

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243  
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire  
France**

# FLASH EUROBAROMETER

## Questionnaire

**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]

[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 / zone de moins de 10 000 habitants .....	3
- [Refus] .....	9

**D10. Avez-vous une connexion internet disponible à la maison ...**

par un accès bas débit (dial up) ou .....	1
par connexion à haut débit (ADSL) ou .....	2
vous n'avez pas de connexion à la maison ? .....	3
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

**Q1. Pourriez-vous me dire, parmi les services ou fournisseurs suivants, lesquels vous utilisez ?**

*[LIRE – UNE REponse PAR LIGNE – QUESTION FILTRE : SI UN SERVICE SPÉCIFIQUE N'EST PAS UTILISÉ, LES QUESTIONS SUIVANTES RELATIVES À CE SERVICE SONT IGNORÉES]*

Utilise.....	1
N'utilise pas .....	2
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

A) Compte bancaire courant .....	1 2 9
B) Compte épargne ou investissements.....	1 2 9
C) Crédit immobilier.....	1 2 9
D) Crédit à plus d'un an (sauf emprunts immobiliers).....	1 2 9
E) Assurance automobile (pour la responsabilité au tiers) .....	1 2 9
F) Assurance pour la maison .....	1 2 9
H) Services de téléphonie mobile.....	1 2 9
I) Services de téléphonie fixe .....	1 2 9
J) Services de fournisseur en électricité.....	1 2 9
K1) Services de fournisseur en gaz de ville .....	1 2 9
K2) GPL ou bouteilles de gaz.....	1 2 9

**Q2. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer les offres des différents (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIÉ) ?**

*[LIRE L'ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE]*

Très facile.....	4
Plutôt facile.....	3
Plutôt difficile .....	2
Très difficile .....	1
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

A) Fournisseurs de compte bancaire courant.....	1 2 3 4 9
---	-----------

B) Fournisseurs de compte épargne ou investissements .....	1 2 3 4 9
C) Fournisseur de crédit immobilier.....	1 2 3 4 9
D) Fournisseurs de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) .....	1 2 3 4 9
E) Fournisseurs d'assurance automobile (assuré au tiers) .....	1 2 3 4 9
F) Fournisseurs d'assurance pour la maison .....	1 2 3 4 9
G) Fournisseurs d'accès internet.....	1 2 3 4 9
H) Fournisseurs en téléphonie mobile.....	1 2 3 4 9
I) Fournisseurs en téléphonie fixe .....	1 2 3 4 9
J) Fournisseurs d'électricité.....	1 2 3 4 9
K) Fournisseurs de gaz .....	1 2 3 4 9

**Q3. Avez-vous essayé de changer de (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) au cours des deux dernières années ?**

*[LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE]*

Oui, vous en avez changé et c'était facile .....	1
Oui, vous en avez changé mais c'était difficile .....	2
Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné .....	3
Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer .....	4
Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile .....	5
Non, pour d'autres raisons .....	6
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

A) Fournisseur de compte bancaire courant .....	1 2 3 4 5 6 9
B) Fournisseur de compte épargne .....	1 2 3 4 5 6 9
C) Fournisseur de crédit immobilier.....	1 2 3 4 5 6 9
D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) .....	1 2 3 4 5 6 9
E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers) .....	1 2 3 4 5 6 9
F) Fournisseur d'assurance pour la maison .....	1 2 3 4 5 6 9
G) Fournisseur d'accès internet .....	1 2 3 4 5 6 9
H) Fournisseur de téléphonie mobile.....	1 2 3 4 5 6 9
I) Fournisseur de téléphonie fixe .....	1 2 3 4 5 6 9
J) Fournisseur d'électricité .....	1 2 3 4 5 6 9
K) Fournisseur de gaz .....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a Quelle a été votre expérience de ce changement de (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) ?**

*[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE]*

Le nouveau fournisseur est moins cher que l'ancien fournisseur .....	1
Le nouveau fournisseur est plus cher.....	2
Il n'y a pas de différence de prix entre le nouveau et l'ancien fournisseur.....	3
Vous ne pouviez pas dire si le nouveau fournisseur était moins ou plus cher que l'ancien.....	4

[N.S.P. / Sans Réponse].....9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 9
- B) Fournisseur de compte épargne ..... 1 2 3 4 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier..... 1 2 3 4 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 9
- E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers) ..... 1 2 3 4 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 9
- G) Fournisseur d'accès internet ..... 1 2 3 4 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile..... 1 2 3 4 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 9
- J) Fournisseur d'électricité ..... 1 2 3 4 9
- K) Fournisseur de gaz ..... 1 2 3 4 9

**Q4b. Quelle est la raison principale qui vous a fait rester avec votre (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIÉ) actuel ?**

*[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE – FAIRE UNE ROTATION]*

- Il n'y a pas d'autre fournisseur alternatif localement..... 1
- Vous ne saviez pas que vous pouviez changer.....2
- Votre contrat vous rend le changement difficile.....3
- Votre fournisseur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix ..... 4
- La montant que vous pourriez gagner en changeant est trop faible.....5
- La coût et l'effort requis pour changer est trop important ..... 6
- Il est difficile de trouver quel fournisseur est le moins cher ..... 7
- Autre.....8
- [N.S.P. / Sans Réponse].....9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) Fournisseur de compte épargne ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) Fournisseurs d'assurance automobile (assuré au tiers) ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- G) Fournisseur d'accès internet ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- J) Fournisseur d'électricité ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- K) Fournisseur de gaz ..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de compte bancaire actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous 1

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 10 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5b. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de compte épargne actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous..

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5c. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de crédit immobilier actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 15 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5d. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
--	---

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5e. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'assurance automobile actuel (assuré au tiers) ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 30 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5f. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement d'assureur pour la maison actuelle ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 3 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5g. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'accès internet actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
--	---

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5h. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de téléphonie mobile actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 1 jour ouvré.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5i. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de téléphonie fixe actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 1 jour ouvré.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5j. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'électricité actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
--	---



Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q5k. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de gaz actuel ?** Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

*[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]*

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre .....	3
Un contrat plus court.....	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse] .....	9

**Q6. Quels actions suivantes, votre (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) actuel a t'il effectué au cours des 12 derniers mois ... ?**

*[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE]*

Ils ont augmenté leur prix .....	1
Ils ont réduit leur prix .....	2
Le prix du service est resté le même.....	3
Vous ne pouviez pas dire si le prix du service avait changé.....	4
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

A) Fournisseur de compte bancaire courant.....	1	2	3	4	9
B) Fournisseur de compte épargne.....	1	2	3	4	9
C) Fournisseur de crédit immobilier .....	1	2	3	4	9
D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier)	1	2	3	4	9
E) Fournisseur d'assurance automobile (assuré au tiers).....	1	2	3	4	9
F) Fournisseur d'assurance pour la maison .....	1	2	3	4	9
G) Fournisseur d'accès internet.....	1	2	3	4	9
H) Fournisseur de téléphonie mobile .....	1	2	3	4	9
I) Fournisseur de téléphonie fixe .....	1	2	3	4	9
J) Fournisseur d'électricité.....	1	2	3	4	9
K) Fournisseur de gaz.....	1	2	3	4	9