



Commission  
européenne

*Eurobaromètre Spécial*



# Services d'intérêt général

Terrain : mai – juin 2006

Publication : juillet 2007

## Résumé

*Eurobaromètre Spécial 260 / Vague 65.3 – TNS Opinion & Social*

Sondage commandité par la Direction générale SANCO et coordonné par la Direction générale Communication.

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.  
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

## Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Observations essentielles .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Services d'intérêt général - Aperçu .....</b>	<b>4</b>
2.1 Accès aux services d'intérêt général .....	4
2.2 Utilisation des services d'intérêt général.....	5
2.3 Prix .....	7
2.4 Importance des services d'intérêt général dans la vie quotidienne.....	9
2.5 Comparer les offres.....	10
2.6 Changer de fournisseur.....	11
2.7 Honnêteté des clauses et conditions .....	12
2.8 Plaintes .....	13
2.9 Satisfaction à l'égard du traitement des plaintes.....	14
2.10 Protection des intérêts des consommateurs .....	15
<b>3. Services sectoriels.....</b>	<b>16</b>
3.1 Communications .....	16
3.1.1 <i>Téléphonie mobile</i> .....	16
3.1.2 <i>Téléphonie fixe</i> .....	19
3.2 Internet.....	22
3.2.1 <i>Connexion à l'internet par ligne commutée</i> .....	22
3.2.2 <i>Connexion à l'internet par large bande</i> .....	22
3.2.3 <i>Conclusions sur l'internet en général</i> .....	23
3.3 Services postaux .....	26
3.4 Services bancaires .....	28
3.5 Eau et énergie.....	31
3.5.1 <i>Réseaux de fourniture d'eau</i> .....	31
3.5.2 <i>Réseaux de fourniture d'électricité</i> .....	33
3.5.3 <i>Réseaux de fourniture de gaz</i> .....	34
3.6 Transports .....	37
3.6.1 <i>Réseaux de transports locaux</i> .....	37
3.6.2 <i>Réseaux ferroviaires nationaux</i> .....	39

## INTRODUCTION

La Direction Générale SANCO de la Commission européenne a fait exécuter un sondage dans les 25 États membres de l'Union européenne sur l'utilisation des services d'intérêt général parmi les citoyens et le taux de satisfaction connexe. Les interviews ont été menées au domicile des répondants en « face à face », dans leur langue nationale, entre le 5 mai et le 11 juin 2006.

Le rapport examine les attitudes des consommateurs de l'UE envers la téléphonie, la distribution d'énergie (gaz et électricité), l'eau et les transports publics, trois sujets (internet, services postaux et banque) étant analysés plus en profondeur.

La présente synthèse décrit l'accès des citoyens aux divers services, leur utilisation des services disponibles et leur satisfaction par rapport au prix exigé, au service à proprement parler et aux dispositions contractuelles éventuelles. En cas de mécontentement, la raison de la plainte, l'instance à laquelle elle est adressée et la satisfaction quant à son traitement sont également étudiées, de même que la problématique générale de la protection assurée aux intérêts des consommateurs.

Enfin, ce qui est peut-être tout aussi important, les motifs pour lesquels certains citoyens de l'UE n'utilisent pas un service alors qu'ils y ont accès sont également passés en revue et une attention particulière est déployée afin de déterminer s'ils sont liés aux prix.

### ABREVIATIONS

UE25	Union européenne - 25 États membres
UE15	Union européenne - 15 États membres (États membres avant le 1 <sup>er</sup> mai 2004)
NEM	Nouveaux États membres (1 mai 2004 – 31 décembre 2006)
AT	Autriche
BE	Belgique
DK	Danemark
FR	France
FI	Finlande
DE	Allemagne
EL	Grèce
UK	Royaume-Uni
IE	Irlande
IT	Italie
LU	Luxembourg
NL	Pays-Bas
PT	Portugal
ES	Espagne
SE	Suède
CY	République de Chypre
CZ	République tchèque
EE	Estonie
HU	Hongrie
LV	Lettonie
LT	Lituanie
MT	Malte
PL	Pologne
SK	Slovaquie
SI	Slovénie
NSP	Ne sait pas

## 1. Observations essentielles

L'une des principales observations du rapport révèle que certains citoyens sont exclus de l'utilisation de services d'intérêt général parce qu'ils ne peuvent supporter leur coût. Parmi les personnes qui n'utilisent pas ces services, 39 % affirment que l'électricité n'est pas abordable ou que son prix est excessif et 41 % portent le même jugement sur la téléphonie fixe.

En parallèle, il est également flagrant que, dans certains domaines, un manque de connaissance sur un service spécifique et ses avantages est un facteur de non-utilisation, en particulier pour les nouvelles technologies telles que l'internet.

Les conclusions font également apparaître qu'un certain nombre d'utilisateurs considèrent que les prix de différents services ne sont pas abordables ou sont excessifs. Cette catégorie oscille entre 12 % pour les services postaux, 31 % pour l'électricité et 33 % pour la distribution de gaz.

Les sentiments sur l'importance d'un service spécifique dans la vie quotidienne varient largement d'un pays à l'autre et d'une catégorie sociodémographique à l'autre. Dans l'ensemble, une majorité de citoyens de l'UE jugent toutefois importants la plupart des services d'intérêt général.

S'agissant de la satisfaction des consommateurs à l'égard des services d'intérêt général à l'aune de leur attitude vis-à-vis du fournisseur de ces services, le tableau est une nouvelle fois disparate. Ainsi, le consommateur européen est nettement moins susceptible d'adresser une plainte à une banque ou une institution financière qu'à un fournisseur de téléphonie mobile ou d'accès à l'internet. De plus, les personnes mieux éduquées ont tendance à formuler davantage de plaintes que celles qui ont arrêté leurs études à un âge précoce.

Lorsque les répondants sont interrogés sur la qualité du traitement de leur plainte, les niveaux de satisfaction sont en général faibles, environ la moitié de l'échantillon jugeant dans la majorité des cas que sa plainte a été mal traitée.

Il semble par ailleurs qu'il puisse être plus difficile pour les consommateurs de comparer les offres sur un marché plus développé et concurrentiel.

À travers l'éventail des services étudiés, les répondants mieux éduqués ont une plus grande probabilité de changer de fournisseur que les moins éduqués.

Lorsque l'on demande aux répondants si, d'après eux, les contrats qui les lient à leurs fournisseurs de services sont honnêtes, dans certains secteurs (la téléphonie, par exemple), l'on constate qu'un nombre substantiel de personnes ne connaissent pas leurs clauses et conditions.

Lorsque les citoyens sont invités à évaluer comment les intérêts des consommateurs sont protégés par rapport aux services d'intérêt général, 50 % à 70 % de l'échantillon, en fonction du service spécifique, estiment qu'ils sont « bien protégés ».

## 2. Services d'intérêt général - Aperçu

### 2.1 Accès aux services d'intérêt général

*Source questionnaire : QB1<sup>1</sup>*

Dans la partie liminaire du rapport complet, les répondants ont été invités à déclarer s'ils ont accès à un service particulier. Ces données illustrent la couverture de chaque service : à défaut d'accès, il est en effet impossible d'utiliser un service donné.

À une extrémité de l'éventail figure l'eau, qui est accessible à 97 % des citoyens de l'UE25. Il peut être surprenant que ce taux n'atteigne pas 100 % pour un service aussi essentiel. Cette proportion peut être comparée aux chiffres de l'internet par large bande - un service inventé au cours de la dernière décennie seulement et largement tributaire de la nouvelle technologie pour s'étendre à un marché important.

**Les résultats montrent combien l'accès à de nombreux services est répandu, des commodités de base (eau et électricité) aux nouvelles technologies (téléphonie mobile et internet), en passant par les services tels que les transports et le système bancaire.**

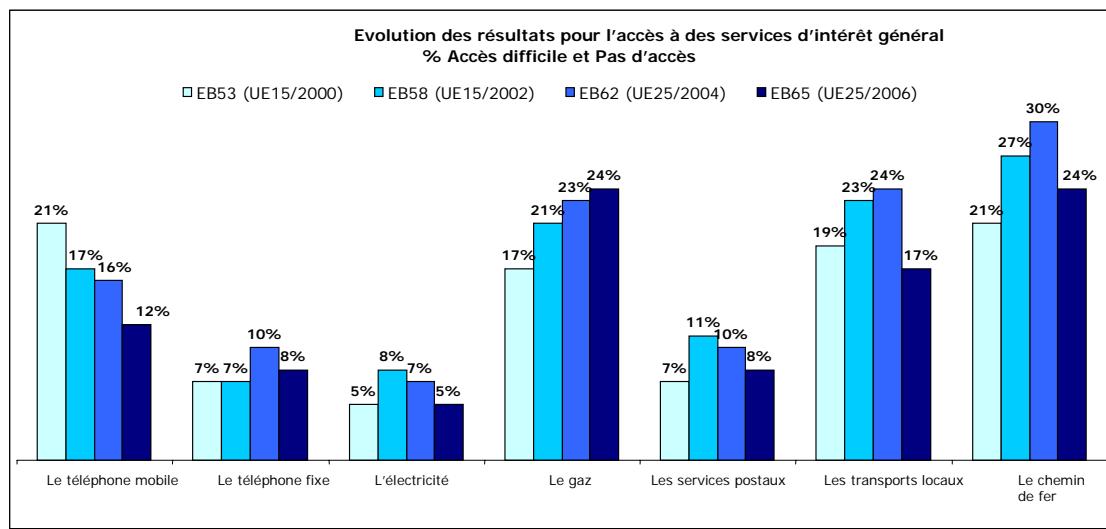
Dans certains cas, il s'avère toutefois que les répondants n'ont pas suffisamment de connaissances sur les sujets abordés pour être certains de donner une réponse précise à cette question.

Ainsi, il est difficile pour les répondants qui n'utilisent pas ces services de distinguer l'internet par ligne commutée et par large bande. Il se peut que certains consommateurs ne maîtrisent pas cet aspect technique. L'accès à l'internet à faible vitesse requiert la présence d'une simple ligne téléphonique, tandis que la large bande nécessite une connexion spécifique et un abonnement.

En conséquence (en supposant la fourniture de ce service), l'accès potentiel à l'internet par ligne commutée devrait donner lieu dans l'UE25 au même taux de réponse que la question relative à la téléphonie par ligne fixe, dès lors que le premier utilise la seconde comme moyen de connexion.

---

<sup>1</sup> QB1 De manière générale, diriez-vous que vous avez un accès facile ou difficile (INSÉRER PROPOSITION) ? Par accès aisé, je ne parle pas en termes d'argent.



Eu égard aux répondants déclarant que leur accès est difficile ou inexistant, il peut être conclu que l'accès ne s'est détérioré dans aucun secteur à l'échelle de l'UE. La prudence s'impose toutefois dans l'interprétation de cette comparaison puisque les études antérieures à 2004 ne concernaient que les 15 anciens États membres.

## 2.2 Utilisation des services d'intérêt général

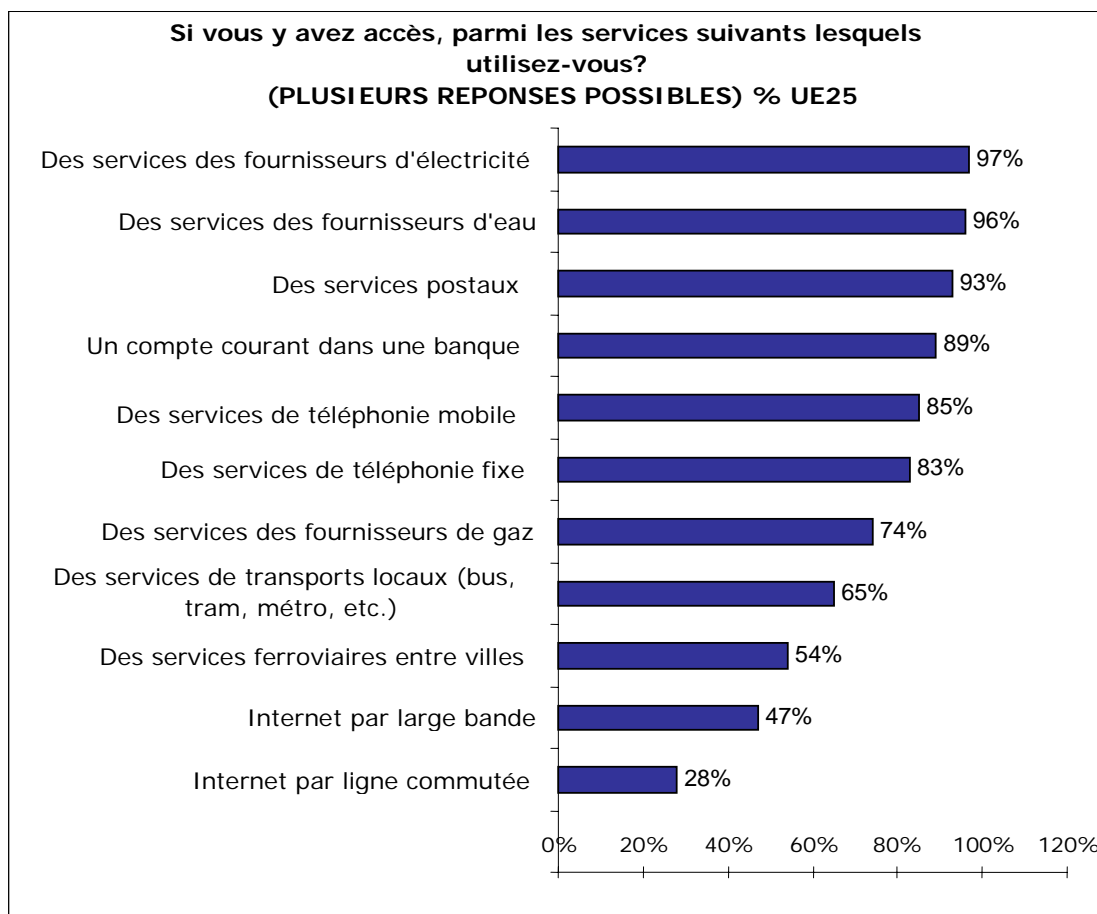
Source questionnaire : QB2<sup>2</sup>

Après l'examen de l'accès des citoyens de l'UE aux différents services, le rapport se tourne vers le niveau d'utilisation, autrement dit les personnes qui paient pour utiliser un service spécifique, et examine les catégories de citoyens et les nationalités qui sont plus ou moins susceptibles de le faire.

Ainsi que l'on pouvait l'anticiper, l'utilisation des services nationaux bien ancrés, tels que l'électricité, l'eau et la poste, atteint à chaque fois un chiffre supérieur à 90 %. L'unique exception à ce tableau uniforme est le gaz, avec un taux de trois quarts de l'échantillon (74 %). Il convient également de remarquer que d'autres sources d'énergie peuvent se substituer lorsque le gaz n'est pas employé, ce qui n'est pas le cas pour l'eau ou, la plupart du temps, l'électricité.

Il est intéressant d'examiner le taux d'adoption des nouvelles technologies, telles que la téléphonie mobile et l'internet, au cours des dernières années. Le tableau ci-dessous illustre les taux d'utilisation des différents services d'intérêt général.

<sup>2</sup> QB2 Et parmi les services suivants pouvez-vous me dire lesquels vous utilisez ?



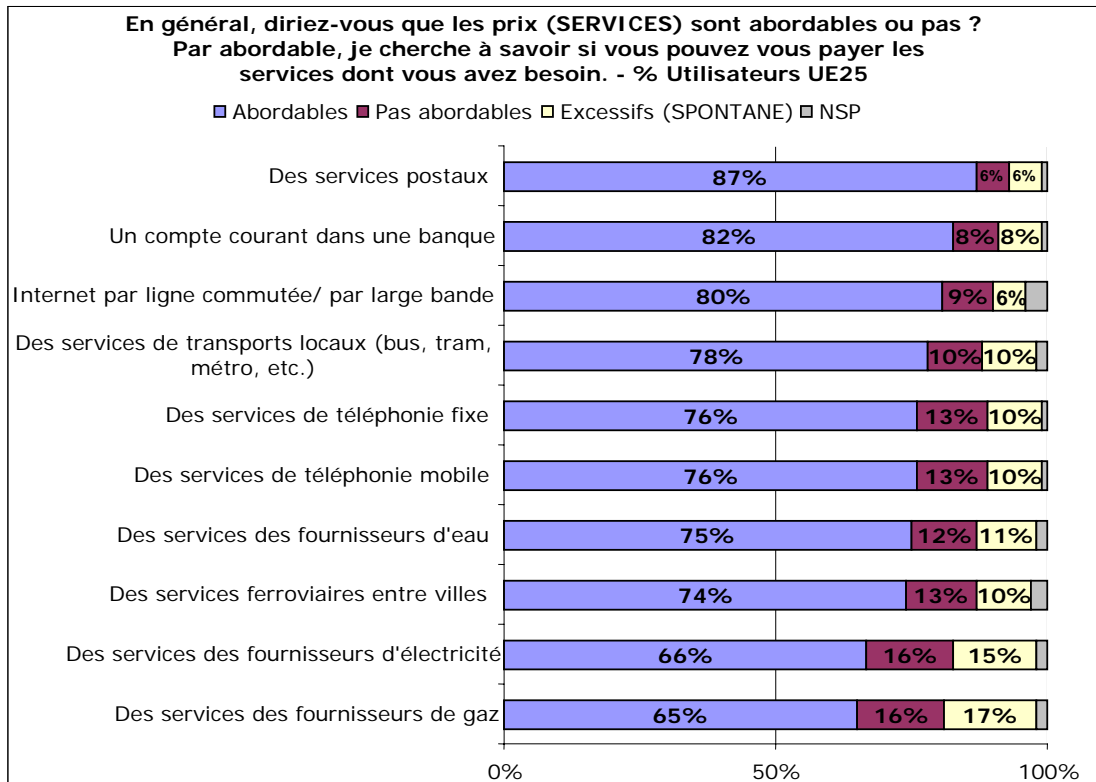
SI ACCES: Et parmi les services suivants pouvez-vous me dire lesquels vous utilisez?  
(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Utilisation UE25	EB65/2006	Différence EB65/2006EB- 62/2004
Les services des fournisseurs d'électricité	97%	+3
Les services des fournisseurs d'eau	96%	+3
Les services postaux	93%	+4
Un compte courant dans une banque	89%	Pas demandé
Les services de téléphonie mobile	85%	+2
Les services de téléphonie fixe	83%	-3
Les services des fournisseurs de gaz	74%	-3
Les services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	65%	+7
Les services ferroviaires entre villes	54%	+11
Internet par large bande	47%	Pas demandé
Internet par ligne commutée	28%	Pas demandé

### 2.3 Prix

Les personnes utilisant les services d'intérêt général ont ensuite été interrogées quant à leur opinion sur les prix qu'elles paient à cette fin.

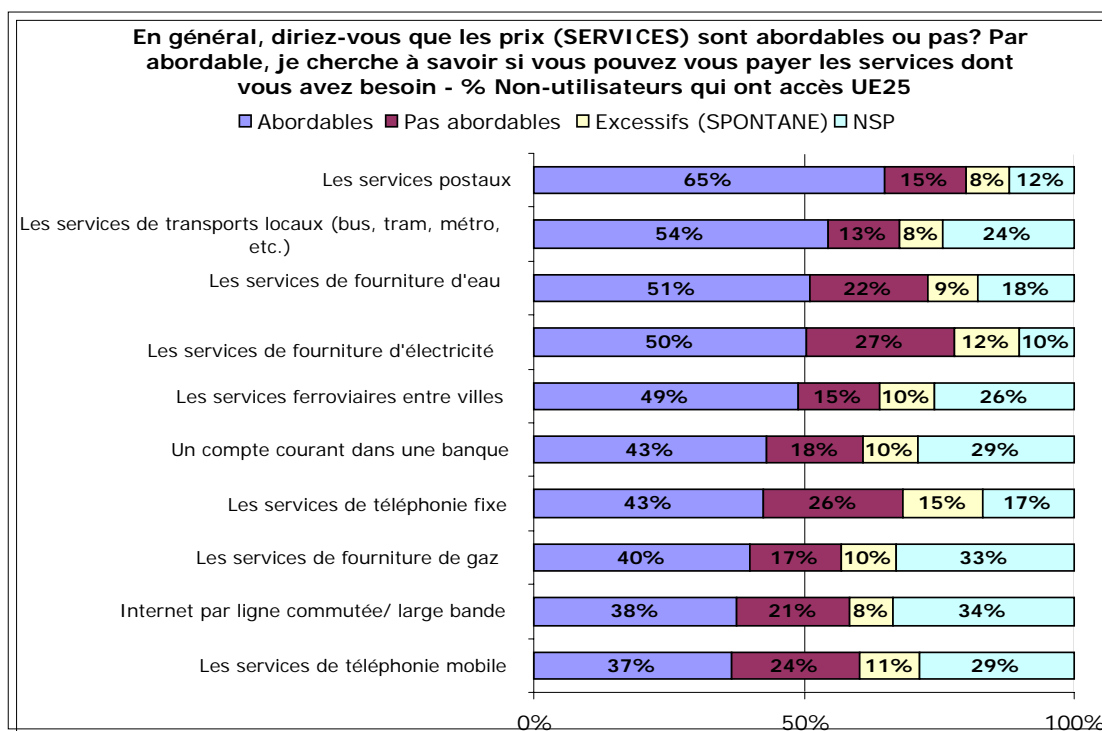
#### Utilisateurs



Les deux services que les utilisateurs estiment les moins abordables sont l'électricité et le gaz.

**Non-utilisateurs**

Les motifs financiers potentiels de l'abstinence d'un service spécifique ont ensuite été analysés. Dans des domaines tels que l'eau et l'électricité, l'échantillon concerné ne représente qu'un très faible pourcentage.



À la différence du tableau précédent sur les **utilisateurs**, les deux services les plus mal notés en termes de prix parmi les **non-utilisateurs** sont les nouvelles technologies, à savoir l'internet et la téléphonie mobile.

Les non-utilisateurs affirment que les deux services les moins abordables et les plus onéreux sont la téléphonie par ligne fixe et l'électricité.

## 2.4 Importance des services d'intérêt général dans la vie quotidienne

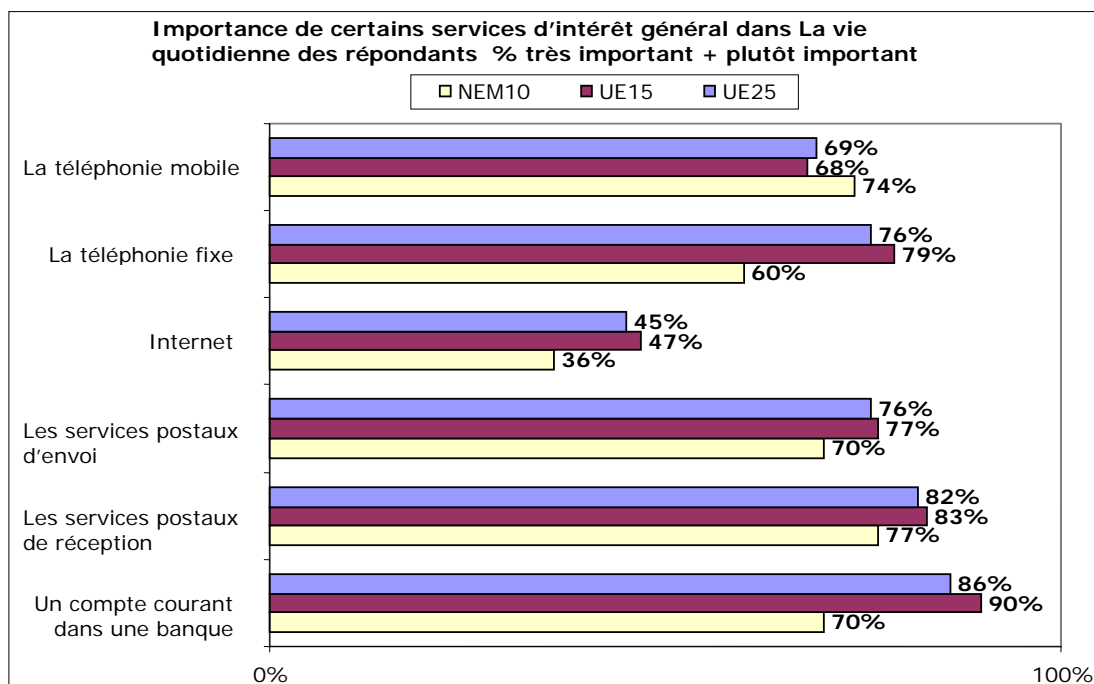
Source questionnaire : QB8<sup>3</sup>

L'importance des différents services dans la vie quotidienne des citoyens permet d'identifier la nécessité potentielle d'une intervention afin de lutter contre l'exclusion sociale ou économique.

À l'exception du compte courant dans une banque, les cinq autres services examinés ont trait aux communications, depuis le courrier traditionnel du système postal (qui reste néanmoins le plus important de ces services) jusqu'à l'internet et la téléphonie mobile. Il est intéressant de souligner que l'internet (malgré sa croissance rapide) n'est encore jugé important que par moins de la moitié des personnes interrogées.

Dans cette partie du rapport, les réponses « très important » et « plutôt important » sont cumulées sous l'intitulé « important », tandis que les réponses « plutôt pas important » et « pas du tout important » sont réunies dans une catégorie générale « pas important ».

Cette question est en outre analysée sous l'angle des disparités entre les « nouveaux » États membres (NEM) et les « anciens » États membres (UE15).

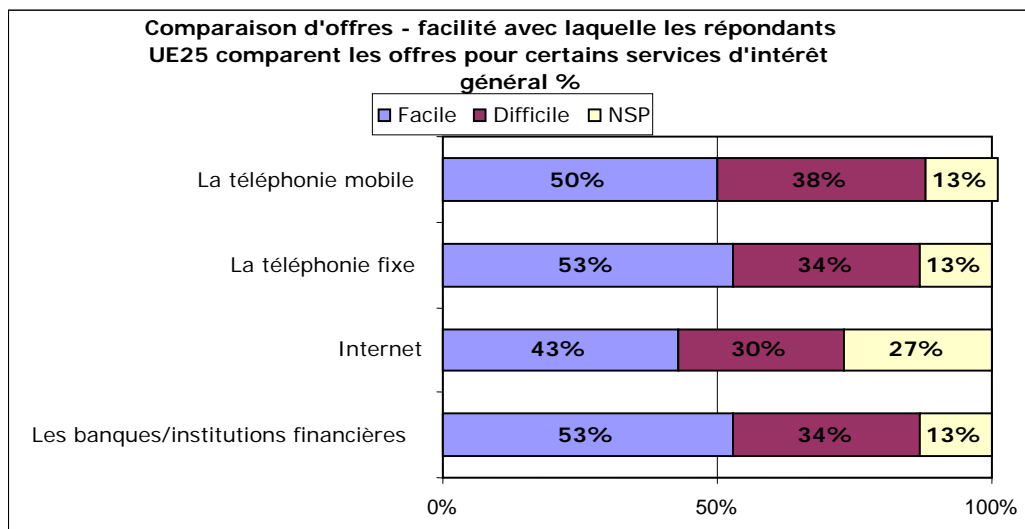


<sup>3</sup> QB8 Pourriez-vous me dire pour chacun des services suivants s'il est important ou pas important dans votre vie quotidienne. J'entends par là pour travailler, faire des achats, avoir des contacts avec amis/famille, etc. Il est...

## 2.5 Comparer les offres

Un facteur essentiel dans le choix des consommateurs, sur un marché ouvert et transparent, réside dans la possibilité de comparer les offres de fournisseurs concurrents. L'opération doit être facile et permettre la sélection du fournisseur proposant les services qui correspondent au mieux aux exigences des consommateurs.

Source questionnaire : QB9<sup>4</sup>



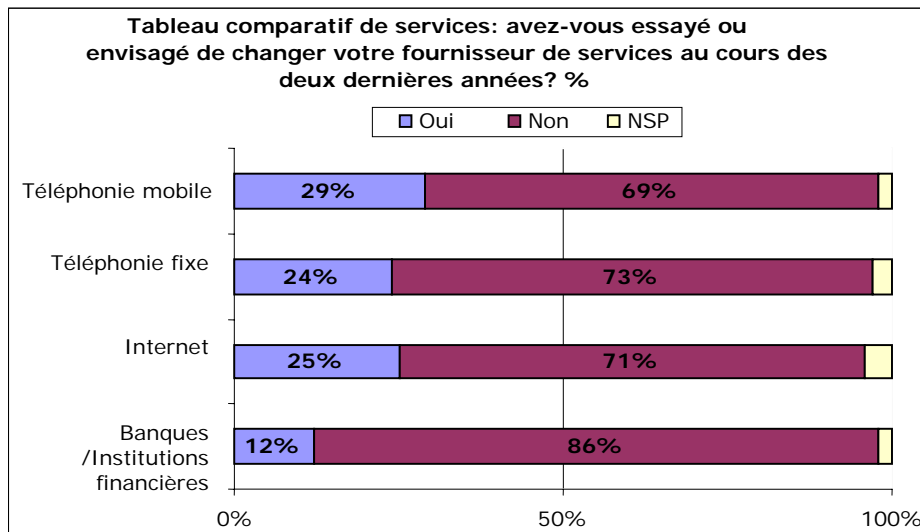
Il est intéressant de noter que le taux le plus élevé de réponses « Ne sait pas », de loin (plus du double des chiffres relatifs aux trois autres services inclus dans cette question), se rapporte au service le plus récent : l'internet.

<sup>4</sup> QB9 En général, trouvez-vous qu'il est facile de comparer les offres de différents fournisseurs de services... ?

## 2.6 Changer de fournisseur

Dans un marché bien huilé, il doit régner un degré de concurrence suffisant pour permettre aux utilisateurs de services d'envisager de changer de fournisseur.

Source questionnaire : QB10<sup>5</sup>



Lorsque l'on demande aux utilisateurs de services d'intérêt général à travers l'Union s'ils ont pensé à changer de fournisseur au cours des deux dernières années, la question est primordiale parce qu'elle indique non seulement qu'un choix est disponible, mais également, dans une perspective tout aussi importante, si les citoyens de l'UE sont disposés à examiner les différentes solutions s'offrant à eux.

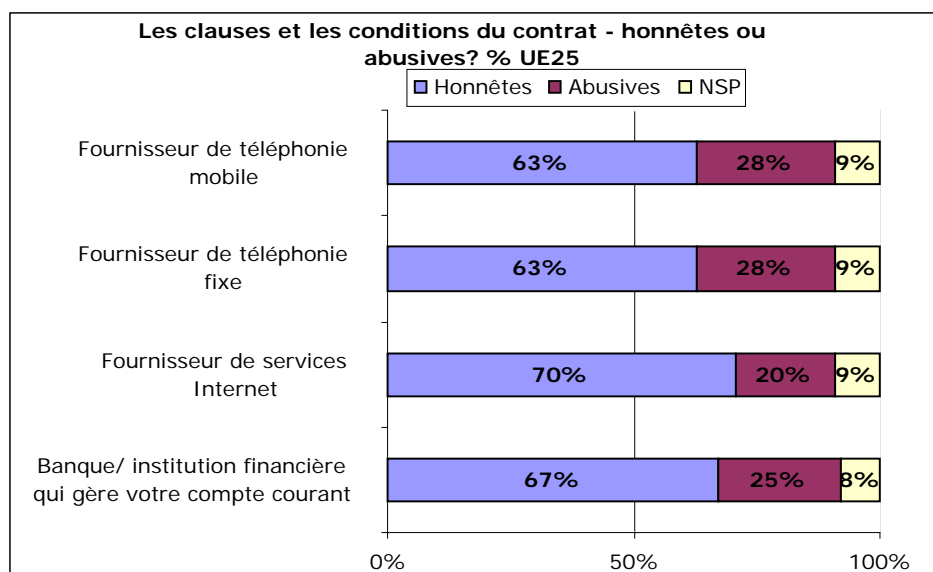
Il est intéressant de remarquer qu'un chiffre d'au moins 24 % est constaté parmi les usagers de la téléphonie et de l'internet, contre 12 % seulement des clients des institutions financières.

<sup>5</sup> QB10 Avez-vous essayé/envisagé de changer de (INSÉRER PROPOSITION) au cours des deux dernières années ?

## 2.7 Honnêteté des clauses et conditions

Le jugement que les consommateurs portent sur les clauses et les conditions de leur contrat avec un fournisseur revêt une importance fondamentale dans la relation. Si un aspect suscite un problème ou une inquiétude, il est plus probable que la relation échoue et que le consommateur s'adresse à un autre fournisseur.

Source questionnaire : QB11<sup>6</sup>



Environ un quart des citoyens de l'UE (20 % à 28 %) estiment que les clauses et les conditions de quatre services importants sont abusives.

A essayé/envisagé de changer de fournisseur de services	Clauses et conditions du contrat qui vous lie avec votre fournisseur de services	
	Honnêtes	Abusives
Téléphonie mobile	28%	35%
Téléphonie fixe	23%	28%
Internet	25%	31%
Banque/institution financière	10%	19%

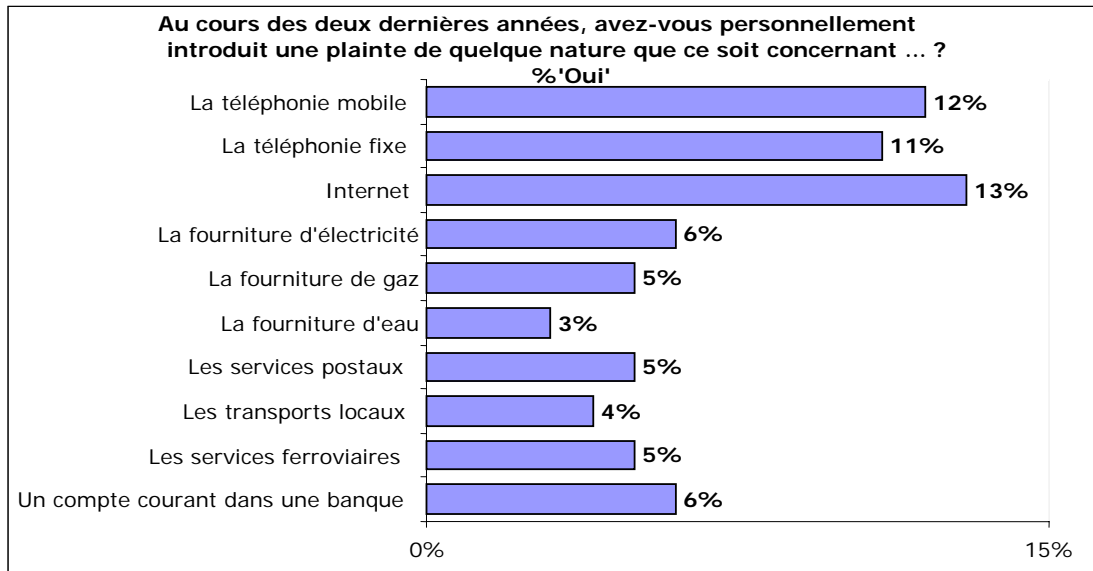
Il peut être noté à cet égard que les personnes selon lesquelles les dispositions de leur contrat de service sont abusives témoignent également d'une plus grande probabilité d'essayer ou d'envisager de changer de fournisseur.

<sup>6</sup> QB11 En général, diriez-vous que les clauses et les conditions du contrat qui vous lie à votre (INSÉRER PROPOSITION) sont honnêtes ou abusives ?

## 2.8 Plaintes

Les plaintes sont un indicateur de la déception des clients à l'égard d'un service.

Source questionnaire : QB12<sup>7</sup>



Lorsqu'une personne est mécontente d'une situation ou d'un fournisseur de services spécifique, il lui est loisible d'introduire une plainte. Cette section s'articule autour du nombre de plaintes relatives aux différents services et, ce qui est peut-être aussi important, autour du traitement réservé à ces plaintes. La filière d'introduction d'une plainte représente également un aspect dont l'étude peut être utile. Pour de nombreux services, une plainte peut être formulée auprès du fournisseur, d'un organisme sectoriel ou d'une instance indépendante.

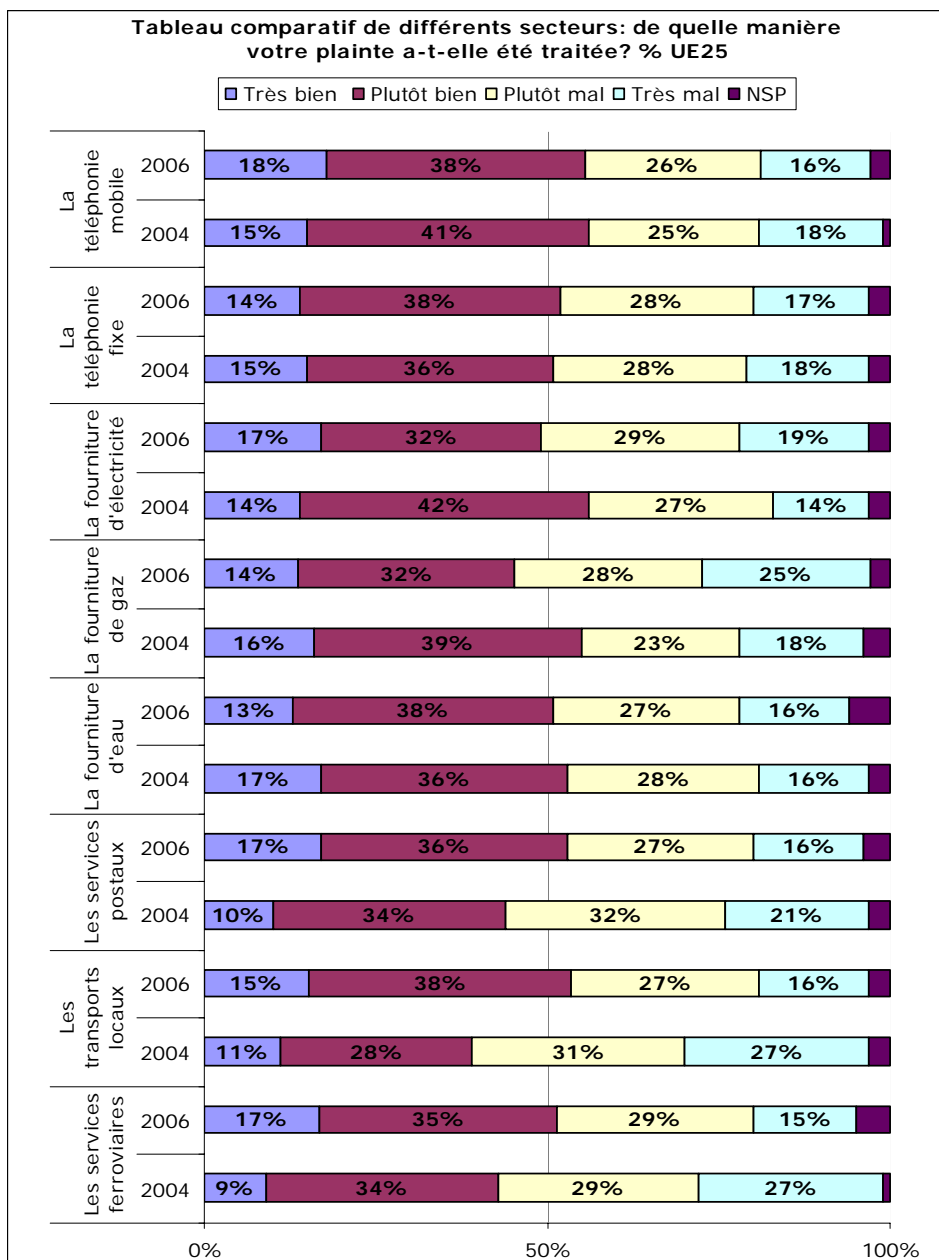
Les niveaux de plaintes les plus élevés sont observés parmi les clients des fournisseurs de téléphonie (12 % pour la téléphonie mobile et 11 % pour la téléphonie fixe) et de l'internet (13 %), tandis qu'aucun autre service ne recueille un taux de plainte supérieur à 6 %.

<sup>7</sup> QB12 Au cours des deux dernières années, avez-vous personnellement introduit une plainte de quelque nature que ce soit concernant... ?

## 2.9 Satisfaction à l'égard du traitement des plaintes

Les fournisseurs de services peuvent souvent améliorer leur relation avec leur clientèle en accordant un traitement satisfaisant aux plaintes.

Source questionnaire : QB13<sup>8</sup>



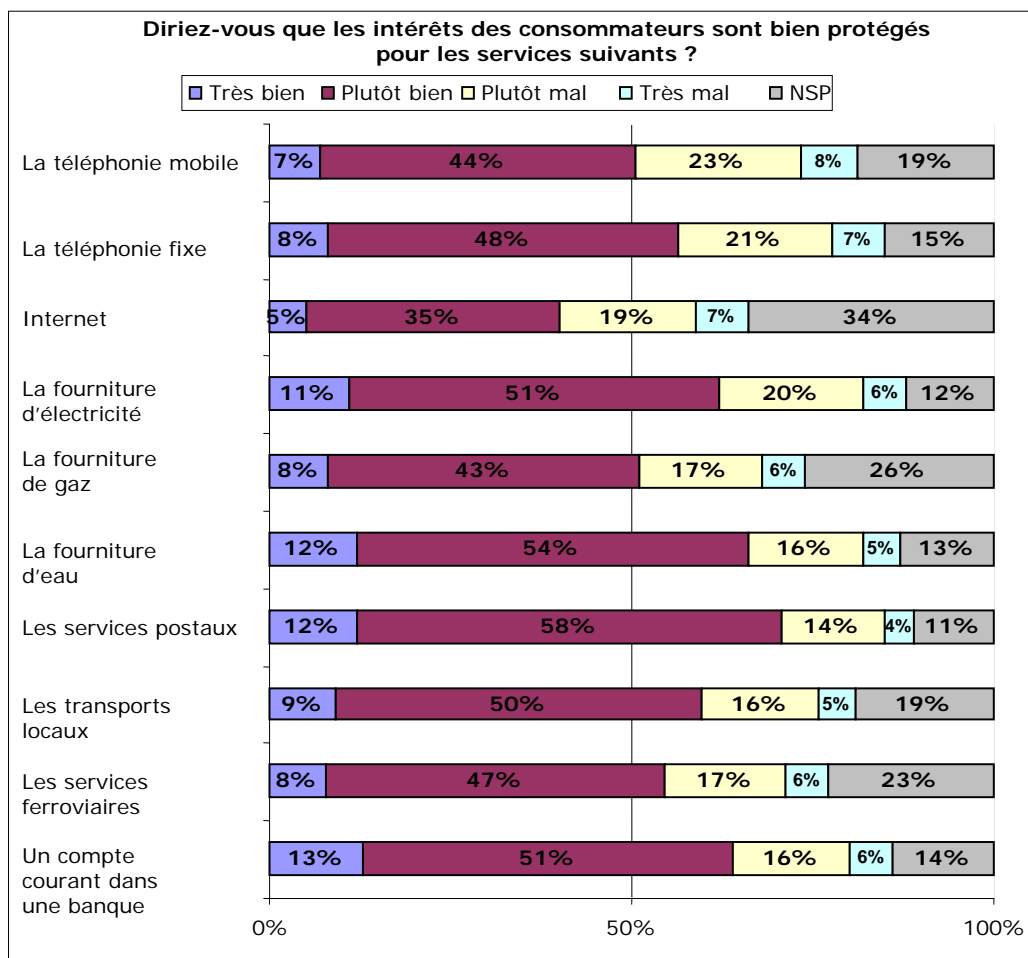
Les consommateurs qui ont exprimé leur mécontentement sur un aspect des services fournis s'attendent normalement à ce que leur plainte soit bien traitée. Il ressort toutefois du rapport que beaucoup sont déçus dans le domaine des services d'intérêt général.

<sup>8</sup> QB13 De quelle manière votre plainte a-t-elle été traitée ?

## 2.10 Protection des intérêts des consommateurs

La qualité de la protection assurée aux intérêts des consommateurs est importante, en particulier pour les services d'intérêt général qui sont utilisés par une grande partie de la population.

Source questionnaire : QB14<sup>9</sup>



Les avis divergent quant au niveau général de protection des consommateurs. Jusqu'à 70 % des usagers des services postaux affirment ainsi que leurs intérêts sont bien protégés. À l'opposé, des chiffres oscillant de 31 % et 28% pour la téléphonie fixe et mobile à 18 % pour les services postaux sont recueillis du côté des clients selon lesquels leurs intérêts sont mal protégés.

<sup>9</sup> QB14 En général, diriez-vous que les intérêts des consommateurs sont bien protégés pour les services suivants ?

### 3. Services sectoriels

#### 3.1 Communications

##### 3.1.1 Téléphonie mobile

L'**accès** à la téléphonie mobile ne cesse de s'élargir et ce service appartient aux rares créneaux qui enregistrent une croissance notable. À l'évidence, cette tendance tient en partie à ce qu'une majorité des autres services examinés sont matures et, leurs taux d'accès et d'utilisation dépassant 90 %, il ne leur reste pratiquement plus de marge de progression.

**À travers l'Europe, la facilité d'accès aux services de téléphonie mobile a augmenté sensiblement de 69 % en 2000 à 85 % en 2006** - un taux maximal de 94 % étant observé en Grèce, en Irlande et en Finlande.

Dans les questions sur l'accès, les personnes les plus âgées et les moins éduquées sont à l'origine de chiffres sensiblement inférieurs, qui s'écartent des moyennes de l'UE25 et contrastent vivement avec les réponses des personnes plus jeunes et mieux éduquées.

Certaines disparités se manifestent en outre sur une base sociodémographique. Ainsi, alors que 93 % des personnes de 15 à 24 ans et de 25 à 39 ans affirment qu'elles ont un accès facile aux réseaux de téléphonie mobile, la proportion chute de 21 points, à 72 %, pour la tranche d'âge la plus élevée.

**À travers l'Union européenne, 85 % des citoyens qui ont accès aux services de téléphonie mobile en font usage.** Leur adoption est particulièrement répandue dans les pays nordiques, la quasi-totalité des Finlandais, des Danois et des Suédois (96 %) utilisant ce mode de communication, tandis que le chiffre culmine à 97 % au Luxembourg.

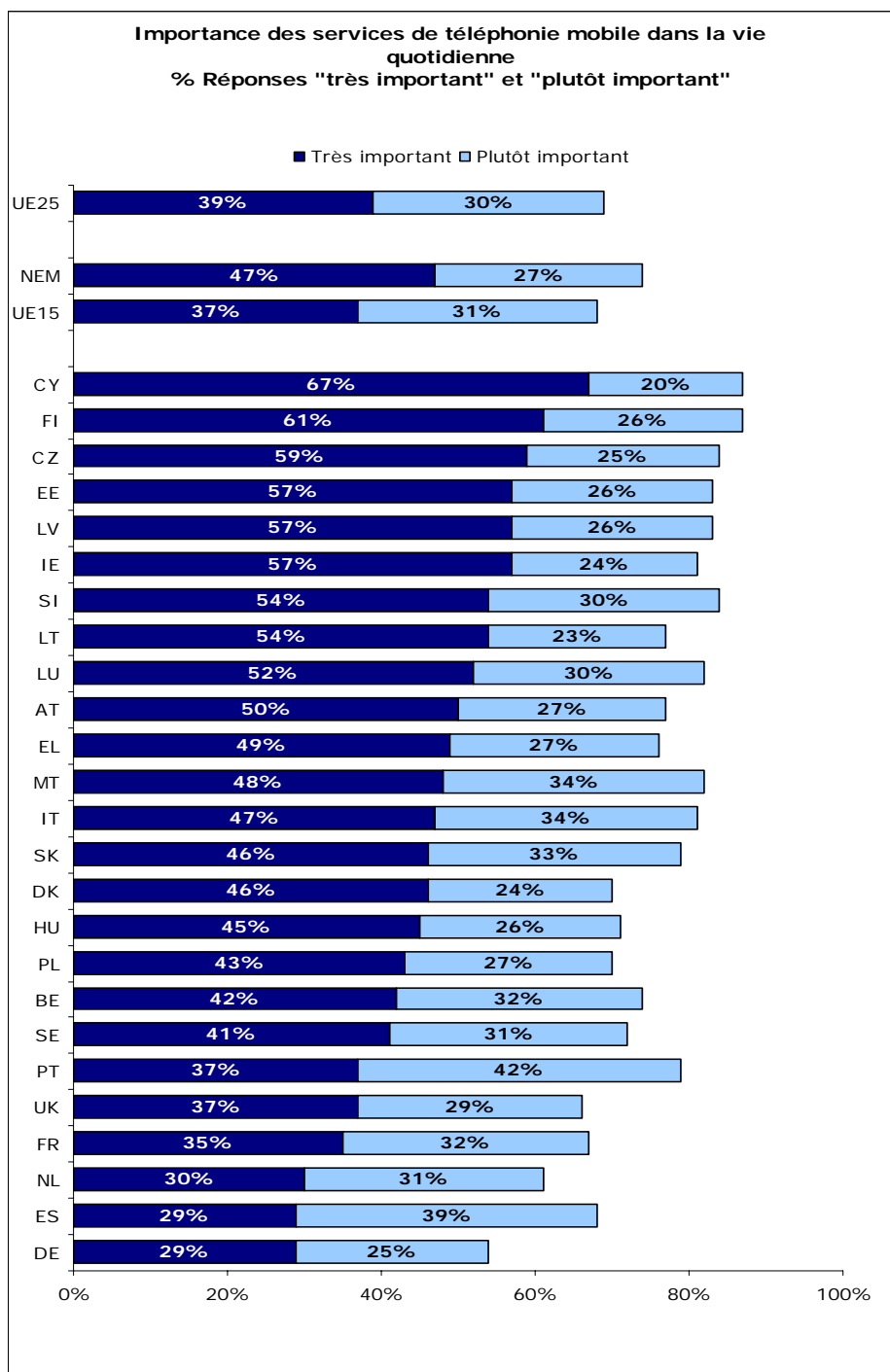
Trois des quatre scores les plus faibles sont observés dans les nouveaux États membres, avec 81 % en Grèce et en Hongrie, 80 % en Lituanie et 75 % en Pologne.

L'importance de la téléphonie mobile parmi les jeunes s'illustre en ce que 96 % des membres de la tranche de 15 à 24 ans qui y ont accès **utilisent** ce service, par rapport à un chiffre de 67 % après 55 ans.

L'éducation exerce également une influence perceptible sur l'utilisation, 96 % des étudiants et 92 % des personnes ayant étudié au moins jusqu'à 20 ans utilisant la téléphonie mobile, contre 69 % des personnes qui ont quitté l'enseignement à 15 ans.

La raison sous-jacente pourrait toutefois tenir à ce que les franges les moins éduquées de la société ont en général des revenus moindres.

D'autre part, l'importance de la **téléphonie mobile** dans la vie quotidienne a été analysée.



Plus de deux tiers des citoyens de l'UE25 (69 %) interrogés dans cette étude considèrent que le téléphone mobile est **important dans leur vie quotidienne**. Le constat s'applique en particulier dans les nouveaux États membres, où ce taux atteint 74 %, 47 % jugeant la téléphonie mobile « très importante », par comparaison avec des taux de 68 % et 37 % dans l'UE25.

Dans la tranche de 15 à 24 ans, neuf répondants sur dix déclarent que le téléphone mobile est **important** dans leur vie quotidienne et 59 % le jugent même « **très important** », tandis que dans la tranche d'âge la plus éloignée, à partir de 55 ans, 20 % des répondants partagent cette opinion.

Trois quarts des utilisateurs des services de téléphonie mobile affirment qu'ils les estiment **abordables** et un taux de 90 %, voire davantage, est recueilli en République tchèque (90 %), en Autriche (91 %), en Lituanie (93 %) et en Slovaquie (94 %).

Au regard de la moyenne de 13 % pour l'UE25, près d'un tiers (31 %) des personnes utilisant la téléphonie mobile en France considèrent que ce service n'est **pas abordable**. À Malte, plus d'un cinquième (22 %) des utilisateurs interrogés répondent en outre spontanément que les tarifs de téléphonie mobile sont **excessifs**.

Pour 35 % des **non-utilisateurs**, les raisons sont toutefois économiques et liées au prix. 24 % d'entre eux remarquent que les services de téléphonie mobile ne sont pas abordables pour eux et 11 %, d'une manière spontanée, que le prix demandé est **excessif**. C'est donc le **coût** qui empêche un tiers de ce groupe non utilisateur d'employer la téléphonie mobile.

50 % de ce segment de l'échantillon déclarent qu'il est **facile de comparer les offres** de divers opérateurs de téléphonie mobile et, en Grèce et à Malte, la proportion atteint respectivement 75 % et 73 %. L'opération est toutefois difficile pour 38 % du panel, dont un taux de 58 % au Danemark et 63 % en Suède.

Ainsi que cette synthèse l'a déjà montré, les jeunes sont des utilisateurs prolifiques du téléphone mobile et ce facteur explique sans doute que 70 % des 15 à 24 ans sont d'avis que la comparaison des prix est facile, soit plus du double du résultat de 32 % enregistré pour les personnes âgées de 55 ans ou plus.

Même si, dans l'UE25, 29 % en moyenne des utilisateurs de la téléphonie mobile ont examiné la **possibilité de changer de fournisseur**, l'attention est surtout attirée par les profondes disparités entre les pays.

Les jeunes (qui sont en général des utilisateurs actifs du téléphone mobile) sont plus prompts à changer d'opérateur et 37 % des 15 à 24 ans ont envisagé de le faire, contre 19 % des plus de 55 ans.

La probabilité de changer d'opérateur s'intensifie en outre à mesure que le niveau d'éducation augmente. Ainsi, 23 % de la frange la moins éduquée a envisagé cette possibilité, contre 32 % des répondants ayant poursuivi leurs études jusqu'à 20 ans ou plus et 36 % des répondants qui n'ont pas encore terminé leurs études, le cumul de l'âge et de l'éducation renforçant cette tendance.

Le groupe de personnes qui ont effectivement **changé d'opérateur de téléphonie mobile** au cours des deux dernières années se compose d'un quart des citoyens de l'UE25 (24 %).

63 % des citoyens de l'UE25 qui emploient ce service pensent que les **modalités** de leur contrat avec leur fournisseur de services de téléphonie mobile sont honnêtes, ce chiffre atteignant même 88 % en Finlande, 85 % au Danemark et 82 % à Chypre. À l'opposé figurent les opinions des consommateurs français et italiens, qui ne souscrivent à cette opinion qu'à respectivement 42 % et 45 %.

12 % des citoyens de l'UE25 se sont **plaints** des services de leur opérateur de téléphonie mobile au cours des deux dernières années et 90 % d'entre eux ont notifié leur plainte directement au fournisseur de services plutôt qu'à un organisme de traitement de plaintes.

Les fréquences de **réclamations** les plus élevées sont observées au Royaume-Uni, en Autriche et en Italie, où ce groupe constitue 15 % de l'échantillon national, ainsi qu'en Finlande et en Suède, à 16 %.

Dans l'UE25, 55 % des auteurs d'une plainte affirment que la **plainte** formulée sur leur service de téléphonie mobile a été bien traitée. 42 % des consommateurs qui ont introduit une plainte déclarent par contre qu'elle a été mal traitée.

À travers l'Union européenne, 51 % des citoyens pensent que les **intérêts des consommateurs** sont bien protégés dans le domaine des services de téléphonie mobile. 19 % ne savent toutefois pas dans quelle mesure leurs intérêts sont protégés.

### ***3.1.2 Téléphonie fixe***

**Davantage de citoyens de l'UE25 (91 %) ont accès aux réseaux de téléphonie fixe par rapport aux réseaux de téléphonie mobile, avec une avance de six pourcents.** Ce chiffre a augmenté au regard du résultat de 88 % enregistré en 2004, qui avait lui-même reculé depuis les 90 % calculés dans les études Eurobaromètre de 2002 et 2000.

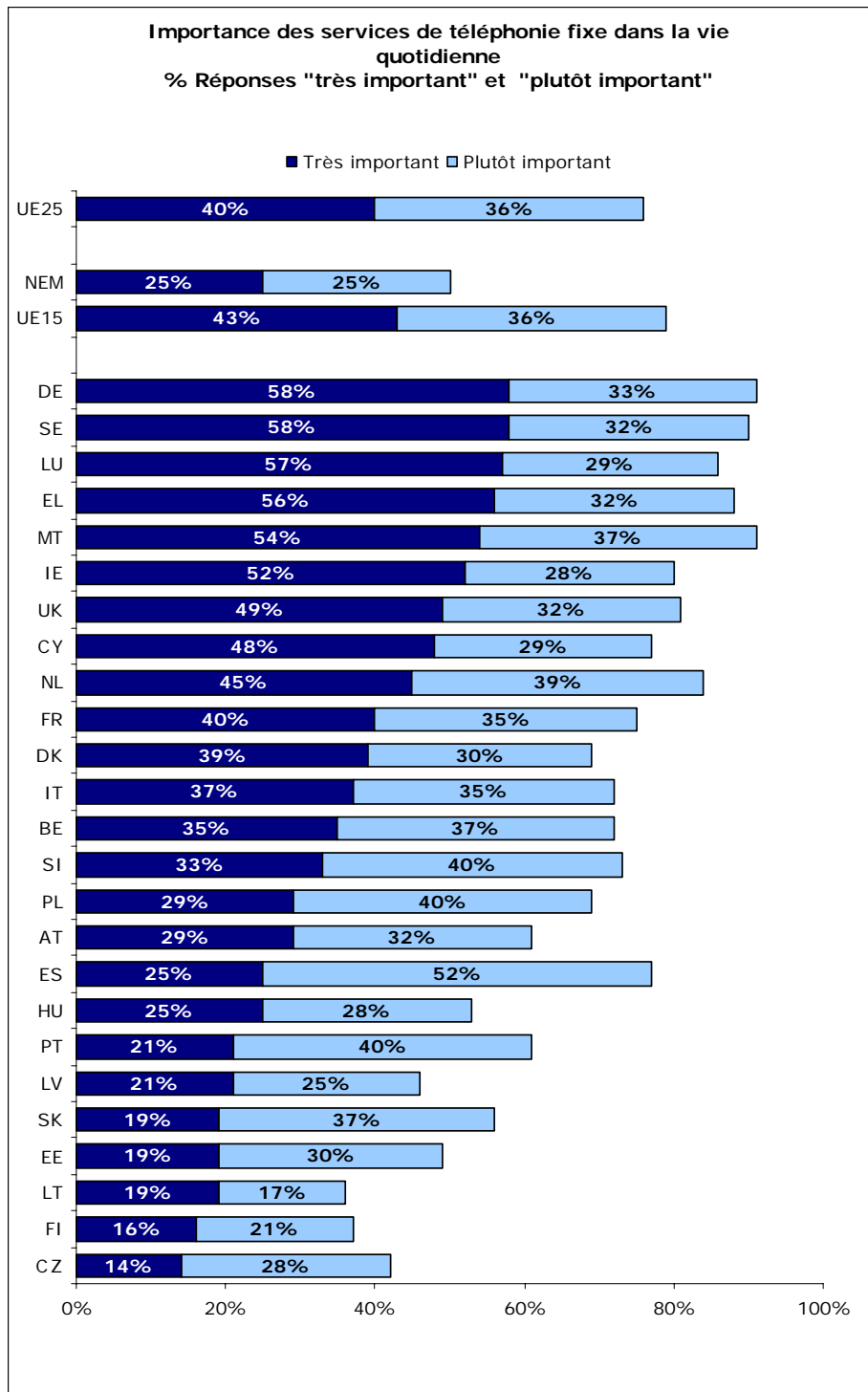
Cette moyenne de 91 % repose sur un chiffre de 98 % à Malte et en Suède et une couverture pratiquement totale en Grèce, où 99 % des personnes interrogées disent qu'elles bénéficient d'un **accès aisé** à ce réseau.

Alors que 5 % signalent un accès difficile aux réseaux de téléphonie fixe, un taux de 13 % et 14 % est constaté en Lituanie et en Italie. La moyenne de l'UE25 a régressé d'un point depuis l'étude précédente, en 2004.

**83 % des citoyens de l'UE25 qui ont accès à ce service utilisent la téléphonie fixe**, ce service étant pratiquement mis à profit par la population tout entière aux Pays-Bas (97 %), à Malte (98 %) et en Suède (99 %). Les Litvaniens, à 43 %, et les Tchèques, à 55 %, se classent à l'autre extrémité de l'échelle d'utilisation. Bien que l'accès à la téléphonie fixe soit encore prépondérant, à 91 %, le secteur n'est pas en croissance et il est remplacé par la téléphonie mobile en termes d'utilisation parmi les jeunes.

Une dichotomie se manifeste dans les attitudes à l'égard du prix des services de téléphonie fixe. 93 % des Slovaques et 90 % des Litvaniens utilisant la téléphonie fixe jugent son prix abordable et 76 % des personnes interrogées souscrivent à cette opinion à travers l'Union européenne. D'autre part, parmi les utilisateurs de la téléphonie fixe, 57 % des Finlandais et 44 % des Polonais approuvent cette affirmation.

76 % des citoyens de l'UE25 considèrent que les services de téléphonie fixe sont **importants dans leur vie quotidienne**. Un résultat supérieur à la moyenne est recueilli auprès des Allemands et des Maltais (91 %), des Suédois (90 %) et des Grecs (88 %).



Ainsi que l'on pouvait le prévoir eu égard à la dissémination sociodémographique de l'utilisation du téléphone mobile, les services de téléphonie fixe sont jugés **importants dans la vie quotidienne** de 85 % de personnes de plus de 55 ans pour 64 % seulement des plus jeunes qui, comme cela a été remarqué, sont nettement plus attachés à l'alternative mobile.

À un niveau très proche du résultat noté pour les services de téléphonie mobile, 11 % des citoyens de l'UE25 ont **introduit une plainte** sur les services de leur opérateur de téléphonie fixe au cours des deux dernières années.

Un différentiel de six pourcents sépare les 52 % de l'échantillon selon lesquels leur plainte a été bien traitée et les 46 % selon lesquels elle a été mal traitée.

À la répartition de ces chiffres, il s'avère le pourcentage de ce groupe (17 %) qui considère que sa plainte a été très mal traitée est plus important que les 14 % pour lesquels elle a été très bien traitée.

En général, les citoyens de l'UE25 pensent qu'il est **facile de comparer les offres** des opérateurs de téléphonie fixe, 53 % des répondants souscrivant à cette opinion. Plus d'un tiers (34 %) expriment toutefois l'avis opposé.

84 % des Britanniques et un taux aussi élevé de 81 % des Danois et 80 % des Irlandais sont d'avis que **les clauses et les conditions** mises en place par leur fournisseur de services de téléphonie fixe sont honnêtes par rapport à une moyenne de 63 % pour l'UE25. Les chiffres sont toutefois inférieurs en Italie et en Pologne, avec respectivement 36 % et 33 %.

Les propriétaires d'une ligne de téléphone fixe sont moins susceptibles de **changer d'opérateur** que les propriétaires d'un téléphone mobile. Ainsi, 24 % ont envisagé un changement, étant entendu que l'on épingle un chiffre de 38 % aux Pays-Bas et 42 % en Suède.

Dans l'ensemble, la plupart des citoyens de l'UE (65 %) ne voient toutefois aucun intérêt à **changer de fournisseur** dans le domaine de la téléphonie fixe.

56 % des citoyens de l'UE25 pensent que les intérêts des consommateurs sont bien protégés dans le domaine des **services de téléphonie fixe**, et 28 % affirment par contre que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

## 3.2 Internet

Dans ce chapitre, certaines questions portaient sur l'internet dans un sens général, tandis que d'autres mettaient plus spécialement l'accent sur ses deux formes principales, à savoir l'internet par **ligne commutée** (accès lent/56 kB par le biais d'une ligne téléphonique ordinaire) et par **large bande** (haute vitesse/128 kB ou plus par le biais d'un accès ADSL, câblé, LAN, sans fil, etc.).

### 3.2.1 Connexion à l'internet par ligne commutée

**Environ deux tiers des citoyens de l'UE25 (63 %) disposent d'un accès à l'internet par ligne commutée à travers une connexion lente passant par la ligne téléphonique.**

**28 % des personnes ayant accès à ce système utilisent effectivement l'internet à faible vitesse par ligne commutée au sein de l'Union. De grandes différences sont néanmoins recensées entre les pays dans l'utilisation de l'internet par ligne commutée.** Alors que ce procédé à faible vitesse est employé par 8 % des Hongrois, 10 % des Portugais, 13 % des Français et 14 % des Espagnols, il touche plus de la moitié des Allemands et des Irlandais interrogés, avec un taux respectif de 52 % et 53 %.

### 3.2.2 Connexion à l'internet par large bande

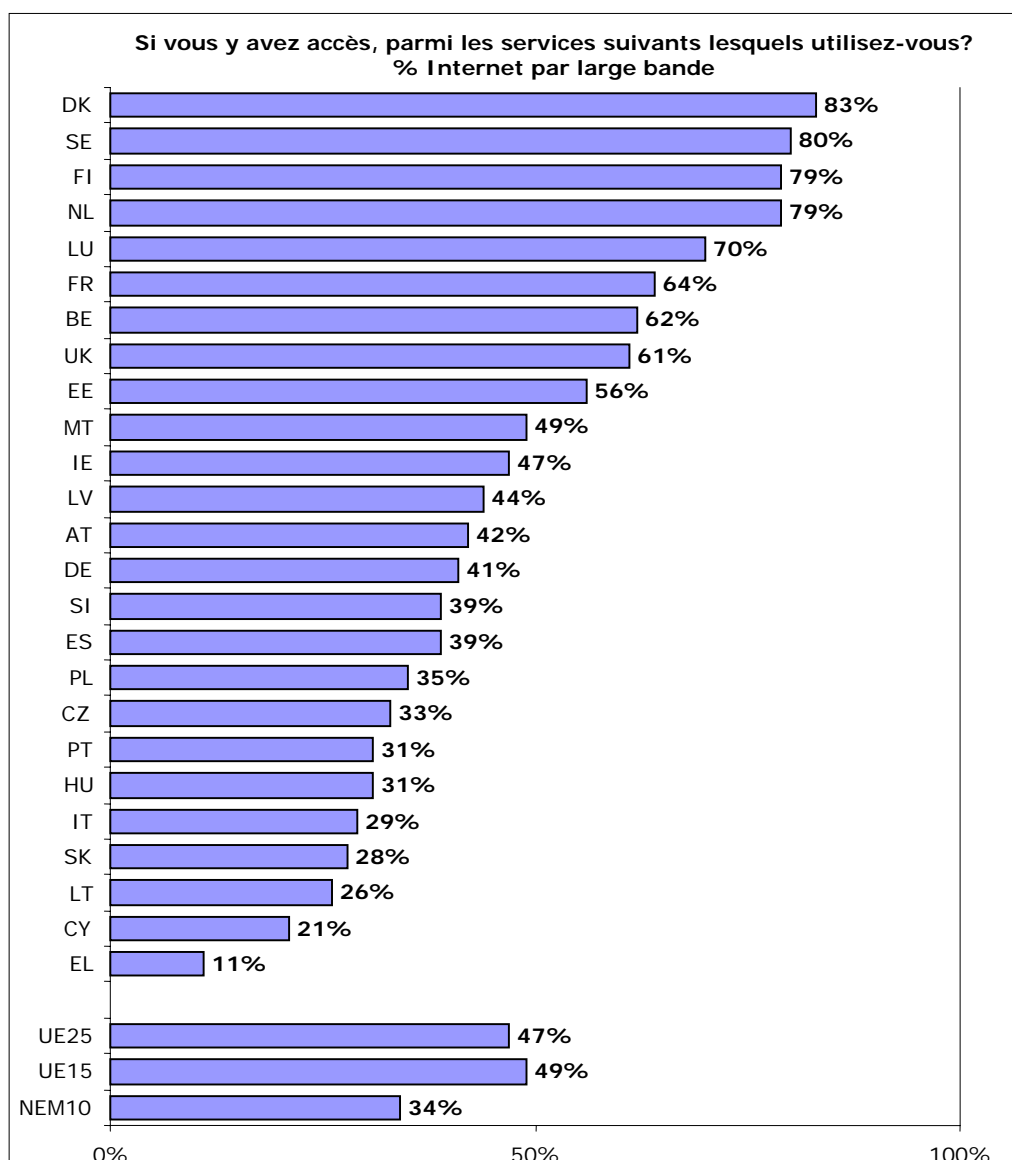
Alors que 60 % des citoyens de l'UE25 affirment qu'ils disposent d'un **accès facile** à l'internet par large bande, en Belgique et aux Pays-Bas, ce chiffre culmine à plus de trois quarts des personnes interrogées (77 %). Ces taux tranchent avec les résultats de 46 % en Irlande et 43 % en Lettonie.

**En termes d'utilisation à travers l'Europe, la large bande devance aujourd'hui de près de 20 points les services par ligne commutée et elle est employée par pratiquement la moitié des citoyens de l'Union européenne qui y ont accès (47 %).**

Un écart sépare toutefois les pays dans lesquels cette technologie atteint plus de trois quarts du marché potentiel, (Finlande et Pays-Bas (79 %), Suède (80 %) et Danemark (83 %)) et les pays situés de l'autre côté du « fossé numérique ».

Ainsi, au maximum un tiers des citoyens qui ont accès à la large bande l'utilisent en République tchèque (33 %), en Hongrie et au Portugal (31 %), en Italie (29 %), en Slovaquie (28 %), en Lituanie (26 %), à Chypre (21 %) et en Grèce (11 %).

Tous les nouveaux États membres affichent un taux d'utilisation de la large bande inférieur à la moyenne de 47 % de l'UE25, à l'exception de Malte (49 %) et de l'Estonie (56 %). La moyenne globale des NEM, à 34 %, est inférieure aux 49 % de l'UE15.



### 3.2.3 Conclusions sur l'internet en général

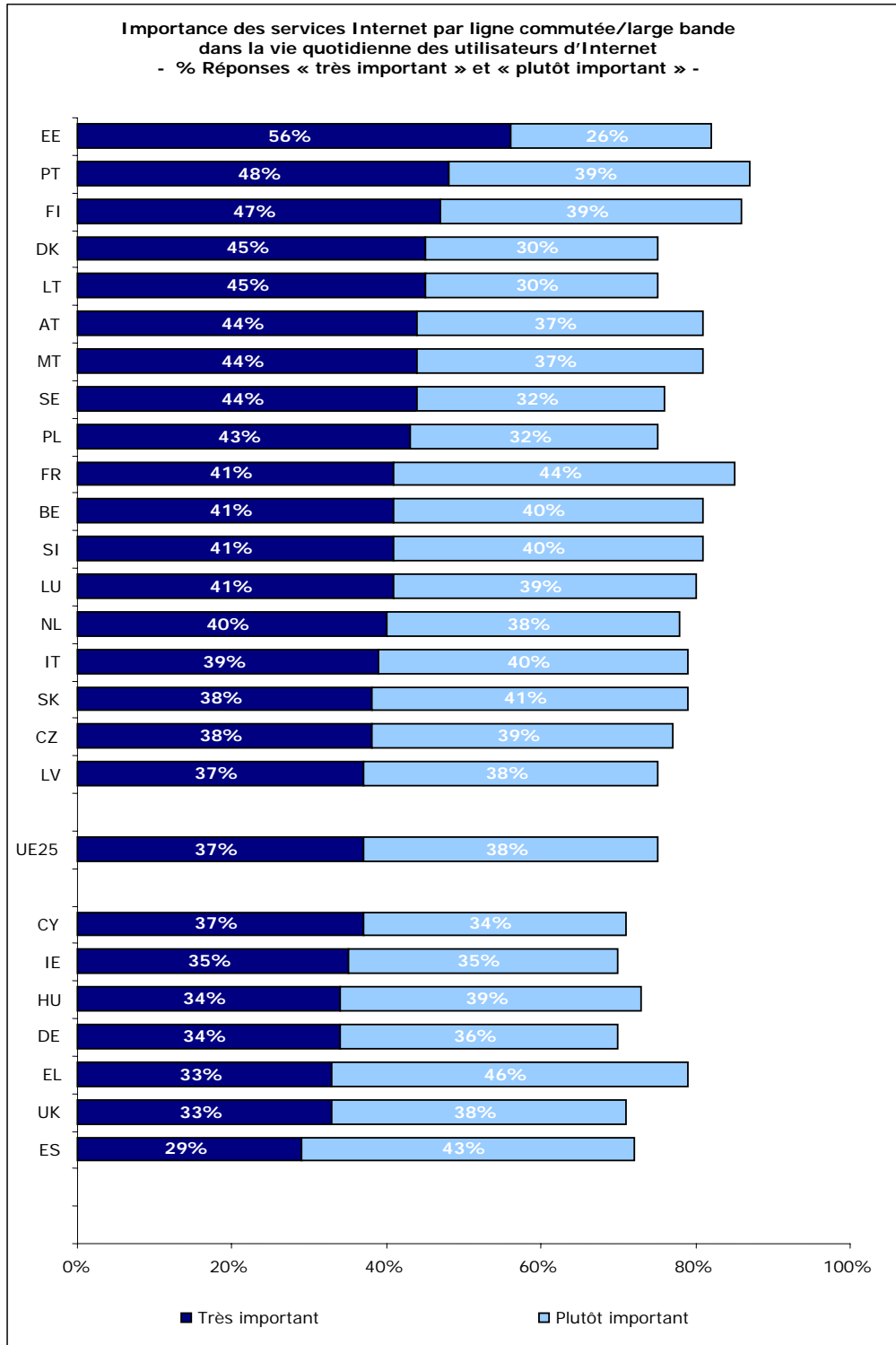
Un consensus général s'exprime à travers l'Union européenne selon lequel les services d'accès à l'internet, par ligne commutée ou par large bande, sont **abordables**, 80 % des utilisateurs adhérant à cette opinion.

**3 Européens sur 10 sont exclus de l'internet parce qu'ils ne peuvent payer la connexion.**

L'opinion est sensiblement divisée à parts égales à travers l'UE25 quant à l'**importance** de l'**internet** (à la fois par ligne commutée et par large bande) dans la vie quotidienne.

49 % des répondants disent qu'il n'est pas important, tandis que 45 % optent pour l'opinion contraire et 6 % ne se prononcent pas.

Les résultats sont néanmoins différents dans les rangs des utilisateurs effectifs de l'internet, dont **76 % pensent qu'il est important dans leur vie, un chiffre composé de 69 % des utilisateurs d'une ligne commutée et 80 % des utilisateurs de la large bande.**



Il importe dans un marché libre bien huilé qu'il soit facile pour les consommateurs de **comparer les prix**. En général, 30 % des citoyens européens jugent difficile de comparer les offres de différents fournisseurs d'accès à l'internet, par ligne commutée ou par large bande. Les Grecs (26 %) et les Tchèques (22 %) considèrent en fait l'opération **très facile**, par rapport à 8 % des Français, 9 % des Suédois et des Danois et une moyenne de 14 % pour l'UE25.

Dans cette étude, les utilisateurs de l'internet ont été invités à dire s'ils avaient essayé ou envisagé de **changer de fournisseur de ligne commutée ou de large bande** au cours des deux dernières années. 21 % ont effectivement changé de fournisseur, parmi lesquels 16 % ont procédé à l'opération sans écueil et 5 % ont éprouvé une difficulté.

Au regard des utilisateurs de la téléphonie fixe et mobile, un pourcentage sensiblement inférieur d'utilisateurs de l'internet estiment que **les conditions de leur contrat sont abusives**. Ce chiffre s'établit en moyenne à 20 %, contre 28 % pour les deux types de services de téléphonie.

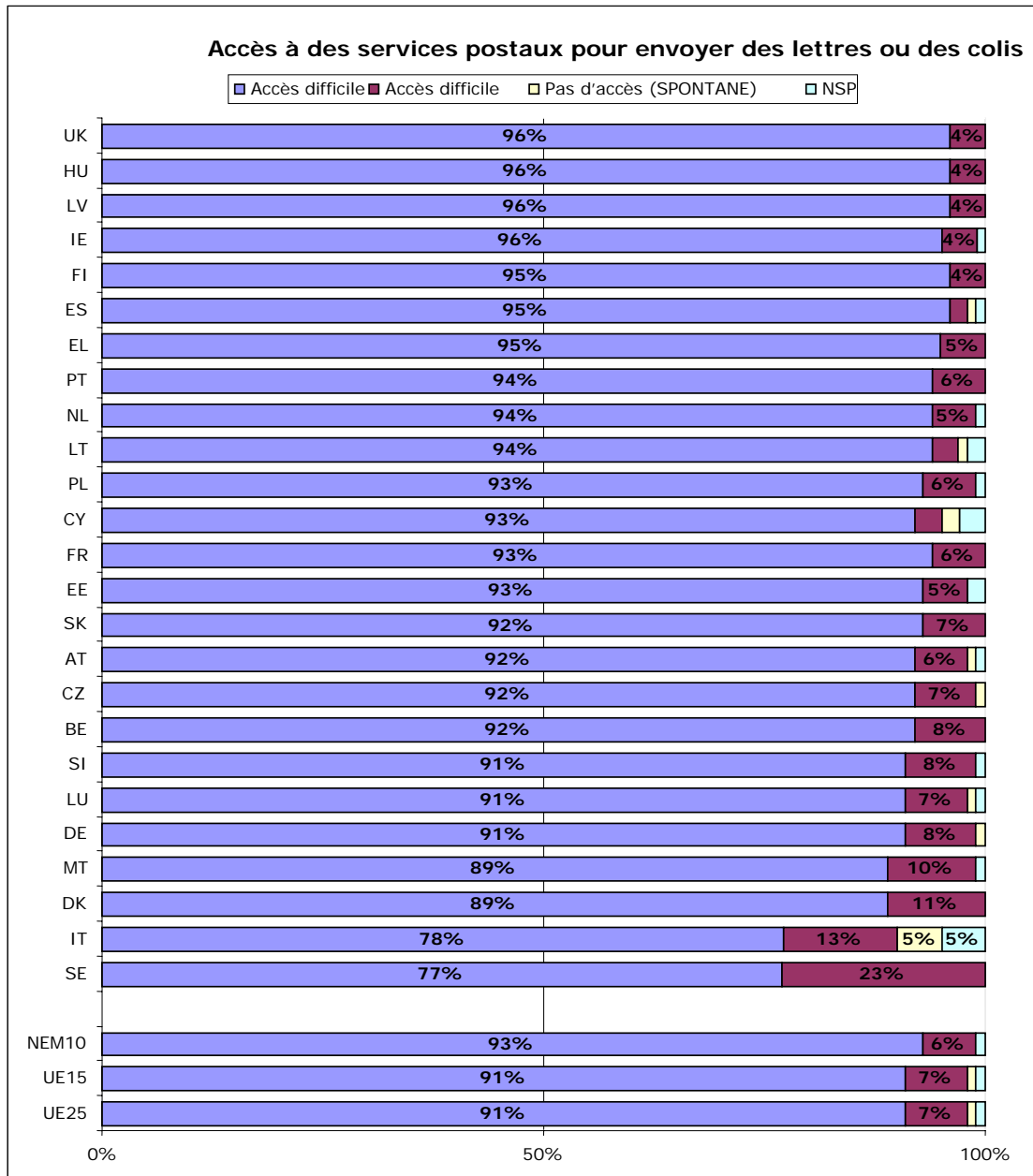
Alors que le **niveau de plaintes** à travers l'UE se situe à 11 % pour la téléphonie fixe et 12 % pour la téléphonie mobile, le volume des plaintes adressées aux fournisseurs d'accès à l'internet au cours des deux dernières années, à 13 %, est légèrement supérieur. Le niveau de plaintes atteint en outre 26 % en Suède et 19 % aux Pays-Bas.

Les répondants sont partagés (49 % et 48 %) entre ceux estimant que leur **plainte a été bien traitée** et qu'elle a été mal traitée.

34 % des citoyens de l'UE25 ignorent comment **les intérêts des consommateurs sont protégés** dans le domaine des services d'accès à l'internet. Cette proportion dépasse les chiffres équivalents de 15 % constatés pour les services de téléphonie fixe et de 19 % pour la téléphonie mobile. Le sentiment le plus négatif est observé en Grèce, où 40 % des personnes interrogées pensent que les intérêts des consommateurs sont mal protégés, pour une moyenne de 25 % dans l'UE25.

### 3.3 Services postaux

Les répondants déclarent qu'ils bénéficient d'un **accès plus facile** à la **réception** qu'à l'**envoi** de courrier. Ainsi, 93 % de citoyens de l'UE25 en moyenne affirment disposer d'un accès facile à la réception de courrier. La moyenne de 6 % dans l'UE25 affirmant que l'accès à la réception de courrier est **difficile** repose sur un taux de 13 % des consommateurs italiens et près d'un consommateur suédois sur cinq (18 %).



L'**utilisation** des services postaux englobe à la fois l'envoi et la réception de colis et de lettres de sorte que, lorsque les répondants sont interrogés sur leur utilisation des services postaux, la question porte sur ces deux facettes.

Alors que 93 % des citoyens de l'UE25 qui ont accès aux services postaux dans leur pays les utilisent, ils sont 82 % en Italie et 81 % en Espagne.

Trois quarts des citoyens de l'UE25 (76 %) estiment que l'envoi de lettres ou de colis est un **service important dans leur vie quotidienne**, et ce chiffre se hisse même à 90 % en France et au Luxembourg et à 89 % au Royaume-Uni.

En particulier, près d'un tiers des personnes interrogées (32 %) estiment que l'envoi de lettres ou de colis est un élément **très important** dans leur vie quotidienne, et ce chiffre grimpe même à 55 % au Luxembourg et 52 % au Royaume-Uni.

L'envoi de courrier revêt une plus grande importance dans la vie quotidienne des personnes âgées et plus éduquées. Ainsi, alors que cet aspect des services postaux est important pour 65 % des 15 à 24 ans, la proportion augmente à 80 % à partir de 55 ans.

Les deux principales difficultés dans l'accès aux services postaux sont la **distance des bureaux de poste (ou autres établissements offrant ces services) du domicile ou du travail** et le **temps d'attente dans les bureaux de poste**.

Une différence se manifeste également selon le lieu de résidence des répondants, 48 % de ceux habitant dans un village rural se plaignant de l'éloignement d'un bureau de poste, contre 26 % dans les petites villes et 33 % dans les grandes villes.

10 % des citoyens de l'UE éprouvent des difficultés d'accès aux services postaux, et parmi ceux-ci, 44 % affirment qu'elles exercent un **effet négatif sur leur vie quotidienne** et 7 % supplémentaires un effet substantiel sur leur vie quotidienne.

Un citoyen de l'UE sur vingt (5 %) a introduit une **plainte** sur les services postaux au cours des 24 derniers mois, et un taux de 9 % et 10 % prévaut respectivement au Danemark et en République tchèque.

43 % de ce segment considèrent que leur **plainte a été mal traitée**, tandis qu'un peu plus de la moitié (52 %) soutiennent l'avis contraire.

Les sentiments des citoyens de l'UE sur la **protection des intérêts des consommateurs atteignent leur apogée pour les services postaux au regard de tout autre service passé en revue dans l'étude**.

Ainsi, 70 % des personnes interrogées disent que ces intérêts sont bien protégés et un record de 87 % est enregistré en Grèce et à Chypre.

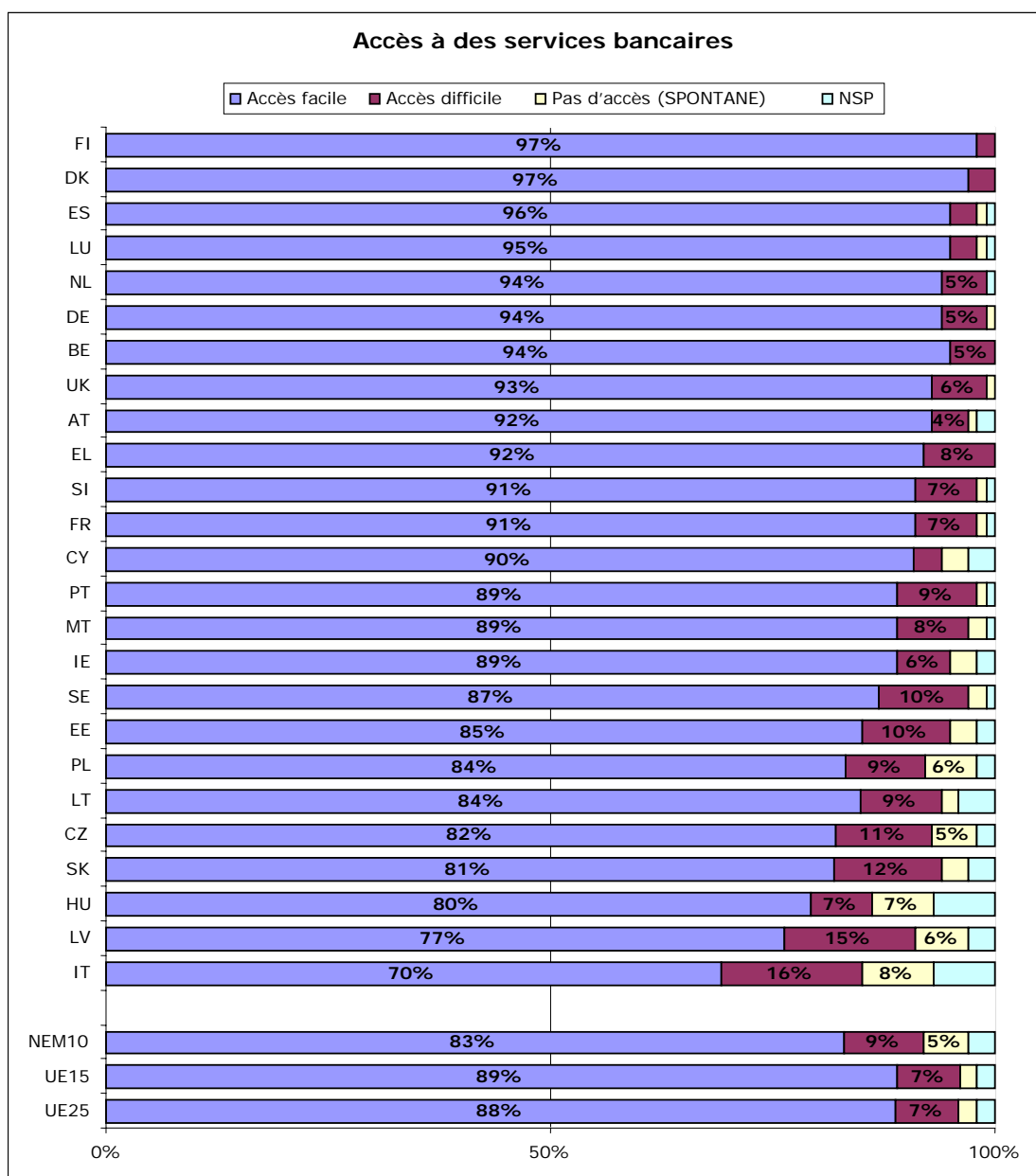
18 % affirment par contre que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

Dans l'UE25, près de neuf citoyens sur dix (87 %) utilisant les services postaux pensent que leur prix est **abordable**. 6 % des citoyens de l'UE adoptent toutefois l'opinion opposée, et ce chiffre est presque multiplié par quatre en Finlande, où 22 % partagent cet avis. 6 % supplémentaires clament en outre spontanément que ce prix est **excessif**.

### 3.4 Services bancaires

Une large gamme d'utilisations et d'attitudes à l'égard des services bancaires se côtoient dans l'UE, les taux d'accès et d'utilisation fluctuant sensiblement d'un pays à l'autre.

Avec en filigrane une moyenne de 88 % pour l'UE25, 97 % des Finlandais et des Danois affirment disposer d'un **accès facile** au système bancaire pour un compte courant, et d'autres chiffres élevés de 96 % en Espagne et 95 % au Luxembourg sont également observés. D'autre part, 16 % des Italiens, 15 % des Lettons et 12 % des Slovaques disent se heurter à des **difficultés d'accès** au système bancaire pour un compte courant, dépassant largement la moyenne de 7 % dans l'UE25.



**Pratiquement neuf citoyens de l'UE25 sur dix (89 %) qui ont accès au système bancaire font usage d'un compte courant.**

Une fois encore, les données composant cette moyenne sont néanmoins empreintes de larges fluctuations, s'étalant de 98 % en Allemagne, au Luxembourg et en Suède et 99 % au Danemark à 79 % à Chypre, 78 % en Lituanie, 70 % en Hongrie et en Pologne, et enfin, 69 % en Italie.

Parmi la moyenne de 34 % des citoyens de l'UE25 qui ont accès au système mais affirment que leur difficulté vis-à-vis du service bancaire réside dans la **distance d'une agence** figurent 43 % des personnes qui ont étudié jusqu'à au moins 20 ans et 30 % de celles qui ont arrêté leurs études à 15 ans au maximum.

D'une façon prévisible, cette raison est invoquée par beaucoup plus de personnes dans les villages ruraux que dans les grandes villes, avec des chiffres respectifs de 53 % et 18 %.

L'opinion négative semble exacerbée parmi certains groupes sur les **heures d'ouverture des banques**.

Ainsi, 16 % des citoyens de l'UE25 affirment que les heures d'ouverture ne leur conviennent pas. Les membres de différentes catégories sociodémographiques donnent une grande diversité de réponses selon leur sexe (20 % des hommes et 13 % des femmes), leur niveau d'éducation (9 % des personnes les moins éduquées et 27 % de celles éduquées jusqu'à 20 ans ou plus), et leur profession (37 % des cadres directeurs et 33 % des employés, pour 10 % des retraités, 9 % des chômeurs et 8 % des personnes au foyer et des étudiants). Ces chiffres reflètent manifestement la longueur du temps libre dont chacun dispose.

Le **temps d'attente** est mentionné au rang des difficultés d'accès aux services bancaires par 11 % des répondants au niveau de l'UE25, parmi lesquels 14 % des hommes et 9 % des femmes.

Une majorité de citoyens de l'UE25 (86 %) considèrent qu'il est **important dans leur vie quotidienne** de posséder un compte courant dans une banque, l'Allemagne affichant un résultat de pas moins de 97 %.

Un peu plus de la moitié des citoyens de l'UE25 (53 %) estiment qu'il est facile de **comparer les offres de différents fournisseurs de comptes courants**. À Malte, ce chiffre atteint près de trois quarts des répondants et un taux de 69 % est enregistré en Estonie et en Grèce.

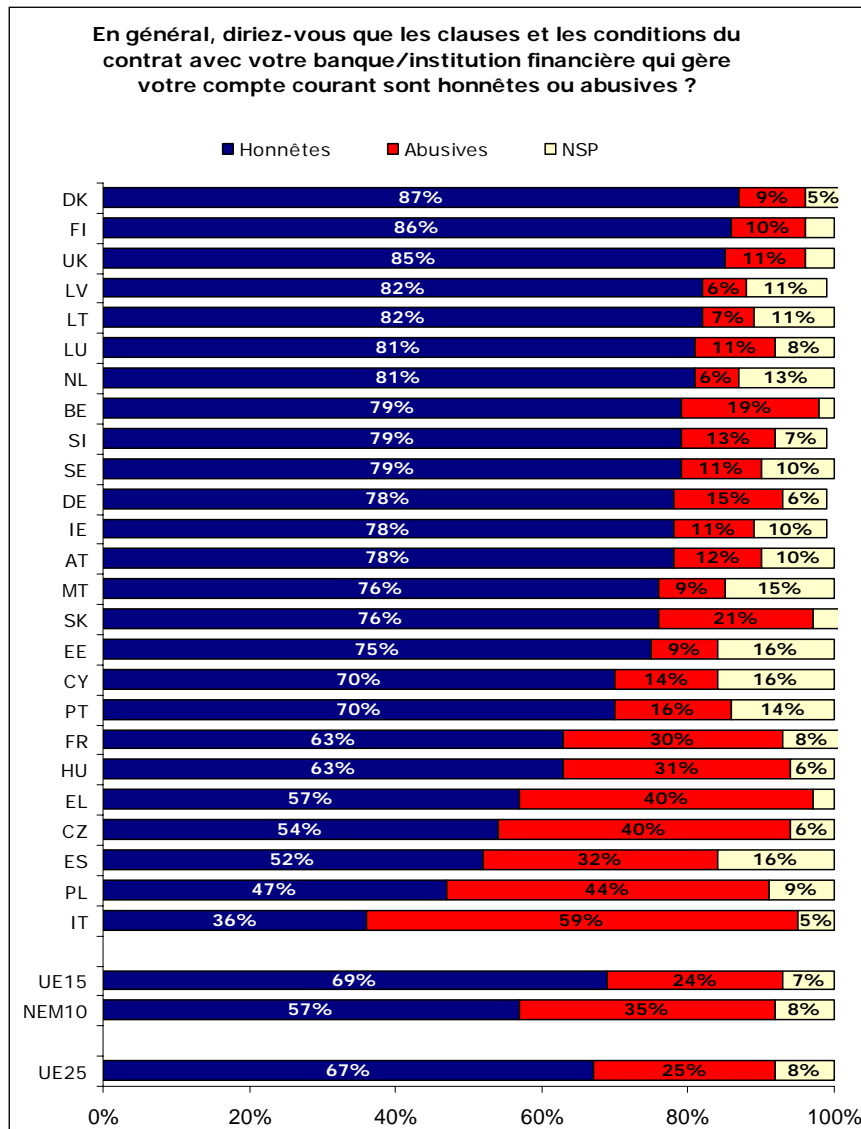
Un peu plus d'un tiers des titulaires d'un compte courant en Europe (34 %) jugent difficile de **comparer les offres relatives aux comptes courants**.

Il existe une différence aiguë entre l'attitude des consommateurs lorsqu'il est question de **changer de banque** ou d'institution financière qui gère leur compte courant et la position exprimée sur un changement de fournisseur de services de téléphonie ou d'internet.

Ainsi, un changement a été envisagé par 29 % des utilisateurs d'un téléphone mobile, 25 % des utilisateurs d'internet et 24 % des utilisateurs d'un téléphone fixe, mais le chiffre dégringole à 12 % lorsque la question s'applique à un compte courant dans une banque.

10 % des citoyens de l'UE ont **changé** de compte bancaire au cours des deux dernières années, de 15 % des Italiens à 4 % des Portugais.

Les pays nordiques attestent d'une opinion extrêmement favorable sur **l'honnêteté des clauses et des conditions** régissant leurs comptes courants dans une banque, avec un taux de 87 % au Danemark, 86 % en Finlande et 79 % en Suède pour une moyenne de 67 % dans l'UE25.



Près de six Italiens sur dix (59 %) déclarent par contre que les **clauses et les conditions de leur banque** sont abusives et un chiffre de 44 % est également recueilli en Pologne par rapport à une moyenne de 25 % dans l'UE25. Ces perceptions s'inscrivent dans un vif contraste au regard du taux de 6 % des Pays-Bas et de la Lettonie.

6 % ont **émis une plainte** au cours des deux dernières années sur un quelconque aspect de leur compte courant.

Il est intéressant de remarquer l'apparente apathie dans ce domaine, illustrée par le faible niveau de plaintes effectivement formulées sur les services bancaires par référence au **niveau plutôt élevé d'insatisfaction sur les clauses et les conditions**.

Trois points à peine séparent les 50 % de personnes considérant que leur **plainte a été bien traitée** des 47 % exprimant l'avis opposé.

Aux yeux de près de deux tiers des citoyens de l'UE (64 %), les **intérêts des consommateurs** sont bien protégés en ce qui concerne les comptes courants dans les banques, et ce chiffre se hisse même à 85 % en Belgique, 83 % au Luxembourg et 82 % au Royaume-Uni.

22 % affirment par contre que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

### **3.5 Eau et énergie**

Dans l'ensemble, l'écrasante majorité des citoyens de l'UE ont un accès approprié à l'eau et à l'énergie.

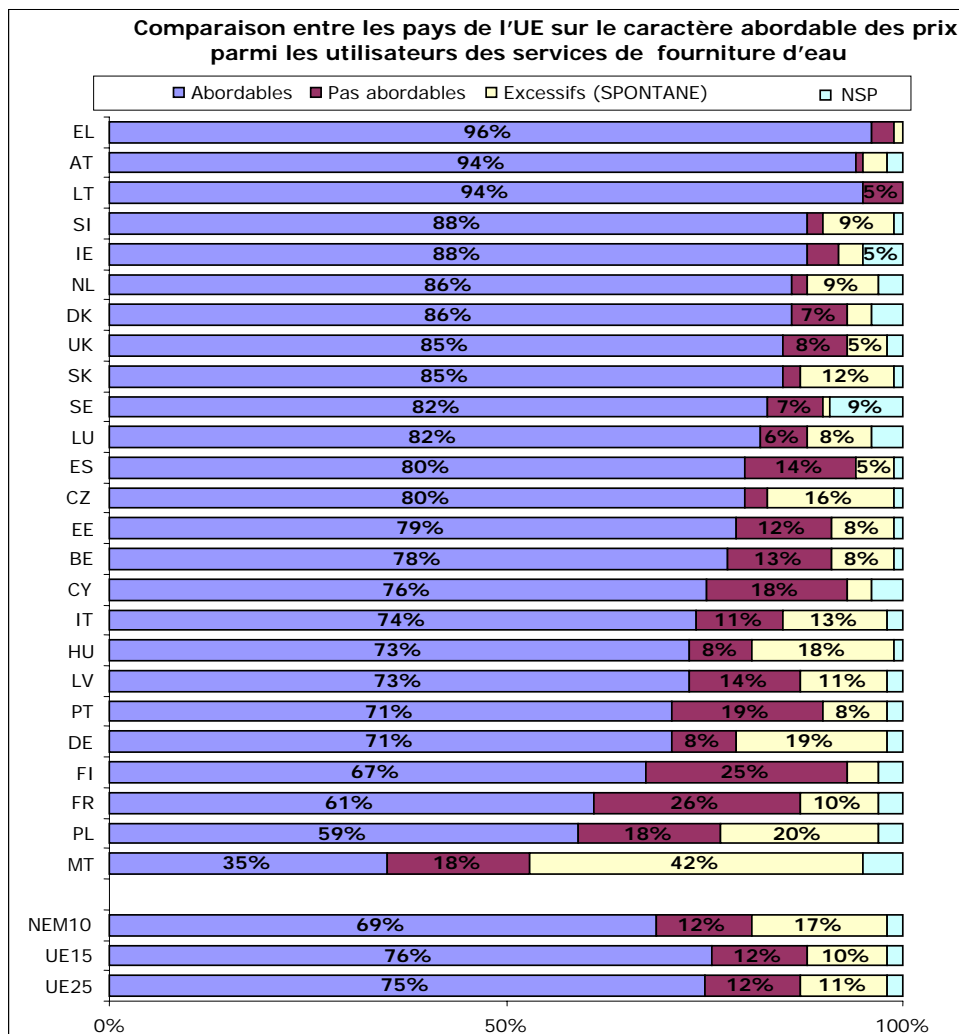
#### **3.5.1 Réseaux de fourniture d'eau**

À travers l'UE25, la moyenne de la **facilité d'accès** aux réseaux de fourniture d'eau atteint 93 %, dans le droit fil d'une hausse constante depuis 85 % en 2002 et 89 % en 2004.

Alors que 99 % des Grecs et 98 % des Danois, des Chypriotes et des Finlandais se prévalent d'un accès facile aux réseaux de fourniture d'eau, ce chiffre s'effrite à 78 % en Lettonie et 77 % en Italie. 11 % des Lettons et 7 % des Suédois affirment en outre spontanément qu'ils n'ont pas accès aux réseaux des fournisseurs d'eau.

Trois pays seulement enregistrent un chiffre inférieur à 90 % dans l'**utilisation** des réseaux de distribution d'eau (87 % en Italie et en Lettonie et 82 % en Lituanie), pour une moyenne de 96 % dans l'UE25.

75 % des citoyens de l'UE déclarent que le prix des services de fourniture d'eau est **abordable**, les taux les plus élevés étant recueillis en Autriche et en Lituanie (94 %), atteignant même 96 % en Grèce. 35 % des Maltais et 61 % des Français considèrent par contre que le prix de l'eau est **abordable**. À Malte, 42 % des personnes interrogées répondent même spontanément que le prix qui leur est facturé est excessif.



3% des citoyens de l'UE25 ont adressé une plainte à leur fournisseur de **services de distribution d'eau** au cours des deux dernières années et le seul chiffre représentant un écart substantiel est le taux de 9 % à Malte.

Parmi les auteurs d'une plainte sur les **services de fourniture d'eau**, 51 % estiment qu'elle a été bien traitée pour 43 % exprimant l'avis contraire.

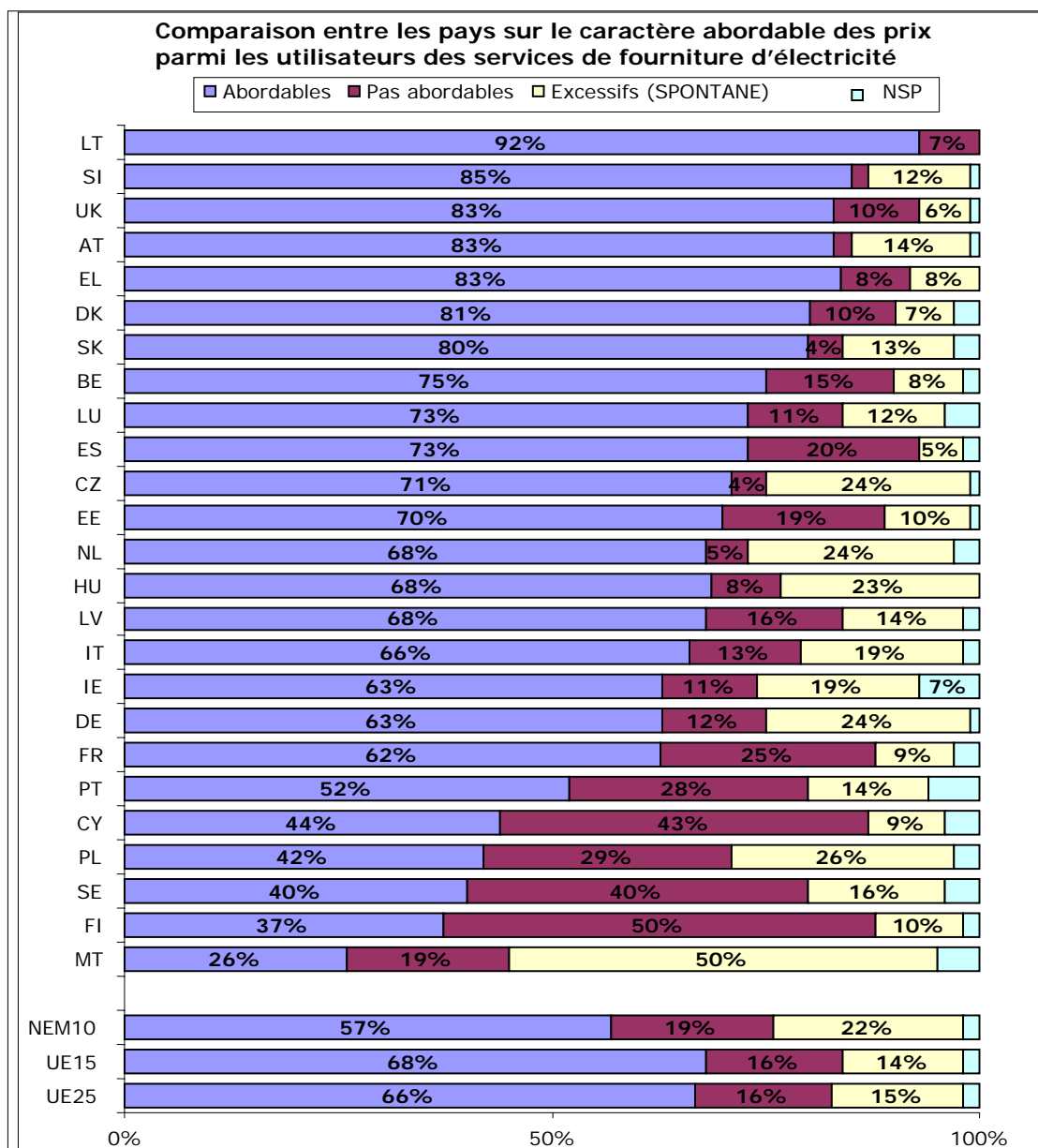
D'après la moyenne de l'UE25, 66 % des citoyens considèrent que les **intérêts des consommateurs** sont bien protégés dans le domaine de la fourniture d'eau, ce chiffre se composant de 54 % qui les estiment plutôt bien protégés et de 12 % pour lesquels ils sont très bien protégés. 21 % affirment par contre que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

### 3.5.2 Réseaux de fourniture d'électricité

La moyenne de l'Union européenne pour l'accès facile aux réseaux des fournisseurs d'électricité se situe à 93 %, soit une hausse de 3 pourcents depuis le chiffre enregistré en 2004.

**Une majorité de citoyens européens qui ont accès à ce service utilisent les réseaux d'électricité (97 %).** Dans de nombreux pays (Grèce, Chypre, Luxembourg, Malte et Slovaquie), 100 % de la population pouvant accéder à ce service le met à profit.

Deux tiers (66 %) des citoyens de l'UE25 estiment que le coût des services de fourniture d'électricité est **abordable**. Cependant, 16 % des citoyens de l'UE25 considèrent que les services de fourniture d'électricité ne sont **pas abordables** et 15 % supplémentaires qualifient spontanément leur prix d'**excessif**. À Chypre (52 %), en Pologne (53 %), en Suède (56 %), en Finlande (60 %) et à Malte (69 %), une majorité d'utilisateurs sont d'avis que le coût de l'électricité n'est pas abordable ou qu'il est excessif.



6 % des citoyens de l'UE se sont **plaints** d'un aspect quelconque du service à leur **fournisseur d'électricité** durant les deux dernières années, soit approximativement la moitié du niveau de plaintes dans les services de communication.

Le niveau de plainte le plus élevé est enregistré en Suède (14 %) et le taux se situe à 10 % à la fois à Malte et aux Pays-Bas.

L'on ne constate qu'une différence ténue entre les consommateurs déclarant que leur problème a été **bien traité** (49 %) et ceux indiquant qu'il a été mal traité (48 %).

62 % des citoyens de l'UE25 ont la conviction que les **intérêts des consommateurs** sont bien protégés pour ce qui est des services de fourniture d'électricité, le record s'établissant à 80 % en Autriche.

En Allemagne, 43 % des personnes interrogées estiment toutefois que les **intérêts des consommateurs** sont mal protégés, par opposition à une moyenne de 26 % pour l'UE25.

Un taux élevé de réponses « Ne sait pas » est noté en Espagne, à 26 %, soit plus de deux fois la moyenne de l'UE25 de 12 %.

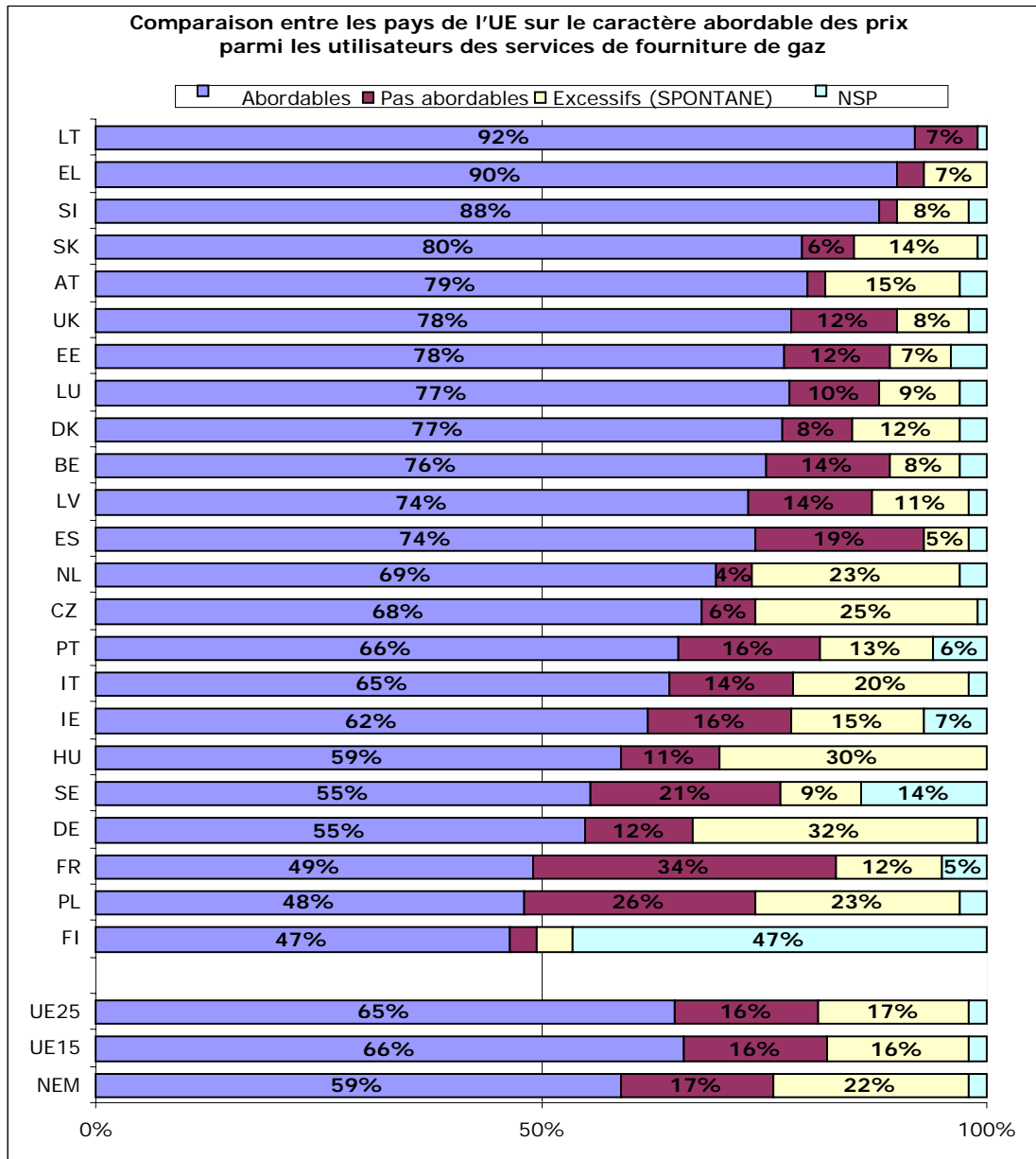
### **3.5.3 Réseaux de fourniture de gaz**

72 % des consommateurs européens disposent d'un accès facile aux services de fourniture de gaz, 9 % déplorent un accès difficile, et 15 % n'y ont pas accès.

En fait, la facilité d'accès aux services de fourniture de gaz a progressé à travers l'UE de 67 % en 2002 à 70 % en 2004 et 72 % en 2006.

Les moyennes d'accès au gaz dans l'UE25 sont inférieures à celles de l'électricité et de l'eau, entre autres, parce qu'il n'existe pas de distribution de gaz par gazoduc à Chypre et à Malte et qu'il est difficile d'accéder au réseau de fourniture de gaz en Finlande et en Suède.

Bien que 74 % des citoyens de l'UE25 utilisent les **réseaux de distribution de gaz**, ce chiffre recouvre une disparité dans l'utilisation allant de 9 % en Grèce et en Finlande, 18 % en Suède et 37 % en Slovénie à 96 % aux Pays-Bas, 92 % en Slovaquie et 91 % au Royaume-Uni.



Au regard d'une moyenne pour l'UE25 de 65 % des utilisateurs d'un service de fourniture de gaz qui considèrent son prix **abordable**, l'on enregistre un taux de 90 % en Grèce et 92 % en Lituanie.

Alors qu'un citoyen sur six (16 %) seulement dans l'Union estime que le prix du gaz n'est **pas abordable**, ce chiffre grimpe à 26 % en Pologne et 34 % en France.

30 % des Hongrois et 32 % des Allemands affirment en outre spontanément que le prix des services de fourniture de gaz est **excessif**.

Environ 5 % des citoyens de l'UE25 ont adressé une **plainte** à leur fournisseur de gaz au cours des deux dernières années, bien qu'un chiffre supérieur soit relevé en Grèce (11 %) et au Royaume-Uni (9 %).

À propos de la fourniture de gaz par gazoduc, un quart des auteurs de plainte (25 %) estiment que leur **réclamation a été très mal traitée**. Cela concourt à un bilan général d'insatisfaction, dans lequel plus de la moitié (52 %) des personnes s'étant plaintes sur leur fourniture de gaz dans l'Union européenne jugent que leur demande a été mal traitée et 45 % témoignent d'une impression contraire.

À peine plus de la moitié des citoyens de l'UE25 (51 %) pensent que les **intérêts des consommateurs** sont bien protégés dans le domaine de la fourniture de gaz par gazoduc, un chiffre de 71 % étant atteint aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

23 % affirment par contre que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

Les opinions des citoyens sur la protection des intérêts des consommateurs ne sont en général pas nettement tranchées, du côté positif ou négatif, et à propos des réseaux de fourniture de gaz, seuls 8 % affirment que ces intérêts sont très bien protégés et un segment similaire de 6 % qu'ils sont très mal protégés.

### 3.6 Transports

Ce chapitre est scindé en deux parties, dont la première traite des services de transports locaux dans les villes, tels que le bus, le tram et le métro, et la seconde des réseaux ferroviaires nationaux.

#### ***3.6.1 Réseaux de transports locaux***

S'agissant des réseaux de transports locaux, ainsi que cela pouvait être prévu, une grande diversité se manifeste entre les pays à propos des transports en bus, en tram ou en métro.

D'une manière prévisible également, **l'accès à ces modes de transports est meilleur pour les habitants des villes (94 %) que pour les personnes installées à la campagne (67 %).**

La moyenne de 80 % de personnes affirmant qu'elles peuvent **aisément accéder** aux services de transports locaux dans l'UE25 (un chiffre qui a enregistré une hausse considérable de 9 pourcents depuis 2004, où il se situait à 71 %) dissimule des chiffres oscillant entre 40 % à Chypre et 88 % en Lituanie et en Autriche, 89 % en Espagne et 95 % en Grèce.

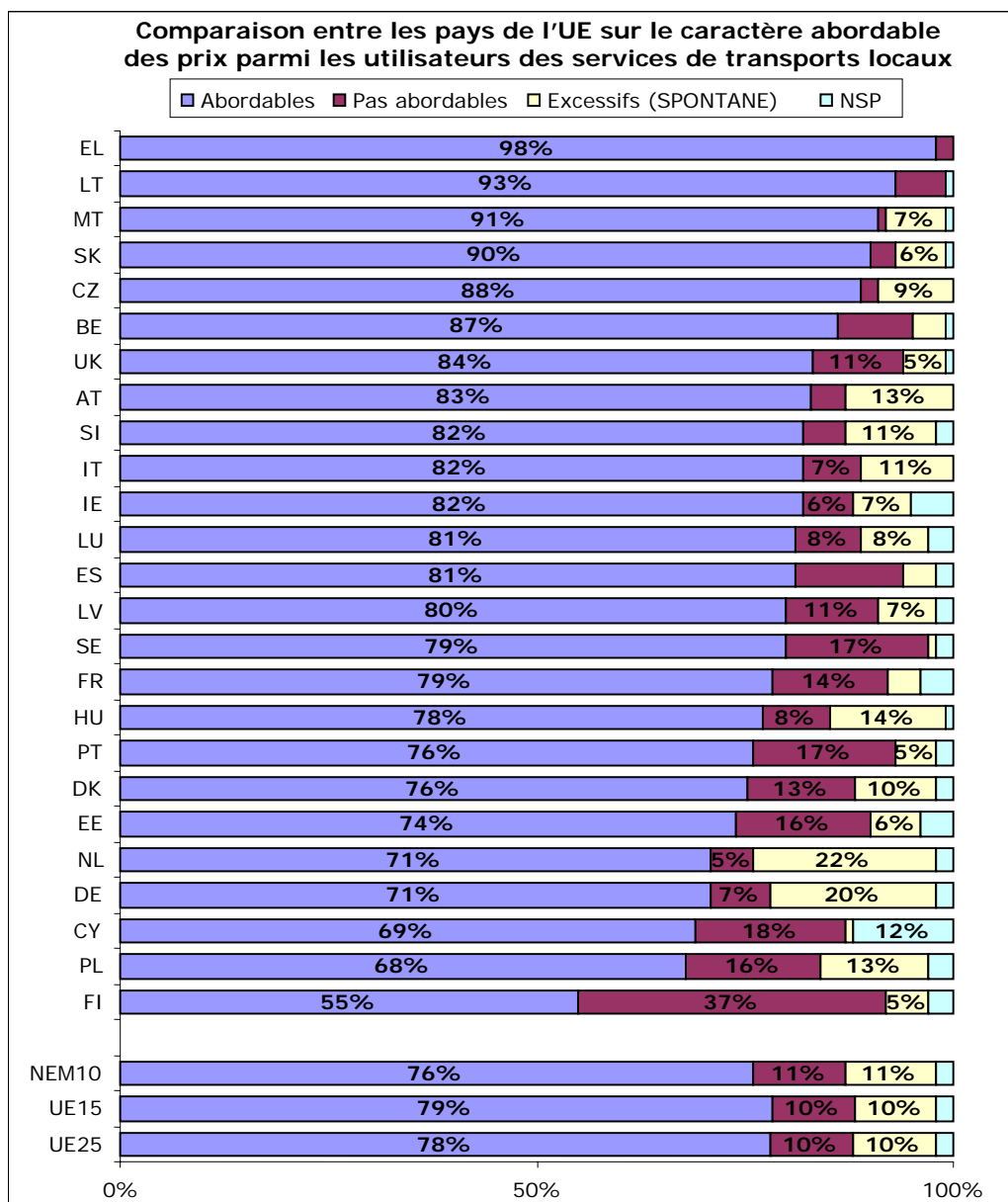
L'**utilisation** des services de transports dans les villes atteste de variations substantielles à travers l'UE.

Environ deux tiers (65 %) des citoyens de l'UE25 qui y ont accès **recourent** aux réseaux de transports locaux et un taux supérieur à la moyenne de 87 % est constaté en Grèce et en Slovaquie, tandis que les chiffres s'établissent à 26 % à Chypre, 42 % en Slovénie et 48 % en France. L'on peut noter que l'utilisation des réseaux de transports locaux est relativement élevée dans la plupart des nouveaux États membres.

85 % des habitants de grandes villes utilisent les services de transports locaux, tandis que, d'une manière prévisible, les chiffres chutent à 63 % dans les villes moyennes et 53 % dans les villages ruraux.

À travers l'Union européenne, une grande majorité de citoyens utilisant ces services (78 %) sont d'avis qu'ils sont **abordables**, et un chiffre particulièrement élevé est épinglé en Grèce (98 %), en Lituanie (93 %), à Malte (91 %) et en Slovaquie (87 %). Ce taux tombe toutefois à 55 % en Finlande.

En réalité, le nombre de personnes jugeant les services de transports locaux **abordables** s'est accru de 10 points depuis 2004, de 68 % à 78 % dans cette étude.



Le taux moyen de **plaintes** sur ces services dans l'UE au cours des deux dernières années se situe à 4 %, mais un chiffre supérieur se dégage en Suède, à 12 %, et à Chypre, à 8 %.

Le **traitement des plaintes** sur les **services de transports dans les villes** révèle un écart de 10 pourcents entre les 54 % disant que leur plainte a été bien traitée et les 44 % s'identifiant dans la proposition contraire.

60 % des citoyens de l'UE pensent que les **intérêts des consommateurs** relatifs aux **services de transports dans les villes** sont bien protégés, ce sentiment favorable culminant à 85 % en Grèce.

21 % affirment par contre que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

### **3.6.2 Réseaux ferroviaires nationaux**

80 % des citoyens belges, néerlandais, autrichiens et britanniques bénéficient d'un **accès facile** aux réseaux ferroviaires nationaux, pour une moyenne de 73 % dans l'UE25. Un taux moindre est toutefois observé en Estonie (51 %), en Slovénie (58 %), et en Lettonie et en Suède (59 %).

En 2004, la proportion de citoyens de l'UE faisant état d'un accès facile au réseau ferroviaire national s'établissait à 64 %, soit une progression de 3 pourcents depuis le résultat de 61 % obtenu dans l'étude de 2002, ce dernier chiffre de 73 % en 2006 s'inscrivant donc dans une tendance continue à la hausse.

Un citoyen sur six évoque cependant des **difficultés d'accès** au réseau ferroviaire de son pays, une opinion partagée par un quart des Polonais (23 %) et des Slovènes (25 %).

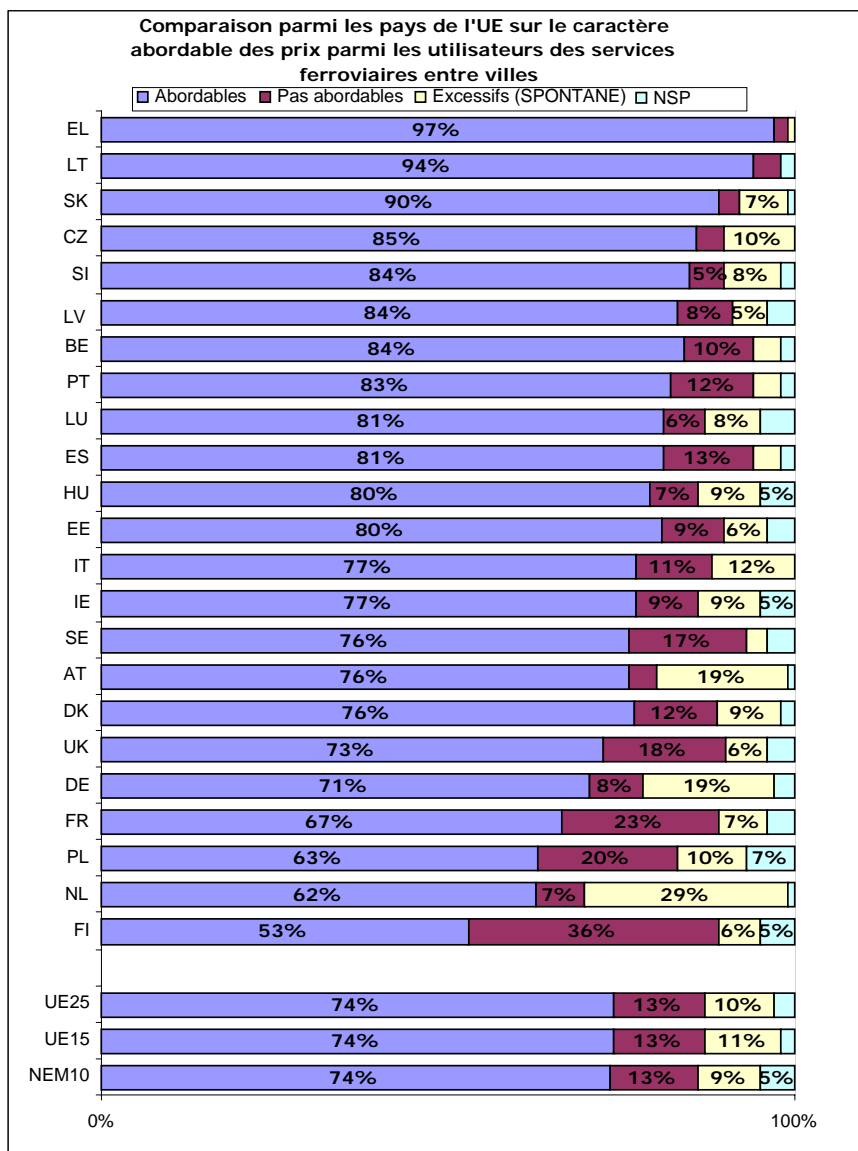
Un nombre relativement important de citoyens se disant spontanément **privés d'accès** à ce service peut être observé en Irlande (20 %), en Lettonie et en Estonie (17 %), ainsi qu'au Portugal et en Slovénie (15 %).

Il est compréhensible que les résultats fluctuent sur une base nationale, certains États membres (Chypre et Malte) étant dépourvus de réseau ferroviaire et d'autres bénéficiant d'une infrastructure ferroviaire relativement bien développée.

S'agissant du système de transport à grande distance à l'intérieur d'un pays, 54 % des citoyens de l'UE **utilisent le réseau ferroviaire**.

Les chiffres individuels sont néanmoins hautement disparates, allant de 26 % en Slovénie, 37 % en Lituanie et 38 % en Estonie à 64 % au Danemark, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, 65 % en Suède et en Grèce et 68 % en Slovaquie.

36 % des Finlandais considèrent que les tarifs de train ne sont **pas abordables**, ce qui dépasse la moyenne de 13 % de l'UE25. 29 % des Néerlandais et 19 % des Allemands et des Autrichiens signalent spontanément que les tarifs ferroviaires sont **excessifs**, ce qui dépasse également la moyenne de l'UE25 de 10 % seulement.



5 % des citoyens de l'UE25 ont émis une plainte sur un aspect des **services ferroviaires** entre les villes au cours des deux années écoulées et un chiffre plus élevé est observé aux Pays-Bas (12 %), ainsi qu'au Royaume-Uni et en Italie, où le **niveau de plaintes** atteint 7 %.

17 % des auteurs d'une plainte sur les **services ferroviaires nationaux** considèrent que **leur plainte a été très bien traitée** et, ajoutés au double (35 %) pour lesquels elle a été plutôt bien traitée, ils forment une majorité de ce groupe (52 %) qui est satisfaite du traitement des plaintes par les opérateurs de services ferroviaires entre les villes dans leurs pays. Ce chiffre devance de 8 points les 44 % affirmant que leur plainte a été mal traitée.

Une majorité de citoyens de l'UE25 (55 %) croient que les **intérêts des consommateurs** sont bien protégés dans le domaine des **services ferroviaires entre les villes**. À nouveau, ce sentiment n'est toutefois pas profondément ancré, 47 % des répondants qualifiant cette protection de plutôt bonne et 8 % seulement de très bonne. 23 % affirment enfin que leurs intérêts en tant que consommateurs sont mal protégés.

# **ANNEXES**

# **SPECIFICATIONS TECHNIQUES**

## **EUROBAROMETRE SPECIAL N° 260**

### **« Les services d'intérêt général »**

### **SPECIFICATIONS TECHNIQUES**

Entre le 5 mai et le 11 juin 2006, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 65.3 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale de la Communication, unité « Analyse de l'opinion publique et des médias ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°260 fait partie de la vague 65.3 et couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans un des pays Membres de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats participant à cette étude est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABBREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.057	08/05/2006	05/06/2006	8.598.982
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.110	06/05/2006	26/05/2006	8.571.710
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.021	08/05/2006	08/06/2006	4.380.063
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.529	10/05/2006	06/06/2006	64.174.295
EE	Estonie	Emor	1.000	06/05/2006	05/06/2006	887.094
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	05/05/2006	05/06/2006	8.674.230
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.006	06/05/2006	06/06/2006	35.882.820
FR	France	TNS Sofres	1.034	10/05/2006	07/06/2006	44.010.619
IE	Irlande	TNS MRBI	1.000	08/05/2006	08/06/2006	3.089.775
IT	Italie	TNS Abacus	1.024	08/05/2006	01/06/2006	49.208.000
CY	Rép. de Chypre	Synovate	505	09/05/2006	01/06/2006	552.213
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.002	05/05/2006	01/06/2006	157.101
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.025	09/05/2006	11/06/2006	1.394.351
LU	Luxembourg	TNS ILReS	501	05/05/2006	04/06/2006	2.803.661
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.002	05/05/2006	02/06/2006	367.199
MT	Malte	MISCO	500	05/05/2006	29/05/2006	8.503.379
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.020	05/05/2006	03/06/2006	322.917
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.011	11/05/2006	05/06/2006	13.242.328
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	09/05/2006	31/05/2006	6.679.444
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.000	13/05/2006	05/06/2006	31.610.437
SI	Slovénie	RM PLUS	1.009	05/05/2006	31/05/2006	8.080.915
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.103	10/05/2006	06/06/2006	1.663.869
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.013	10/05/2006	26/05/2006	4.316.438
SE	Suède	TNS GALLUP	1.006	05/05/2006	05/06/2006	4.279.286
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.337	10/05/2006	07/06/2006	7.376.680
TOTAL			24.815	05/05/2006	11/06/2006	366.356.283

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

<b>Pourcentages observés</b>	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
<b>Limites de confiance</b>	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

# **Questionnaire**

ASK QB ONLY IN EU25 - OTHERS GO TO D15a

Let's move on to another topic

QB1 In general, would you say that access to (INSERT PROPOSITION) is easy or difficult for you?  
By that, I do not mean "affordability".

(SHOW CARD WITH SCALE AND ITEMS – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Easy access	Difficult access	No access (SPONTANEOUS)	DK
--	------------	-------------	------------------	-------------------------	----

1	Mobile telephone networks	1	2	3	4
2	Fixed telephone networks	1	2	3	4
3	Dial-up Internet (Internet through a dial-up\ slow\ 56kb and below\ using the phone connection, etc.)	1	2	3	4
4	Broadband Internet (Internet through a high-speed\ fast\ permanent\ 128kb and above connection – ADSL, cable, LAN-line, wireless, etc.)	1	2	3	4
5	Electricity supply networks	1	2	3	4
6	Gas supply networks (gas supply through pipelines)	1	2	3	4
7	Water supply networks	1	2	3	4
8	Postal services for sending letters or parcels, etc.	1	2	3	4
9	Postal services for receiving letters or parcels, etc.	1	2	3	4
10	Local transport networks (bus, tram, underground, etc.)	1	2	3	4
11	The rail network	1	2	3	4
12	The banking system through a current account	1	2	3	4

EB65.3 NEW

POSER QB UNIQUEMENT EN EU25 - LES AUTRES ALLER EN D15a

Parlons maintenant d'un autre sujet.

QB1 De manière générale, diriez-vous que vous avez un accès facile ou difficile (INSERER PROPOSITION) ? Par accès aisé, je ne parle pas en termes d'argent.

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE ET ITEMS – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Accès facile	Accès difficile	Pas d'accès (SPONTANEOUS)	NSP
--	--------	--------------	-----------------	---------------------------	-----

1	Aux réseaux de téléphonie mobile	1	2	3	4
2	Aux réseaux de téléphonie fixe	1	2	3	4
3	A Internet par ligne commutée (Connexion à Internet par une connexion lente\ 56 kb ou moins – ligne téléphonique, etc.)	1	2	3	4
4	A Internet par large bande (Connexion à Internet par une connexion permanente\ rapide\ 128kb ou plus – ADSL, câble, LAN-line, sans file, etc.)	1	2	3	4
5	Aux réseaux des fournisseurs d'électricité	1	2	3	4
6	Aux réseaux des fournisseurs de gaz (gaz distribué par gazoduc)	1	2	3	4
7	Aux réseaux des fournisseurs d'eau	1	2	3	4
8	Aux services postaux pour envoyer du courrier ou des colis, etc.	1	2	3	4
9	Aux services postaux pour recevoir du courrier ou des colis, etc.	1	2	3	4
10	Aux réseaux de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	1	2	3	4
11	Aux réseaux ferroviaires	1	2	3	4
12	Au système bancaire pour un compte courant	1	2	3	4

EB65.3 NOUVEAU

ASK QB2 IF "EASY ACCESS" OR "DIFFICULT ACCESS" TO THE SERVICE, CODE 1 or 2 in QB1 FOR THE SERVICE CONCERNED - OTHERS GO TO QB3

POSER QB2 SI "ACCES FACILE" OU "ACCES DIFFICILE" AU SERVICE, CODE 1 ou 2 en QB1 POUR LE SERVICE CONCERNE - LES AUTRES ALLER EN QB3

QB2 And could you tell me which of the following services do you use?

(SHOW CARD – READ OUT – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Mobile telephone services	1,
Fixed telephone services	2,
Dial-up Internet	3,
Broadband Internet	4,
Electricity supply services	5,
Gas supply services	6,
Water supply services	7,
Postal services	8,
Transport services within towns\ cities (bus, tram, underground, etc.)	9,
Rail services between towns\ cities	10,
Current bank account	11,
None of these (SPONTANEOUS)	12,
DK	13,

EB65.3 NEW

ASK QB3 AND QB4 IF "DIFFICULT ACCESS" OR "NO ACCESS" TO POSTAL SERVICES, CODE 2 or 3 in QB1 ITEM 8 and 9 - OTHERS GO TO QB5

QB2 Et parmi les services suivants pouvez-vous me dire lesquels vous utilisez ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Les services de téléphonie mobile	1,
Les services de téléphonie fixe	2,
Internet par ligne commutée	3,
Internet par large bande	4,
Les services de fourniture d'électricité	5,
Les services de fourniture de gaz	6,
Les services de fourniture d'eau	7,
Les services postaux	8,
Les services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	9,
Les services ferroviaire entre villes	10,
Un compte courant dans une banque	11,
Aucun de ceux-ci (SPONTANE)	12,
NSP	13,

EB65.3 NOUVEAU

POSER QB3 ET QB4 SI "ACCES DIFFICILE" OU "PAS D'ACCES" AUX SERVICES POSTAUX, CODE 2 ou 3 en QB1 ITEMS 8 et 9 - LES AUTRES ALLER EN QB5

QB3 Can you tell me what difficulties you have in accessing postal services?

(SHOW CARD – READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Your local post office closed down	1,
The nearest post office is too far away from your homework	2,
The opening hours are not convenient for you	3,
You do not have adequate means of transport to get to a post office\shop offering postal services	4,
The waiting time at your post office is too long	5,
None (SPONTANEOUS)	6,
Other (SPONTANEOUS)	7,
DK	8,

EB65.3 NEW

QB3 Pouvez-vous me dire quelles difficultés vous avez pour accéder aux services postaux ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Votre bureau de poste local a été supprimé	1,
Le bureau de poste le plus proche est trop éloigné de votre domicile\ travail	2,
Les heures d'ouverture ne vous conviennent pas	3,
Vous ne possédez pas les moyens de transport adéquats pour vous rendre dans un bureau de poste\ un commerce offrant des services postaux	4,
Le temps d'attente à votre bureau de poste est trop long	5,
Aucune (SPONTANE)	6,
Autre (SPONTANE)	7,
NSP	8,

EB65.3 NOUVEAU

--

--

QB4	Does the difficulty in accessing postal services have a negative effect on your daily life?
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------

QB4	La difficulté d'accéder à un service postal a-t-elle un effet négatif sur votre vie au quotidien ?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

- |                     |   |
|---------------------|---|
| Yes, a great deal   | 1 |
| Yes, to some extent | 2 |
| No, not really      | 3 |
| No, not at all      | 4 |
| DK                  | 5 |

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| Oui, beaucoup                 | 1 |
| Oui, dans une certaine mesure | 2 |
| Non, pas vraiment             | 3 |
| Non, pas du tout              | 4 |
| NSP                           | 5 |

EB65.3 NEW

EB65.3 NOUVEAU

ASK QB5 AND QB6 IF "DIFFICULT ACCESS" OR "NO ACCESS" TO BANKING SYSTEM, CODE 2 or 3 in QB1 ITEM 12 - OTHERS GO TO QB7

POSER QB5 ET QB6 SI "ACCES DIFFICILE" OU "PAS D'ACCES" AU SYSTEME BANCAIRE, CODE 2 ou 3 en QB1 ITEM 12 - LES AUTRES ALLER EN QB7

--

--

QB5	Can you tell me what difficulties you have in accessing the banking system through a current account?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

QB5	Pouvez-vous me dire quelles sont les difficultés que vous avez pour accéder au service bancaire pour un compte courant ?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(SHOW CARD – READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

- |                                                                                                  |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Your local bank branch closed down                                                               | 1,  |
| The nearest bank branch is too far away from your homework                                       | 2,  |
| The opening hours are not convenient for you                                                     | 3,  |
| You do not have adequate means of transport to get to your bank                                  | 4,  |
| The waiting time at your bank is too long                                                        | 5,  |
| You tried to open a bank account but were refused                                                | 6,  |
| You do not understand the services offered by the banks                                          | 7,  |
| You had difficulty with the application procedure (supplying documents \ filling in forms, etc.) | 8,  |
| None (SPONTANEOUS)                                                                               | 9,  |
| Other (SPONTANEOUS)                                                                              | 10, |
| DK                                                                                               | 11, |

- |                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Votre agence locale a été fermée                                                                                      | 1,  |
| L'agence la plus proche est trop loin de votre domicile\ travail                                                      | 2,  |
| Les heures d'ouverture ne vous conviennent pas                                                                        | 3,  |
| Vous ne possédez pas les moyens de transport adéquats pour vous rendre dans votre agence bancaire                     | 4,  |
| Le temps d'attente dans votre agence est trop long                                                                    | 5,  |
| Votre demande d'ouverture de compte a été refusée                                                                     | 6,  |
| Vous ne comprenez pas les services proposés par les banques                                                           | 7,  |
| Vous avez eu des difficultés avec la procédure de souscription (fournir des documents\ remplir des formulaires, etc.) | 8,  |
| Aucune (SPONTANE)                                                                                                     | 9,  |
| Autre (SPONTANE)                                                                                                      | 10, |
| NSP                                                                                                                   | 11, |

EB65.3 NEW

EB65.3 NOUVEAU

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

QB6 Does the difficulty in accessing the banking system through a current account have a negative effect on your daily life?

QB6 La difficulté d'accéder au système bancaire pour un compte courant a-t-elle un effet négatif sur votre vie au quotidien ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

- Yes, a great deal 1
- Yes, to some extent 2
- No, not really 3
- No, not at all 4
- DK 5

- Oui, beaucoup 1
- Oui, dans une certaine mesure 2
- Non, pas vraiment 3
- Non, pas du tout 4
- NSP 5

EB65.3 NEW

EB65.3 NOUVEAU

ASK QB7a IF USE THE SERVICE, CODE 1 TO 11 IN QB2 - ASK ONLY FOR SERVICES USED IN QB2 - OTHERS GO TO QB7b

POSER QB7a SI UTILISE LE SERVICE, CODE 1 A 11 EN QB2 - POSER UNIQUEMENT POUR LES SERVICES UTILISES EN QB2 - LES AUTRES ALLER EN QB7b

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

QB7a In general, would you say that the price of (INSERT PROPOSITION) is affordable or not? By that, I mean that I would like to know if you are able to afford the services you need.

QB7a En général, diriez-vous que les prix (INSERER PROPOSITION) sont abordables ou pas ? Par abordable, je cherche à savoir si vous pouvez vous payer les services dont vous avez besoin.

(ONE ANSWER PER LINE)

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(READ OUT)	Affordable	Not affordable	Excessive (SPONTANEOUS)	DK
------------	------------	----------------	-------------------------	----

(LIRE)	Abordables	Pas abordables	Excessifs (SPONTANEOUS)	NSP
--------	------------	----------------	-------------------------	-----

1	Mobile telephone services	1	2	3	4
2	Fixed telephone services	1	2	3	4
3	Dial-up\ Broadband Internet	1	2	3	4
4	Electricity supply services	1	2	3	4
5	Gas supply services	1	2	3	4
6	Water supply services	1	2	3	4
7	Postal services	1	2	3	4
8	Transport services within towns\ cities (bus, tram, underground, etc.)	1	2	3	4
9	Rail services between towns\ cities	1	2	3	4
10	Current bank account	1	2	3	4

1	Des services de téléphonie mobile	1	2	3	4
2	Des services de téléphonie fixe	1	2	3	4
3	Internet par ligne commutée\ par large bande	1	2	3	4
4	Des services de fournisseurs d'électricité	1	2	3	4
5	Des services de fournisseurs de gaz	1	2	3	4
6	Des services de fournisseurs d'eau	1	2	3	4
7	Des services postaux	1	2	3	4
8	Des services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	1	2	3	4
9	Des services ferroviaires entre villes	1	2	3	4
10	Un compte courant dans une banque	1	2	3	4

EB65.3 NEW

EB65.3 NOUVEAU

ASK QB7b IF HAVE ACCESS BUT DO NOT USE THE SERVICE, CODE 1 or 2 in QB1 FOR THE SERVICE CONCERNED AND SERVICE NOT MENTIONNED IN QB2 - ASK FOR SERVICES ACCESSED (CODE 1 or 2 in QB1) BUT NOT USED (NOT MENTIONNED in QB2) - OTHERS GO TO QB8 - ATTENTION FOR THE INTERNET, THE FITLER IS: "IF ((CODE 1 or 2 in QB1 ITEM 3 AND (NOT CODE 3 in QB2)) OR ((CODE 1 or 2 IN QB1 ITEM 4 AND (NOT CODE 4 in QB2)))"

QB7b In general, would you say that the price of (INSERT PROPOSITION) is affordable or not? By that, I mean that I would like to know if you are able to afford the following services.

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Affordable	Not affordable	Excessive (SPONTANEOUS)	DK
--	------------	------------	----------------	-------------------------	----

1	Mobile telephone services	1	2	3	4
2	Fixed telephone services	1	2	3	4
3	Dial-up\ Broadband Internet	1	2	3	4
4	Electricity supply services	1	2	3	4
5	Gas supply services	1	2	3	4
6	Water supply services	1	2	3	4
7	Postal services	1	2	3	4
8	Transport services within towns\ cities (bus, tram, underground, etc.)	1	2	3	4
9	Rail services between towns\ cities	1	2	3	4
10	Current bank account	1	2	3	4

EB65.3 NEW

POSER QB7b SI A ACCES AU SERVICE MAIS NE L'UTILISE PAS, CODE 1 ou 2 en QB1 POUR LE SERVICE CONCERNE ET SERVICE PAS MENTIONNE EN QB2 - POSER UNIQUEMENT POUR LES SERVICES ACCESSIBLES (CODE 1 ou 2 en QB1) MAIS NON UTILISES (PAS CITE en QB2) - LES AUTRES ALLER EN QB8 - ATTENTION POUR INTERNET, LE FILTRE EST : "SI ((CODE 1 ou 2 en QB1 ITEM 3 ET (PAS CODE 3 en QB2)) OU ((CODE 1 ou 2 EN QB1 ITEM 4 ET (PAS CODE 4 en QB2)))"

QB7b En général, diriez-vous que les prix des (INSERER PROPOSITION) sont abordables ou pas? Par abordable, je cherche à savoir si vous pouvez vous payer les services dont vous avez besoin.

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Abordables	Pas abordables	Excessifs (SPONTANEOUS)	NSP
--	--------	------------	----------------	-------------------------	-----

1	Les services de téléphonie mobile	1	2	3	4
2	Les services de téléphonie fixe	1	2	3	4
3	Internet par ligne commutée\ par large bande	1	2	3	4
4	Les services de fournisseurs d'électricité	1	2	3	4
5	Les services de fournisseurs de gaz	1	2	3	4
6	Les services de fournisseurs d'eau	1	2	3	4
7	Les services postaux	1	2	3	4
8	Les services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	1	2	3	4
9	Les services ferroviaires entre villes	1	2	3	4
10	Un compte courant dans une banque	1	2	3	4

EB65.3 NOUVEAU

ASK ALL IN EU25

QB8 Please tell me how important is each of the following in your daily life? I mean in order for you to work, shop, contact friends\ family, etc. It is...

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Very important	Fairly important	Not very important	Not at all important	DK
1	Mobile telephone services	1	2	3	4	5
2	Fixed telephone services	1	2	3	4	5
3	Dial-up\ Broadband Internet services	1	2	3	4	5
4	Postal services for sending letters or parcels, etc.	1	2	3	4	5
5	Postal services for receiving letters or parcels, etc.	1	2	3	4	5
6	Current bank account	1	2	3	4	5

EB65.3 NEW

QB9 In general, how easy do you find it to compare offers from different...?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Very easy	Fairly easy	Fairly difficult	Very difficult	DK
1	Mobile telephone providers	1	2	3	4	5
2	Fixed telephone providers	1	2	3	4	5
3	Internet service providers	1	2	3	4	5
4	Banks\ financial institutions who offer a current account service	1	2	3	4	5

EB65.3 NEW

A TOUS EN EU25

QB8 Pourriez-vous me dire pour chacun des services suivants s'il est important ou pas important dans votre vie quotidienne. J'entends par là pour travailler, faire des achats, avoir des contacts avec amis\ famille, etc. ? Il est ...

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très important	Plutôt important	Plutôt pas important	Pas du tout important	NSP
1	Les services de téléphonie mobile	1	2	3	4	5
2	Les services de téléphonie fixe	1	2	3	4	5
3	Internet par ligne commutée\ par large bandes	1	2	3	4	5
4	Les services postaux pour envoyer des lettres ou des colis, etc.	1	2	3	4	5
5	Les services postaux pour recevoir des lettres ou des colis, etc.	1	2	3	4	5
6	Un compte courant dans une banque	1	2	3	4	5

EB65.3 NOUVEAU

QB9 En général, trouvez-vous qu'il est facile de comparer les offres de différents fournisseurs de services ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très facile	Plutôt facile	Plutôt difficile	Très difficile	NSP
1	De téléphonie mobile	1	2	3	4	5
2	De téléphonie fixe	1	2	3	4	5
3	De services Internet	1	2	3	4	5
4	De banques\ institutions financières qui proposent des comptes courants	1	2	3	4	5

EB65.3 NOUVEAU

ASK QB10 TO QB13 IF USE THE SERVICE, CODE 1 to 11 in QB2 - ASK ONLY FOR THE SERVICES MENTIONNED IN QB2 - OTHERS GO TO QB14

\_\_\_\_\_

QB10 Have you tried\ thought about switching your (INSERT PROPOSITION) in the last two years?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

(READ OUT)	Yes, you switched and it was easy	Yes, you switched but it was difficult	Yes, you tried to switch but you gave up due to the obstacles you faced	No, you did not try because you are not interested in switching	No, you did not try because you thought it might be too difficult	DK
------------	-----------------------------------	----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----

1	Mobile telephone provider	1	2	3	4	5	6
2	Fixed telephone provider	1	2	3	4	5	6
3	Internet service provider	1	2	3	4	5	6
4	Bank\ financial institution holding your current account	1	2	3	4	5	6

EB65.3 NEW

ASK QB10 TO QB13 SI UTILISE LE SERVICE, CODE 1 à 11 en QB2 - POSER UNIQUEMENT POUR LES SERVICES MENTIONNES EN QB2 - LES AUTRES ALLER EN QB14

\_\_\_\_\_

QB10 Avez-vous essayer\ envisagé de changer de (INSERER PROPOSITION) au cours des deux dernières années ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui, vous avez changé et c'était facile	Oui, vous avez changé mais c'était difficile	Oui, vous avez essayé de changer mais vous avez renoncé à le faire à cause des obstacles que vous avez rencontré	Non, vous n'avez pas envisagé de changer car vous ne voulez pas changer	Non, vous n'avez pas envisagé de changer car vous pensez que ce serait trop difficile	NSP
--------	-----------------------------------------	----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	-----

1	Fournisseur de téléphonie mobile	1	2	3	4	5	6
2	Fournisseur de téléphonie fixe	1	2	3	4	5	6
3	Fournisseur de services Internet	1	2	3	4	5	6
4	Banque\ institution financière qui gère votre compte courant	1	2	3	4	5	6

EB65.3 NOUVEAU

[Empty box for identification]

[Empty box for identification]

QB11 In general, would you say that the terms and conditions of your contract with your (INSERT PROPOSITION) are fair or unfair?

QB11 En général, diriez-vous que les clauses et les conditions du contrat qui vous lie à votre (INSERER PROPOSITION) sont honnêtes ou abusives ?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(READ OUT) Fair Unfair DK

(LIRE) Honnêtes Abusives NSP

		Fair	Unfair	DK
1	Mobile telephone service provider	1	2	3
2	Fixed telephone service provider	1	2	3
3	Internet service provider	1	2	3
4	Bank\ financial institution holding your current account	1	2	3

		1	2	3
1	Fournisseur de téléphonie mobile	1	2	3
2	Fournisseur de téléphonie fixe	1	2	3
3	Fournisseur de services Internet	1	2	3
4	Banque\ institution financière qui gère votre compte courant	1	2	3

EB65.3 NEW

EB65.3 NOUVEAU

QB12 In the last two years, have you personally made a complaint about any aspect of...?

QB12 Au cours des deux dernières années, avez-vous personnellement introduit une plainte de quelque nature que ce soit concernant ... ?

(SHOW CARD WITH SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE PER LINE)

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES PAR LIGNE)

(READ OUT)	Yes, to the service provider	Yes, to a complaint handling body (consumer organisation, European Consumer Centre, ombudsman, regulator)	Yes, to another party (e.g. industry body)	No	DK
------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	----	----

(LIRE)	Oui, au fournisseur de service	Oui, à un organisme de traitement de plaintes (organisation de consommateurs Centre européen des consommateurs, médiateur, organisme de contrôle)	Oui, à une autre organisation (p. ex. organisation professionnelle)	Non	NSP
--------	--------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-----	-----

1	Mobile telephone services	1,	2,	3,	4,	5,
2	Fixed telephone services	1,	2,	3,	4,	5,
3	Internet services	1,	2,	3,	4,	5,
4	Electricity supply services	1,	2,	3,	4,	5,
5	Gas supply services	1,	2,	3,	4,	5,
6	Water supply services	1,	2,	3,	4,	5,
7	Postal services	1,	2,	3,	4,	5,
8	Transport services within towns\ cities	1,	2,	3,	4,	5,
9	Rail services between towns\ cities	1,	2,	3,	4,	5,
10	Current bank account	1,	2,	3,	4,	5,

1	Les services de téléphonie mobile	1,	2,	3,	4,	5,
2	Les services de téléphonie fixe	1,	2,	3,	4,	5,
3	Les services Internet	1,	2,	3,	4,	5,
4	Les services de fournisseurs d'électricité	1,	2,	3,	4,	5,
5	Les services de fournisseurs de gaz	1,	2,	3,	4,	5,
6	Les services de fournisseurs d'eau	1,	2,	3,	4,	5,
7	Les services postaux	1,	2,	3,	4,	5,
8	Les services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	1,	2,	3,	4,	5,
9	Les services ferroviaires entre villes	1,	2,	3,	4,	5,
10	Un compte courant dans une banque	1,	2,	3,	4,	5,

EB65.3 NEW

EB65.3 NOUVEAU

ASK QB13 IF "YES" FOR THE SERVICE, CODE 1 to 3 in QB12 FOR EACH SERVICE CONCERNED - OTHERS GO TO QB14

QB13 How well was your complaint dealt with?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Very well	Fairly well	Fairly badly	Very badly	DK
1	Mobile telephone services	1	2	3	4	5
2	Fixed telephone services	1	2	3	4	5
3	Internet services	1	2	3	4	5
4	Electricity supply services	1	2	3	4	5
5	Gas supply services	1	2	3	4	5
6	Water supply services	1	2	3	4	5
7	Postal services	1	2	3	4	5
8	Transport services within towns\cities	1	2	3	4	5
9	Rail services between towns\cities	1	2	3	4	5
10	Bank\financial institution holding your current account	1	2	3	4	5

EB65.3 NEW

POSER QB13 SI "OUI" POUR LE SERVICE, CODE 1 à 3 en QB12 POUR LE SERVICE CONCERNE - LES AUTRES ALLER EN QB14

QB13 De quelle manière votre plainte a-t-elle été traitée ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	NSP
1	Les services de téléphonie mobile	1	2	3	4	5
2	Les services de téléphonie fixe	1	2	3	4	5
3	Les services Internet	1	2	3	4	5
4	Les services de fournisseurs d'électricité	1	2	3	4	5
5	Les services de fournisseurs de gaz	1	2	3	4	5
6	Les services de fournisseurs d'eau	1	2	3	4	5
7	Les services postaux	1	2	3	4	5
8	Les services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	1	2	3	4	5
9	Les services ferroviaires entre villes	1	2	3	4	5
10	Les banques\institutions financières qui proposent des services de compte	1	2	3	4	5

EB65.3 NOUVEAU

ASK ALL IN EU25

QB14 In general, how well do you think consumers' interests are protected in respect of the following services?

(SHOW CARD WITH SCALE – ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Very well	Fairly well	Fairly badly	Very badly	DK
--	------------	-----------	-------------	--------------	------------	----

1	Mobile telephone services	1	2	3	4	5
2	Fixed telephone services	1	2	3	4	5
3	Internet services	1	2	3	4	5
4	Electricity supply services	1	2	3	4	5
5	Gas supply services	1	2	3	4	5
6	Water supply services	1	2	3	4	5
7	Postal services	1	2	3	4	5
8	Transport services within towns\ cities	1	2	3	4	5
9	Rail services between towns\ cities	1	2	3	4	5
10	Current bank account	1	2	3	4	5

EB65.3 NEW

A TOUS EN EU25

QB14 En général, diriez-vous que les intérêts des consommateurs sont bien protégés pour les services suivants ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPOSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très bien	Plutôt bien	Plutôt mal	Très mal	NSP
--	--------	-----------	-------------	------------	----------	-----

1	Les services de téléphonie mobile	1	2	3	4	5
2	Les services de téléphonie fixe	1	2	3	4	5
3	Les services Internet	1	2	3	4	5
4	Les services de fournisseurs d'électricité	1	2	3	4	5
5	Les services de fournisseurs de gaz	1	2	3	4	5
6	Les services de fournisseurs d'eau	1	2	3	4	5
7	Les services postaux	1	2	3	4	5
8	Les services de transports locaux (bus, tram, métro, etc.)	1	2	3	4	5
9	Les services ferroviaires entre villes	1	2	3	4	5
10	Un compte courant dans une banque	1	2	3	4	5

EB65.3 NOUVEAU