

**ZA5912**

**Flash Eurobarometer 382  
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire  
France**

**FL 382 - Rail - FR**

D1 Quel est votre âge ?

(NOTER EN CLAIR - SI "REFUS" CODER '99')

--	--

D2 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

ASK ALL

D21: 'Non' code 1 and 'NSP/SR' 7 - codes uniques

D21 Avez-vous, ou un membre de votre foyer a-t-il, des problèmes d'accessibilité en utilisant des transports ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

Non	1,
Oui, résultant d'un handicap	2,
Oui, résultant d'un trouble ou déficience temporaire	3,
Oui, résultant du processus de vieillissement naturel	4,
Oui, car vous voyagez avec de jeunes enfants en utilisant poussettes et landaus	5,
Oui, autre (NE PAS LIRE)	6,
NSP/SR	7,

NEW

POSER Q1.1 et Q1.2 A TOUS SAUF MT et CY. POSER Q1.3 A TOUS

Q1 A quelle fréquence vous déplacez-vous en ... en France ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE - ENQUETEUR PRECISER SI NECESSAIRE : PAR TRAINS SUBURBAINS ON ENTEND LES TRAINS DESSERVANT UNE VILLE PRINCIPALE ET SA BANLIEUE )

	Tous les jours \ pres que tous les jours	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Plusieurs fois par mois	Plusieurs fois par an	Une fois par an ou moins	Jamais	NSP /SR
--	------------------------------------------	----------------------------	----------------------	-------------------------	-----------------------	--------------------------	--------	---------

1	Trains internationaux, nationaux ou régionaux (trains suburbains exclus)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Trains suburbains	1	2	3	4	5	6	7	8

3	Transports publics urbains (Bus, metro, tram, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8
---	-----------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

EB77.2 QC1 modified

POSER Q2a SI « VOYAGE EN TRAINS INTERNATIONAUX, NATIONAUX OU REGIONAUX », code 1 à 6 en Q1.1 OU « VOYAGE EN TRAINS SUBURBAINS », code 1 à 6 en Q1.2

Q2a Quelle est la raison la plus fréquente pour laquelle vous voyagez en train en France ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Déplacements vers le travail/ l'école/ l'université	1
Pour les voyages d'affaires	2
Pour aller en vacances	3
Pour d'autres activités de loisir	4
Pour une autre raison	5
NSP/SR	6

FL326 Q2 Modified

POSER Q2b SI « VOYAGE EN TRANSPORTS PUBLICS URBAINS», code 1 à 6 en Q1.3

Q2b Quelle est la raison la plus fréquente pour laquelle vous voyagez en transports publics urbains (bus, métro, tram, etc.) en France ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Déplacements vers le travail/l'école/l'université	1
Pour des activités de loisir	2
Pour une autre raison	3
NSP/SR	4

NEW

POSER Q3a A TOUS SAUF MT et CY

Q3a Depuis votre maison, combien de temps vous faut-il ou vous faudrait-il pour vous rendre à la gare ou à l'arrêt de train le plus proche ?

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Moins de 10 minutes	1
De 10 à 30 minutes	2
De plus de 30 minutes à une heure	3
Plus d'une heure	4
NSP/SR	5

NEW

POSER A TOUS

Q3b Depuis votre maison, combien de temps vous faut-il ou vous faudrait-il pour vous rendre à la gare ou à l'arrêt de bus, métro ou tram le plus proche ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Moins de 10 minutes	1
De 10 à 30 minutes	2
De plus de 30 minutes à une heure	3
Plus d'une heure	4
NSP/SR	5

NEW

POSER Q4a A TOUS LES PAYS SAUF MT et CY

Q4a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 4

Q4a Etes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant les gares ferroviaires en France ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (NE PAS LIRE)	NSP /SR
1	Mise à disposition d'informations concernant les horaires des trains	1	2	3	4	5	6
2	Facilité à acheter des billets	1	2	3	4	5	6
3	Mécanisme de traitement des plaintes facile et accessible	1	2	3	4	5	6
4	Propreté et bon entretien des gares	1	2	3	4	5	6

1	Mise à disposition d'informations concernant les horaires des trains	1	2	3	4	5	6
2	Facilité à acheter des billets	1	2	3	4	5	6
3	Mécanisme de traitement des plaintes facile et accessible	1	2	3	4	5	6
4	Propreté et bon entretien des gares	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

POSER A TOUS

Q4b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 4

Q4b Etes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant les transports publics urbains (bus, métro, tram, etc.) en France ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (NE PAS LIRE)	NSP /SR
--	--	-------------------	---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------------	---------

1	Mise à disposition d'informations concernant les horaires	1	2	3	4	5	6
2	Facilité à acheter des billets	1	2	3	4	5	6
3	Les installations pour les passagers aux arrêts et stations (p.ex. les abris, les sièges, etc.)	1	2	3	4	5	6
4	Propreté et bon entretien des arrêts et stations	1	2	3	4	5	6

NEW

POSER Q5a A TOUS SAUF MT et CY

Q5a: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 7

Q5a	Etes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant les voyages en trains en France ?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (NE PAS LIRE)	NSP /SR
--	--	-------------------	---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------------	---------

1	La fréquence des trains	1	2	3	4	5	6
2	La ponctualité et fiabilité	1	2	3	4	5	6
3	La mise à disposition d'informations pendant le trajet, en particulier en cas de retard	1	2	3	4	5	6
4	La disponibilité du personnel dans les trains	1	2	3	4	5	6
5	La disponibilité de billets directs (c.-à-d. un seul billet pour plusieurs segments d'un même voyage)	1	2	3	4	5	6
6	Propreté et bon entretien des voitures / wagons, y compris les toilettes dans le train	1	2	3	4	5	6
7	Accessibilité du train pour les vélos	1	2	3	4	5	6

FL326 Q4 MODIFIED

POSER A TOUS

Q5b: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 8

Q5b Etes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant les voyages en transports publics urbains (bus, métro, tram, etc.) en France ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (NE PAS LIRE)	NSP /SR
--	--	-------------------	---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------------	---------

1	La fréquence des transports	1	2	3	4	5	6
2	La ponctualité et la fiabilité	1	2	3	4	5	6
3	La mise à disposition d'informations en particulier s'agissant des correspondances	1	2	3	4	5	6
4	Le prix des billets	1	2	3	4	5	6
5	La disponibilité de billets pour un voyage utilisant plusieurs modes de transport (c'est-à-dire tram, métro, bus, trains locaux)	1	2	3	4	5	6
6	La propreté et bon entretien des véhicules et des rames	1	2	3	4	5	6
7	Les différents itinéraires disponibles	1	2	3	4	5	6
8	La sécurité des passagers	1	2	3	4	5	6

NEW

POSER Q6 AUX REpondants qui prennent le train une fois par an ou moins ou jamais, (code 6 ou 7 ou 8 en Q1.1) et (code 6 ou 7 ou 8 en Q1.2)

Q6: ROTATION DES ITEMS 1 A 6

Q6: 'Aucune' code 8 and 'NSP' code 9 - code unique

Q6 Le cas échéant, quelles sont les raisons, parmi les suivantes, qui vous empêchent de voyager en train en France ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Inaccessibilité des gares ou des quais	1,
Inaccessibilité des voitures ou wagons de train	2,
Manque d'assistance du personnel dans les trains ou dans les gares	3,
Manque d'information disponible avant le voyage sur les gares et les services accessibles	4,
Manque d'information accessible (en Braille, écriture en gros caractères ou sites Internet accessibles) en général sur les voyages en train	5,
Difficultés à aller à la gare	6,
Autres (NE PAS LIRE)	7,
Aucune (NE PAS LIRE)	8,

NSP/SR

9,

NEW

POSER Q7 A TOUS LES PAYS SAUF MT et CY

Q7: ROTATION DES PROPOSITIONS 1 A 6

Q7 Etes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant l'accessibilité des gares ferroviaires en France ? Par accessibilité, nous entendons accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou qui ont une déficience.

(LIRE – UNE REponse PAR LIGNE)

		Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (NE PAS LIRE)	NSP/SR
--	--	-------------------	---------------------	-----------------------	---------------------	---------------------------------	--------

1	Accessibilité des gares ou des quais	1	2	3	4	5	6
2	Accessibilité de la procédure de réservation	1	2	3	4	5	6
3	Assistance apportée par le personnel dans les trains ou dans les gares aux personnes à mobilité réduite ou qui ont une déficience	1	2	3	4	5	6
4	Information avant le voyage sur l'accessibilité et l'assistance	1	2	3	4	5	6
5	Accessibilité des voitures du train	1	2	3	4	5	6
6	Accessibilité des bureaux ou des machines automatiques de vente de billets	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "DK" CODER '99')

D5a En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes profession libérale\ Indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ?

(UNE SEULE REponse)

Profession libérale\ Indépendant	1
Employé	2
Ouvrier	3
Sans activité professionnelle	4
Refus (NE PAS LIRE)	5

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Agriculteur, sylviculteur, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Chef d'entreprise	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	1
Cadre supérieur/dirigeant d'entreprise	2
Cadre moyen	3
Fonctionnaire	4
Employé(e) de bureau	5
Autre salarié (commercial, infirmière, ...)	6
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	7

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, ...)	1
Ouvrier	2
Ouvrier non qualifié	3
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	4

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Vous occupant de votre ménage	1
Etudiant (temps plein)	2
Retraité	3
A la recherche d'un emploi	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

D12 Dans quelle région habitez-vous?

(CITER SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

--	--	--



D13 | Diriez-vous que vous vivez ... ?

(CITER - UNE SEULE REPONSE)

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
NSP (NE PAS CITER)	4

D18 | Avez-vous un téléphone mobile ?

(NE PAS CITER)

Oui	1
Non	2

D20 | Avez-vous une ligne de téléphone fixe ?

(NE PAS CITER)

Oui	1
Non	2

D22 | Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(NOTER EN CLAIR - SI 'NE SAIT PAS' CODER '98' - SI REFUS CODER '99')

Nombre de personnes âgées de 15 ans et plus dans le foyer