

**ZA4163**

**Flash Eurobarometer 150  
(Quality & Services)**

**Questionnaire  
France**

Serial: \_\_\_\_\_ (1-5)  
Card: \_\_\_\_\_ 01 (6-7)

PRINT 'Nenq Numéro d''enquêteur'

FXNENQ

%ZVNENQ% \_\_\_\_\_ (14-18)

PRINT 'Date Date de début d''interview'

FXDATE

%ZVDATE% \_\_\_\_\_ (19-24)

PRINT 'Time Heure d''interview'

FXTIME

%ZVTIME% \_\_\_\_\_ (25-30)

PRINT 'Project Numéro d''étude'

FXPROJ

%PROJ% \_\_\_\_\_ (31-36)

TESTTXT PROTECT' □{7m \* \* \* B R I E F'+'  
\* \* \*□[m'

ATTENTION LE SERVEUR N'EST PAS DEMARRE

APPELEZ VOTRE SUPERVISEUR

PRINT 'Smskey Key from sample.'

SMSKEY

%KEYTXT% \_\_\_\_\_ (37-52)

PRINT 'fxCPOSTE Departement

FICHIER TEL. CATI'

## FXCPOSTE

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (53-54)

PRINT 'fxCIRC Departement + Circonscription FICHER TEL. CATI'

## FXCIRC

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (55-58)

PRINT 'fxDCT Departement + Canton FICHER TEL. CATI'

## FXDCT

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (59-62)

PRINT 'fxDC Departement + Code commune FICHER TEL. CATI'

## FXDC

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (63-67)

PRINT 'fxAGGLO Agglo (0 a 8) FICHER TEL. CATI'

## FXAGGLO

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (68)

PRINT 'fxTUA Agglo (0 a 4) FICHER TEL. CATI'

## FXTUA

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (69)

PRINT 'fxPHONE Telephone FICHER TEL. CATI'

## FXPHONE

Card: 02 (6-7)

%RETVAL% \_\_\_\_\_ (8-22)

---

PRINT 'fxPRENOM Prenom

FICHIER TEL. CATI'

---

FXPRENOM

%RETVAL%

\_\_\_\_\_ (23-37)

---

PRINT 'fxSEXEF Sexe

FICHIER TEL. CATI'

---

FXSEXEF

%RETVAL%

\_\_\_\_\_ (38)

---

PRINT 'fxAGEF Age

FICHIER TEL. CATI'

---

FXAGEF

%RETVAL%

\_\_\_\_\_ (39)

---

PRINT 'fxRF Region de Programme

FICHIER TEL. CATI'

---

FXRF

%RETVAL%

\_\_\_\_\_ (40-41)

---

PRINT 'fxUDA Region UDA9

FICHIER TEL. CATI'

---

FXUDA

%RETVAL%

\_\_\_\_\_ (42)

---

PRINT 'fxSOFOP Region SOFOP

FICHIER TEL. CATI'

---

FXSOFOP

%RETVAL%

\_\_\_\_\_ (43)

---

PRINT 'fxORI Origine de la base

FICHIER TEL. CATI'

---

FXORI

%RETVAl% \_\_\_\_\_ (44)

PRINT 'fxSPE Specialite FICHER TEL. CATI'

FXSPE

%RETVAl% \_\_\_\_\_ (45)

PRINT 'fxNF USER FICHER TEL. CATI'

FXNF

%RETVAl% \_\_\_\_\_ (46-48)

PRINT 'fxHAB Agglo (1 a 5) FICHER TEL. CATI'

FXHAB

%RETVAl% \_\_\_\_\_ (49)

HEADER PROTECT PROTTEXT

TITRE PROTECT' □[7m CONTRAT : 70DN9702A '+'FLASH - SEPTEMBRE 2003 □[m'

RS1 RS1. Sexe de l'interviewé ?

	(14) SP
Homme.....	1
Femme.....	2

RS2 RS2. Pouvez-vous me préciser votre âge ?

15 TO 99 \_\_\_\_\_ (15-16)

RS3 RS3. A quel âge avez-vous terminé vos études ?  
 ENQUETEUR : SI L'INTERVIEWE REFUSE DE REPONDRE OU NE SAIT PAS ,  
 TAPER 00  
 SI L'INTERVIEWE N'EST JAMAIS ALLE A L'ECOLE PLEIN TEMPS,  
 TAPER 01  
 SI L'INTERVIEWE POURSUIT SES ETUDES, TAPER 99

0 TO 99

(18-19)

RS4A RS4a. Sur le plan professionnel, peut-on dire qu'actuellement vous  
 êtes indépendant, salarié ou êtes-vous sans activité  
 professionnelle ?  
 UNE SEULE REPONSE

	(20)	SP
Indépendant.....	1	
Salarié.....	2	
Sans activité professionnelle.....	3	

RS4B C'est à dire ?

LIRE LES REPONSES - ENQUETEUR : VOUS NE DEVEZ PAS UTILISER LE POSTE  
 OTHER

	(26)	SP
1.....	1	
2.....	2	
3.....	3	
4.....	4	
5.....	5	
6.....	6	
7.....	7	
8.....	8	
9.....	9	
	(27)	SP
10.....	0	
exploitant agricole, forestier, pêcheur.....	1	
commerçant, artisan.....	2	
de profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte,...).....	3	
chef d'entreprise.....	4	
autre indépendant (NE PAS SUGGERER - PRECISER)^o5	5	
16.....	6	
17.....	7	
18.....	8	
19.....	9	

(continued on next page)

RS4B (continued from previous page)

(28) SP  
 20.....0  
 de profession libérale (médecin, avocat,  
 comptable, architecte,...).....1  
 cadre supérieur/dirigeant d'entreprise.....2  
 cadre moyen.....3  
 fonctionnaire .....4  
 employé de bureau.....5  
 autre employé (vendeur, infirmier, etc...).....6  
 autre employé (NE PAS SUGGERER - PRECISER)^o.....7  
 28.....8  
 29.....9

(29) SP  
 30.....0  
 agent de maîtrise (chef d'équipe).....1  
 ouvrier qualifié.....2  
 ouvrier non qualifié.....3  
 autre ouvrier (NE PAS SUGGERER - PRECISER)^o....4  
 35.....5  
 36.....6  
 37.....7  
 38.....8  
 39.....9

(30) SP  
 40.....0  
 vous occupant de votre ménage.....1  
 étudiant (à temps plein).....2  
 retraité.....3  
 à la recherche d'un emploi.....4  
 autre (NE PAS SUGGERER - PRECISER)^o.....5  
 (26) SP  
 Other (specify) 0

(31-40)

Specified Other

DISRS4B

ENQUETEUR : Vous ne devez pas utiliser le poste other

SP

VALIDER POUR CONTINUER.....[]





-8- h. La compagnie ferroviaire que vous utilisez d'habitude

-8-

(55)

SP

Très satisfait.... 1  
 Plutôt satisfait.. 2  
 Plutôt pas satisfait..... 3  
 Pas satisfait du tout..... 4  
 Don't know..... Y

Q3A Q3A. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre d'électricité. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.  
 [+i+]

- 1- a) La manière dont l'électricité est produite par rapport à l'environnement
- 2- b) Le nombre de coupures de courant
- 3- c) Le service de réparation en cas de coupures de courant ou de problèmes de réseau
- 4- d) La clarté des factures d'électricité
- 5- e) La possibilité de mesurer sa propre consommation d'électricité
- 6- f) La gestion des plaintes

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	
	(56)	(57)	(58)	(59)	(60)	(61)	SP
Plutôt satisfait..	1	1	1	1	1	1	
Plutôt pas satisfait.....	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

Q3B Q3B. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre d'électricité doit être amélioré le plus ?  
 LIRE - UNE SEULE REPONSE

(62) SP

La manière dont l'électricité est produite par rapport à l'environnement.....1  
 Le nombre de coupures de courant .....2  
 Le service de réparation en cas de coupures de courant ou de problèmes de réseau.....3  
 La clarté des factures d'électricité.....4  
 La possibilité de mesurer sa propre consommation d'électricité.....5  
 La gestion des plaintes.....6  
 Don't know.....Y



Q3E Q3E. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de téléphonie fixe doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(77) SP

- La disponibilité de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc.....1
- Le service de réparation en cas d'interruptions de communication ou coupures de ligne.....2
- La clarté des factures téléphoniques.....3
- La qualité du son des communications téléphoniques.....4
- Le temps d'attente pour l'installation d'une nouvelle ligne.....5
- Le coût d'installation d'une nouvelle ligne.....6
- Le service lors des contacts avec la compagnie de téléphonie.....7
- Don't know.....Y

Q3F Q3F. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services de téléphonie fixe si ... [+zdz3f+]

- 1- on vous offrait davantage de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc.... ?
- 2- votre compagnie garantissait un service de réparation 24 heures sur 24 ?
- 3- vos factures de téléphonie fixe étaient plus claires et plus faciles à comprendre ?
- 4- la qualité du son était améliorée ?
- 5- le temps d'attente pour l'installation d'une nouvelle ligne était réduit ?
- 6- le coût pour l'installation d'une nouvelle ligne était réduit ?
- 7- le service lors des contacts avec la compagnie de téléphonie était amélioré ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	
	(79)	(80)	4/8	(9)	(10)	(11)	(12)	SP
Oui .....	1	1	1	1	1	1	1	
Non .....	2	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'Q3g à Q3m seulement si Q1a = OUI'



Q3I Q3I. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de téléphonie mobile doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(20) SP

- La couverture du réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile.....1
- La clarté des factures de téléphonie mobile.....2
- La disponibilité de services complémentaires comme la messagerie vocale, le transfert d'appels etc.....3
- La qualité du son des communications sur le réseau de téléphonie mobile.....4
- La possibilité d'utiliser votre téléphone mobile à l'étranger (le "roaming").....5
- Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile .....6
- Don't know.....Y

Q3J Q3J. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services de téléphonie mobile si [+zdg3j+]

- 1- ... la couverture du réseau était améliorée ?
- 2- ... les factures de téléphonie mobile étaient plus claires et plus compréhensibles ?
- 3- ... davantage de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc.... vous étaient offerts ?
- 4- ... la qualité du son était considérablement améliorée ?
- 5- ... la possibilité d'utiliser votre téléphone mobile à l'étranger était améliorée (le "roaming") ?
- 6- ... le service lors des contacts avec votre compagnie de téléphonie mobile était amélioré ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	
	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	SP
Qui .....	1	1	1	1	1	1	
Non .....	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'Si Q3g = 2'

Q3K Q3K. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de votre fournisseur de crédit d'appel prépayé. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.  
[+i+]

- 1- a) La couverture de réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile
- 2- b) Le temps dont vous bénéficiez pour utiliser le crédit d'appel
- 3- c) La facilité pour recharger vos crédits d'appel
- 4- d) La qualité du son des communications de téléphonie mobile
- 5- e) Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	
	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	SP
Plutôt satisfait..	1	1	1	1	1	
Plutôt pas satisfait.....	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	

Q3L Q3L. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de la téléphonie mobile doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

	(33)	SP
La couverture de réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile.....	1	
Le temps dont vous bénéficiez pour utiliser le crédit d'appel.....	2	
La facilité pour recharger vos crédits d'appel...	3	
La qualité du son des communications de téléphonie mobile.....	4	
Le service lors des contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile.....	5	
Don't know.....	Y	

Q3M Q3M. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services de téléphonie mobile si [+zdz3m+]

- 1- ... la couverture du réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile était améliorée ?
- 2- ... le temps dont vous bénéficiez pour utiliser le crédit d'appel était plus long ?
- 3- ... le rechargement de vos crédits d'appel devenait plus facile ?
- 4- ... la qualité de son de vos communications était améliorée ?
- 5- ... le service lors des contacts avec votre compagnie de téléphonie mobile était amélioré ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	SP
	(35)	(36)	(37)	(38)	(39)	
Oui .....	1	1	1	1	1	
Non .....	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'Q3n à Q3p seulement si Q1b = OUI'

Q3N Q3N. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du gaz naturel. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.  
[+i+]

- 1- a) La continuité du service
- 2- b) Le service de réparation en cas de problème
- 3- c) La clarté des factures
- 4- d) La possibilité de mesurer sa propre consommation de gaz

	-1-	-2-	-3-	-4-	SP
	(40)	(41)	(42)	(43)	
Plutôt satisfait..	1	1	1	1	
Plutôt pas satisfait.....	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	

Q30 Q30. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant l'offre de gaz naturel doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

- (44) SP
- La continuité du service.....1
  - Le service de réparation en cas de problème.....2
  - La clarté des factures.....3
  - La possibilité de mesurer sa propre consommation de gaz.....4
  - Don't know.....Y

Q3P Q3P. Seriez-vous disposé à payer davantage les services liés à la fourniture de votre gaz si [+zdz3p+]

- 1- ... vous aviez moins d'interruptions du service ?
- 2- ... vous pouviez bénéficier d'un service de réparation garantie 24 heures sur 24 ?
- 3- ... les factures de gaz étaient plus claires et plus compréhensibles ?
- 4- ... il était possible de mesurer sa propre consommation de gaz ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	
	(46)	(47)	(48)	(49)	SP
Oui .....	1	1	1	1	
Non.....	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'Q3q à Q3s seulement si Q1c = OUI'



Q3Q Q3Q. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre des services postaux (ceci inclut à la fois les lettres et les colis). Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.  
[+i+]

- 1- a) la livraison dans les délais
- 2- b) la proximité des bureaux de poste
- 3- c) la proximité des boîtes aux lettres
- 4- d) la facilité de se procurer des timbres, des enveloppes ou des boîtes
- 5- e) le service fournit dans les bureaux de poste
- 6- f) La fréquence de distribution du courrier
- 7- g) Les modalités pour la collecte des colis

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	
	(50)	(51)	(52)	(53)	(54)	(55)	(56)	SP
Plutôt satisfait..	1	1	1	1	1	1	1	
Plutôt pas satisfait.....	2	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

Q3R Q3R. Selon vous, parmi les aspects suivants de l'offre des services postaux, lequel doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

	(57)	SP
La distribution dans les délais.....	1	
La proximité du bureau de poste.....	2	
La proximité des boîtes aux lettres.....	3	
La facilité de se procurer des timbres, des enveloppes ou des boîtes .....	4	
Le service fournit dans les bureaux de poste (par ex. le temps d'attente).....	5	
La fréquence de distribution du courrier.....	6	
Les modalités pour la collecte des colis.....	7	
Don't know.....	Y	

Q3S Q3S. Seriez-vous disposé à payer davantage pour vos services postaux si [+zdz3s+]

- 1- ... le délais de distribution était considérablement amélioré ?
- 2- ... si on installait un bureau de poste beaucoup plus près de votre domicile ?
- 3- ... davantage de boîtes aux lettres étaient installées plus près de votre domicile ?
- 4- ... il devenait plus facile de se procurer des timbres ?
- 5- ... le service fournit dans les bureaux de poste était considérablement amélioré ?
- 6- ... le courrier était distribué plus fréquemment ?
- 7- ... les modalités pour la collecte des colis étaient améliorées ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	
	(59)	(60)	(61)	(62)	(63)	(64)	(65)	SP
Oui .....	1	1	1	1	1	1	1	
Non .....	2	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'Q3t à Q3v seulement si Qld = OUI'

Q3T Q3T. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du transport public local (trams, bus et métro). Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.  
[+i+]

- 1- a) la ponctualité des services
- 2- b) la fréquence des services
- 3- c) la facilité et la rapidité des connections
- 4- d) la propreté et l'état des véhicules
- 5- e) le service fournit par le personnel
- 6- f) la facilité de se procurer des titres de transport

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	
	(66)	(67)	(68)	(69)	(70)	(71)	SP
Plutôt satisfait..	1	1	1	1	1	1	
Plutôt pas satisfait.....	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

Q3U Q3U. Selon vous, parmi les aspects suivants des services de transport public local, lequel doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REponse

- (72) SP
- La ponctualité des services.....1
  - La fréquence des services.....2
  - La facilité et la rapidité des connections.....3
  - La propreté et l'état des véhicules.....4
  - Le service fournit par le personnel.....5
  - La facilité de se procurer des titres de transport.....6
  - Don't know.....Y

Q3V Q3V. Seriez-vous disposé à payer davantage pour votre transport public local si [+zdz3v+]

- 1- ... la ponctualité était considérablement améliorée ?
- 2- ... la fréquence du service était considérablement augmentée ?
- 3- ... les connections étaient plus faciles et plus rapides ?
- 4- ... les véhicules étaient plus propres et dans un meilleur état ?
- 5- ... le service fournit par le personnel était amélioré ?
- 6- ... il était plus facile de se procurer des titres de transport ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	
	(74)	(75)	(76)	(77)	(78)	(79)	SP
Oui .....	1	1	1	1	1	1	
Non .....	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'Q1w à Q1y seulement si Q1e = OUI'

Q3W Q3W. Je vais à présent vous lire différentes propositions relatives à la qualité de l'offre du transport aérien. Pour chacun de ces aspects, pouvez vous me dire si vous en êtes plutôt satisfait ou plutôt pas satisfait.  
[+i+]

- 1- a) La ponctualité au départ et à l'arrivée
- 2- b) La fréquence des vols
- 3- c) L'offre de vols directs pour vos destinations
- 4- d) Le nombre de destinations
- 5- e) Le service dans l'aéroport avant et après le vol
- 6- f) Le service à bord
- 7- g) L'accessibilité de l'aéroport

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	
	(80)	5/8	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	SP
Plutôt satisfait..	1	1	1	1	1	1	1	
Plutôt pas satisfait.....	2	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

Q3X Q3X. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant les services de transport aérien doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

	(14)	SP
La ponctualité du départ et de l'arrivée.....	1	
La fréquence des vols.....	2	
L'offre de vols directs pour vos destinations....	3	
Le nombre de destinations .....	4	
Le service dans l'aéroport avant et après le vol.	5	
Le service à bord.....	6	
L'accessibilité de l'aéroport.....	7	
Don't know.....	Y	



Q3Z1 Q3Z1. Selon vous, lequel des aspects suivants concernant les services de transport ferroviaire doit être amélioré le plus ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

- (30) SP
- La ponctualité des arrivées et des départs.....1
  - La propreté et le confort des trains.....2
  - La rapidité et la commodité des services de billetterie.....3
  - Les services à bord.....4
  - La fréquence des trains.....5
  - La vitesse des trains.....6
  - L'information sur les horaires et les tarifs.....7
  - Don't know.....Y

Q3Z2 Q3Z2. Seriez-vous disposé à payer davantage pour votre transport ferroviaire si [+zdz3z2+]

- 1- ... la ponctualité était considérablement améliorée ?
- 2- ... les trains étaient rendus plus confortables et plus propres ?
- 3- ... le service de billetterie était amélioré ?
- 4- ... le service à bord était amélioré ?
- 5- ... la fréquence des trains était augmentée ?
- 6- ... des trains plus rapides vous permettaient d'atteindre votre destination plus rapidement ?
- 7- ... l'information sur les horaires et les tarifs était améliorée ?

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	
	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	(37)	(38)	SP
Oui .....	1	1	1	1	1	1	1	
Non .....	2	2	2	2	2	2	2	
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

PRINT 'A TOUS'

Q4 Q4. Lequel de ces deux aspects - le prix ou la qualité - est le plus important pour vous lorsque vous choisissez un fournisseur ?  
[+i+]

- 1- a. Pour l'électricité
- 2- b. Pour la téléphonie fixe
- 3- c. Pour la téléphonie mobile
- 4- d. Pour le gaz naturel
- 5- e. Pour les services postaux
- 6- f. Pour le transport public local
- 7- g. Pour le transport aérien

	-1-	-2-	-3-	-4-	-5-	-6-	-7-	
	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	

Surtout le prix proposé par le fournisseur.....	1	1	1	1	1	1	1		
Surtout la qualité offerte par le fournisseur .....	2	2	2	2	2	2	2		
Don't know.....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		

- 8- h. Pour le transport ferroviaire

	-8-		
	(46)		SP

Surtout le prix proposé par le fournisseur.....	1
Surtout la qualité offerte par le fournisseur .....	2
Don't know.....	Y

Q5. Pour certains des secteurs déjà mentionnés, il est possible de choisir entre plusieurs fournisseurs. J'aimerais maintenant que vous considériez certains arguments en vue de changer ou non de fournisseur, et que vous m'indiquiez lequel de ces arguments reflète le mieux votre point de vue.

Q5A Q5A. Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur d'électricité si vous aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(47) SP  
 Déjà pour une petite réduction du prix.....1  
 Seulement pour une importante réduction du prix..2  
 Déjà pour une légère amélioration de la qualité  
 de l'aspect qui vous paraît le plus important....3  
 Seulement pour une amélioration considérable de  
 la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus  
 important.....4  
 Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de  
 fournisseur d'électricité.....5  
 Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5a = 5 poser Q5b'

Q5B Q5b. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur d'électricité si vous en aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(48) SP  
 Il est trop compliqué de changer de fournisseur..1  
 Il est difficile de comparer les prix des  
 différents fournisseurs.....2  
 Les coûts liés au changement de fournisseur sont  
 trop élevés.....3  
 Le niveau de qualité d'autres fournisseurs est  
 incertain.....4  
 Le changement de fournisseur demande trop de  
 temps.....5  
 Je suis satisfait de mon fournisseur actuel (NE  
 PAS SUGGERER) .....6  
 Don't know.....Y

PRINT 'A TOUS'



Q5C Q5C. Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur de téléphonie fixe si vous aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(49) SP  
 Déjà pour une petite réduction du prix.....1  
 Seulement pour une réduction importante du prix..2  
 Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important....3  
 Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important.....4  
 Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de prestataire de téléphonie fixe.....5  
 Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5c = 5 poser Q5d'

Q5D Q5D. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur de téléphonie fixe si vous en aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(50) SP  
 Il est trop compliqué de changer de fournisseurs.1  
 Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs.....2  
 Les coûts liés au changement de fournisseurs sont trop élevés.....3  
 Le niveau de qualité d'autres fournisseurs est incertain.....4  
 Le changement de fournisseur demande trop de temps.....5  
 Je suis satisfait de mon fournisseur actuel (NE PAS SUGGERER).....6  
 Don't know.....Y

PRINT 'La téléphonie mobile seulement si Q1a = OUI'

---

Q5E Q5E. Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur de téléphonie mobile si vous aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

- (51) SP
- Déjà pour une petite réduction du prix.....1
  - Seulement pour une réduction importante du prix..2
  - Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important...3
  - Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important.....4
  - Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur de téléphonie mobile.....5
  - Don't know.....Y

---

PRINT 'Si Q5E = 5 poser Q5F'

---

Q5F Q5F. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur de téléphonie mobile si vous en aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

- (52) SP
- Il est trop compliqué de changer de fournisseur..1
  - Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs.....2
  - Les coûts liés au changement de fournisseurs sont trop élevés.....3
  - Le niveau de qualité des autres fournisseurs est incertain.....4
  - Le changement de fournisseur demande trop de temps.....5
  - Je suis satisfait de mon fournisseur actuel (NE PAS SUGGERER) .....6
  - Don't know.....Y

---

PRINT 'Le gaz naturel seulement si Q1b = OUI'

---

Q5G Q5G. Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer votre fournisseur de gaz naturel si vous aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(53) SP

- Déjà pour une petite réduction du prix.....1
- Seulement pour une réduction importante du prix..2
- Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important....3
- Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important.....4
- Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de fournisseur de gaz naturel.....5
- Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5G = 5 poser Q5H'

Q5H Q5H. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer votre fournisseur de gaz naturel si vous en aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(54) SP

- Il est trop compliqué de changer de fournisseur..1
- Il est difficile de comparer les prix entre différents fournisseurs.....2
- Les coûts liés au changement de fournisseur sont trop élevés.....3
- Le niveau de qualité des autres fournisseurs est incertain.....4
- Le changement de fournisseur demande trop de temps.....5
- Je suis satisfait de mon fournisseur actuel (NE PAS SUGGERER) .....6
- Don't know.....Y

PRINT 'Les services postaux seulement si Q1c = OUI'

Q5I Q5I. Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à utiliser un autre fournisseur de services postaux pour envoyer un colis si vous aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(55) SP  
 Déjà pour une petite réduction du prix.....1  
 Seulement pour une réduction importante du prix..2  
 Déjà pour une légère amélioration de la qualité  
 de l'aspect qui vous paraît le plus important  
 pour envoyer un colis.....3  
 Seulement pour une amélioration considérable de  
 la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus  
 important pour envoyer un colis.....4  
 Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de  
 fournisseur de services postaux pour envoyer un  
 colis.....5  
 Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5I = 5 poser Q5J'

Q5J Q5J. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour utiliser un autre fournisseur de services postaux si vous en aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(56) SP  
 Vous ne faites pas confiance à un autre  
 fournisseur pour livrer votre colis en toute  
 sécurité et dans les délais.....1  
 Il est trop compliqué de faire appel à un autre  
 fournisseur.....2  
 Il est trop difficile de comparer les prix entre  
 différents fournisseurs.....3  
 L'utilisation d'un autre fournisseur prend trop  
 de temps.....4  
 Je suis satisfait de mon fournisseur actuel (NE  
 PAS SUGGERER) .....5  
 Don't know.....Y

PRINT 'Le transport aérien seulement si Q1e = OUI'

Q5K Q5K. Pour laquelle des raisons suivantes seriez-vous le plus enclin à changer la compagnie aérienne que vous utilisez le plus souvent si vous aviez le choix ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(57) SP  
 Déjà pour une petite réduction du prix.....1  
 Seulement pour une réduction importante du prix..2  
 Déjà pour une légère amélioration de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important....3  
 Seulement pour une amélioration considérable de la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus important.....4  
 Pour aucune de ces raisons vous ne changeriez de compagnie aérienne.....5  
 Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5K = 5 poser Q5L'

Q5L Q5L. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour changer la compagnie aérienne que vous utilisez le plus souvent ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(58) SP  
 Leurs horaires ne vous conviennent pas.....1  
 Ils ne desservent pas les destinations où vous devez vous rendre.....2  
 Il est trop compliqué de changer de compagnie aérienne.....3  
 Il est difficile de comparer les prix entre différentes compagnies aériennes.....4  
 La qualité des autres fournisseurs est incertaine5  
 Le changement de fournisseur demande trop de temps.....6  
 Je suis satisfait de la compagnie aérienne que j'utilise habituellement (NE PAS SUGGERER) .....7  
 Don't know.....Y

PRINT 'Le transport public local seulement si Q1d = OUI'

Q5M Q5M. Pour laquelle des raisons suivantes seriez vous prêt à utiliser davantage le transport public local (trams, bus ou métro) ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(59) SP

Déjà pour une petite réduction du prix.....1  
Seulement pour une réduction importante du prix..2  
Déjà pour une légère amélioration de la qualité  
de l'aspect qui vous paraît le plus important....3  
Seulement pour une amélioration considérable de  
la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus  
important.....4  
Pour aucune de ces raisons, vous n'utiliserez  
davantage le transport local.....5  
Don't know.....Y

PRINT 'Si Q5M = 5 poser Q5N'

Q5N Q5N. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour ne pas utiliser davantage le transport public local ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(60) SP

Le transport public local ne vous permet pas de  
vous rendre là où vous souhaitez aller.....1  
Leurs horaires ne vous conviennent pas.....2  
Cela prend trop de temps d'utiliser le transport  
local comparé à d'autres moyens de transport.....3  
Il y a trop de retards ou d'annulations .....4  
Je l'utilise déjà autant que je peux (NE PAS  
SUGGERER) .....5  
Don't know.....Y

PRINT 'Le transport ferroviaire Seulement si Q1f = OUI'

Q50 Q50. Pour laquelle des raisons suivantes seriez vous disposé à utiliser davantage le transport ferroviaire ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(61) SP

Déjà pour une petite réduction du prix.....1  
Seulement pour une réduction importante du prix..2  
Déjà pour une légère amélioration de la qualité  
de l'aspect qui vous paraît le plus important....3  
Seulement pour une amélioration considérable de  
la qualité de l'aspect qui vous paraît le plus  
important.....4  
Pour aucune de ces raisons, vous n'utiliserez  
davantage le transport ferroviaire.....5  
Don't know.....Y

PRINT 'IF Q50 = 5 ask Q5P'

Q5P Q5P. Parmi la liste de raisons suivantes, quel serait pour vous, personnellement, l'obstacle principal pour ne pas utiliser davantage le transport ferroviaire ?  
LIRE - UNE SEULE REPONSE

(62) SP

- Vous ne pouvez pas vous rendre là où vous souhaitez aller .....1
- Leurs horaires ne vous conviennent pas.....2
- Cela prend trop de temps d'utiliser le transport ferroviaire comparé à d'autres moyens de transport.....3
- Il y a trop de retards ou d'annulations.....4
- Je l'utilise déjà autant que je peux (NE PAS SUGGERER) .....5
- Don't know.....Y

PRINT 'A TOUS'

Et pour terminer, je voudrais vous poser quelques questions concernant les paiements par carte...

Q6 Q6. Vous-même, possédez-vous une ou plusieurs carte(s) de crédit ou de paiement bancaire ?

(63) SP

- Oui, une.....1
- Oui, plusieurs .....2
- Non.....3

PRINT 'Si NON (code 3) ALLER A LA FIN DE L''INTERVIEW'

Q7. On peut perdre ou se faire voler sa carte de crédit ou de paiement bancaire. Actuellement, afin de bloquer la carte et de dégager la responsabilité du titulaire de la carte, il est nécessaire d'appeler un numéro de téléphone spécifique, par exemple celui de la banque du titulaire.

Q7 Q7. A votre avis, la création d'un numéro de téléphone unique - facile à mémoriser et identique dans tous les pays membres de l'Union européenne - serait-elle une mesure très efficace, plutôt efficace, plutôt pas efficace ou pas efficace du tout afin de renforcer la confiance des personnes dans l'utilisation de ces cartes de paiement ?  
 ENQUETEUR : Si l'interviewé mentionne le problème des préfixes internationaux, insister sur l'aspect unique et identique du numéro de téléphone dans tous les pays membres de l'UE, uniquement le préfixe international peut être différent  
 LIRE - UNE SEULE REPONSE

- (64) SP
- Très efficace.....1
  - Plutôt efficace.....2
  - Plutôt pas efficace.....3
  - Pas efficace du tout.....4
  - Don't know.....Y

Q8 Q8. Seriez-vous disposé à payer pour l'existence d'un tel service de numéro de téléphone unique à l'intérieur de l'Union européenne ?

- (65) SP
- Oui, certainement.....1
  - Oui, probablement .....2
  - Non, probablement pas.....3
  - Non, certainement pas .....4
  - Don't know.....Y

Q9 Q9. Si ce service de numéro de téléphone unique à l'intérieur de l'Union européenne exigeait un paiement, quelle solution préféreriez vous ?

- (66) SP
- Une augmentation de la redevance annuelle et des frais inchangés pour le blocage de la carte.....1
  - Une augmentation des frais de blocage et une redevance annuelle inchangée.....2
  - Don't know.....Y

TELB TEL.B Votre numéro de téléphone est le .....

- (73) SP
- Oui.....1 GO TO AGO
  - Non.....2



---

TELT TEL.T Pouvez-vous me le rappeler  
ENQUETEUR: INDIQUER LE NUMERO SOUS LA FORME XX XX XX XX XX

---

FXTEL

Card: 06 (6-7)

.....

\_\_\_\_\_ (8-27)

---

I N S T R U C T I O N \_\_\_\_\_ F I N A L E  
JE VOUS REMERCIE D'AVOIR REPONDU A CES QUESTIONS. BONSOIR MONSIEUR,  
MADAME.....

---

\*\*\*\* Fin de contact \*\*\*\*

EXCUSEZ-MOI DE VOUS AVOIR DERANGE .... AU REVOIR