

ZA5560

**Flash Eurobarometer 326
(Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services)**

**Country Questionnaire
Belgium (French)**

Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

Questionnaire

S1. Avez-vous voyagé en train, en Belgique, au cours des 12 derniers mois, c'est à dire entre mars 2010 et mars 2011 ? Veuillez ne pas inclure les voyages que vous avez faits dans un train de banlieue, ou dans l'enceinte de la ville ou vers / depuis l'aéroport.

- Oui [CONTINUER] 1
- Non [REMERCIER ET CLORE] 2
- [NSP/SR] REMERCIER ET CLORE]..... 9

Q1. A quelle fréquence voyagez-vous en train en Belgique?

- Presque tous les jours 1
- 1 à 3 fois par semaine 2
- 1 à 3 fois par mois 3
- Moins d'une fois par mois..... 4
- [NSP/SR] 9

Q2. Quelle est la raison la plus fréquente pour laquelle vous voyagez en train en Belgique ?

UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

- Déplacements vers le travail/l'école/l'université 1
- Pour les voyages d'affaires 2
- Pour les loisirs 3
- Pour une autre raison 4
- [NSP/SR] 9

Q3. Etes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des caractéristiques suivantes concernant les gares ferroviaires en Belgique ?

[LIRE - FAIRE UNE ROTATION - UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE]

- Très satisfait(e) 1
- Plutôt satisfait(e) 2
- Plutôt insatisfait(e) 3
- Très insatisfait(e) 4
- [Ne s'applique pas]..... 8
- [NSP/SR] 9

- A. Correspondances avec d'autres modes de transport public 1 2 3 4 9
- B. Installations pour le stationnement des voitures..... 1 2 3 4 9
- C. Qualité des équipements et services (ex. toilettes, magasins, café, etc.) 1 2 3 4 9

- D. Mise à disposition d'informations concernant les horaires des trains /
quais..... 1 2 3 4 9
- E. Facilité à acheter des billets..... 1 2 3 4 9
- F. Mécanisme de traitement des plaintes mis en place facile et
accessible..... 1 2 3 4 8 9
- G. Propreté / bon entretien des équipements des gares 1 2 3 4 9
- H. Votre sécurité personnelle dans la gare 1 2 3 4 9

Q4. Etes-vous très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) des caractéristiques suivantes concernant les trains en Belgique ?

[LIRE - FAIRE UNE ROTATION - UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE]

- Très satisfait(e) 1
- Plutôt satisfait(e) 2
- Plutôt insatisfait(e) 3
- Très insatisfait(e) 4
- [Ne s'applique pas]..... 8
- [NSP/SR]..... 9

- A. Fréquence des trains 1 2 3 4 9
- B. Durée que le voyage devait prendre (vitesse commerciale / vitesse de
déplacement des trains) 1 2 3 4 9
- C. Ponctualité / Fiabilité (c'est à dire départ et arrivée à l'heure) 1 2 3 4 9
- D. Votre sécurité personnelle à bord 1 2 3 4 9
- E. Propreté et bon entretien des voitures / wagons, y compris les
toilettes dans le train..... 1 2 3 4 9
- F. La mise à disposition d'informations pendant le trajet, en particulier
en cas de retard 1 2 3 4 8 9
- G. Capacité d'accueil des passagers suffisante dans les voitures /
wagons..... 1 2 3 4 9
- H. Le confort de la zone de places assises 1 2 3 4 9
- I. Les correspondances avec les autres liaisons ferroviaires..... 1 2 3 4 8 9
- J. La disponibilité du personnel dans les trains..... 1 2 3 4 9
- K. L'aide et les informations pour les personnes handicapées ou âgées
en gare et dans les wagons / voitures 1 2 3 4 9

D1. Sexe

[NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]

- [1] Homme
- [2] Femme

D2. Quel âge avez-vous?

- [][] ans
- [00] [REFUS/PAS DE REPONSE]

D3. Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?

[Noter l'âge de fin d'études]

- [][] ans
- [00] [Toujours entrain de poursuivre des études à temps plein]

- [01] [Jamais suivi des études à temps plein]
- [99] [REFUS/PAS DE REPONSE]

D4. Concernant votre emploi actuel, êtes vous indépendant, employé, ouvrier ou sans activité professionnelle? Cela veut-il dire que vous êtes un(une)...
[SI UNE REPONSE EST DONNEE A LA CATEGORIE PRINCIPALE, LIRE LES SOUS CATEGORIES RESPECTIVES]

- profession libérale/ indépendant

- i.e. : - agriculteur, sylviculteur, pêcheur 11
- commerçant, artisan 12
- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...) 13
- Dirigeant d'entreprise 14
- Autre 15

- Employé (e)

- i.e. : - Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte) 21
- Direction générale, directeur ou direction supérieure 22
- Cadre moyen 23
- Fonctionnaire 24
- employé(e) de bureau 25
- Autre salarié (commercial, infirmière etc...) 26
- Autre 27

- Ouvrier

- i.e. : - superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...) 31
- Ouvrier 32
- Ouvrier non qualifié 33
- Autre 34

- Sans activité professionnelle

- i.e. : - Femme/ Homme au foyer 41
- Etudiant (temps plein) 42
- Retraité 43
- Demandeur d'emploi 44
- Autre 45
- [Refus] 99

D6. Diriez-vous que vous vivez...?

- zone métropolitaine 1
- autre ville/centre urbain 2
- zone rurale 3
- [Refus] 9