

**ZA5560**

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

**Country Questionnaire**  
**France**

## Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

### Questionnaire

**S1. Avez-vous voyagé en train, en France, 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 tel que le RER ou le métro, 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 France ?**

- 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 France ?**

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 France ?**

[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 France ?**

[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 en train de poursuivre des études à temps plein]

- [ 0 1 ] ..... [Jamais suivi des études à temps plein]
- [ 9 9 ] ..... [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