

**ZA6933**

**Flash Eurobarometer 463  
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire  
Belgium (French)**

ASK ALL
---------

D21: LE CODE 1 EST EXCLUSIF
-----------------------------

D21	Avez-vous, ou un membre de votre ménage a-t-il, des problèmes d'accessibilité lors de l'utilisation des différents modes de transport ?
-----	---

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)
--------------------------------------

	(2001-2007)
Non	1,
Oui, résultant d'un handicap	2,
Oui, résultant d'une 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 (NE PAS LIRE)	7,

FL382 D21
-----------

Q1	À quelle fréquence prenez-vous le train pour ... ?
----	--

(LIRE - UNE SEULE REPONSE)

		Tous les jours / pres que tous les jours	Plusi eurs fois par sem aine	Une fois par sem aine	Plusi eurs fois par mois	Plusi eurs fois par an	Une fois par an ou moi ns	Jam ais	NSP/ SR (NE PAS LIRE)
--	--	--	---	-----------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	---	------------	-----------------------------------

(2008)

1	Des voyages suburbains, c.-à-d. de/vers la banlieue (hors métro)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Des voyages nationaux ou régionaux (hors trains de banlieue)	1	2	3	4	5	6	7	8

(2009)

(2010)	3	Des voyages internationaux	1	2	3	4	5	6	7	8
--------	---	----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

NEW

CONTINUER LE QUESTIONNAIRE UNIQUEMENT SI 'UTILISE LE TRAIN POUR DES VOYAGES SUBURBAINS, NATIONAUX/RÉGIONAUX OU INTERNATIONAUX' - CODE 1 À 6 EN Q1.1 OU CODE 1 À 6 EN Q1.2 OU CODE 1 À 6 EN Q1.3 - LES AUTRES STOP INTERVIEW

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

(LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

	(2011)
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 (NE PAS LIRE)	6

FL382 Q2a

Q3	En général, comment vous rendez-vous de votre maison à la gare ? Si vous fréquentez plusieurs gares, veuillez répondre pour celle à laquelle vous vous rendez le plus souvent.
----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

(2012)

À pied	1
À vélo ou par un moyen similaire	2
En voiture / à moto / en taxi	3
En transports publics	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

ASK ALL
---------

Q4: ROTATION DES ITEMS 1 À 8
------------------------------

Q4	Êtes-vous satisfait(e) ou non des services suivants associés aux transports ferroviaires ?
----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

		Très satis fait( e)	Plut ôt satis fait( e)	Plut ôt insat isfait (e)	Très insat isfait (e)	Ne s'ap pliqu e pas (NE PAS LIRE)	NSP/ SR (NE PAS LIRE)

(2013)

1	Mise à disposition d'informations concernant les horaires des trains et les quais	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---

(2014)	2	Facilité à acheter des billets	1	2	3	4	5	6
	3	Disponibilité de billets directs (c.-à-d. un seul billet pour plusieurs segments d'un même voyage en train)	1	2	3	4	5	6
(2015)								
	4	Mise à disposition d'informations sur les correspondances avec d'autres modes de transport	1	2	3	4	5	6
(2016)								
	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
(2017)								
	6	Mécanisme de traitement des plaintes facile et accessible	1	2	3	4	5	6
(2018)								
(2019)	7	Propreté et bon entretien des gares	1	2	3	4	5	6
	8	Emplacements de stationnement pour les voitures et les vélos dans les gares (y compris des places de parking pour personnes handicapées)	1	2	3	4	5	6
(2020)								

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: MÊME ORDRE DE ROTATION QUE POUR Q4

Q5	Selon vous, quelle est l'importance de la qualité des services suivants ?
----	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		Très imp orta nte	Plut ôt imp orta nte	Plut ôt pas imp orta nte	Pas du tout imp orta nte	Ne s'ap pliqu e pas (NE PAS LIRE)	NSP/ SR (NE PAS LIRE)

(2021)	1	Mise à disposition d'informations concernant les horaires des trains et les quais	1	2	3	4	5	6
(2022)	2	Facilité d'acheter des billets	1	2	3	4	5	6
(2023)	3	Disponibilité de billets directs (c.-à-d. un seul billet pour plusieurs segments d'un même voyage en train)	1	2	3	4	5	6



(2024)	4	Mise à disposition d'informations sur les correspondances avec d'autres modes de transport	1	2	3	4	5	6
(2025)	5	Disponibilité de billets pour un voyage utilisant plusieurs modes de transport (c.-à-d. tram, métro, bus, trains locaux)	1	2	3	4	5	6
(2026)	6	Mécanisme de traitement des plaintes facile et accessible	1	2	3	4	5	6
(2027)	7	Propreté et le bon entretien des gares	1	2	3	4	5	6
(2028)	8	Emplacements de stationnement pour les voitures et les vélos dans les gares (y compris des places de parking pour les personnes handicapées)	1	2	3	4	5	6
NEW								

Q6: ROTATION DES ITEMS 1 À 7
------------------------------

Q6	Êtes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant les voyages en train ?
----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)
----------------------------

		Très satis fait( e)	Plut ôt satis fait( e)	Plut ôt insat isfait (e)	Très insat isfait (e)	Ne s'ap pliqu e pas (NE PAS LIRE)	NSP/ SR (NE PAS LIRE)

(2029)	1	La fréquence des trains	1	2	3	4	5	6
(2030)	2	La ponctualité et fiabilité	1	2	3	4	5	6
(2031)	3	Mise à disposition d'informations pendant le trajet, en particulier en cas de retard	1	2	3	4	5	6

(2032)	4	Disponibilité du wifi dans les trains	1	2	3	4	5	6
(2033)	5	Disponibilité d'une assistance dans les trains	1	2	3	4	5	6
(2034)	6	Propreté et bon entretien des voitures / wagons, y compris les toilettes dans le train	1	2	3	4	5	6
(2035)	7	Disponibilité des places assises dans les trains	1	2	3	4	5	6

FL382 Q5a MODIFIED
--------------------

Q7: ROTATION DES ITEMS 1 À 5
------------------------------

Q7	Êtes-vous satisfait(e) ou non des caractéristiques suivantes concernant l'accessibilité des voyages en train ? Dans ce contexte, l'accessibilité fait référence à l'accessibilité pour les personnes atteintes d'un handicap ou les personnes à mobilité réduite.
----	---

(LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE)
--------------------------------

		Très satis fait( e)	Plut ôt satis fait( e)	Plut ôt insat isfait (e)	Très insat isfait (e)	Ne s'ap pliqu e pas (NE PAS LIRE)	NSP/ SR (NE PAS LIRE)

(2036)	1	Accessibilité des gares ou des quais	1	2	3	4	5	6
	2	Accessibilité de la procédure de réservation, y compris l'information avant le voyage sur l'accessibilité des services et des infrastructures et sur l'assistance	1	2	3	4	5	6
(2037)								
(2038)	3	Assistance apportée par le personnel dans les trains ou dans les gares aux personnes atteintes d'un handicap ou à mobilité réduite	1	2	3	4	5	6
(2039)	4	Accessibilité des voitures du train	1	2	3	4	5	6
(2040)	5	Accessibilité des informations sur les voyages mises à disposition dans les gares et à bord des trains, y compris en cas de retard	1	2	3	4	5	6

FL382 Q7 MODIFIED
-------------------

POSER Q8 AUX REpondANTS QUI NE PRENNENT JAMAIS LE TRAIN - (CODE 7 OU 8 EN Q1.1)  
ET (CODE 7 OU 8 EN Q1.2) ET (CODE 7 OU 8 EN Q1.3)

Q8: ROTATION DES RÉPONSES 1 A 6

Q8: LE CODE 8 EST EXCLUSIF

Q8	Le cas échéant, quelles sont les raisons, parmi les suivantes, qui vous empêchent de voyager en train ?
----	---

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(2041-2049)

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 large 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,

FL382 Q6