nous sentons un peu plus Européen(ne)s qu'avant ? (UNE SEULE REPONSE)

Tout à fait d'accord .....	1
Plutôt d'accord .....	2
Plutôt pas d'accord .....	3
Pas du tout d'accord .....	4
Cela n'a rien à voir avec le fait de se sentir Européen(ne) (SPONTANE).....	5
L'Europe ne m'intéresse pas (SPONTANE).....	6
NSP .....	7

EB57.1. - Q.71. - TREND

## DEMOGRAPHIQUES

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

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

Refus ..... 11  
 NSP ..... 12

EB59.2 - D.1. - DEMO TREND

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

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

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

EB59.2 - D.7. - DEMO TREND

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

--	--

EB59.2 - D.8. - DEMO TREND

### PAS DE QUESTION D.9.

- D.10. Sexe du répondant.

Homme ..... 1  
 Femme ..... 2

EB59.2 - D.10. - DEMO TREND

- D.11. Quel est votre âge ?

--	--

EB59.2 - D.11. - DEMO TREND

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

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

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

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

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

EB59.2 - D.15. - DEMO TREND

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

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

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

EB59.2 - D.19. - DEMO TREND

**PAS DE QUESTION D.20.**

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

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

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

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

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

EB59.2 - D.21. a&b - DEMO TREND

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

D.25. Diriez-vous que vous vivez ... ? (LIRE)

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

EB59.2 - D.25. - DEMO TREND

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

D.29. Nous désirons en plus des informations sur les revenus des foyer pour analyser les résultats de cette étude selon les différents types. Voici une série de revenus mensuels (MONTRER CARTE). Veuillez compter l'ensemble des gains et salaires MENSUELS de tous les membres du foyer, toutes pensions ou allocations sociales ou familiales comprises, ainsi que tout autre revenu tel que les loyers. Bien sûr, votre réponse, comme toutes celles de cette interview sera traitée confidentiellement et toute référence à vous ou votre foyer sera impossible. Veuillez me donner la lettre correspondant aux revenus de votre foyer et ce, AVANT toutes taxes ou déductions.

B .....	1
T.....	2
P .....	3
F.....	4
E .....	5
H .....	6
L.....	7
N .....	8
R .....	9
M.....	10
S .....	11
K .....	12
Refus .....	13
NSP .....	14

EB59.2 - D.29. - DEMO TREND

### PROTOCOLE D'INTERVIEW

P.1. – DATE DE L'INTERVIEW	JOUR		MOIS	

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

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

P.4. Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclus.

- Deux (l'enquêteur et le répondant)..... 1
- Trois..... 2
- Quatre..... 3
- Cinq et plus..... 4

P.5. Coopération du répondant

- Excellente ..... 1
- Bonne ..... 2
- Moyenne ..... 3
- Médiocre ..... 4

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

--	--

P.7. Région (CODES LOCAUX)

--	--

P.8. Code postal

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

P.9. N° point de chute  

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

P.10. N° enquêteur  

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

P.11. Facteur de pondération  

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

P.12. a) Téléphone fixe au foyer ?  
Oui.....1  
Non.....2

b) Téléphone mobile / GSM au foyer ?  
Oui.....1  
Non.....2

**POSER UNIQUEMENT AU LUXEMBOURG, EN BELGIQUE ET EN FINLANDE**

P.13. Langue de l'interview  

--



HCS, LLC 800-748-0241

No. 6003B-ISO

**240 VOLTS**









**This symbol has been adapted into each national language**



Technical Specifications  
Standard Eurobarometer 60.0  
October 2003

## 1. INTRODUCTION

Between 1<sup>st</sup> September 2003 and 30<sup>st</sup> September 2003, the European Opinion Research Group, a consortium of Market and Public Opinion Research agencies, made out of INRA and GfK Worldwide, carried out wave 60.0 of the Standard Eurobarometer, on request of the European Commission, Directorate-General Press and Communication, Public Opinion Analysis Unit.

The following topics are covered in this wave:

- ✓ Complaints and redress (Q.2 – Q.29)
- ✓ Data Protection (Q.30 – Q.36)
- ✓ European Year of Education through Sport (Q.37 – Q.42)
- ✓ Safety Instructions/Domestic Electrical Appliances (Q.43 – Q.61)
- ✓ E-Commerce (Q.62 – Q.83)
- ✓ European Year of People with disabilities (Q.84 – Q.90)
- ✓ Euro (Q.91 – Q.92)

Standard Eurobarometer surveys cover the population of the respective nationalities of the European Union member states, aged 15 years and over, resident in each of the member states. The basic sample design applied in all member states is a multi-stage, random (probability) one. In each EU country, a number of sampling points is drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

For doing so, points are drawn systematically from each of the 'administrative regional units', after stratification by individual unit and type of area. Hence, they represent the whole territory of member states according to EUROSTAT NUTS 2 (or equivalent) and according to the distribution of resident population of the respective EU nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas. In each of the selected sampling points, a starting address is drawn at random. Further addresses are selected as every N<sup>th</sup> address by standard random route procedures, from the initial address. In each household, respondent is drawn at random. All interviews are face-to-face in the respondent's home and in the appropriate national language.

2. COUNTRIES, NATIONAL INSTITUTES, FIELDWORK PERIOD, NET SAMPLE SIZE AND EXTRAPOLATION FIGURES

<b>COUNTRY</b>	<b>INSTITUTE</b>	<b>START - END FIELDWORK</b>	<b>NET SAMPLE SIZE</b>	<b>EU POPULATION AGED 15+ (x 000)</b>
Belgium	INRA BELGIUM	01/09 – 30/09	1030	8,458
Denmark	GfK DANMARK	01/09 – 30/09	1000	4,355
Germany (East)	INRA DEUTSCHLAND	01/09 – 19/09	1014	13,164
Germany (West)	INRA DEUTSCHLAND	02/09 – 19/09	1043	56,319
Greece	MARKET ANALYSIS	06/09 – 30/09	1000	8,899
Spain	INRA ESPAÑA	08/09 – 29/09	1000	34,239
France	CSA-TMO	01/09 – 22/09	1051	47,936
Ireland	LANSDOWNE Market Research	01/09 – 28/09	1001	3,004
Italy	INRA Demoskopea	02/09 – 28/09	1000	49,531
Luxembourg	ILReS	01/09 – 30/09	606	357
The Netherlands	INTOMART	01/09 – 30/09	1023	13,010
Austria	SPECTRA	02/09 – 28/09	1031	6,770
Portugal	METRIS	04/09 – 25/09	1000	8,620
Finland	MDC MARKETING RESEARCH	01/09 – 30/09	1011	4,245
Sweden	GfK SVERIGE	01/09 – 30/09	1000	7,252
Great Britain	MARTIN HAMBLIN LTD	01/09 – 23/09	1004	46,370
Northern Ireland	ULSTER MARKETING SURVEYS	02/09 – 24/09	310	1,314
	Total Number of Interviews		16124	313,843

### 3. COMPARISON BETWEEN SAMPLE AND UNIVERSE, AND WEIGHTING

For each Standard Eurobarometer survey, a comparison between sample and universe is carried out, per country. The universe description is derived from EUROSTAT population data.

There are 19 sample areas: one for each country of the European Union, in addition Germany is divided into East and West, and United Kingdom into Great Britain and Northern Ireland, one for Norway and one for Iceland.

Each sample area contains a number of interviews, this number may be somewhat above or below that aimed at. The target is 1,000 per sample area, except for Northern Ireland, 300, and Luxembourg and Iceland, 600.

#### *WEIGHTS DELIVERED WITH THE EUROBAROMETER DATA SET:*

There are 16 different weights used in the Eurobarometer survey.

W.1	WEIGHT RESULT FROM TARGET (also WEIGHTP or <u>WSAMPLE</u> )
W.2	DROPPED
W.3	WEIGHT SPECIAL GERMANY (also WEIGHTGER)
W.4	WEIGHT SPECIAL UNITED KINGDOM (also WEIGHT1)
W.5	WEIGHT EURO 6 (also WEIGHT6)
W.6	WEIGHT EURO 9 (also WEIGHT9)
W.7	WEIGHT EURO 10 (also WEIGHT2)
W.8	WEIGHT EURO 12 – Former EAST GERMANY (also WEIGHT3M)
W.9	WEIGHT EUROPE 12 (also WEIGHT3P)
W.10	WEIGHT EURO +3 (also WEIGHTNEW)
W.11	WEIGHT EUROPE 15 (also WEIGHT15 or <u>WEURO</u> )
W.12	WEIGHT NORWAY (also WEIGHTNOR)
W.13	WEIGHT TOTAL (also WEIGHT15P or <u>WCPLUS</u> )
W.14	WEIGHT STANDARD SIZE – GERMANY AND UNITED KINGDOM EXTRAPOLATED (also WEIGHTC or <u>WNATION</u> )
W.15 <sup>1</sup>	WEIGHT EURO 11 (without Greece)
W.16 <sup>2</sup>	WEIGHT EURO 12 (with Greece)

For each EU member state, a national weighting procedure, using marginal (RIM) and intercellular weighting (Iterative Proportional Fitting - IPF), is carried out, based on this universe description. As such, in all countries, minimum gender, age, region NUTS 2 are introduced in the iteration procedure (W.1).

An additional factor (extrapolation) is added, to bring former East and West Germany together in one entity (W.3). Former East Germany counts for 20.8% and former West Germany counts for 79.2%.

---

<sup>1</sup> From Eurobarometer 59.2 onwards, this weight is not used anymore.

<sup>2</sup> Ibidem.

The same principle is used to bring Northern Ireland together with Great Britain, to form the United Kingdom (W.4). Here Northern Ireland counts for 2.5% and Great Britain, for 97.5%.

For the sake of analysis, historical weights were created, bringing countries together, contained in historical entities such as Europe of the 6, 9, 10, and 12. (W.5 from to W.10). Countries not inserted in these weights are set to 0.

In order to make a European 15 weight, the data are extrapolated using population figures for each sample area (15 members = 17 sample areas) (W.11).

Standard Eurobarometer surveys may include data from Norway. A special weight is created only for Norway (W.12).

For international weighting, INRA applies the official population figures as provided by EUROSTAT in the Regional Statistical Yearbook (data for 1997). Total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above. The result is WEIGHT TOTAL (W.13)

W.14 extrapolates the new and old Länder to their respective proportion in the whole of Germany, (former East Germany (20.8%), former West Germany (79.2%) and does the same for Great Britain (97.5%) and Northern Ireland (2.5%). The other countries are left untouched.

From Eurobarometer 49 onwards, a new weight (W.15) was created to separate the 11 countries that accepted to introduce the euro, as of 01/01/1999.

From Eurobarometer 54 onwards, a new weight (W.16) was created to add Greece into the group of countries that accepted to introduce the euro. For an analysis of these 12 countries, use W.16.

From Eurobarometer 59.2 onwards, W.15 or W.16 are not used anymore. To compare results of euro-zone 12 (11), pre-in 3 (4) and EU15 use W.11.

### *PRECISION OF WEIGHTS:*

Each weight is expressed in 10,000. This means that a person with weight equal to 1 will have the weight 10,000, a person with weight equal to 1.534 will have the weight 15,340. In other words, we use 4 decimal point digits. Hence, you need to divide by 10,000 to have the number of people interviewed contained in the data set.

### *WEIGHTED RESULTS*

	<b>W1</b>	<b>W3</b>	<b>W4</b>	<b>W5</b>	<b>W6</b>	<b>W7</b>	<b>W8</b>	<b>W9</b>	<b>W10</b>	<b>W11</b>	<b>W14</b>
<b>BE</b>	1030	1030	1030	278	336	360	367	380	0	441	1030
<b>DK</b>	1000	1000	1000	0	168	180	184	190	0	221	1000
<b>WG</b>	1043	1651	1043	1872	2266	2426	2474	2562	0	2975	1651
<b>GE</b>	2057	2073	2057	1872	2266	2426	2474	3145	0	3651	2073
<b>EG</b>	1014	422	1014	0	0	0	0	583	0	676	422
<b>GR</b>	1000	1000	1000	0	0	368	375	388	0	451	1000
<b>SP</b>	1000	1000	1000	0	0	0	1443	1494	0	1735	1000
<b>FR</b>	1051	1051	1051	1607	1944	2082	2123	2199	0	2552	1051
<b>IR</b>	1001	1001	1001	0	116	124	127	131	0	152	1001
<b>IT</b>	1000	1000	1000	1579	1911	2047	2087	2162	0	2509	1000
<b>LU</b>	606	606	606	11	14	15	15	16	0	18	606
<b>NL</b>	1023	1023	1023	424	514	550	561	581	0	674	1023
<b>AU</b>	1031	1031	1031	0	0	0	0	0	1146	354	1031
<b>PO</b>	1000	1000	1000	0	0	0	363	376	0	437	1000
<b>FI</b>	1011	1011	1011	0	0	0	0	0	705	217	1011
<b>SW</b>	1000	1000	1000	0	0	0	0	0	1191	367	1000
<b>NI</b>	310	310	34	0	52	56	57	59	0	69	34
<b>GB</b>	1004	1004	1273	0	1796	1924	1962	2032	0	2359	1273
<b>UK</b>	1314	1314	1306	0	1849	1980	2019	2091	0	2427	1306
<b>EU15</b>	16124	16140	16116	5772	9117	10133	12137	13154	3042	16207	16132

*COUNTRY ABBREVIATIONS:*

Belgium	BEL
Denmark	DEN
Germany (East)	EGE
Germany (East & West)	GER
Germany (West)	WGE
Greece	GRE
Spain	SPA
France	FRA
Ireland	IRL
Italy	ITA
Luxembourg	LUX
The Netherlands	NET
Austria	AUS
Portugal	POR
Finland	FIN
Sweden	SWE
Great Britain	GB
Northern Ireland	NIR
United Kingdom	UK

## CO-OPERATING AGENCIES AND RESEARCH EXECUTIVES

**The European Opinion Research Group EEIG**  
**Christine Kotarakos**  
**111, rue Colonel Bourg – B-1140 Brussels**  
**Tel : +32 2 724 89 15 – Fax : +32 2 724 89 12**  
**e-mail: christine.kotarakos@eorg.be**

**INRA in Belgium - International Coordination Office SA/NV**  
**159-165, avenue de la Couronne – B-1050 Brussels**  
**Tel : +32 2 642 47 11 – Fax : +32 2 648 34 08**

BELGIQUE	INRA BELGIUM 159, avenue de la Couronne B-1050 BRUXELLES	Mr. Jean-Michel Lebrun Jean-Michel.Lebrun@inra.com	tel. fax	++/32 2 642 47 11 ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DANMARK Sylows Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr. Finn Villemoes Finn.Villemoes@gfk.dk	tel. fax	++/45 38 32 20 00 ++/45 38 32 20 01
DEUTSCHLAND	INRA DEUTSCHLAND Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr Christian HOLST christian.holst@inra.de	tel. fax	++/49 4542 801 0 ++/49 4542 801 201
ELLAS	Market Analysis 190 Hymettus Street GR-11635 ATHENA	Mr. Spyros Camilleris markanalysis@ marketanalysis.gr	tel. fax.	++/30 1 75 64 688 ++/30/1/70 19 355
ESPAÑA	INRA ESPAÑA Avda de Burgos Nº 12, 8ª planta 28036 Madrid SPAIN	Ms Victoria MIQUEL victoria.miquel@ consulting.ecoipsos.es	tel. fax	++/34 91 7672199 ++/34 91 3834254
FRANCE	CSA-TMO 30, rue Saint Augustin F-75002 PARIS	Mr. Bruno JEANBART bruno.jeanbart@csa-tmo.fr	tel. fax	++/33 1 44 94 59 10 ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSDOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	Mr Roger JUPP roger@Lmr.ie	tel. fax	++/353 1 661 34 83 ++/353 1 661 34 79
ITALIA	INRA Demoskopea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaide SANTILLI Santilli@demoskopea.it	tel. fax	++/39 06 85 37 521 ++/39 06 85 35 01 75
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	tel. fax	++/352 49 92 91 ++/352 49 92 95 555
NEDERLAND	Intomart Noordse Bosje 13-15 NL - 1201 DA HILVERSUM	Mr. Dré Koks Dre.Koks@intomart.nl	tel. fax	++/31/35/625 84 11 ++/31/35/625 84 33
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Ms Jitka NEUMANN nejj@spectra.at	tel. fax	++/43/732/6901 ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	MetrisGfK Rua Marquês da Fronteira, 8 – 1º Andar 1070 - 296 LISBOA	Ms Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.gfk.pt	tel. fax	++/351 210 000 200 ++/351 210 000 290
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätuulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mr. Mika Kiiski Mika.Kiiski@tns-gallup.fi	tel. fax	++/358 9 613 500 ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. fax	++/46 46 18 16 00 ++/46 46 18 16 11
GREAT BRITAIN	MARTIN HAMBLIN LTD Mulberry House, Smith Square 36 UK-London Swip 3HL	Mr. Ross Williams ross.williams@ martinhamblin.co.uk	tel. fax	++/44 207 222 81 81 ++/44 207 396 90 46

© 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