

FRANCE

VOTRE NUMERO D'ETUDE

09484<sup>1</sup>

CODE PAYS

07<sup>2</sup>

NOTRE NUMERO D'ETUDE

470<sup>3</sup>

NUMERO DE L'INTERVIEW

00<sup>4</sup>

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

- Belgique..... 5 1,
- 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,
- Autres pays..... 16, → FIN DE L'INTERVIEW
- NSP..... 17, → FIN DE L'INTERVIEW

EB46.1 - Q.1 - TREND

Q.2. Quand vous êtes entre amis, diriez-vous qu'il vous arrive souvent, de temps en temps, ou jamais de discuter politique ?

- Souvent..... 6 1
- De temps en temps..... 2
- Jamais..... 3
- NSP..... 4

EB46.1 - Q.2 - TREND

Q.3. Quand vous avez une opinion à laquelle vous tenez beaucoup, vous arrive-t-il de convaincre vos amis, vos camarades de travail, vos relations d'adopter cette opinion ? Cela vous arrive-t-il ... ? (LIRE)

- Souvent..... 7 1
- De temps en temps..... 2
- Rarement..... 3
- Jamais..... 4
- NSP..... 5

EB46.1 - Q.3 - TREND

Q.4. D'une façon générale, pensez-vous que le fait pour la France de faire partie de l'Union européenne est ... ? (LIRE)

- Une bonne chose..... 8 1
- Une mauvaise chose..... 2
- Une chose ni bonne, ni mauvaise..... 3
- NSP..... 4

EB46.1 - Q.4 - TREND

Q.5. Tout bien considéré, estimez-vous que la France a bénéficié ou non de son appartenance à l'Union européenne ?

- Bénéficié..... 9 1
- Pas bénéficié..... 2
- NSP..... 3

EB46.1 - Q.5 - TREND

Q.6. Tout bien considéré, estimez-vous que, dans cinq ans, la France bénéficiera ou non de son appartenance à l'Union européenne ?

Bénéficiera..... 10 1  
 Ne bénéficiera pas..... 2  
 NSP..... 3

EB44.0 - Q.30. - TREND

Q.7. Une monnaie commune sera établie dans les pays membres de l'Union européenne, d'ici janvier 1999. Pensez-vous ou non qu'une monnaie européenne commune est nécessaire pour que l'intégration européenne puisse se poursuivre ?

Nécessaire..... 11 1  
 Pas nécessaire..... 2  
 NSP..... 3

EB44.0 - Q.31. - TREND MODIFIE

Q.8. Il est question d'éventuellement agir, au niveau de l'Union européenne, dans d'autres domaines politiques importants, qui sont actuellement encore sous la responsabilité des gouvernements nationaux. Je vais vous citer quelques-uns de ces domaines. Voulez-vous me dire pour chacun d'entre eux si vous estimez que des actions communes sont très importantes, assez importantes, pas très importantes ou pas du tout importantes ?

LIRE	Très importantes	Assez importantes	Pas très importantes	Pas du tout importantes	NSP
1. La lutte contre le commerce de la drogue ou d'autres formes graves de crime organisé	12 1	2	3	4	5
2. Le domaine de l'asile politique ou la lutte contre l'immigration illégale	13 1	2	3	4	5
3. Les politiques étrangère ou de défense	14 1	2	3	4	5

EB44.0 - Q.33. - TREND

Q.9. D'après vous, quelle personnalité politique s'engage le plus en faveur de la poursuite de l'intégration européenne ? (NE RIEN SUGGERER - NE PAS LIRE - UNE SEULE REPONSE)

15  
 heinut Kohl..... 2  
 Jacques Chirac..... 3  
 Jacques Delors..... 4  
 Edouard Balladur..... 5  
 Laurent Fabius..... 6  
 Valéry Giscard d'Estaing..... 7  
 Felipe Gonzales..... 8  
 Elisabeth Guigon..... 9  
 Simone Veil..... 10  
 Lionel Jospin..... 11  
 Jean-Marie Le Pen..... 12  
 Jacques Santer..... 13  
 Philippe de Villiers..... 14  
 Martine Aubry..... 15  
 Raymond Barre..... 16  
 Jean-Pierre Chevènement..... 17  
 Alain Madelin..... 18  
 Hervé de Charette..... 19  
 Michel Rocard..... 20  
 John Major..... 21  
 Robert Badinter..... 22  
 Ruud Lubers..... 23  
 Bernard Tapie..... 24  
 Bernard Kouchner..... 25  
 Jacques Barrot..... 26  
 Alain Juppé..... 27  
 François Léotard..... 28  
 Klaus Hansch..... 29  
 Nana Mouskouri..... 30  
 Boutros Boutros Ghali..... 31  
 Charles Pasqua..... 32  
 Jacques Toubon..... 33  
 Jean-François Deniau..... 34

autres (PRÉCISER)..... 41  
 personne..... 42  
 NSP..... 43

EB44.0 - Q.34. - TREND MODIFIE

Q.10. Quelles sont à votre avis les deux langues qu'il est le plus utile de connaître à l'exception de votre langue maternelle ? (NE PAS SUGGERER - NE PAS LIRE - DEUX REPONSES MAXIMUM)

Danois.....	16	1,
Allemand.....		2,
Français.....		3,
Italien.....		4,
Néerlandais.....		5,
Anglais.....		6,
Espagnol.....		7,
Portugais.....		8,
Grec.....		9,
Suédois.....		10,
Finnois.....		11,
Russe.....		12,
Arabe.....		13,
Chinois.....		14,
Japonais.....		15,
Autre.....		16,
NSP.....		17,

EB44.0 - Q.35a. - TREND

Q.11. Je voudrais maintenant vous poser une question à propos de la confiance que vous inspirent différents peuples. Pour chacun d'eux, veuillez me dire si vous avez plutôt confiance, ou plutôt pas confiance. (INT. : MONTRER CARTE 11 - ENUMERER CHAQUE PEUPLE, Y COMPRIS LE VOTRE)

	Plutôt confiance	Plutôt pas confiance	NSP
1. Les Belges	17 1	2	3
2. Les Danois	18 1	2	3
3. Les Allemands	19 1	2	3
4. Les Grecs	20 1	2	3
5. Les Espagnols	21 1	2	3
6. Les Français	22 1	2	3
7. Les Irlandais	23 1	2	3
8. Les Italiens	24 1	2	3
9. Les Luxembourgeois	25 1	2	3
10. Les Néerlandais	26 1	2	3
11. Les Autrichiens	27 1	2	3
12. Les Portugais	28 1	2	3
13. Les Finlandais	29 1	2	3
14. Les Suédois	30 1	2	3
15. Les Britanniques	31 1	2	3
16. Les Américains	32 1	2	3
17. Les Russes	33 1	2	3
18. Les Polonais	34 1	2	3
19. Les Hongrois	35 1	2	3
20. Les Tchèques	36 1	2	3

EB44.0 - Q.36. - TREND

Q.12. Selon vous, quelle sera, dans le futur, l'importance d'une étroite coopération entre l'Allemagne et la France pour la continuation du rapprochement européen ? (MONTRER CARTE 12 - LIRE) ?

Plus importante que dans le passé.....	37	1
Aussi importante que dans le passé.....		2
Moins importante que dans le passé.....		3
NSP.....		4

EB44.0 - Q.37. - TREND

- Q.13. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé par des informations sur l'Allemagne ? Diriez-vous que vous êtes ... ? (LIRE)
- |                            |    |   |  |
|----------------------------|----|---|--|
| Très intéressé.....        | 38 | 1 | } PASSER EN Q.14<br>} PASSER EN Q.14<br>} PASSER EN Q.15<br>} PASSER EN Q.15<br>} PASSER EN Q.15 |
| Assez intéressé.....       |    | 2 |  |
| Pas très intéressé.....    |    | 3 |  |
| Pas du tout intéressé..... |    | 4 |  |
| NSP.....                   |    | 5 |  |

EB44.0 - Q.38. - TREND

- Q.14. (SI TRES OU ASSEZ INTERESSE - CODE 1 OU 2 EN Q.13)  
Pour l'obtention d'informations sur l'Allemagne, dans quelle mesure utilisez-vous chacun des media suivants :  
régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais ? (MONTRER CARTE 14)

LIRE	Régulièrement	Occasionnellement	Rarement	Jamais
1. La télévision de France	39 1	2	3	4
2. La télévision allemande	40 1	2	3	4
3. La Radio de France	41 1	2	3	4
4. La Radio allemande	42 1	2	3	4
5. Les quotidiens ou magazines de France	43 1	2	3	4
6. Les quotidiens ou magazines allemands	44 1	2	3	4
7. L'enseignement scolaire ou des séances d'information et séminaires	45 1	2	3	4
8. Des contacts personnels (famille, amis, collègues, connaissances).	46 1	2	3	4

EB44.0 - Q.39. - TREND

A TOUS

- Q.15. A présent, une question concernant le Chancelier Helmut Kohl. On dit qu'après sa gestion de la réunification allemande, il est l'homme le mieux placé pour faire progresser l'intégration européenne. Voulez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec cette affirmation ? Etes-vous ... ? (LIRE)
- |                           |    |   |
|---------------------------|----|---|
| Tout à fait d'accord..... | 47 | 1 |
| Plutôt d'accord.....      |    | 2 |
| Plutôt pas d'accord.....  |    | 3 |
| Pas du tout d'accord..... |    | 4 |
| NSP.....                  |    | 5 |

EB44.0 - Q.40. - TREND

A présent, passons à un autre sujet.

Q.16. Certaines personnes pensent que la qualité des produits alimentaires vendus en France s'améliore, tandis que d'autres pensent qu'elle se dégrade. Pour chacun des produits vendus en France que je vais vous citer, pourriez-vous me dire si vous estimez que sa qualité a plutôt tendance à s'améliorer ou plutôt tendance à se dégrader ? (MONTRER CARTE 16)

LIRE	Tendance à s'améliorer	Tendance à se dégrader	Ne s'améliore ni se dégrade (SPONT.)	NSP
1. Les légumes frais	48 1	2	3	4
2. Les fruits frais	49 1	2	3	4
3. La viande fraîche	50 1	2	3	4
4. Le poisson frais	51 1	2	3	4
5. Le lait frais	52 1	2	3	4
6. Le fromage	53 1	2	3	4
7. Les oeufs	54 1	2	3	4
8. Le pain et les produits de boulangerie	55 1	2	3	4
9. Les conserves	56 1	2	3	4
10. Les produits surgelés	57 1	2	3	4
11. Les plats préparés	58 1	2	3	4
12. Les autres produits préemballés	59 1	2	3	4

EB47.0 - NOUVEAU

Q.17. a) Pensez-vous que l'information fournie par chacune des sources suivantes, en ce qui concerne la qualité des produits alimentaires est généralement plutôt dans l'intérêt du consommateur, plutôt dans l'intérêt de l'industrie ou neutre ? (MONTRER CARTE 17A)  
 b) Pourriez-vous m'indiquer quelles sources, selon vous, disent la vérité à propos de la qualité de ces produits ? (MONTRER CARTE 17B PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

LIRE	a)				b)
	consommateur	industrie	neutre	NSP	Disent la vérité
1. Les enseignants, à l'école ou à l'université	61 1	2	3	4	60 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,
2. Les scientifiques	62 1	2	3	4	
3. Les autorités publiques	63 1	2	3	4	
4. Les agences gouvernementales	64 1	2	3	4	
5. La Commission européenne	65 1	2	3	4	
6. Les groupements de producteurs	66 1	2	3	4	
7. Les partis politiques	67 1	2	3	4	
8. Les syndicats	68 1	2	3	4	
9. Les magasins/les supermarchés	69 1	2	3	4	
10. La radio et la télévision	70 1	2	3	4	
11. La presse écrite	71 1	2	3	4	
Personne (SPONTANE)					12,
NSP					13,

EB43.1 bis - Q.26 - TREND MODIFIE

Q.18. Je vais vous lire quatre opinions à propos de l'environnement. Laquelle d'entre elles est la plus proche de la vôtre ?  
(MONTRER CARTE 18- LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Les niveaux actuels de l'activité humaine mènent à des catastrophes, mettent en danger toutes les formes de vie sur terre.....	72	1
Les niveaux actuels de l'activité humaine doivent être modifiés de façon très importante si l'on veut arrêter la détérioration générale de l'environnement.....		2
Les niveaux actuels de l'activité humaine ne sont pas fondamentalement en conflit avec l'environnement.....		3
Il n'y a aucun problème d'environnement.....		4
NSP.....		5

EB43.1bis - Q.32 - TREND

Q.19. Je vais vous lire trois opinions qui sont parfois exprimées au sujet des problèmes d'environnement. Avec laquelle de ces opinions êtes-vous personnellement le plus d'accord ? (MONTRER CARTE 19 - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Il faut donner la priorité au développement économique sur la protection de l'environnement.....	73	1
Il faut assurer le développement économique tout en protégeant l'environnement.....		2
Il faut donner la priorité à la protection de l'environnement sur le développement économique.....		3
NSP.....		4

EB43.1bis - Q. 21 - TREND MODIFIE

Q.20. Quand on parle des atteintes graves portées à l'environnement, à quoi pensez-vous surtout ? Veuillez choisir dans cette liste, les quatre choses qui vous viennent immédiatement à l'esprit. (MONTRER CARTE 20 - LIRE - QUATRE REPONSES POSSIBLES)

Les débris qui traînent dans les rues, dans les espaces verts ou sur les plages.....	74	1,
Les usines qui répandent des produits chimiques dangereux dans l'air ou dans l'eau.....		2,
Les voitures qui polluent l'air.....		3,
Les eaux d'égouts.....		4,
Le bruit occasionné par des travaux de construction, des routes à forte circulation, des aéroports.....		5,
L'utilisation excessive en agriculture de désherbants, insecticides et engrais.....		6,
Le pétrole qui pollue la mer et le littoral.....		7,
Les déchets industriels.....		8,
Les pluies acides.....		9,
Les pollutions au niveau planétaire telle que la disparition progressive des forêts tropicales, la destruction de la couche d'ozone, l'effet de serre.....		10,
Le stockage des déchets nucléaires.....		11,
L'exploitation touristique sauvage de certaines zones (littoral, montagne).....		12,
NSP.....		13,

EB43.1bis - Q. 19 - TREND

Q.21. Voici diverses façons dont, en Europe, on pourrait s'occuper des problèmes d'environnement.  
Serez-vous ou non favorable aux propositions suivantes ? (MONTRER CARTE 21)

LIRE	Oui	Non	NSP
1. Assurer un financement plus important de la recherche scientifique et des développements technologiques liés à l'environnement	75 1	2	3
2. Veiller à ce que les écoles incluent un enseignement sur l'environnement, comme une partie importante de l'éducation des enfants	76 1	2	3
3. Dépenser plus d'argent pour la formation du public sur les problèmes importants de l'environnement	77 1	2	3
4. Mettre en vigueur une législation plus sévère pour contrôler les entreprises qui polluent l'environnement	78 1	2	3
5. Consacrer des ressources plus importantes à l'application des lois existantes	79 1	2	3
6. Former des professionnels pour qu'ils puissent eux-mêmes prendre des mesures pour protéger l'environnement	80 1	2	3
7. S'assurer que les problèmes d'environnement soient identifiés et que l'on prenne les mesures appropriées	81 1	2	3
8. Appliquer des taxes spéciales très élevées sur les produits et les procédés qui nuisent à l'environnement pour en décourager l'utilisation	82 1	2	3
9. Augmenter les taxes sur les emballages qui polluent l'environnement et diminuer les taxes sur les emballages qui respectent l'environnement	83 1	2	3
10. Réduire les taxes sur les produits et les procédés de fabrication qui respectent l'environnement	84 1	2	3
11. Interdire les activités et les procédés de fabrication qui nuisent à l'environnement	85 1	2	3
12. Imposer un embargo économique aux pays non-membres de l'Union européenne qui portent gravement atteinte à l'environnement	86 1	2	3

EB43.1bis - Q.25 - TREND MODIFIE

- Q.22. a) Dans le(s)quel(s) des domaines suivants, s'il y en a, pensez-vous que l'Union européenne a éventuellement adopté une législation ou a introduit des mesures visant à protéger les consommateurs ? (MONTRER CARTE 22 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- b) Dans le(s)quel(s) des domaines suivants, s'il y en a, pensez-vous que l'Union européenne devrait adopter une législation ou introduire des mesures visant à protéger les consommateurs ? (MONTRER CARTE 22 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

LIRE	a) A adopté	b) Devrait adopter
1. Interdire les termes déloyaux, inéquitables dans les contrats ("les clauses abusives")	87 1,	88 1,
2. Etablir des règles sur la sécurité des jouets et en contrôler l'application	2,	2,
3. Standardiser les conditions pour les voyages de vacances tout compris	3,	3,
4. Empêcher la publicité mensongère	4,	4,
5. Adopter des règles communes en matière de multipropriété, de propriété partagée	5,	5,
6. Etablir des règles communes pour que les prestataires de services soient responsables des conséquences de leurs actions	6,	6,
7. Etablir des règles communes en matière de publicité	7,	7,
8. Définir des règles strictes en matière d'étiquetage des produits	8,	8,
9. Etablir des règles en matière d'achats à distance tels que achats par correspondance, télé-achat, Internet, etc...	9,	9,
10. Créer des conditions plus favorables au consommateur en matière de services financiers (banques, assurances,...)	10,	10,
11. Assurer à chaque citoyen européen l'accès facile aux instances juridiques dans les autres Etats membres, en cas de problèmes liés à la consommation	11,	11,
12. Etablir des règles pour que, partout en Europe, les prix soient clairement indiqués à l'unité de mesure (Kg, L,...)	12,	12,
13. Aucun de ceux-ci	13,	13,
14. NSP	14,	14,

EB44.3 - Q.138 - TREND MODIFIE

- Q.23. L'Union européenne a entrepris des actions pour améliorer le niveau de protection des consommateurs. Estimez-vous que, dans l'ensemble, ces actions ont plutôt amélioré le niveau de protection des consommateurs, ont plutôt diminué le niveau de protection des consommateurs, ou n'ont eu aucun impact sur ce niveau ?
- Plutôt amélioré le niveau de protection des consommateurs..... 89 1
- Plutôt diminué le niveau de protection des consommateurs..... 2
- N'ont eu aucun impact sur le niveau de protection des consommateurs..... 3
- NSP..... 4

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.24. A votre avis, quels sont les problèmes principaux que rencontrent les consommateurs lorsqu'ils sont insatisfaits ? (MONTRER CARTE 24 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- Ils se sentent impuissants face aux fournisseurs et fabricants..... 90 1,
- L'accès à la justice est trop difficile pour eux..... 2,
- Le coût d'une action en justice est trop élevé pour eux..... 3,
- Les suites données à leurs plaintes sont insatisfaisantes..... 4,
- Ils ne connaissent pas bien leurs droits..... 5,
- Ils manquent d'information sur les caractéristiques des produits..... 6,
- Ils manquent de temps pour faire respecter leurs droits..... 7,
- Ils ne sont pas assez bien informés sur les services d'aide aux consommateurs..... 8,
- Il leur est souvent difficile de comparer les produits et les services..... 9,
- NSP..... 10,

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.25. Pensez-vous que l'école prépare très bien, assez bien, assez mal, très mal les enfants à entrer dans la vie ?
- Très bien..... 91 1
- Assez bien..... 2
- Assez mal..... 3
- Très mal..... 4
- NSP..... 5

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.26. Si l'école préparait les jeunes à devenir des consommateurs avertis, diriez-vous que cela pourrait certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas améliorer la qualité de vie des générations futures ?
- Certainement..... 92 1  
 Probablement..... 2  
 Probablement pas..... 3  
 Certainement pas..... 4  
 NSP..... 5

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.27. a) Pensez-vous que les autorités locales en France pourraient certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas jouer un rôle dans l'éducation des consommateurs ? (MONTRER CARTE 27)  
 b) Et les autorités nationales ? (MONTRER MEME CARTE 27)  
 c) Et l'Union européenne ? (MONTRER MEME CARTE 27)

LIRE	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	NSP
a) Autorités locales	93 1	2	3	4	5
b) Autorités nationales	94 1	2	3	4	5
c) Union européenne	95 1	2	3	4	5

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.28. (SI "OUI, CERTAINEMENT" OU "OUI, PROBABLEMENT" A LA QUESTION Q.27c, CODES 1 OU 2 A L'ITEM c)  
 Comment l'Union européenne pourrait-elle jouer ce rôle d'après vous ? (MONTRER CARTE 28 - LIRE - DEUX REPONSES MAXIMUM)

- En expliquant pourquoi l'éducation des consommateurs est nécessaire..... 96 1,  
 En donnant de bons exemples de formations dans d'autres pays pour que l'on puisse s'en inspirer chez nous..... 2,  
 En publiant des informations sur les droits du consommateur dans l'Union européenne..... 3,  
 En organisant des échanges de personnel et d'information..... 4,  
 NSP..... 5,

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.29. L'Union européenne a entrepris des actions pour améliorer la sécurité des produits et des services pour les consommateurs. Estimez-vous que, dans l'ensemble, ces actions ont plutôt amélioré la sécurité pour les consommateurs, ont plutôt diminué la sécurité pour les consommateurs, ou n'ont eu aucun impact sur la sécurité ?
- Plutôt amélioré la sécurité pour les consommateurs..... 97 1  
 Plutôt diminué la sécurité pour les consommateurs..... 2  
 N'ont eu aucun impact sur la sécurité pour les consommateurs..... 3  
 NSP..... 4

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.30. a) Parmi les domaines suivants, quels sont ceux pour lesquels vous vous sentez particulièrement concerné par la sécurité des produits et services pour les consommateurs ? (MONTRER CARTE 30 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)  
 b) Et, pour chacun des produits et des services suivants, pensez-vous que ceux proposés en France sont généralement sûrs ou pas ?

LIRE	a)	b) Sécurité		
	Concerné	Oui	Non	NSP
1. Les médicaments	98 1,	99 1	2	3
2. Les produits cosmétiques	2,	100 1	2	3
3. Les jouets	3,	101 1	2	3
4. L'alimentation	4,	102 1	2	3
5. Les appareils électriques	5,	103 1	2	3
6. Les voitures	6,	104 1	2	3
7. Les lieux publics (magasins, salles de spectacle,...)	7,	105 1	2	3
8. Les hôtels	8,	106 1	2	3
9. Les manifestations sportives	9,	107 1	2	3
10. Les produits d'entretien	10,	108 1	2	3
11. Les transports publics	11,	109 1	2	3
12. Les avions	12,	110 1	2	3
13. Les restaurants	13,	111 1	2	3
Aucun	14,			
NSP	15,			

EB38.0 - Q.111 - TREND MODIFIE

- Q.31. D'après vous, attire-t-on assez ou pas assez l'attention sur la sécurité des produits et des services pour les consommateurs ... ?

LIRE	Assez	Pas assez	NSP
1. dans la presse	112 1	2	3
2. à la radio-télévision	113 1	2	3
3. dans la publicité	114 1	2	3
4. sur les lieux de loisirs ou de vacances	115 1	2	3
5. dans les écoles	116 1	2	3

EB38.0 - Q.109 - TREND MODIFIE

- Q.32. Si vous voyagez dans un autre pays membre de l'Union européenne, pensez-vous ou non que... ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. vous serez informé de manière adéquate des principales mesures de sécurité des produits et services pour les consommateurs	117 1	2	3
2. vous retrouverez les mêmes codes/indications de sécurité	118 1	2	3
3. vous aurez le même niveau de sécurité dans tous les pays	119 1	2	3
4. vous aurez des codes/indications de sécurité tout à fait compréhensibles	120 1	2	3

EB38.0 - Q.114 - TREND MODIFIE

Q.33. Pour chacun des services suivants en France, pourriez-vous me dire si vous trouvez qu'il est de bonne qualité, de mauvaise qualité ou de qualité ni bonne ni mauvaise ? (MONTRER CARTE 33)

LIRE	Bonne qualité	Ni bonne ni mauvaise qualité	Mauvaise qualité	NSP
1. La distribution d'eau	121 1	2	3	4
2. La distribution de gaz	122 1	2	3	4
3. La distribution d'électricité	123 1	2	3	4
4. Les services de téléphone	124 1	2	3	4
5. L'accès aux chaînes de télévision	125 1	2	3	4
6. Le réseau autoroutier	126 1	2	3	4
7. L'entretien des routes et trottoirs	127 1	2	3	4
8. La collecte des déchets ménagers	128 1	2	3	4
9. Les services de soins de santé tels que les hôpitaux, etc.	129 1	2	3	4
10. Les services d'ambulance	130 1	2	3	4
11. Les tribunaux, la Justice	131 1	2	3	4
12. Les services postaux	132 1	2	3	4
13. Les transports ferroviaires	133 1	2	3	4
14. Les transports aériens	134 1	2	3	4
15. Les transports routiers par autocar	135 1	2	3	4
16. Les transports urbains tels que métro, bus, tram	136 1	2	3	4

EB47.0 - NOUVEAU

Q.34. Dans l'Union européenne, on a tendance à ouvrir à la concurrence les services qui étaient traditionnellement des monopoles, comme ceux fournis par les compagnies de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité, les compagnies de téléphone, etc. Etes-vous ou non conscient de cette tendance ?

Oui.....	137 1
Non.....	2
NSP.....	3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.35. Voici une liste de services publics qui sont actuellement en pleine évolution, entre autres parce que les autorités nationales et communautaires ont décidé de les ouvrir à la concurrence.

a) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si oui ou non vous avez récemment ressenti une baisse des prix ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. Services de téléphone	138 1	2	3
2. Services postaux	139 1	2	3
3. La distribution d'électricité	140 1	2	3
4. La distribution de gaz	141 1	2	3
5. La distribution d'eau	142 1	2	3
6. Transports aériens	143 1	2	3
7. Transports ferroviaires	144 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

b) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si oui ou non vous avez récemment ressenti une amélioration de la qualité des services ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. Services de téléphone	145 1	2	3
2. Services postaux	146 1	2	3
3. La distribution d'électricité	147 1	2	3
4. La distribution de gaz	148 1	2	3
5. La distribution d'eau	149 1	2	3
6. Transports aériens	150 1	2	3
7. Transports ferroviaires	151 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

c) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si oui ou non vous avez récemment ressenti une augmentation du choix des services et du nombre de fournisseurs ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. Services de téléphone	152 1	2	3
2. Services postaux	153 1	2	3
3. La distribution d'électricité	154 1	2	3
4. La distribution de gaz	155 1	2	3
5. La distribution d'eau	156 1	2	3
6. Transports aériens	157 1	2	3
7. Transports ferroviaires	158 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

d) Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire si oui ou non vous avez récemment ressenti une amélioration de protection des intérêts des consommateurs ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. Services de téléphone	159 1	2	3
2. Services postaux	160 1	2	3
3. La distribution d'électricité	161 1	2	3
4. La distribution de gaz	162 1	2	3
5. La distribution d'eau	163 1	2	3
6. Transports aériens	164 1	2	3
7. Transports ferroviaires	165 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.36. a) Et à l'avenir, pensez-vous que l'ouverture à la concurrence sera une bonne chose ou une mauvaise chose en ce qui concerne la qualité de chacun des services suivants ? (MONTRER CARTE 36)

LIRE	Bonne chose	Mauvaise chose	Ni bonne, ni mauvaise chose (SPONTANE)	NSP
1. Services de téléphone	166 1	2	3	4
2. La distribution d'électricité	167 1	2	3	4
3. La distribution de gaz	168 1	2	3	4
4. La distribution d'eau	169 1	2	3	4
5. Transports aériens	170 1	2	3	4
6. Transports ferroviaires	171 1	2	3	4
7. La collecte des déchets ménagers	172 1	2	3	4
8. Les media	173 1	2	3	4

b) Et en ce qui concerne le prix de chacun de ces services ? (MONTRER MEME CARTE 36)

LIRE	Bonne chose	Mauvaise chose	Ni bonne, ni mauvaise chose (SPONTANE)	NSP
1. Services de téléphone	174 1	2	3	4
2. La distribution d'électricité	175 1	2	3	4
3. La distribution de gaz	176 1	2	3	4
4. La distribution d'eau	177 1	2	3	4
5. Transports aériens	178 1	2	3	4
6. Transports ferroviaires	179 1	2	3	4
7. La collecte des déchets ménagers	180 1	2	3	4
8. Les media	181 1	2	3	4

EB47.0 - NOUVEAU

Q.37. D'après vous, parmi les effets suivants, quels sont ceux que l'ouverture à la concurrence pourrait entraîner ? (MONTRER CARTE 37 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

La création d'emplois dans ces secteurs.....	182 1,
Une meilleure transparence.....	2,
Des pertes d'emplois dans ces secteurs.....	3,
Une meilleure qualité des services.....	4,
Une diminution des prix.....	5,
L'abandon des services non rentables.....	6,
Une plus grande attention accordée aux besoins des consommateurs.....	7,
Autre (SPONTANE).....	8,
NSP.....	9,

EB47.0 - NOUVEAU

Q.38. Certaines personnes pensent que chacun devrait pouvoir bénéficier de certains services même s'il n'a pas les moyens de les payer. Parmi les services suivants, quels sont ceux qui, selon vous, devraient être garantis à tous ? (MONTRER CARTE 38 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

La distribution d'eau.....	183	1,
La distribution de gaz.....		2,
La distribution d'électricité.....		3,
Les services téléphoniques.....		4,
Le raccordement aux chaînes de télévision.....		5,
La collecte des déchets ménagers.....		6,
Les transports aériens.....		7,
Les transports ferroviaires.....		8,
Les transports routiers par autocar.....		9,
Les transports urbains.....		10
Les systèmes de paiements, c'est-à-dire l'accès aux services bancaires.....		11
Aucun.....		12
NSP.....		13

EB47.0 - NOUVEAU

Q.39. a) D'après vous, les produits qui sont vendus en France et qui proviennent des pays d'Europe centrale et de l'Est sont-ils de bonne qualité, de mauvaise qualité ou de qualité ni bonne ni mauvaise ? (MONTRER CARTE 39)  
b) Et ceux qui proviennent des pays en voie de développement ? (LAISSER CARTE 39)

LIRE	Bonne qualité	Ni bonne ni mauvaise qualité	Mauvaise qualité	NSP
a) Europe centrale et de l'Est	184 1	2	3	4
b) Pays en voie de développement	185 1	2	3	4

EB47.0 - NOUVEAU

Q.40. Certains produits fabriqués dans l'Union européenne ne peuvent pas être vendus dans l'Union européenne parce qu'ils sont de qualité ou de sécurité insuffisante. Pensez-vous que l'Union européenne devrait ou non faire quelque chose pour en interdire aussi la vente dans des pays non-membres de l'Union européenne ?

Oui.....	186	1
Non.....		2
NSP.....		3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.41. Pensez-vous ou non que l'information sur les prix actuellement donnée par les commerçants et les fournisseurs de services vous permettent de comparer les prix et de faire jouer la concurrence ?

Oui.....	187	1
Non.....		2
NSP.....		3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.42. Dans lequel ou lesquels des secteurs suivants, s'il y en a, souhaiteriez-vous disposer d'une information plus claire et plus complète ? (MONTRER CARTE 42 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Dans le secteur du LOGEMENT, c'est-à-dire de la construction, des réparations, des conseils d'architectes, de la location immobilière, etc.....	188	1,
Dans le secteur du CONSEIL, c'est-à-dire les avocats, les notaires, les comptables, etc.		2,
Dans le secteur des SOINS DE SANTE, c'est-à-dire des hôpitaux, des médecins, des services paramédicaux, etc.....		3,
Dans le secteur FINANCIER, c'est-à-dire les services bancaires, le crédit, les assurances, etc.....		4,
Dans le secteur d'UTILITE PUBLIQUE, c'est-à-dire des transports aériens, ferroviaires et routiers, de la distribution d'eau et d'électricité, des services postaux et de téléphone, etc.....		5,
Dans le secteur des TRANSPORTS PRIVES, c'est-à-dire des taxis, des déménagements, etc...		6,
Dans le secteur de L'ENTRETIEN ET DES REPARATIONS, c'est-à-dire de l'automobile, du chauffage, des appareils domestiques, etc.....		7,
Dans le secteur des LOISIRS, c'est-à-dire des agences de voyages, des spectacles, de l'hôtellerie, de la restauration, etc.....		8,
NSP.....		9,

EB47.0 - NOUVEAU

Q.43. Constatez-vous parfois une différence importante entre le prix qui vous avait été annoncé par des commerçants ou des fournisseurs de services et le prix que vous devez effectivement payer ?  
(SI OUI) Dans quels secteurs ? (MONTRER CARTE 43 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Non, pas de différence importante.....	189	1,
Oui, dans le secteur du LOGEMENT, c'est-à-dire de la construction, des réparations, des conseils d'architectes, de la location immobilière, etc.....		2,
Oui, dans le secteur du CONSEIL, c'est-à-dire les avocats, les notaires, les comptables, etc.....		3,
Oui, dans le secteur des SOINS DE SANTE, c'est-à-dire des hôpitaux, des médecins, des services paramédicaux, etc.....		4,
Oui, dans le secteur FINANCIER, c'est-à-dire les services bancaires, le crédit, les assurances, etc.....		5,
Oui, dans le secteur d'UTILITE PUBLIQUE, c'est-à-dire des transports aériens, ferroviaires et routiers, de la distribution d'eau et d'électricité, des services postaux et de téléphone, etc.....		6,
Oui, dans le secteur des TRANSPORTS PRIVES, c'est-à-dire des taxis, des déménagements, etc.....		7,
Oui, dans le secteur de L'ENTRETIEN ET DES REPARATIONS, c'est-à-dire de l'automobile, du chauffage, des appareils domestiques, etc.....		8,
Oui, dans le secteur des LOISIRS, c'est-à-dire des agences de voyages, des spectacles, de l'hôtellerie, de la restauration, etc.....		9,
NSP.....		10

EB47.0 - NOUVEAU

Q.44. En France, souhaiteriez-vous recourir à des fournisseurs de services situés hors de France ?  
(SI OUI) Auxquels ? (MONTRER CARTE 44 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Non, ne souhaite pas recourir à des fournisseurs de services situés hors de France.....	190	1,
Oui, pour la construction et les travaux de bâtiment.....		2,
Oui, pour la location immobilière.....		3,
Oui, pour les services d'avocats.....		4,
Oui, pour les services financiers, c'est-à-dire ceux fournis par les banques, les assurances, les institutions de crédit.....		5,
Oui, pour les services de soins de santé.....		6,
Oui, pour les voyages et le tourisme.....		7,
Autres (SPONTANE).....		8,
NSP.....		9,

EB47.0 - NOUVEAU

En 1999, l'Euro deviendra la monnaie européenne et, en 2002 au plus tard, les pièces et les billets en Euro remplaceront, dans certains Etats membres de l'Union européenne, les pièces et les billets en Francs.

- Q.45. Souhaiteriez-vous ou non être mieux informé sur les raisons et les avantages d'une Monnaie Unique en Europe ?
- |          |     |   |
|----------|-----|---|
| Oui..... | 191 | 1 |
| Non..... |     | 2 |
| NSP..... |     | 3 |

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.46. a) Selon vous, l'adoption d'une Monnaie Unique, l'Euro, permettra-t-elle ou non à l'Union européenne d'être plus compétitive sur le plan économique dans le monde ?  
 b) Et cela permettra-t-il, ou non, à l'Union européenne, d'être plus puissante sur le plan politique dans le monde ?

LIRE	Oui	Non	NSP
a) Compétitivité économique	192	2	3
b) Puissance politique	193	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.47. Certains disent que l'Euro, permettra à l'Union européenne d'être plus puissante et plus compétitive. Cependant, le passage du Franc à l'Euro entraînera certains coûts pour les administrations, les banques et les entreprises, entre autres à cause des changements informatiques et comptables, de l'étiquetage des produits, de la formation du personnel, de l'information des citoyens et des clients, etc. Selon vous, qui devrait payer les coûts de ce passage à l'Euro ? (MONTRER CARTE 47 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

L'Etat Français, avec les impôts.....	194	1,
Les organismes financiers, avec leurs profits.....		2,
Les autres entreprises privées et publiques, avec leurs profits.....		3,
Les consommateurs.....		4,
Un peu tout le monde, de manière équitable (SPONTANE).....		5,
Chacun la même part (SPONTANE).....		6,
Chacun devrait payer pour ses propres coûts (SPONTANE).....		7,
NSP.....		8,

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.48. A votre avis, parmi les groupes suivants, quel est celui qui profitera le plus du passage à l'Euro ? (MONTRER CARTE 48 - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Les grands pays de l'Union européenne.....	195	1
Les petits pays de l'Union européenne.....		2
Tous les pays de l'Union européenne.....		3
Les entreprises.....		4
Les banques.....		5
Les consommateurs.....		6
Les touristes.....		7
NSP.....		8

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.49. Selon vous, le fait de ne plus utiliser le Franc et de le remplacer par l'Euro, constituera-t-il ... (MONTRER CARTE 49 - LIRE) ?

un changement qui va perturber assez longtemps votre vie quotidienne ou.....	196	1
un changement auquel vous allez vite vous habituer.....		2
NSP.....		3

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.50. Le passage du Franc à l'Euro se fera progressivement. Pendant cette période, souhaiteriez-vous, ou non, ... ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. avoir le choix et payer soit en Euro, soit en Francs	197	2	3
2. voir les prix dans les magasins affichés à la fois en Euro et en Francs	198	2	3
3. que vos relevés bancaires soient exprimés en Euro et en Francs	199	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.51. D'après vous, la possibilité de pouvoir utiliser, pendant un certain temps, en même temps le Franc et l'Euro, vous paraît-elle plutôt de nature à aider le consommateur ou plutôt de nature à lui compliquer les choses ? (MONTRER CARTE 51 - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Plutôt de nature à aider le consommateur.....	200	1
Plutôt de nature à lui compliquer les choses.....		2
NSP.....		3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.52. Avez-vous ou non déjà eu l'occasion, à titre professionnel ou privé, par exemple au cours d'un voyage, d'effectuer des paiements en argent étranger ?

(SI OUI) Avez-vous trouvé que cela était facile ou difficile ?

Non, n'ai jamais eu l'occasion..... 201 1  
 Oui, facile..... 2  
 Oui, difficile..... 3  
 NSP..... 4

EB47.0 - NOUVEAU

L'entrée en vigueur du Marché Unique Européen a ouvert les services bancaires et financiers à la concurrence internationale. Ce processus est en cours et il est loin d'être achevé.

Q.53. Selon vous, la législation Française assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE 53)

LIRE	Oui	Non	NSP
1. la transparence de l'information financière	202 1	2	3
2. la protection des droits des consommateurs	203 1	2	3
3. le recours possible contre les banques et les assurances	204 1	2	3
4. la sécurité de l'exécution des transactions	205 1	2	3
5. la protection de la confidentialité des informations	206 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.54. Parmi les affirmations suivantes, quelles sont les quatre qui se rapprochent le plus de votre opinion ? (MONTRER CARTE 54 - LIRE - QUATRE REPONSES MAXIMUM)

Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires.... 207 1,  
 Avoir un compte en banque revient très cher..... 2,  
 Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause..... 3,  
 Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux..... 4,  
 En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter..... 5,  
 On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle..... 6,  
 Le problème du surendettement, c'est-à-dire quand le consommateur ne peut plus rembourser ce qu'il a emprunté, n'existe pas en France..... 7,  
 Les établissements financiers expliquent bien les difficultés du crédit au logement..... 8,  
 Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement..... 9,  
 L'assurance pose moins de problèmes que la banque..... 10  
 NSP..... 11

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.55. L'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que la Banque à distance, Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers. Selon vous, la législation Française actuelle assure-t-elle ou non ... (MONTRER CARTE 55) ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. La transparence de l'information financière	208 1	2	3
2. La protection des droits des consommateurs	209 1	2	3
3. La protection de la confidentialité des informations	210 1	2	3
4. La sécurité des transactions	211 1	2	3
5. Le recours possible contre les banques et les assurances	212 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.56. Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne ?

Oui.....	213	1
Non.....		2
NSP.....		3

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.57. D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne ?

(SI OUI) Lesquels ? (MONTRER CARTE 57- LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Non, aucun obstacle.....	214	1,
Oui, manque d'informations.....		2,
Oui, mauvaise information.....		3,
Oui, trop risqué.....		4,
Oui, nécessité de disposer de sommes importantes à investir/à placer.....		5,
Oui, difficultés dues à la distance.....		6,
Oui, mauvaise protection légale en cas de problème.....		7,
Oui, problèmes dus à la langue.....		8,
Autres (SPONTANE).....		9,
NSP.....		10

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.58. a) Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important en France ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins 650 Francs (MONTRER CARTE 58 - UNE SEULE REPONSE)  
b) Et quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour régler des achats importants que vous auriez effectués dans un autre pays membre de l'Union européenne ? (MONTRER CARTE 58 - UNE SEULE REPONSE)

LIRE	a) En France	b) Dans un autre pays membre
. Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre (SPONTANE)		216 1
. Chèque	215 1	2
. Carte de crédit	2	3
. Transfert ou virement bancaire	3	4
. Cash/paiement en liquide	4	5
. Carte de débit internationale, comme VISA, Mastercard		6
. Carte de débit nationale (Carte Bleue)	6	
. Virement ou transfert postal	7	8
. Autre forme de paiement (SPONTANE)	8	9
. NSP	9	10

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.59. a) (SI CODES 1,2,3,4,6 OU 7 EN Q.58a)  
 Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement en France ?  
 (MONTRER CARTE 59 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- b) (SI CODES 2,3,4,5,6 OU 8 EN Q.58b)  
 Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'Union européenne ?  
 (LAISSER CARTE 59 - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

LIRE	a) En France	b) Dans un autre pays membre
1. Pour son coût avantageux	217 1,	218 1,
2. Pour la facilité	2,	2,
3. Pour éviter les risques de litige	3,	3,
4. Pour éviter les risques de perte ou de vol	4,	4,
5. Pour éviter les agressions	5,	5,
6. Parce qu'il y a un code confidentiel (code secret)	6,	6,
7. Autre (SPONTANE)	7,	7,
8. NSP	8,	8,

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.60. Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements à distance, par exemple par téléphone, par ordinateur, par Minitel, par Internet, etc. ?  
 (SI OUI) Avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code confidentiel (code secret)?
- Non..... 219 1- PASSER EN Q.61  
 Oui, déjà payé à distance MAIS PAS avec une carte à code confidentiel..... 2 } PASSER EN Q.62  
 Oui, déjà payé à distance AVEC une carte à code confidentiel..... 3 } PASSER EN Q.62  
 NSP..... 4 } PASSER EN Q.62

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.61. (SI NON, CODE 1 EN Q.60)  
 Pourquoi n'avez-vous jamais payé à distance de cette façon ? (MONTRER CARTE 61 - LIRE - UNE SEULE REPONSE)
- Je n'en ai pas eu l'occasion..... 220 1  
 Je trouve cela trop dangereux..... 2  
 Je ne trouve pas ce moyen intéressant..... 3  
 Je ne me souviens pas de mon code confidentiel (code secret) (SPONTANE)..... 4  
 Je n'ai pas de carte avec code confidentiel (code secret) (SPONTANE)..... 5  
 Autre (SPONTANE)..... 6  
 NSP..... 7

EB47.0 - NOUVEAU

A TOUS

- Q.62. a) Pour effectuer le paiement d'un petit achat en France, comme un journal ou un pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée, un porte monnaie électronique ?  
 b) Et lorsque vous voyagez à l'étranger ?

LIRE	Oui	Non	N'existe pas (SPONTANE)	NSP
a) En France	221 1	2	3	4
b) A l'étranger	222 1	2	3	4

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.63. La commercialisation de services financiers implique sans cesse l'introduction de nouvelles technologies et techniques. D'après vous, est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'Union européenne pour protéger le consommateur dans le secteur des services financiers ?
- Oui..... 223 1  
 Non..... 2  
 NSP..... 3

EB47.0 - NOUVEAU

L'informatique et les techniques de communication occupent une place de plus en plus grande dans notre vie privée et professionnelle. Il est maintenant possible de relier entre eux des ordinateurs, des téléphones, des télévisions, des vidéos et des satellites de communication. Ces autoroutes de l'information, comme on les appelle, permettent d'accéder à la société de l'information. On peut ainsi entrer en contact par exemple à partir de son ordinateur, de son poste de télévision, de son téléphone portatif avec différentes personnes, différents fournisseurs de services, etc. situés aux quatre coins du Monde.

Q.64. Je vais vous citer quelques systèmes permettant d'accéder aux services de la "société de l'information".

(INT. POSER a) PUIS b) POUR CHAQUE ITEM)

a) Utilisez-vous ou non personnellement, à la maison, dans vos moments de loisir,... ?

(SI NON) Cela vous intéresse-t-il ou pas ?

b) Et, dans votre travail, utilisez-vous ou non personnellement... ? (INT. SI NE TRAVAILLE PAS, LAISSER BLANC)

(SI NON) Cela vous intéresse-t-il ou pas ?

LIRE	a) A titre privé				b) Au travail					
	Utilise	N'utilise pas, intéresse	N'utilise pas, N'intéresse pas	NSP	Utilise	N'utilise pas, intéresse	N'utilise pas, N'intéresse pas	NSP		
1. Une antenne parabolique permettant de capter des émissions par satellite	224	1	2	3	4	225	1	2	3	4
2. Un décodeur pour des programmes TV payants comme CANAL+	226	1	2	3	4	227	1	2	3	4
3. La fonction télétexte sur votre écran de télévision (MONTRER CARTON 64-A)	228	1	2	3	4	229	1	2	3	4
(MONTRER CARTON 64-B) 4. Un Minitel ou un autre système de vidéotexte qui fonctionne sans télévision	230	1	2	3	4	231	1	2	3	4
5. Un magnétoscope	232	1	2	3	4	233	1	2	3	4
6. Un micro-ordinateur ou PC	234	1	2	3	4	235	1	2	3	4
7. Un lecteur CD-ROM connecté à votre ordinateur	236	1	2	3	4	237	1	2	3	4
8. Un fax fonctionnant sans ordinateur	238	1	2	3	4	239	1	2	3	4
9. Un modem ou faxmodem connecté à un ordinateur	240	1	2	3	4	241	1	2	3	4
10. Un téléphone portable, un GSM (mobilophone),	242	1	2	3	4	243	1	2	3	4
11. Une connexion à Internet et au World Wide Web	244	1	2	3	4	245	1	2	3	4
12. Une radiomessagerie, un pager (INT. avec affichage du numéro) (de type alphapage, tam tam)	246	1	2	3	4	247	1	2	3	4
13. Télévision par câble	248	1	2	3	4	249	1	2	3	4

EB FLASH 49 - Q.1 - TREND MODIFIE

- Q.65. Je vais vous citer plusieurs exemples de services auxquels vous pourriez accéder en utilisant un de ces réseaux de communication, par exemple Internet à partir d'un ordinateur, le télétexte à partir d'une télévision, etc.
- a) Pour chacun de ces services, pourriez-vous me dire s'il vous intéresse ou pas ?
- b) Et pourriez-vous indiquer ceux pour lesquels vous seriez prêt à payer, en plus des frais de communication, un abonnement/droit d'accès de 65 Francs par mois ?  
(MONTRER CARTE 65 - SELECTIONNER ITEMS)

LIRE	a)			b)
	Intéresse	N'intéresse pas	NSP	Prêt à payer
1. Parcourir à son propre rythme, et suivant ses propres intérêts, à partir d'un ordinateur, les collections des musées européens	251 1	2	3	250 1,
2. Entrer en contact à partir d'un ordinateur, avec un homme politique, et participer, en direct presque comme si on y était, à des débats politiques	252 1	2	3	2,
3. Suivre une formation, en direct depuis chez soi, à partir d'un ordinateur ou d'un poste de télévision, comme si on participait personnellement au cours	253 1	2	3	3,
4. Obtenir l'avis d'un médecin sur un problème de santé, en direct sur un écran d'ordinateur, par exemple pour se faire expliquer une radiographie ou une analyse de sang	254 1	2	3	4,
5. Interroger par ordinateur, les services administratifs de sa ville ou commune, depuis chez soi, sans se déplacer, pour obtenir les documents dont on a besoin	255 1	2	3	5,
6. Préparer entièrement un voyage, depuis chez soi, en obtenant sur un écran d'ordinateur, sur Minitel ou télétexte les informations sur les lieux, les tarifs des transports, les réservations, etc.	256 1	2	3	6,
7. Sélectionner et lire sur un écran des articles de journaux ou de magazines nationaux et étrangers dès leur parution	257 1	2	3	7,
8. Avec un ordinateur, se renseigner sur des produits tels que des vidéos, de la musique, des CDs, des livres, des logiciels, du matériel informatique ou des services pour éventuellement les acheter ou les louer	258 1	2	3	8,
9. Rechercher plus facilement un emploi en interrogeant à partir d'un ordinateur ou d'un Minitel, l'office national de l'emploi (ANPE), ou les offres d'emploi de sociétés privées	259 1	2	3	9,
10. Participer, par ordinateur, à des groupes de discussion et d'échange d'information sur des sujets aussi bien professionnels que personnels	260 1	2	3	10,
11. Recevoir et envoyer du courrier électronique ou "e-mail", depuis chez soi, à partir d'un ordinateur	261 1	2	3	11,
12. Depuis chez soi, gérer son compte en banque ou consulter les cours de bourse ou d'autres informations économiques, à partir d'un ordinateur	262 1	2	3	12,

EB46.1 - Q.44 - TREND MODIFIE

Certains produits provenant des pays en développement portent une marque ou un label "commerce équitable". Cette marque garantit que ces produits sont fabriqués dans des conditions de travail équitables pour les agriculteurs et les employés, et qu'ils respectent l'environnement. Cela signifie également qu'une part équitable du profit est remise aux producteurs et/ou aux travailleurs.

- Q.66. Avez-vous ou non déjà entendu parler de ce type de produit ? (SI OUI) Et avez-vous déjà acheté ce type de produit ?
- Non..... 263 1) PASSER EN Q.69
- Oui, déjà entendu parler mais jamais acheté..... 2) PASSER EN Q.69
- Oui, déjà entendu parler et acheté..... 3) PASSER EN Q.67
- NSP..... 4) PASSER EN Q.69

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.67. (SI CODE 3 EN Q.66)  
 Quels sont les produits du commerce équitable que vous avez déjà achetés ? (MONTRER CARTE 67 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- |                          |     |    |
|--------------------------|-----|----|
| Café.....                | 264 | 1, |
| Thé.....                 |     | 2, |
| Chocolat.....            |     | 3, |
| Fruits secs.....         |     | 4, |
| Miel.....                |     | 5, |
| Produits artisanaux..... |     | 6, |
| Sucre.....               |     | 7, |
| Autres.....              |     | 8, |

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.68. Où les avez-vous achetés ? (MONTRER CARTE 68 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- |   |     |    |
|---|-----|----|
| Dans un magasin qui vend des produits du tiers-monde..... | 265 | 1, |
| Dans une boutique spécialisée.....                        |     | 2, |
| Au supermarché.....                                       |     | 3, |
| Au magasin de légumes/épicerie.....                       |     | 4, |
| Par correspondance.....                                   |     | 5, |
| A un organisme bénévole.....                              |     | 6, |
| A une foire, un événement spécial.....                    |     | 7, |
| A l'Eglise.....   |     | 8, |
| NSP.....  |     | 9, |

EB47.0 - NOUVEAU

A TOUS

- Q.69. Imaginez que des bananes produites selon les conditions du commerce équitable soient largement disponibles en France. Est-ce que vous en achèteriez, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage, si ces bananes coûtaient le même prix et étaient de la même qualité que celles que vous achetez habituellement ?
- |          |     |   |                |
|----------|-----|---|----------------|
| Oui..... | 266 | 1 | PASSER EN Q.70 |
| Non..... |     | 2 | PASSER EN Q.72 |
| NSP..... |     | 3 | PASSER EN Q.73 |

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.70. (SI CODE 1 EN Q.69)  
 Où les achèteriez-vous, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage ? (MONTRER CARTE 70 - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
- |   |     |    |
|---|-----|----|
| Dans un magasin qui vend des produits du Tiers-monde..... | 267 | 1, |
| Dans une boutique spécialisée.....                        |     | 2, |
| Au supermarché.....                                       |     | 3, |
| Au magasin de légumes/épicerie.....                       |     | 4, |
| Par correspondance (SPONTANE).....                        |     | 5, |
| A un organisme bénévole (SPONTANE).....                   |     | 6, |
| A une foire, un événement spécial (SPONTANE).....         |     | 7, |
| A l'Eglise (SPONTANE).....                                |     | 8, |
| NSP.....  |     | 9, |

EB47.0 - NOUVEAU

- Q.71. a) Si elles coûtaient 10% de plus que les bananes que vous achetez habituellement, achèteriez-vous, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage, des bananes produites selon les conditions du commerce équitable ?  
 (INT. SI "NON", CODE 2 EN Q.71.a, PASSER EN Q.73)  
 b) Et 20% de plus ? (INT. SI "NON", CODE 2 EN Q.71.b, PASSER EN Q.73)  
 c) Et 30% de plus ? (INT. POSER Q.71.c PUIS PASSER EN Q.73)

LIRE	Oui	Non	NSP
a) 10% de plus	268 1	2	3
b) 20% de plus	269 1	2	3
c) 30% de plus	270 1	2	3

EB47.0 - NOUVEAU

Q.72. (SI CODE 2 EN Q.69)

a) Pourquoi n'en achèteriez-vous pas, vous-même ou la personne principalement responsable des achats dans votre ménage ? (INT. NE RIEN SUGGERER)

- Préfère acheter des bananes produites dans l'Union européenne (p.ex.: des Iles Canaries, de la Martinique, etc.)..... 271 1 PASSER EN Q.73
- N'achète qu'une seule marque de bananes (PRECISER)..... 2 PASSER EN Q.72b
- Pas intéressé(e)..... 3 PASSER EN Q.73
- N'achète pas de bananes..... 4 PASSER EN D.1
- Autres..... 5 PASSER EN Q.73
- NSP..... 6 PASSER EN Q.73

(SI CODE 2 EN Q.72a - N'achète qu'une seule marque de bananes)

b) Préciser marque \_\_\_\_\_

272

--	--

EB47.0 - NOUVEAU

A TOUS

Q.73. Dans votre ménage, combien de bananes environ achète-t-on en moyenne par semaine ? (SI NSP, coder 99)

273

--	--

EB47.0 - NOUVEAU

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 D1 - NE RIEN SUGGERER. LA PERSONNE DOIT SE SITUER DANS UNE CASE, SI ELLE HESITE, INSISTER)

	GAUCHE										DROITE
	274 1	2	3	4	5	6	7	8	9		10

Refus..... 275 1  
 NSP..... 2

EB46.1 - D.1 - DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D2 A D6

D.7. Etes-vous ... ?  
 Célibataire..... 276 1  
 Marié..... 2  
 Vivant maritalement..... 3  
 Divorcé..... 4  
 Séparé..... 5  
 Veuf ou Veuve..... 6

EB46.1 - D7 - DEMO TREND

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

277

--	--

EB46.0 - D.8 - DEMO TREND

PAS DE QUESTION D9

D.10. SEXE DU REpondANT  
 Homme..... 278 1  
 Femme..... 2

EB46.1 - D.10 - DEMO TREND

D.11. Quel est votre âge ?

279

--	--

EB46.1 - D.11 - DEMO TREND

D.12. De combien de personnes se compose votre foyer, y compris vous-même ?  
 D.13. Dans votre foyer, combien y a-t-il d'enfants de moins de 15 ans ?

	D.12 PERSONNES	D.13 ENFANTS
1	280 1	281 1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9 et plus	9	9
Aucun		10

EB46.1 - D.12 & D.13 - DEMO TREND

PAS DE QUESTION D14

D.15 a) Quelle est votre profession actuelle ?

b) (SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE - CODES 1 A 4 EN D.15a ) Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

	a) PROFESSION ACTUELLE	b) PROFESSION AUPARAVANT
<b>INACTIFS</b>		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	282 1	
Etudiants	2	
Au chômage/temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
<b>INDEPENDANTS</b>		
Agriculteur exploitant	5	283 1
Pêcheur	6	2
Profession Libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, ...)	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>		
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte)	10	6
Cadre supérieur/dirigeant (PDG/DG, Directeur)	11	7
Cadre moyen	12	8
Employé travaillant le plupart du temps devant un bureau	13	9
Employé ne travaillant pas devant un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, ...)	14	10
Employé ne travaillant pas devant un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, ...)	15	11
Contremaître, agent de maîtrise	16	12
Ouvrier qualifié	17	13
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	14
<b>N'A JAMAIS EXERCE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE REMUNEREE</b>		15

EB46.1 - D.15 - DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D16 A D18

D.19. Etes-vous ... ?

LIRE	OUI	NON
a) dans votre foyer la personne principalement responsable des achats courants et des tâches ménagères	284 1	2
b) la personne qui apporte le revenu principal au foyer	285 1	2

EB46.1 - D.19a/b - DEMO TREND

PAS DE QUESTION D20

D.21. (SI CODE 2 EN D19b)

- a) Quelle est la profession actuelle de la personne qui apporte le revenu principal du foyer ?  
 b) (SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE - CODES 1 A 4 EN D.21a ) Exerçait-il une activité professionnelle rémunérée auparavant ?  
 Laquelle en dernier lieu ?

	PROFESSION ACTUELLE	PROFESSION AUPARAVANT
<b>INACTIFS</b>		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	286 1	
Etudiants	2	
Au chômage/temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
<b>INDEPENDANTS</b>		
Agriculteur exploitant	5	287 1
Pêcheur	6	2
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, ...)	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>		
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte)	10	6
Cadre supérieur/dirigeant (PDG/DG, Directeur)	11	7
Cadre moyen	12	8
Employé travaillant le plupart du temps devant un bureau	13	9
Employé ne travaillant pas devant un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, ...)	14	10
Employé ne travaillant pas devant un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, ...)	15	11
Contremaître, agent de maîtrise	16	12
Ouvrier qualifié	17	13
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	14
<b>N'A JAMAIS EXERCE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE REMUNEREE</b>		15

EB46.1 - D.21 - DEMO TREND

PAS DE QUESTIONS D22 A D28

- 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 D29). 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 autres revenus tels 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.....	288	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

EB46.1 - D.29 - DEMO TREND

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P.1. - Date de l'interview	JOUR	MOIS
	__ __  289	__ __  290

P.2. - Heure du début de l'interview	HEURE	MINUTES
DE 0 A 23 HEURE	__ __  291	__ __  292

P.3. - Durée de l'interview en minutes	MINUTES
	__ __ __  293

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

Deux (l'enquêteur et le répondant).....	294	1
Trois.....		2
Quatre.....		3
Cinq et plus.....		4

P.5. - Coopération du répondant

Excellente.....	295	1
Bonne.....		2
Moyenne.....		3
Médiocre.....		4

DUMP6

296 1,

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

Moins de 2.000 habitants.....	297	1
2.000 à 20.000 habitants.....		2
20.001 à 100.000 habitants.....		3
Plus de 100.000 habitants.....		4
Agglomération Parisienne.....		5

} POSER P 12

P.7. - Région (CODES LOCAUX)

298	□	□
-----	---	---

P.8. - Code postal

299	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	0	0	0						

P.9. - N° POINT DE CHUTE

300	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	0	0	0						

P.10. - N° ENQUETEUR

301	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	0	0	0						

P.11. - FACTEUR DE PONDERATION

302	□	□	□	□	□	□	□	□	□
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

P.12. - Téléphone au foyer ?

Oui.....	303	1
Non.....		2

# A REMPLIR OBLIGATOIREMENT

N° ETUDE : 9484.....	N° QUESTIONNAIRE:.....
----------------------	------------------------

NOM DE L'ENQUÊTEUR : .....	CODE ENQUÊTEUR .....
-------------------------------	-------------------------

---

## ***IDENTIFICATION DE L'INTERVIEWÉ***

---

NOM (Majuscules) : .....Prénom : .....

Adresse :  
.....  
.....

Bâtiment :                      Étage :                      Porte n° :

Commune : .....Code postal : .....

TELEPHONE : .....

---

## ***CONDITION DE L'INTERVIEW***

---

Durée de l'interview : .....

Date de l'interview : .....

Lieu de l'interview :

DOMICILE

LIEU DE TRAVAIL

RUE

AUTRE ( précisez ) : .....