



## **EUROBAROMETRE 58 – EDITION SPECIALE**

L'OPINION DES CONSOMMATEURS SUR  
LES SERVICES D'INTERET GENERAL

### **RAPPORT**

Rédigé par :

THE EUROPEAN OPINION  
RESEARCH GROUP (EORG)

**Pour la Commission européenne**

Direction Générale  
« Santé et Protection des Consommateurs »

**Décembre 2002**

Ce sondage d'opinion a été réalisé à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs, géré et organisé par le Service de Presse et de Communication, Unité « Analyse de l'Opinion Publique ».

Il a été effectué dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 7 octobre 2002, pour le compte du European Opinion Research Group (EORG : consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA in Belgium – I.C.O. et de GfK Worldwide).

Le questionnaire, les spécifications techniques et le nom des instituts associés à la recherche figurent en annexe.

Le présent rapport n'engage en aucune façon la responsabilité de la Commission européenne.

La langue originale de ce rapport est le français.

Ce document ne reflète pas les vues de la Commission européenne. Toutes les interprétations et les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs.

## TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
<b>I. L'ACCES DES CONSOMMATEURS AUX SERVICES D'INTERET GENERAL</b> .....	<b>9</b>
<b>II. LE PRIX DES SERVICES</b> .....	<b>29</b>
<b>III. LA QUALITE DES SERVICES</b> .....	<b>39</b>
<b>IV. LA CLARTE DES INFORMATIONS DESTINEES AUX CONSOMMATEURS</b> .....	<b>49</b>
<b>V. L'EQUITE DES CONTRATS</b> .....	<b>67</b>
<b>VI. LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS ET LEUR TRAITEMENT</b> .....	<b>85</b>
<b>VII. LE SERVICE A LA CLIENTELE</b> .....	<b>95</b>
<b>VIII. ANALYSE GLOBALE PAR SECTEUR</b> .....	<b>112</b>
<b>IX. PRESENTATION SYNOPTIQUE DES TENDANCES : COMPARAISONS DES RESULTATS DES EUROBAROMETRES 53 ET 58</b> .....	<b>128</b>
<b>CONCLUSION : LE DEGRE DE SATISFACTION DES CONSOMMATEURS DE L'UNION EUROPEENNE FACE AUX SERVICES D'INTERET GENERAL</b> .....	<b>133</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>138</b>
<b>1- QUESTIONNAIRE EUROBAROMETRE 58.0 - SIG / FRANCAIS</b> .....	<b>139</b>
<b>2- QUESTIONNAIRE EUROBAROMETRE 58.0 - SIG / ANGLAIS</b> .....	<b>146</b>
<b>3- SPECIFICATIONS TECHNIQUES</b> .....	<b>153</b>
<b>4- INSTITUTS ASSOCIES A LA RECHERCHE</b> .....	<b>155</b>

\*\*\*\*\*

Les abréviations utilisées dans les graphiques pour désigner les Etats membres sont les suivantes :

<b>B</b>	Belgique
<b>DK</b>	Danemark
<b>D WEST</b>	Anciens Länder
<b>D TOTAL</b>	Allemagne
<b>D OST</b>	Nouveaux Länder
<b>GR</b>	Grèce
<b>E</b>	Espagne
<b>F</b>	France
<b>IRL</b>	Irlande
<b>I</b>	Italie
<b>L</b>	Luxembourg
<b>NL</b>	Pays-Bas
<b>A</b>	Autriche
<b>P</b>	Portugal
<b>FIN</b>	Finlande
<b>S</b>	Suède
<b>UK</b>	Royaume-Uni

Une remarque s'impose en ce qui concerne la séparation entre les anciens et les nouveaux Länder de l'Allemagne qui se justifiait lorsque l'Allemagne de l'Est a été introduite dans la liste des Etats couverts par l'Eurobaromètre, à l'automne 1990. Cette distinction a été conservée malgré la réunification car elle met fréquemment en évidence des différences d'opinion tranchées entre ces deux territoires.

L'abréviation employée pour désigner l'Union européenne dans son ensemble est « UE15 ». Quant à l'abréviation « NSP », elle signifie « Ne Sait Pas ».

\*\*\*\*\*

## INTRODUCTION

A la demande de la Commission européenne (Direction Générale de la Santé et de la Protection des Consommateurs), le European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA in Belgium – I.C.O. et de GfK Worldwide a réalisé, entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 7 octobre 2002, la vague 58.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD. **Le rapport aborde la perception qu'ont les consommateurs de l'Union européenne des services d'intérêt général.**

### Remarques :

- Les spécifications techniques sont reprises en annexe.
- On lira dans le présent rapport la mention de pourcentages de « satisfaction » ou de « non satisfaction ». Ces derniers résultent d'une présentation harmonisée des résultats : voir ci-dessous, pour les questions N° 3, 4, 5, 6 et 8 du questionnaire EB58, la façon dont les réponses ont été harmonisées selon deux types de réponses (« *satisfait* » ou « *pas satisfait* ») :

Q. 3. a) En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de \*\*\*\*\* que vous utilisez est raisonnable (« *satisfait* ») ou pas raisonnable (« *pas satisfait* »)?

Q. 4. a) En général, que pensez-vous de la qualité des services de \*\*\*\*\* que vous utilisez ? Diriez-vous qu'elle est très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise (addition des résultats « très bonne » et « plutôt bonne » = « *satisfait* » ; addition des résultats « plutôt mauvaise » et « très mauvaise » = « *pas satisfait* »)?

Q. 5. a) En général, diriez-vous que les informations (factures, contrats, publicités, tickets, dépliants, etc.) que vous recevez de votre opérateur de \*\*\*\*\* sont claires (« *satisfait* ») ou pas claires (« *pas satisfait* »)?

Q. 6. a) En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre opérateur de \*\*\*\*\* sont équitables (« *satisfait* ») ou pas équitables (« *satisfait* ») ?

Q. 8. a) En général, diriez vous que le service à la clientèle fourni par votre fournisseur de services de \*\*\*\*\* est très bon, plutôt bon, plutôt mauvais ou très mauvais (addition des résultats « très bon » et « plutôt bon » = « *satisfait* » ; addition des résultats « plutôt mauvais » et « très mauvais » = « *pas satisfait* »)?

## **Mode de présentation des résultats :**

- Les services d'intérêt général faisant l'objet de l'étude sont les suivants :
  - la téléphonie mobile
  - la téléphonie fixe
  - la distribution d'électricité
  - la distribution de gaz
  - la distribution d'eau
  - les services postaux
  - les transports urbains
  - les transports ferroviaires interurbains
  
- Les critères d'analyse de ces services structurent le rapport en sept chapitres adoptant une approche horizontale :
  - l'accès aux services d'intérêt général
  - le prix des services
  - la qualité des services
  - la clarté des informations destinées aux consommateurs de l'UE
  - l'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services
  - les plaintes des consommateurs et leur traitement
  - le service à la clientèle
  
- Un huitième chapitre présente les résultats sous forme d'une analyse verticale par secteur (téléphonie mobile, téléphonie fixe, etc.).
  
- Un neuvième chapitre présente un synopsis des principales tendances observées à partir de la comparaison des données des Eurobaromètres N° 53 et 58.
  
- Les analyses que l'on lira comportent une dimension comparative :
  - à chaque fois que cela sera justifié, on comparera les résultats issus de la vague 58.0 de l'Eurobaromètre avec les analyses issues du rapport EUROBAROMETRE N° 53 intitulé « Les Européens et les Services d'Intérêt Général » (octobre 2000)
  - les questions « Trend » du rapport mentionné ci-dessus<sup>1</sup> serviront de base à cette analyse comparative
  - plusieurs éléments sous-tendent la fiabilité de la comparabilité des deux Eurobaromètres (N°53 & N°58) qui servent de base à la réalisation du présent rapport : a) les échantillons utilisés (15900 personnes en 2000; 16067 en 2002) sont valides parce que très représentatifs des opinions nationales; b) le recrutement et la composition de l'échantillon respectent des règles reconnues par le monde scientifique (voir spécifications techniques annexées)

---

<sup>1</sup> Questions N° 62 (= question N° 2 - EB58.0), 63 (= question N° 3 - EB58.0), 64 (= question N° 4 - EB58.0), 65 (= question N° 5 - EB58.0), 66 (= question N° 6 - EB58.0) et 67 (= question N° 7 - EB58.0). Seule la question N° 8 portant sur le service à la clientèle est nouvelle (EB58.0).

- **Les analyses présentées dans ce rapport sont réalisées soit sur la base de l'échantillon total** (représentatif de la population des quinze Etats membres de l'Union européenne) **ou bien sur celle d'un échantillon filtré** (échantillon de consommateurs qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt général étudiés). Les graphiques présentés dans ce rapport indiquent de façon claire la base statistique à partir de laquelle ils ont été conçus (« échantillon total » ou bien « échantillon filtré sur accès »).

Dans chaque Etat membre, les questions que l'on retrouvera dans le rapport ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16067 personnes ont été interrogées, soit, en moyenne, quelque 1.000 personnes par Etat membre, sauf en Allemagne (2.000 : 1.000 dans les nouveaux Länder et 1.000 dans les anciens Länder), au Royaume-Uni (1.300 : 1.000 en Grande-Bretagne et 300 en Irlande du Nord) et au Luxembourg (600). Précisons que les chiffres relatifs à l'Union européenne dans son ensemble présentés dans ce rapport sont une moyenne pondérée des chiffres nationaux. Pour chaque Etat membre, la pondération utilisée est la part de la population nationale âgée de 15 ans et plus au sein de la population communautaire âgée de 15 ans et plus<sup>2</sup>.

La numérotation des questions va de 2 à 8 en raison de l'inclusion du questionnaire portant sur les services d'intérêt général dans un train Eurobaromètre portant aussi sur d'autres sujets (EB58.0).

Il convient aussi de noter que le total des pourcentages présentés dans les graphiques illustrant le rapport et dans les tableaux formant les annexes peut dépasser 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

Lorsque le répondant n'a la possibilité de ne donner qu'une seule réponse, ce total peut également ne pas atteindre exactement 100%, mais un nombre très proche (par exemple, 99% ou 101%), du fait des arrondis.

Devant l'hétérogénéité des systèmes éducatifs au sein de l'Union européenne, il a été décidé de fixer des seuils subjectifs d'instruction. Le premier est le niveau « faible », qui regroupe les personnes ayant quitté le circuit d'éducation à 15 ans ou avant cet âge, le deuxième est le niveau « moyen », qui englobe les individus ayant quitté ce circuit entre 16 et 19 ans et le troisième est le niveau « fort », qui réunit ceux l'ayant quitté après 19 ans.

Les spécifications techniques reprises en annexe détaillent l'ensemble des questions relatives à la méthodologie telles que dates de terrain, sélection de l'échantillon, population couverte, pondération, limites de confiance, etc. Précisons certains termes utilisés dans ces spécifications techniques : la pondération marginale est celle qui se fonde sur une variable, telle que l'âge ou le sexe, tandis que la pondération croisée se fonde sur le croisement de deux variables, telles que, par exemple, l'âge et le sexe. Les régions NUTS sont « un classement des régions de l'Union européenne suivant une structure hiérarchique à trois niveaux ». L'Eurobaromètre est pondéré sur base des régions NUTS 2.

---

<sup>2</sup> Cf. spécifications techniques en annexe.

Les réponses aux questions sont dans la majorité des cas présentées de la façon suivante :

- une analyse à l'échelle de l'Europe présente la question et ses principaux résultats au niveau de l'Union européenne (via des graphiques notamment); l'évolution des perceptions est analysée sur la base de la comparaison des données EB 53 – EB 58 ;
- une analyse des résultats par pays décline de façon plus fine encore les résultats relatifs à l'UE ;
- enfin, l'analyse des variables socio-démographiques portera uniquement sur le chapitre I (l'accès aux services d'intérêt général).

On lira dans certains graphiques du rapport des taux relatifs à la proportion des « NSP » (*Ne Sait Pas*), autrement dit les « sans opinion ». Ces pourcentages, qui ne seront pas commentés dans le corps du rapport, méritent toutefois qu'on en précise les limites inférieures et supérieures en fonction des questions posées :

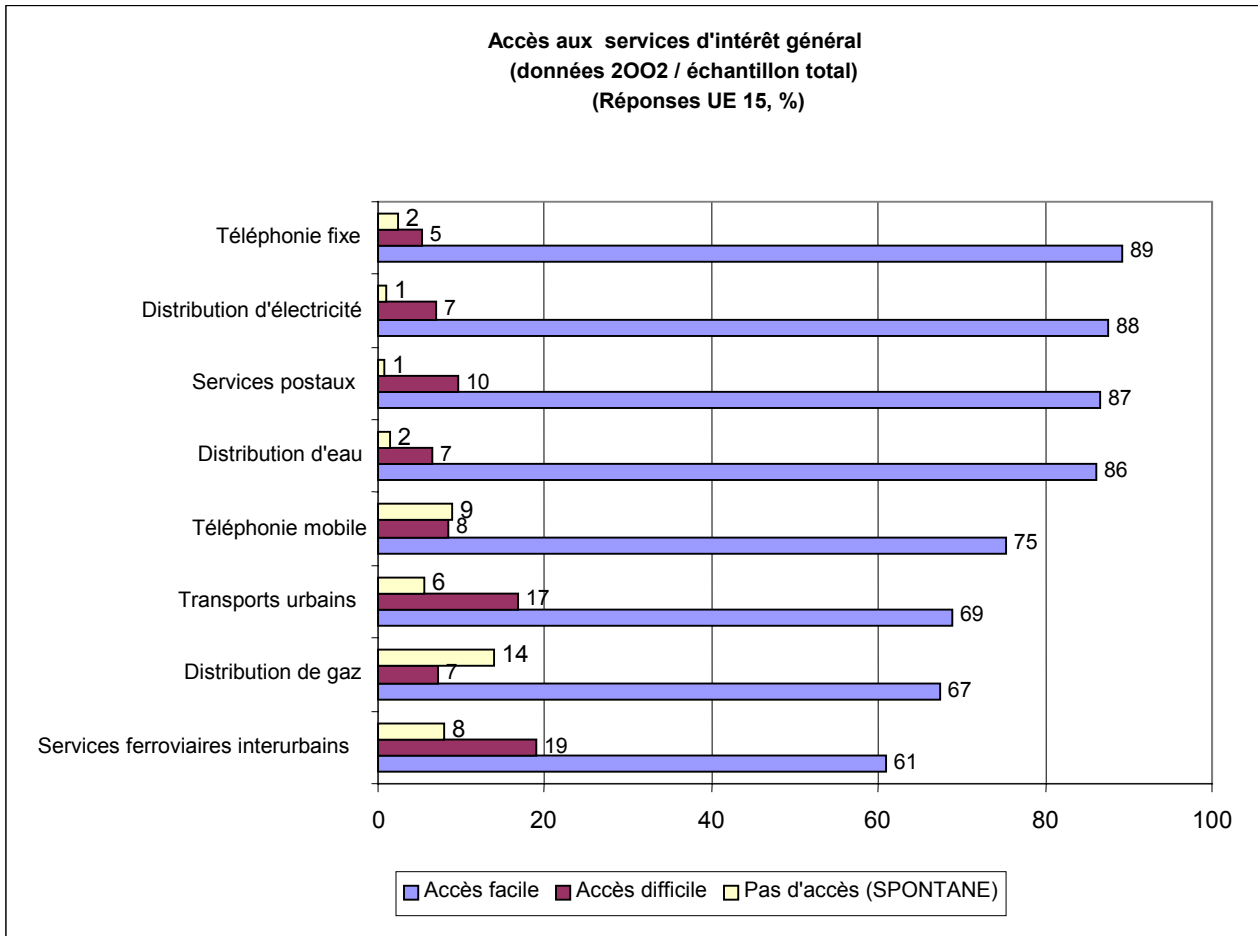
- l'accès aux services d'intérêt général : le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe et les services postaux (3%) ; le taux maximum concerne la distribution de gaz et les transports ferroviaires interurbains (12%)
- le prix des services: le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe (4%) ; le taux maximum concerne les transports ferroviaires interurbains (17%)
- la qualité des services: le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe et la distribution d'électricité (3%) ; le taux maximum concerne les transports ferroviaires interurbains (15%)
- la clarté des informations destinées aux consommateurs de l'UE: le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe (5%) ; le taux maximum concerne les transports ferroviaires interurbains (21%)
- l'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services: le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe (10%) ; le taux maximum concerne les transports ferroviaires interurbains (27%)
- les plaintes des consommateurs et leur traitement: le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe et mobile (6%) ; le taux maximum concerne les transports urbains (22%)
- le service à la clientèle: le taux minimum des « NSP » concerne la téléphonie fixe (8%) ; le taux maximum concerne les transports ferroviaires interurbains (24%)

C'est donc globalement la téléphonie fixe qui génère la proportion de « sans opinion » la moins élevée, à la différence des services de transports interurbains qui suscitent proportionnellement le plus grand nombre de « NSP ».

\*\*\*\*\*

## I. L'ACCES DES CONSOMMATEURS AUX SERVICES D'INTERET GENERAL

Ce premier chapitre est issu de l'analyse d'une question « Trend »<sup>3</sup>. Il traite de la perception qu'ont les consommateurs de l'accès dont ils disposent à huit services d'intérêt général. Il leur a été demandé s'ils estimaient que l'accès à chacun de ces services leur était facile ou difficile. A ces deux réponses proposées, les consommateurs en ont spontanément rajouté une troisième: entre 1 et 14% de la population suivant le service mentionné déclarent ne pas avoir accès au service étudié.



Quatre services sur les huit analysés sont d'un accès facile pour plus de 85% des consommateurs : la téléphonie fixe (89%), les services de distribution d'électricité (88%) et d'eau (86%) et les services postaux (87%). La téléphonie mobile (75%), les transports urbains (69%), les services de distribution de gaz (67%) et les transports ferroviaires interurbains (61%) ne sont facilement accessibles que pour 61 à 75% des consommateurs et ne sont pas accessibles pour 6 à 14% d'entre eux.

L'accès aux différents services est fortement dépendant du pays. Cela se remarque particulièrement pour les services de distribution de gaz.

<sup>3</sup> EB53.0 : question N° 62 ; EB58.0 : question N° 2.

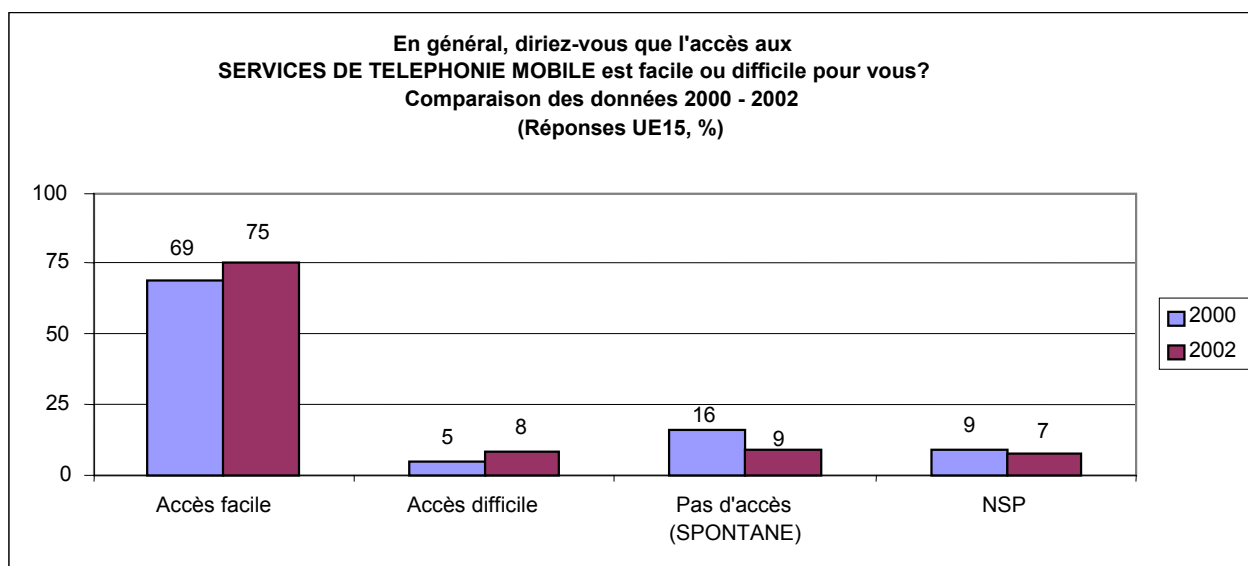
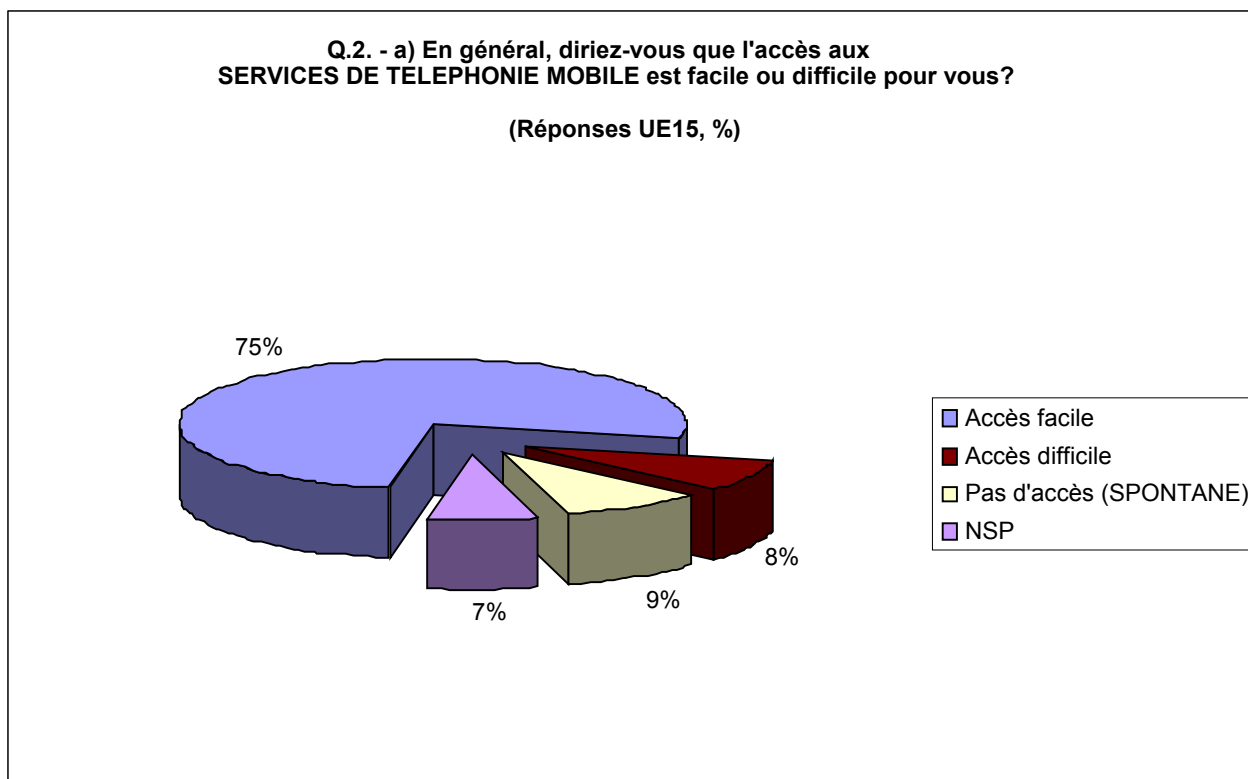
L'accès aux services est bien entendu déterminant pour pouvoir donner un avis objectif par la suite. Dans le cas de certains services et plus particulièrement les services de transports urbains et les services de transports ferroviaires interurbains, la localisation géographique des personnes interrogées influence fortement cet accès.

Les analyses que l'on lira dans le cadre du présent chapitre portent sur l'échantillon total tel que défini dans la vague de l'Eurobaromètre 58 (2002). Toutes les analyses « européennes » (UE 15) des données issues de la vague « EB 58 » seront accompagnées d'un prolongement comparatif portant sur le rapport Eurobaromètre 53 intitulé : « Les Européens et les Services d'Intérêt Général » (octobre 2000).

## 1. Les services de téléphonie mobile

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : Trois consommateurs sur quatre déclarent avoir facilement accès aux services de téléphonie mobile ; à l'opposé, 8% des personnes interrogées répondent avoir des difficultés à accéder à ces services ; enfin, une proportion légèrement supérieure (9%) de répondants déclarent spontanément ne pas y avoir accès. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis)* :

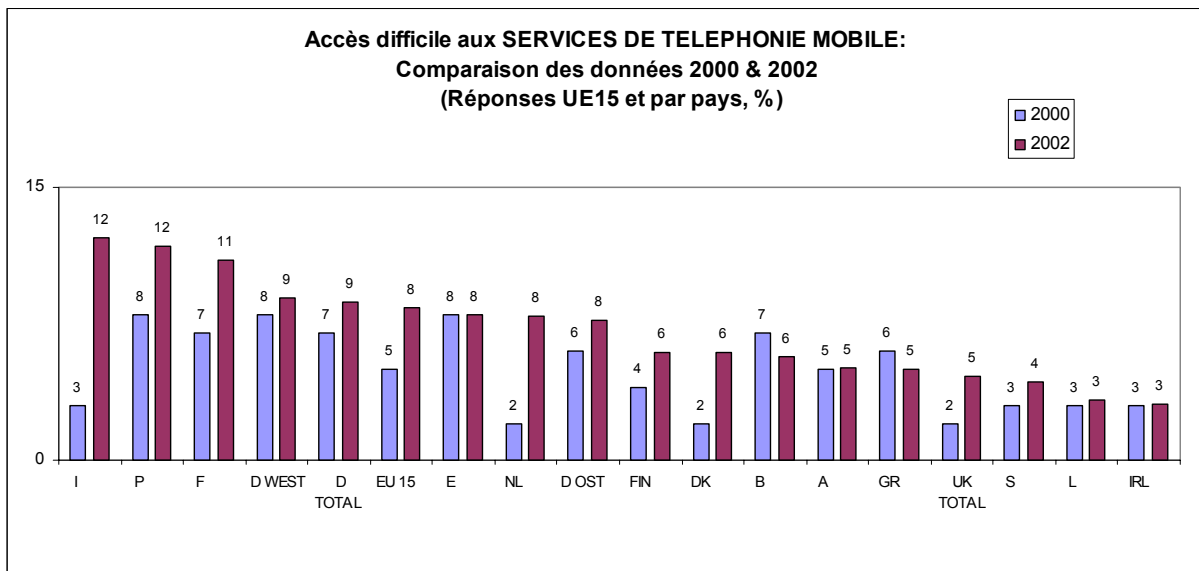


## Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

- une facilité d'accès accrue : la réponse « accès facile » aux services de téléphonie mobile a augmenté de 6 points entre 2000 (69%) et 2002 (75%)
- une nette diminution de la non accessibilité : la réponse « pas d'accès » passe de 16% en 2000 à 9% en 2002

### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est en Italie (12%), au Portugal (12%) et en France (11%) que l'accès difficile à la téléphonie mobile est le plus souvent mentionné, à l'opposé de la Suède (4%), du Luxembourg (3%) et de l'Irlande (3%).



### c. Analyse par variables socio-démographiques

**Genre :** les hommes (78%) sont plus nombreux que les femmes (73%) à déclarer que l'accès aux services de téléphonie mobile est facile.

**Age :** les classes d'âge inférieures (ex : 88% pour les 25-39 ans) ont plus facilement accès à ces services que les classes d'âge supérieures (ex : 53% pour les 55 ans et plus).

**Niveau d'éducation :** corrélation positive très nette entre le niveau d'éducation et la facilité d'accès à la téléphonie mobile (57% pour les personnes ayant quitté le circuit éducatif à 15 ans ou avant cet âge et 91% pour les étudiants).

**Occupation sociale :** ce sont les retraités (13%), les personnes au foyer (11%) et les chômeurs (9%) qui sont les plus nombreux à mentionner un accès difficile aux services de téléphonie mobile (cf. moyenne européenne : 8%).

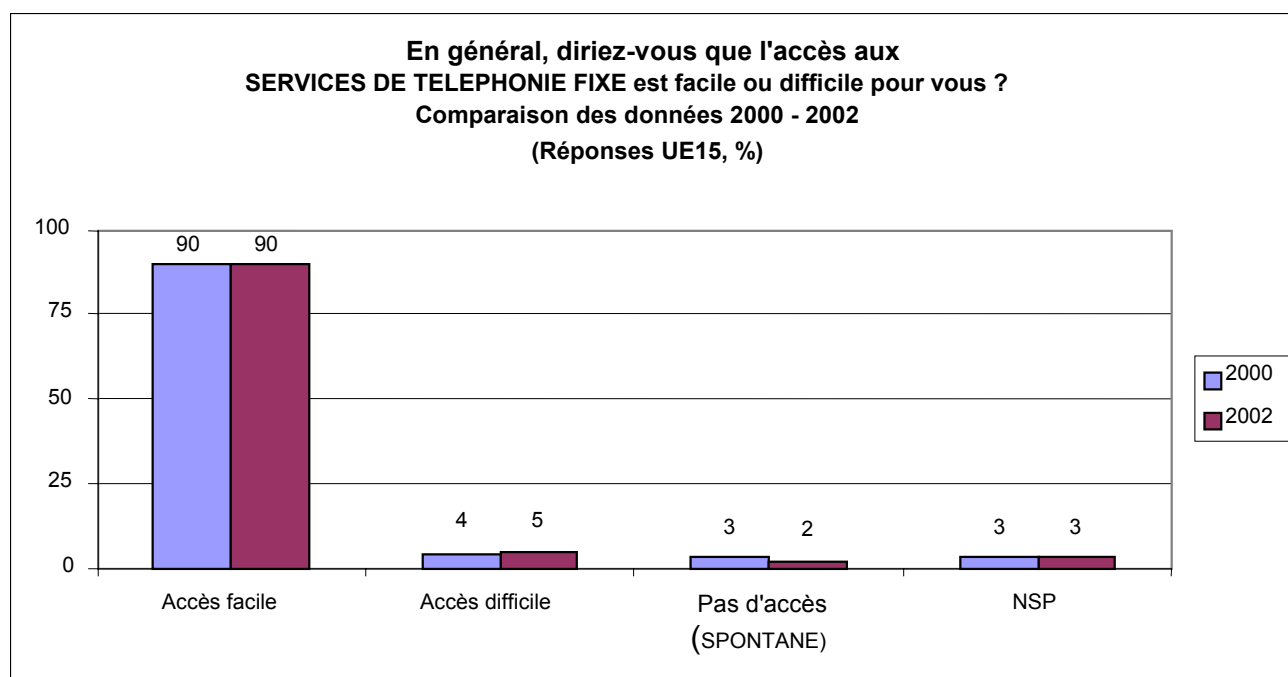
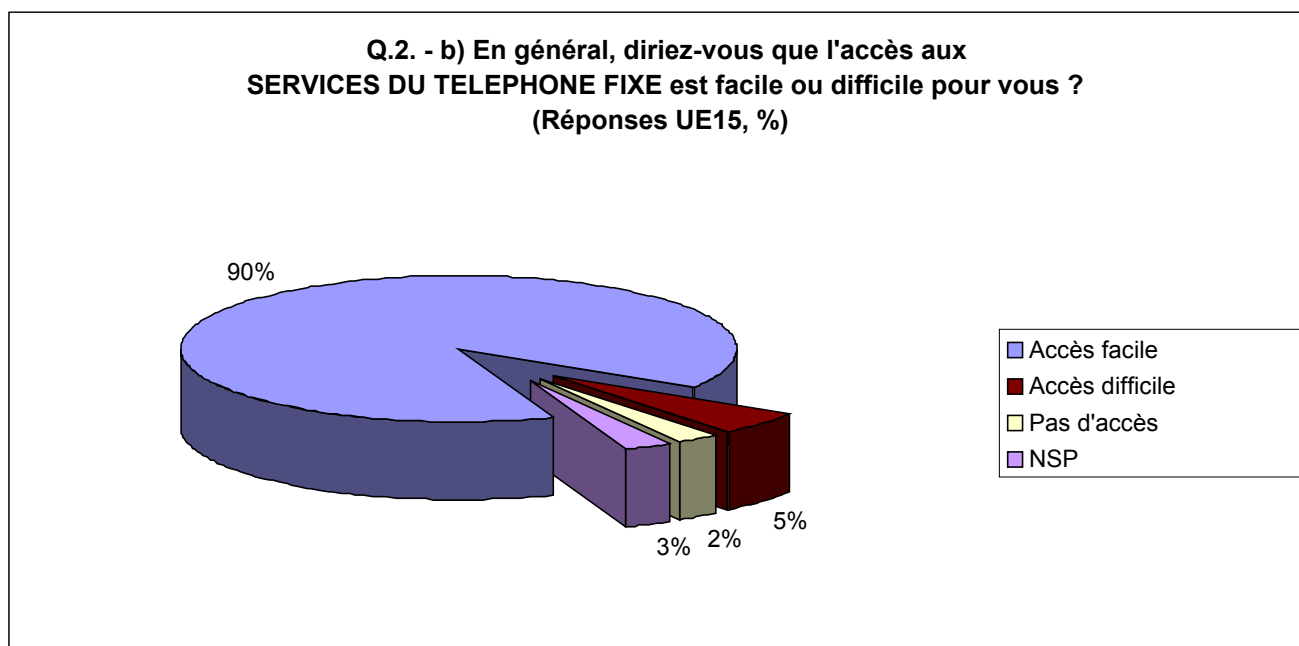
**Lieu d'habitation :** 10% des personnes habitant dans des zones rurales ou des villages n'ont pas accès aux services de téléphonie mobile, contre 8% pour les habitants des grandes villes.

**Revenus :** plus les revenus sont élevés, plus l'accès aux services de téléphonie mobile devient aisé (61% pour les revenus les plus bas et 86% pour les plus élevés).

## 2. Les services de téléphonie fixe

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : Neuf répondants sur dix ont facilement accès à la téléphonie fixe ; 2% des personnes interrogées déclarent spontanément ne pas y avoir accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



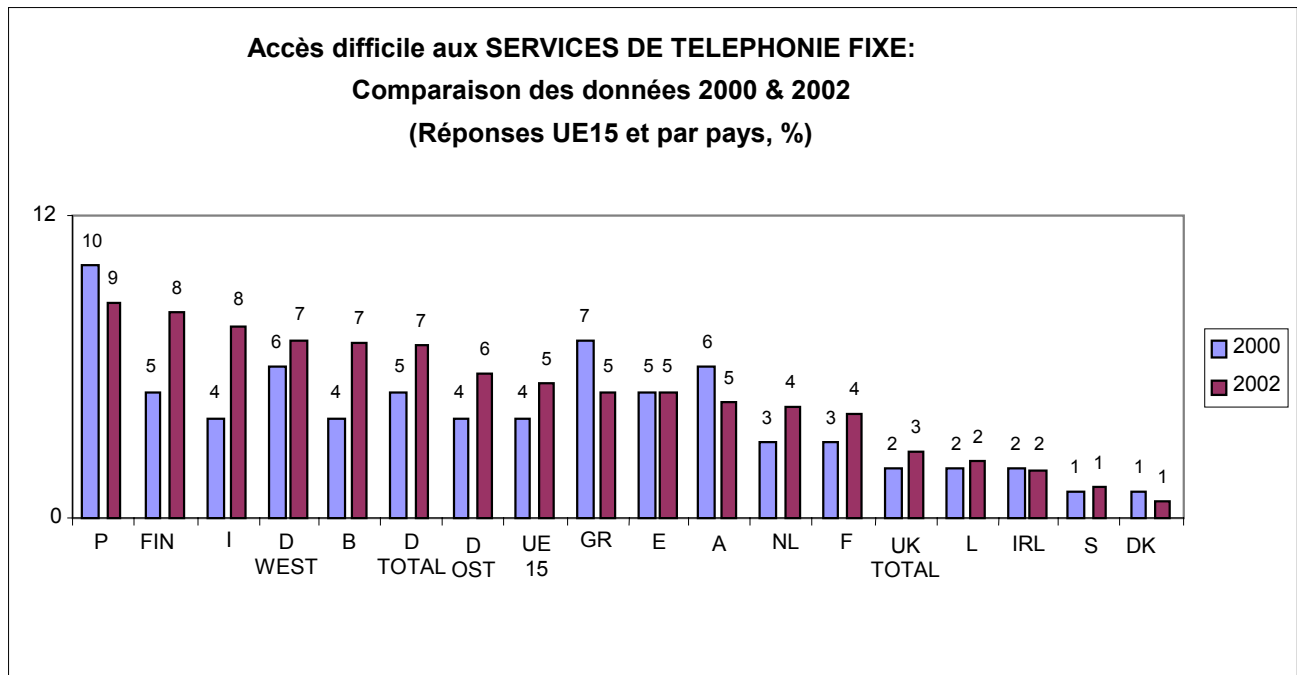
### Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

- maintien de la grande facilité d'accès : 90% des consommateurs de l'UE ont facilement accès à la téléphonie fixe (proportions identiques pour 2000 et 2002).

- très légère augmentation du taux d'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 4% en 2000 à 5% en 2002

#### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est au Portugal (9%), en Finlande et en Italie (8%) que l'accès difficile à la téléphonie fixe est le plus souvent mentionné, à l'opposé du Luxembourg (2%), de l'Irlande (2%), de la Suède et du Danemark (1%).



#### c. Analyse par variables socio-démographiques

Le genre des répondants, leur niveau d'éducation, leur occupation sociale, de même que leur lieu d'habitation ne constituent pas des facteurs déterminants.

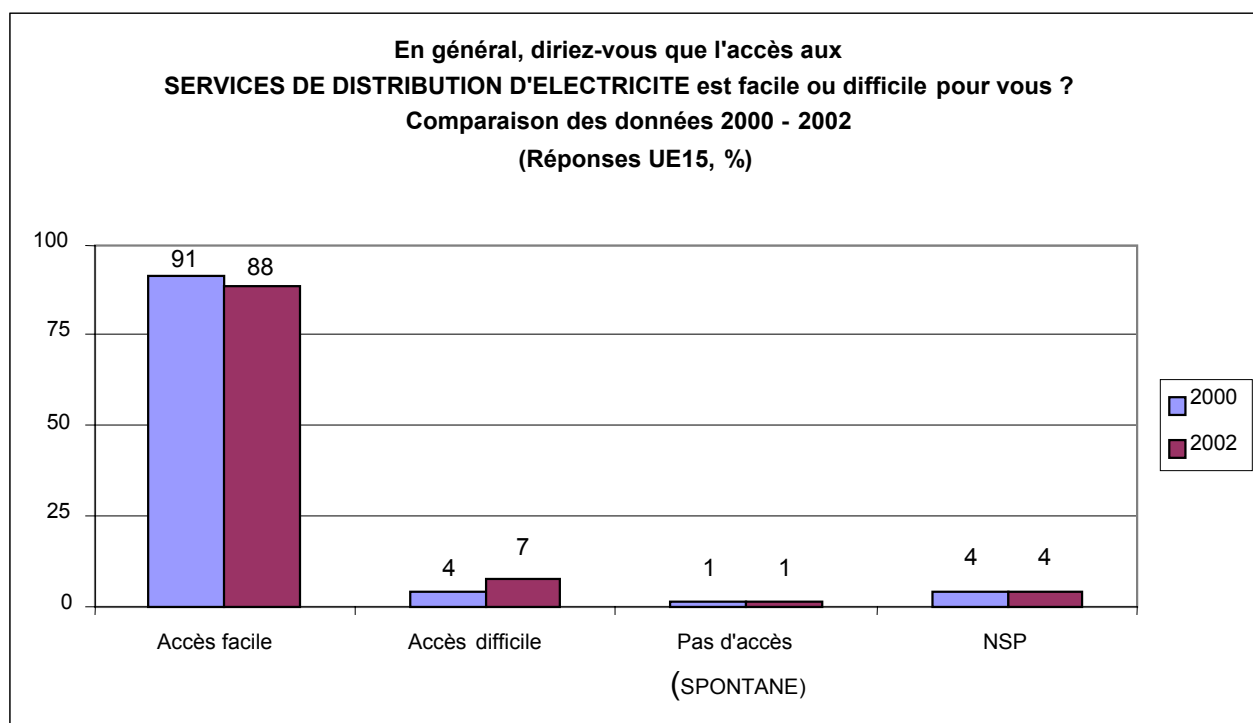
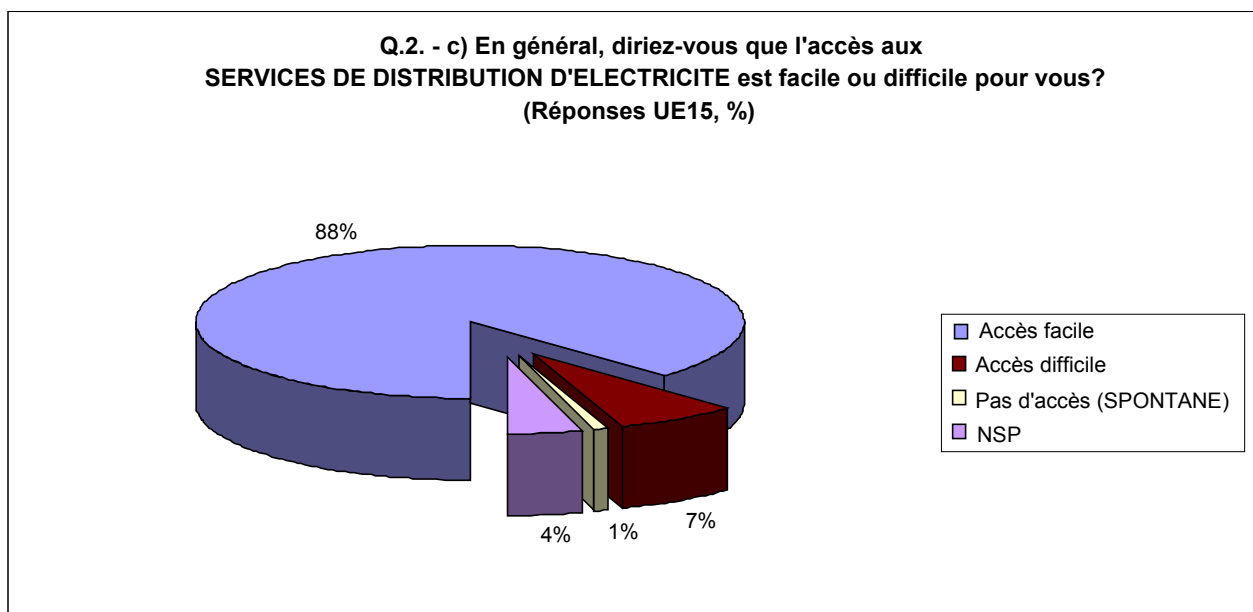
**Age** : les classes d'âge inférieures déclarent une facilité d'accès aux services de téléphonie fixe inférieure à celle des classes d'âge supérieures (ex : 86% pour les 15-24 ans ; 92% pour les 40-54 ans).

**Revenus** : plus les revenus sont élevés, plus l'accès aux services de téléphonie fixe devient aisé (84% pour les revenus les plus bas et 94% pour les plus élevés).

### 3. Les services de distribution d'électricité

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les répondants sont 88% à déclarer avoir facilement accès aux services de distribution d'électricité et 1% à ne pas y avoir accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



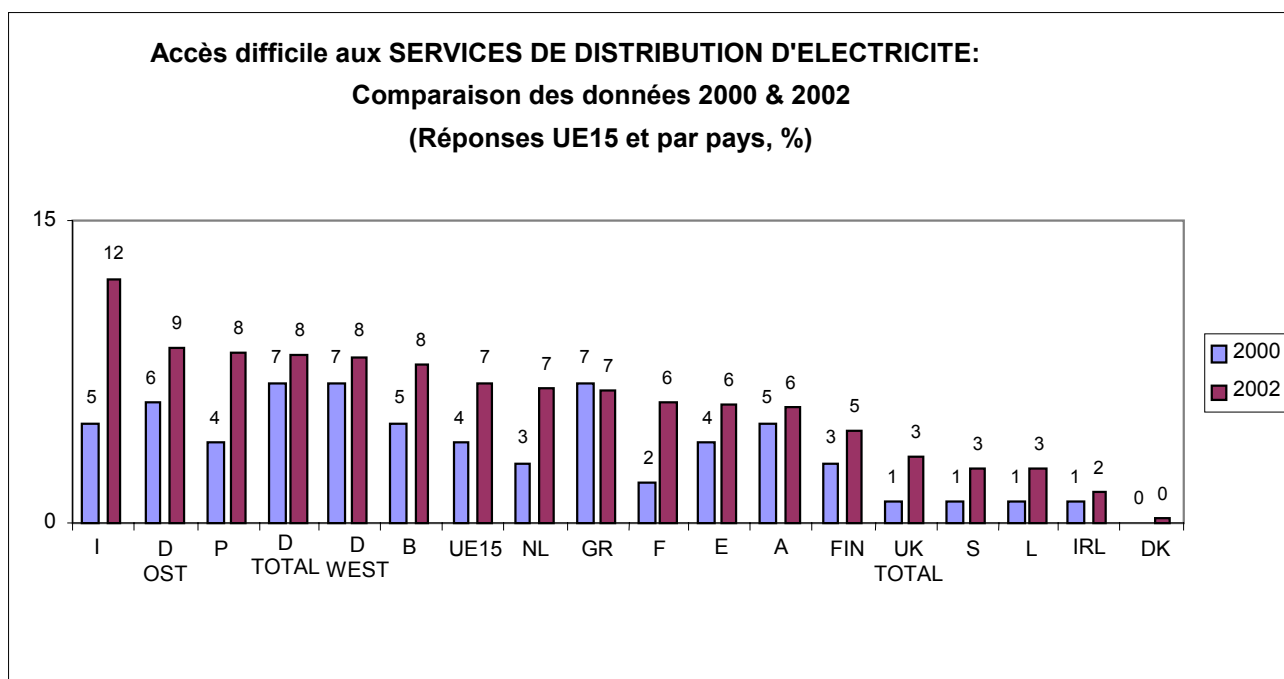
### Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

- légère diminution du taux relatif à la facilité d'accès : la réponse « accès facile » passe de 91% en 2000 à 88% en 2002

- augmentation du taux relatif à l'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 4% en 2000 à 7% en 2002

#### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est en Italie (12%), au Portugal et en Allemagne (8%) que l'accès difficile aux services de distribution d'électricité est le plus souvent mentionné, à l'opposé du Royaume-Uni, du Luxembourg, de la Suède (3%), de l'Irlande (2%) et du Danemark (moins de 1%).



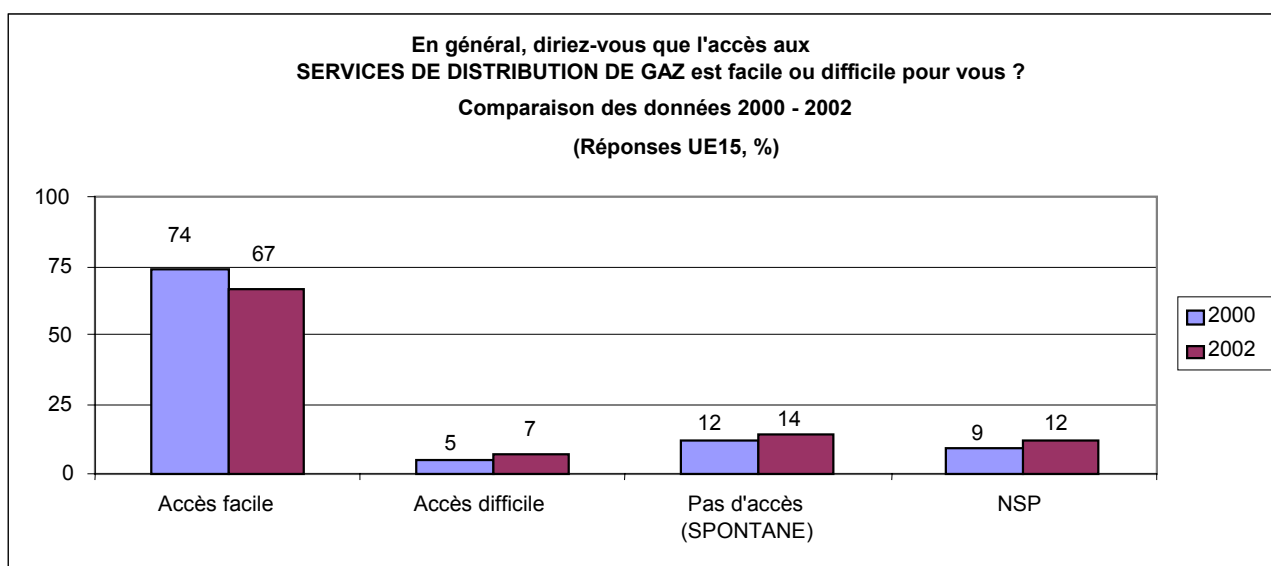
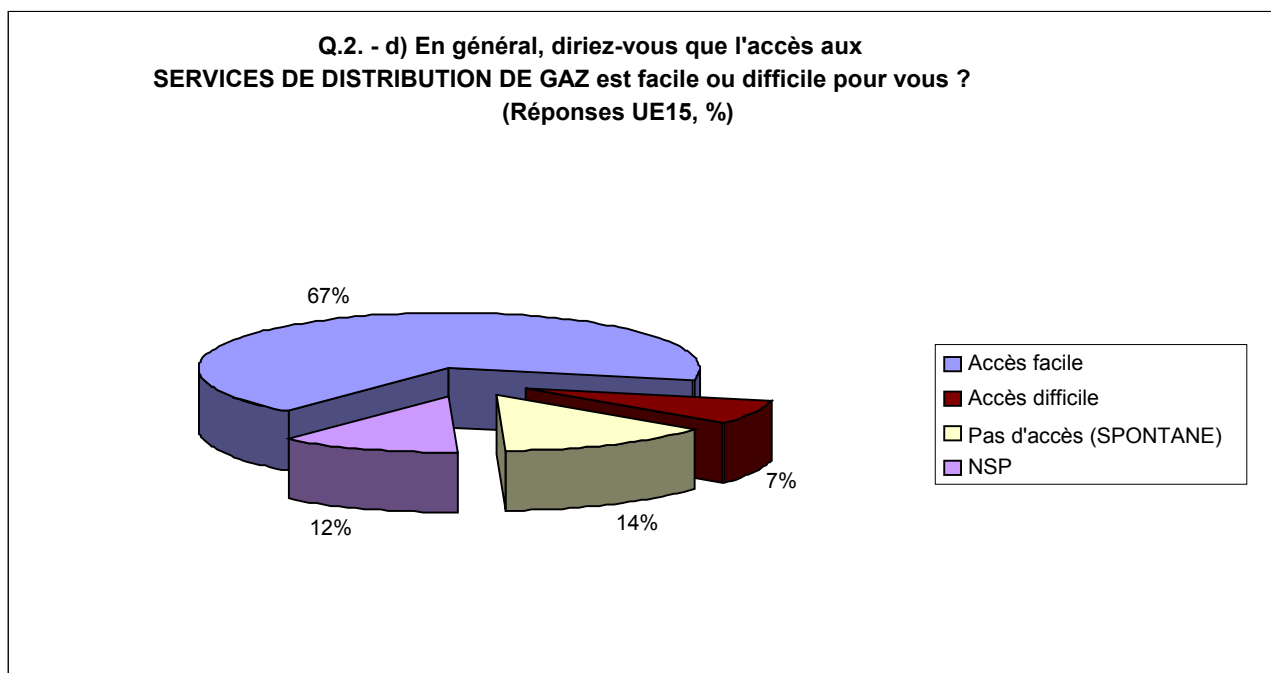
#### c. Analyse par variables socio-démographiques

Aucune variable socio-démographique ne constitue un facteur réellement déterminant.

#### 4. Les services de distribution de gaz

##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 67% des personnes interrogées déclarent avoir facilement accès aux services de distribution de gaz<sup>4</sup> ; 7% ont un accès difficile et 14% pas d'accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



<sup>4</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

### Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

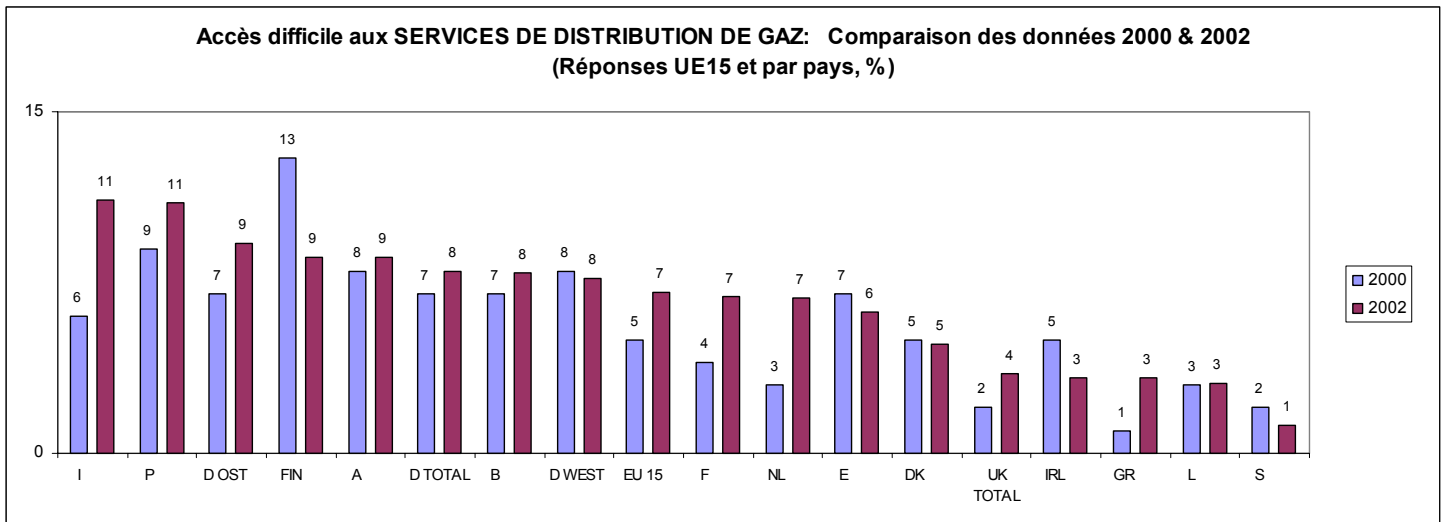
- diminution du taux relatif à la facilité d'accès : la réponse « accès facile » passe de 74% en 2000 à 67% en 2002

- augmentation du taux relatif à l'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 5% en 2000 à 7% en 2002

- augmentation du taux relatif à la non accessibilité : la réponse « pas d'accès » gagne deux points et passe de 12% en 2000 à 14% en 2002

#### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est en Italie (11%), au Portugal (11%), en Autriche (9%) et en Finlande (9%) que l'accès difficile aux services de distribution de gaz est le plus souvent mentionné, à l'opposé de la Grèce (3%), de l'Irlande (3%), du Luxembourg (3%) et de la Suède (1%).



#### c. Analyse par variables socio-démographiques

Le genre des répondants de même que leur niveau d'éducation ne constituent pas des facteurs déterminants.

**Age** : les classes d'âge inférieures ont plus facilement accès aux services de distribution de gaz que les classes d'âge supérieures (ex : 70% pour les 25-39 ans; 65% pour les 55 ans et plus).

**Occupation sociale** : les cadres (71%), les employés (70%) ont un accès plus facile à ces services que les chômeurs (63%) et que les retraités (63%).

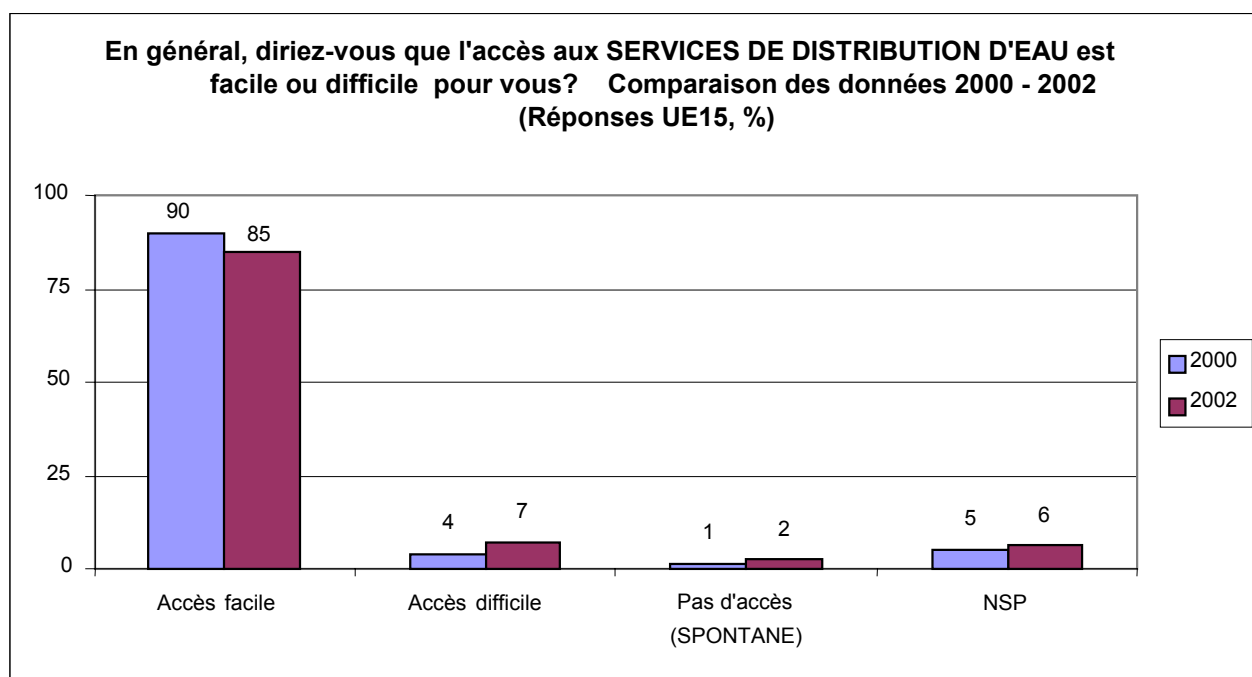
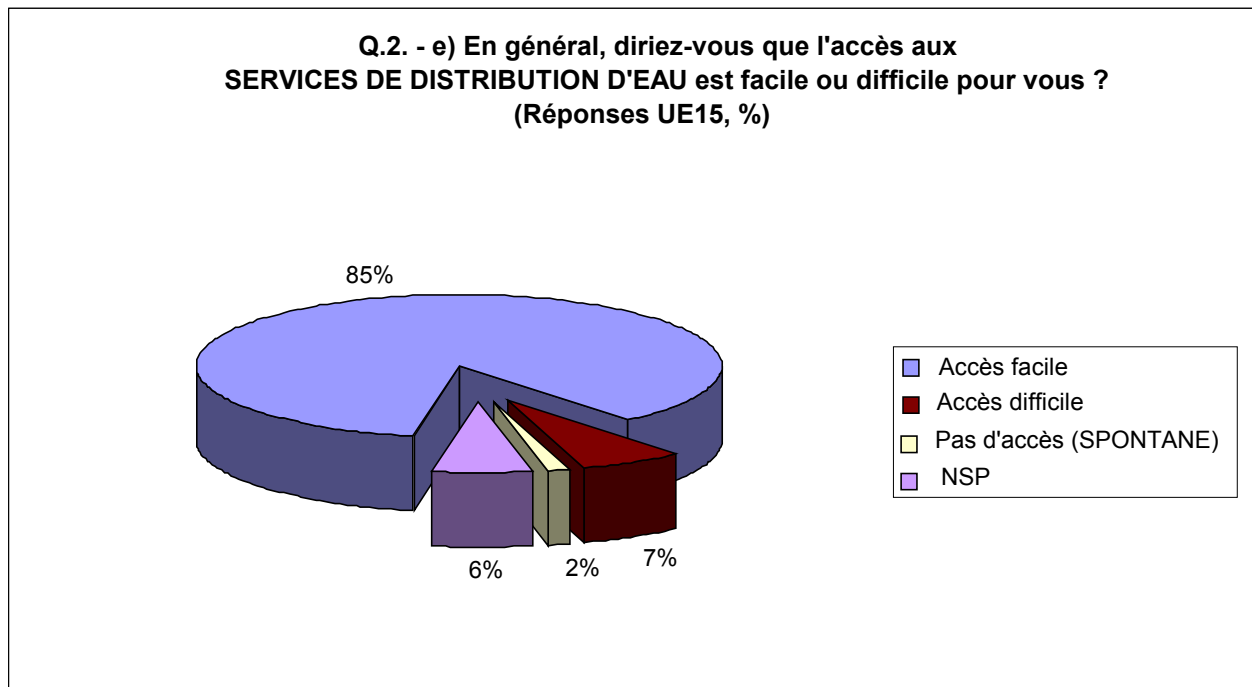
**Revenus** : plus les revenus sont élevés, plus l'accès aux services de distribution de gaz devient aisé (62% pour les revenus les plus bas et 70% pour les plus élevés).

**Lieu d'habitation** : la facilité d'accès est plus grande chez les citadins (71% dans les villes petites ou moyennes et 69% dans les grandes villes) que chez les ruraux (62% dans les zones rurales ou dans les villages).

## 5. Les services de distribution d'eau

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 85% des personnes interrogées ont un accès facile aux services de distribution d'eau ; 7% mentionnent un accès difficile et 2% pas d'accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



**Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :**

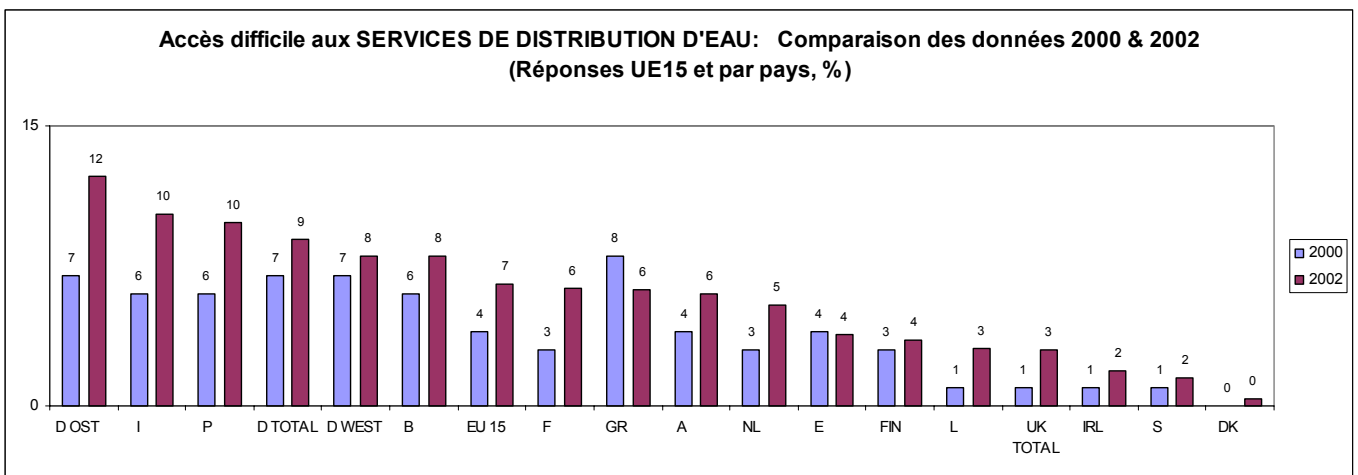
- diminution du taux relatif à la facilité d'accès : la réponse « accès facile » passe de 90% en 2000 à 85% en 2002

- augmentation du taux relatif à l'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 4% en 2000 à 7% en 2002

- augmentation du taux relatif à la non accessibilité : la réponse « pas d'accès » passe de 1% en 2000 à 2% en 2002

**b. Analyse par pays**

**Données 2002:** c'est en Italie (10%), au Portugal (10%) et en Allemagne (9%) que l'accès difficile aux services de distribution d'eau est le plus souvent mentionné, à l'opposé de l'Irlande (2%), de la Suède (2%) et du Danemark (moins de 1%).



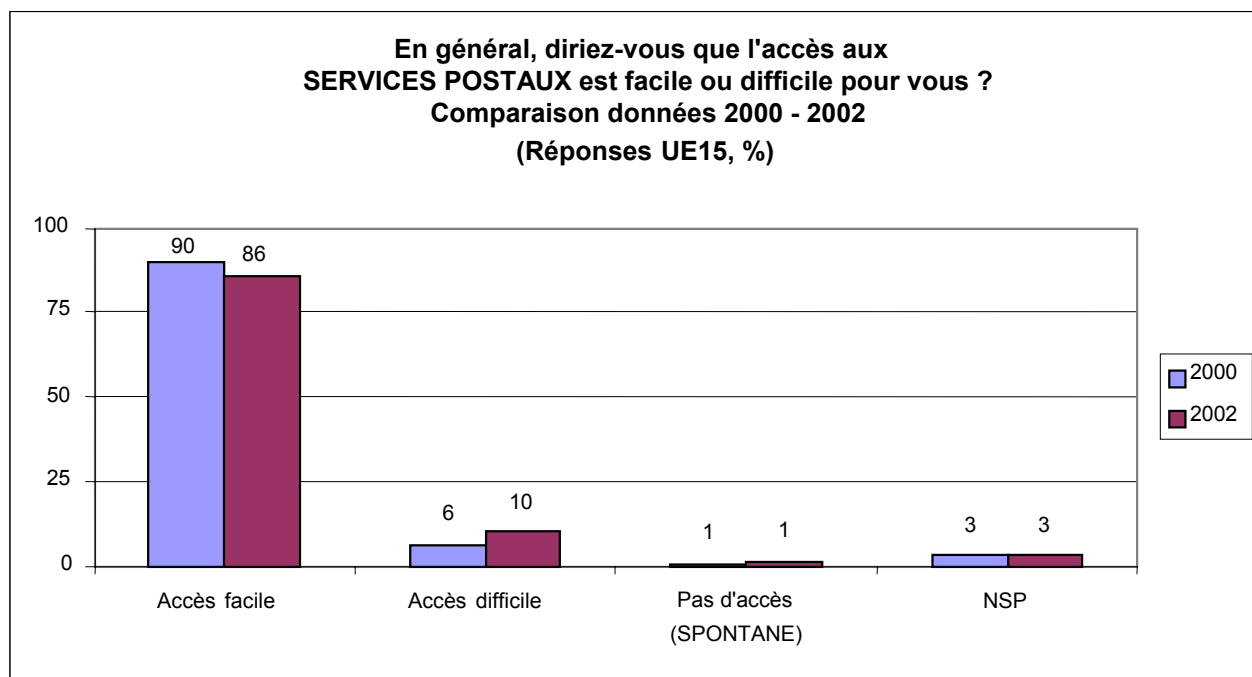
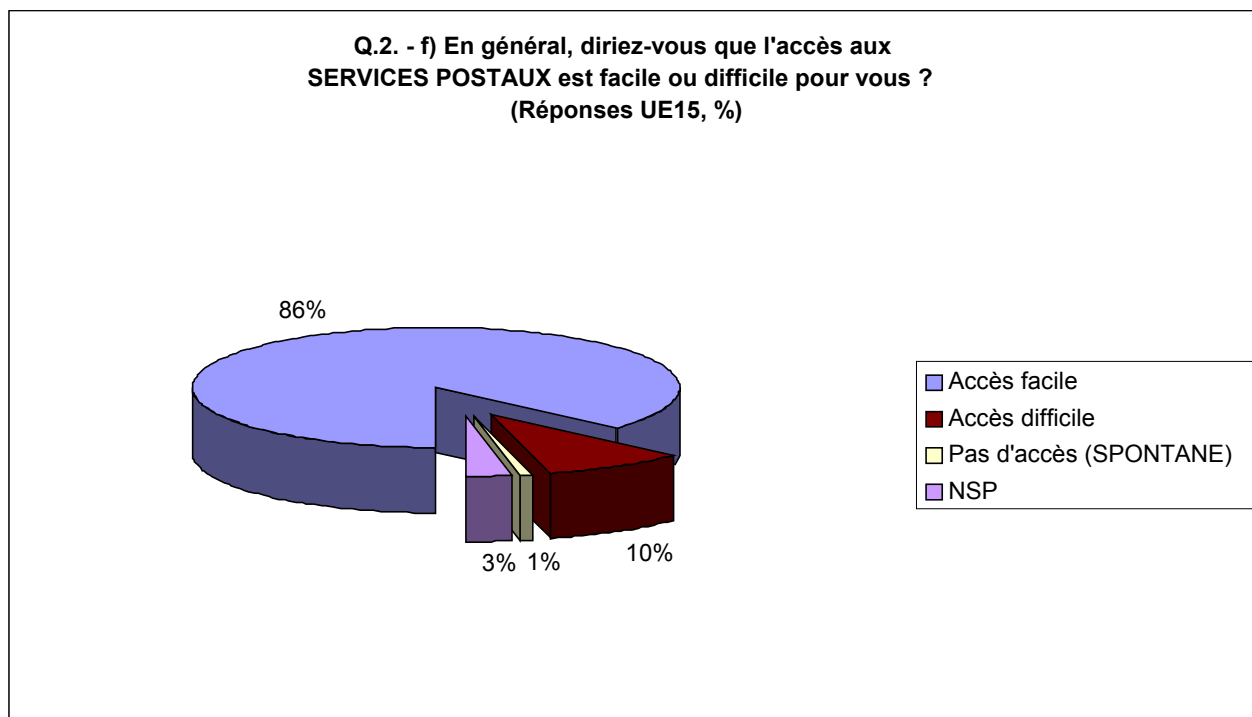
**c. Analyse par variables socio-démographiques**

Aucune variable socio-démographique ne constitue un réel facteur déterminant.

## 6. Les services postaux

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 86% des personnes interrogées affirment avoir facilement accès aux services postaux ; un consommateur de l'UE sur dix mentionne un accès difficile et 1% pas d'accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

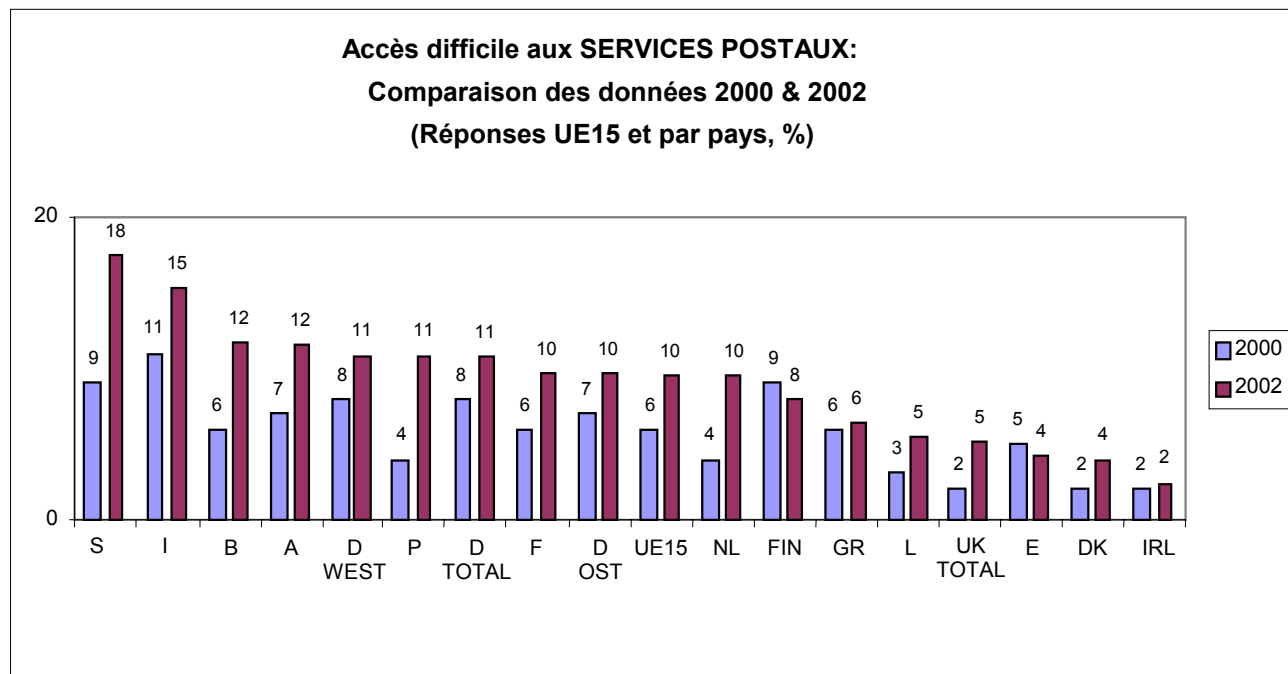
- diminution du taux relatif à la facilité d'accès : la réponse « accès facile » passe de 90% en 2000 à 86% en 2002

- nette augmentation du taux relatif à l'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 6% en 2000 à 10% en 2002

- stabilité du taux relatif à la non accessibilité : 1% en 2000 et en 2002

#### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est en Suède (18%), en Italie (15%), en Belgique (12%) et en Autriche (12%) que l'accès difficile aux services postaux est le plus souvent mentionné, à l'opposé de l'Espagne (4%), du Danemark (4%) et de l'Irlande (2%).



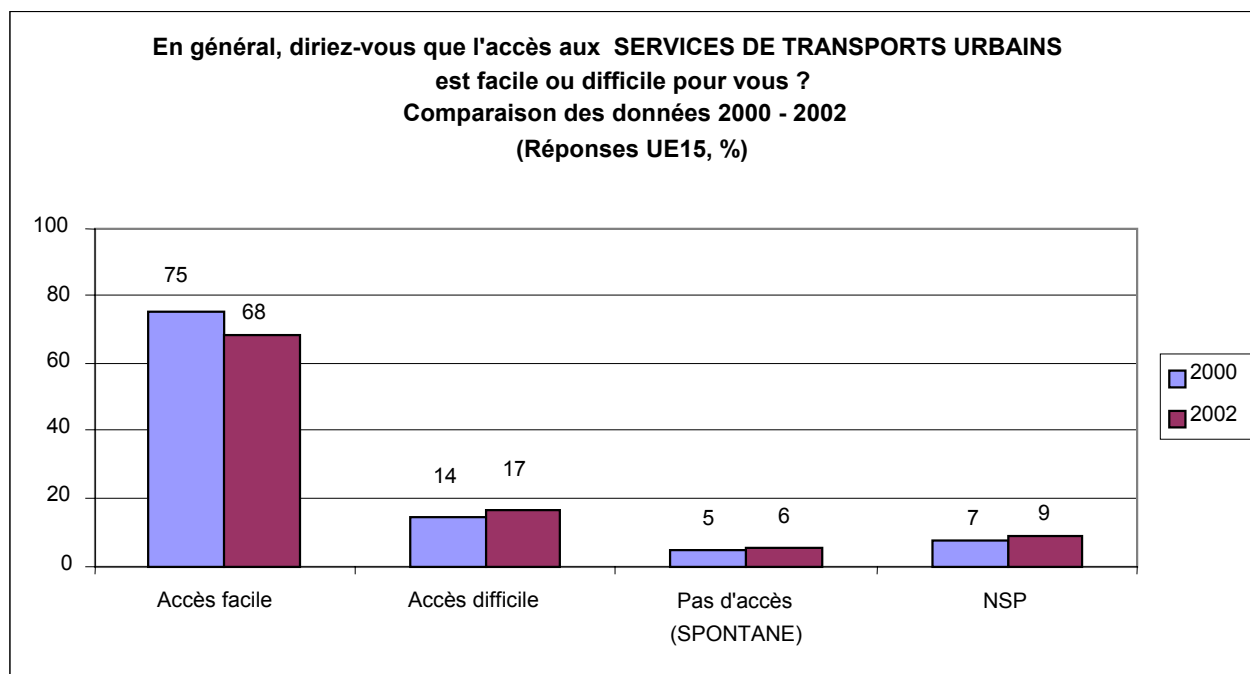
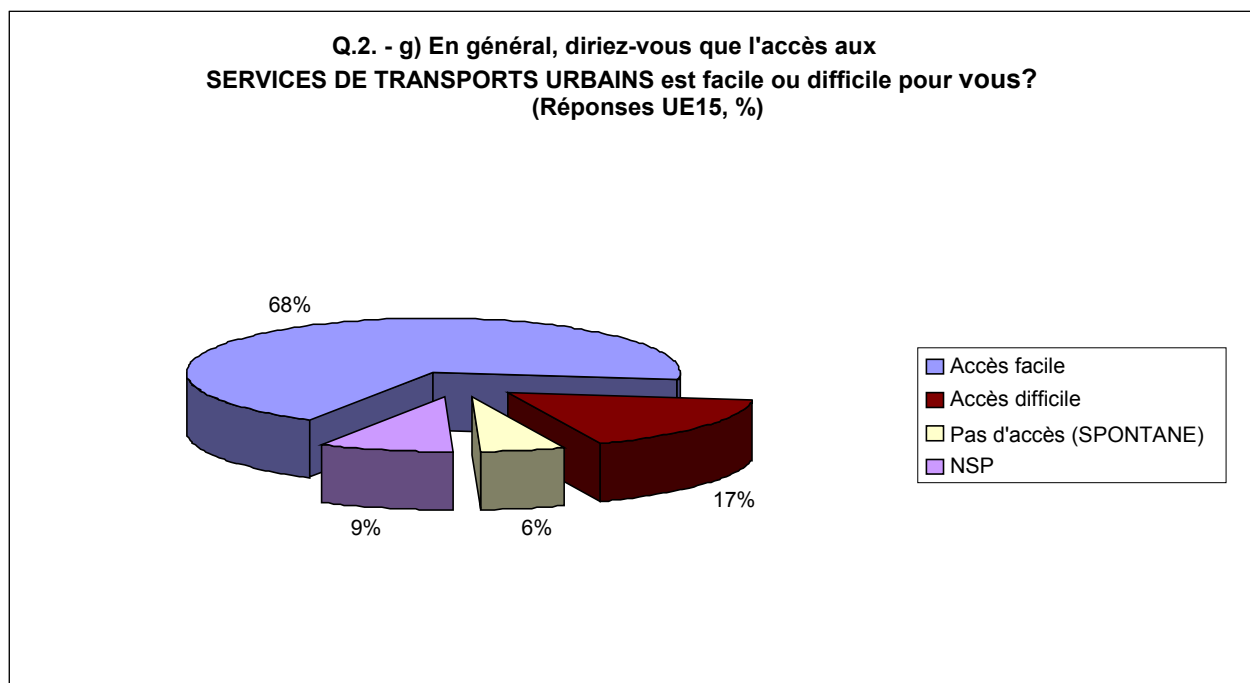
#### c. Analyse par variables socio-démographiques

Aucune variable socio-démographique ne constitue un réel facteur déterminant.

## 7. Les services de transports urbains

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 68% des personnes interrogées déclarent bénéficier d'un accès facile aux services de transports urbains ; 17% déclarent avoir un accès difficile et 6% pas d'accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :

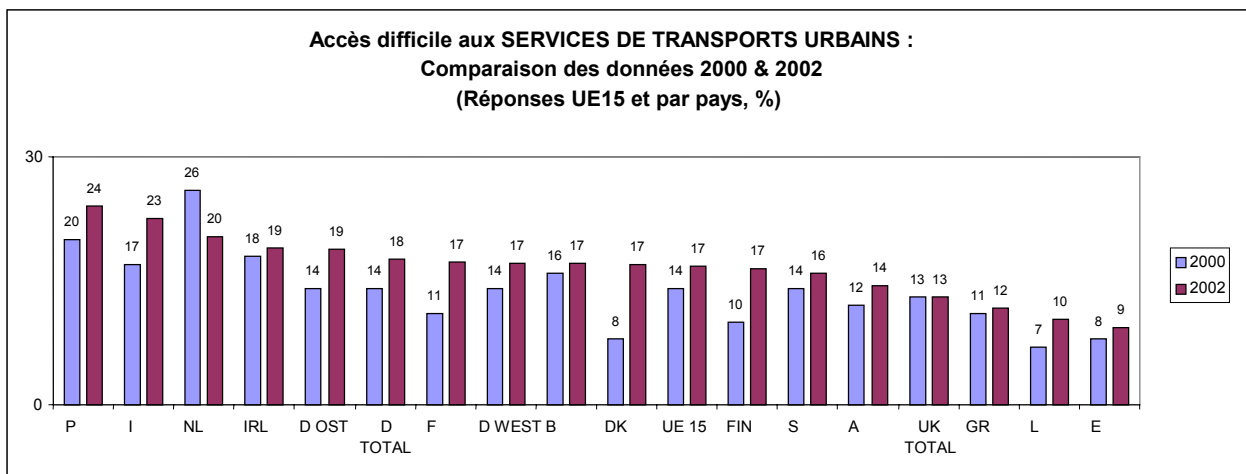


### Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

- diminution sensible du taux relatif à la facilité d'accès : la réponse « accès facile » passe de 75% en 2000 à 68% en 2002
- augmentation du taux relatif à l'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 14% en 2000 à 17% en 2002
- augmentation du taux relatif à la non accessibilité : 4% en 2000 et 6% en 2002

#### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est au Portugal (24%), en Italie (23%) et aux Pays-Bas (20%) que l'accès difficile aux services de transports urbains est le plus souvent mentionné, à l'opposé de la Grèce (12%), du Luxembourg (10%) et de l'Espagne (9%).



#### c. Analyse par variables socio-démographiques

**Genre** : le genre des répondants n'est pas un facteur déterminant.

**Age** : les classes d'âge inférieures (ex : 77% pour les 15-24 ans) ont plus facilement accès aux services de transports urbains que les classes d'âge supérieures (ex : 70% pour les 40-54 ans et 64% pour les 55 ans et plus).

**Niveau d'éducation** : corrélation complète entre le niveau d'éducation et la perception de la facilité d'accès aux services de transports urbains (67% pour les personnes ayant quitté le circuit éducatif à 15 ans ou avant cet âge et 69% pour les personnes ayant suivi un parcours éducatif supérieur et 76% pour les étudiants).

**Occupation sociale** : les indépendants (7%) et les retraités (10%) sont les catégories qui mentionnent le plus souvent l'absence d'accès aux services de transports urbains (moyenne « EU15 » de 6%). A l'opposé, seuls 2% des étudiants de l'Union européenne déclarent ne pas avoir accès à ces services.

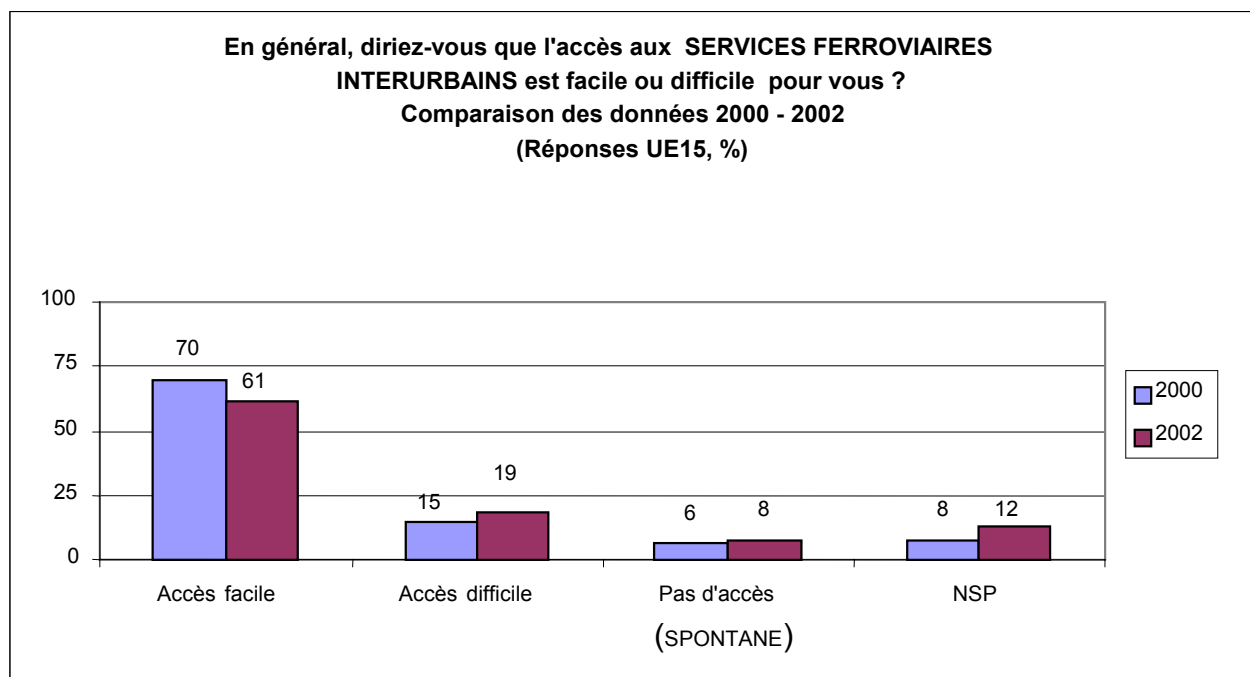
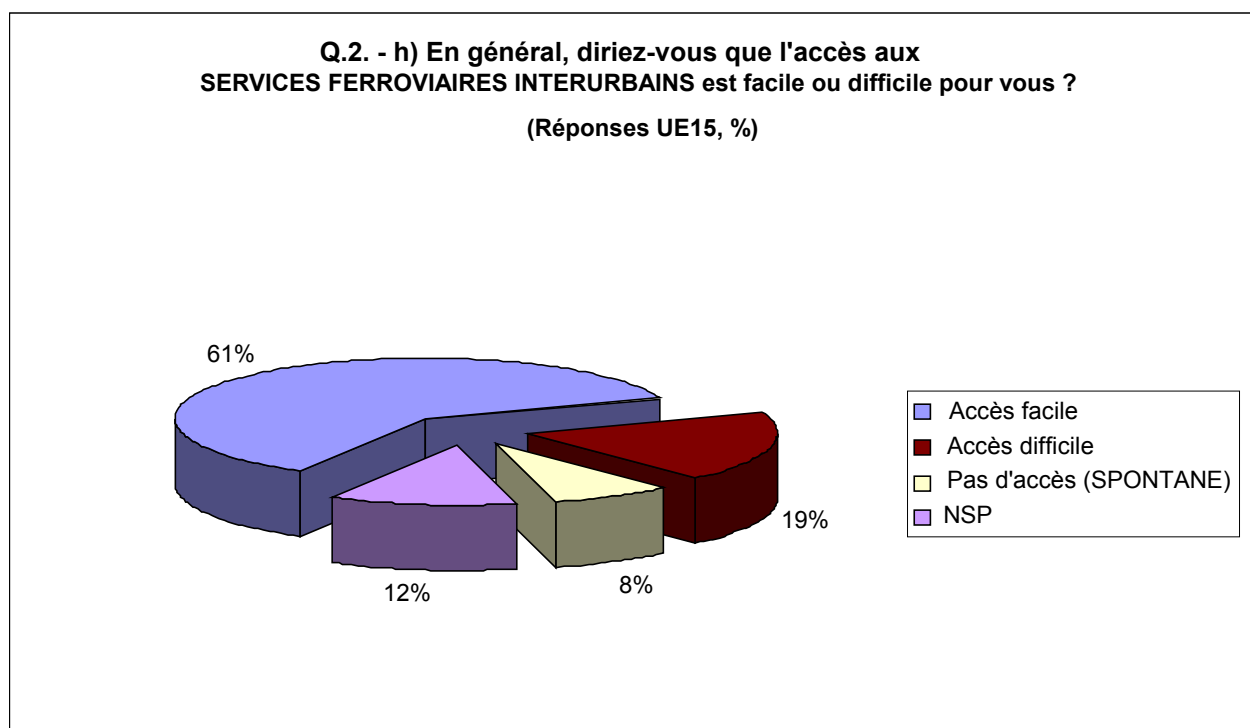
**Lieu d'habitation** : il s'agit d'un facteur sur-déterminant : les personnes habitant dans des zones rurales ou des villages sont plus nombreuses (11%) que les habitants des grandes villes (2%) et des villes petites ou moyennes (5%) à déclarer ne pas avoir accès à ces services.

**Revenus** : plus les revenus sont élevés, plus l'accès aux services des transports urbains devient aisé (66% pour les revenus les plus bas ; 70% pour les revenus élevés et 71% pour les revenus les plus hauts).

## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : L'accès aux services ferroviaires interurbains n'est facile que pour 61% des consommateurs. 19% des personnes interrogées jugent cet accès difficile tandis que 8% n'y ont pas accès. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### Evolution des perceptions / Comparaison EB53 (2000) – EB58 (2002) :

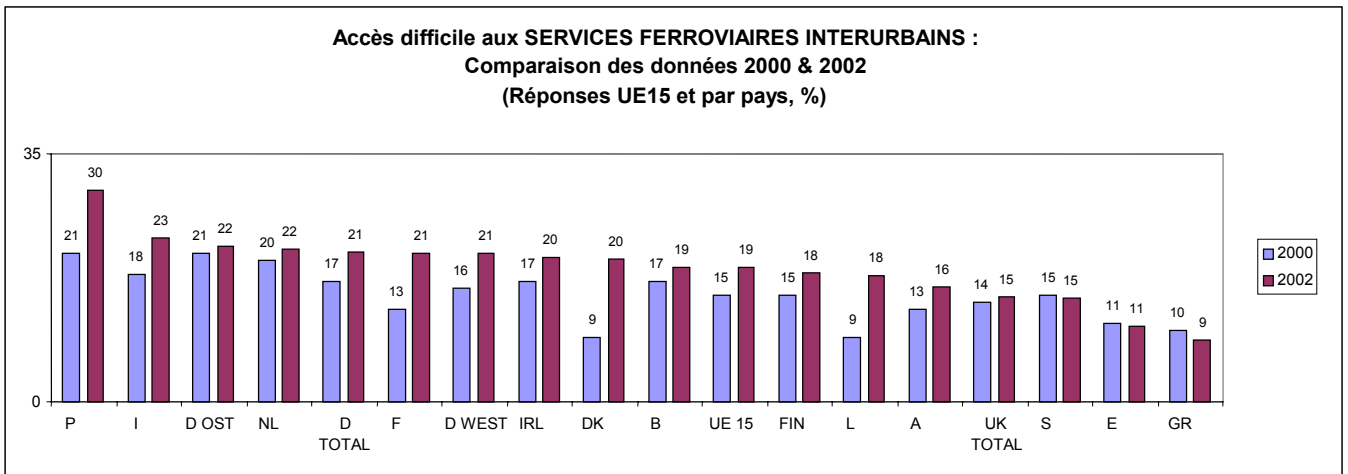
- diminution nette du taux relatif à la facilité d'accès : la réponse « accès facile » passe de 70% en 2000 à 61% en 2002

- augmentation du taux relatif à l'accessibilité difficile : la réponse « accès difficile » passe de 15% en 2000 à 19% en 2002

- augmentation du taux relatif à la non accessibilité : 6% en 2000 et 8% en 2002

#### b. Analyse par pays

**Données 2002:** c'est au Portugal (30%), en Italie (23%) et aux Pays-Bas (22%) que l'accès difficile aux services ferroviaires interurbains est le plus souvent mentionné, à l'opposé du Royaume-Uni (15%), de la Suède (15%), de l'Espagne (11%) et de la Grèce (9%).



#### c. Analyse par variables socio-démographiques

**Genre** : le genre des répondants n'est pas un facteur déterminant.

**Age** : il s'agit d'un facteur surdéterminant ; les classes d'âge inférieures sont plus nombreuses à mentionner un accès facile (ex : 68% pour les 15-24 ans) aux services ferroviaires interurbains que les classes d'âge supérieures (ex : 54% pour les 55 ans et plus).

**Niveau d'éducation** : corrélation nette entre le niveau d'éducation et la facilité d'accès à ces services (54% pour les personnes ayant quitté le circuit éducatif à 15 ans ou avant cet âge et 69% pour les étudiants).

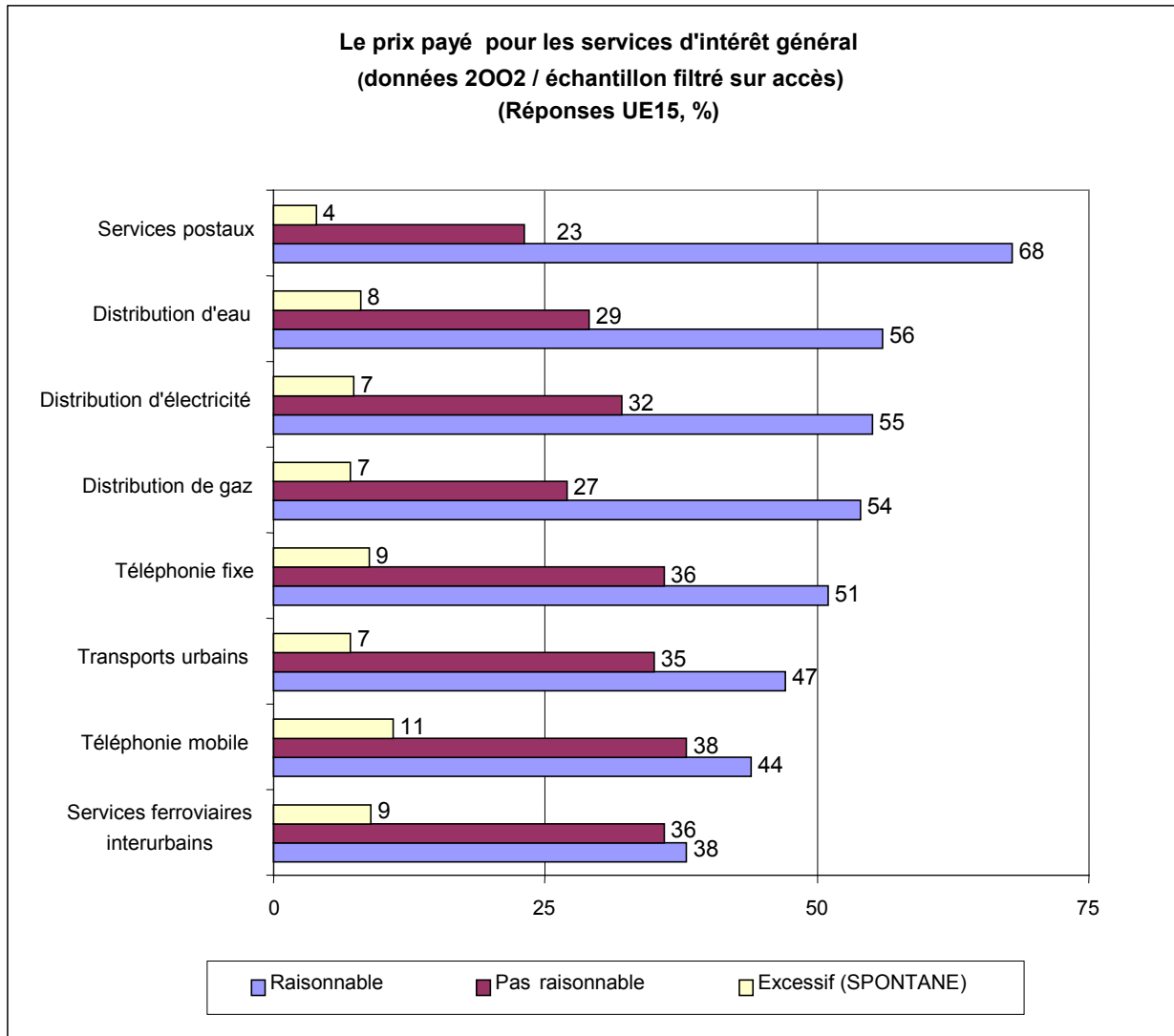
**Occupation sociale** : les retraités (13%), les travailleurs manuels (8%) et les personnes au foyer (7%) sont les catégories qui mentionnent le plus souvent l'absence d'accès aux services ferroviaires interurbains (moyenne « EU15 » de 8%). A l'opposé, 4% des étudiants de l'Union européenne déclarent ne pas avoir accès à ces services.

**Lieu d'habitation** : il s'agit d'un facteur sur-déterminant : les personnes habitant dans des zones rurales ou des villages sont plus nombreuses (14%) que les habitants des grandes villes (3%) et des villes petites ou moyennes (7%) à déclarer ne pas avoir accès à ces services.

**Revenus** : plus les revenus sont élevés, plus l'accès aux services ferroviaires interurbains devient aisé (66% pour les revenus les plus bas ; 70% pour les revenus élevés et 71% pour les revenus les plus hauts).

## II. LE PRIX DES SERVICES

Le second chapitre est issu de l'analyse d'une question « Trend »<sup>5</sup>. Il a été demandé aux consommateurs s'ils jugeaient payer un prix raisonnable ou non pour chacun des huit services faisant l'objet de notre étude. Il leur était possible de répondre de façon spontanée « un prix excessif ».



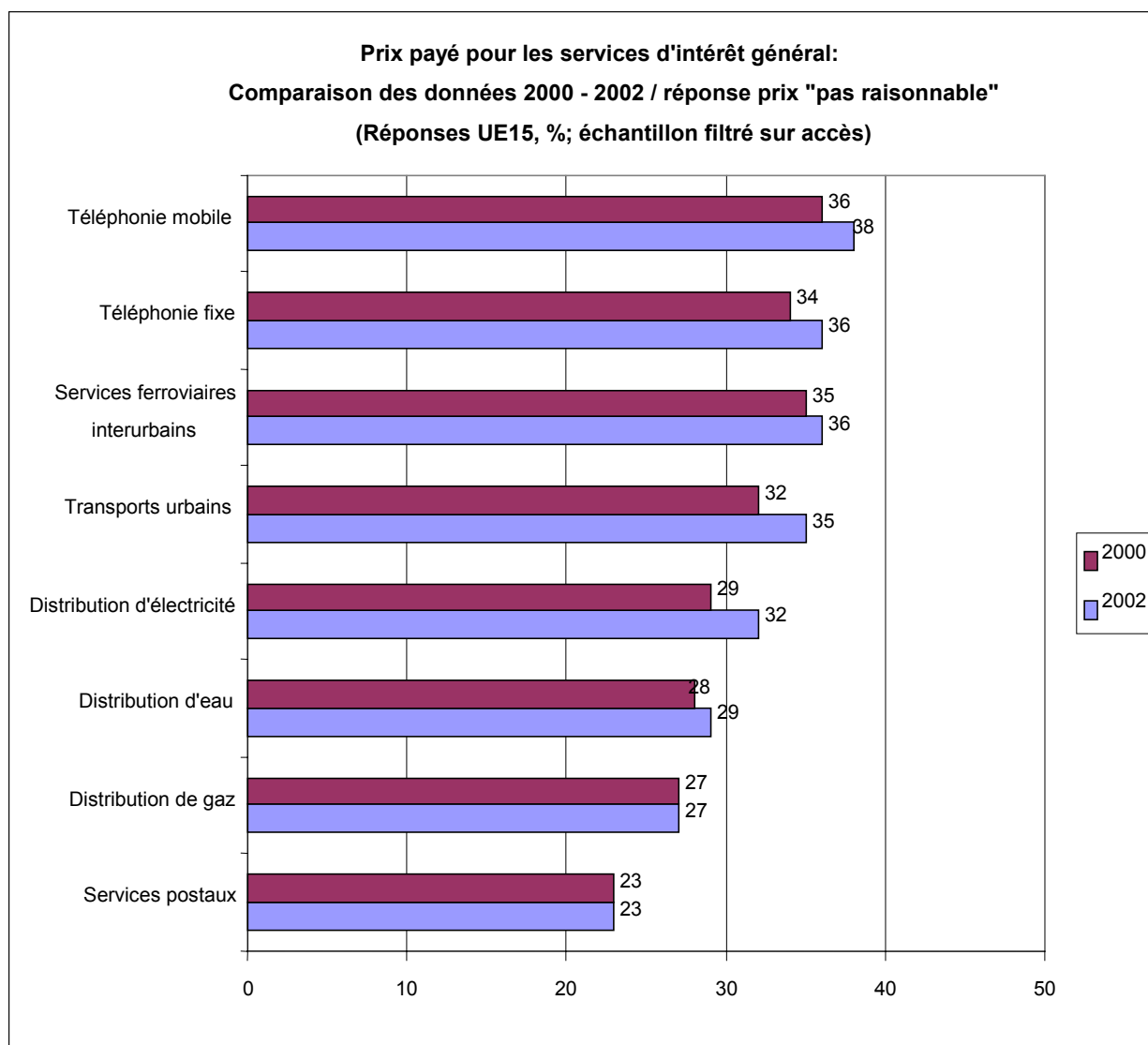
L'analyse des données sur la base de l'échantillon filtré sur les personnes ayant accès à ces services (vague de l'Eurobaromètre 58) indique les faits marquants suivants :

- cinq services obtiennent plus de 50% d'opinions jugeant le prix payé raisonnable : il s'agit dans l'ordre décroissant des services postaux (68%), de la distribution d'eau (56%), de la distribution d'électricité (55%), de la distribution de gaz (54%) et de la téléphonie fixe (51%)

<sup>5</sup> EB53.0 : question N° 63 ; EB58.0 : question N° 3.

- entre 4 et 11% des personnes interrogées trouvent les prix excessifs selon les services mentionnés : à titre d'exemples, 4% pour les services postaux, 8% pour la distribution d'eau, 9% pour la téléphonie fixe et 11% pour la téléphonie mobile (dont le pourcentage de personnes jugeant le prix payé raisonnable n'est supérieur que de peu à celui des personnes le déclarant non raisonnable, respectivement 44% et 38%).

**Comparaison des données EB53 (2000) – EB58 (2002) :**

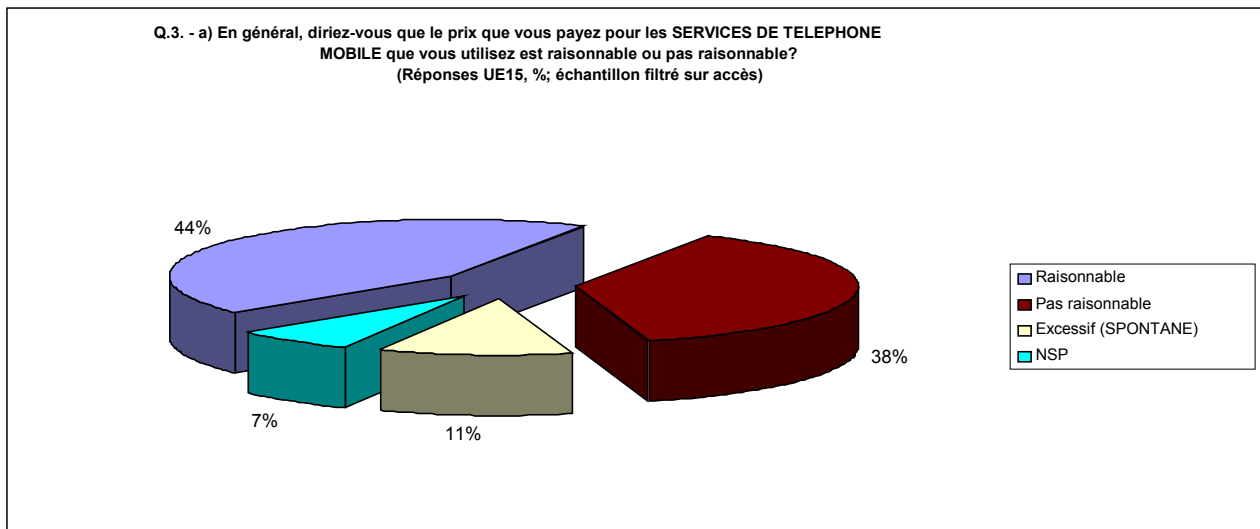


Pour six des huit services étudiés, la proportion des réponses selon lesquelles le prix payé pour le service ne serait pas raisonnable augmente de un point (pour les services de distribution d'eau : de 28 à 29%) à trois points (les services de transports urbains : de 32 à 35%). Il n'y a guère que les services de distribution de gaz (27%) et les services postaux (23%) qui affichent – pour ce critère - une stabilité parfaite.

## 1. Les services de téléphonie mobile

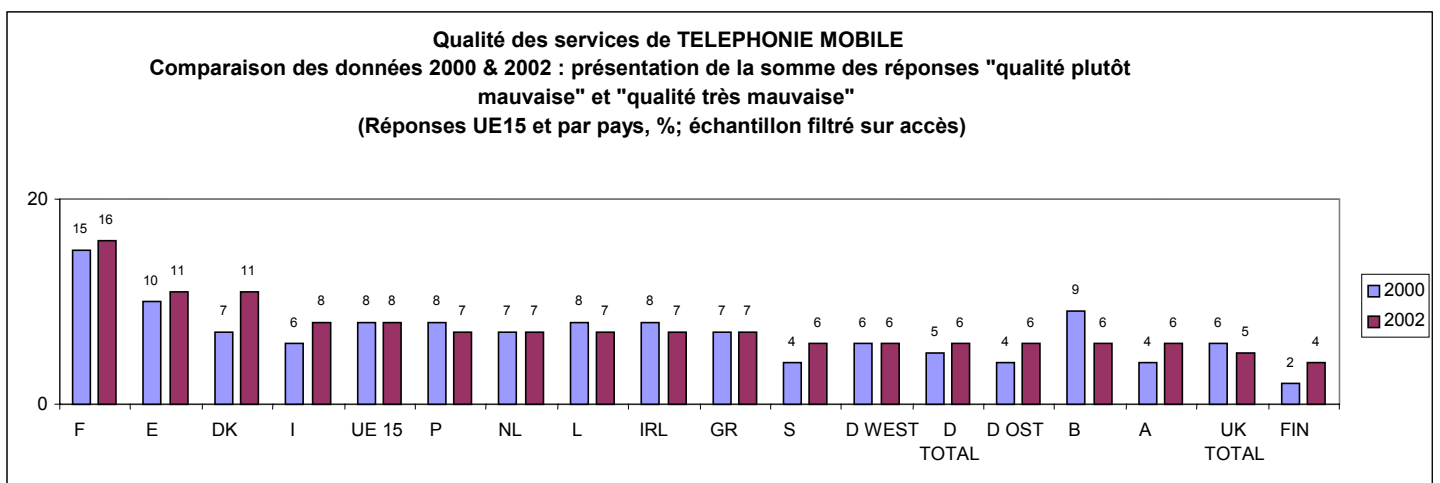
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 44% des personnes interrogées jugent raisonnable le prix des services de téléphonie mobile ; 38% pensent le contraire et 11% considèrent que ce prix est excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

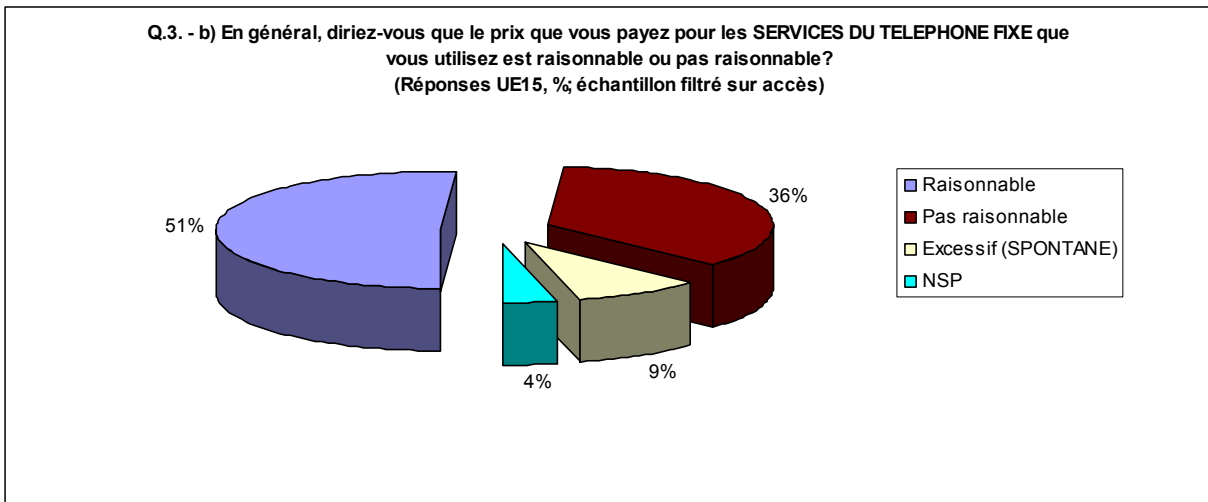
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif »** : c'est en France (63%), en Espagne (62%) et en Italie (55%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services de téléphonie mobile est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve le Danemark (36%), la Suède (36%), le Royaume-Uni (36%) et le Luxembourg (33%).



## 2. Les services de téléphonie fixe

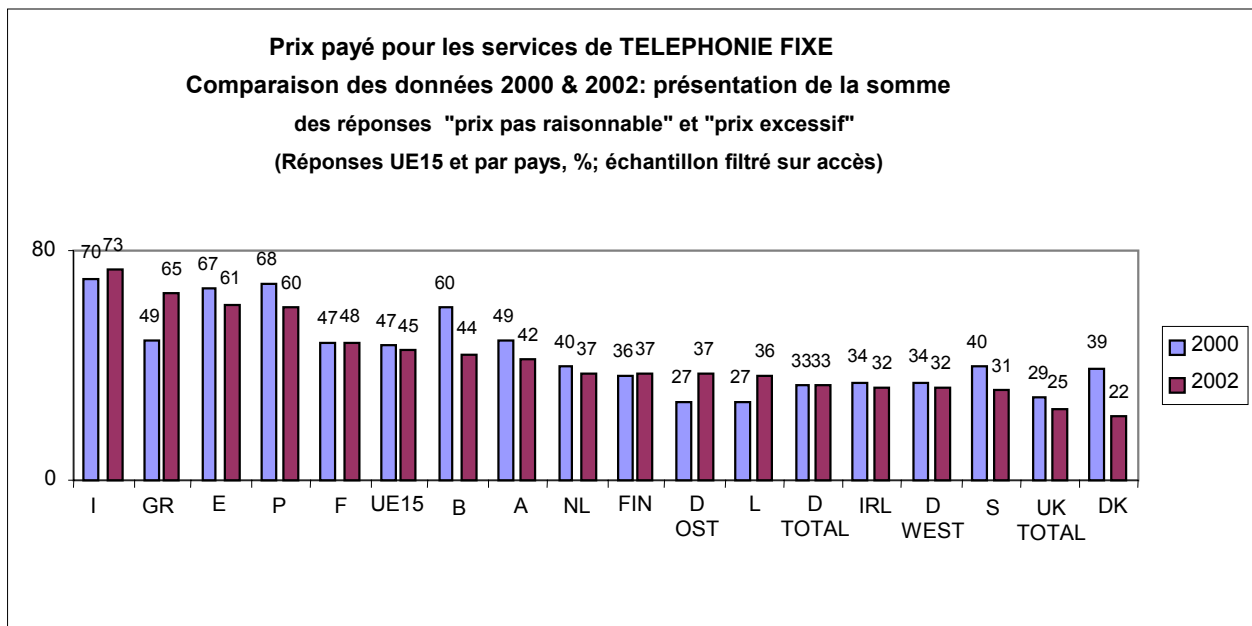
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Un répondant sur deux (51%) déclare payer un prix raisonnable pour les services de téléphonie fixe ; plus d'un tiers (36%) pense le contraire et près d'un sur dix (9%) considère que le prix payé est excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

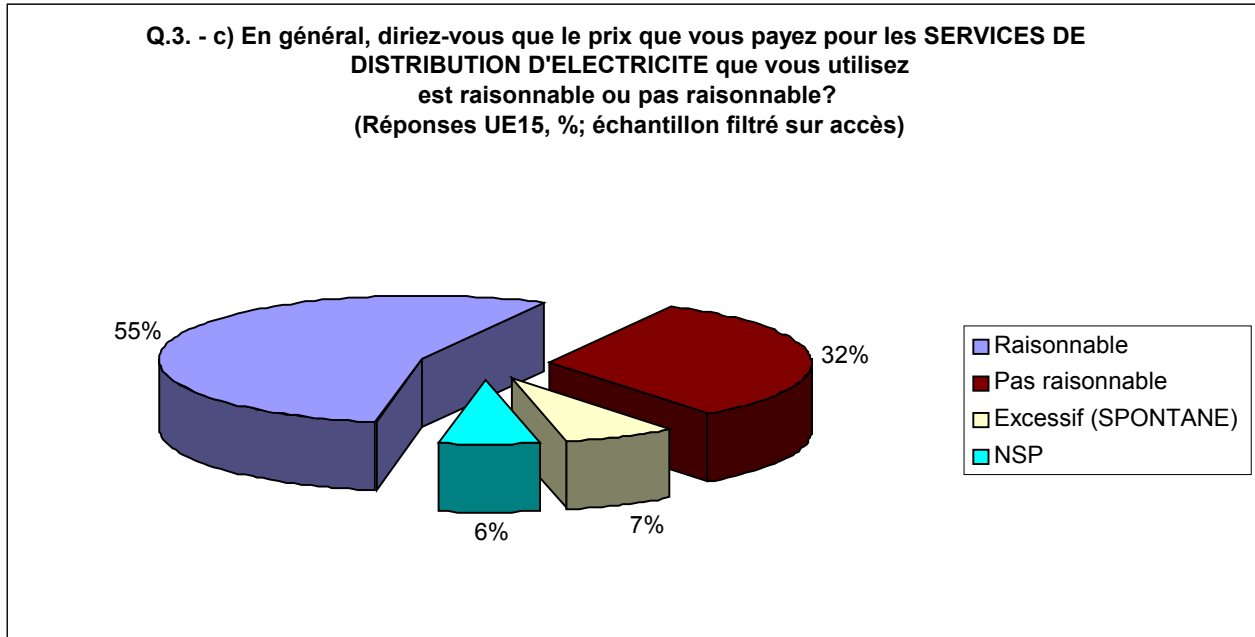
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif » :** c'est en Italie (73%), en Grèce (65%) et en Espagne (61%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services de téléphonie fixe est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve la Suède (31%), le Royaume-Uni (25%) et le Danemark (22%).



### 3. Les services de distribution d'électricité

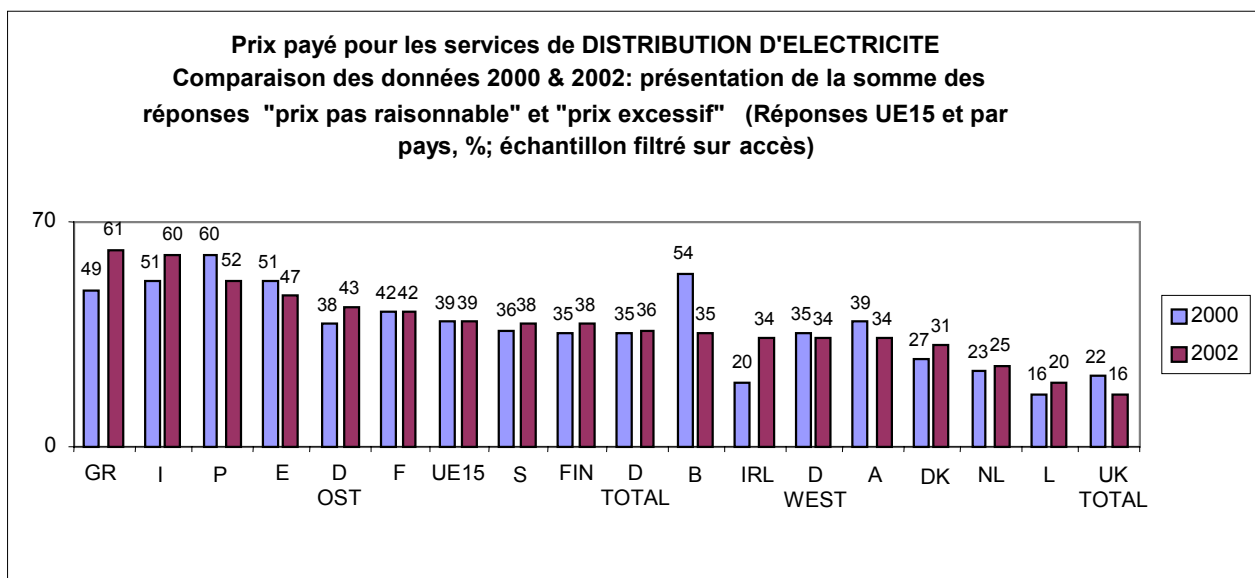
#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 55% des personnes interrogées estiment payer un prix raisonnable pour les services de distribution d'électricité ; 32% ont un avis opposé et 7% considèrent même que le prix de ce service est excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



#### b. Analyse par pays

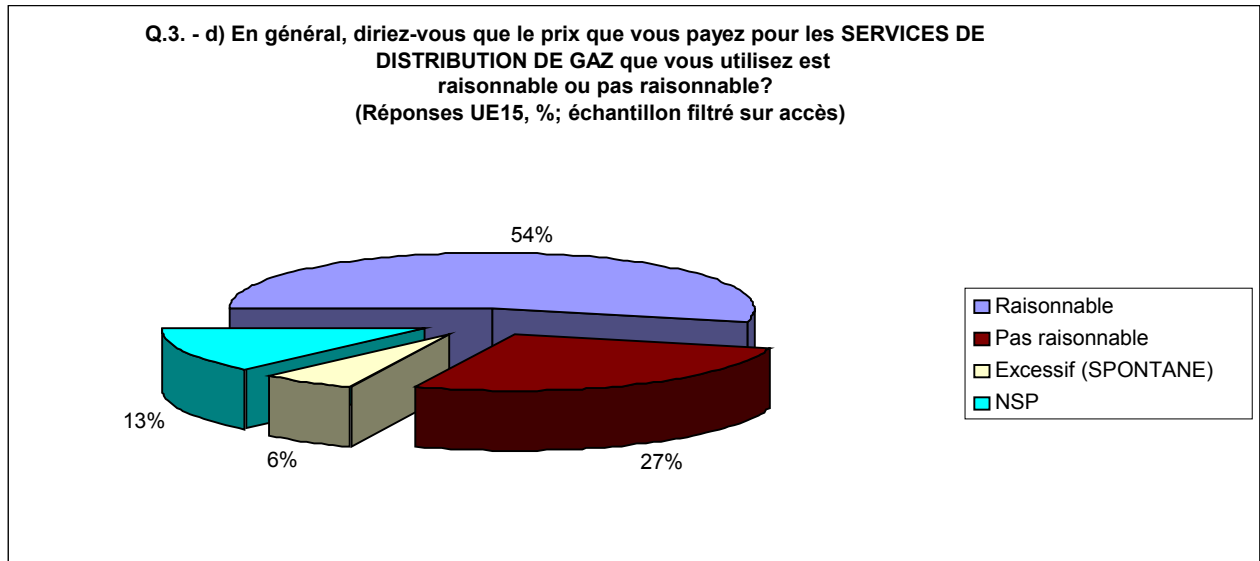
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif »** : c'est en Grèce (61%), en Italie (60%) et au Portugal (52%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services de distribution d'électricité est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve les Pays-Bas (25%), le Luxembourg (20%) et le Royaume-Uni (16%).



#### 4. Les services de distribution de gaz

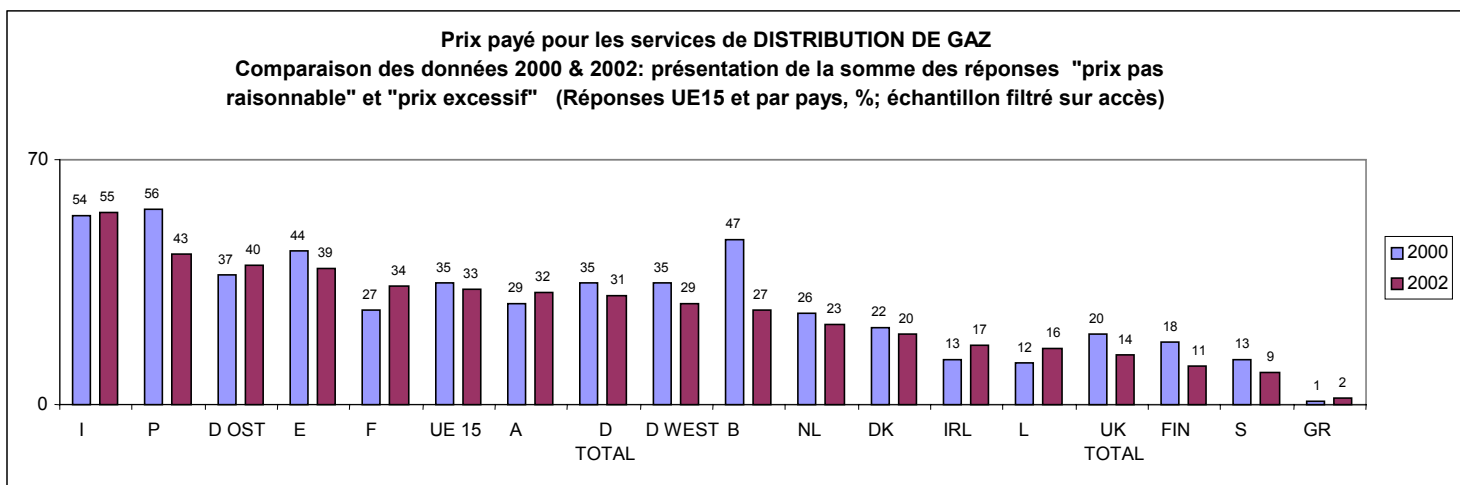
##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 54% des consommateurs de l'Union européenne jugent raisonnable le prix des services de distribution de gaz ; 27% des personnes interrogées pensent le contraire et 6% le trouvent excessif<sup>6</sup>. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



##### b. Analyse par pays

**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif »** : c'est en Italie (55%), au Portugal (43%) et en Espagne (39%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services de distribution de gaz est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve la Finlande (11%), la Suède (9%) et la Grèce (2%).

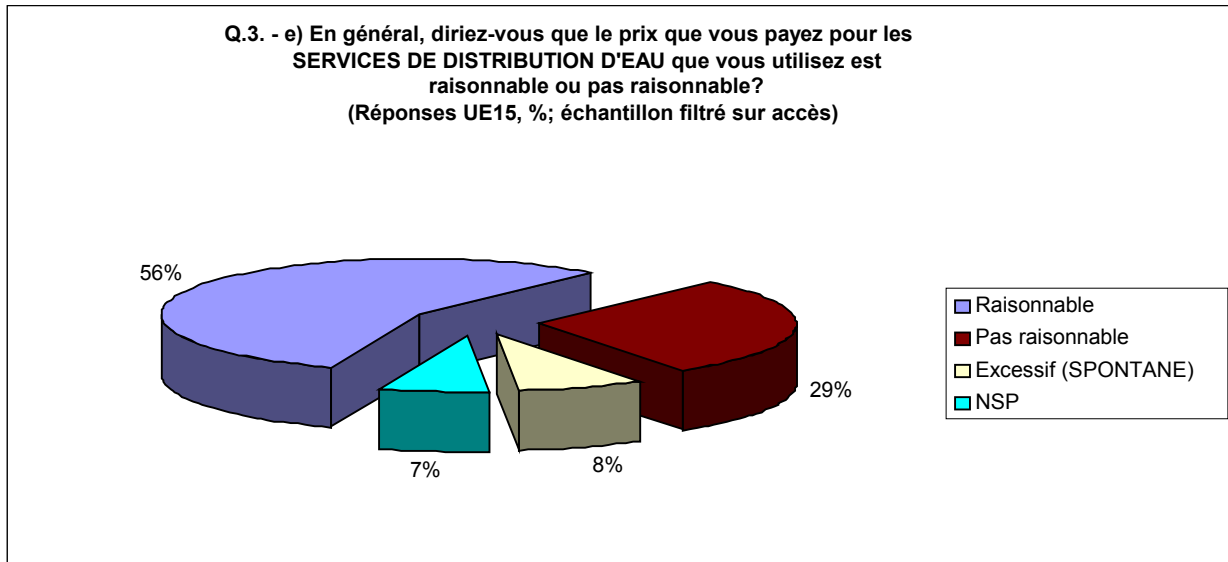


<sup>6</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

## 5. Les services de distribution d'eau

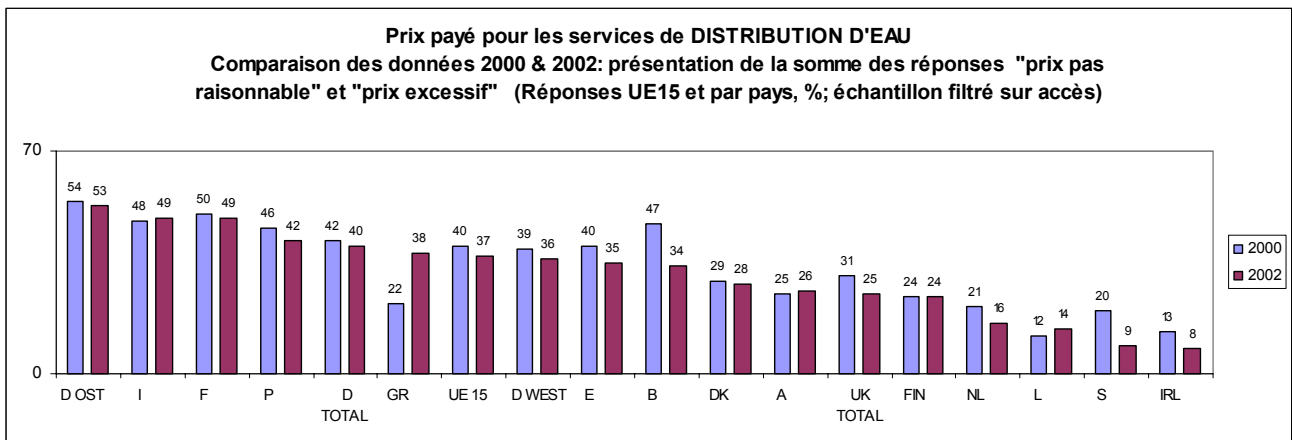
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 56% des répondants jugent raisonnable le prix payé pour les services de distribution d'eau ; 29% pensent au contraire que ce prix n'est pas raisonnable et 8% le jugent excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

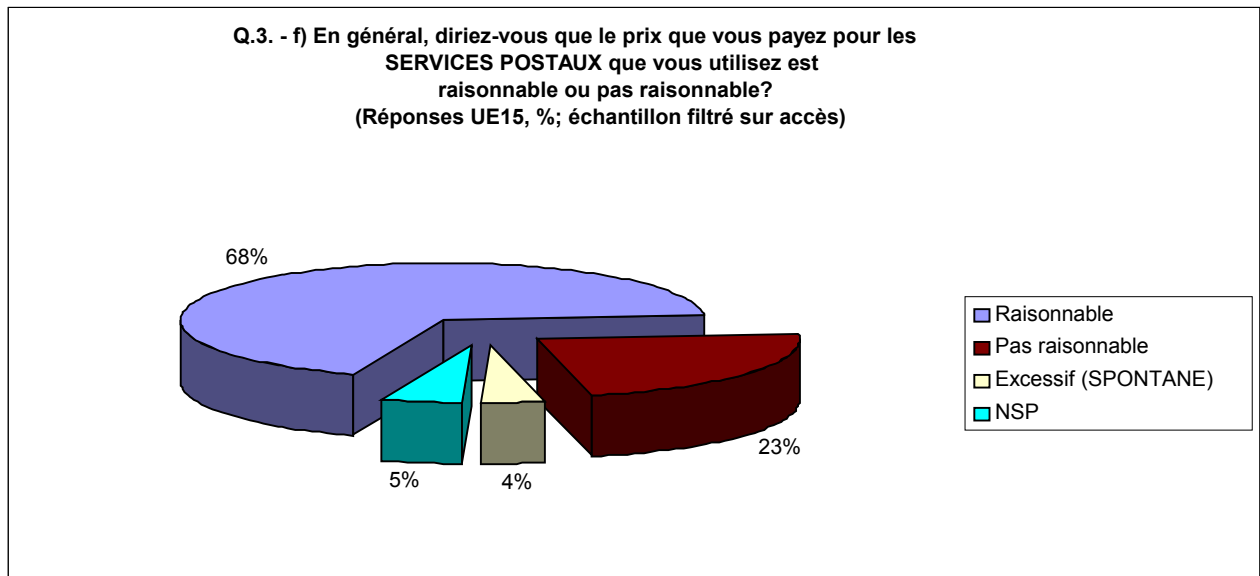
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif »** : c'est en France (49%), en Italie (49%) et au Portugal (42%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services de distribution d'eau est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve le Luxembourg (14%), la Suède (9%) et l'Irlande (8%).



## 6. Les services postaux

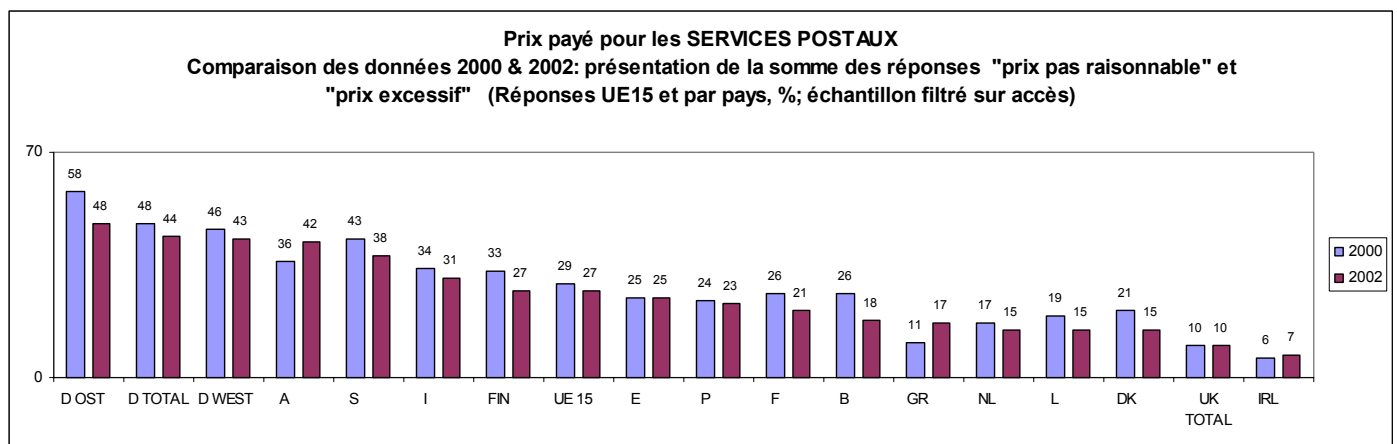
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 68% des consommateurs estiment que le prix des services postaux est raisonnable ; 23% ont un avis opposé et 4% considèrent que ce prix est excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

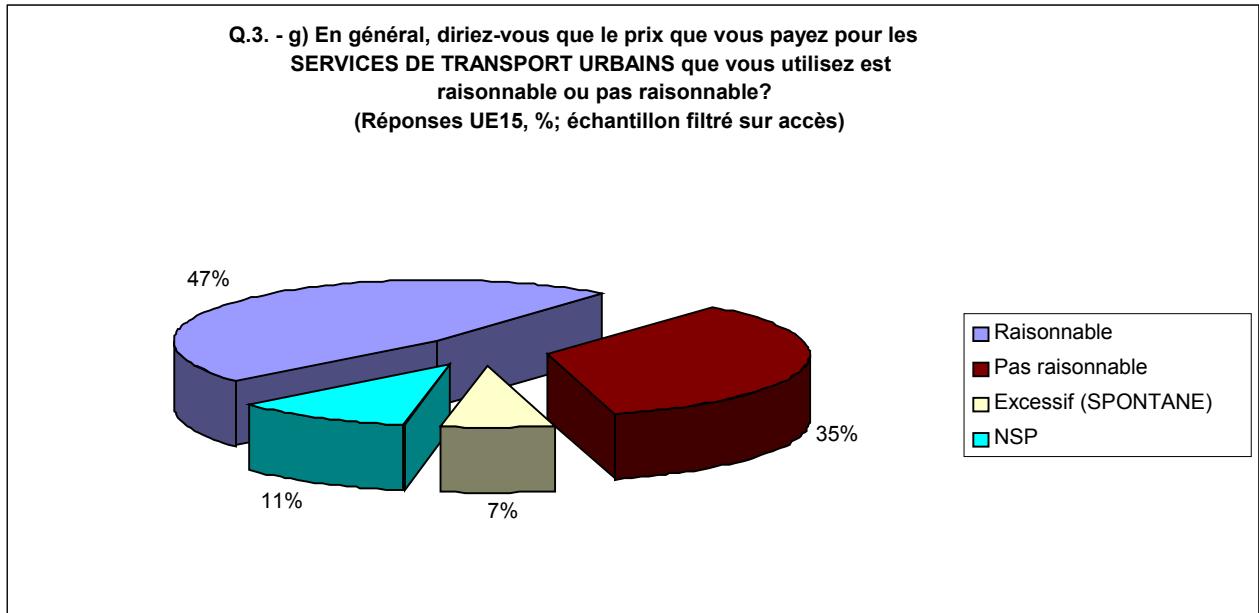
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif » :** c'est en Allemagne (44%), en Autriche (42%) et en Suède (38%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services postaux est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve les Pays-Bas (15%), le Danemark (15%) le Luxembourg (15%), le Royaume-Uni (10%) et l'Irlande (7%).



## 7. Les services de transports urbains

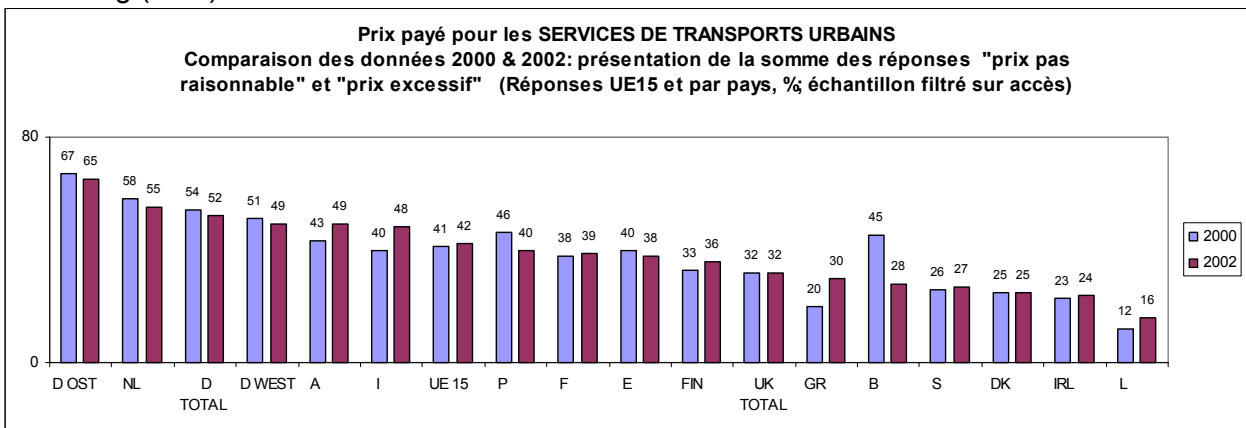
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 47% des répondants estiment que le prix des services de transports urbains est raisonnable ; plus d'une personne interrogée sur trois (35%) pense au contraire que ce prix n'est pas raisonnable ; enfin, 7% des consommateurs jugent ce prix excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

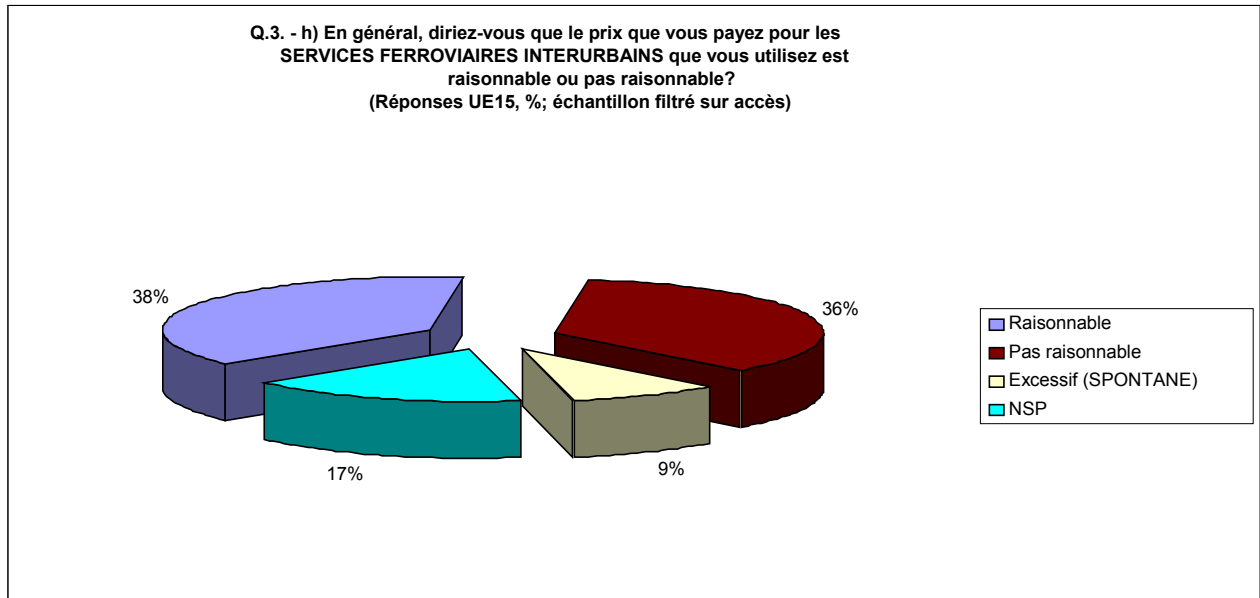
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif »** : c'est aux Pays-Bas (55%), en Allemagne (52%) et en Autriche (49%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services de transports urbains est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve le Danemark (25%), l'Irlande (24%) et le Luxembourg (16%).



## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

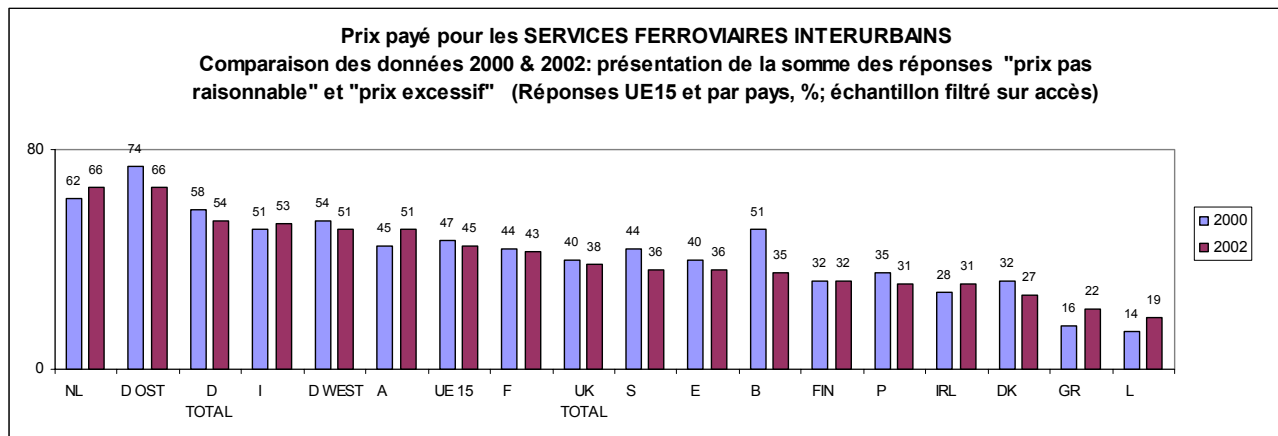
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Près de quatre consommateurs sur dix (38%) considèrent que le prix des services de transports ferroviaires interurbains est raisonnable ; une proportion légèrement inférieure (36%) estime que ce prix n'est pas raisonnable et 9% des personnes interrogées affirment que ce prix est excessif. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



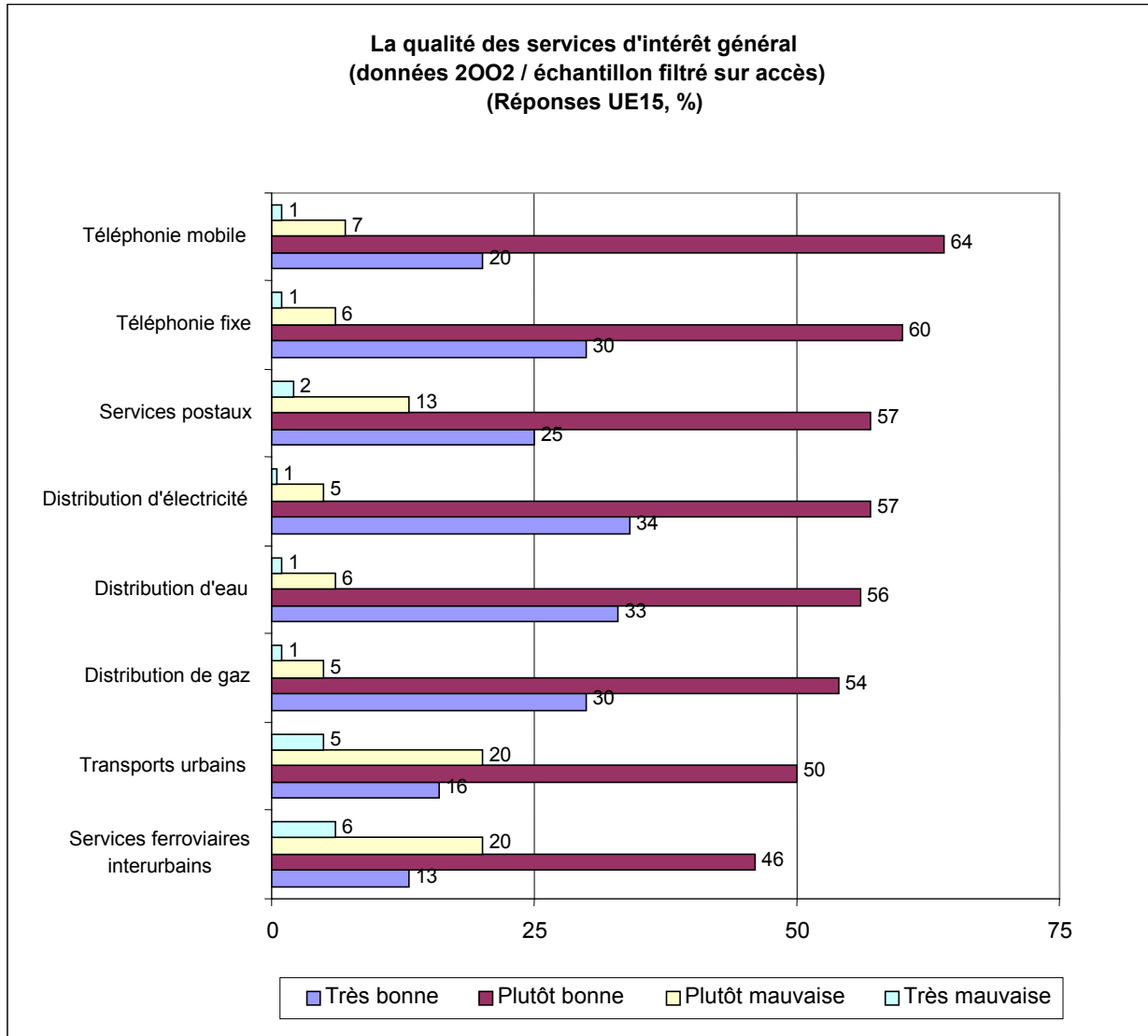
### b. Analyse par pays

**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « prix pas raisonnable » et « prix excessif » :** c'est aux Pays-Bas (66%), en Allemagne (54%) et en Italie (53%) que l'appréciation d'un prix trop élevé payé pour les services ferroviaires interurbains est la plus souvent mentionnée. A l'opposé, on trouve le Danemark (27%), la Grèce (22%) et le Luxembourg (19%).



### III. LA QUALITE DES SERVICES

Ce troisième chapitre est issu de l'analyse d'une question « Trend »<sup>7</sup>. On a demandé aux personnes interrogées de se prononcer sur la qualité offerte par les services d'intérêt général. Quatre réponses étaient possibles: très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise et très mauvaise.

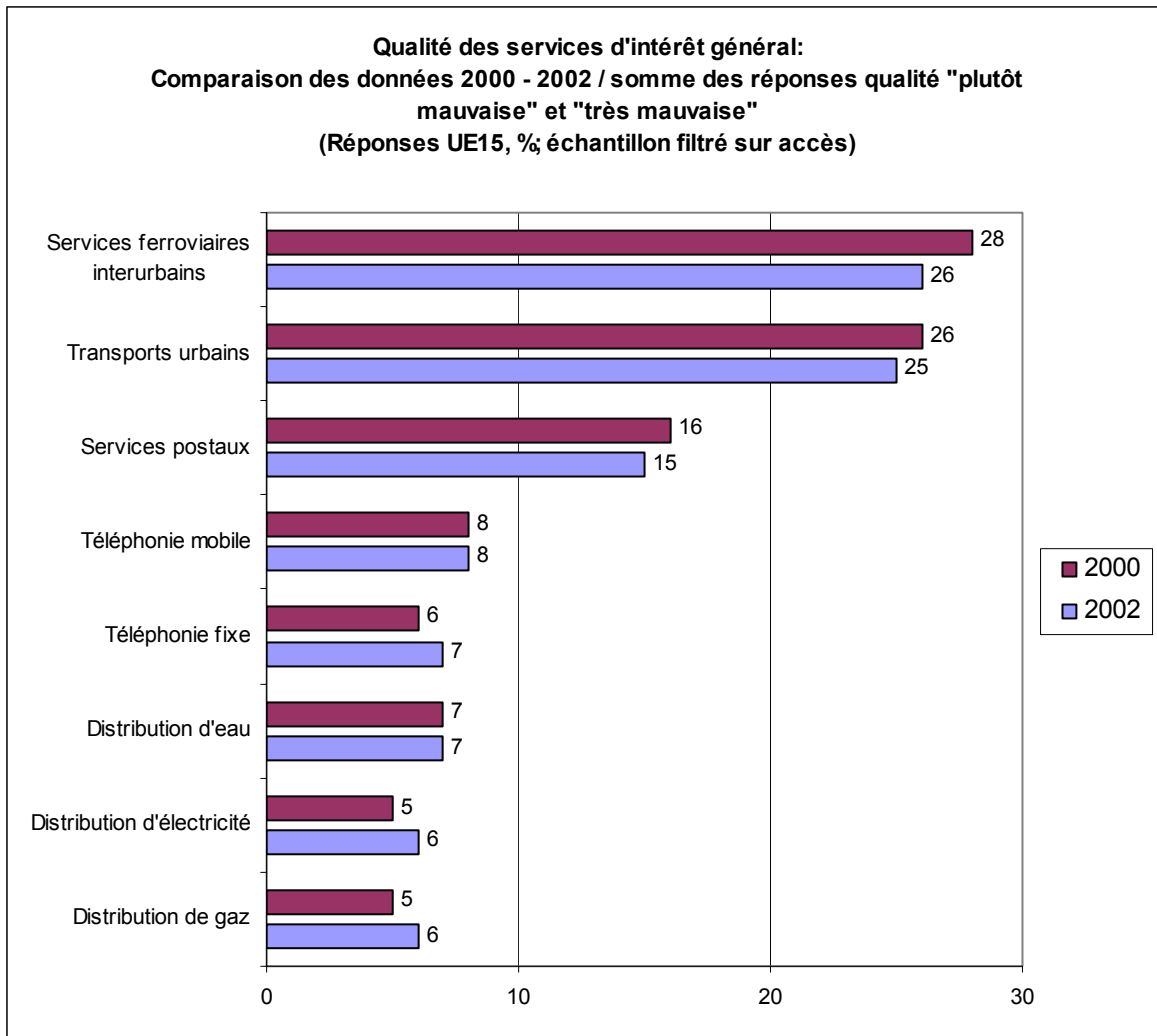


Les consommateurs déclarent en majorité trouver la qualité des services d'intérêt général très bonne ou plutôt bonne. Le taux de satisfaction maximum bénéficie à la distribution d'électricité dont 91% des consommateurs estiment que la qualité des services est « plutôt bonne » (57%) ou « très bonne » (34%) ; deuxième meilleur service, la téléphonie fixe dont neuf personnes interrogées sur dix estiment que la qualité des services est « plutôt bonne » (60%) ou « très bonne » (30%). Il n'y a guère que les services de transports urbains ainsi que les services

<sup>7</sup> EB53.0 : question N° 64 ; EB58.0 : question N° 4.

ferroviaires interurbains pour lesquels les taux cumulés d'opinions « mauvaise » et « très mauvaise » atteignent ou dépassent les 25%.

**Comparaison des données EB53 (2000) – EB58 (2002) :**

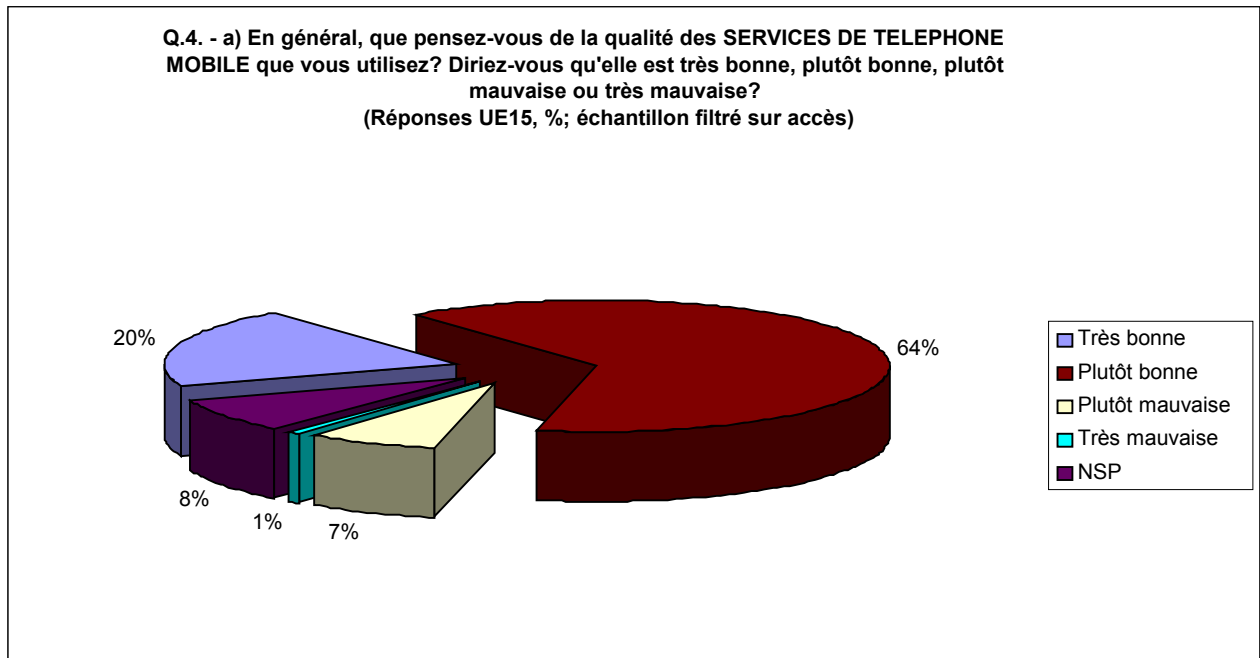


Si l'on observe la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise », on remarque que la tendance est nettement décroissante pour les services ferroviaires interurbains (28% en 2000 et 26% en 2002) ; elle l'est un peu moins pour les services de transports urbains (26% en 2000 et 25% en 2002), de même que pour les services postaux (16% en 2000 et 15% en 2002). A l'inverse, les services de téléphonie fixe, de distribution d'électricité et de gaz affichent une légère tendance haussière (+ 1 point).

## 1. Les services de téléphonie mobile

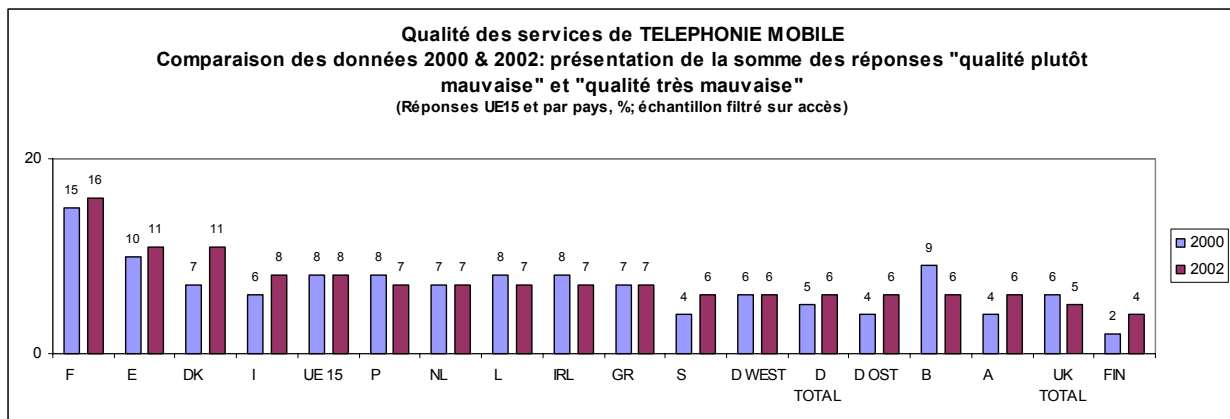
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : Les consommateurs sont 20% à juger « très bonne » la qualité des services de téléphonie mobile qu'ils utilisent et 64% à la trouver « plutôt bonne ». Ils ne sont que 7% à la trouver « plutôt mauvaise » et moins de 1% « très mauvaise ». Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

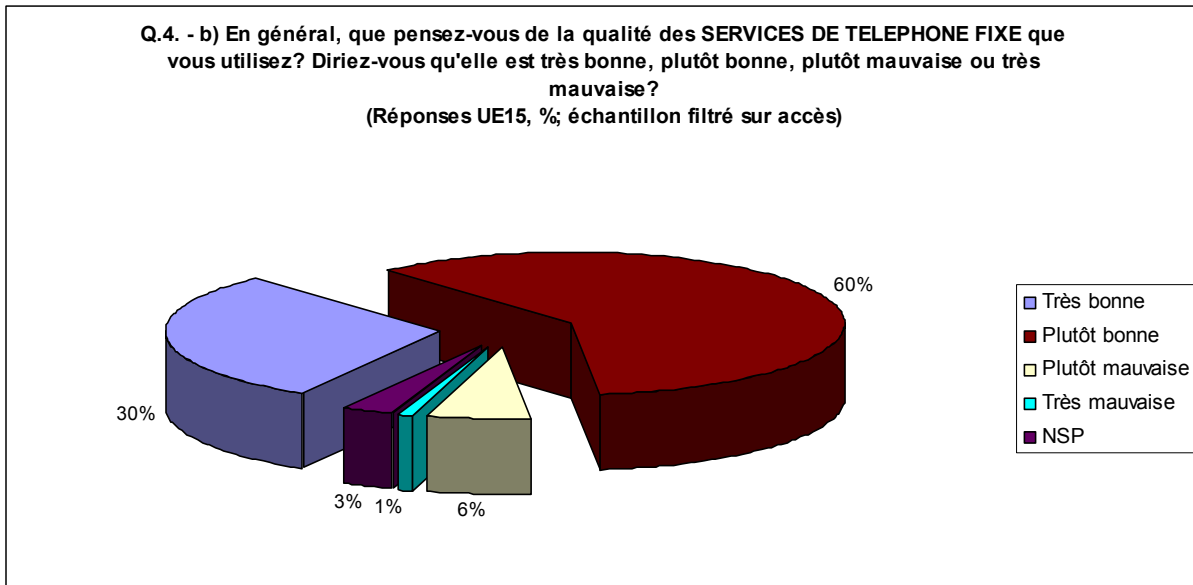
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise »** : c'est en France (16%), en Espagne (11%) et au Danemark (11%) que la mention d'une mauvaise qualité des services de téléphonie mobile est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve le Royaume-Uni (5%) et la Finlande (4%).



## 2. Les services de téléphonie fixe

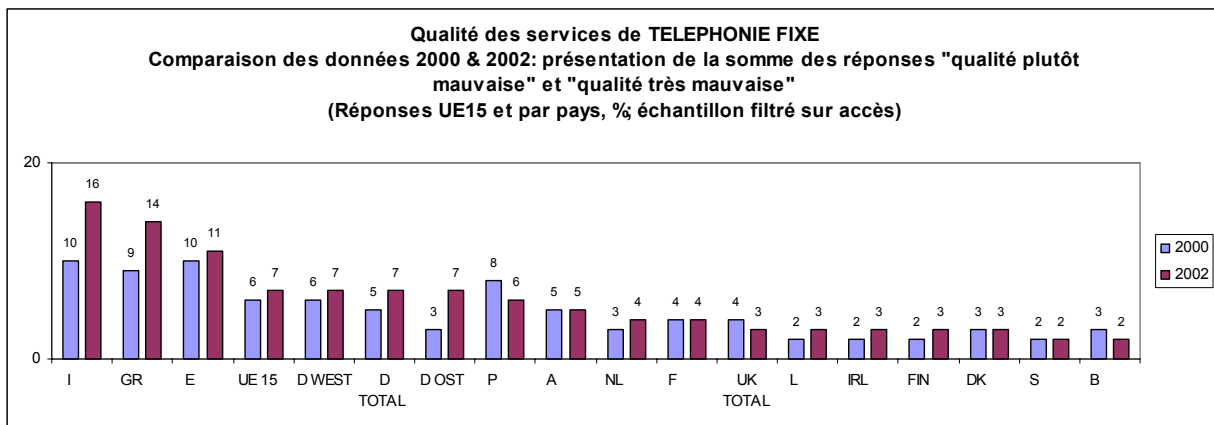
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 30% des consommateurs estiment que la qualité des services de téléphonie fixe est très bonne et 60% pensent qu'elle est plutôt bonne. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

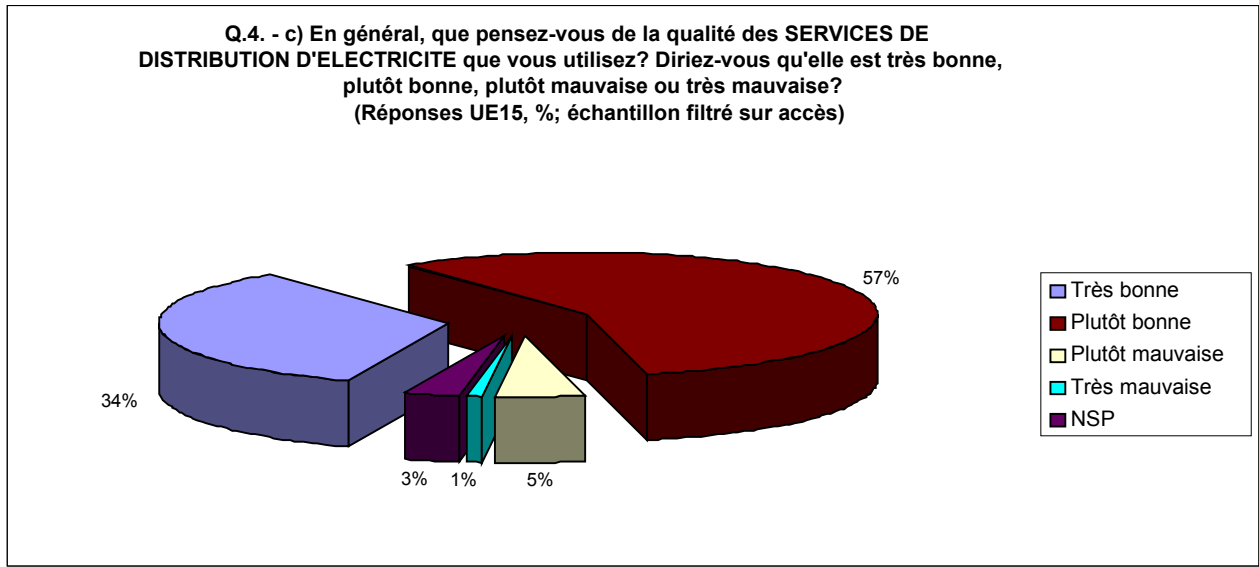
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise »** : c'est en Italie (16%), en Grèce (14%) et en Espagne (11%) que la mention d'une mauvaise qualité des services de téléphonie fixe est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve la Belgique (2%) et la Suède (2%).



### 3. Les services de distribution d'électricité

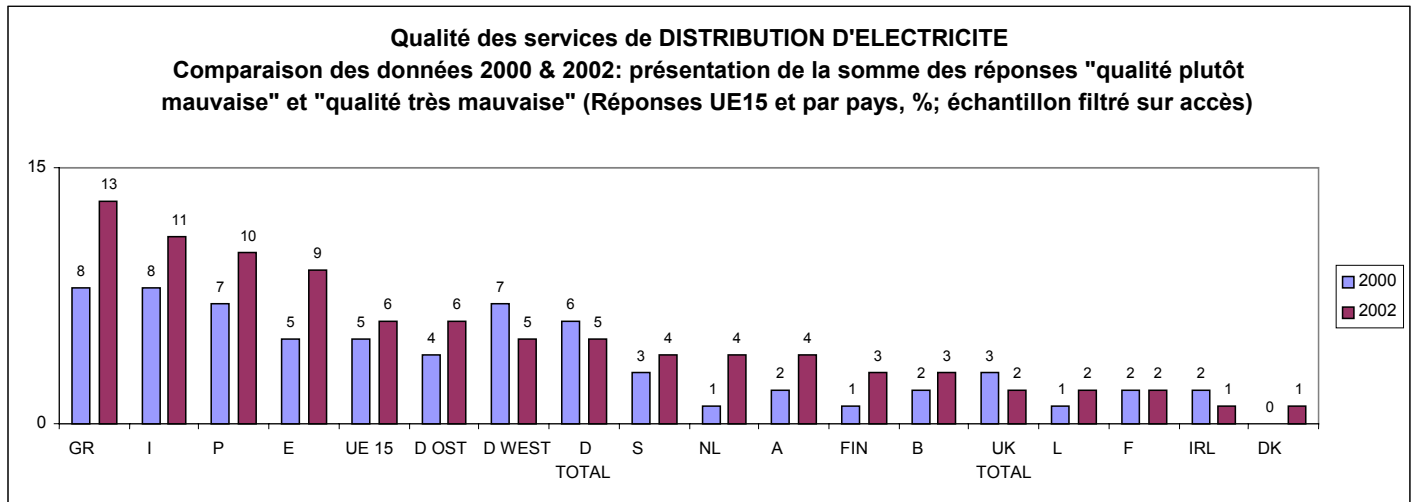
#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 34% à considérer que la qualité des services de distribution d'électricité est très bonne et 57% plutôt bonne ; ils ne sont que 5% à la juger plutôt mauvaise et 1% très mauvaise. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



#### b. Analyse par pays

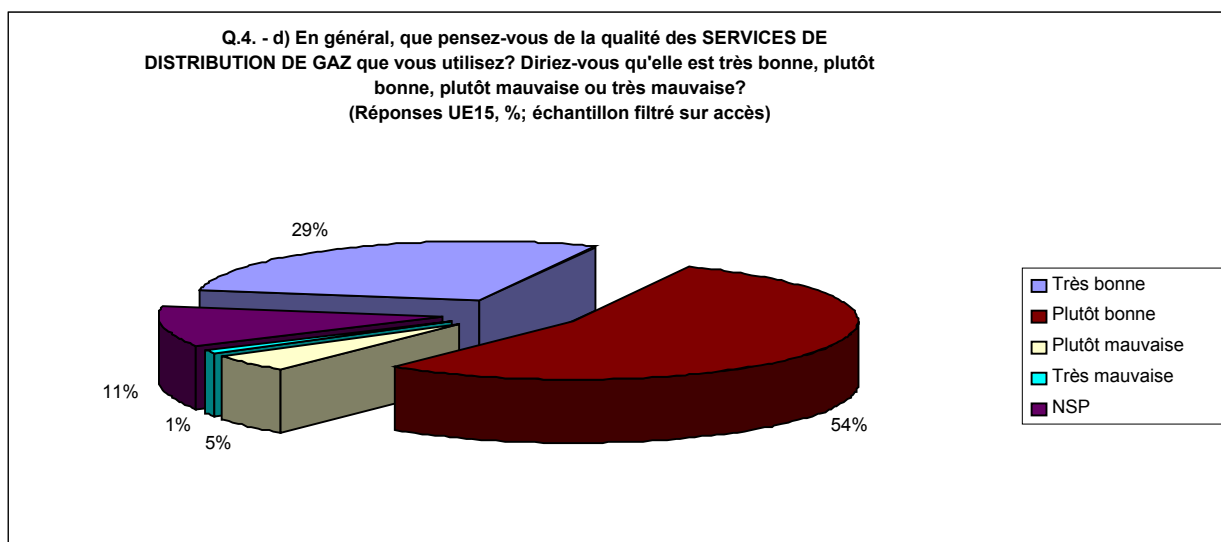
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise » :** c'est en Grèce (13%), en Italie (11%) et au Portugal (10%) que la mention d'une mauvaise qualité des services de distribution d'électricité est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve le Danemark (1%) et l'Irlande (1%).



#### 4. Les services de distribution de gaz

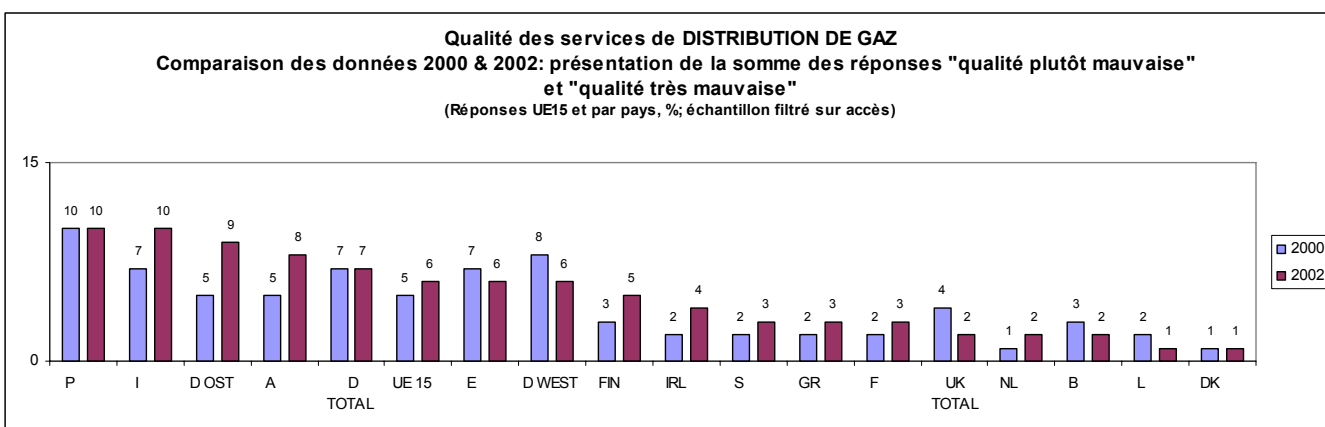
##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** La qualité des services de distribution de gaz est jugée très bonne par 29% des personnes interrogées, plutôt bonne par 54%, plutôt mauvaise par 5% et très mauvaise par 1% des consommateurs<sup>8</sup>. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



##### b. Analyse par pays

**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise » :** c'est au Portugal (10%), en Italie (10%) et en Autriche (8%) que la mention d'une mauvaise qualité des services de distribution de gaz est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve le Danemark (1%) et le Luxembourg (1%).

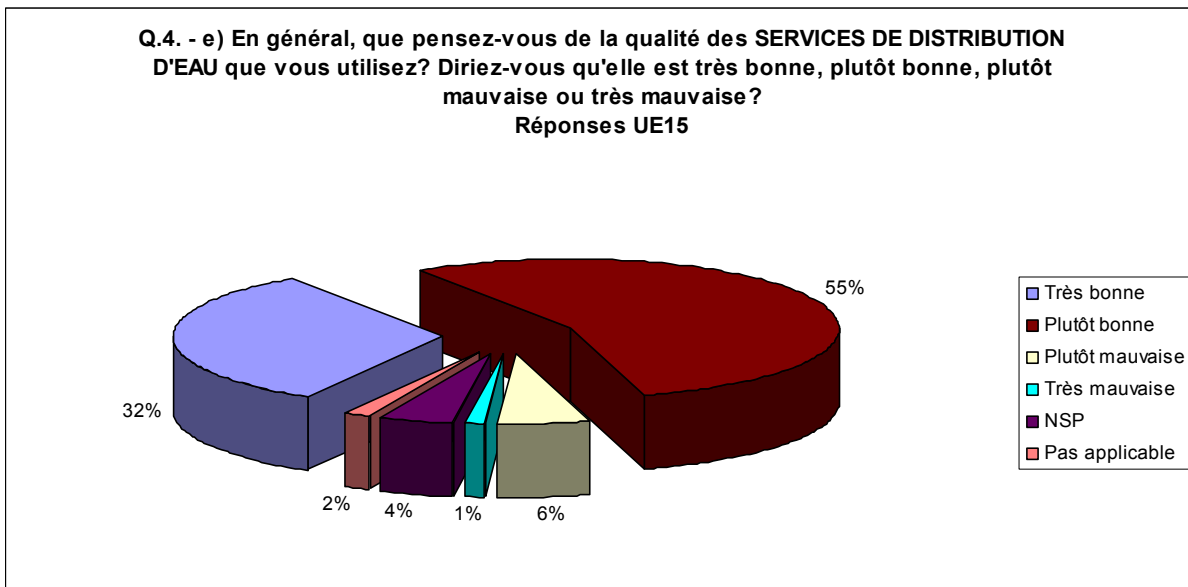


<sup>8</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

## 5. Les services de distribution d'eau

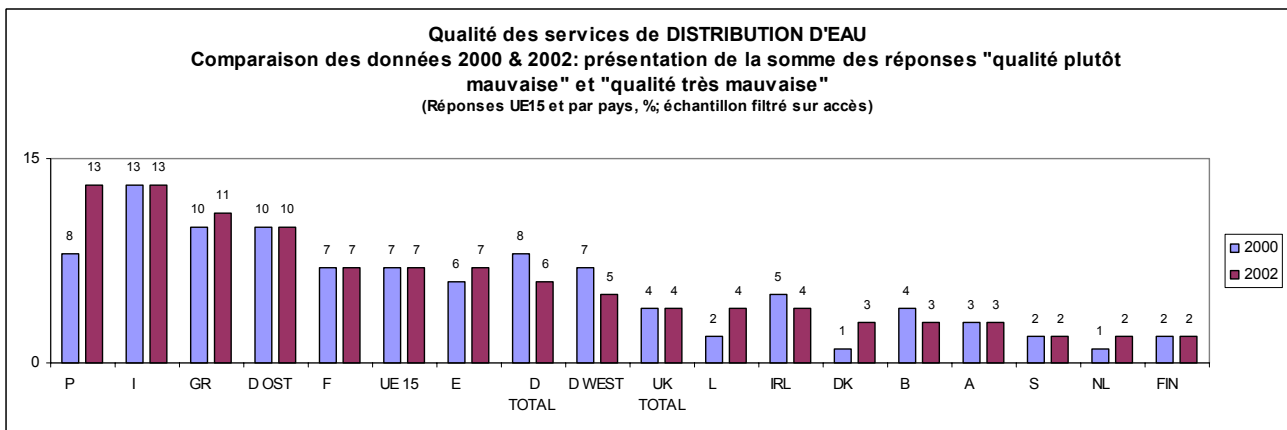
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 56% des consommateurs considèrent que la qualité des services de distribution d'eau est plutôt bonne et 33% très bonne. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

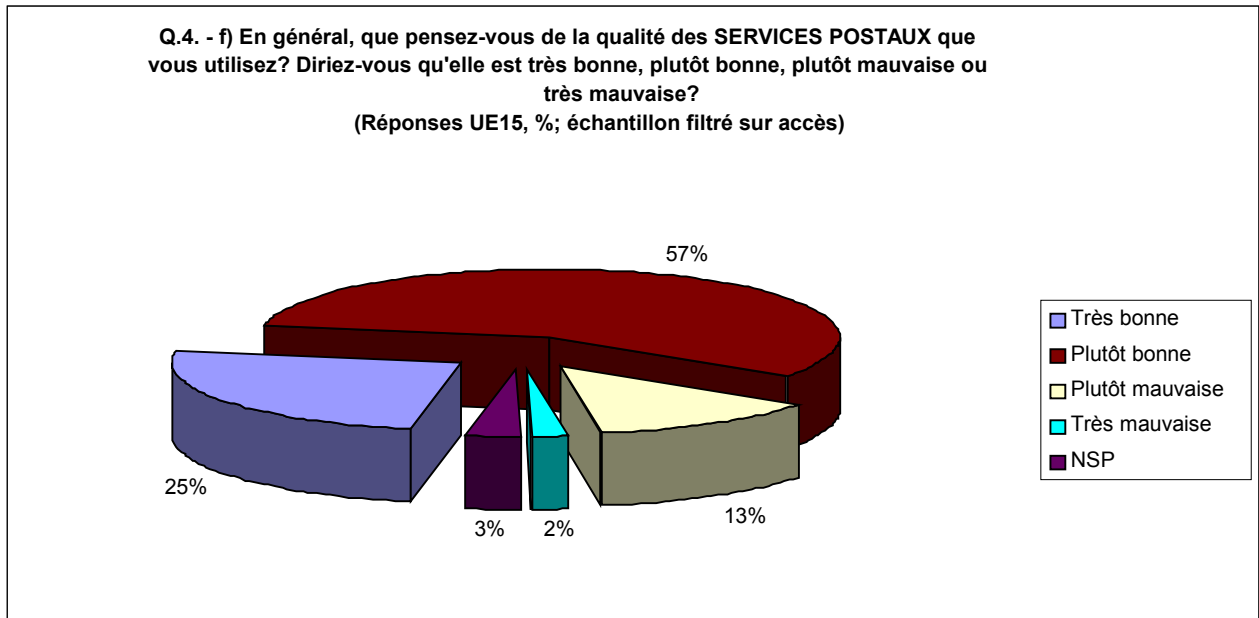
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise » :** c'est en Italie (13%), au Portugal (13%) et en Grèce (11%) que la mention d'une mauvaise qualité des services de distribution d'eau est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve la Finlande (2%), la Suède (2%) et les Pays-Bas (2%).



## 6. Les services postaux

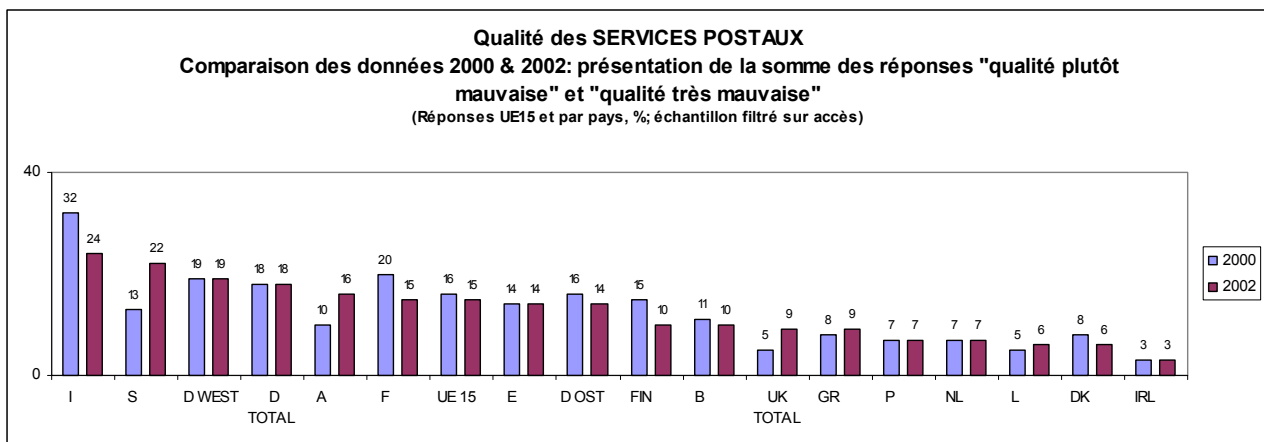
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 25% des consommateurs de l'Union européenne jugent la qualité des services postaux très bonne, 57% la jugent plutôt bonne, 13% plutôt mauvaise et 2% très mauvaise. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

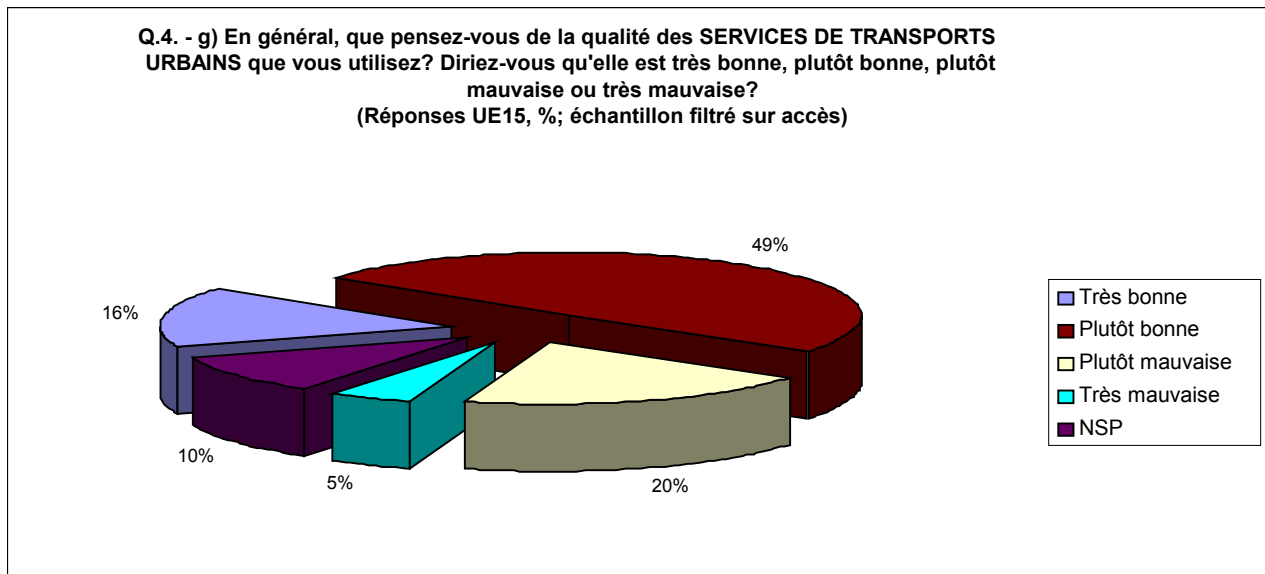
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise »** : c'est en Italie (24%), en Suède (22%) et en Allemagne (18%) que la mention d'une mauvaise qualité des services postaux est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve le Luxembourg (6%), le Danemark (6%) et l'Irlande (3%).



## 7. Les services de transports urbains

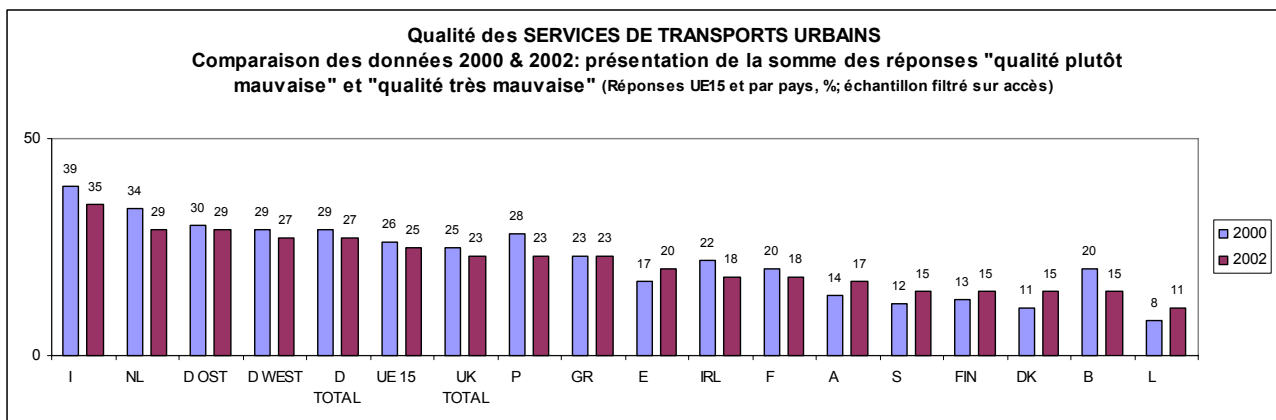
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 16% à juger très bonne la qualité des services de transports urbains qu'ils utilisent et 49% à la trouver plutôt bonne ; ils sont 20% à la trouver plutôt mauvaise et 5% très mauvaise. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

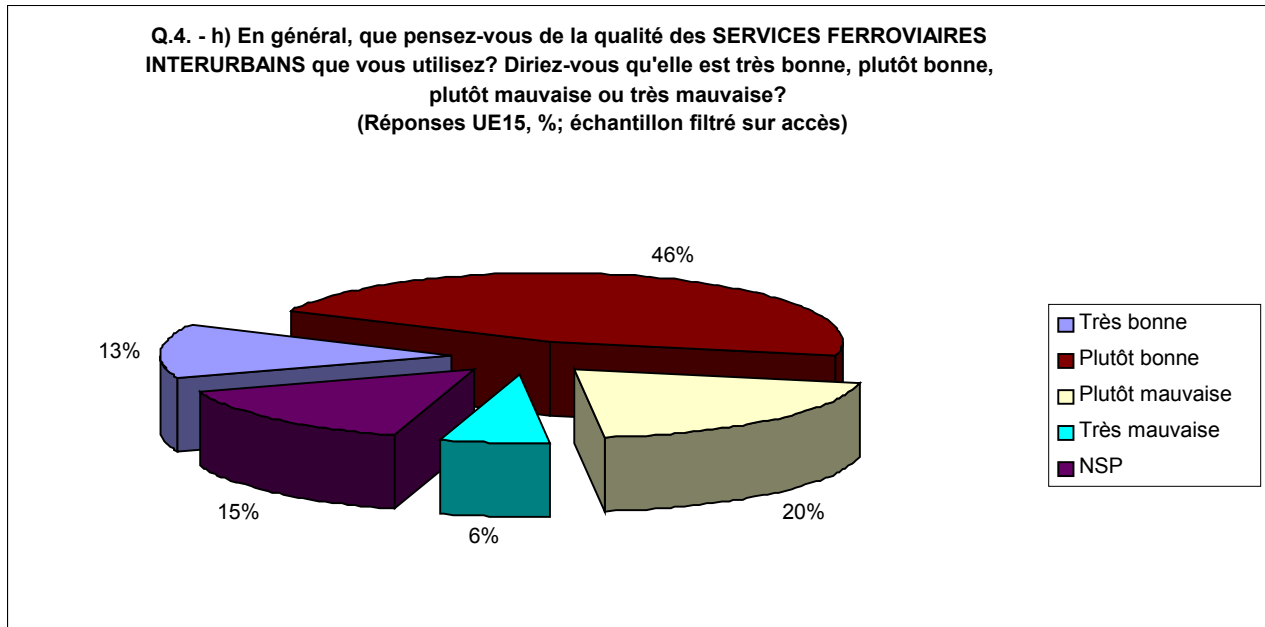
**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise » :** c'est en Italie (35%), aux Pays-Bas (29%) et en Allemagne (27%) que la mention d'une mauvaise qualité des services de transports urbains est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve la Suède (15%), le Danemark (15%), la Belgique (15%), la Finlande (15%) et le Luxembourg (11%).



## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

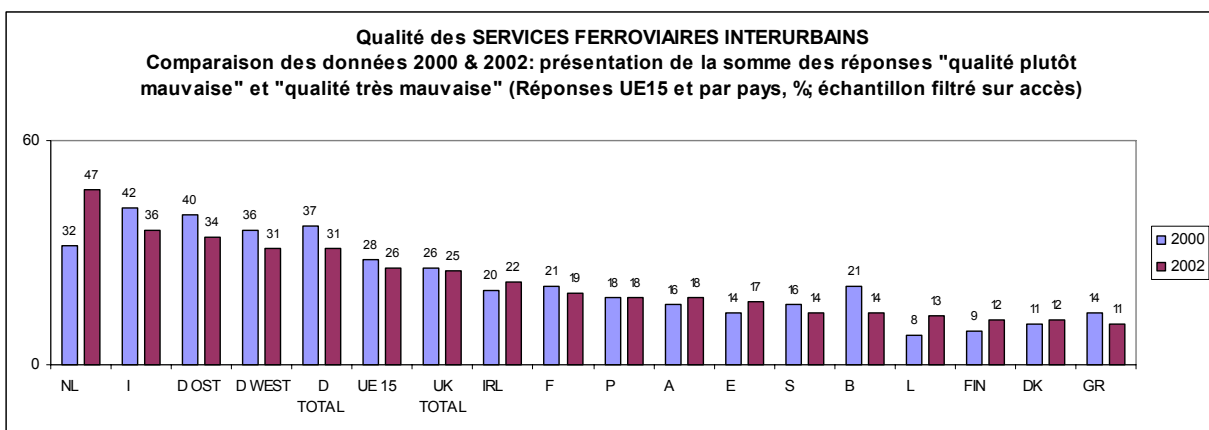
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les répondants sont 13% à juger la qualité des services ferroviaires interurbains très bonne et 46% à l'estimer plutôt bonne ; ils sont en outre 20% à la considérer plutôt mauvaise, 6% très mauvaise. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



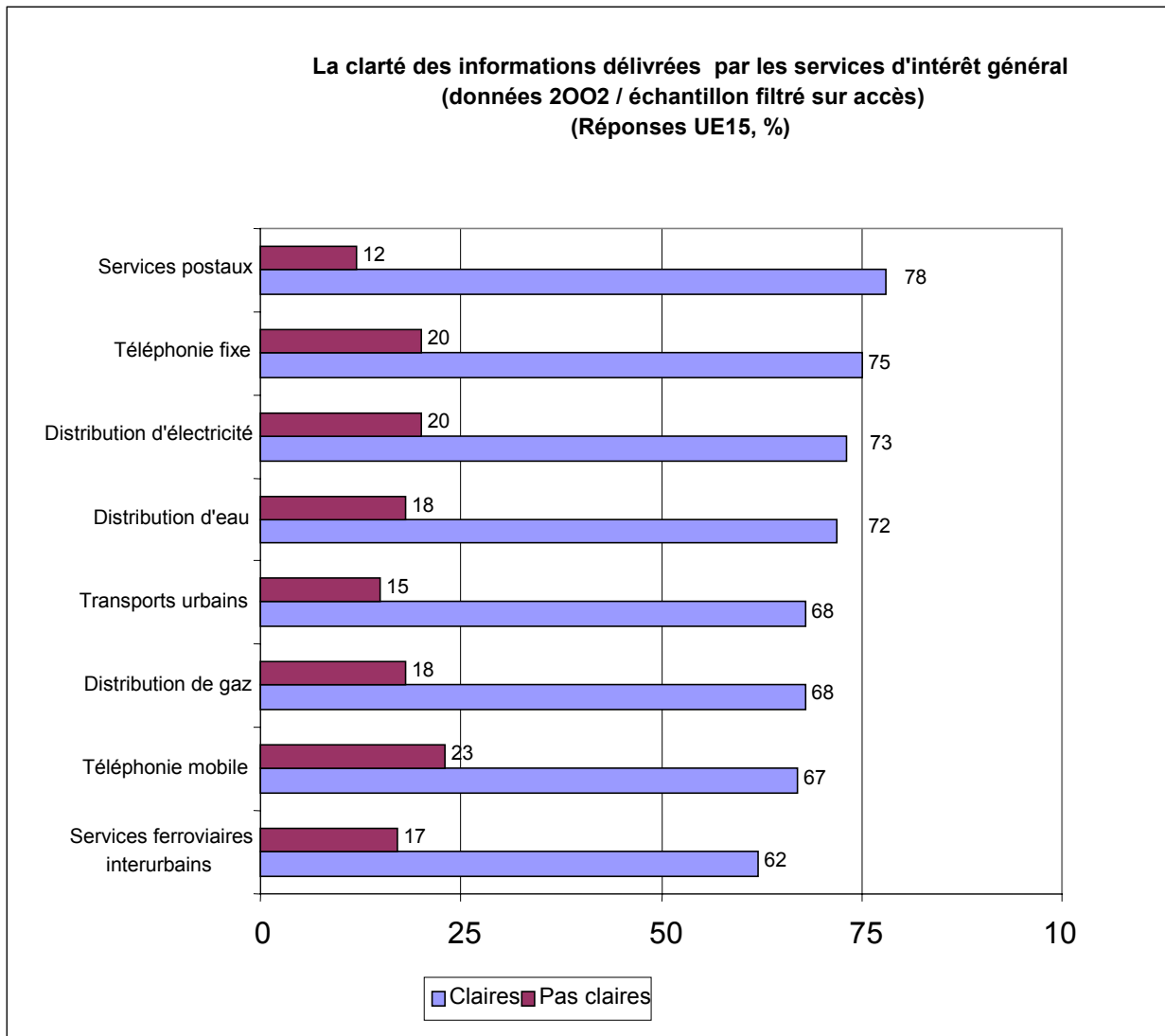
### b. Analyse par pays

**Analyse (2002) par pays de la somme des réponses « qualité plutôt mauvaise » et « qualité très mauvaise » :** c'est aux Pays-Bas (47%), en Italie (36%) et en Allemagne (31%) que la mention d'une mauvaise qualité des services ferroviaires interurbains est la plus fréquente. A l'opposé, on trouve la Finlande (12%), le Danemark (12%) et la Grèce (11%).



#### IV. LA CLARTE DES INFORMATIONS DESTINEES AUX CONSOMMATEURS

Le quatrième chapitre est issu de l'analyse d'une question « Trend »<sup>9</sup>. Les personnes interrogées ont été invitées à donner leur opinion quant à la clarté des informations délivrées par leurs fournisseurs de services (informations telles que factures, contrats, publicités, dépliants, tickets, etc.).

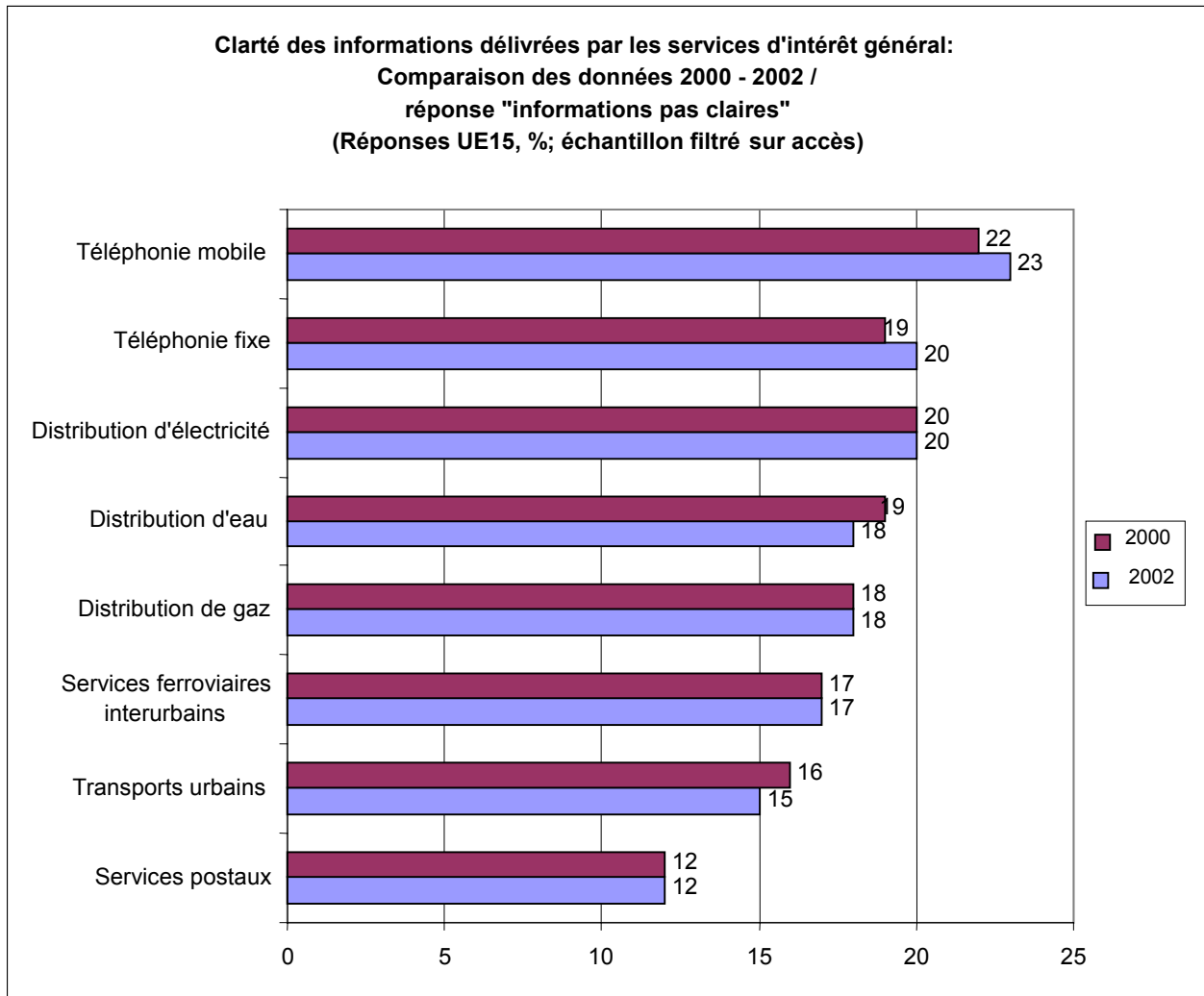


La moyenne arithmétique des avis estimant que les informations délivrées par les services d'intérêt général sont claires est supérieure à 70%. Quatre services sont au-dessus de ce seuil : les services postaux (78%), la téléphonie fixe (75%), les services de distribution d'électricité (73%) et les services de distribution d'eau (72%). A l'opposé, les transports urbains (68%), les services de distribution de gaz (68%) la téléphonie mobile (67%), et les services ferroviaires interurbains (62%) convainquent au mieux deux tiers des consommateurs. Entre 12% (pour les

<sup>9</sup> EB53.0 : question N° 65 ; EB58.0 : question N° 5.

services postaux) et 23 % (pour les services de téléphonie mobile) des consommateurs estiment recevoir des informations peu claires de leurs fournisseurs de SIG.

**Comparaison des données EB53 (2000) – EB58 (2002) :**

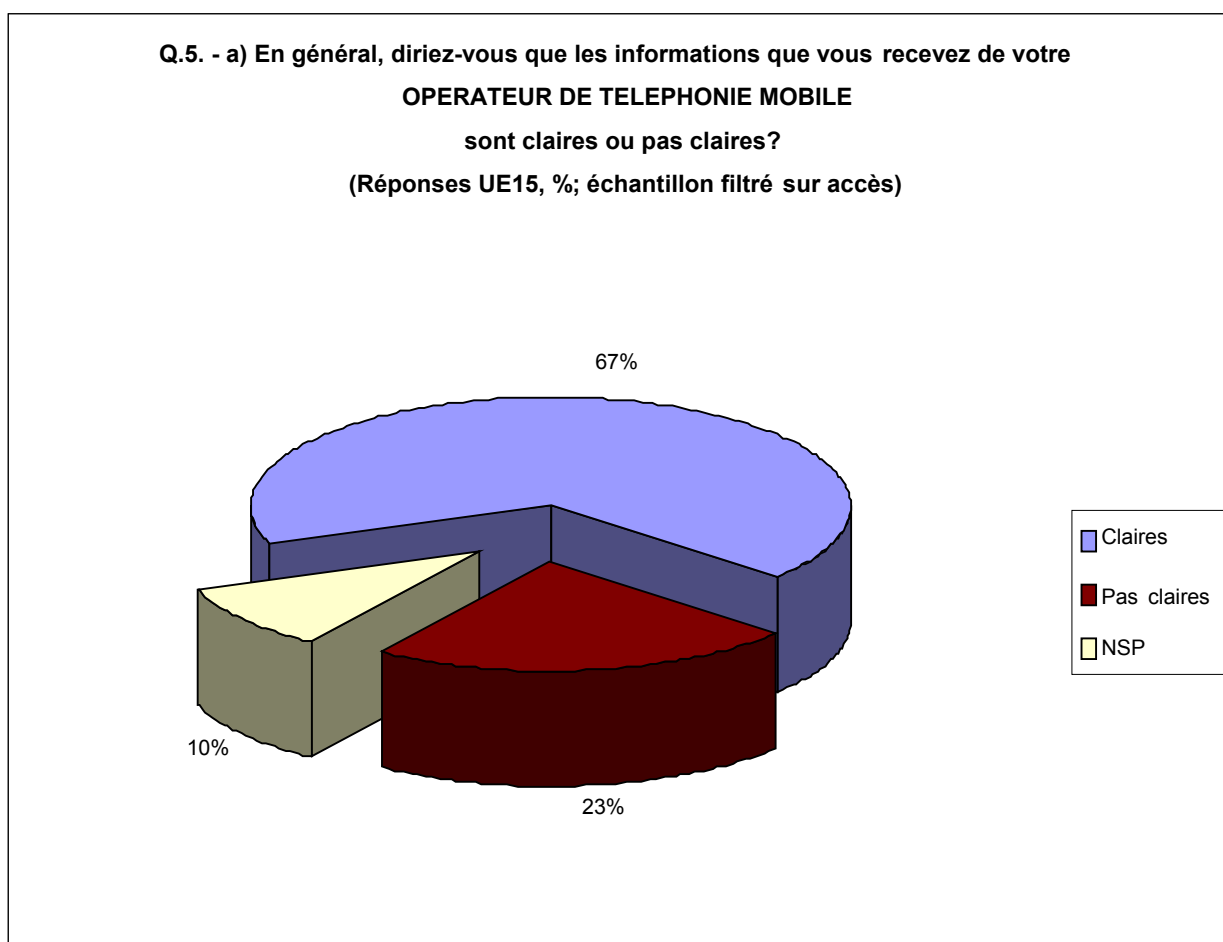


Si l'on observe les taux de réponses « informations pas claires », on remarque qu'il n'y a que les services de téléphonie (fixe ou mobile) qui affichent des taux en augmentation : de 19% en 2000 à 20% en 2002 pour la téléphonie fixe et de 22% en 2000 à 23% en 2002 pour la téléphonie mobile. Les autres services d'intérêt général alternent entre stabilité (distribution de gaz et services ferroviaires interurbains) et la baisse légère (par exemple, les transports urbains).

## 1. Les services de téléphonie mobile

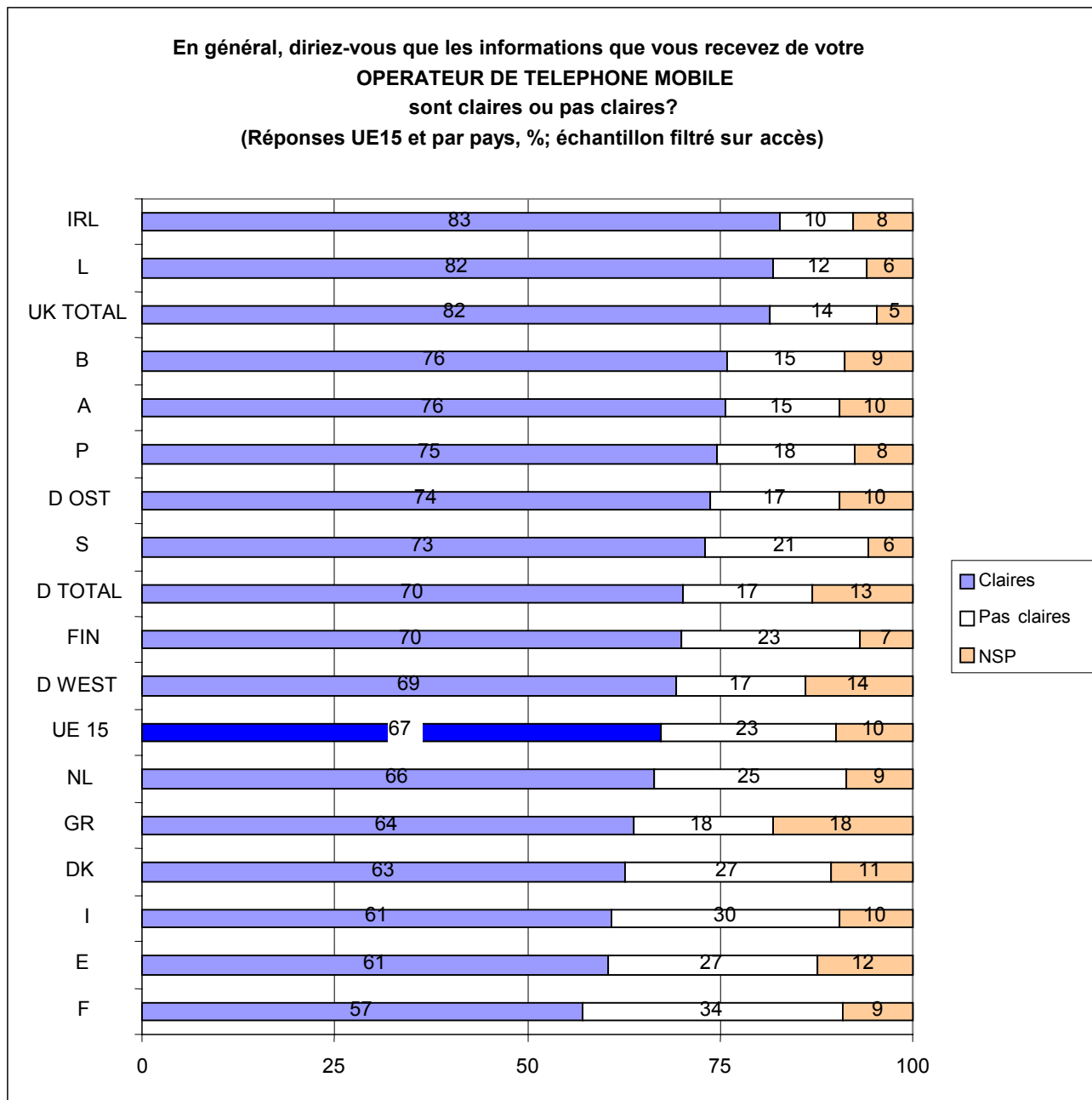
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 67% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leur opérateur de téléphonie mobile ; ces informations ne paraissent en revanche pas claires pour 23% des sondés. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



### b. Analyse par pays

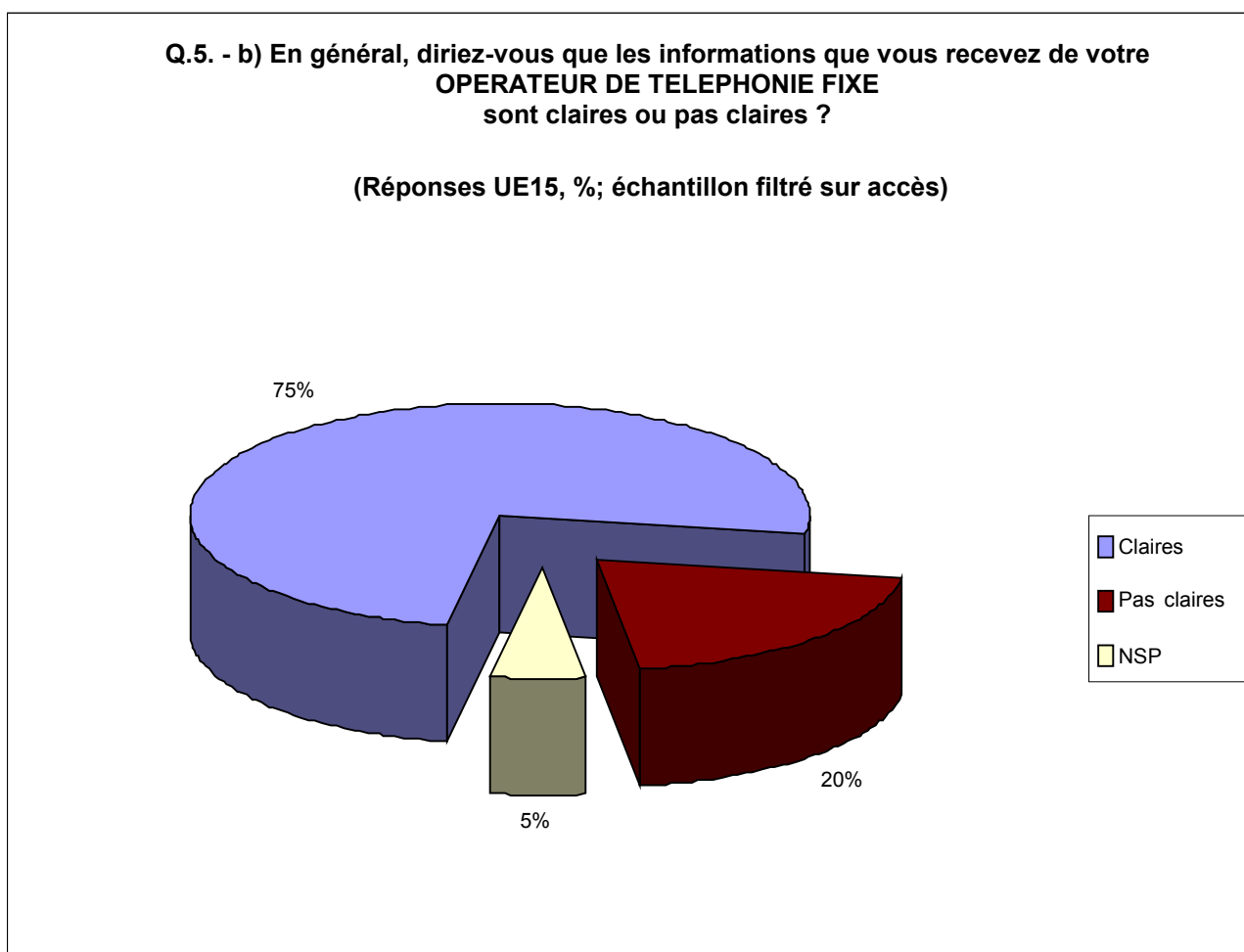
**Analyse par pays des réponses « informations claires »** : c'est en Irlande (83%), au Luxembourg (82%) et au Royaume-Uni (82%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en France (34%), en Italie (30%), en Espagne et au Danemark (27%).



## 2. Les services de téléphonie fixe

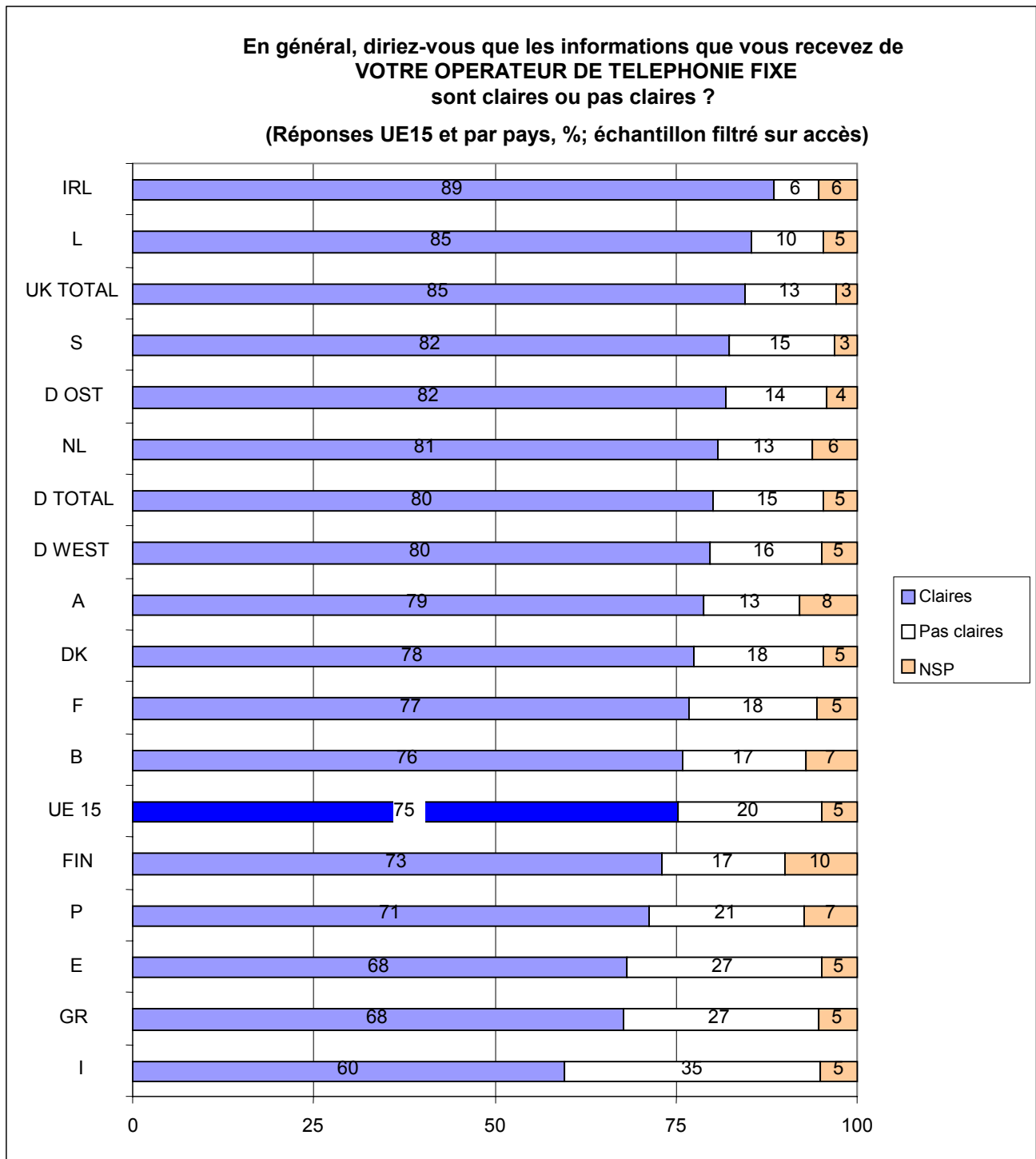
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 75% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leur opérateur de téléphonie fixe ; ces informations ne paraissent pas claires pour 20% des sondés. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



**b. Analyse par pays**

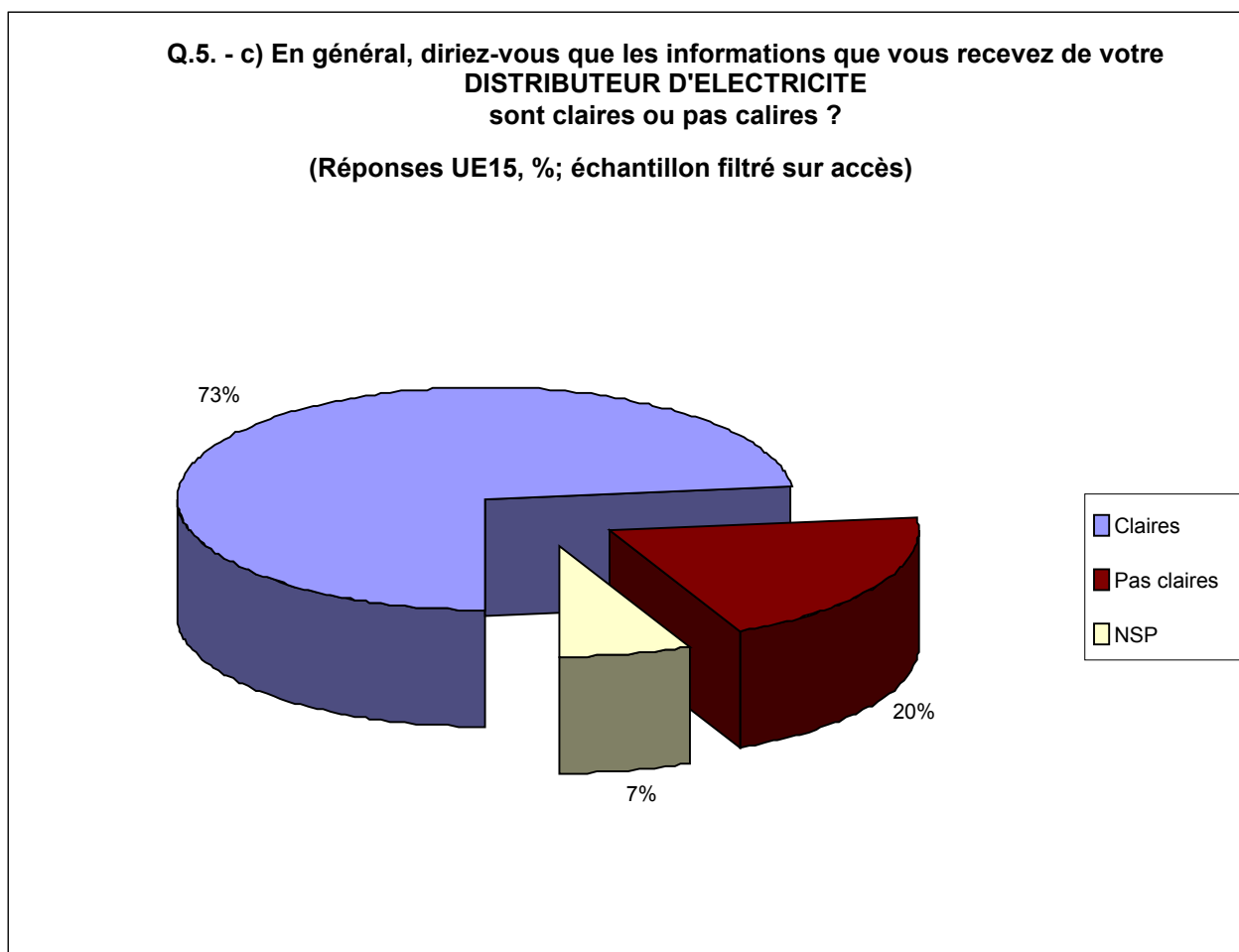
**Analyse par pays des réponses « informations claires » :** c'est en Irlande (89%), au Luxembourg (85%) et au Royaume-Uni (85%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Italie (35%), en Grèce (27%) et en Espagne (27%).



### 3. Les services de distribution d'électricité

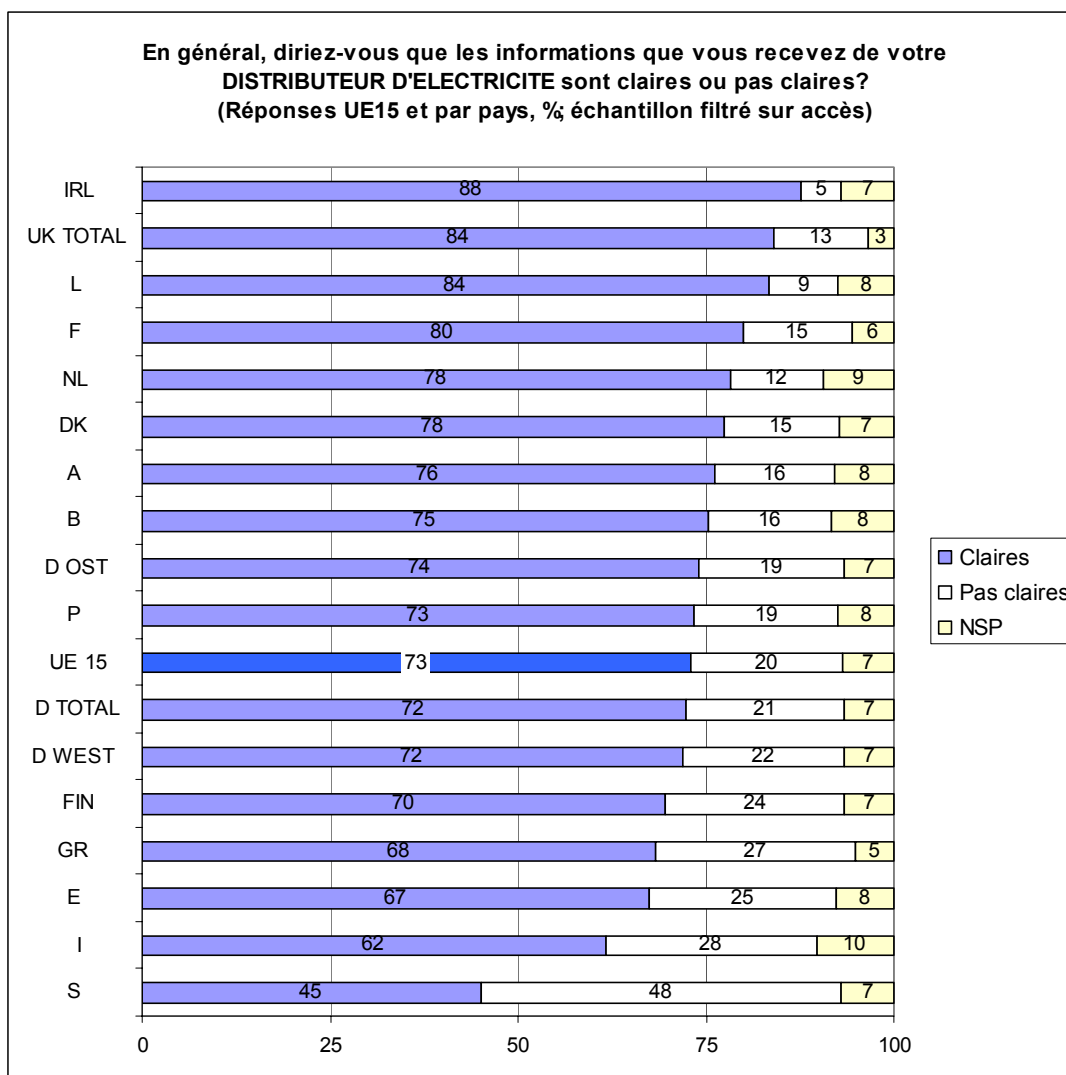
#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 73% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leur distributeur d'électricité ; ces informations ne paraissent pas claires pour 20% des sondés.  
*Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays des réponses « informations claires » :** c'est en Irlande (88%), au Royaume-Uni (84%) et au Luxembourg (84%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Suède (48% contre 45% de réponses « informations claires »), en Italie (28%) et en Grèce (27%).

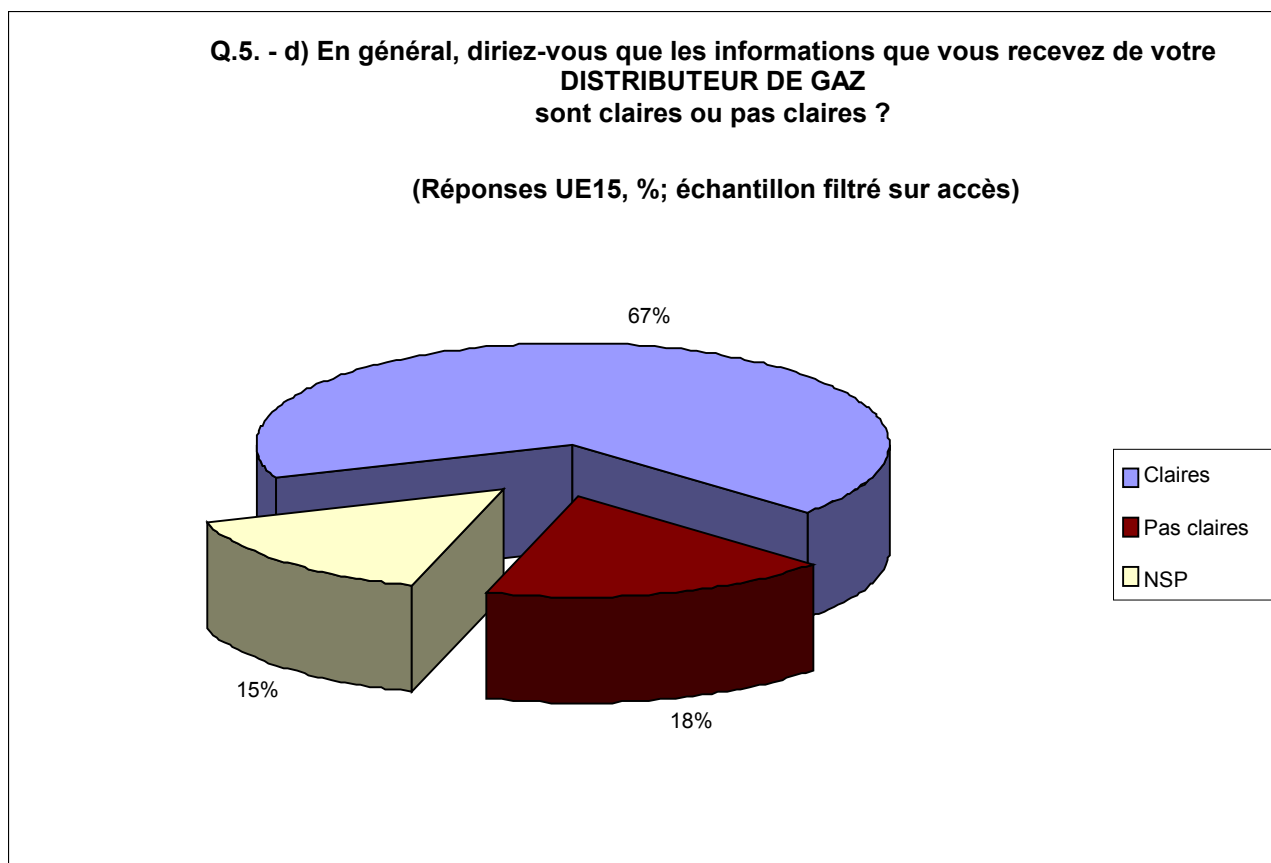


#### 4. Les services de distribution de gaz

##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 67% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leur distributeur de gaz ; ces informations ne paraissent pas claires pour 18% des sondés<sup>10</sup>.

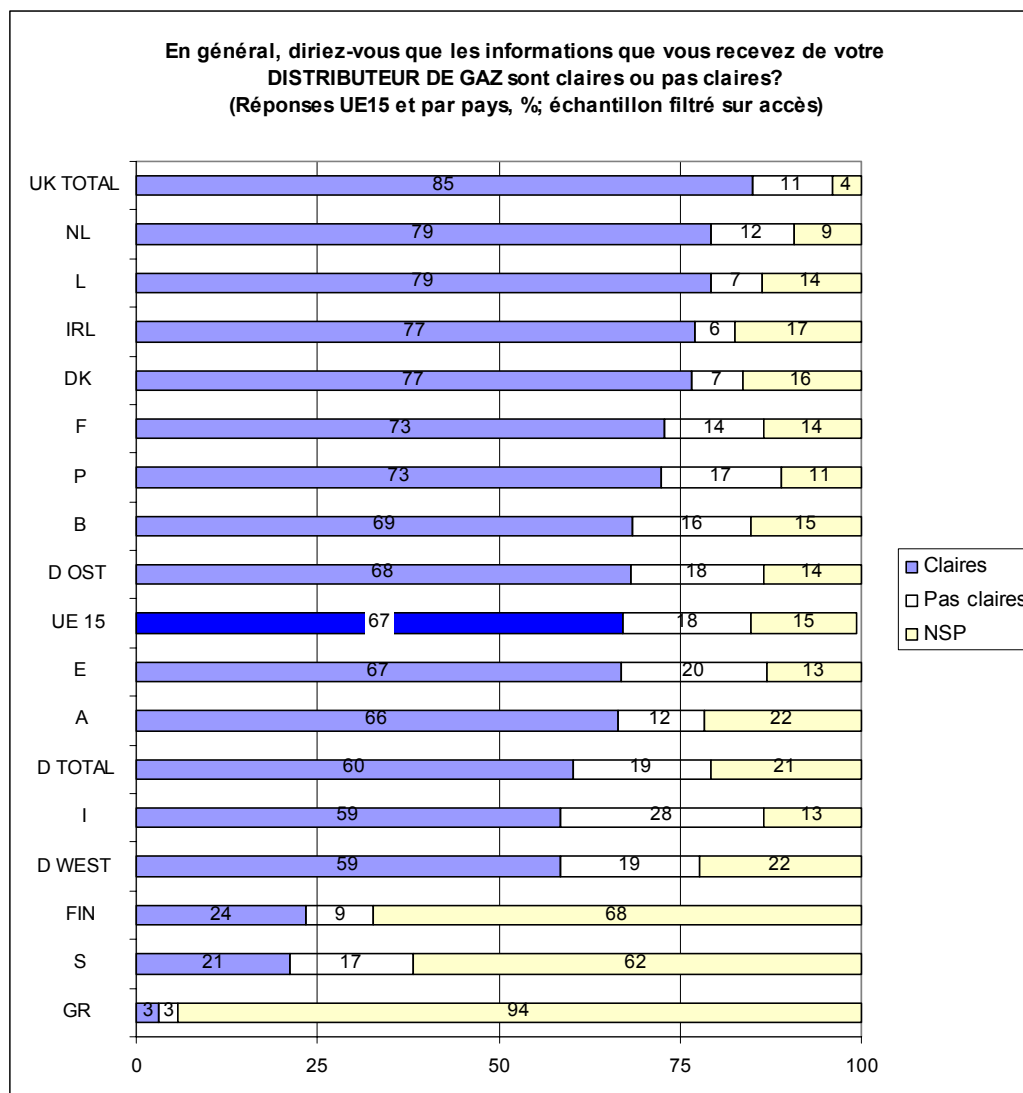
*Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



<sup>10</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

## b. Analyse par pays

**Analyse par pays des réponses « informations claires »** : c'est au Royaume-Uni (85%), aux Pays-Bas (79%) et au Luxembourg (79%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Italie (28%), en Espagne (20%) et en Allemagne (19%).

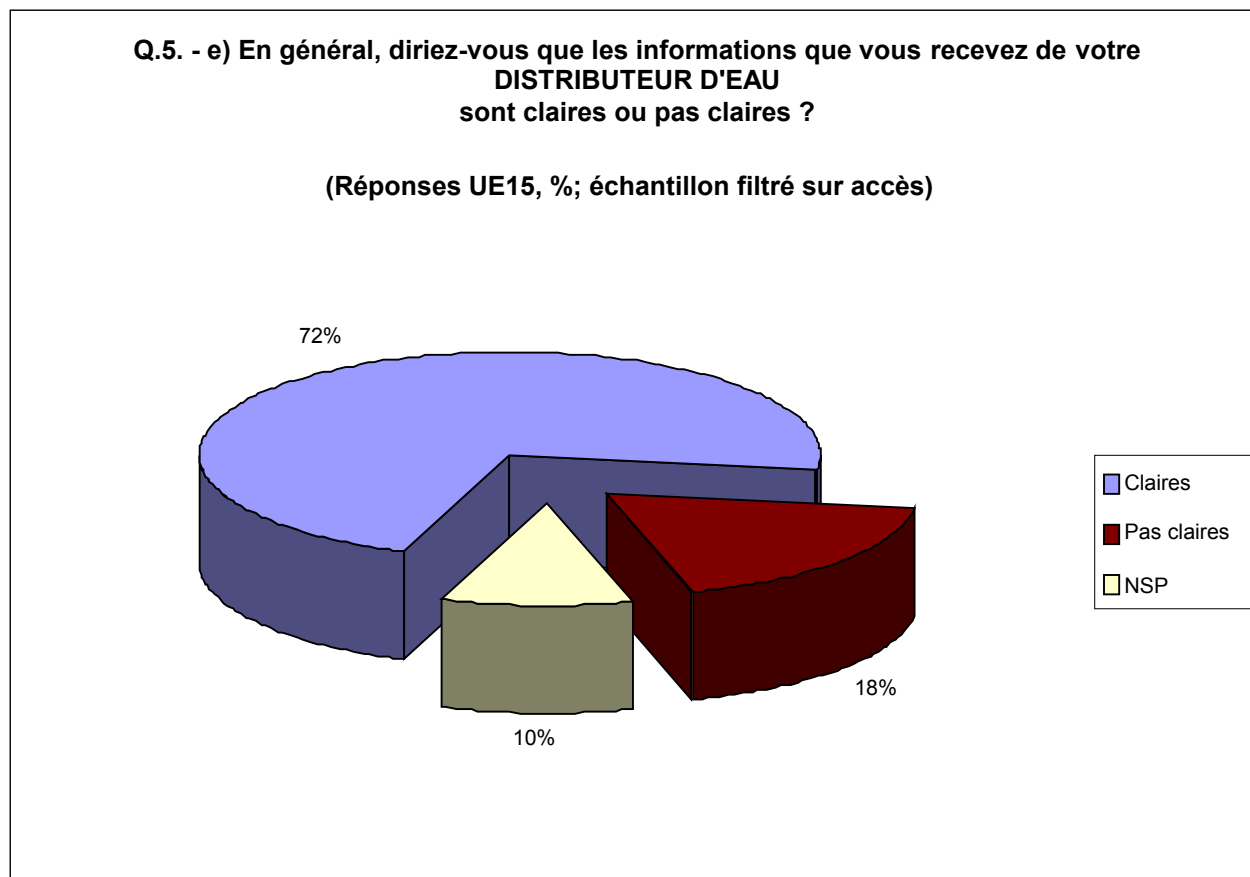


## 5. Les services de distribution d'eau

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

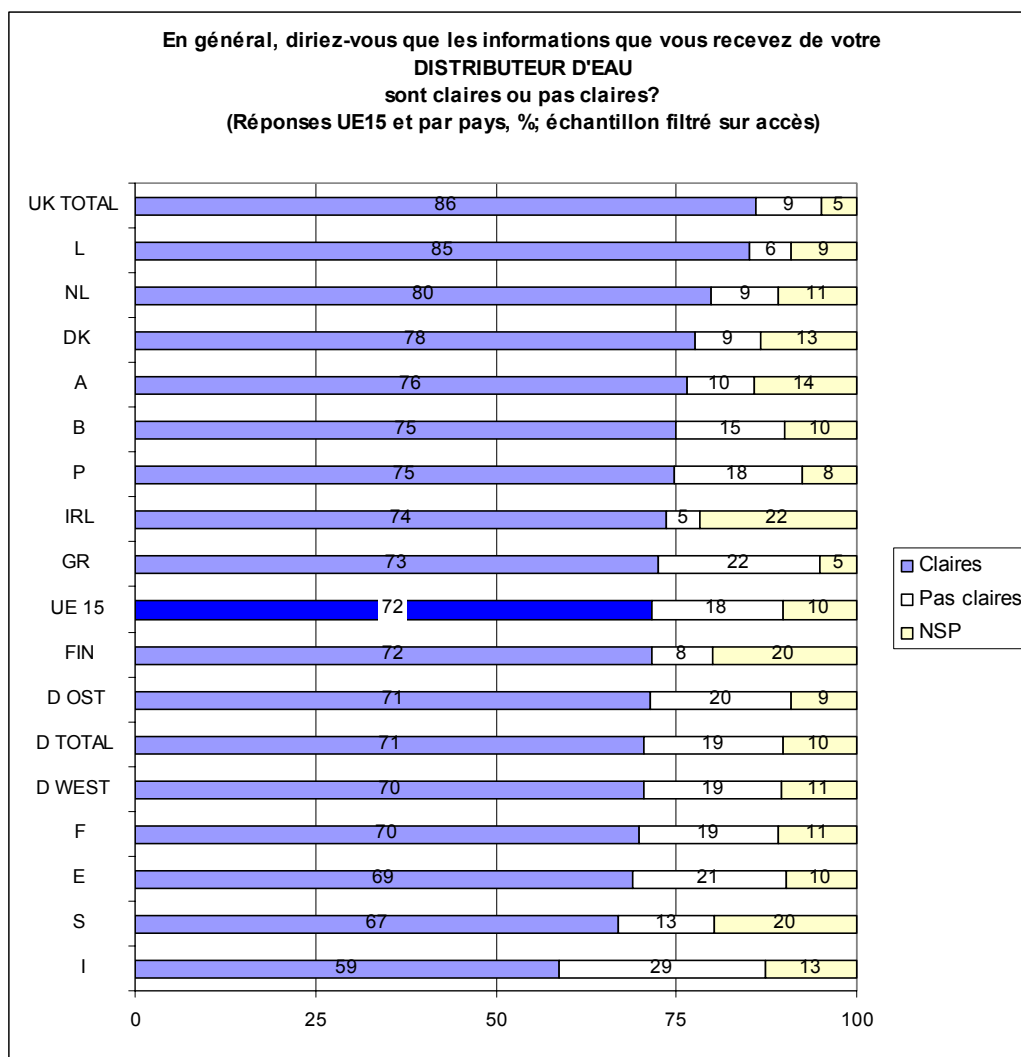
**Données 2002 :** 72% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leur distributeur d'eau ; ces informations ne paraissent pas claires pour 18% des sondés.

*Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



## b. Analyse par pays

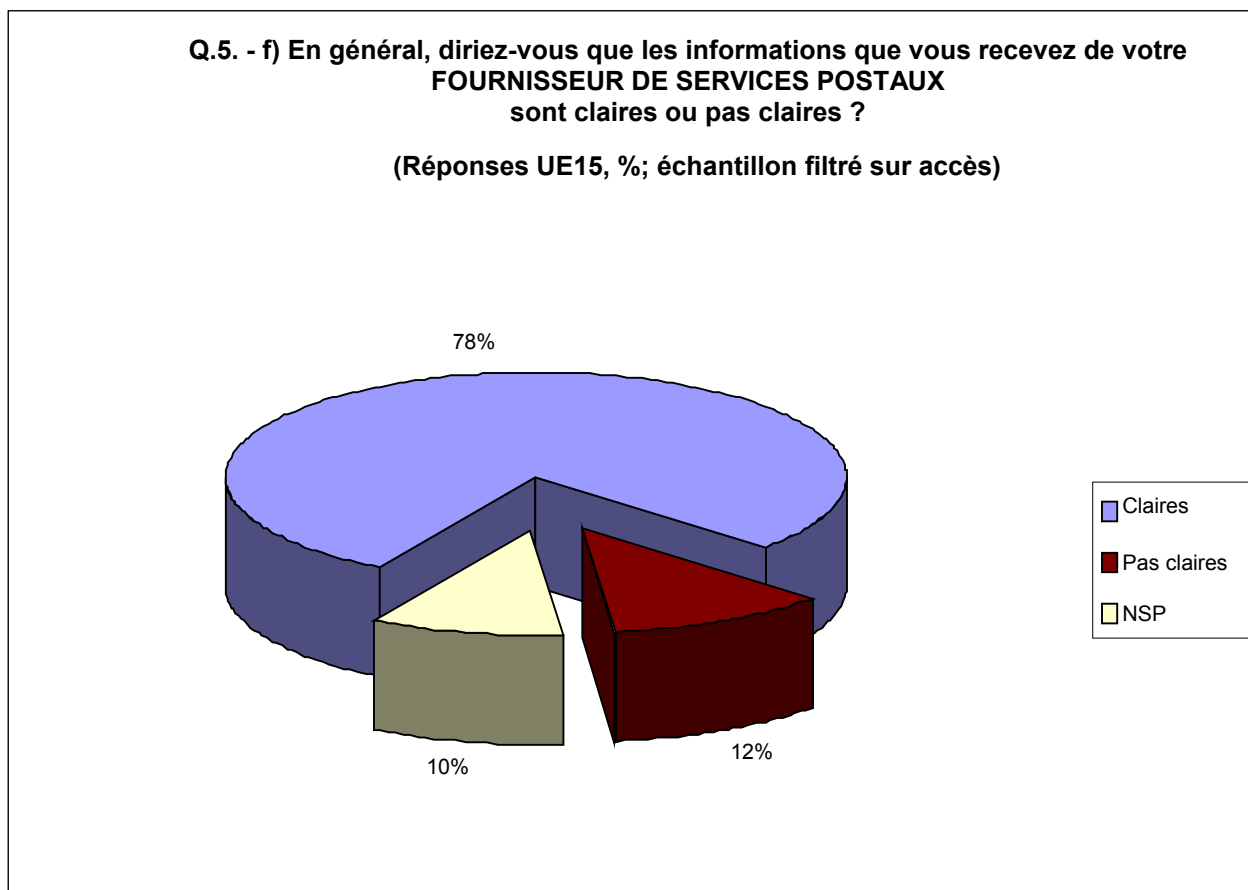
**Analyse par pays des réponses « informations claires » :** c'est au Royaume-Uni (86%), au Luxembourg (85%) et aux Pays-Bas (80%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Italie (29%), en Grèce (22%) et en Espagne (21%).



## 6. Les services postaux

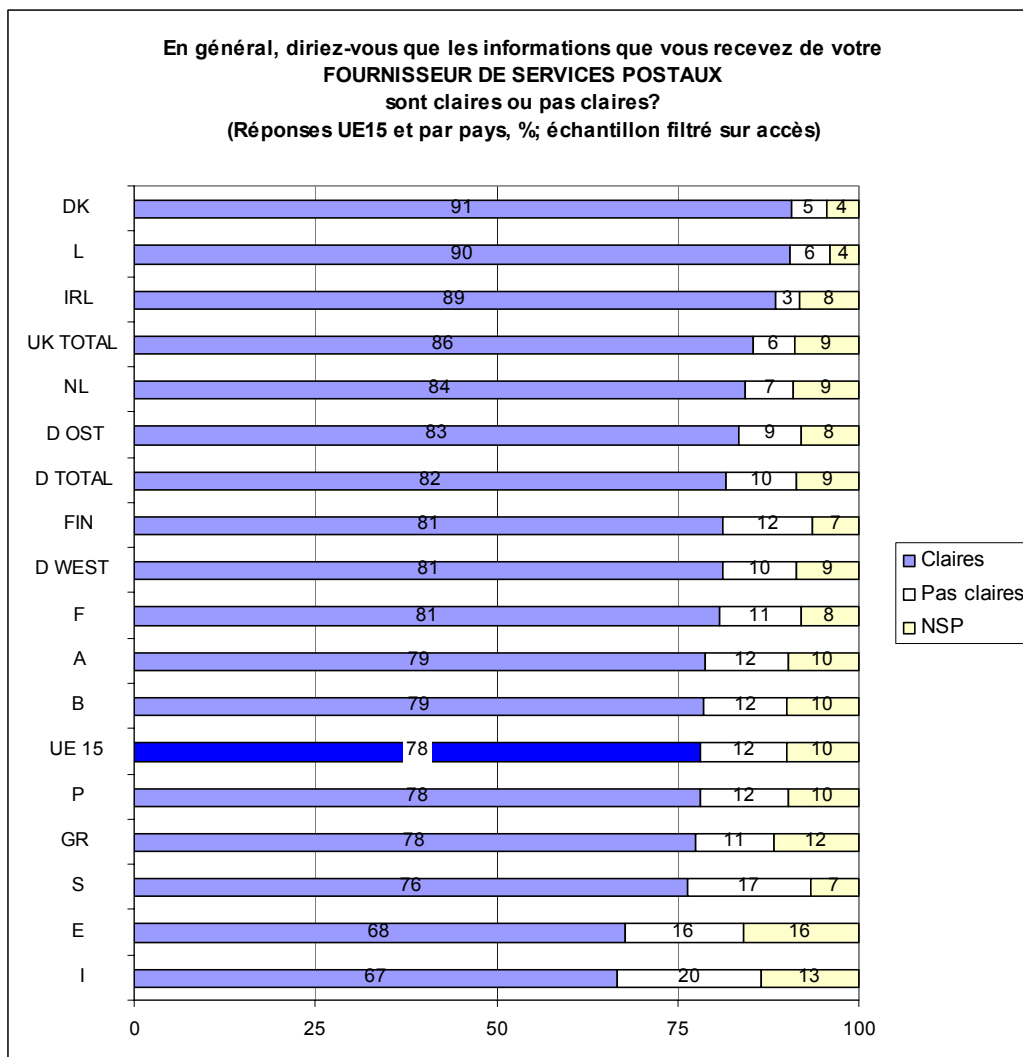
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 78% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leur fournisseur de services postaux ; ces informations ne paraissent pas claires pour 12% des sondés. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

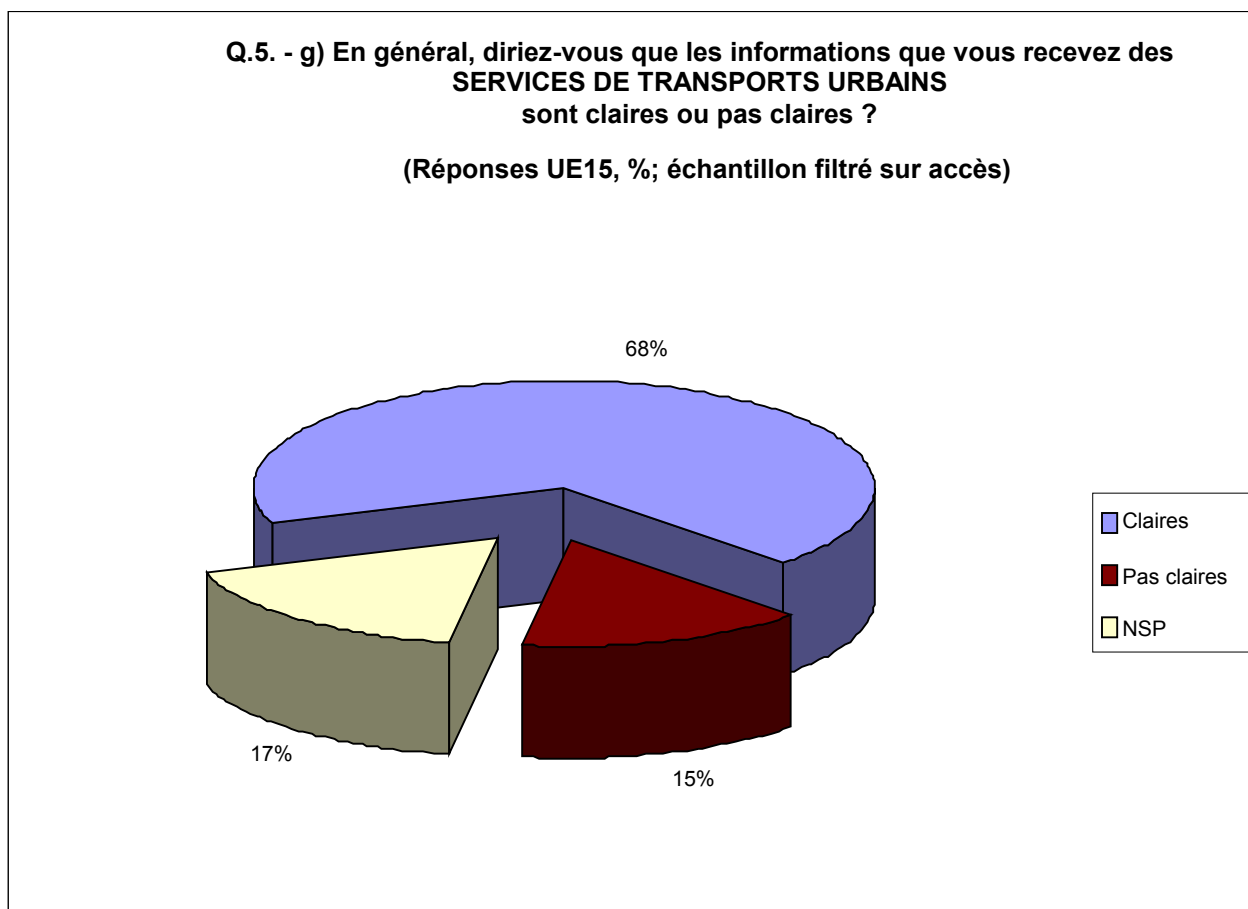
**Analyse par pays des réponses « informations claires »** : c'est au Danemark (91%), au Luxembourg (90%) et en Irlande (89%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Italie (20%), en Suède (17%) et en Espagne (16%).



## 7. Les services de transports urbains

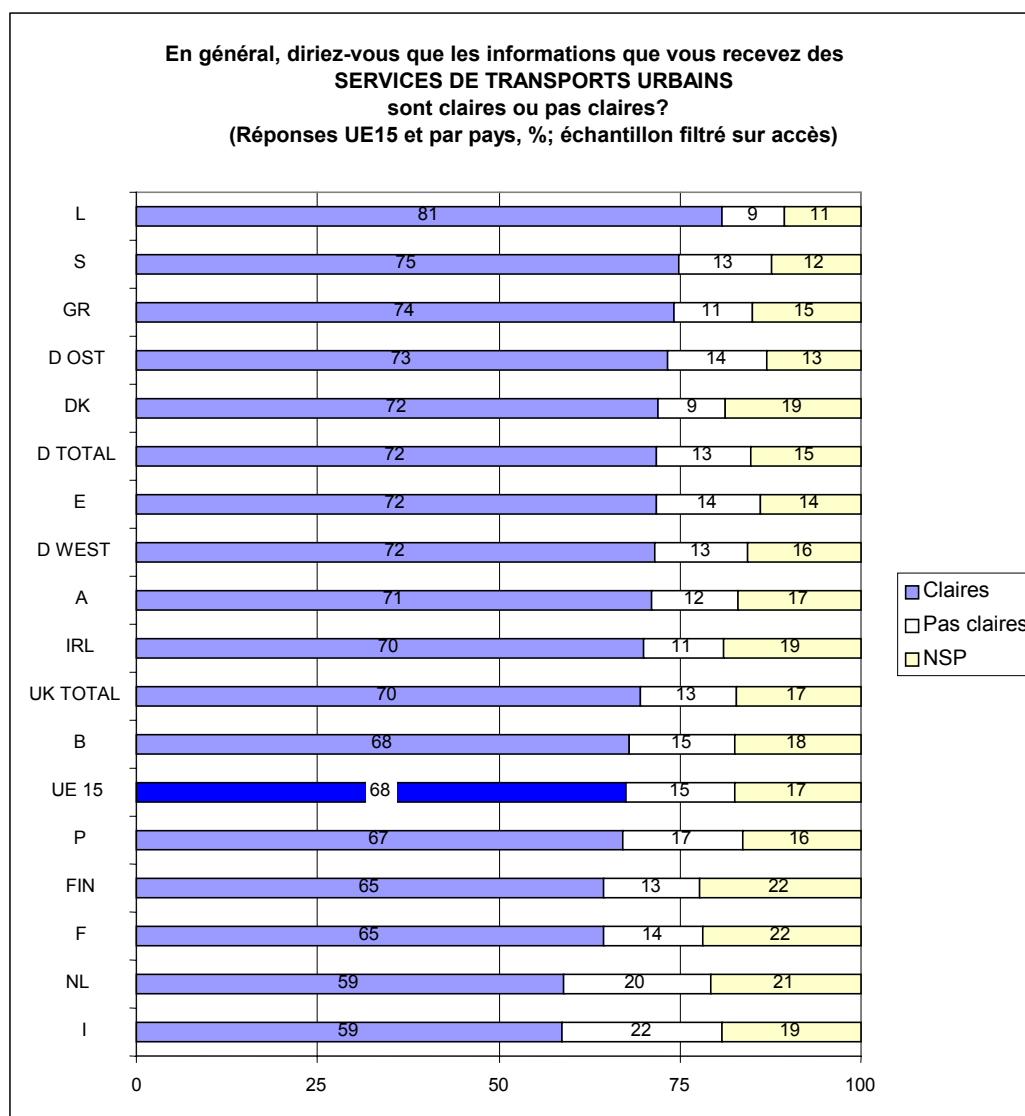
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** 68% des utilisateurs estiment recevoir des informations claires de leurs services de transports urbains; ces informations ne paraissent pas claires pour 15% des sondés. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

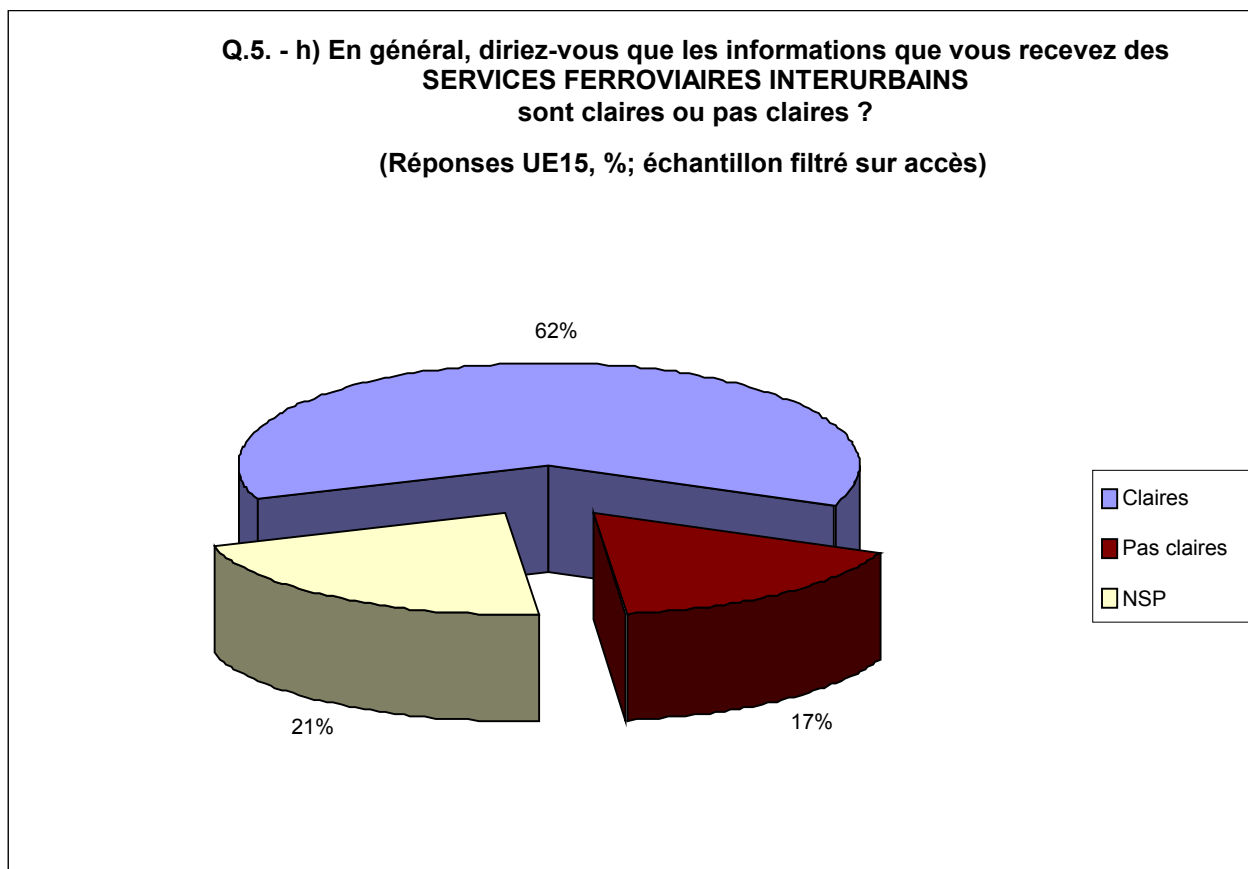
**Analyse par pays des réponses « informations claires »** : c'est au Luxembourg (81%), en Suède (75%) et en Grèce (74%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Italie (22%), aux Pays-Bas (20%) et au Portugal (17%).



## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

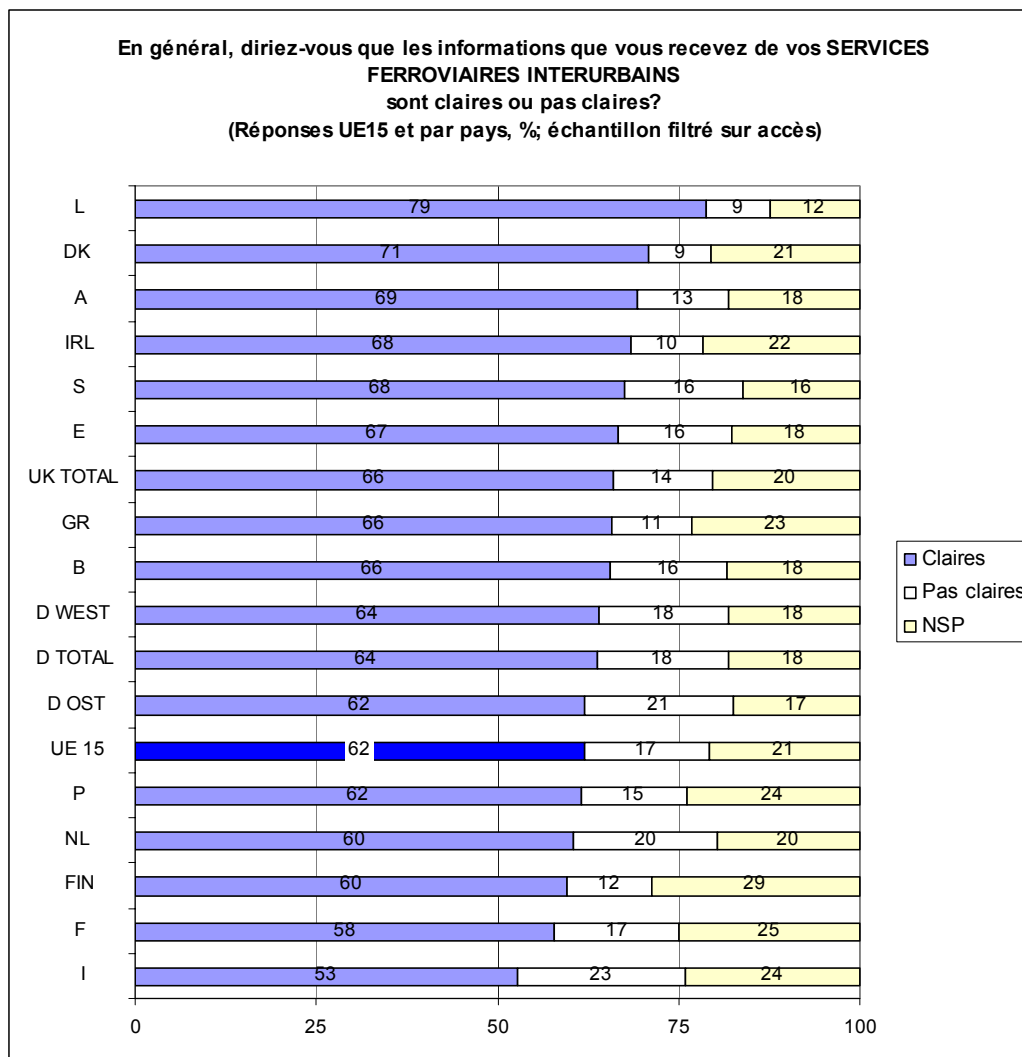
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : 62% des consommateurs estiment recevoir des informations claires de leurs services ferroviaires interurbains; ces informations ne paraissent pas claires pour 17% des sondés. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



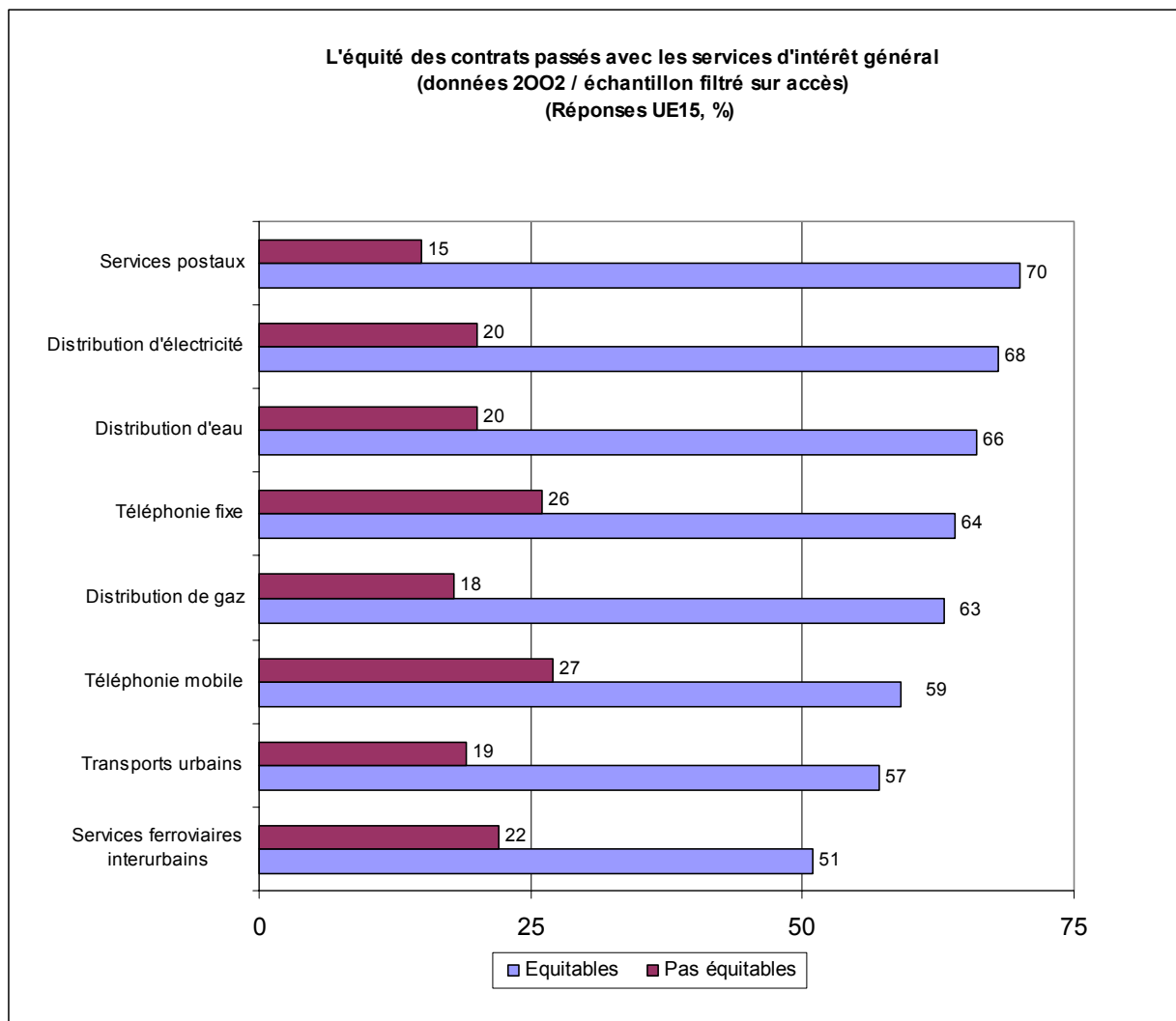
## b. Analyse par pays

**Analyse par pays des réponses « informations claires » :** c'est au Luxembourg (79%), au Danemark (71%) et en Autriche (69%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« informations claires ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« informations pas claires ») sont enregistrées en Italie (23%), aux Pays-Bas (20%) et en Allemagne (18%).



## V. L'EQUITE DES CONTRATS

Le cinquième chapitre est issu de l'analyse d'une question « Trend »<sup>11</sup>. On a posé la question suivante à l'échantillon représentatif : « En général, diriez-vous que les termes et les conditions du contrat avec votre (fournisseur de services) sont équitables ou pas équitables ? »

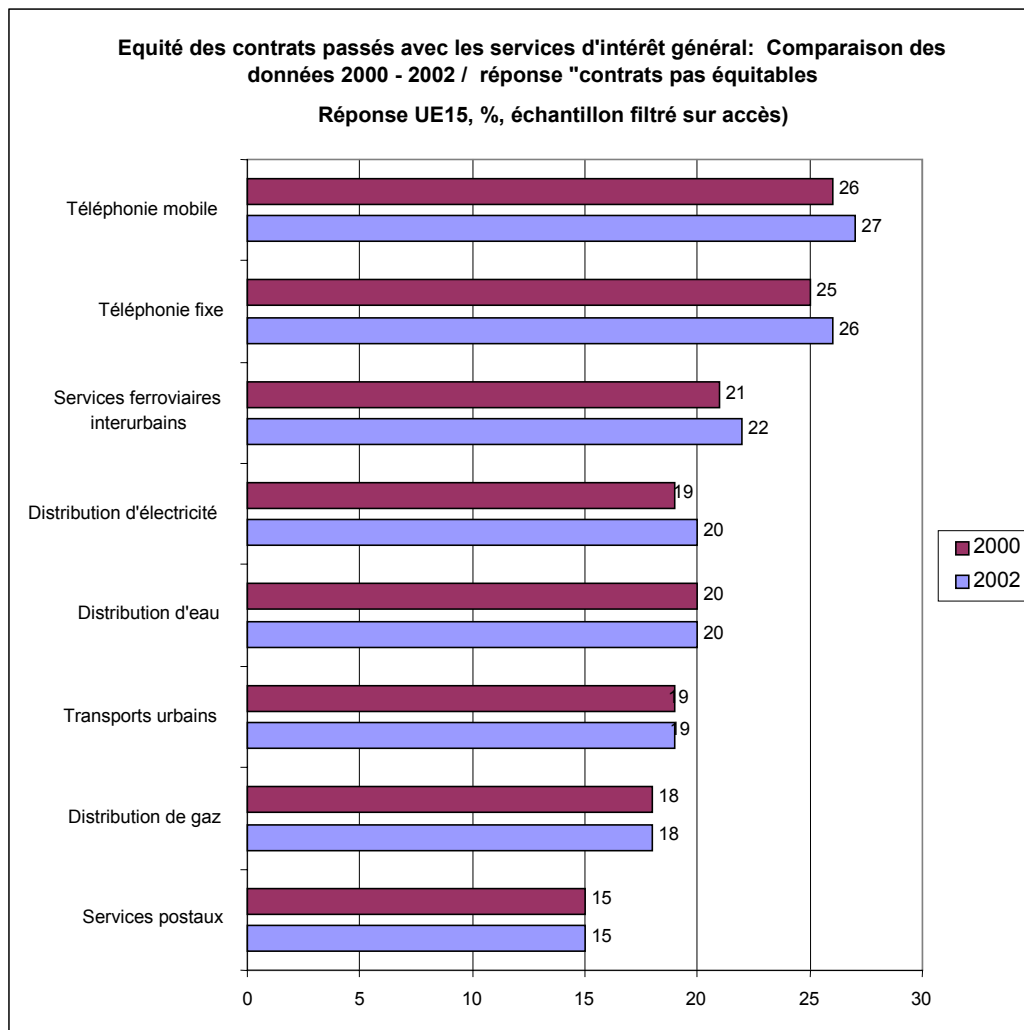


Trois services bénéficient d'impressions favorables à hauteur d'au moins deux tiers des réponses de la part des consommateurs pour ce qui concerne l'équité des termes et conditions générales applicables aux contrats : les services postaux (70%), les services de distribution d'électricité (68%) et les services de distribution d'eau (66%),

<sup>11</sup> EB53.0 : question N° 66 ; EB58.0 : question N° 6.

On distingue trois autres services pour lesquels moins de 60% des consommateurs jugent les termes et conditions du contrat équitables : les services de téléphonie mobile (59%), les services de distribution de gaz (49%), les services des transports urbains (57%) et les services ferroviaires interurbains (51%). La téléphonie mobile est le service qui génère la plus grande proportion de réponses soulignant le manque d'équité des contrats (27%), suivie par la téléphonie fixe (26%).

**Comparaison des données EB53 (2000) – EB58 (2002) :**

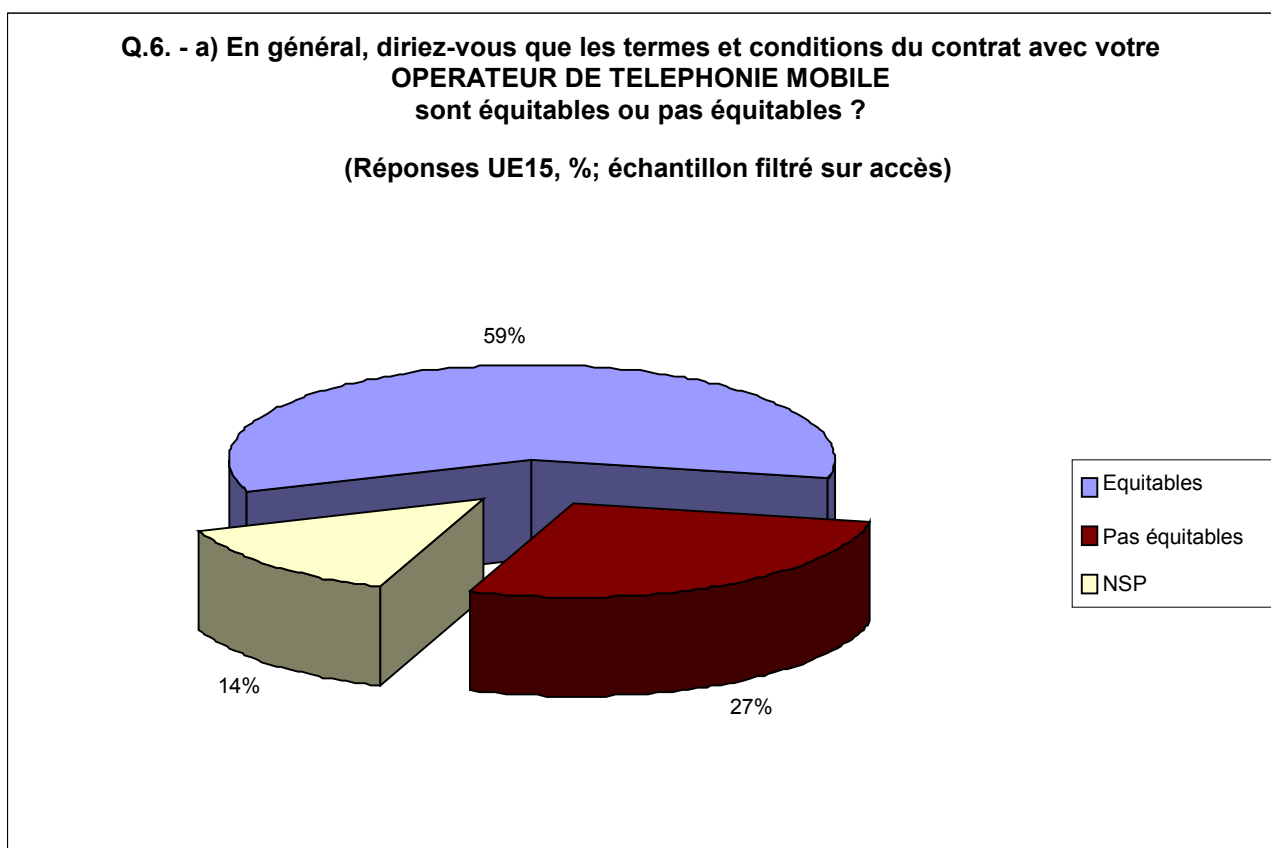


Comme en 2000, le secteur de la téléphonie (fixe et mobile) et les services ferroviaires interurbains continuent en 2002 de faire l'objet des plus fortes opinions d'insatisfaction par rapport à l'équité des contrats.

## 1. Les services de téléphonie mobile

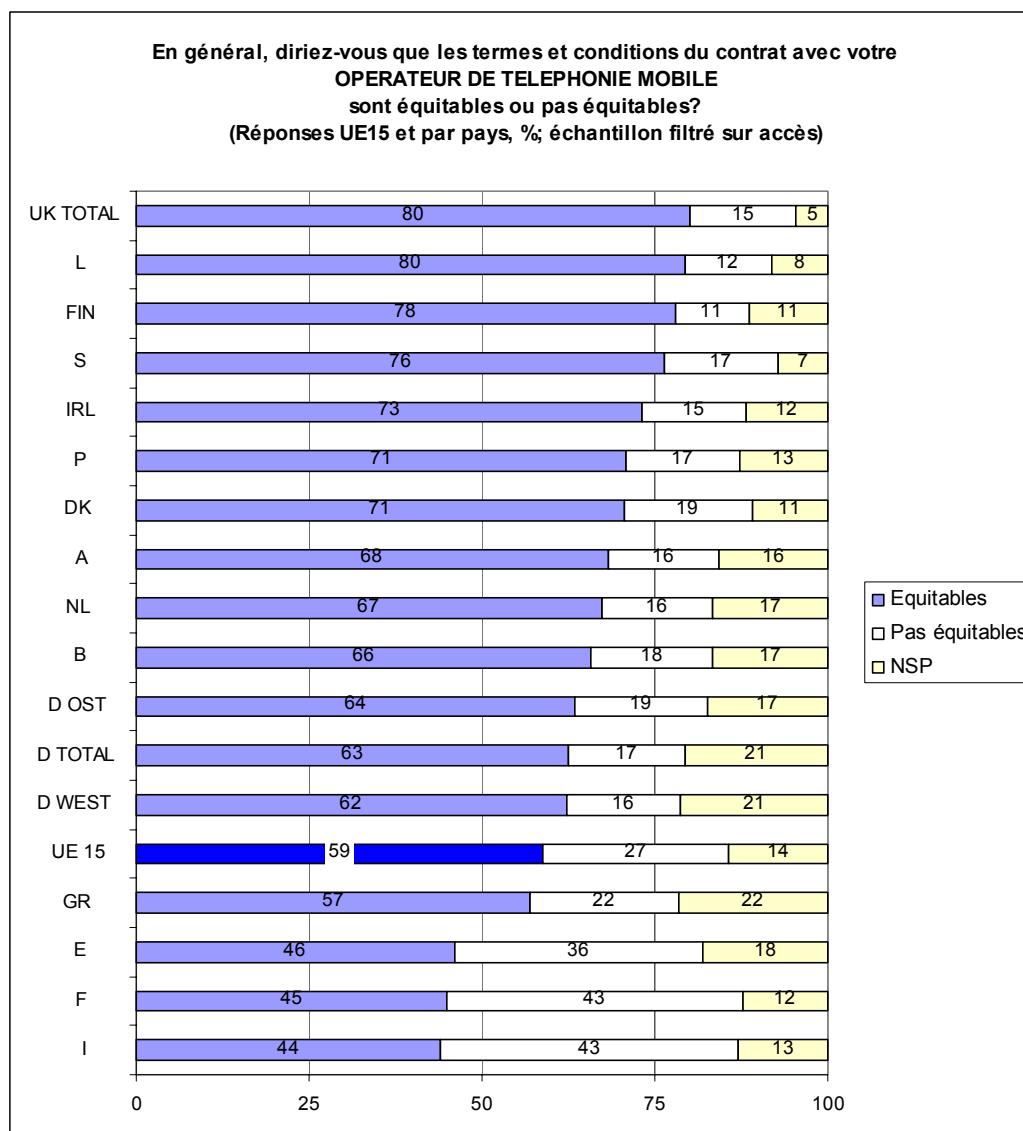
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 59% à considérer que les termes et conditions du contrat avec leur opérateur de téléphonie mobile sont équitables ; 27% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 14% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



## b. Analyse par pays

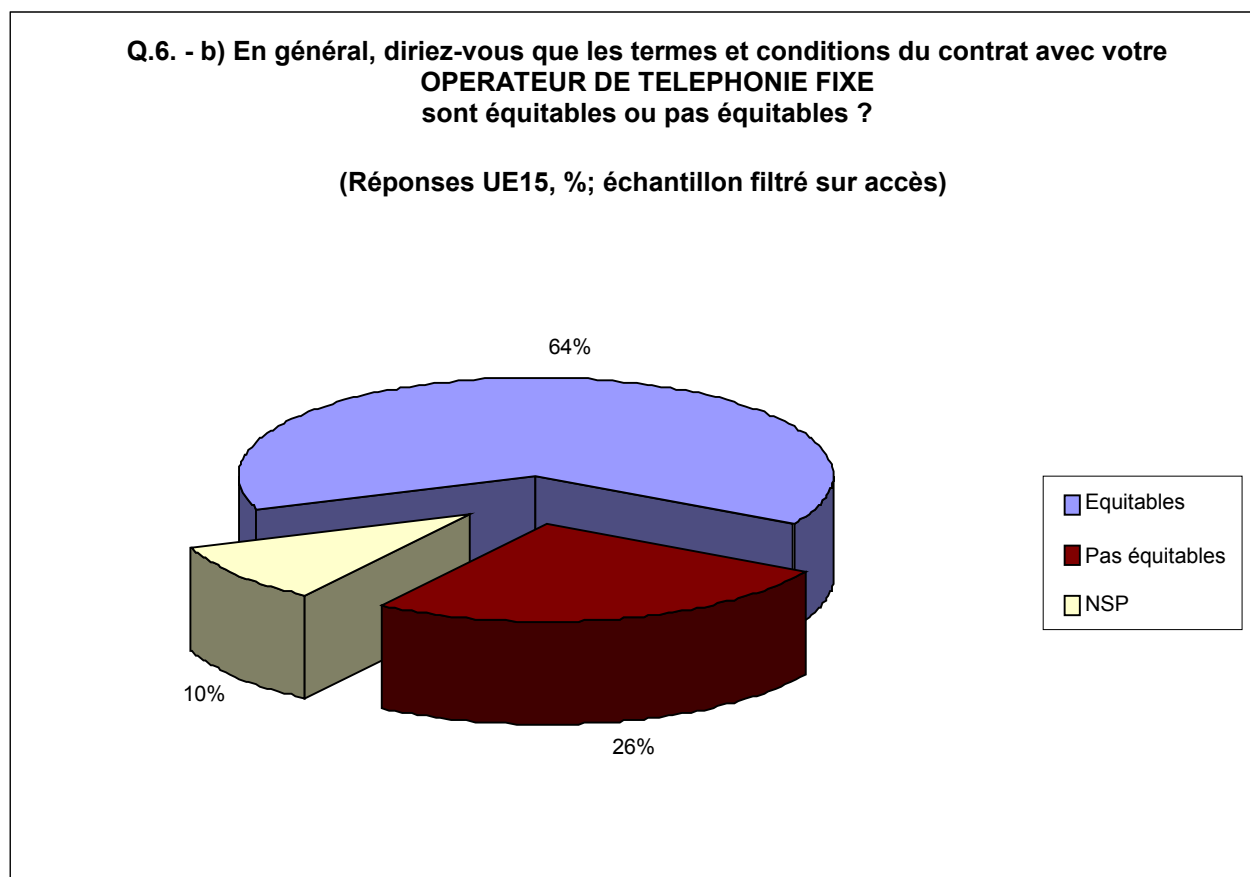
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables »** : c'est au Royaume-Uni (80%), au Luxembourg (80%) et en Finlande (78%) que les consommateurs affichent les taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (43%), en France (43%) et en Espagne (36%).



## 2. Les services de téléphonie fixe

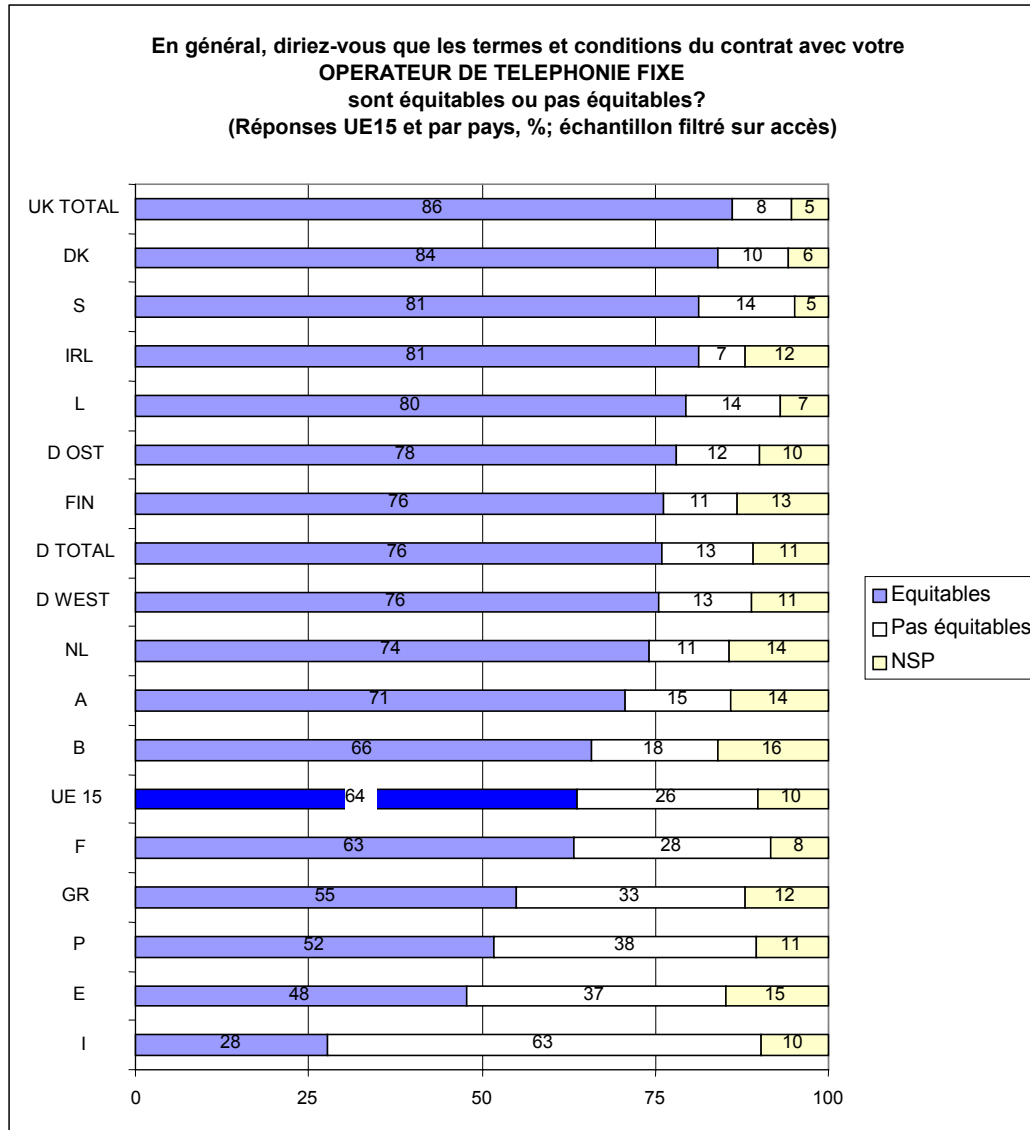
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : Les consommateurs sont 64% à considérer que les termes et conditions du contrat avec leur opérateur de téléphonie fixe sont équitables ; 26% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 10% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis)* :



## b. Analyse par pays

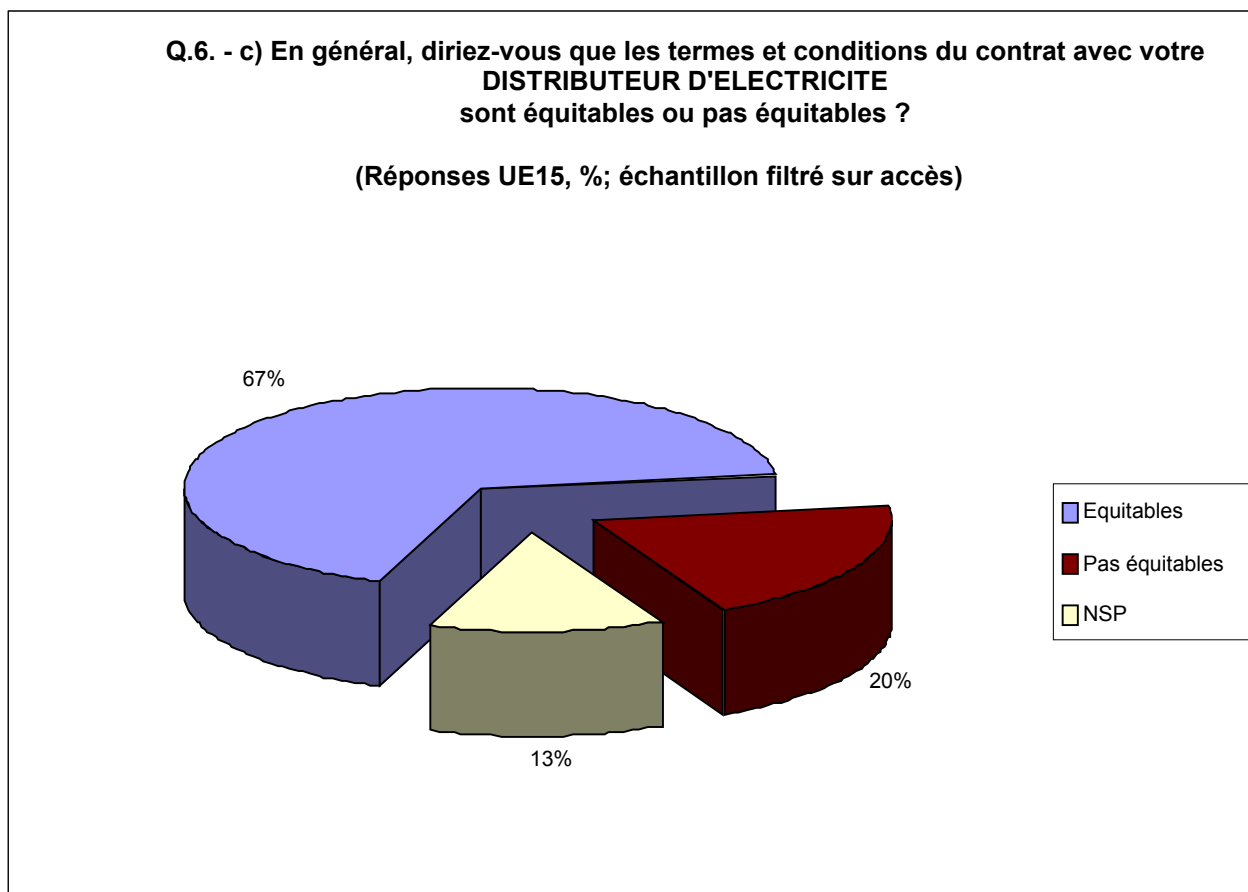
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Royaume-Uni (86%), au Danemark (84%), en Suède (81%) et en Irlande (81%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (63%), au Portugal (38%) et en Espagne (37%).



### 3. Les services de distribution d'électricité

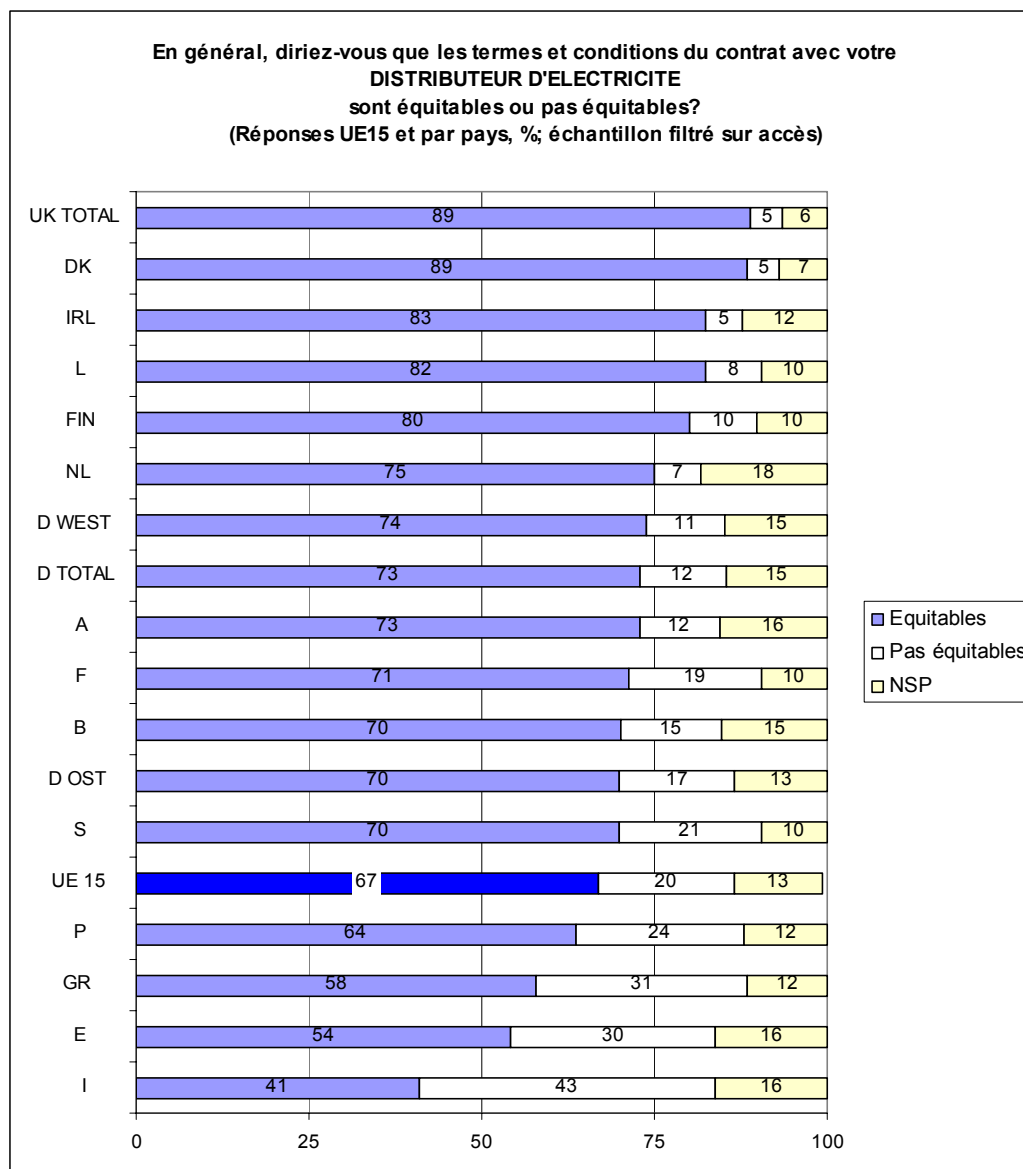
#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 67% à considérer que les termes et conditions du contrat avec leur distributeur d'électricité sont équitables ; 20% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 13% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



## b. Analyse par pays

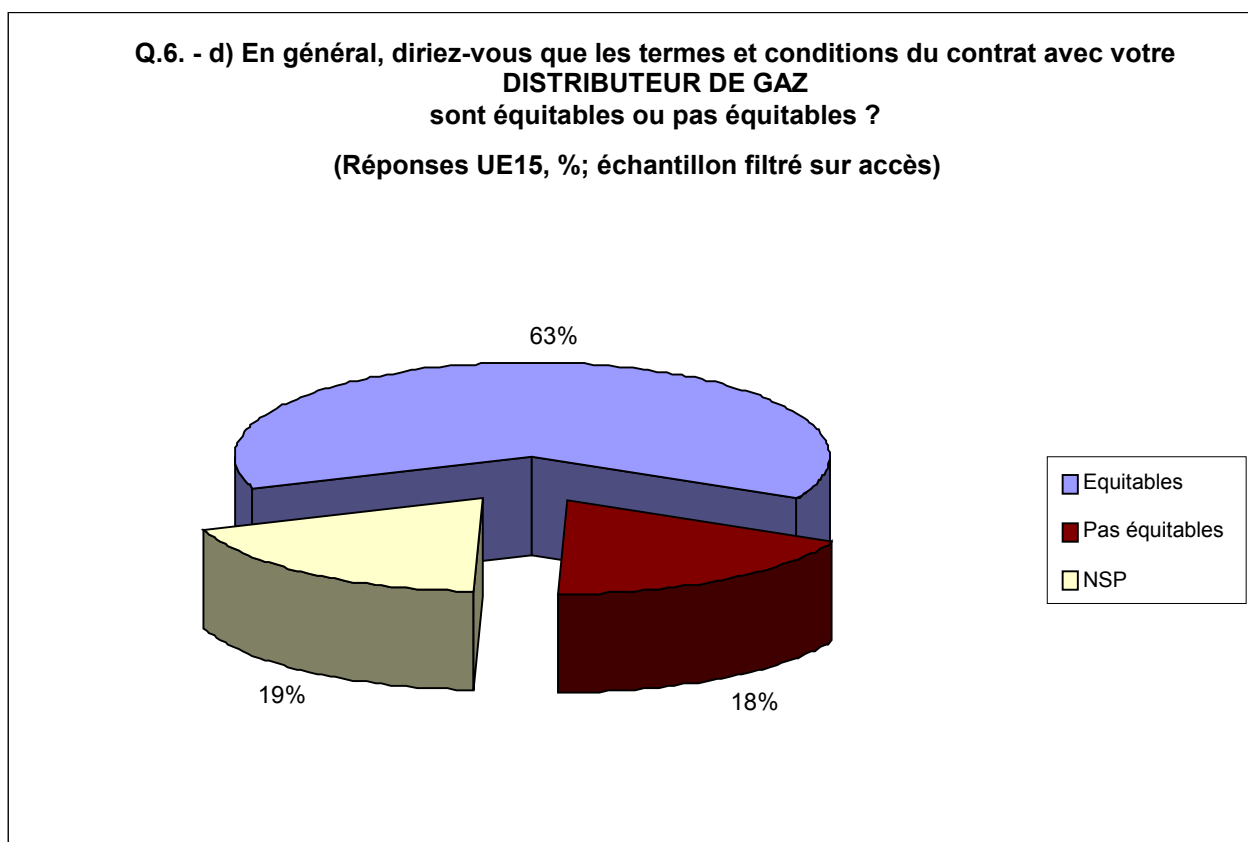
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Royaume-Uni (89%), au Danemark (89%) et en Irlande (83%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (43%), en Grèce (31%) et en Espagne (30%).



#### 4. Les services de distribution de gaz

##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

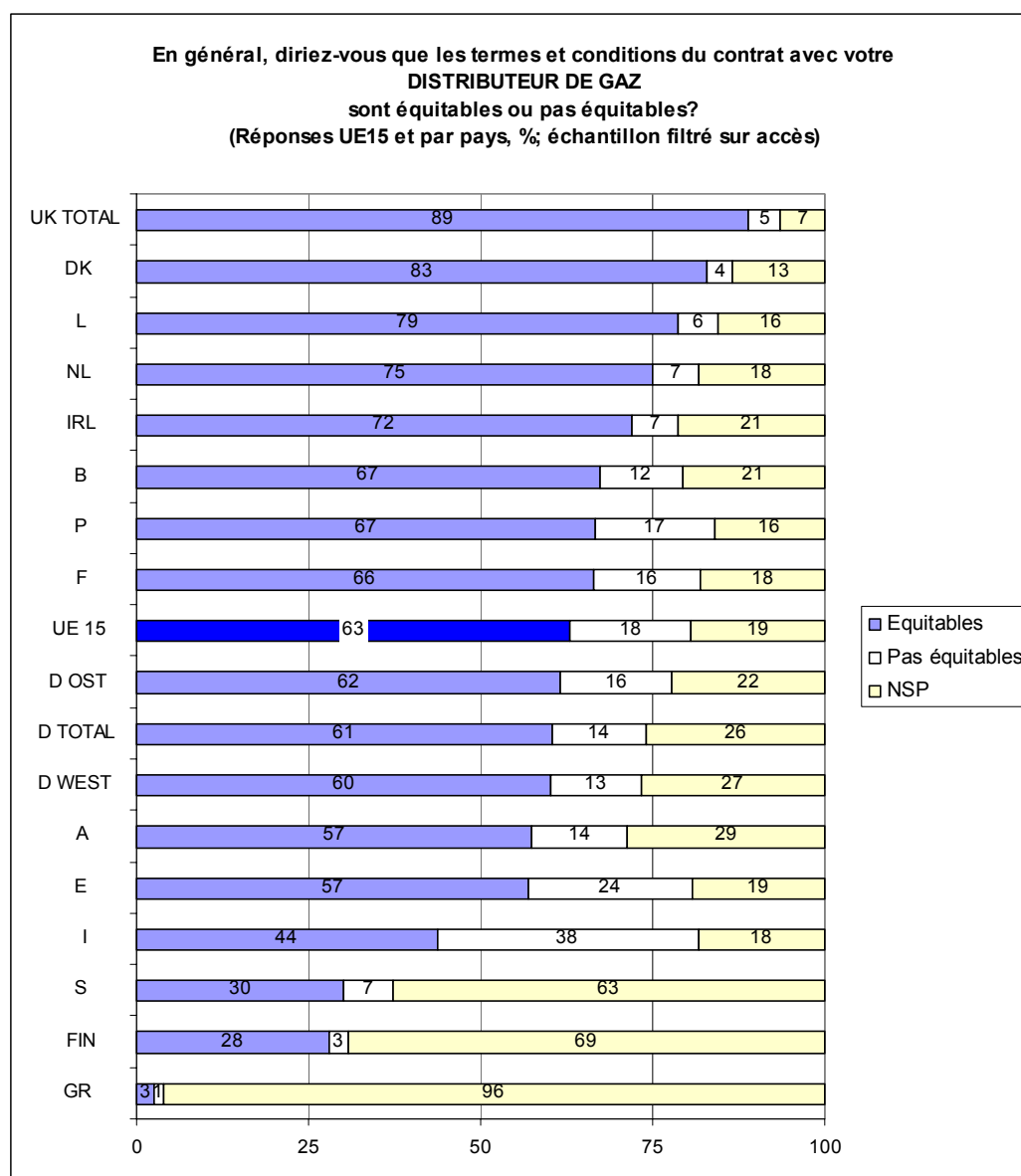
**Données 2002 :** Les consommateurs sont 63% à considérer que les termes et conditions du contrat avec leur distributeur de gaz sont équitables ; 18% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 19% ne peuvent répondre à cette question<sup>12</sup>. Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



<sup>12</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

## b. Analyse par pays

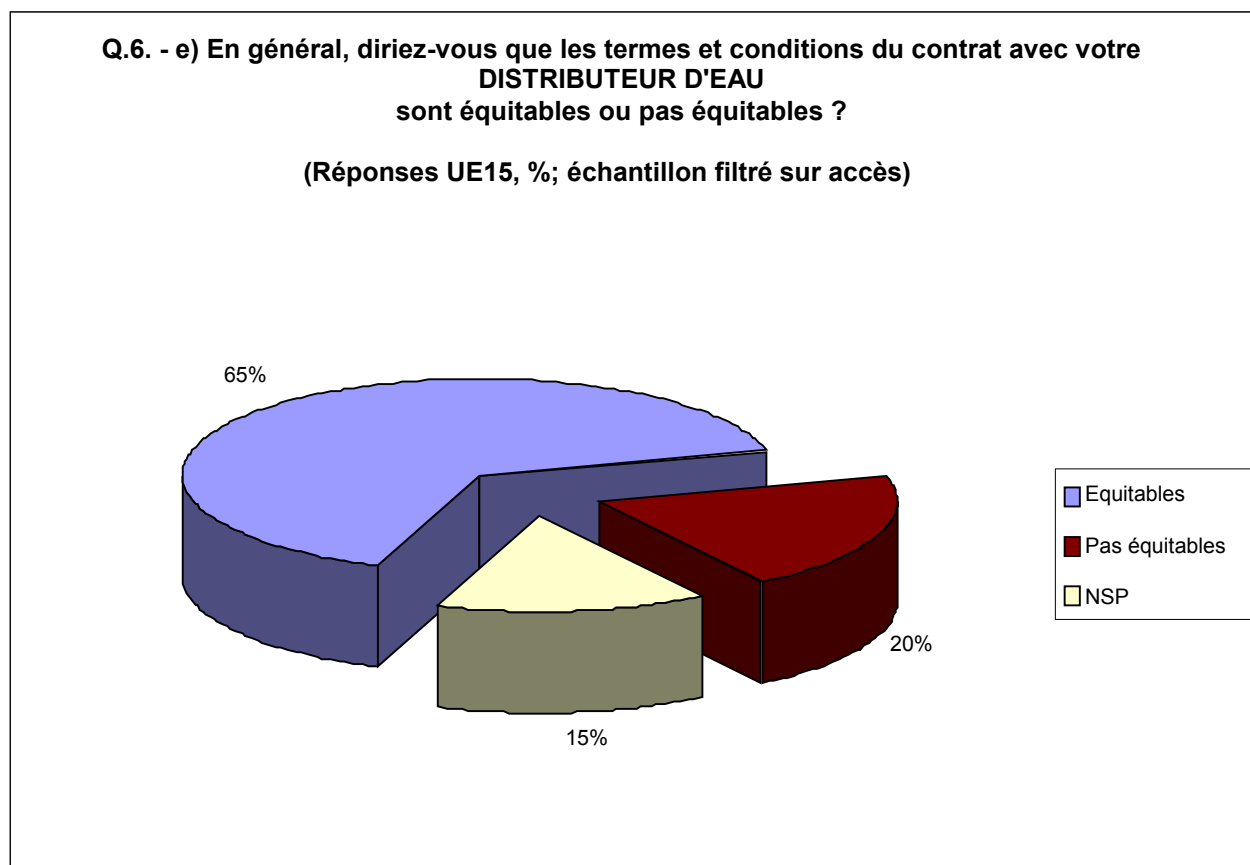
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Royaume-Uni (89%), au Danemark (83%) et au Luxembourg (79%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (38%), en Espagne (24%) et au Portugal (17%).



## 5. Les services de distribution d'eau

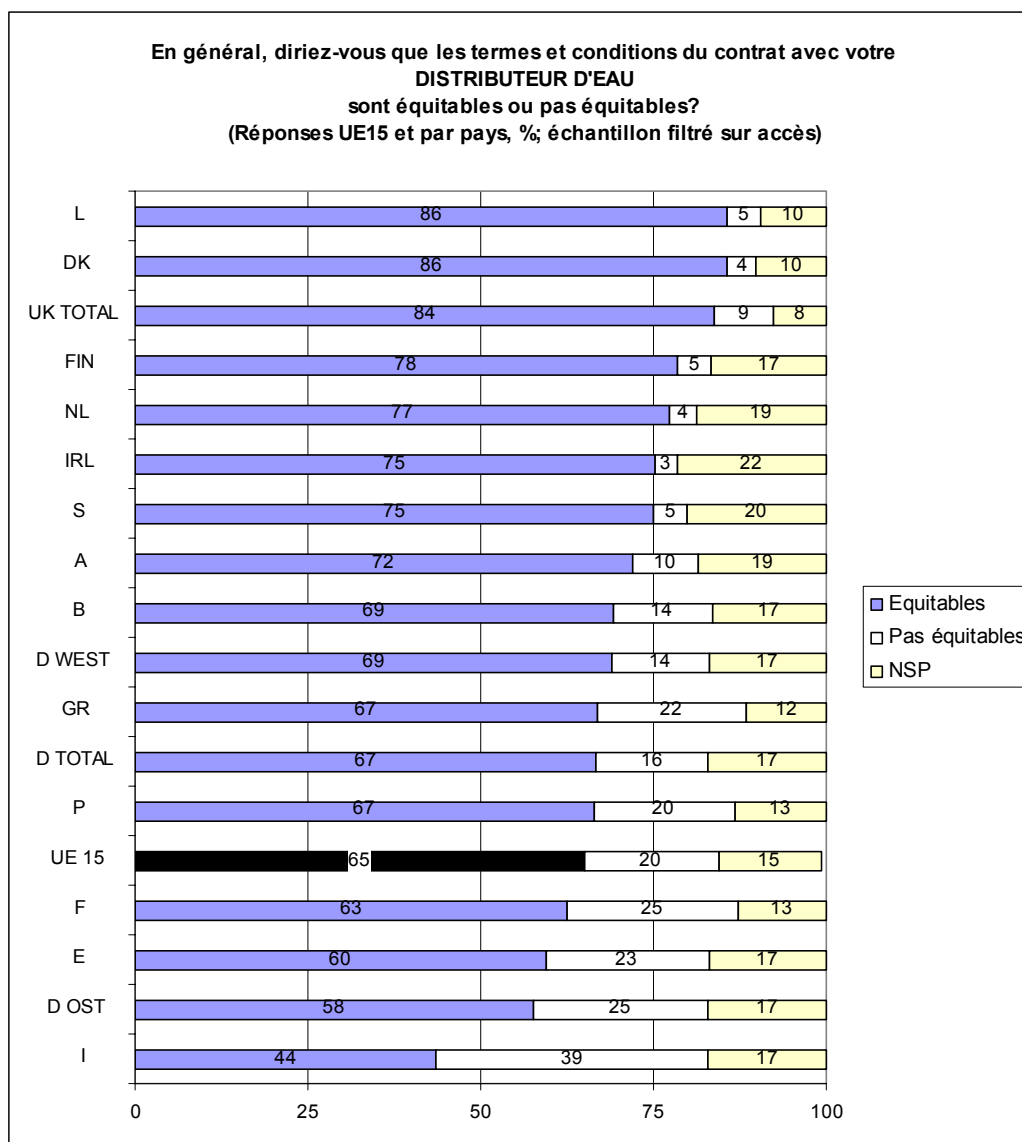
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : : Les consommateurs sont 65% à considérer que les termes et conditions du contrat avec leur distributeur d'eau sont équitables ; 20% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 15% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis)* :



## b. Analyse par pays

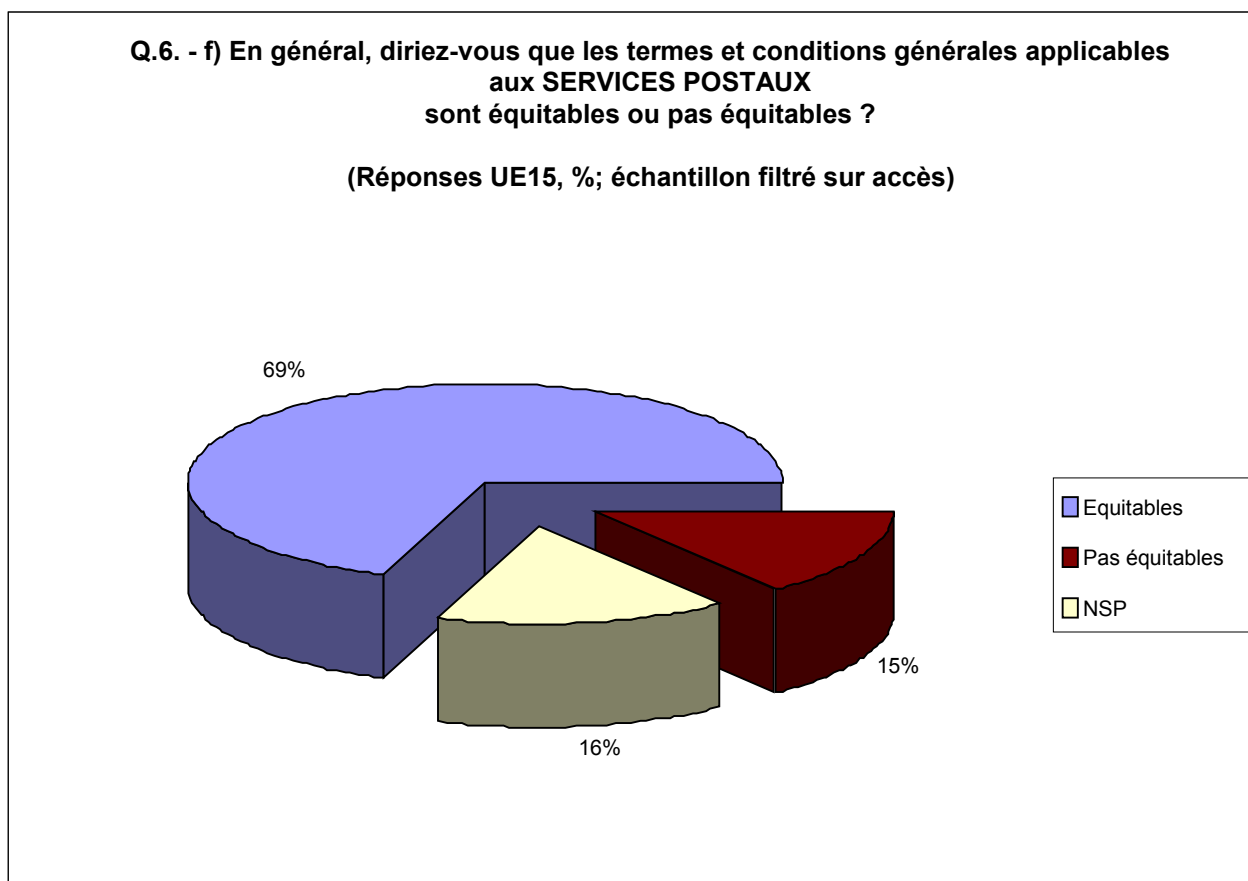
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Luxembourg (86%), au Danemark (86%) et au Royaume-Uni (84%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (39%), en France (25%) et en Espagne (23%).



## 6. Les services postaux

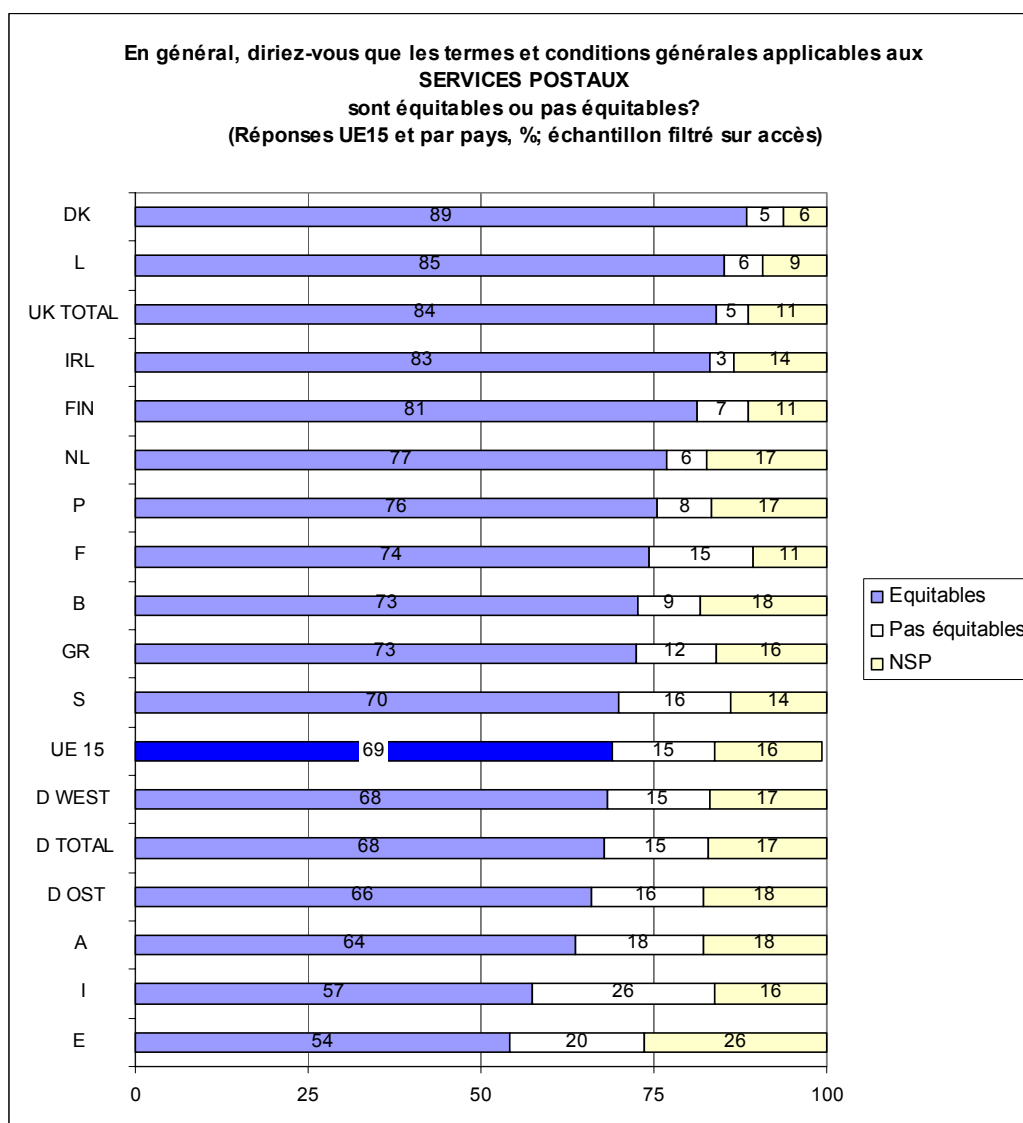
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 69% à considérer que les termes et conditions générales applicables aux services postaux sont équitables ; 15% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 16% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



## b. Analyse par pays

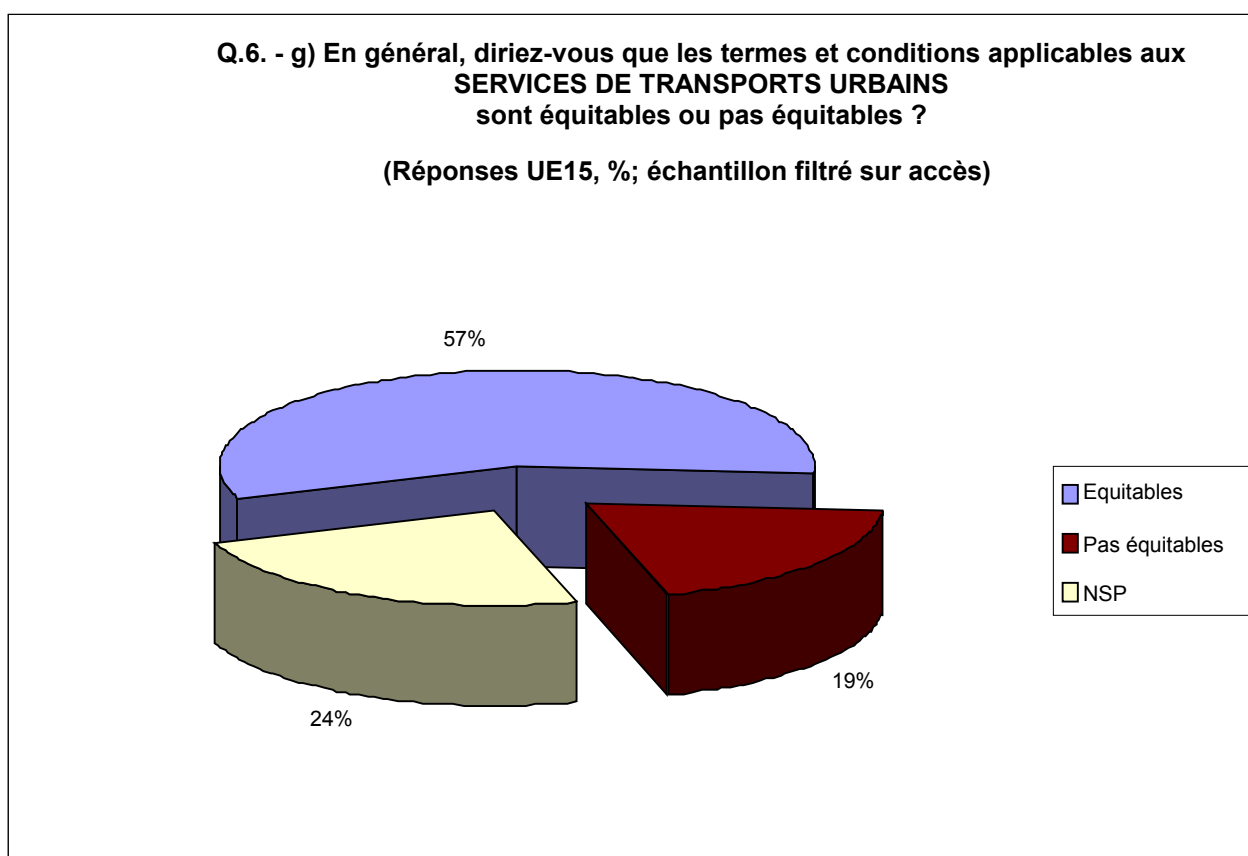
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Danemark (89%), au Luxembourg (85%) et au Royaume-Uni (84%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (26%), en Espagne (20%) et en Autriche (18%).



## 7. Les services de transports urbains

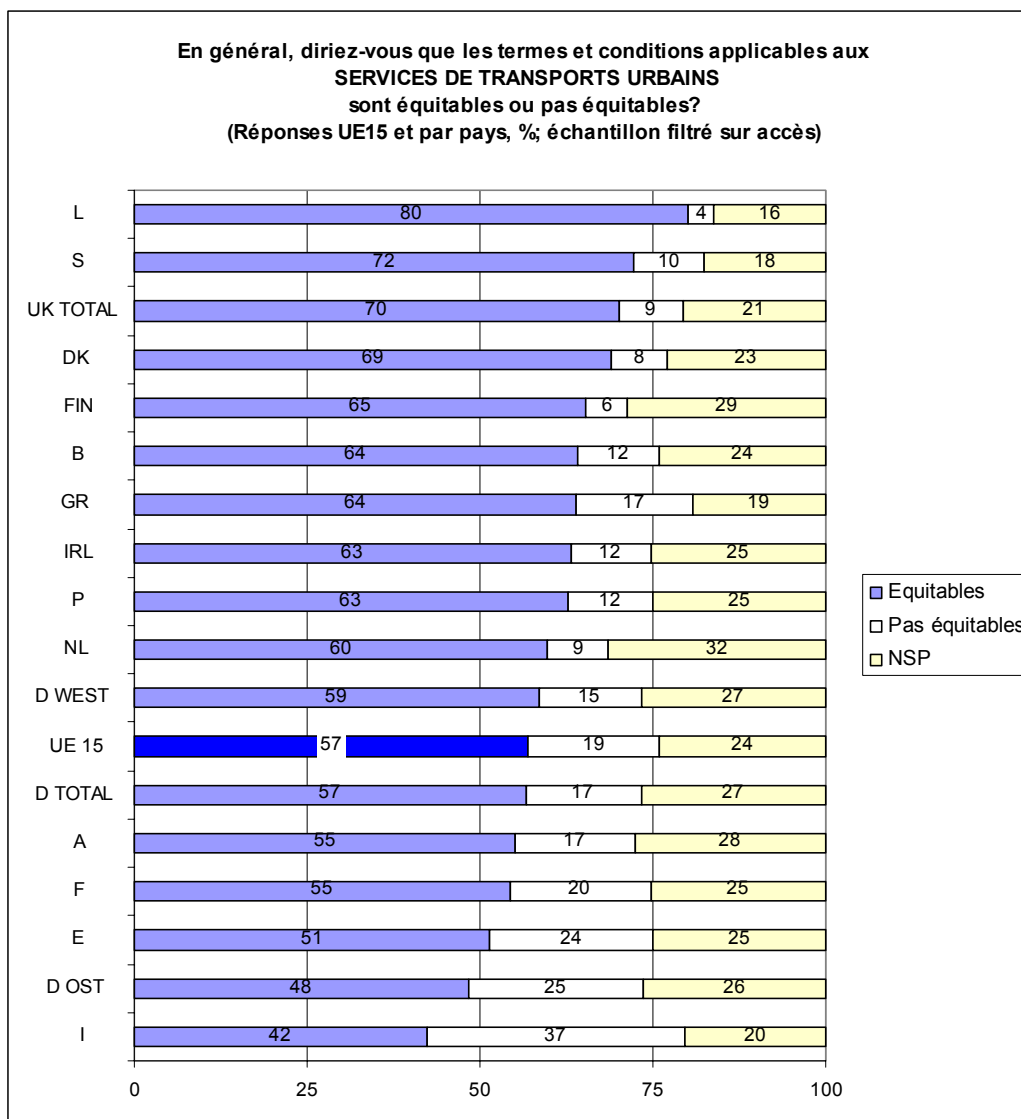
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 57% à considérer que les termes et conditions du contrat avec leurs services de transports urbains sont équitables ; 19% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 24% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



## b. Analyse par pays

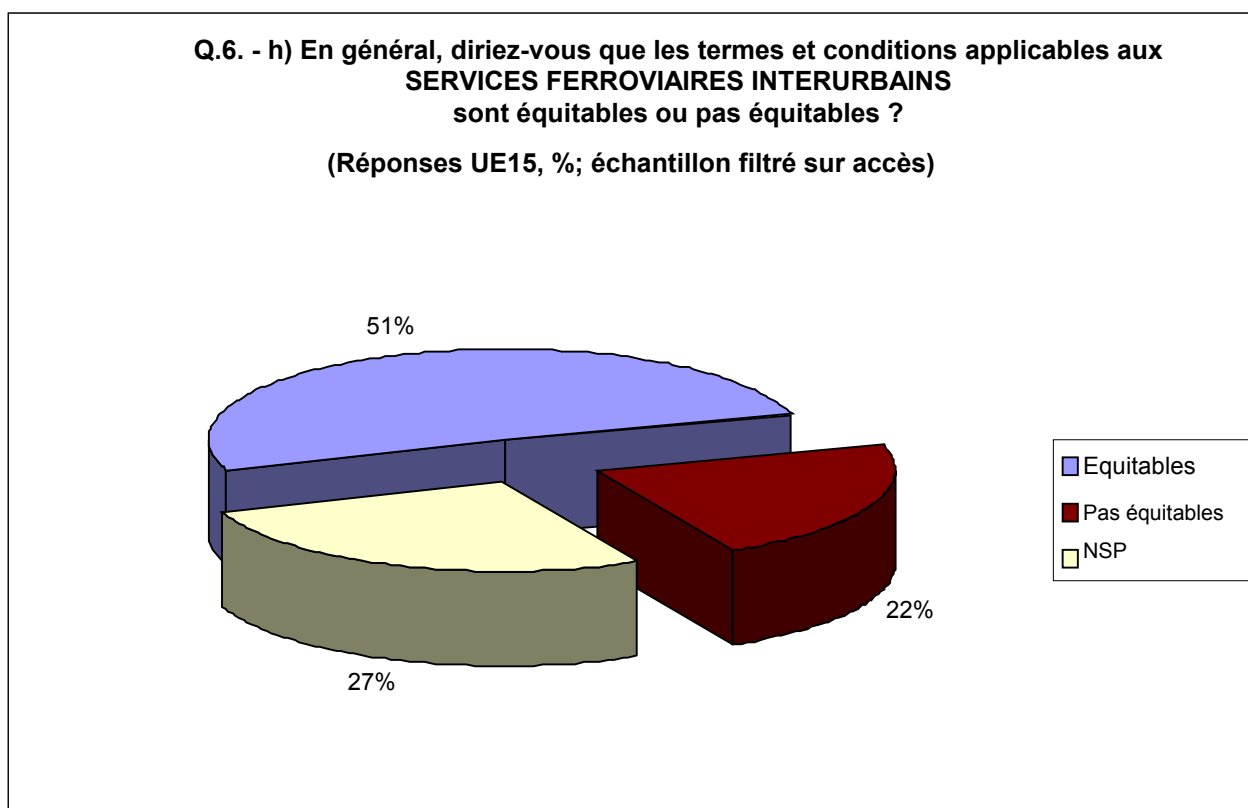
**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Luxembourg (80%), en Suède (72%) et au Royaume-Uni (70%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (37%), en Espagne (24%) et en France (20%).



## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

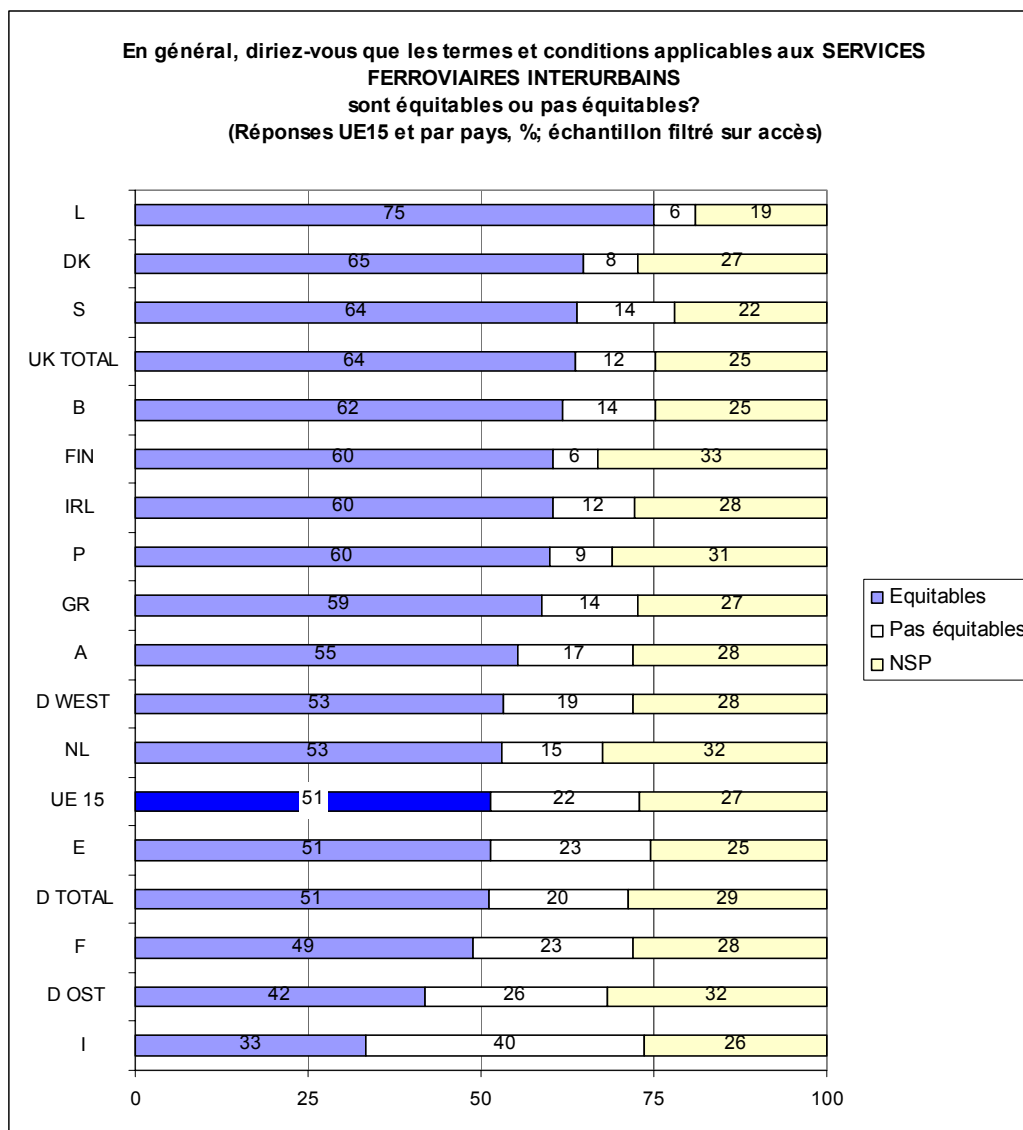
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002 :** Les consommateurs sont 51% à considérer que les termes et conditions applicables aux services ferroviaires interurbains sont équitables ; 22% jugent au contraire qu'ils ne le sont pas ; 27% ne peuvent répondre à cette question. *Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :*



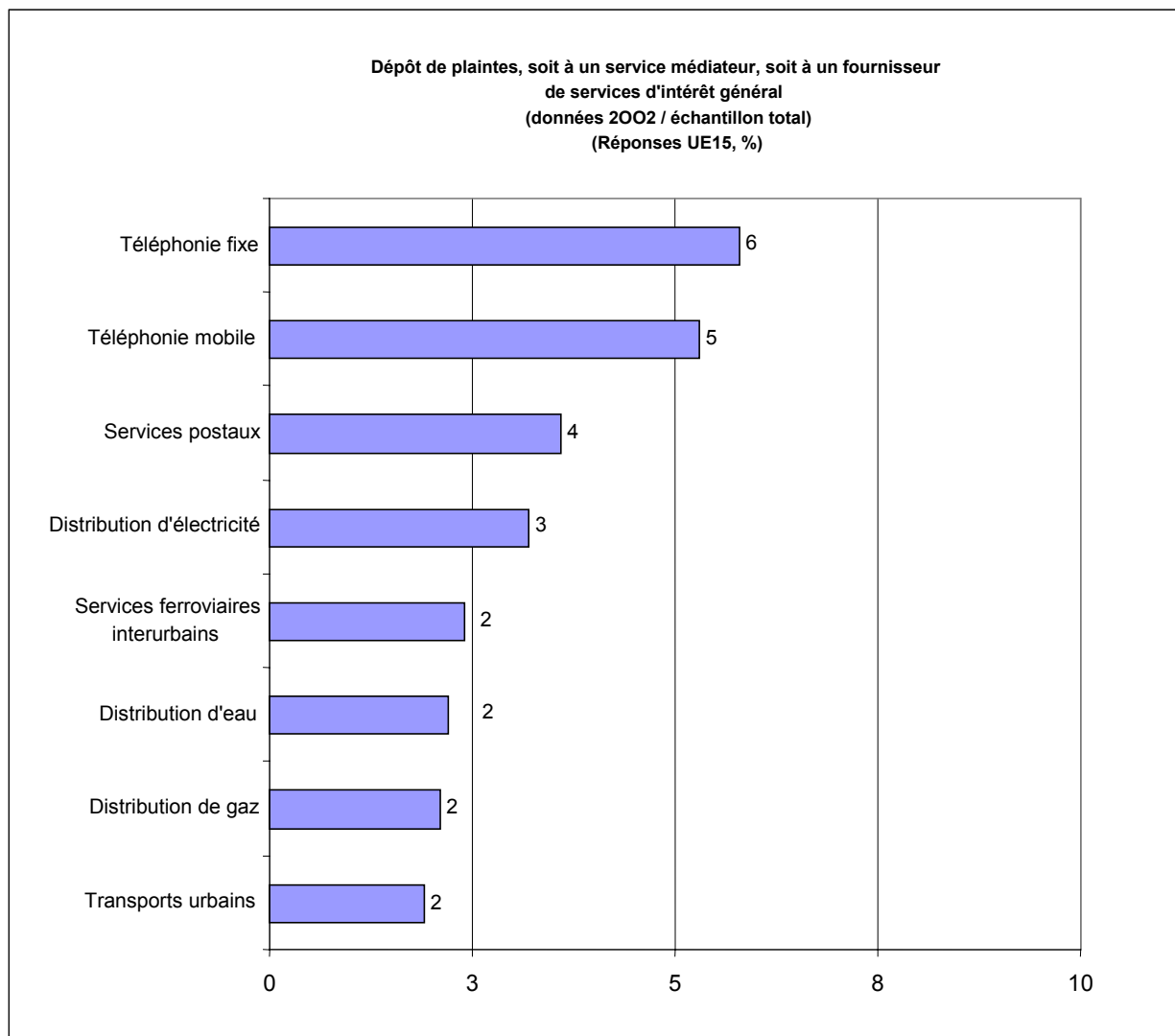
## b. Analyse par pays

**Analyse par pays des réponses « contrats équitables » :** c'est au Luxembourg (75%), au Danemark (65%) en Suède (64%) et au Royaume-Uni (64%) que les consommateurs affichent des taux de satisfaction (« contrats équitables ») les plus élevés. Les plus fortes expressions d'insatisfaction (« contrats pas équitables ») sont enregistrées en Italie (40%), en France (23%) et en Espagne (23%).



## VI. LES PLAINTES DES CONSOMMATEURS ET LEUR TRAITEMENT

Il a été demandé aux personnes interrogées si, au cours des douze derniers mois, elles avaient déposé une plainte auprès d'un service médiateur ou du fournisseur de services lui-même. Les personnes concernées étaient ensuite interrogées sur la façon dont la plainte a été traitée (le choix des réponses était le suivant : « très bien », « assez bien », « assez mal », « très mal »).



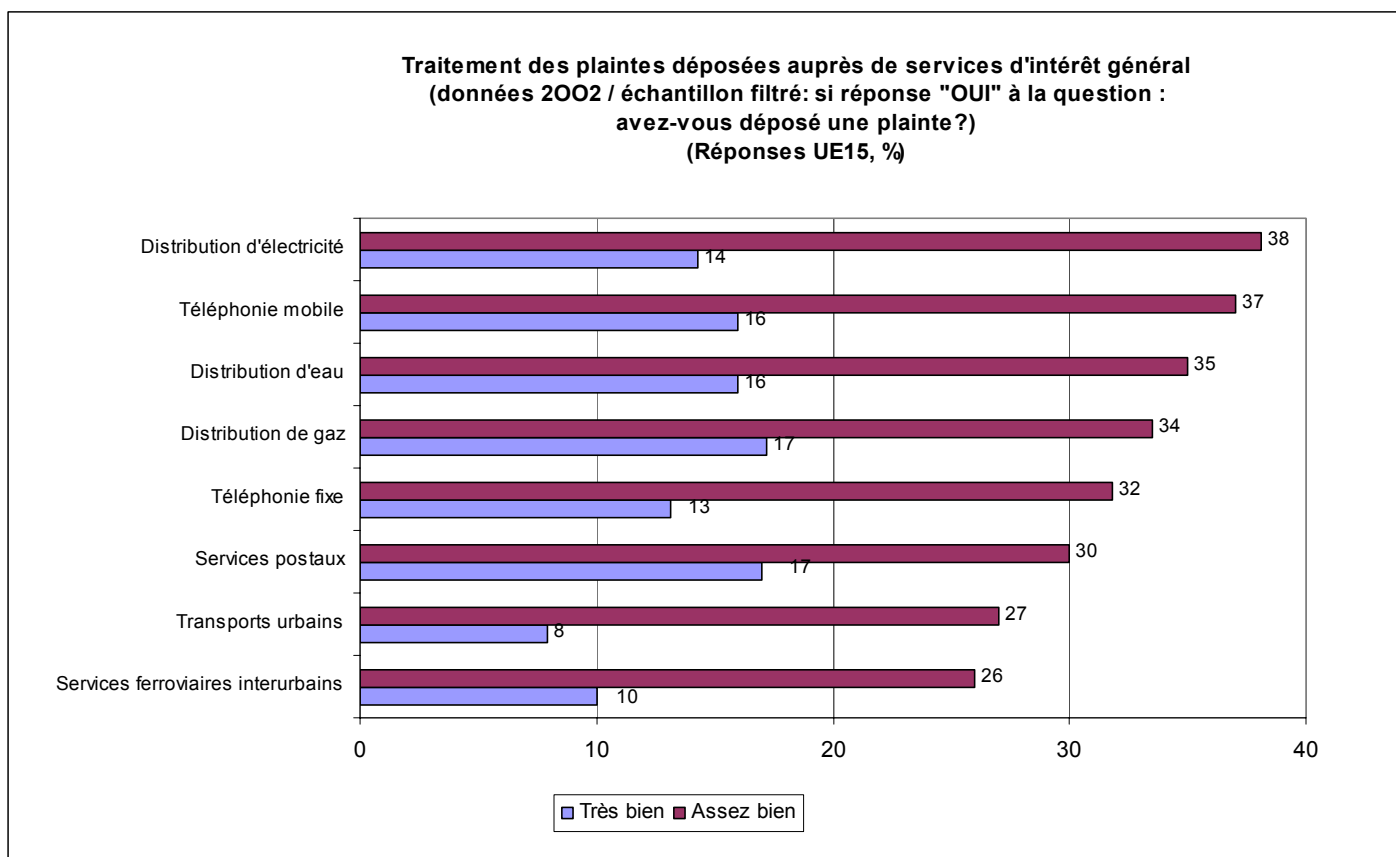
Ce sont les services de téléphonie (fixe : 6% ; mobile : 5%) qui suscitent le plus grand nombre de plaintes. Les services postaux (4%) sont suivis de près par les services de distribution d'électricité (3%). Les quatre services restants affichent des moyennes aux alentours de 2%.

Si l'on analyse l'opinion des plaignants<sup>13</sup>, seuls quatre services d'intérêt général peuvent se prévaloir d'avoir (à hauteur d'au moins 50%) bien ou très bien traité les plaintes : les services de distribution d'électricité (14% « très bien », 38% « assez bien »), de téléphonie mobile (16% « très bien », 36% « assez bien »), de distribution d'eau (17% « très bien », 36% « assez bien »)

<sup>13</sup> Sur la base donc d'un échantillon filtré.

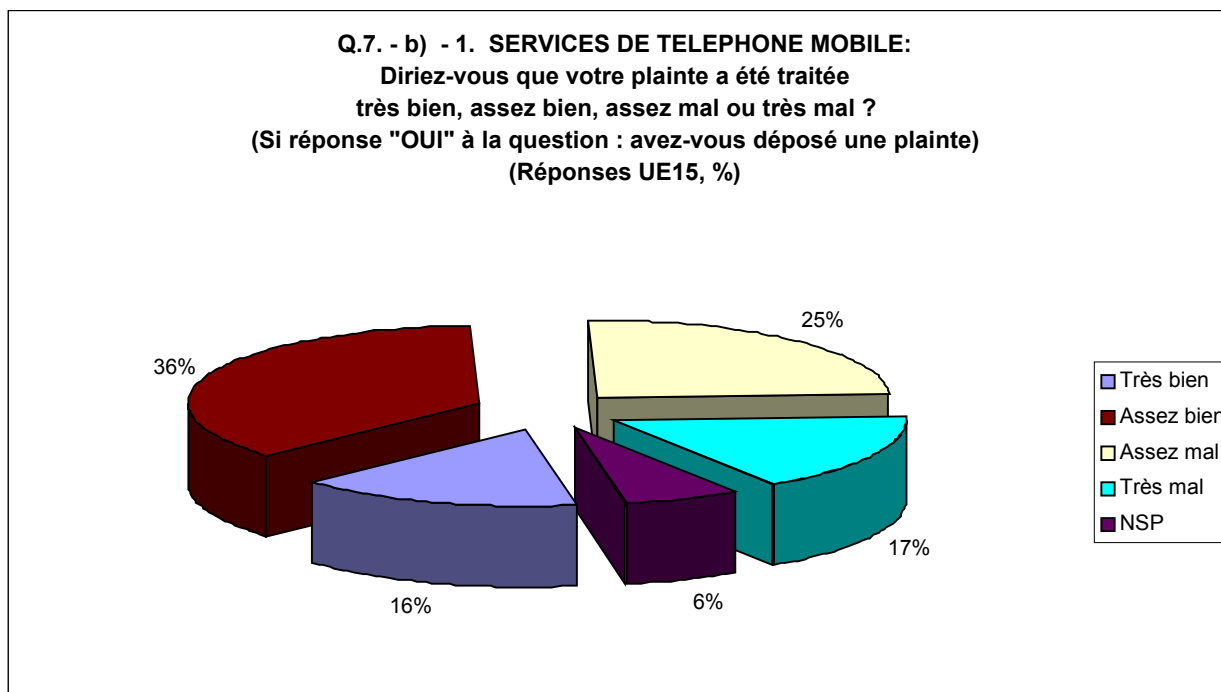
et de distribution de gaz (17% « très bien », 34 « assez bien »). A l'opposé, les services de transports urbains (8% « très bien », 26% « assez bien ») et les services ferroviaires interurbains (9% « très bien », 25% « assez bien ») génèrent des taux de satisfaction inférieurs à 40% dans le traitement des plaintes dont ils ont été saisis.

*On trouvera dans le neuvième chapitre de ce rapport des éléments de comparaison entre les résultats observés dans le cadre des Eurobaromètres N° 53 (datant de 2000) et 58 (novembre 2002).*



## 1. Les services de téléphonie mobile

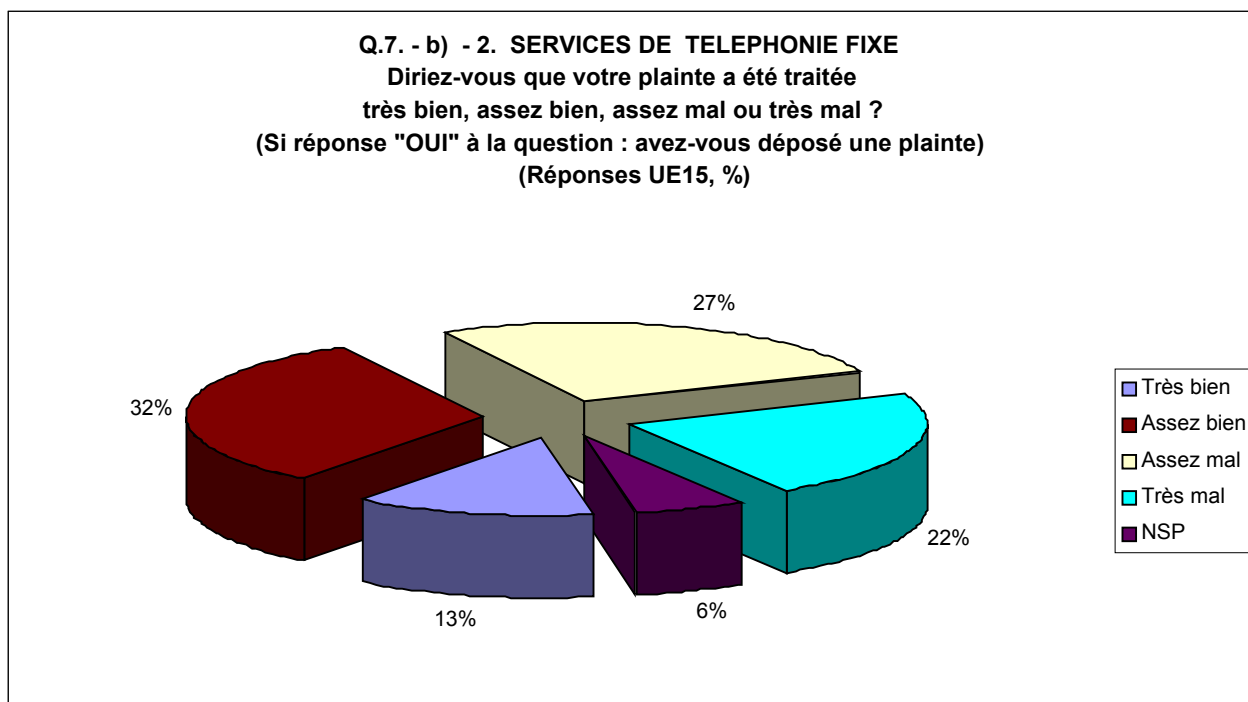
5% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit au fournisseur de services de leur téléphone mobile. Ce sont les Suédois et les Danois (11%) qui sont proportionnellement les plus nombreux à porter plainte à propos des services de téléphonie mobile. A l'inverse, les Portugais (2%) et les Grecs (3%) sont les moins nombreux.



- **Stabilité de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte : 5%** en 2000 et en 2002.
- 16% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 36% assez bien traitée, 25% assez mal traitée et 17% très mal traitée.
- **Augmentation de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée : 50% en 2000 et 52% en 2002.**

## 2. Les services de téléphonie fixe

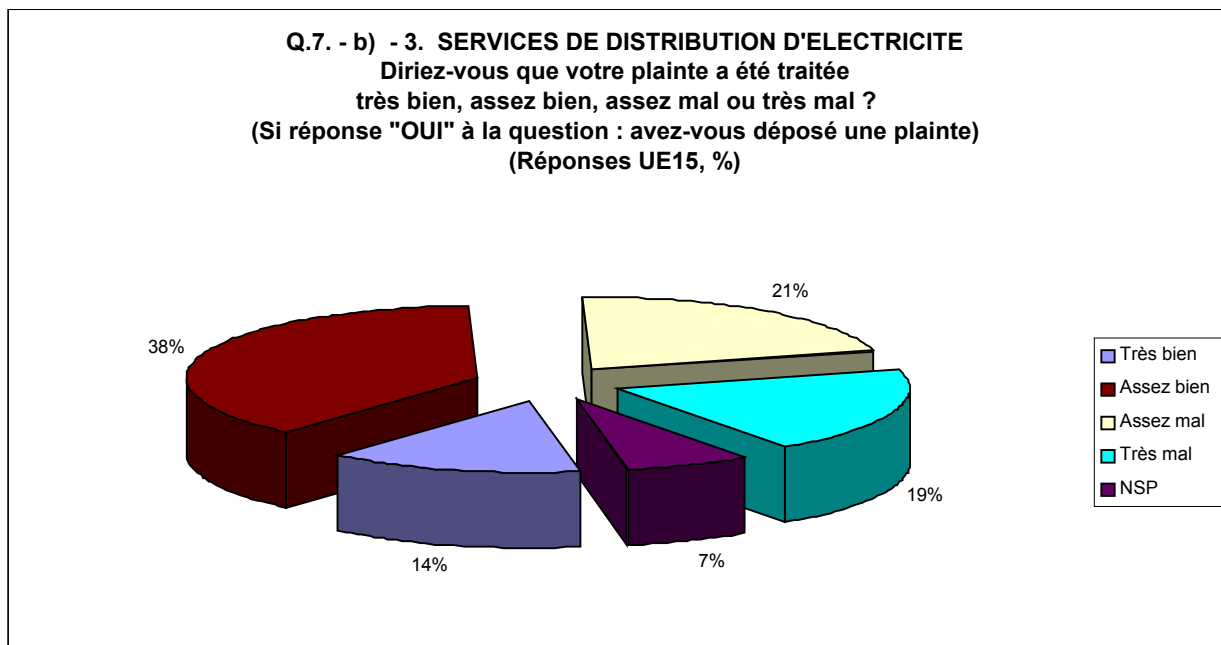
6% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur fournisseur de téléphonie fixe. Les taux de dépôt d'une plainte à propos des services de téléphonie fixe varient du simple (2% des Luxembourgeois) au quintuple (10% des Italiens et même 11% des Suédois).



- Légère augmentation de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte : 5% en 2000 et 6% en 2002.
- 13% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 32% assez bien traitée, 27% assez mal traitée et 22% très mal traitée.
- Légère diminution de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée : 49% en 2000 et 45% en 2002.

### 3. Les services de distribution d'électricité

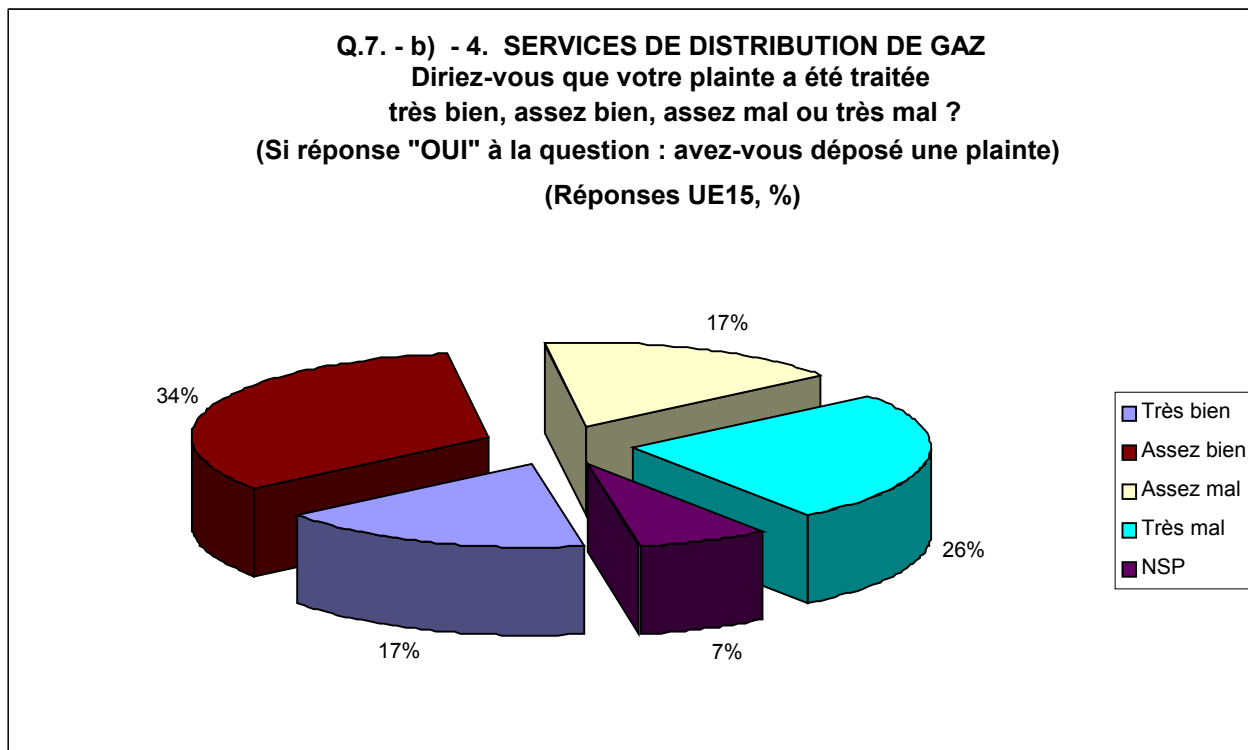
3% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur fournisseur d'électricité. Il n'y a guère qu'en Suède (11%) où l'on trouve plus de 10% des personnes interrogées qui déclarent avoir déposé une plainte à propos des services de distribution d'électricité. La France et le Luxembourg affichent des moyennes inférieures à 1%.



- **Stabilité de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte** : 3% en 2000 et en 2002.
- 14% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 38% assez bien traitée, 21% assez mal traitée et 19% très mal traitée.
- **Légère diminution de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée** : 54% en 2000 et 52% en 2002.

#### 4. Les services de distribution de gaz

2% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur distributeur de gaz<sup>14</sup>. Deux pays seulement dépassent cette moyenne : l'Italie (3%) et le Royaume-Uni (6%).

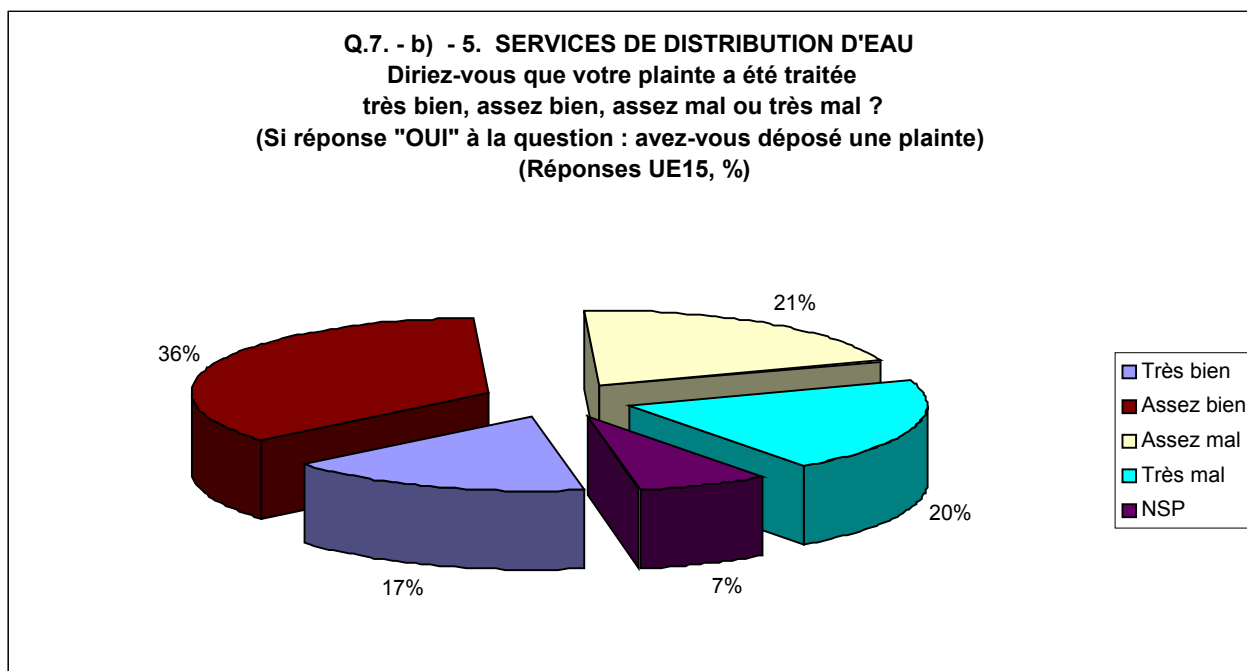


- **Stabilité de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte** : 2% en 2000 et en 2002.
- 17% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 34% assez bien traitée, 17% assez mal traitée et 26% très mal traitée.
- **Augmentation sensible de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée** : 38% en 2000 et 51% en 2002.

<sup>14</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

## 5. Les services de distribution d'eau

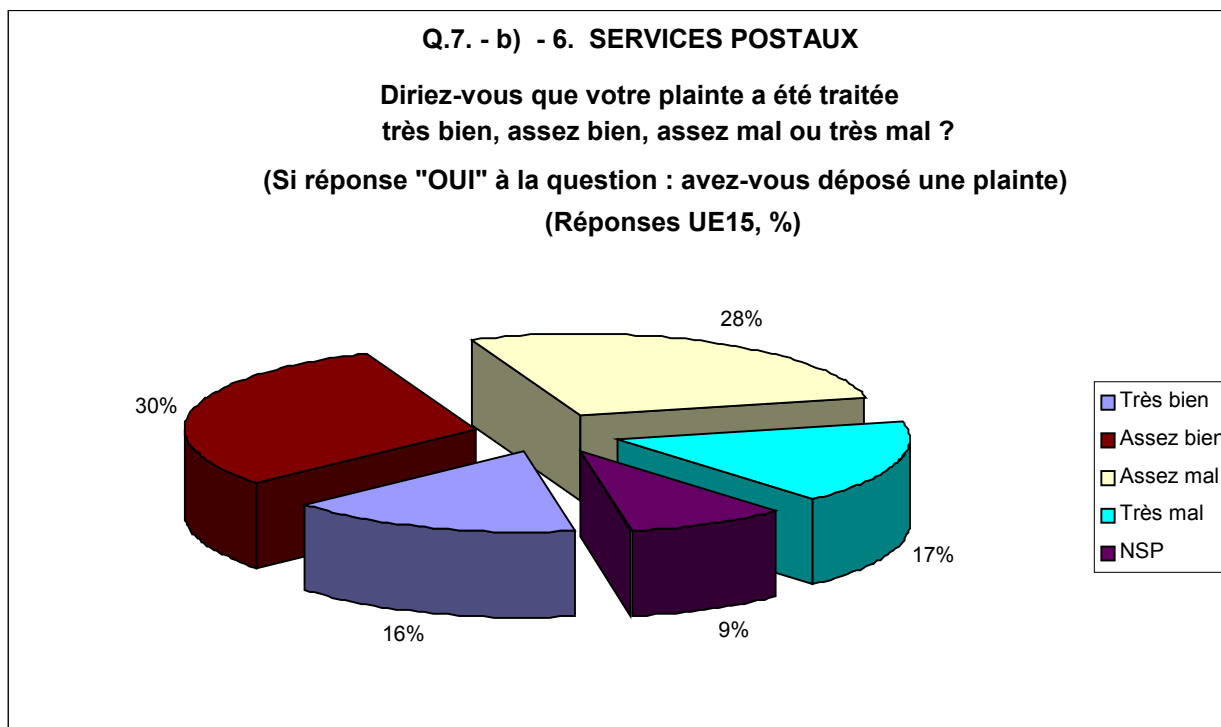
2% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur distributeur d'eau. Les moyennes nationales encadrent à plus ou moins deux points la moyenne européenne.



- **Stabilité de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte :** 2,5% en 2000 et 2,2% en 2002.
- 17% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 36% assez bien traitée, 21% assez mal traitée et 20% très mal traitée.
- **Légère augmentation de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée :** 49% en 2000 et 52% (16,6% + 35,5 %) en 2002.

## 6. Les services postaux

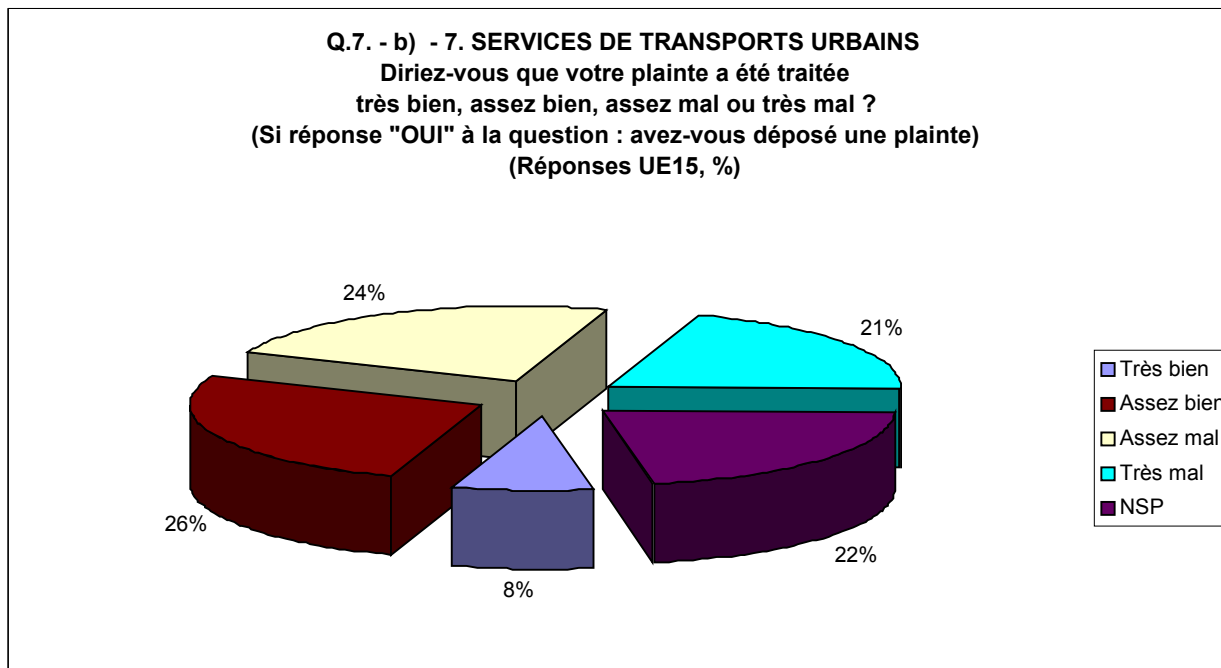
4% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur fournisseur de services postaux. Ce pourcentage monte jusqu'à 6% en Autriche, 7% en Finlande et 9% en Suède.



- **Légère augmentation de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte** : 3% en 2000 et 4% 2002.
- 16% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 30% assez bien traitée, 28% assez mal traitée et 17% très mal traitée.
- **Légère augmentation de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée** : 45% en 2000 et 47% (16,4% + 30,1%) en 2002.

## 7. Les services de transports urbains

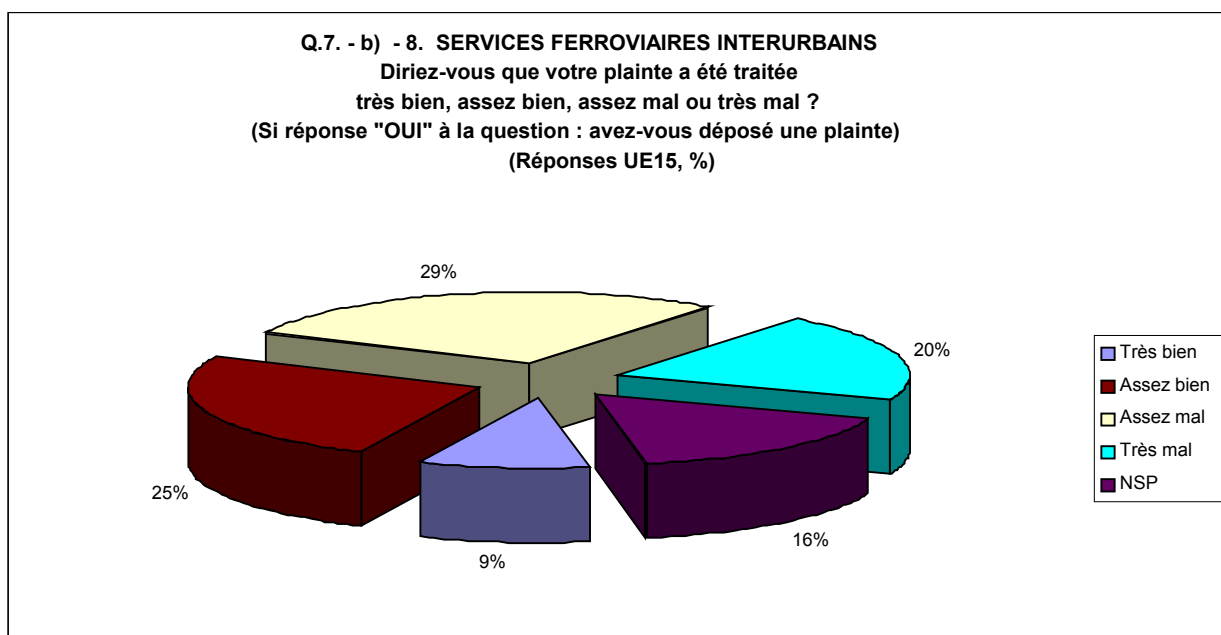
2% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur fournisseur de services de transports urbains. La Suède affiche le pourcentage le plus élevé (6%), triple de la moyenne européenne (2).



- **Stabilité de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte** : 2% en 2000 et en 2002.
- 8% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 26% assez bien traitée, 24% assez mal traitée et 21% très mal traitée.
- **Légère diminution de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée** : 36% (7 + 29) en 2000 et 34% (8 + 26) en 2002.

## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

2% des personnes interrogées ont, au cours des douze derniers mois, personnellement déposé une plainte, soit à un service de médiateur, soit à leur fournisseur de services ferroviaires interurbains. C'est au Royaume-Uni (4%), en Suède (4%) et surtout aux Pays-Bas que les dépôt de plaintes sont les plus nombreux à propos des services ferroviaires interurbains.

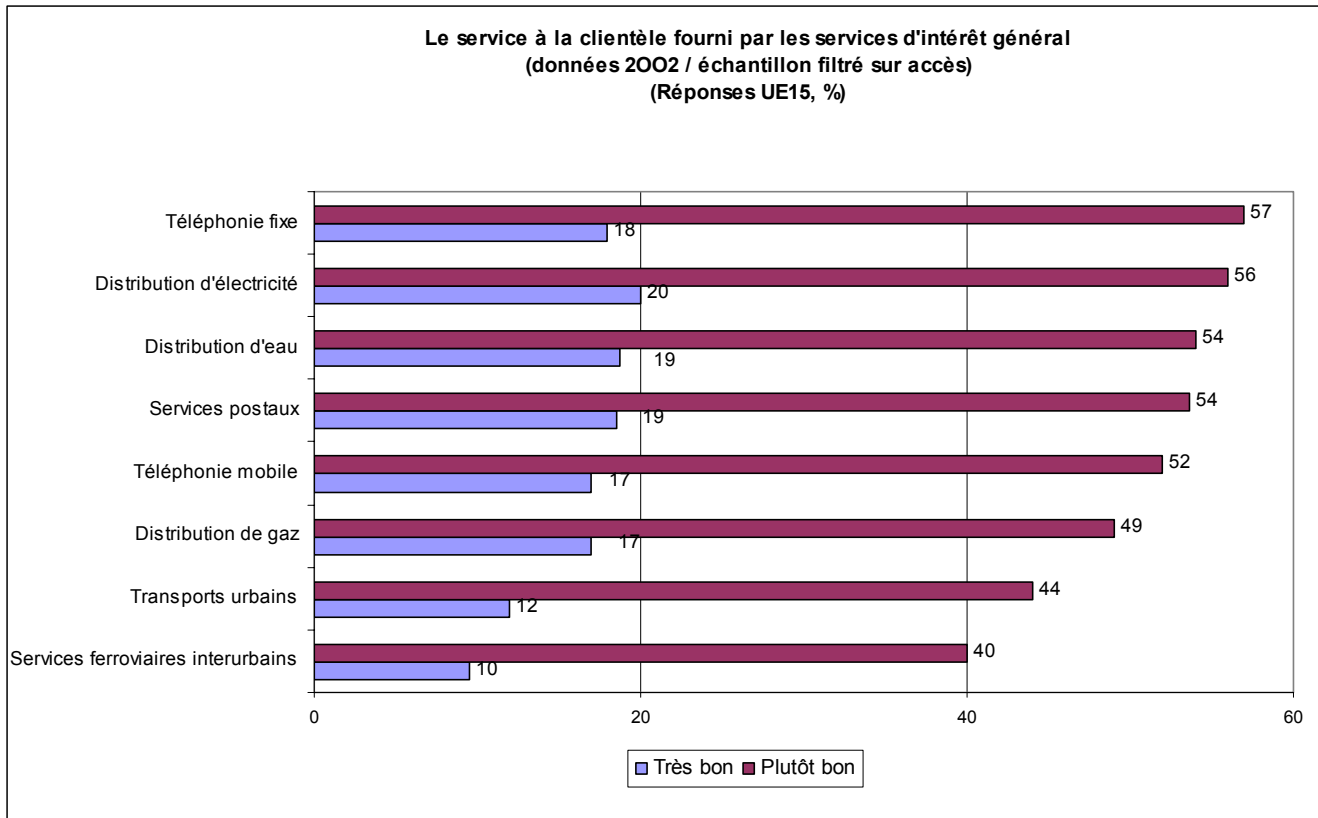


- **Stabilité de la proportion de consommateurs de l'UE ayant déposé une plainte** : 2% en 2000 et en 2002.
- 9% des personnes ayant déposé une plainte estiment qu'elle a été très bien traitée, 25% assez bien traitée, 29% assez mal traitée et 20% très mal traitée.
- **Légère diminution de la proportion de personnes estimant que leur plainte a été bien ou très bien traitée** : 39% en 2000 et 35% (9,4% +25,3%) en 2002.

## VII. LE SERVICE A LA CLIENTELE

Le septième chapitre n'est pas issu de l'analyse d'une question « Trend » ; on n'y trouvera donc aucune comparaison avec le rapport Eurobaromètre 53 portant sur les services d'intérêt général et datant de 2000.

On a posé ici la question suivante : « En général, diriez vous que le service à la clientèle fourni par votre (fournisseur de services) est très bon, plutôt bon, plutôt mauvais ou très mauvais ? En cela, j'aimerais savoir si le personnel en rapport avec la clientèle est disponible, aimable et si le service est rapide, efficace et adéquat dans les situations d'urgence ? »



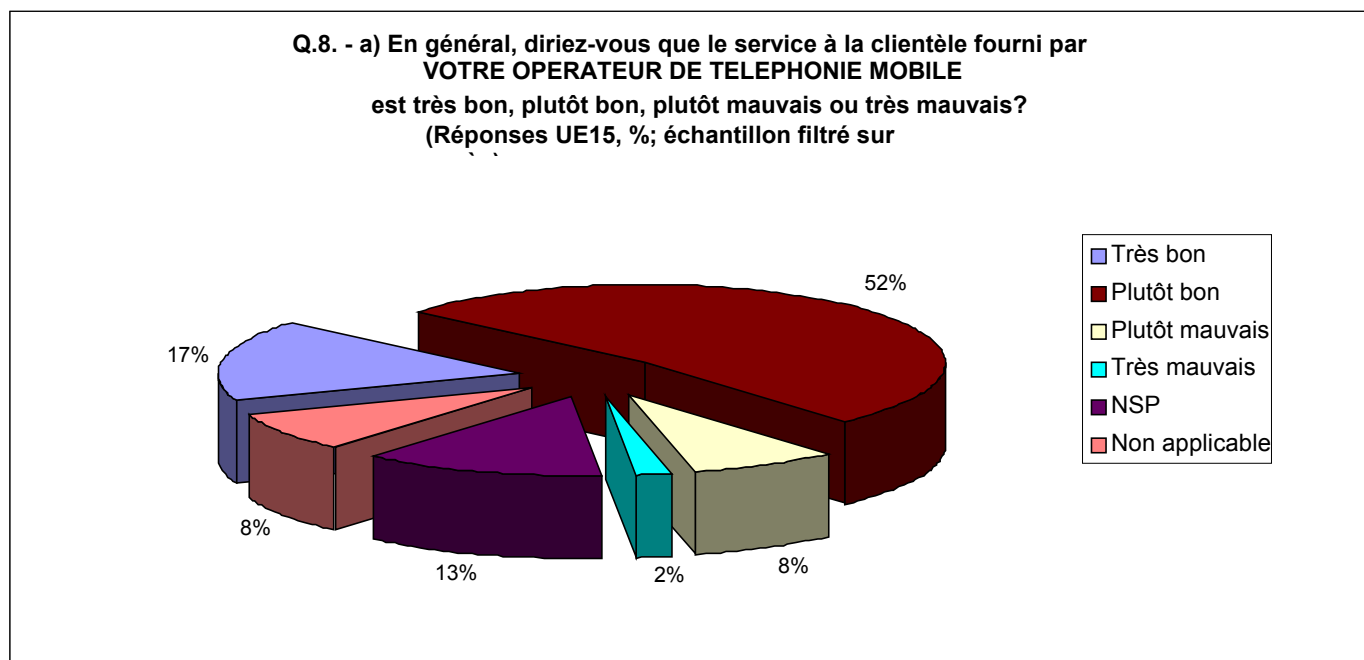
Seuls quatre services d'intérêt général peuvent se targuer d'offrir un service satisfaisant au moins 70% des répondants : les services de téléphonie fixe (18% « très bon », 57% « plutôt bon »), de distribution d'électricité (20% « très bon », 56% « plutôt bon ») et d'eau (19% « très bon », 54% « plutôt bon »), ainsi que les services postaux (19% « très bon », 54% « plutôt bon »). Une fois encore, les services de transports urbains (12% « très bon », 44% « plutôt bon ») et les services ferroviaires interurbains (10% « très bien », 40% « assez bien ») affichent des taux de satisfaction légèrement supérieurs à 50% dans les services qu'ils rendent à leur clientèle.

## 1. Les services de téléphonie mobile

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

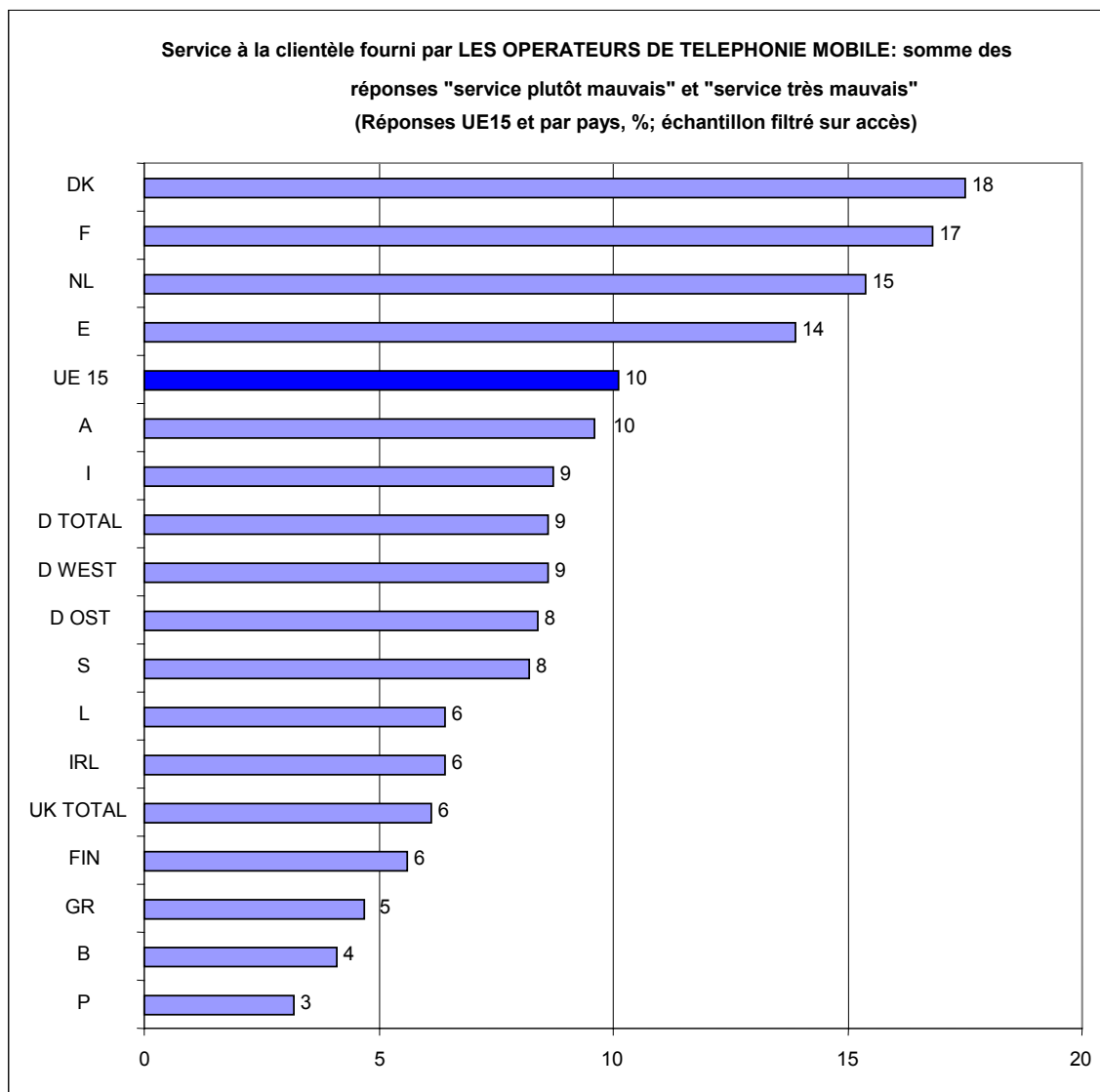
**Données 2002 :** Les consommateurs estiment à 17% que le service à la clientèle offert par leur fournisseur de services de téléphonie mobile est très bon ; 52% pensent qu'il est plutôt bon, 8% plutôt mauvais et 2% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais » :** c'est au Danemark (18%), en France (17%) et aux Pays-Bas (15%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve la Grèce (5%), la Belgique (4%) et le Portugal (3%).

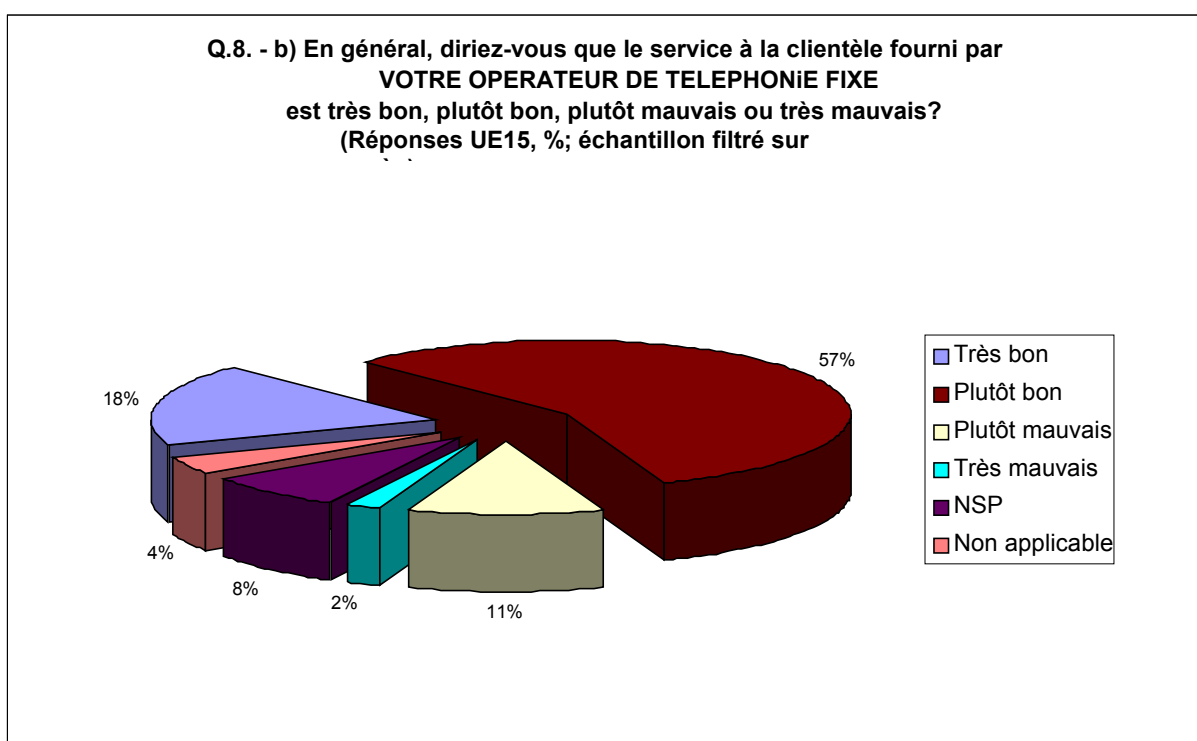


## 2. Les services de téléphonie fixe

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

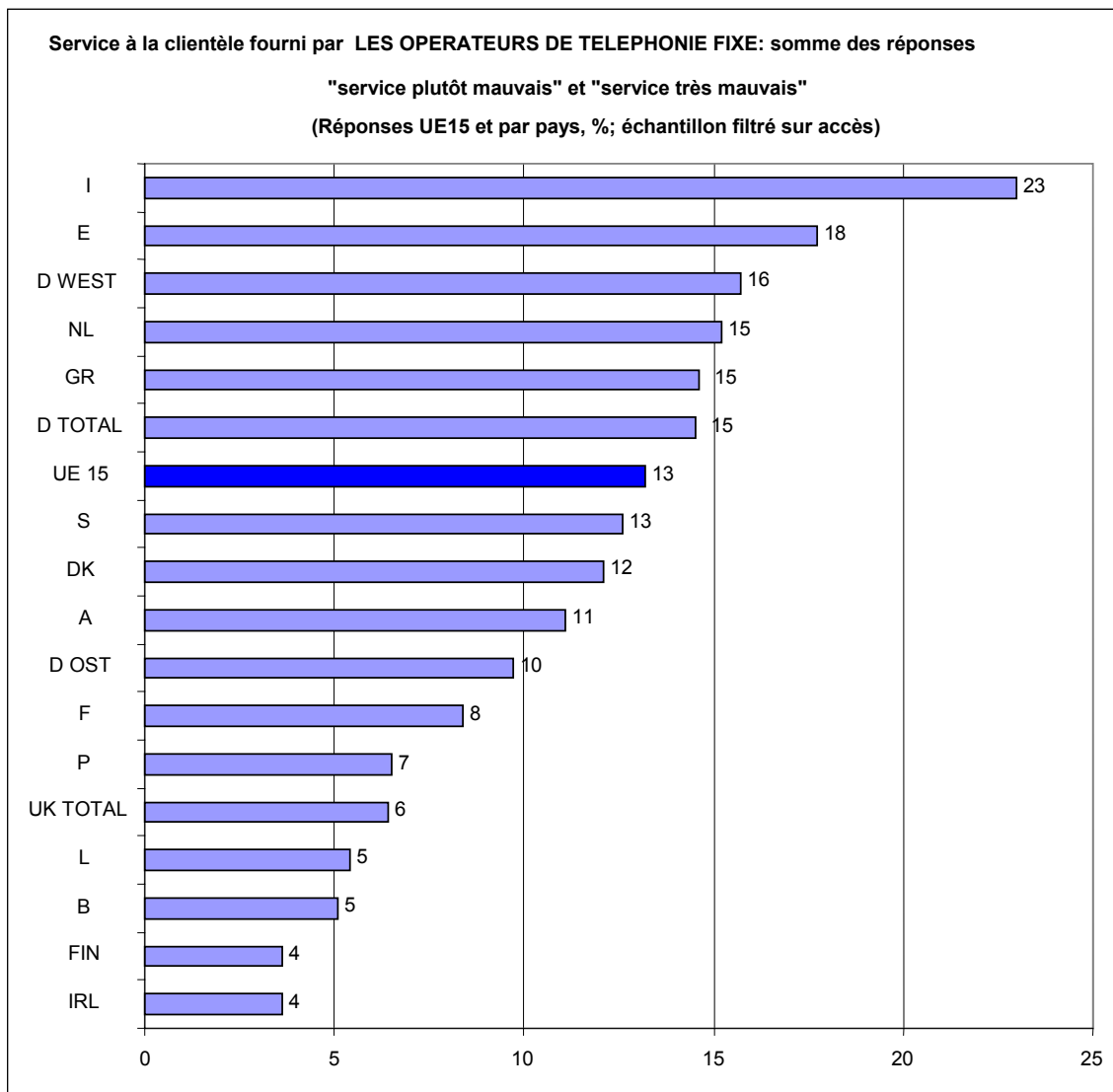
**Données 2002** : Les consommateurs estiment à 18% que le service à la clientèle offert par leur fournisseur de services de téléphonie fixe est très bon ; 57% pensent qu'il est plutôt bon, 11% plutôt mauvais et 2% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais » :** c'est en Italie (23%), en Espagne (18%), aux Pays-Bas (15%), en Grèce (15%) et en Allemagne (15%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve le Luxembourg (5%), la Belgique (5%), la Finlande (4%) et l'Irlande (4%).

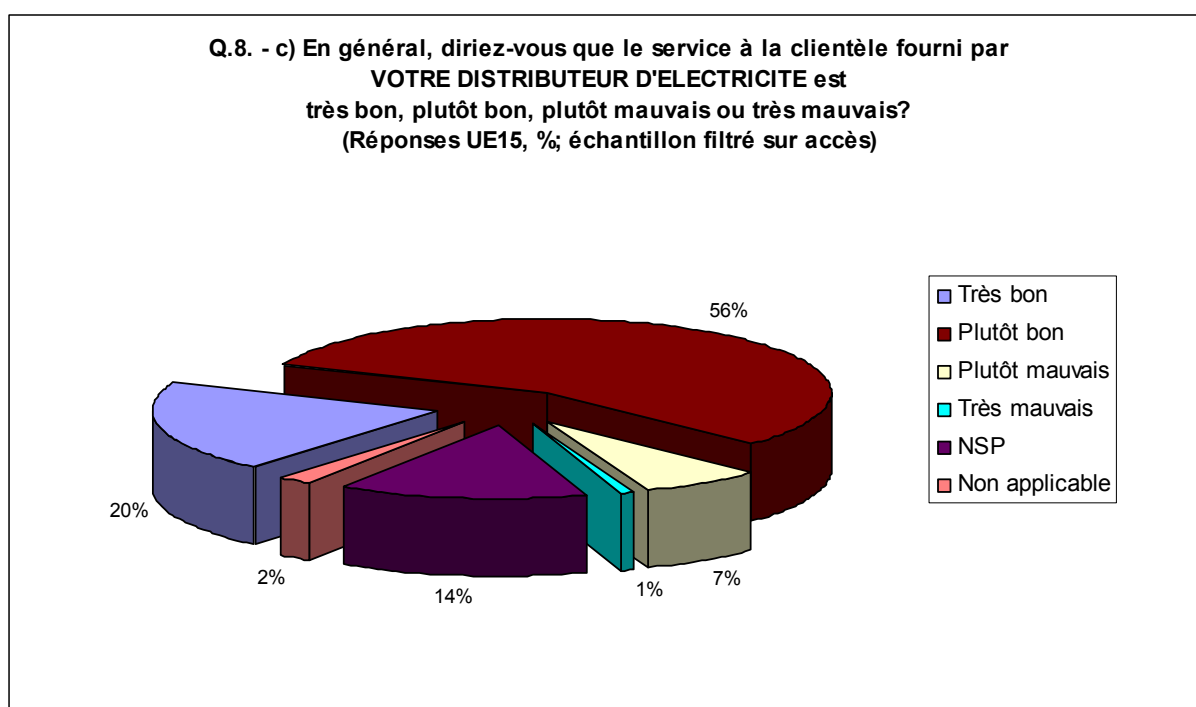


### 3. Les services de distribution d'électricité

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

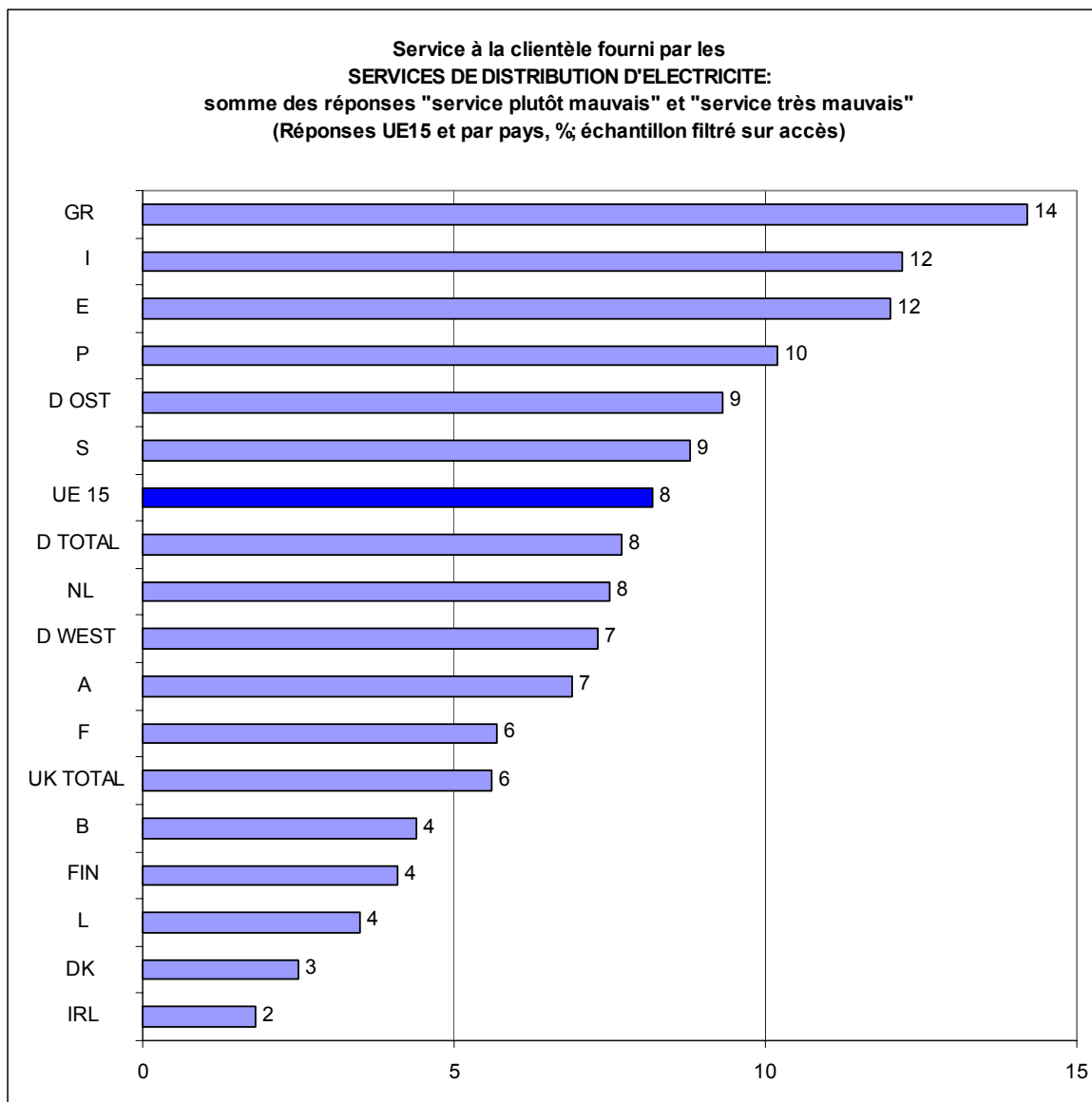
**Données 2002 :** Les consommateurs estiment à 20% que le service à la clientèle offert par leur distributeur d'électricité est très bon ; 56% pensent qu'il est plutôt bon, 7% plutôt mauvais et 1% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais » :** c'est en Grèce (14%), en Italie (12%) et en Espagne (12%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve le Danemark (3%) et l'Irlande (2%).

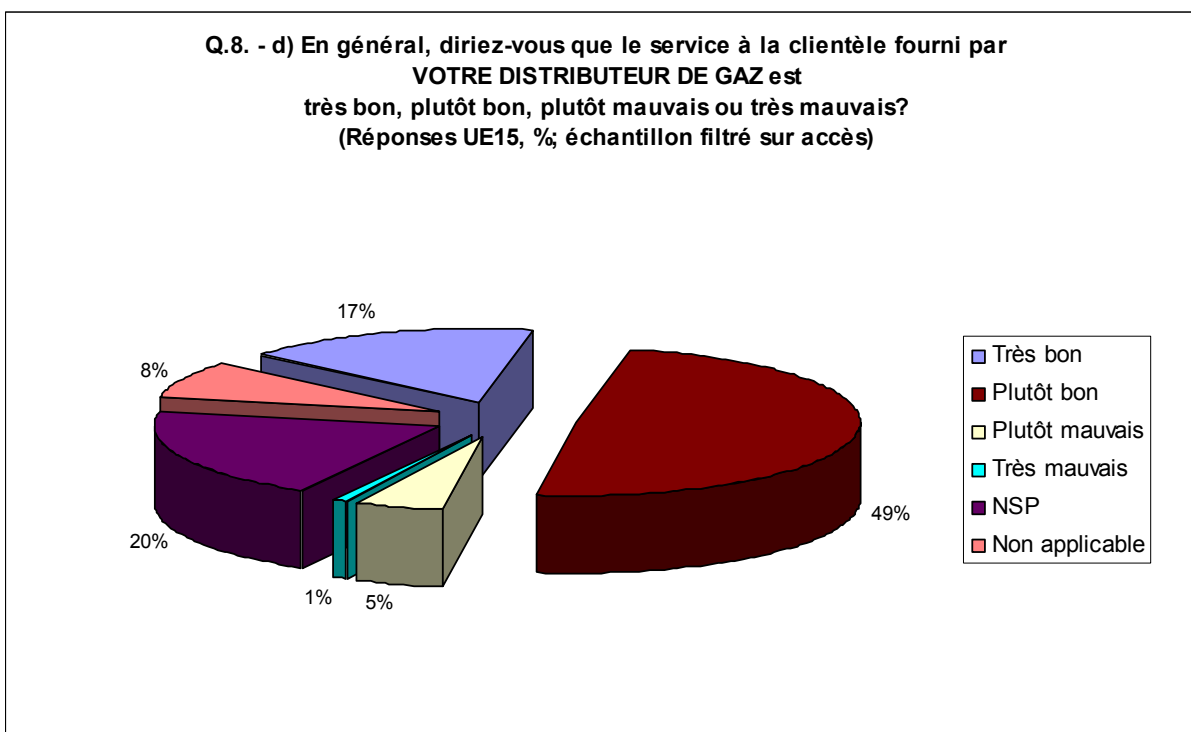


#### 4. Les services de distribution de gaz

##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

**Données 2002** : Les consommateurs estiment à 17% que le service à la clientèle offert par leur distributeur de gaz est très bon ; 49% pensent qu'il est plutôt bon, 5% plutôt mauvais et 1% très mauvais<sup>15</sup>.

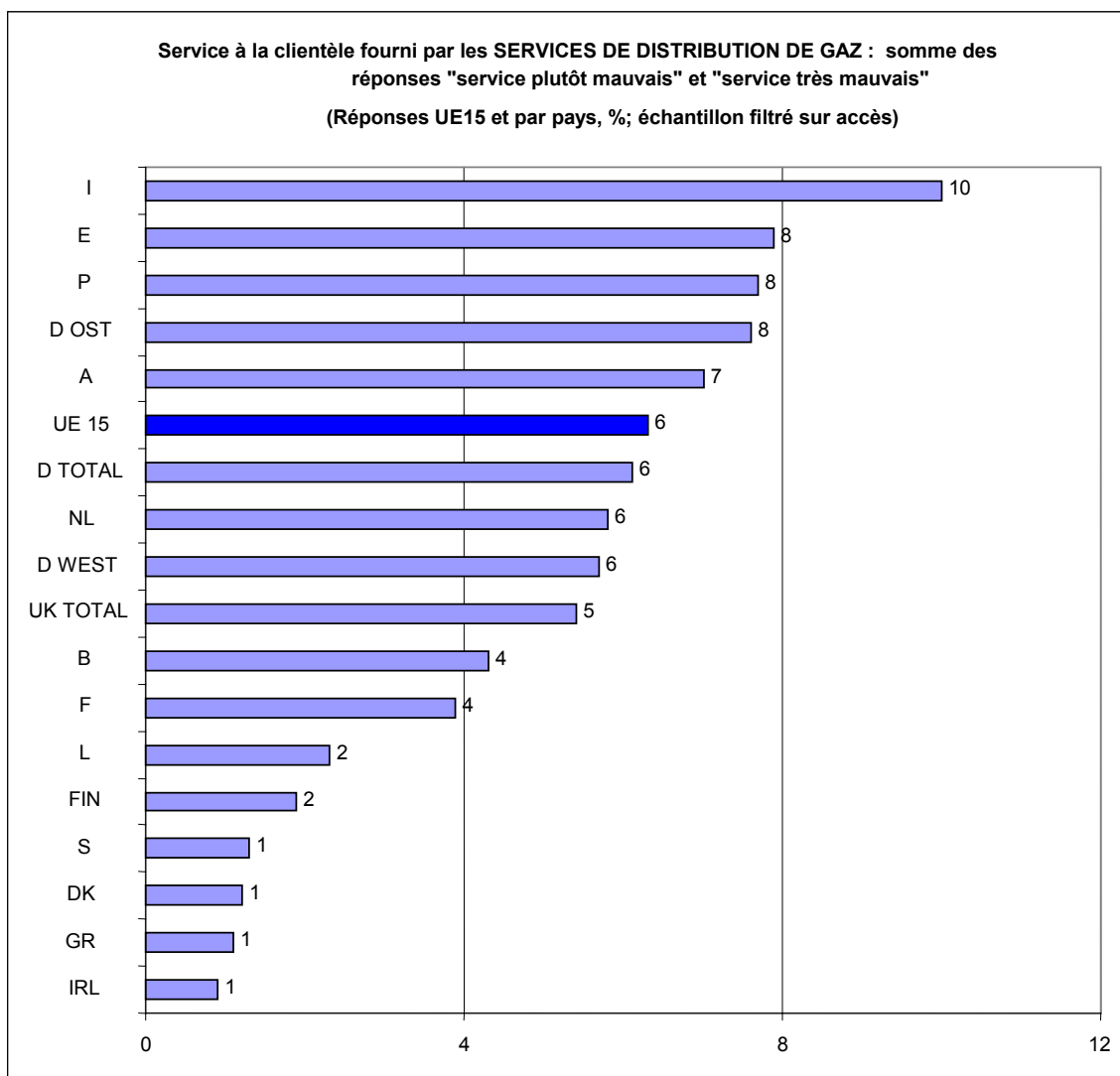
Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



<sup>15</sup> Ces résultats tiennent compte des pourcentages enregistrés en Suède, en Grèce et en Finlande où respectivement 77%, 58% et 57% des personnes interrogées déclarent n'avoir pas accès au gaz.

## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais » :** c'est en Italie (10%), en Espagne (8%) et au Portugal (8%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve la Suède (1%), le Danemark (1%), la Grèce (1%) et l'Irlande (1%).

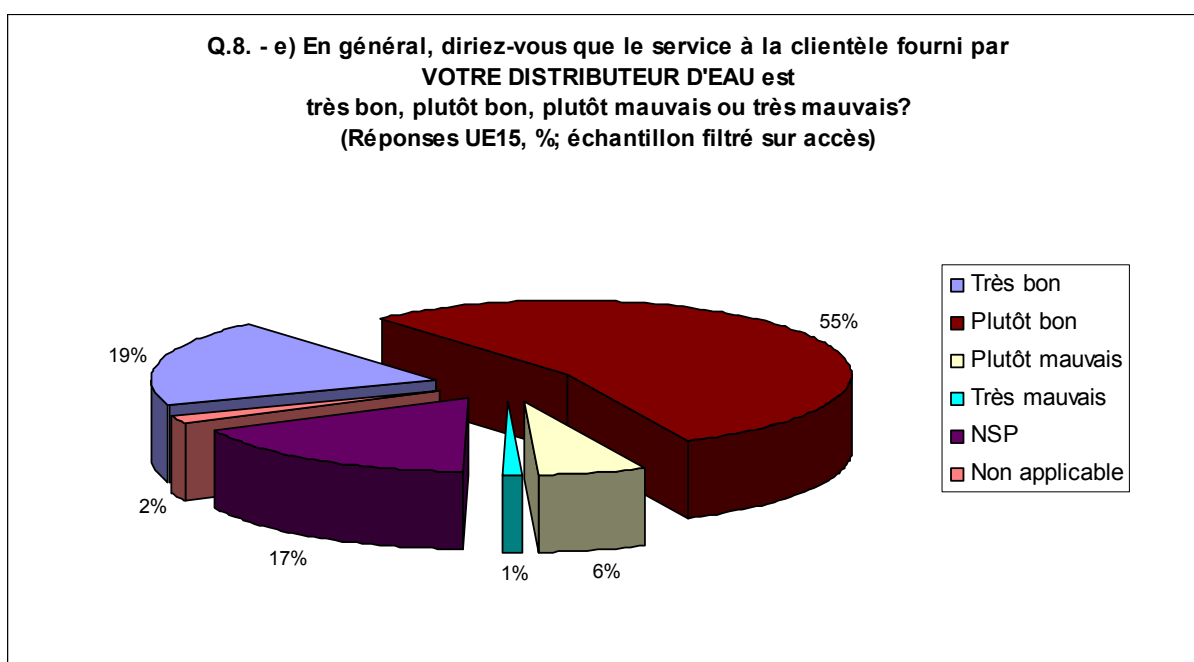


## 5. Les services de distribution d'eau

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

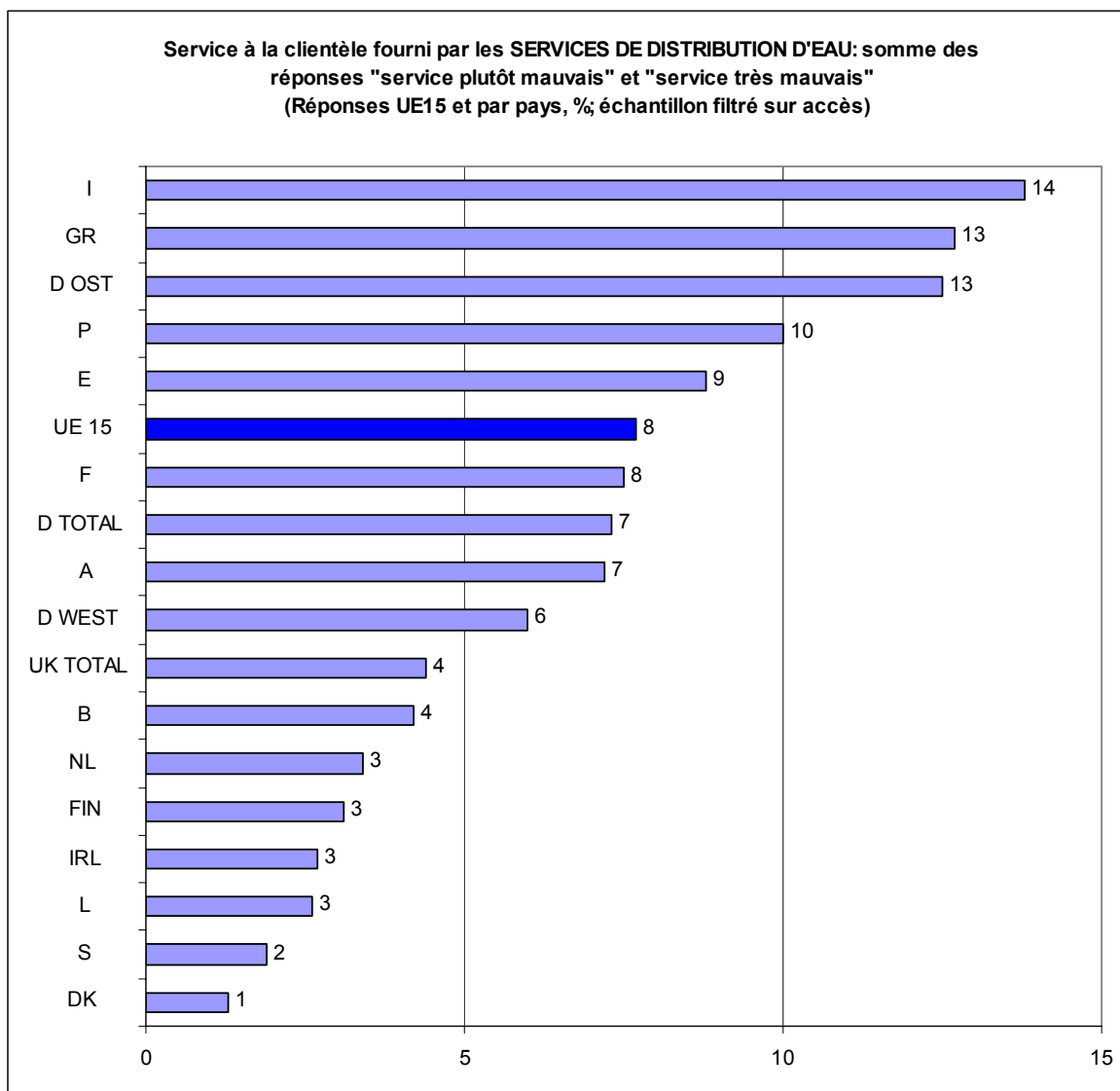
**Données 2002 :** Les consommateurs estiment à 19% que le service à la clientèle offert par leur distributeur d'eau est très bon ; 55% pensent qu'il est plutôt bon, 6% plutôt mauvais et 1% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais »** : c'est en Italie (14%), en Grèce (13%) et au Portugal (10%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve la Suède (2%) et le Danemark (1%).

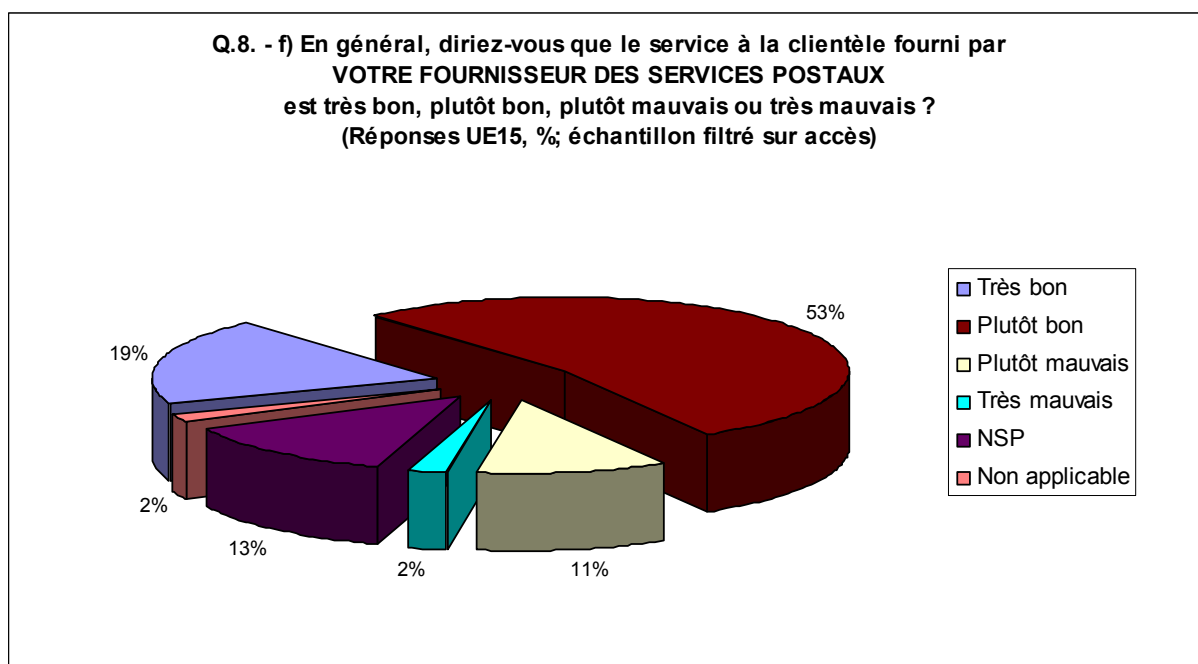


## 6. Les services postaux

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

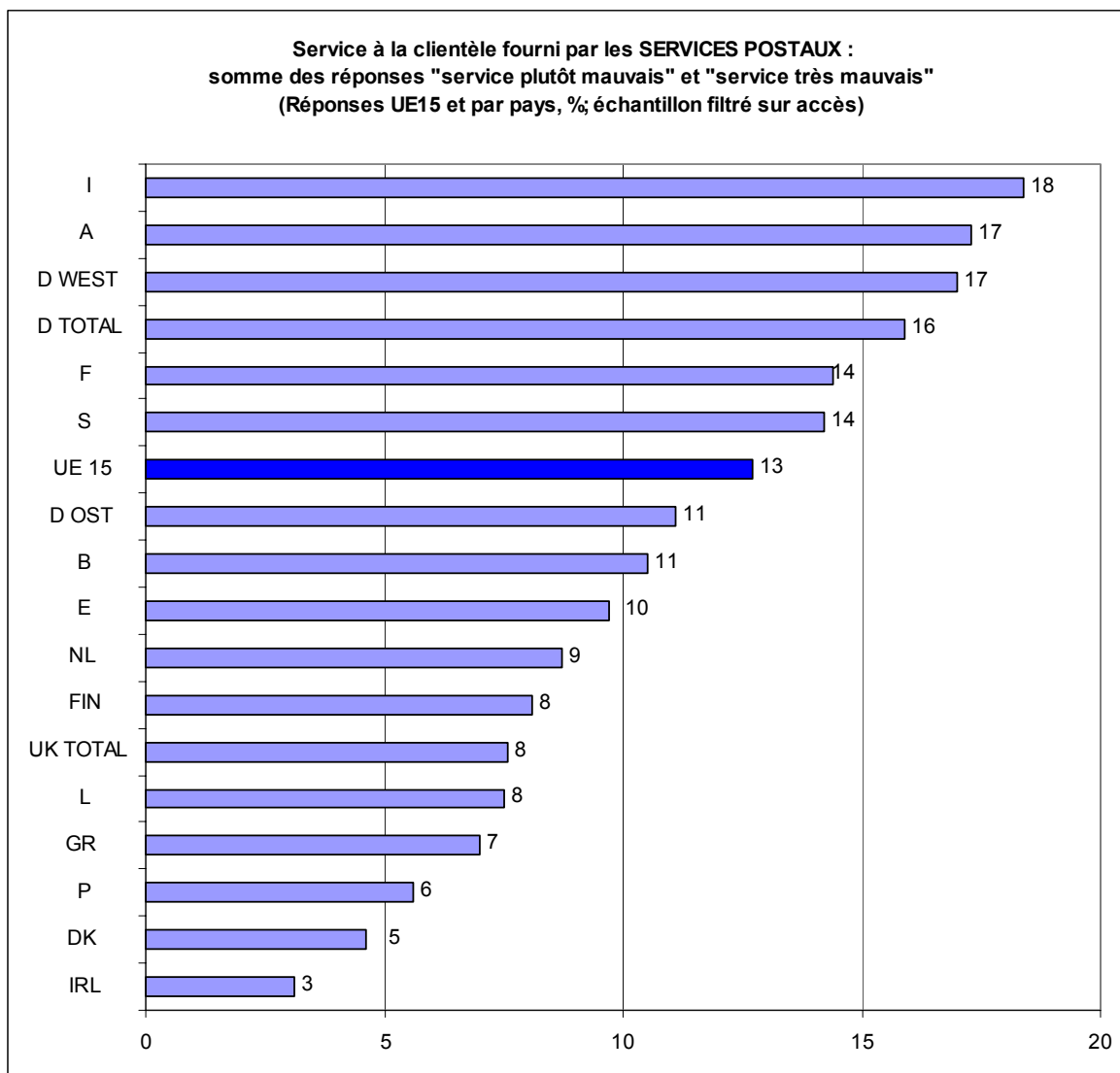
**Données 2002 :** Les consommateurs estiment à 19% que le service à la clientèle offert par leur fournisseur de services postaux est très bon ; 53% pensent qu'il est plutôt bon, 11% plutôt mauvais et 2% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais »** : c'est en Italie (18%), en Autriche (17%) et en Allemagne (16%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve le Portugal (6%), le Danemark (5%) et l'Irlande (3%).

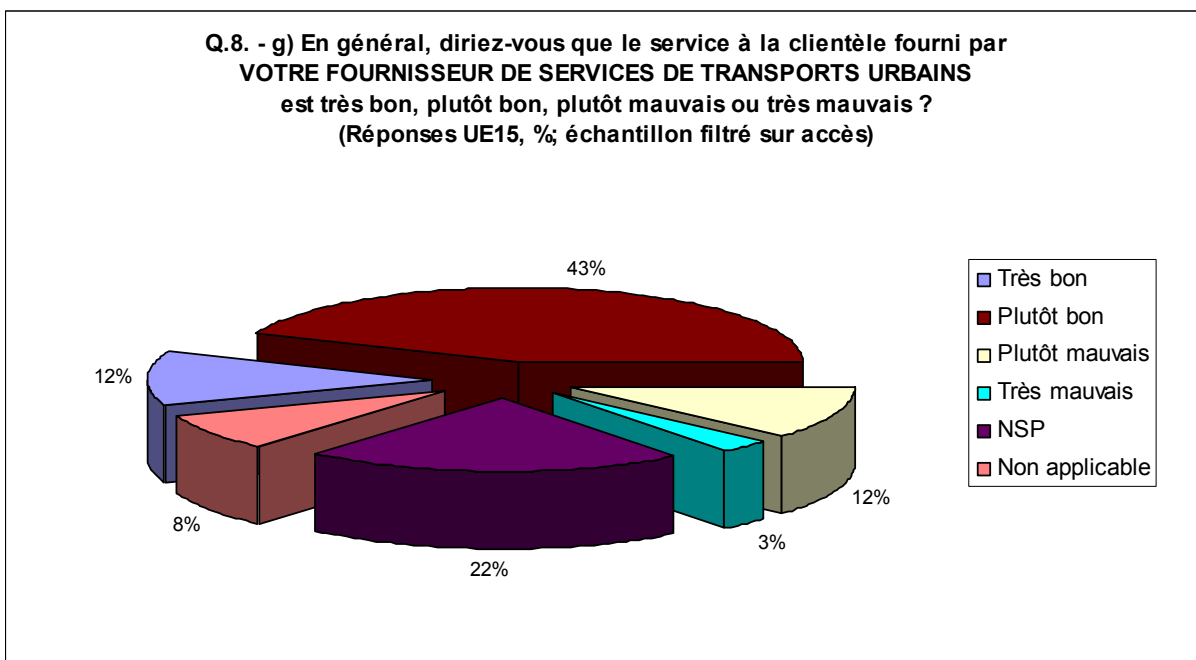


## 7. Les services de transports urbains

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

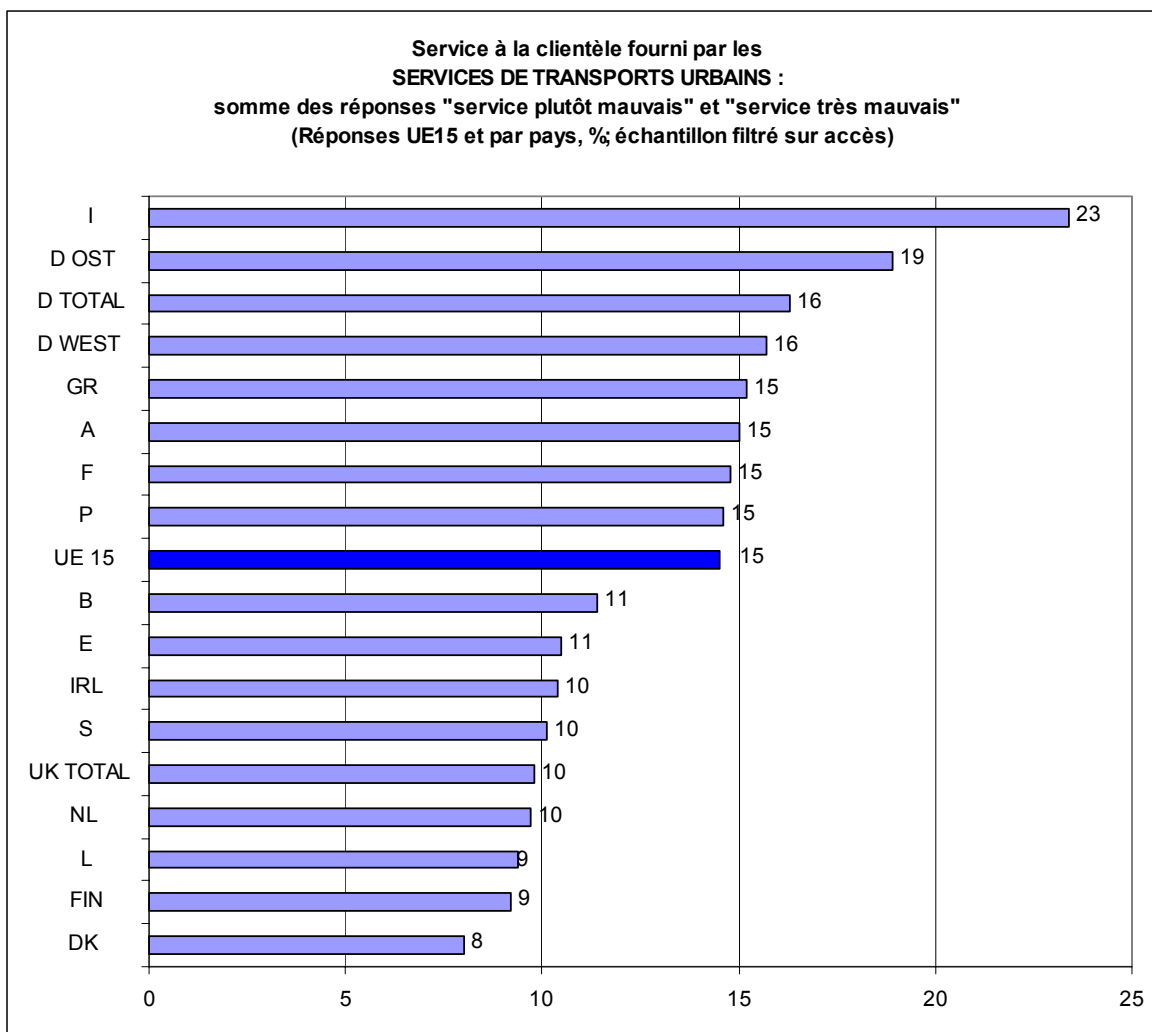
**Données 2002 :** Les consommateurs estiment à 12% que le service à la clientèle offert par leur fournisseur de services de transports urbains est très bon ; 43% pensent qu'il est plutôt bon, 12% plutôt mauvais et 3% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais » :** c'est en Italie (23%) et en Allemagne (16%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve le Luxembourg (9%), la Finlande (9%) et le Danemark (8%).

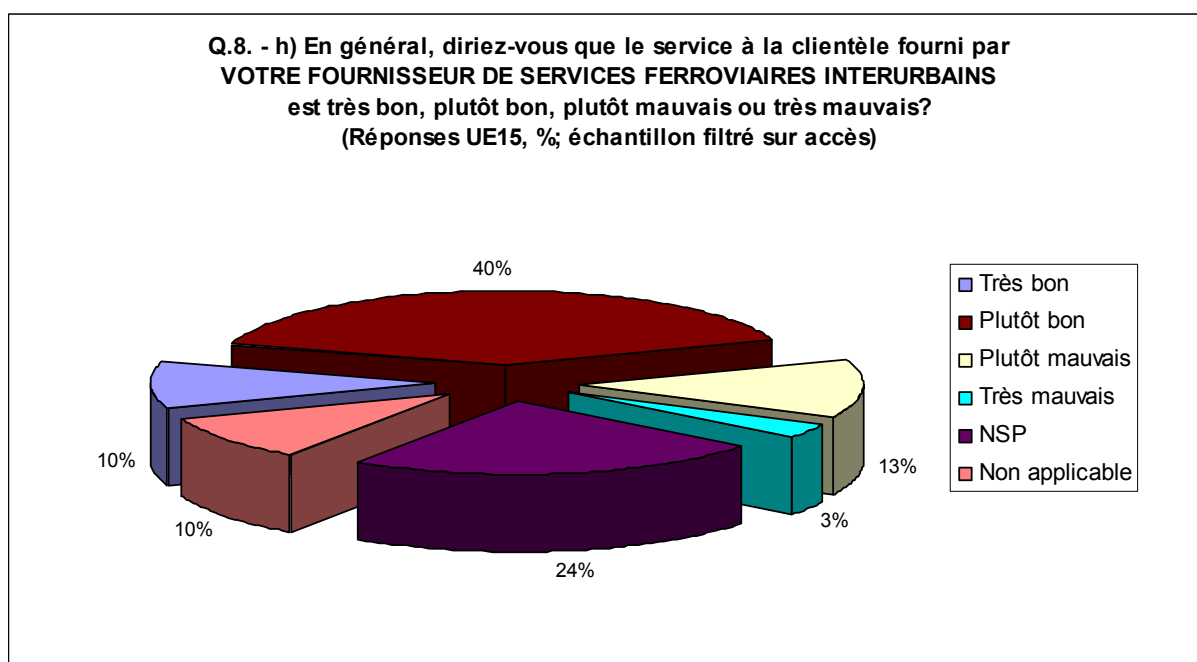


## 8. Les services de transports ferroviaires interurbains

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

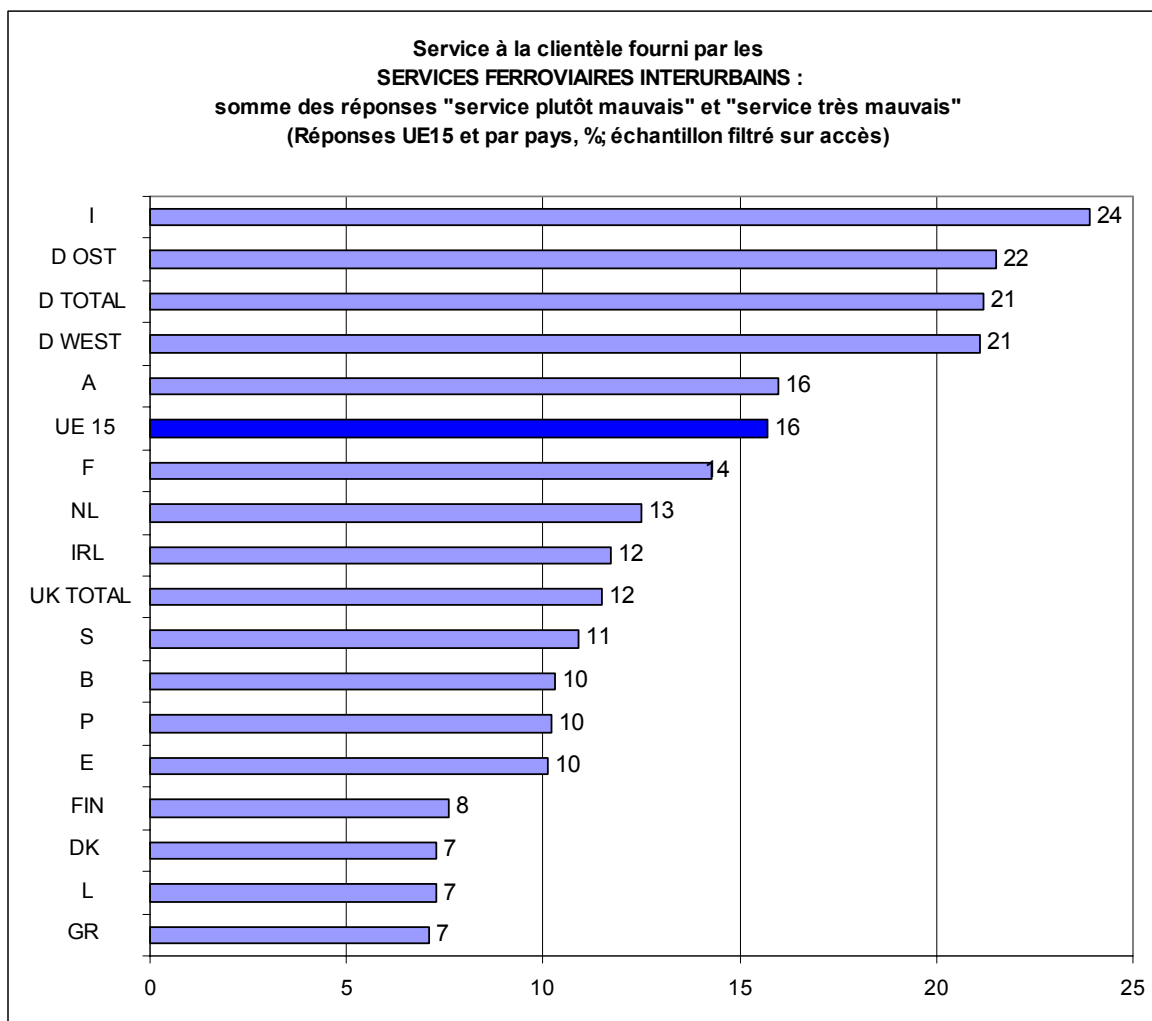
**Données 2002** : Les consommateurs estiment à 10% que le service à la clientèle offert par leur fournisseur de services ferroviaires interurbains est très bon ; 40% pensent qu'il est plutôt bon, 13% plutôt mauvais et 3% très mauvais.

Voir graphique ci-dessous (chiffres arrondis) :



## b. Analyse par pays

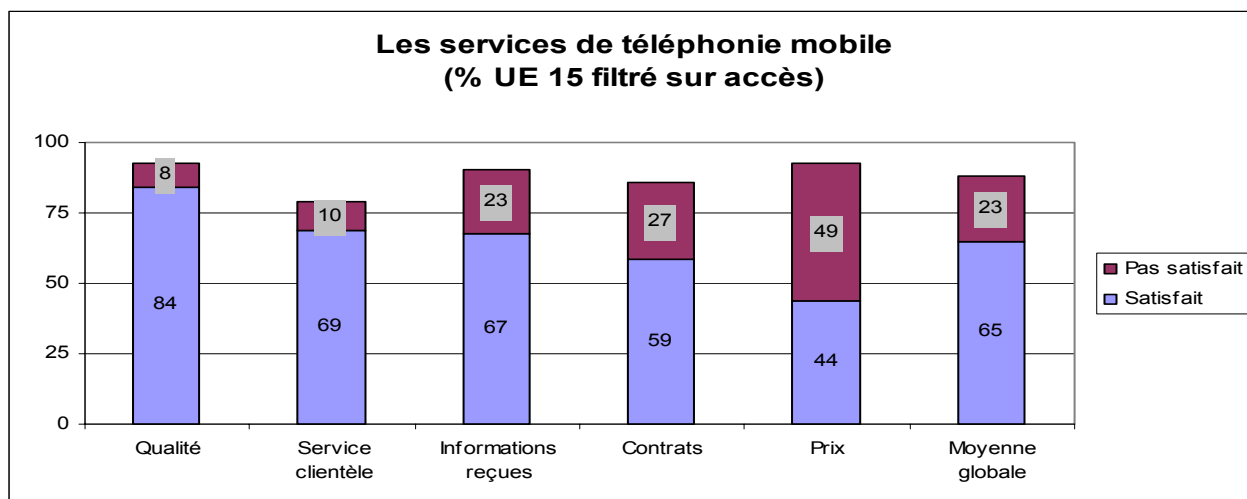
**Analyse par pays de la somme des réponses « service plutôt mauvais » et « service très mauvais » :** c'est en Italie (24%), en Allemagne (21%) et Autriche (16%) que les consommateurs affichent des taux d'insatisfaction les plus élevés. A l'opposé, on trouve le Danemark (7%), le Luxembourg (7%) et la Grèce (7%).



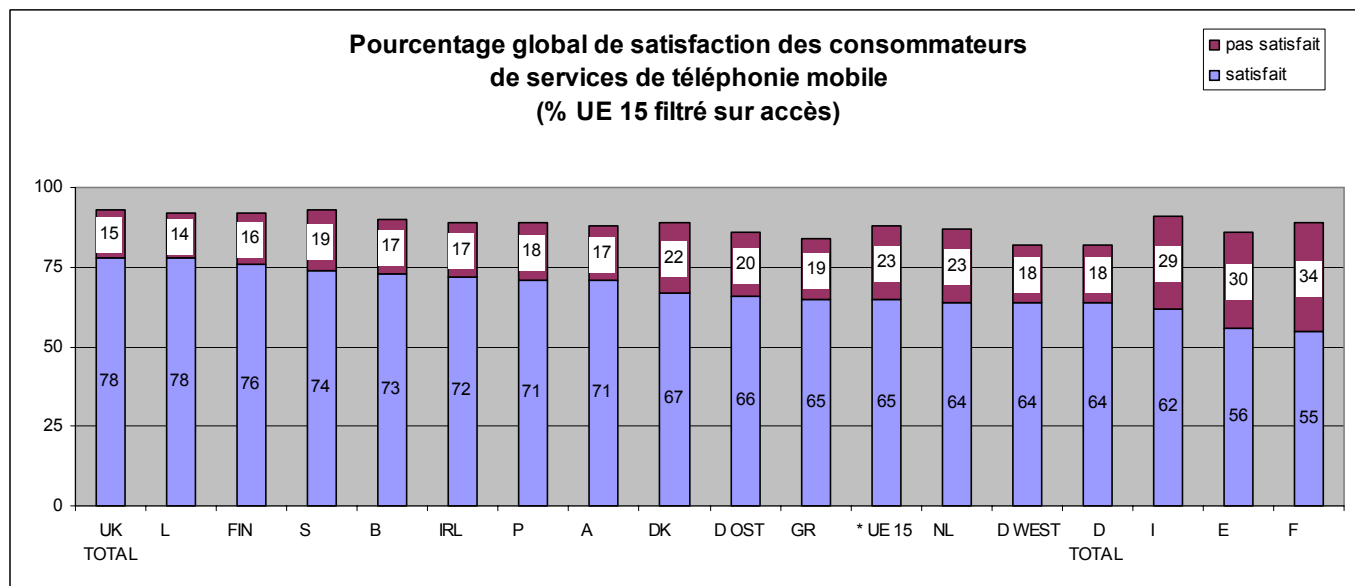
## VIII. ANALYSE GLOBALE PAR SECTEUR

### 1. Les services de téléphonie mobile

84% des consommateurs sont satisfaits de la qualité des services de téléphonie mobile qu'ils utilisent. Mais 49% ne sont pas satisfaits par le prix payé pour ce service.



Globalement, les populations britannique et luxembourgeoise se montrent les plus satisfaites par les services de téléphonie mobile (78%), à l'inverse des Espagnols et des Français (respectivement 30 et 34% d'opinions insatisfaites).

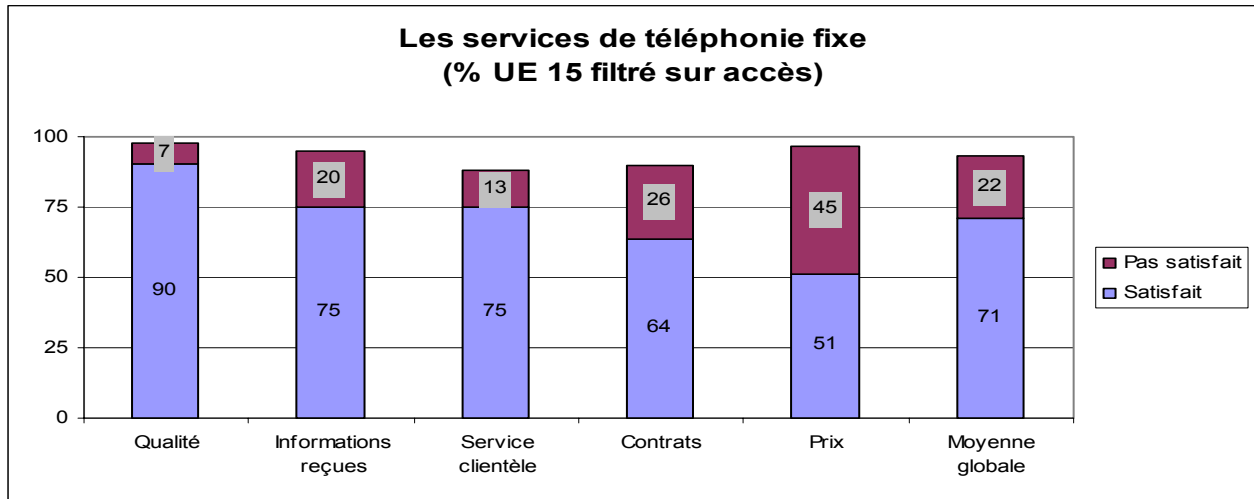


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

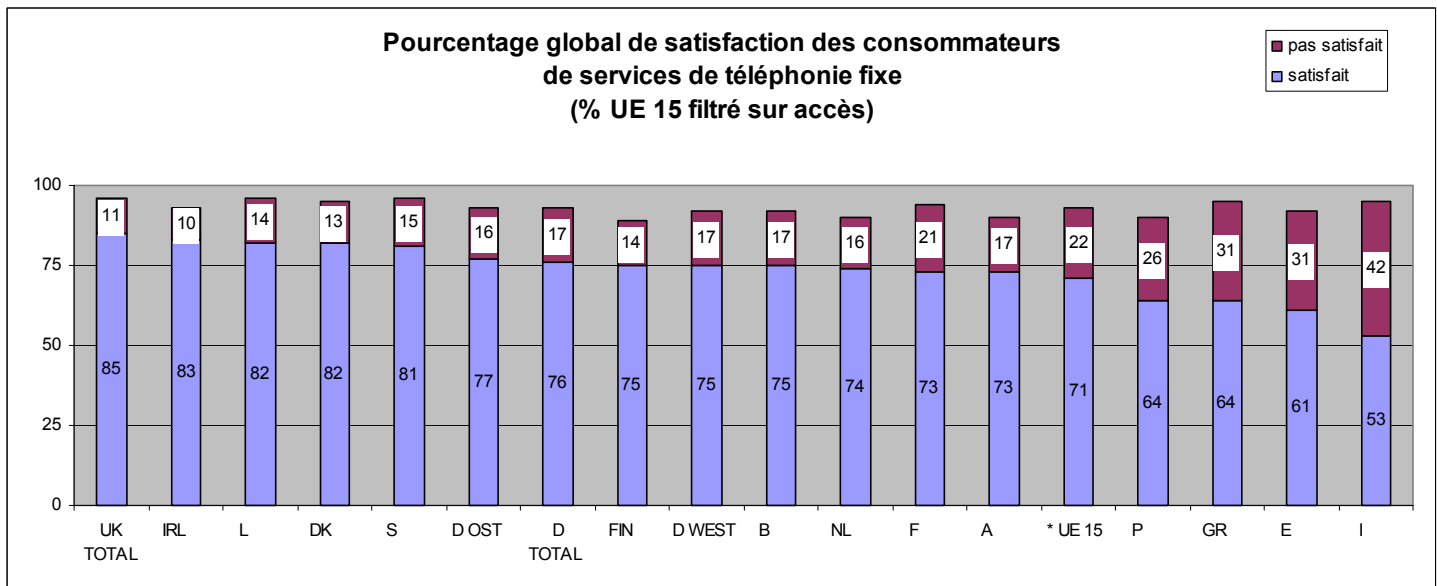
TELEPHONIE MOBILE		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
<b>Prix</b>	satisfait	L (61%)	UK (59%)	FIN (57%)
	pas satisfait	F (63%)	E (62%)	I (55%)
<b>Qualité</b>	satisfait	UK (92%)	S (92%)	P (92%)
	pas satisfait	F (11%)	E (11%)	DK (11%)
<b>Informations</b>	satisfait	IRL (83%)	L (82%)	UK (82%)
	pas satisfait	F (34%)	I (30%)	E (27%)
<b>Contrats</b>	satisfait	UK (80%)	L (80%)	FIN (78%)
	pas satisfait	I (43%)	F (43%)	E (36%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	B (82%)	FIN (82%)	L (80%)
	pas satisfait	DK (18%)	F (17%)	NL (15%)

## 2. Les services de téléphonie fixe

90% des consommateurs sont satisfaits de la qualité des services du téléphone fixe qu'ils utilisent. Mais ils sont 45% à n'être pas satisfaits par le prix payé pour l'utilisation de ce service.



Ce sont les consommateurs du Royaume-Uni (85%), d'Irlande (83%) et du Luxembourg (82%) qui sont les plus satisfaits par les services de téléphonie fixe. Les quatre Etats du Sud de l'Union européenne offrent les plus hauts taux d'insatisfaction (de 26% pour le Portugal à 42% pour l'Italie).

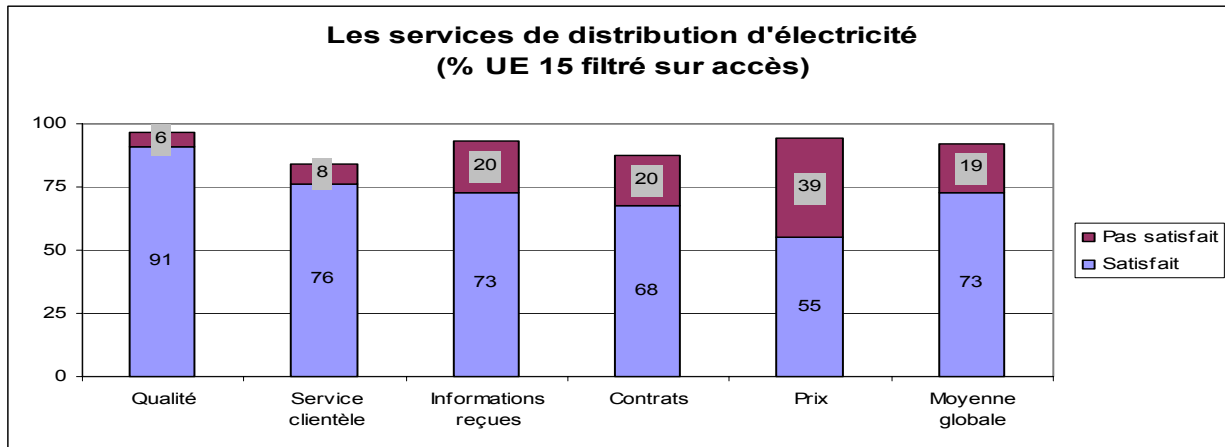


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

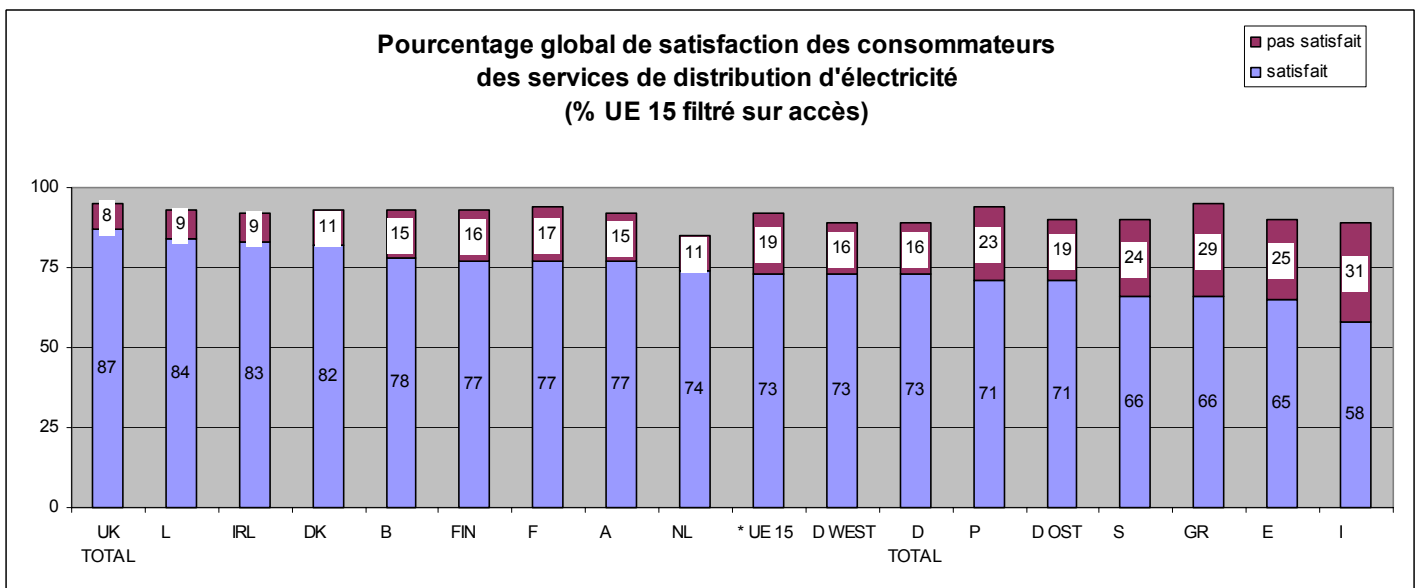
TELEPHONIE FIXE		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
<b>Prix</b>	satisfait	DK (75%)	UK (73%)	S (67%)
	pas satisfait	I (73%)	GR (65%)	E (61%)
<b>Qualité</b>	satisfait	S (97%)	DK (97%)	UK (96%)
	pas satisfait	I (16%)	GR (14%)	E (11%)
<b>Informations</b>	satisfait	IRL (89%)	L (85%)	UK (85%)
	pas satisfait	I (35%)	E (27%)	GR 27%
<b>Contrats</b>	satisfait	UK (86%)	DK (84%)	S (81%)
	pas satisfait	I (63%)	P (38%)	E (37%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	L (89%)	IRL (87%)	UK (85%)
	pas satisfait	I (23%)	E (18%)	NL (15%)

### 3. Les services de distribution d'électricité

C'est le critère « qualité » qui bénéficie du taux de satisfaction le plus élevé (91%). A l'opposé, c'est le critère « prix » des services de distribution d'électricité qui génère le taux le plus haut d'insatisfaction (39%).



Les Britanniques (87%) et les Luxembourgeois (84%) sont les plus satisfaits par les services de distribution d'électricité, à l'inverse des Italiens, des Grecs et des Espagnols (respectivement 31, 29 et 25% d'opinions insatisfaites).

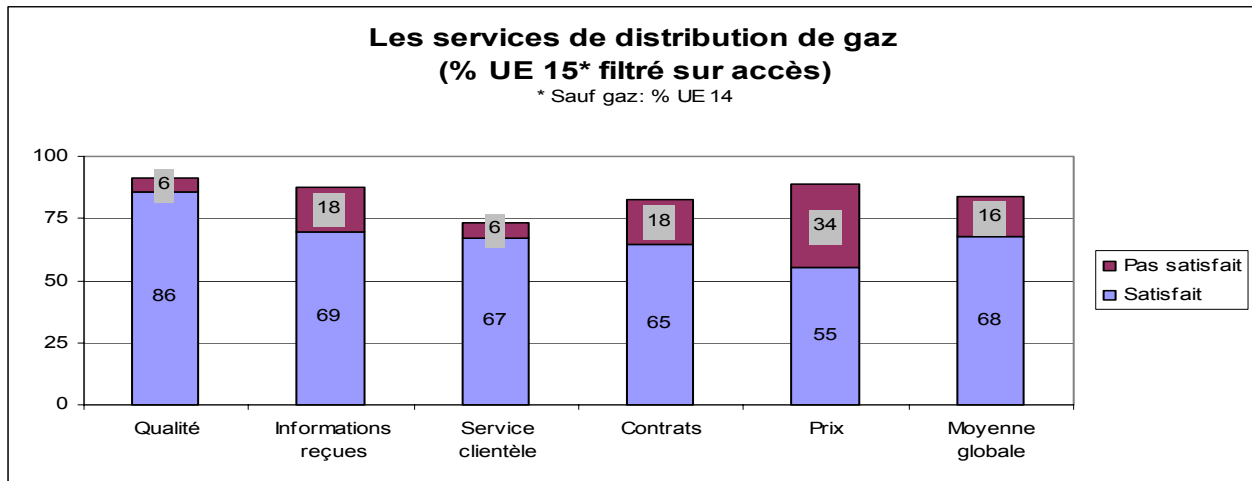


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

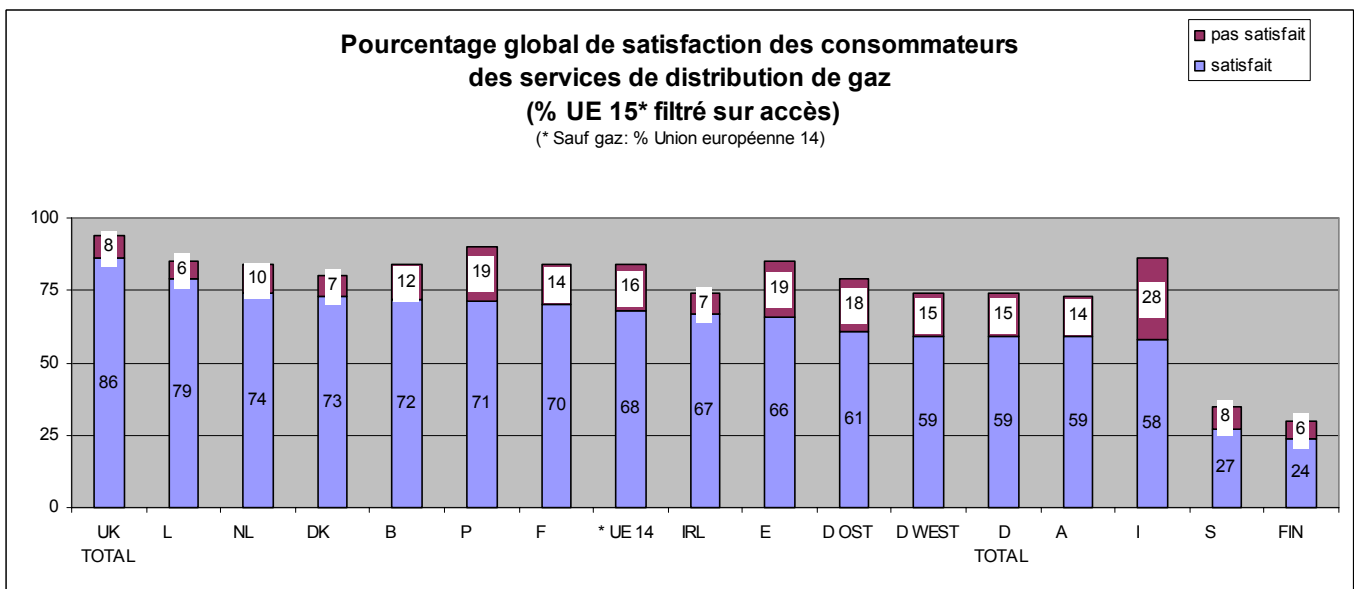
SERVICES DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
<b>Prix</b>	satisfait	UK (80%)	L (73%)	NL (66%)
	pas satisfait	GR (61%)	I (60%)	P (52%)
<b>Qualité</b>	satisfait	IRL (98%)	DK (97%)	UK (97%)
	pas satisfait	GR (13%)	I (11%)	P (10%)
<b>Informations</b>	satisfait	IRL (88%)	UK (84%)	L (84%)
	pas satisfait	S (48%)	I (28%)	GR (27%)
<b>Contrats</b>	satisfait	UK (89%)	DK (89%)	IRL (83%)
	pas satisfait	I (43%)	GR (31%)	E (30%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	IRL (88%)	B (88%)	L (87%)
	pas satisfait	GR (14%)	I (12%)	E (12%)

#### 4. Les services de distribution de gaz

Les consommateurs sont 86% à s'estimer satisfaits de la qualité des services de distribution de gaz. Mais plus d'un consommateur sur trois (34%) de ces services considère que le prix payé n'est pas raisonnable.



Ce sont les consommateurs du Royaume-Uni (86%) et du Luxembourg (79%) qui sont les plus satisfaits par les services de distribution de gaz. Le plus haut taux d'insatisfaction est enregistré en Italie (28%).

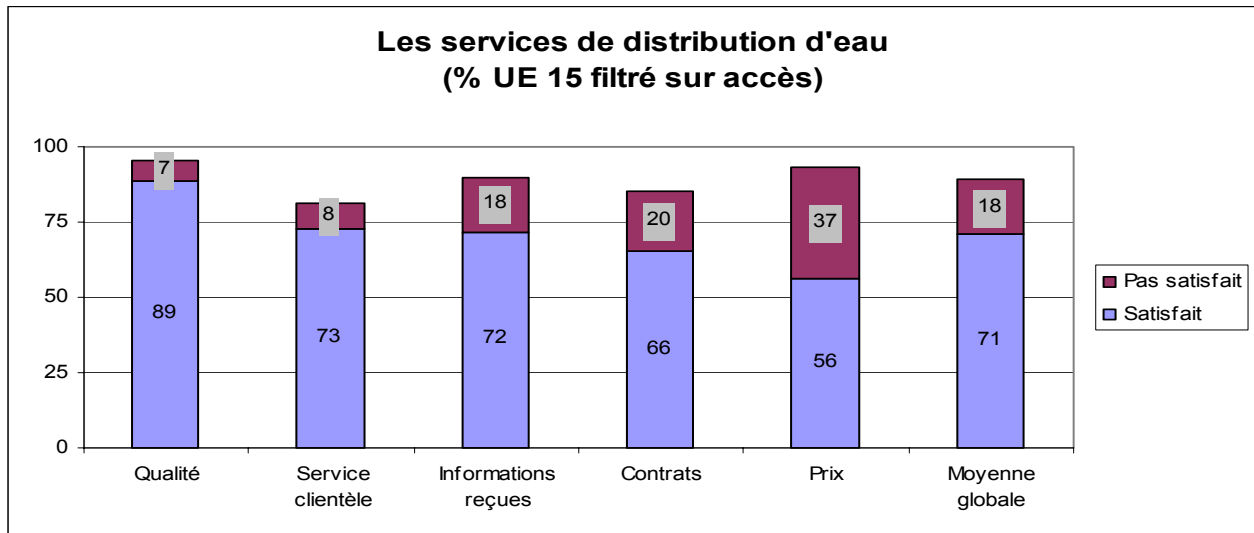


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

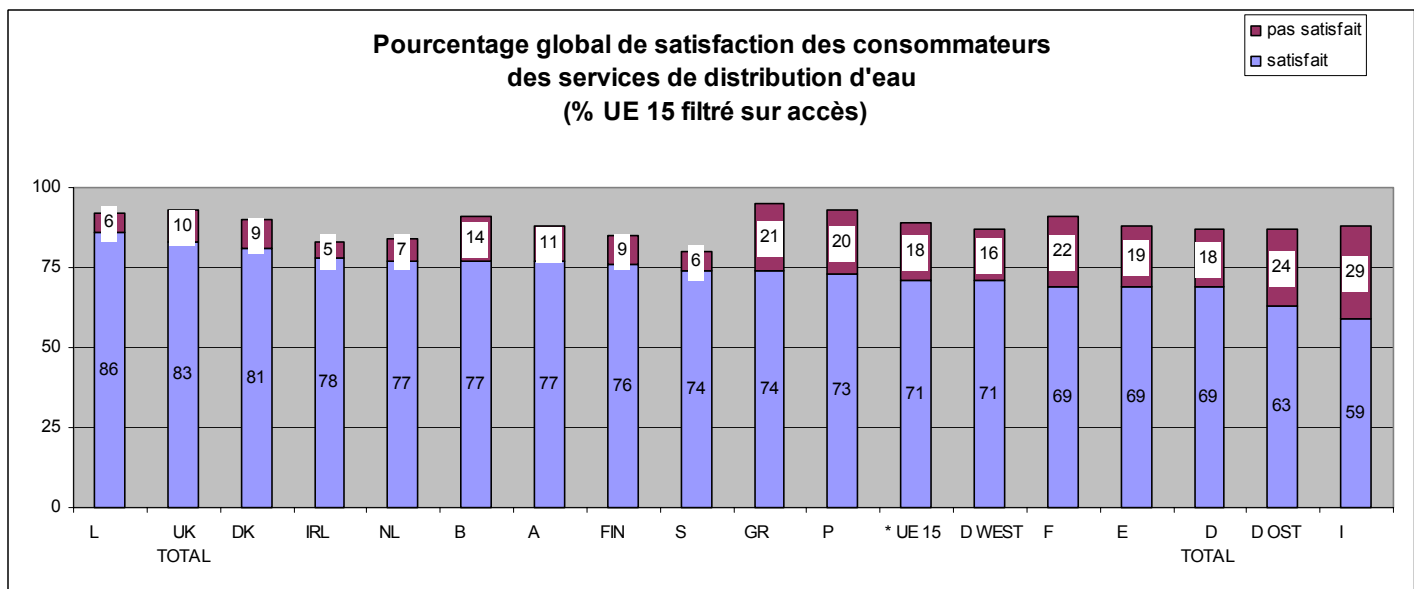
SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
<b>Prix</b>	satisfait	UK (81%)	L (71%)	NL (67%)
	pas satisfait	I (55%)	P (43%)	E (39%)
<b>Qualité</b>	satisfait	UK (96%)	NL (92%)	L (91%)
	pas satisfait	P (10%)	I (10%)	A (8%)
<b>Informations</b>	satisfait	UK (85%)	L (79%)	NL (79%)
	pas satisfait	I (28%)	E (20%)	D TOTAL (19%)
<b>Contrats</b>	satisfait	UK (89%)	DK (83%)	L (79%)
	pas satisfait	I (38%)	E (24%)	P (17%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	UK (81%)	P (80%)	B (75%)
	pas satisfait	I (10%)	E (8%)	P (8%)

## 5. Les services de distribution d'eau

La qualité de l'eau est reconnue par près de neuf consommateurs sur dix (89%). Mais pour ce service aussi, le prix payé est jugé insatisfaisant par 37% des consommateurs.



Les consommateurs du Luxembourg (86%), du Royaume-Uni (83%) et du Danemark (81%) affichent les plus hauts taux de satisfaction quant à l'utilisation des services de distribution d'eau. L'Italie est le seul pays à offrir un taux de satisfaction inférieur à 60% (et 29% d'opinions insatisfaites).

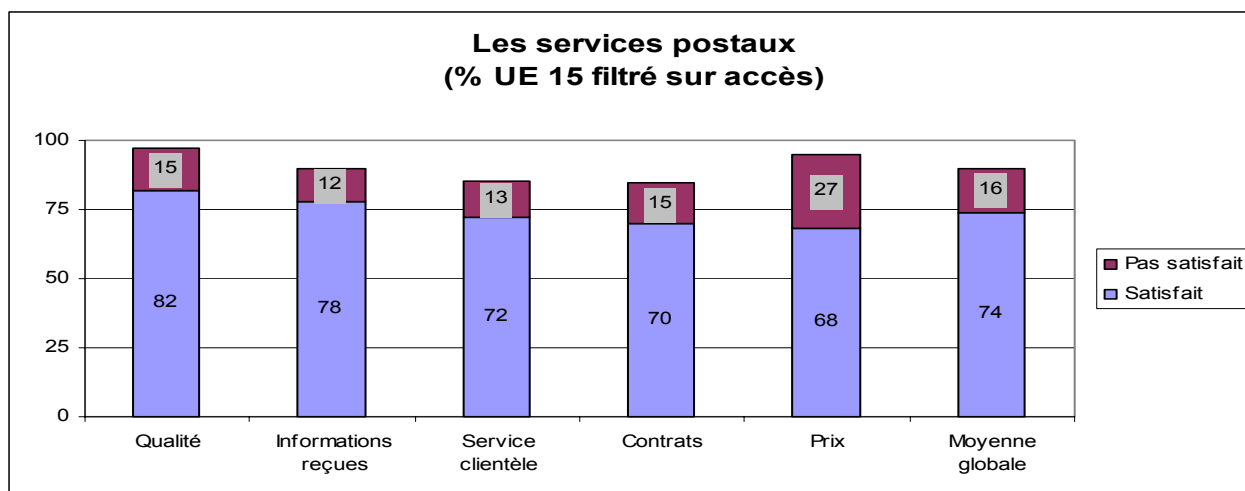


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

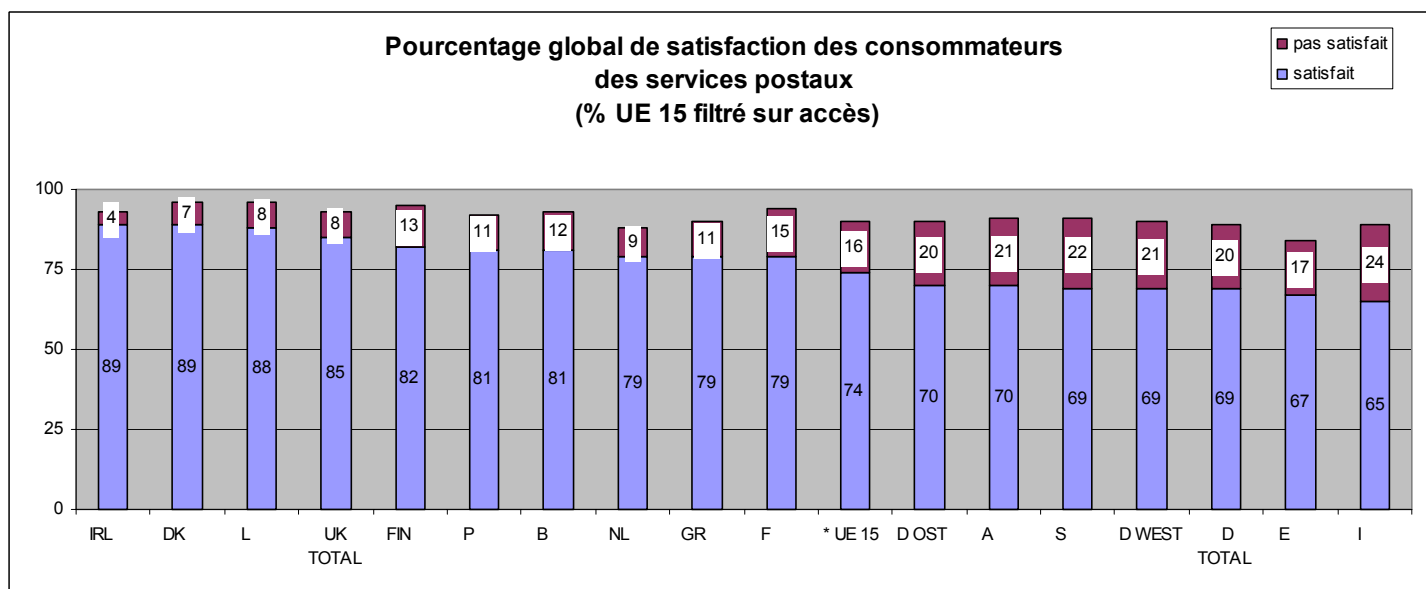
SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU		"Top 3" des pays (par ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	satisfait	S (81%)	L (78%)	IRL (75%)
	pas satisfait	F (49%)	I (49%)	P (42%)
Qualité	satisfait	DK (96%)	S (95%)	B (95%)
	pas satisfait	I (13%)	P (13%)	GR (11%)
Informations	satisfait	UK (86%)	L (85%)	NL (80%)
	pas satisfait	I (29%)	GR (22%)	E (21%)
Contrats	satisfait	DK (86%)	L (86%)	UK (84%)
	pas satisfait	I (39%)	F (25%)	E (23%)
Service clientèle	satisfait	L (88%)	B (86%)	GR (83%)
	pas satisfait	I (14%)	GR (13%)	P (10%)

## 6. Les services postaux

La qualité des services postaux est reconnue par plus de huit consommateurs sur dix (82%) ; les informations délivrées par ce service d'intérêt général satisfont quant à elles 78% des consommateurs. Plus d'une personne sur quatre considère que le prix payé pour ce service n'est pas raisonnable.



L'Irlande et le Danemark offrent un taux de satisfaction de 89% quant à l'utilisation des services postaux (contre respectivement 4 et 7% d'opinions contraires). A l'opposé, l'Italie : taux de satisfaction de 65% et d'insatisfaction de 24%.

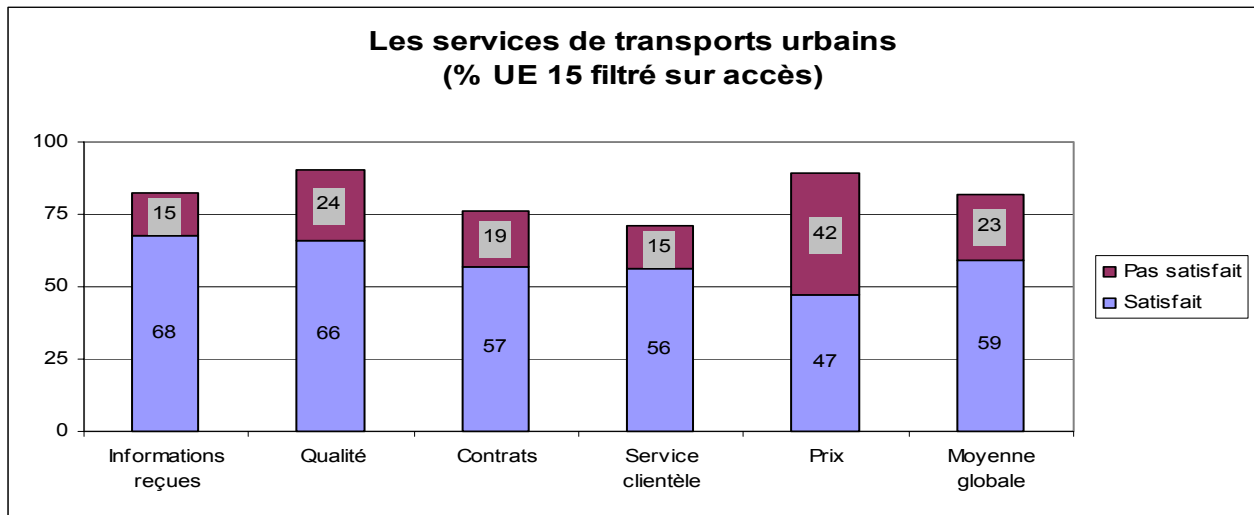


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

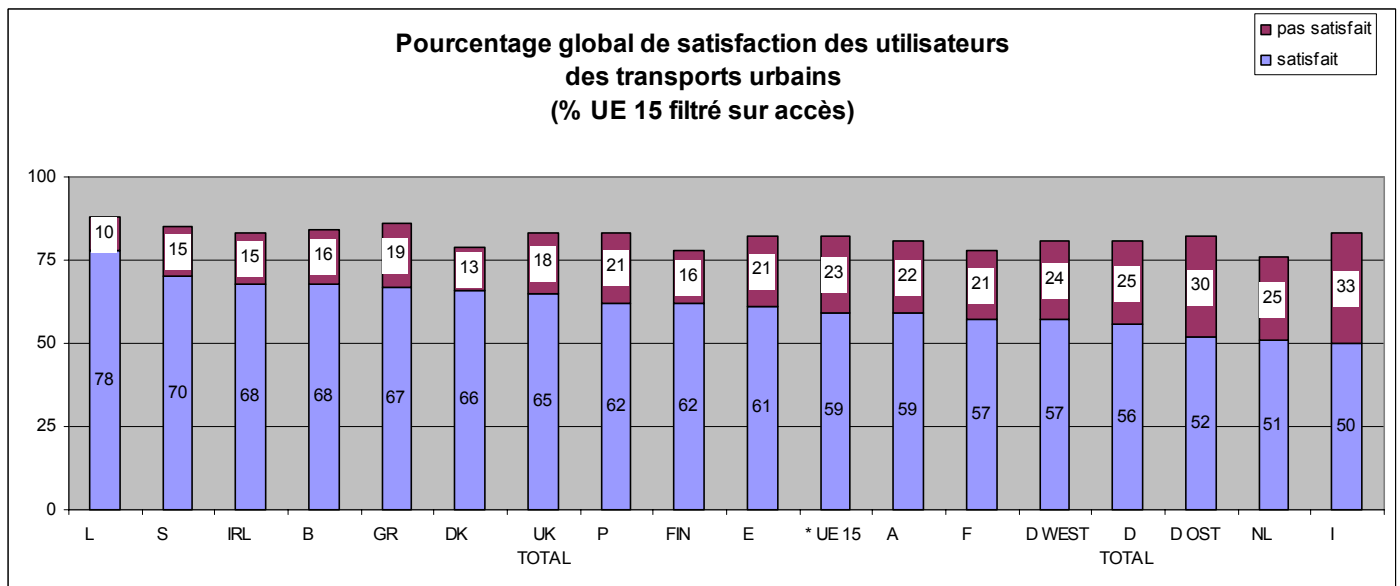
<b>SERVICES POSTAUX</b>		<b>"Top 3" des pays (par ordre décroissant)</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Prix</b>	satisfait	IRL (89%)	UK (87%)	DK (83%)
	pas satisfait	D Total (44%)	A (42%)	S (38%)
<b>Qualité</b>	satisfait	IRL (96%)	DK (94%)	L (92%)
	pas satisfait	I (24%)	S (22%)	D Total (18%)
<b>Informations</b>	satisfait	DK (91%)	L (90%)	IRL (89%)
	pas satisfait	I (20%)	S (17%)	E (16%)
<b>Contrats</b>	satisfait	DK (89%)	L (85%)	UK (84%)
	pas satisfait	I (26%)	E (20%)	A (18%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	L (90%)	P (89%)	DK (88%)
	pas satisfait	I (18%)	A (17%)	D Total (16%)

## 7. Les services de transports urbains

Si 68% des utilisateurs des transports urbains sont satisfaits par les informations délivrées par les services de transports urbains, à peine deux utilisateurs sur trois se satisfont de la qualité de ces services. Le prix est perçu comme étant raisonnable par à peine un utilisateur sur deux (47%, contre 42% qui pensent l'inverse).



Ce sont les consommateurs du Luxembourg (78%), de la Suède (70%), d'Irlande (68%) et de Belgique (68%) qui sont les plus satisfaits par les services de transports urbains. L'Italie affiche un taux d'insatisfaction de 33% (contre une moyenne globale européenne de 23%).

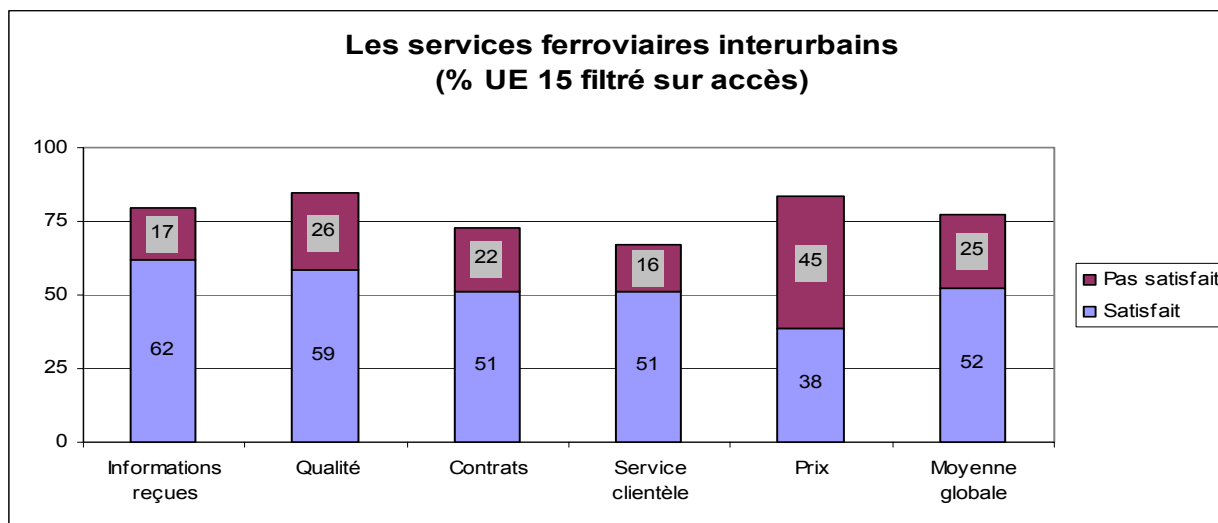


On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

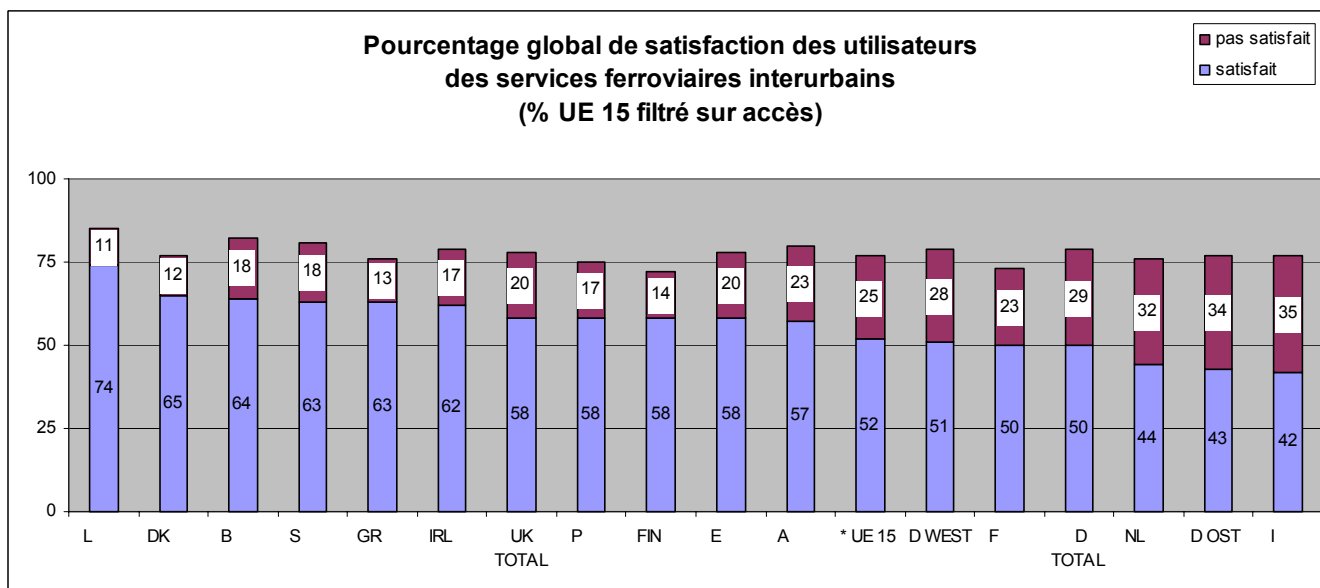
<b>TRANSPORTS URBAINS</b>		<b>"Top 3" des pays (par ordre décroissant)</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Prix</b>	satisfait	L (72%)	IRL (65%)	S (64%)
	pas satisfait	NL (55%)	D Total (52%)	A (49%)
<b>Qualité</b>	satisfait	L (82%)	S (77%)	B (76%)
	pas satisfait	I (35%)	NL (29%)	D Total (27%)
<b>Informations</b>	satisfait	L (81%)	S (75%)	GR (74%)
	pas satisfait	I (22%)	NL (20%)	P (17%)
<b>Contrats</b>	satisfait	L (80%)	S (72%)	UK (70%)
	pas satisfait	I (37%)	E (24%)	F (20%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	L (74%)	GR (70%)	B (68%)
	pas satisfait	I (23%)	D Total (16%)	GR (15%)

## 8. Les services ferroviaires interurbains

C'est le critère « prix » qui suscite proportionnellement la plus grande insatisfaction (45%). Si, par ailleurs, les informations délivrées par les services ferroviaires interurbains ainsi que la qualité de ces services satisfont quelque 60% des utilisateurs, la moyenne globale (basée sur cinq critères) est à peine au-dessus de la barre des 50%.



Les Luxembourgeois sont les seuls consommateurs à afficher un taux de satisfaction très légèrement inférieur à 75% pour ce qui concerne l'utilisation des services ferroviaires interurbains. L'Italie est créditée d'un taux d'insatisfaction de 35% (contre une moyenne globale européenne de 25%) ; seuls 42% des utilisateurs de ces services en Italie en sont satisfaits.



On trouvera ci-dessous la présentation des taux nationaux pour lesquels la satisfaction et l'insatisfaction sont les plus élevées pour chacun des critères de satisfaction :

<b>SERVICES FERROVIAIRES INTERURBAINS</b>		<b>"Top 3" des pays (par ordre décroissant)</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Prix</b>	satisfait	L (65%)	GR (55%)	DK (54%)
	pas satisfait	NL (66%)	D Total (54%)	I (53%)
<b>Qualité</b>	satisfait	L (78%)	B (76%)	S (74%)
	pas satisfait	NL (47%)	I (36%)	D Total (31%)
<b>Informations</b>	satisfait	L (79%)	DK (71%)	A (69%)
	pas satisfait	I (23%)	NL (20%)	D Total (18%)
<b>Contrats</b>	satisfait	L (75%)	DK (65%)	S (64%)
	pas satisfait	I (40%)	E (23%)	F (23%)
<b>Service clientèle</b>	satisfait	L (73%)	B (66%)	GR (63%)
	pas satisfait	I (24%)	D Total (21%)	A (16%)

## IX. PRESENTATION SYNOPTIQUE DES TENDANCES : COMPARAISONS DES RESULTATS DES EUROBAROMETRES 53 ET 58

### 1. Les consommateurs européens et le prix des SIG

Analyse des tendances:	Prix des services d'intérêt général					
	2000	2002	Tendance	2000	2002	Tendance
	Taux de satisfaction (%)			Taux d'insatisfaction (%)		
Téléphonie mobile	40	44	+ 4 points	51	49	- 2 points
Téléphonie fixe	50	51	+ 1 point	47	45	- 2 points
Distrib. électricité	56	55	- 1 point	39	39	stabilité
Distrib. gaz	56	55	- 1 point	36	34	- 2 points
Distrib. eau	55	56	+ 1 point	40	37	- 3 points
Services postaux	67	68	+ 1 point	29	27	- 2 points
Transports urbains	49	47	- 2 points	41	42	+ 1 point
Services ferroviaires interurbains	41	38	- 3 points	47	45	- 2 points

#### Faits marquants concernant l'appréciation des prix des SIG :

- **tendance positive pour la téléphonie mobile** : taux de satisfaction en hausse sensible (+ 4 points) et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)
- **tendance positive pour la téléphonie fixe** : taux de satisfaction en hausse légère (+ 1 point) et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)
- stabilité relative pour les services de distribution d'électricité: taux de satisfaction en légère baisse (- 1 point) et taux d'insatisfaction stable
- tendance mitigée pour les services de distribution de gaz: taux de satisfaction en légère baisse (- 1 point) et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)
- **tendance positive pour les services de distribution d'eau**: taux de satisfaction en légère hausse (+ 1 point) et taux d'insatisfaction en baisse sensible (- 3 points)
- **tendance positive pour les services postaux**: taux de satisfaction en légère hausse (+ 1 point) et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)
- **tendance négative pour les transports urbains**: taux de satisfaction en baisse (- 2 points) et taux d'insatisfaction en hausse (+ 1 point)
- tendance mitigée pour les services ferroviaires interurbains: taux de satisfaction en baisse (- 3 points) et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)

## 2. Les consommateurs européens et la qualité des SIG

Analyse des tendances:	Qualité des services d'intérêt général					
	2000	2002	Tendance	2000	2002	Tendance
	Taux de satisfaction (%)			Taux d'insatisfaction (%)		
Téléphonie mobile	81	84	+ 3 points	8	8	stabilité
Téléphonie fixe	91	90	- 1 point	6	7	+ 1 point
Distrib. électricité	92	91	- 1 point	5	6	+ 1 point
Distrib. gaz	87	86	- 1 point	5	6	+ 1 point
Distrib. eau	89	89	stabilité	7	7	stabilité
Services postaux	80	82	+ 2 points	16	15	- 1 point
Transports urbains	66	66	stabilité	26	24	- 2 points
Services ferroviaires interurbains	61	59	- 2 points	28	26	- 2 points

### Faits marquants concernant l'appréciation de la qualité des SIG :

- **tendance positive pour la téléphonie mobile** : taux de satisfaction en hausse sensible (+ 3 points) et taux d'insatisfaction stable
- **tendance légèrement négative pour la téléphonie fixe** : taux de satisfaction en baisse légère (- 1 point) et taux d'insatisfaction en hausse (+ 1 point)
- **tendance légèrement négative pour les services de distribution d'électricité**: taux de satisfaction en légère baisse (- 1 point) et taux d'insatisfaction en légère hausse (+ 1 point)
- **tendance légèrement négative pour les services de distribution de gaz**: taux de satisfaction en légère baisse (- 1 point) et taux d'insatisfaction en légère hausse (+ 1 point)
- stabilité parfaite pour les services de distribution d'eau: taux de satisfaction et d'insatisfaction stables
- **tendance positive pour les services postaux**: taux de satisfaction en hausse (+ 2 points) et taux d'insatisfaction en baisse (- 1 point)
- **tendance relativement positive pour les transports urbains**: taux de satisfaction stable et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)
- tendance mitigée pour les services ferroviaires interurbains: taux de satisfaction en baisse (- 2 points) et taux d'insatisfaction en baisse (- 2 points)

### 3. Les consommateurs européens et les informations délivrées par les SIG

Analyse des tendances:	Clarté des informations délivrées par les SIG					
	2000	2002	Tendance	2000	2002	Tendance
	Taux de satisfaction (%)			Taux d'insatisfaction (%)		
Téléphonie mobile	64	67	+ 3 points	22	23	+ 1 point
Téléphonie fixe	76	75	- 1 point	19	20	+ 1 point
Distrib. électricité	75	73	- 2 points	20	20	stabilité
Distrib. gaz	71	69	- 2 points	18	18	stabilité
Distrib. eau	72	72	stabilité	19	18	- 1 point
Services postaux	79	78	- 1 point	12	12	stabilité
Transports urbains	70	68	- 2 points	16	15	- 1 point
Services ferroviaires interurbains	66	62	- 4 points	17	17	stabilité

#### Faits marquants concernant l'appréciation des informations délivrées par les SIG :

- **tendance relativement positive pour la téléphonie mobile** : taux de satisfaction en hausse sensible (+ 3 points) et taux d'insatisfaction en légère hausse (+ 1 point)
- **tendance légèrement négative pour la téléphonie fixe** : taux de satisfaction en baisse légère (- 1 point) et taux d'insatisfaction en hausse (+ 1 point)
- **tendance légèrement négative pour les services de distribution d'électricité**: taux de satisfaction en baisse (- 2 points) et taux d'insatisfaction stable
- **tendance légèrement négative pour les services de distribution de gaz**: taux de satisfaction en baisse (- 2 points) et taux d'insatisfaction stable
- **tendance relativement positive pour les services de distribution d'eau**: taux de satisfaction stable et taux d'insatisfaction en baisse légère (- 1 point)
- **tendance très légèrement négative pour les services postaux**: taux de satisfaction en baisse légère (- 1 point) et taux d'insatisfaction stable
- **tendance mitigée pour les transports urbains**: taux de satisfaction en baisse (- 2 points) et taux d'insatisfaction en baisse (- 1 point)
- **tendance négative pour les services ferroviaires interurbains**: taux de satisfaction en forte baisse (- 4 points) et taux d'insatisfaction stable

#### 4. Les consommateurs européens et les contrats passés avec les SIG

Analyse des tendances:	Contrats passés avec les SIG					
	2000	2002	Tendance	2000	2002	Tendance
	Taux de satisfaction (%)			Taux d'insatisfaction (%)		
Téléphonie mobile	55	59	+ 4 points	26	27	+ 1 point
Téléphonie fixe	63	64	+ 1 point	25	26	+ 1 point
Distrib. électricité	68	68	stabilité	19	20	+ 1 point
Distrib. gaz	65	65	stabilité	18	18	stabilité
Distrib. eau	67	66	- 1 point	20	20	stabilité
Services postaux	70	70	stabilité	15	15	stabilité
Transports urbains	59	57	- 2 points	19	19	stabilité
Services ferroviaires interurbains	55	51	- 4 points	21	22	+1 point

#### Faits marquants concernant l'appréciation des contrats applicables aux SIG :

- **tendance positive pour la téléphonie mobile** : taux de satisfaction en hausse sensible (+ 4 points) et taux d'insatisfaction en légère hausse (+ 1 point)
- tendance mitigée pour la téléphonie fixe : taux de satisfaction en hausse légère (+ 1 point) et taux d'insatisfaction en hausse (+ 1 point)
- **tendance légèrement négative pour les services de distribution d'électricité**: taux de satisfaction stable et taux d'insatisfaction en hausse légère (+ 1 point)
- stabilité parfaite pour les services de distribution de gaz: taux de satisfaction et d'insatisfaction stables
- **tendance relativement négative pour les services de distribution d'eau**: taux de satisfaction en légère baisse (- 1 point) et taux d'insatisfaction stable
- stabilité parfaite pour les services postaux: taux de satisfaction et d'insatisfaction stables
- **tendance négative pour les transports urbains**: taux de satisfaction en baisse (- 2 points) et taux d'insatisfaction stable
- **tendance négative pour les services ferroviaires interurbains**: taux de satisfaction en forte baisse (- 4 points) et taux d'insatisfaction en hausse légère (+1 point)

## 5. Présentation synoptique des tendances relatives au taux global de satisfaction

Dans le tableau ci-dessous on trouvera la présentation comparée (2000 – 2002) du pourcentage global de satisfaction. La présentation des résultats se fonde sur le calcul de la moyenne par secteur des quatre critères « trends » (prix / qualité / informations / contrats).

Analyse des tendances	Evolution 2000 - 2002 du taux global de satisfaction (%)		
	Taux global de satisfaction: 2000	Taux global de satisfaction: 2002	Tendance
Téléphonie mobile	60	64	+ 4 points
Téléphonie fixe	70	70	stabilité
Distrib. électricité	73	72	- 1 point
Distrib. gaz	70	69	- 1 point
Distrib. eau	71	71	stabilité
Services postaux	74	75	+ 1 point
Transports urbains	61	60	- 1 point
Services ferroviaires interurbains	56	53	- 3 points

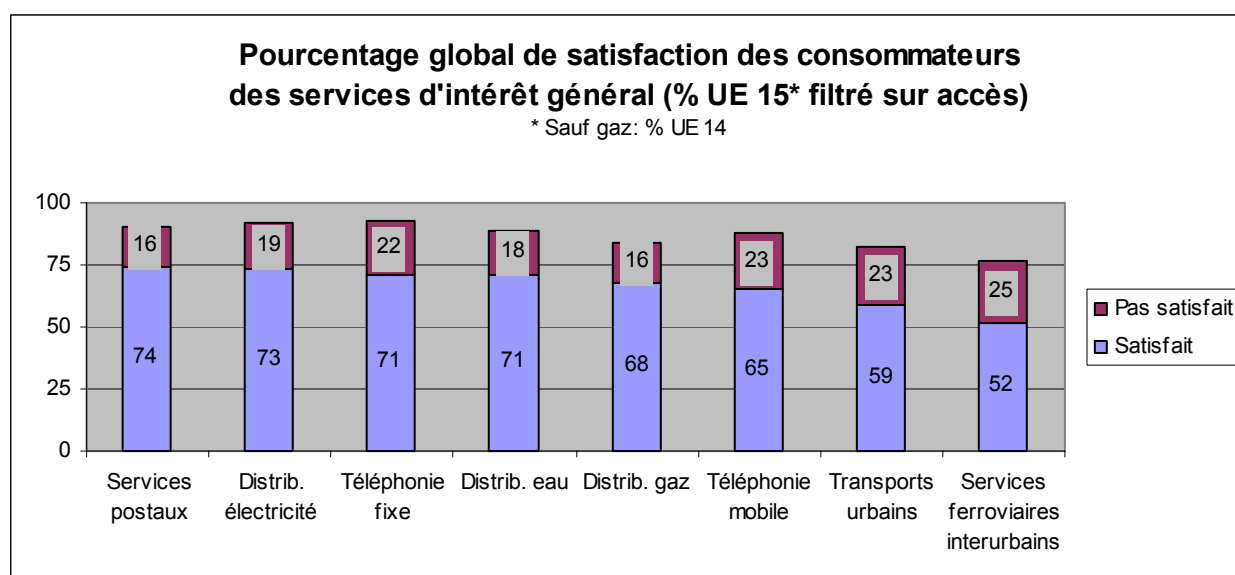
La téléphonie mobile représente sans conteste le service qui enregistre la hausse la plus importante du taux global de satisfaction de ses consommateurs (+ 4 points). A l'opposé, mentionnons les services ferroviaires interurbains (- 3 points), les services de distribution d'électricité et de gaz (- 1 point) ainsi que les transports urbains (- 1 point). La téléphonie fixe ainsi que les services de distribution d'eau affichent des résultats stables.

## CONCLUSION : LE DEGRE DE SATISFACTION DES CONSOMMATEURS DE L'UNION EUROPEENNE FACE AUX SERVICES D'INTERET GENERAL

*Les consommateurs sont-ils satisfaits des services d'intérêt général auxquels ils ont accès ?<sup>16</sup>*

Le pourcentage de satisfaction présenté ici est une moyenne des pourcentages recueillis pour cinq critères : le caractère raisonnable ou non du prix payé, la qualité du service utilisé, la clarté des informations reçues, l'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services et le service à la clientèle<sup>17</sup>.

Quatre services recueillent des taux de satisfaction au moins équivalents à 70% : les services postaux (74% de consommateurs satisfaits, contre 16% qui ne sont pas satisfaits), les services de distribution d'électricité (73%, contre 19%), la téléphonie fixe (71%, contre 22%), les services de distribution d'eau (71%, contre 18%). Au-dessous de la barre des 70% de satisfaction, mentionnons les services de distribution de gaz (68%, contre 16%), la téléphonie mobile (65%, contre 23%), les services de transports urbains (59%, contre 23%) et surtout les services ferroviaires interurbains (52%, contre 25%).

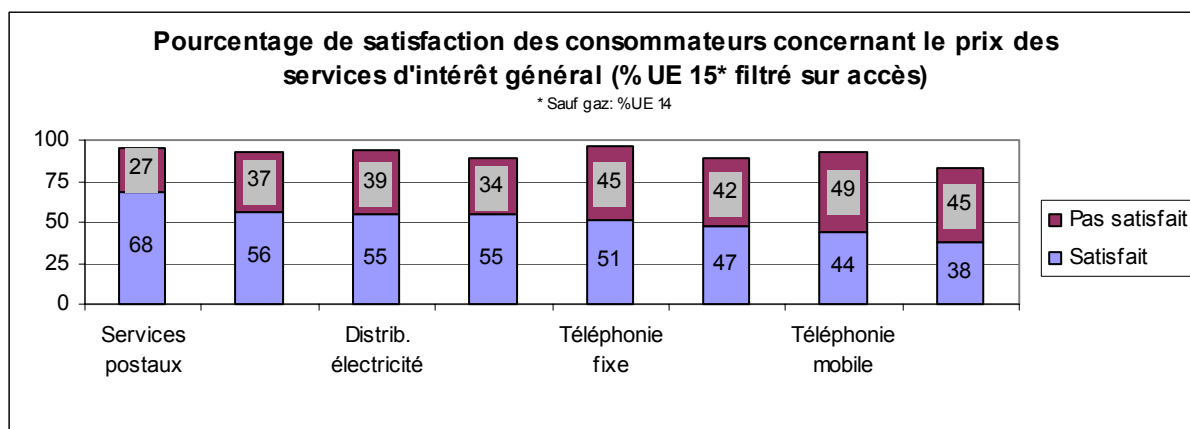


<sup>16</sup> Les chiffres présentés ici sont filtrés et excluent les personnes qui ont spontanément répondu ne pas avoir d'accès à l'un des huit services d'intérêt général étudiés. Les résultats des catégories "Ne sait pas" et "Ne s'applique pas" ne sont pas représentés afin de ne pas alourdir le graphique.

<sup>17</sup> Il n'est pas tenu compte de la Grèce dans le calcul des pourcentages UE concernant le gaz. Le faible pourcentage de personnes ayant accès à ce service (7,8%) fausserait en effet les résultats. Rappelons que l'on parle par abstraction des consommateurs de l'Union européenne, alors qu'il s'agit des personnes ayant un accès à ces services. Cette remarque s'applique à l'ensemble des pourcentages.

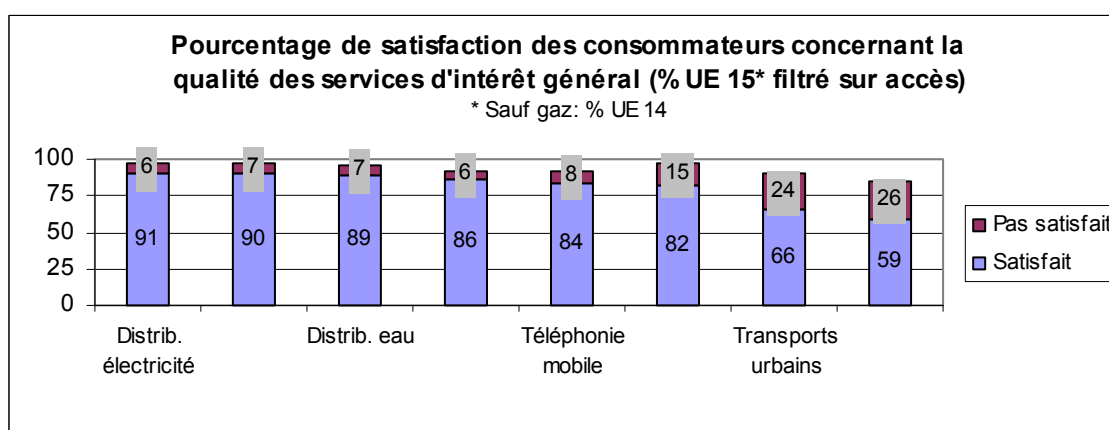
## Les consommateurs européens et le prix des services d'intérêt général

Ce sont les services postaux qui génèrent le plus haut taux de satisfaction (68%), suivis par les services de distribution d'eau (56%), d'électricité et de gaz (55%). La téléphonie fixe suscite des sentiments mitigés puisque si un consommateur sur deux est satisfait du prix payé, quelque 45% des utilisateurs du téléphone se déclarent insatisfaits. Deux services d'intérêt général produisent des résultats particulièrement préoccupants : les services ferroviaires interurbains et les services de téléphonie mobile dont respectivement 45% et 49% des consommateurs ne sont pas satisfaits du prix payé.



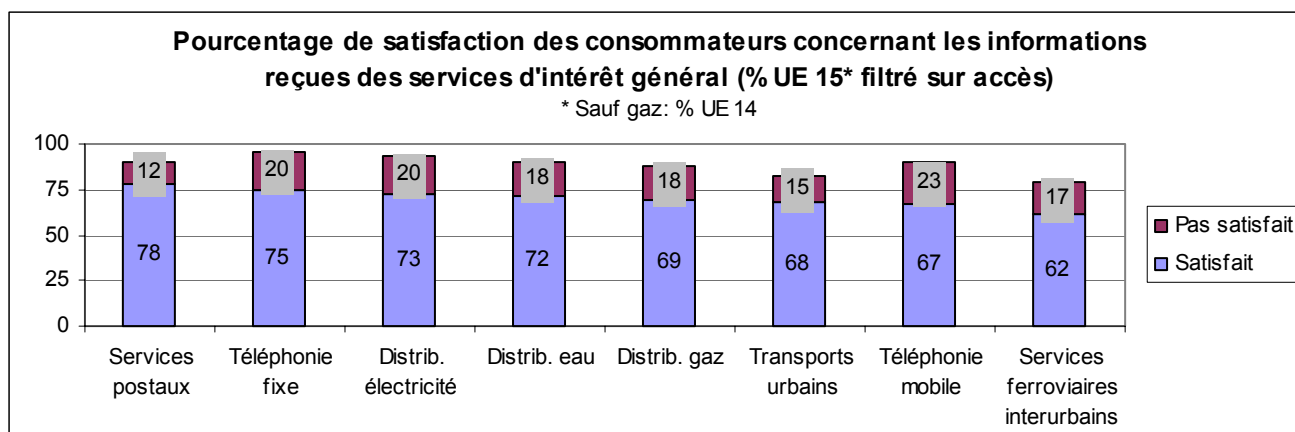
## Les consommateurs européens et la qualité des services d'intérêt général

Les services de distribution d'électricité et de téléphonie fixe représentent les services d'intérêt général dont la qualité convainc – proportionnellement – le plus de consommateurs : 91% pour les premiers et 90% pour les seconds. L'appréciation de la qualité des services pose au contraire problème dans trois secteurs : les services postaux, les transports urbains et les services ferroviaires interurbains avec respectivement 15%, 24% et 26% de consommateurs insatisfaits.



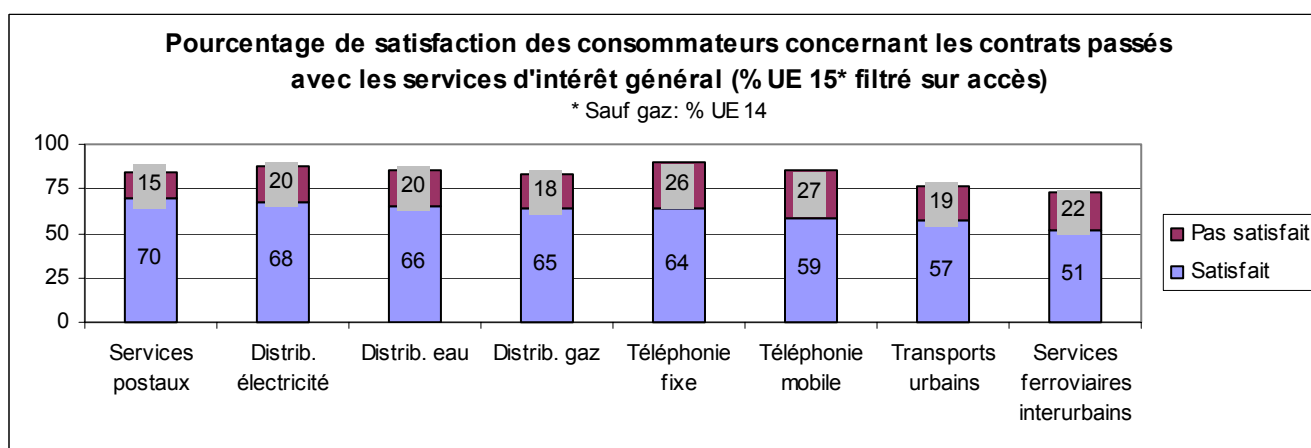
## Les consommateurs européens et les informations délivrées par les services d'intérêt général

Les informations reçues des services postaux sont jugées satisfaisantes par 78% des consommateurs. 75% des utilisateurs du téléphone fixe partagent ce sentiment (taux d'insatisfaction de 20%). A l'inverse, près d'un utilisateur sur quatre (23%) des services de téléphonie mobile n'est pas satisfait des informations délivrées par son fournisseur de services (taux de satisfaction : 67%).



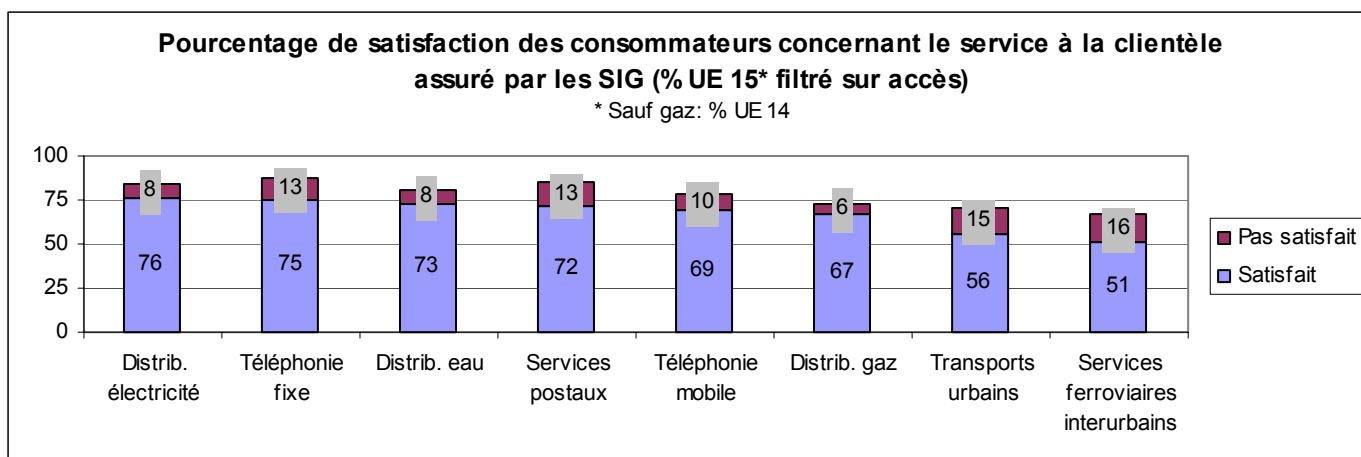
## Les consommateurs européens et les contrats passés avec les services d'intérêt général

70% des consommateurs sont satisfaits des contrats passés avec les services postaux, contre 15% qui n'en sont pas satisfaits. A l'opposé, ils sont 51% à être satisfaits des contrats passés avec les services ferroviaires interurbains, contre 22% qui pensent l'inverse. Soulignons que les services de téléphonie mobile suscitent le taux d'insatisfaction le plus élevé (27%).



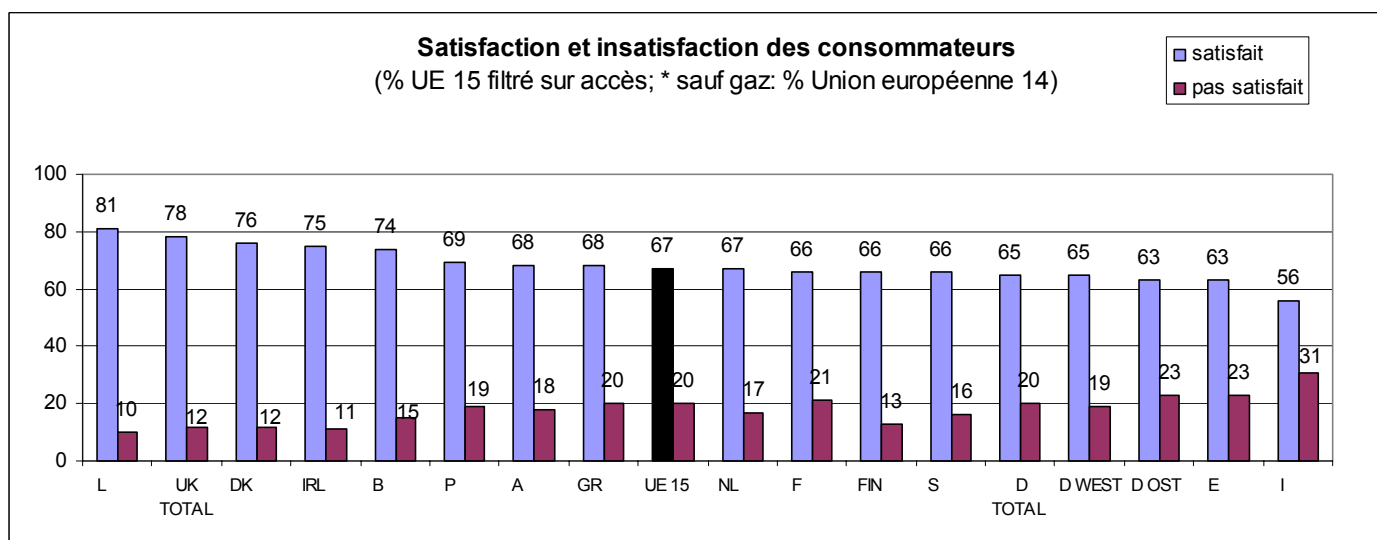
## Les consommateurs européens et le service à la clientèle

Ce sont les services de distribution d'électricité qui génèrent le taux le plus élevé de satisfaction : 76% des consommateurs satisfaits par le service à la clientèle, contre 8% seulement d'opinions contraires. A l'inverse, les utilisateurs des services à la clientèle des services ferroviaires interurbains affichent le taux de satisfaction le plus bas (51%) et le taux d'insatisfaction le plus élevé (16%).

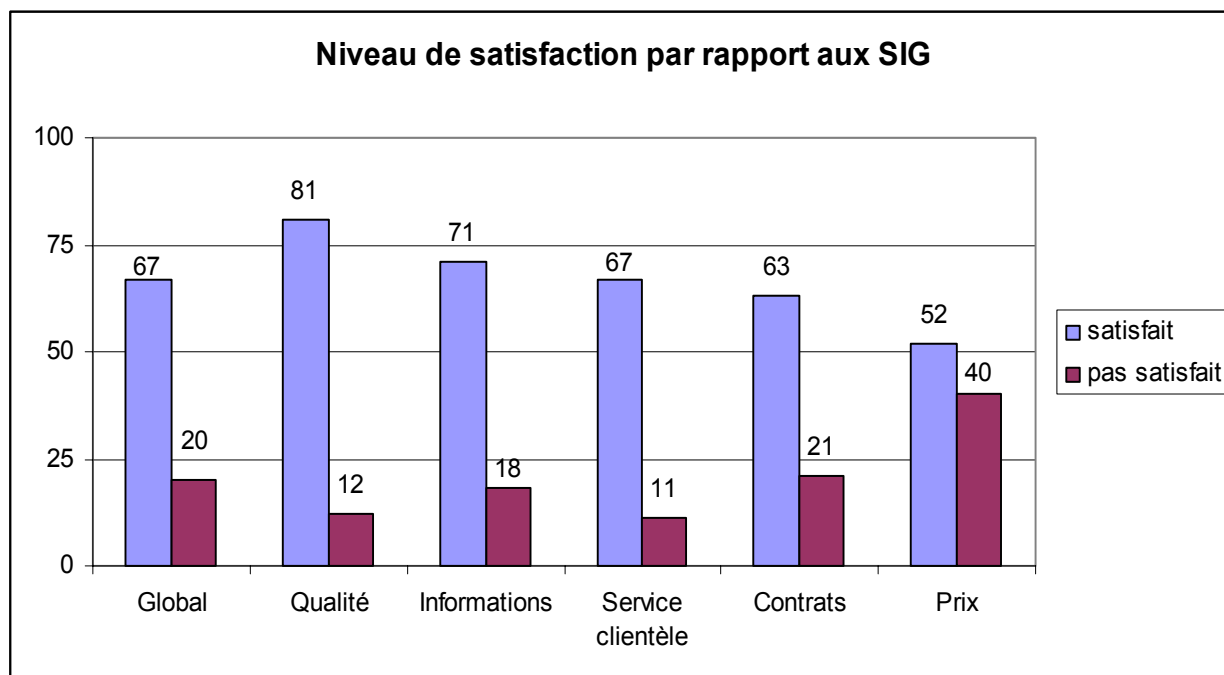


## Le degré de satisfaction / d'insatisfaction général des consommateurs européens

Si l'on regarde la moyenne des taux de satisfaction pour les huit secteurs pour chacun des Etats membres, les consommateurs luxembourgeois devancent légèrement les Britanniques, tandis que les Italiens restent les moins satisfaits de leurs services d'intérêt général.



C'est la qualité des SIG qui génère le taux le plus élevé de satisfaction chez les consommateurs de l'Union européenne<sup>18</sup> (81%) ; la clarté des informations arrive en deuxième position (71%), le service à la clientèle en troisième position (67%), suivi par les termes et conditions applicables aux contrats (63%). Le prix des SIG suscite le taux de satisfaction le plus bas (52%) ainsi que le taux d'insatisfaction le plus élevé (40%).



\*\*\*\*\*

<sup>18</sup> Données 2002.

## **ANNEXES**

## 1- QUESTIONNAIRE EUROBAROMETRE 58.0 - SIG / FRANCAIS

- Q. 2.
- a) En général, diriez-vous que l'accès aux services de téléphonie mobile est facile ou difficile pour vous ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
  - b) Et aux services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
  - c) Et aux services de distribution d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
  - d) Et aux services de distribution de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
  - e) Et aux services de distribution d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
  - f) Et aux services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
  - g) Et aux services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)
  - h) Et aux services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

	LIRE	ACCÈS FACILE	ACCÈS DIFFICILE	AUCUN ACCÈS (SPONTANE)	NSP
a	Services de téléphonie mobile	1	2	3	4 (95)
b	Services du téléphone fixe	1	2	3	4 (96)
c	Services de distribution d'électricité	1	2	3	4 (97)
d	Services de distribution de gaz	1	2	3	4 (98)
e	Services de distribution d'eau	1	2	3	4 (99)
f	Services postaux	1	2	3	4 (100)
g	Services de transport urbains	1	2	3	4 (101)
h	Services ferroviaires interurbains	1	2	3	4 (102)

EB53.0 – Q.62. – TREND

- Q. 3.
- a) En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de téléphonie mobile que vous utilisez est raisonnable ou pas raisonnable ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
  - b) Et pour les services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
  - c) Et pour les services de distribution d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
  - d) Et pour les services de distribution de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
  - e) Et pour les services de distribution d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
  - f) Et pour les services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
  - g) Et pour les services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)
  - h) Et pour les services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

		RAISONNABLE	PAS RAISONNABLE	EXCESSIF (SPONTANE)	NSP	PAS APPLICABLE
a	Services de téléphonie mobile	1	2	3	4	5 (103)
b	Services du téléphone fixe	1	2	3	4	5 (104)
c	Services de distribution d'électricité	1	2	3	4	5 (105)
d	Services de distribution de gaz	1	2	3	4	5 (106)
e	Services de distribution d'eau	1	2	3	4	5 (107)
f	Services postaux	1	2	3	4	5 (108)
g	Services de transport urbains	1	2	3	4	5 (109)
h	Services ferroviaires interurbains	1	2	3	4	5 (110)

EB53.0 – Q.63. – TREND

- Q. 4.
- a) En général, que pensez-vous de la qualité des services de téléphonie mobile que vous utilisez ? Diriez-vous qu'elle est très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
  - b) Et de la qualité des services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
  - c) Et de la qualité des services de distribution d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
  - d) Et de la qualité des services de distribution de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
  - e) Et de la qualité des services de distribution d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
  - f) Et de la qualité des services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
  - g) Et de la qualité des services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)
  - h) Et de la qualité des services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

		TRÈS BONNE	PLUTÔT BONNE	PLUTÔT MAUVAISE	TRÈS MAUVAISE	NSP	PAS APPLICABLE
a	Services de téléphonie mobile	1	2	3	4	5	6 (111)
b	Services du téléphone fixe	1	2	3	4	5	6 (112)
c	Services de distribution d'électricité	1	2	3	4	5	6 (113)
d	Services de distribution de gaz	1	2	3	4	5	6 (114)
e	Services de distribution d'eau	1	2	3	4	5	6 (115)
f	Services postaux	1	2	3	4	5	6 (116)
g	Services de transport urbains	1	2	3	4	5	6 (117)
h	Services ferroviaires interurbains	1	2	3	4	5	6 (118)

EB53.0 – Q.64. – TREND

- Q. 5.
- a) En général, diriez-vous que les informations (factures, contrats, publicités, tickets, dépliants, etc.) que vous recevez de votre opérateur de téléphonie mobile sont claires ou pas claires ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
  - b) Et de votre fournisseur de services de téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
  - c) Et de votre distributeur d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
  - d) Et de votre distributeur de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
  - e) Et de votre distributeur d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
  - f) Et de votre fournisseur des services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
  - g) Et des services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)
  - h) Et des services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

		CLAIRES	PAS CLAIRES	NSP	PAS APPLICABLE
a	De votre opérateur de téléphonie mobile	1	2	3	4 (119)
b	De votre fournisseur de services de téléphone fixe	1	2	3	4 (120)
c	De votre distributeur d'électricité	1	2	3	4 (121)
d	De votre distributeur de gaz	1	2	3	4 (122)
e	De votre distributeur d'eau	1	2	3	4 (123)
f	De votre fournisseur de services postaux	1	2	3	4 (124)
g	Des services de transport urbains	1	2	3	4 (125)
h	Des services ferroviaires interurbains	1	2	3	4 (126)

EB53.0 – Q.65. – TREND

- Q. 6.
- a) En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre opérateur de téléphonie mobile sont équitables ou pas équitables ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
  - b) Et avec votre fournisseur de services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
  - c) Et de votre distributeur d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
  - d) Et de votre distributeur de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
  - e) Et de votre distributeur d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
  - f) Diriez-vous que les termes et conditions générales applicables aux services postaux, disponibles dans les bureaux de poste, sont équitables ou pas équitables ? (MONTRER MEME CARTE)
  - g) Diriez-vous que les termes et conditions applicables aux services de transport urbains, souvent écrites au verso du ticket, sont équitables ou pas équitables ? (MONTRER MEME CARTE)
  - h) Et les termes et conditions applicables aux services ferroviaires interurbains ? (MONTRER MEME CARTE)

	LIRE	EQUITABLES	PAS ÉQUITABLES	NSP	PAS APPLICABLE
a	Opérateur de téléphonie mobile	1	2	3	4 (127)
b	Fournisseur de services de téléphone fixe	1	2	3	4 (128)
c	Distributeur d'électricité	1	2	3	4 (129)
d	Distributeur de gaz	1	2	3	4 (130)
e	Distributeur d'eau	1	2	3	4 (131)
f	Services postaux	1	2	3	4 (132)
g	Services de transport urbains	1	2	3	4 (133)
h	Services ferroviaires interurbains	1	2	3	4 (134)

EB53.0 – Q.66. – TREND

- Q. 7. a) Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur (ombudsman, régulateur, association de consommateurs, organisme industriel, etc.), soit au fournisseur de services lui-même, à propos des ... ?

INT. : POUR CHAQUE SERVICE QUI A REÇU "OUI", CODE 1 À LA Q. 7.a., DEMANDER

- b) Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ?

	LIRE	Q. 7.a.			Q. 7.b.				
		OUI	NON	NSP	TRÈS BIEN	ASSEZ BIEN	ASSEZ MAL	TRÈS MAL	NSP
1	services de votre téléphone mobile	1	2	3 (135)	1	2	3	4	5 (143)
2	services de votre téléphone fixe	1	2	3 (136)	1	2	3	4	5 (144)
3	services de distribution d'électricité	1	2	3 (137)	1	2	3	4	5 (145)
4	services de distribution de gaz	1	2	3 (138)	1	2	3	4	5 (146)
5	services de distribution d'eau	1	2	3 (139)	1	2	3	4	5 (147)
6	services postaux	1	2	3 (140)	1	2	3	4	5 (148)
7	services de transport urbains	1	2	3 (141)	1	2	3	4	5 (149)
8	services ferroviaires interurbains	1	2	3 (142)	1	2	3	4	5 (150)

EB53.0 – Q.67. – TREND

- Q. 8.
- a) En général, diriez vous que le service à la clientèle fourni par votre fournisseur de services de téléphonie mobile est très bon, plutôt bon, plutôt mauvais ou très mauvais ?  
En cela, j'aimerais savoir si le personnel en rapport avec la clientèle est disponible, aimable et si le service est rapide, efficace et adéquat dans les situations d'urgence ?  
(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
  - b) Et avec votre fournisseur de services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
  - c) Et de votre distributeur d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
  - d) Et de votre distributeur de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
  - e) Et de votre distributeur d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
  - f) Et de votre fournisseur des services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
  - g) Et des services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)
  - h) Et des services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

		TRÈS BON	PLUTÔT BON	PLUTÔT MAUVAIS	TRÈS MAUVAIS	NSP	PAS APPLICABLE
a	Services de téléphonie mobile	1	2	3	4	5	6 (151)
b	Services du téléphone fixe	1	2	3	4	5	6 (152)
c	Services de distribution d'électricité	1	2	3	4	5	6 (153)
d	Services de distribution de gaz	1	2	3	4	5	6 (154)
e	Services de distribution d'eau	1	2	3	4	5	6 (155)
f	Services postaux	1	2	3	4	5	6 (156)
g	Services de transport urbains	1	2	3	4	5	6 (157)
h	Services ferroviaires interurbains	1	2	3	4	5	6 (158)

## 2- QUESTIONNAIRE EUROBAROMETRE 58.0 - SIG / ANGLAIS

- Q. 2.
- a) In general, would you say that access to mobile telephone services is easy or difficult for you?  
(SHOW CARD WITH SCALE)
  - b) And to fixed telephone services? (SHOW SAME CARD)
  - c) And to electricity supply services? (SHOW SAME CARD)
  - d) And to gas supply services? (SHOW SAME CARD)
  - e) And to water supply services? (SHOW SAME CARD)
  - f) And to postal services? (SHOW SAME CARD)
  - g) And to transport services within towns/cities (bus, tram, underground, etc.)?  
(SHOW SAME CARD)
  - h) And to rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

	READ OUT	EASY ACCESS	DIFFICULT ACCESS	NO ACCESS (SPONTANEOUS)	DK
a	Mobile telephone services	1	2	3	4 (95)
b	Fixed telephone services	1	2	3	4 (96)
c	Electricity supply services	1	2	3	4 (97)
d	Gas supply services	1	2	3	4 (98)
e	Water supply services	1	2	3	4 (99)
f	Postal services	1	2	3	4 (100)
g	Transport services within towns/cities	1	2	3	4 (101)
h	Rail services between towns/cities	1	2	3	4 (102)

EB53.0 – Q.62. – TREND

- Q. 3.
- a) In general, would you say that the price you pay for the mobile telephone services you use is fair, or unfair? (SHOW CARD WITH SCALE)
  - b) And for fixed telephone services? (SHOW SAME CARD)
  - c) And for electricity supply services? (SHOW SAME CARD)
  - d) And for gas supply services? (SHOW SAME CARD)
  - e) And for water supply services? (SHOW SAME CARD)
  - f) And for postal services? (SHOW SAME CARD)
  - g) And for transport services within towns/cities (bus, tram, underground, etc.)? (SHOW SAME CARD)
  - h) And for rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

		FAIR	UNFAIR	EXCESSIVE (SPONTANEOUS)	DK	NOT APPLICABLE
a	Mobile telephone services	1	2	3	4	5 (103)
b	Fixed telephone services	1	2	3	4	5 (104)
c	Electricity supply services	1	2	3	4	5 (105)
d	Gas supply services	1	2	3	4	5 (106)
e	Water supply services	1	2	3	4	5 (107)
f	Postal services	1	2	3	4	5 (108)
g	Transport services within towns/cities	1	2	3	4	5 (109)
h	Rail services between towns/cities	1	2	3	4	5 (110)

EB53.0 – Q.63. – TREND

- Q. 4.
- a) Overall, what do you think of the quality of mobile telephone services that you use? Would you say it is very good, fairly good, fairly bad, or very bad? (SHOW CARD WITH SCALE)
  - b) And of the quality of fixed telephone services? (SHOW SAME CARD)
  - c) And of the quality of electricity supply services? (SHOW SAME CARD)
  - d) And of the quality of gas supply services? (SHOW SAME CARD)
  - e) And of the quality of water supply services? (SHOW SAME CARD)
  - f) And of the quality of postal services? (SHOW SAME CARD)
  - g) And of the quality of transport services within towns/cities (bus, tram, underground, etc.)? (SHOW SAME CARD)
  - h) And of the quality of rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

		VERY GOOD	FAIRLY GOOD	FAIRLY BAD	VERY BAD	DK	NOT APPLICABLE
a	Mobile telephone services	1	2	3	4	5	6 (111)
b	Fixed telephone services	1	2	3	4	5	6 (112)
c	Electricity supply services	1	2	3	4	5	6 (113)
d	Gas supply services	1	2	3	4	5	6 (114)
e	Water supply services	1	2	3	4	5	6 (115)
f	Postal services	1	2	3	4	5	6 (116)
g	Transport services within towns/cities	1	2	3	4	5	6 (117)
h	Rail services between towns/cities	1	2	3	4	5	6 (118)

EB53.0 – Q.64. – TREND

- Q. 5.
- a) In general, would you say the information (bills, contracts, advertising, tickets, leaflets, etc.) you receive from your mobile telephone service provider is clear, or unclear? (SHOW CARD WITH SCALE)
  - b) And from your fixed telephone service provider? (SHOW SAME CARD)
  - c) And from your electricity supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - d) And from your gas supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - e) And from your water supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - f) And from your postal service provider(s)? (SHOW SAME CARD)
  - g) And from the providers of transport service within towns/cities? (SHOW SAME CARD)
  - h) And from the providers of rail service between town/cities? (SHOW SAME CARD)

		CLEAR	UNCLEAR	DK	NOT APPLICABLE
a	From your mobile telephone service provider	1	2	3	4 (119)
b	From your fixed telephone service provider	1	2	3	4 (120)
c	From your electricity supply service provider	1	2	3	4 (121)
d	From your gas supply service provider	1	2	3	4 (122)
e	From your water supply service provider	1	2	3	4 (123)
f	From your postal service provider(s)	1	2	3	4 (124)
g	From providers of transport service within towns/cities	1	2	3	4 (125)
h	From providers of rail service between towns/cities	1	2	3	4 (126)

EB53.0 – Q.65. – TREND

- Q. 6.
- a) In general, would you say that the terms and conditions of your contract with your mobile telephone service provider are fair, or unfair? (SHOW CARD WITH SCALE)
  - b) And with your fixed telephone service provider? (SHOW SAME CARD)
  - c) And with your electricity supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - d) And with your gas supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - e) And with your water supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - f) Would you say the general terms and conditions applicable to postal service provider, which are available from post offices, are fair, or unfair? (SHOW SAME CARD)
  - g) Would you say the terms and conditions of carriage from providers of transport services within towns/cities, sometimes printed on the reverse of the tickets, are fair, or unfair? (SHOW SAME CARD)
  - h) And the terms and conditions from providers of rail services between town/cities? (SHOW SAME CARD)

	READ OUT	FAIR	UNFAIR	DK	NOT APPLICABLE
a	Mobile telephone service provider	1	2	3	4 (127)
b	Fixed telephone service provider	1	2	3	4 (128)
c	Electricity supply service provider	1	2	3	4 (129)
d	Gas supply service provider	1	2	3	4 (130)
e	Water supply service provider	1	2	3	4 (131)
f	Postal service provider	1	2	3	4 (132)
g	Provider of transport services within towns/cities	1	2	3	4 (133)
h	Provider of rail services between towns/cities	1	2	3	4 (134)

EB53.0 – Q.66. – TREND

- Q. 7. a) In the last twelve months, have you personally made a complaint, either to any complaint-handling body (ombudsman, regulator, consumer association, industry body, etc.) or to the service provider about any aspect of...?

INT. : FOR EACH SERVICE WHICH RECEIVED CODE 1 ('YES') IN Q.7.a., ASK

- b) Would you say your complaint was dealt with very well, fairly well, fairly badly or very badly?

	READ OUT	Q. 7.a.			Q. 7.b.				
		YES	NO	DK	VERY WELL	FAIRLY WELL	FAIRLY BADLY	VERY BADLY	DK
1	mobile telephone services	1	2	3 (135)	1	2	3	4	5 (143)
2	fixed telephone services	1	2	3 (136)	1	2	3	4	5 (144)
3	electricity supply services	1	2	3 (137)	1	2	3	4	5 (145)
4	gas supply services	1	2	3 (138)	1	2	3	4	5 (146)
5	water supply services	1	2	3 (139)	1	2	3	4	5 (147)
6	postal services	1	2	3 (140)	1	2	3	4	5 (148)
7	transport services within towns/cities	1	2	3 (141)	1	2	3	4	5 (149)
8	rail services between towns/cities	1	2	3 (142)	1	2	3	4	5 (150)

EB53.0 – Q.67. – TREND

- Q. 8.
- a) In general, would you say that customer service from your mobile telephone service provider is very good, fairly good, fairly bad or very bad?  
By that, I mean that I would like to know if the staffs are available, polite and if the service is quick, efficient and appropriate in urgent situations? (SHOW CARD WITH SCALE)
  - b) And from your fixed telephone service provider? (SHOW SAME CARD)
  - c) And from your electricity supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - d) And from your gas supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - e) And from your water supply service provider? (SHOW SAME CARD)
  - f) And from your postal service provider(s)? (SHOW SAME CARD)
  - g) And from the providers of transport service within towns/cities? (SHOW SAME CARD)
  - h) And from the provider of rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

		VERY GOOD	FAIRLY GOOD	FAIRLY BAD	VERY BAD	DK	NOT APPLICABLE
a	Mobile telephone service provider	1	2	3	4	5	6 (151)
b	Fixed telephone service provider	1	2	3	4	5	6 (152)
c	Electricity supply service provider	1	2	3	4	5	6 (153)
d	Gas supply service provider	1	2	3	4	5	6 (154)
e	Water supply service provider	1	2	3	4	5	6 (155)
f	Postal service provider(s)	1	2	3	4	5	6 (156)
g	Provider of transport services within towns/cities	1	2	3	4	5	6 (157)
h	Provider of rail services between towns/cities	1	2	3	4	5	6 (158)

EB58.0 – NEW

### **3- SPECIFICATIONS TECHNIQUES**

**EUROBAROMETRE STANDARD 58.0**

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 7 octobre, the European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA in Belgium – I.C.O. et de GfK Worldwide, a réalisé la vague 58.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 58.0 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, 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 Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions 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 Nème adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

PAYS	INSTITUTS	N° INTERVIEWS	DATES DE TERRAIN	POPULATION 15+ (x 000)
Belgique	INRA in BELGIUM	1074	2/9 – 4/10	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1000	1/9 – 4/10	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1009	1/9 – 18/9	13,028
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1036	1/9 – 19/9	55,782
Grèce	MARKET ANALYSIS	1001	2/9 – 2/10	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	3/9 – 4/10	33,024
France	CSA-TMO	1004	2/9 – 24/9	46,945
Irlande	LANSLOWNE Market Research	999	3/9 – 30/9	2,980
Italie	INRA Demoskopia	992	5/9 – 30/9	49,017
Luxembourg	ILRes	599	4/9 – 30/9	364
Pays-Bas	INTOMART	998	1/9 – 2/10	12,705
Autriche	SPECTRA	1008	3/9 – 25/9	6,668
Portugal	METRIS	1000	1/9 – 29/9	8,217
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1000	2/9 – 1/10	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	1/9 – 7/10	7,183
Grande-Bretagne	MARTIN HAMBLIN LTD	1014	2/9 – 4/10	46,077
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	306	4/9 – 23/9	1,273
Nombre total d'interviews		16067		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, 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, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT dans l'Annuaire des Statistiques Régionales (données de 1997). Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. Ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par la Direction générale Presse et communication de la Commission européenne, Secteur Opinion publique, Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Les résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE: [http://europa.eu.int/comm/public\\_opinion/](http://europa.eu.int/comm/public_opinion/). Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D-50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

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 :

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

#### **4- INSTITUTS ASSOCIES A LA RECHERCHE**

**EUROBAROMETRE STANDARD 58.0**  
INSTITUTS ET RESPONSABLES DE RECHERCHE

**The European Opinion Research Group EEIG**  
**P.a. INRA in Belgium - International Coordination Office SA/NV**  
**Christine KOTARAKOS**  
**159, avenue de la Couronne**  
**B -1050 BRUSSELS – BELGIUM**  
Tel. ++/32 2 642 47 11 – Fax: ++/32 2 648 34 08  
e-mail: christine.kotarakos@eorg.be

BELGIQUE	INRA in BELGIUM 159 avenue de la Couronne B-1050 BRUXELLES	Ms Verena MELAN verena.melan@inra.com	tel. fax	++/32 2 642 47 11 ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DENMARK Sylovs Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr Erik CHRISTIANSEN erik.christiansen@gfk.dk	tel. fax	++/45 38 32 20 00 ++/45 38 32 20 01
DEUTSCHLAND	INRA DEUTSCHLAND Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr Christian HOLST christian.holst@inra.de	tel. fax	++/49 4542 801 0 ++/49 4542 801 201
ELLAS	Market Analysis 190 Hymettus Street GR-11635 ATHENA	Mr. Spyros Camileris markanalysis@marketanalysis.gr	tel. fax.	++/30 1 75 64 688 ++/30/1/70 19 355
ESPAÑA	INRA ESPAÑA C/Alberto Aguilera, 7-5° E-28015 MADRID	Ms Victoria MIQUEL victoria.miquel@inra.es	tel. fax	++/34 91 594 47 93 ++/34 91 594 52 23
FRANCE	CSA-TMO 30, rue Saint Augustin F-75002 PARIS	Mr. Bruno JEANBART bruno.jeanbart@csa-tmo.fr	tel. fax	++/33 1 44 94 59 10 ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSDOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	Mr Roger JUPP roger@lmr.ie	tel. fax	++/353 1 661 34 83 ++/353 1 661 34 79
ITALIA	INRA Demoskopea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaide SANTILLI Santilli@demoskopea.it	tel. fax	++/39 06 85 37 521 ++/39 06 85 35 01 75
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	tel. fax	++/352 49 92 91 ++/352 49 92 95 555
NEDERLAND	Intomart Noordse Bosje 13-15 NL - 1201 DA HILVERSUM	Mr. Remko Van den Dool remko.van.den.dool@intomart.nl	tel. fax	++/31/35/625 84 11 ++/31/35/625 84 33
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Ms Jitka NEUMANN neji@spectra.at	tel. fax	++/43/732/6901 ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	METRIS Av. Eng. Arantes e Oliveira, 3-2° P-1900 LISBOA	Ms Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.pt	tel. fax	++/351 21 843 22 00 ++/351 21 846 12 03
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mrs Anu SIMULA Anu.Simula@gallup.fi	tel. fax	++/358 9 613 500 ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. fax	++/46 46 18 16 00 ++/46 46 18 16 11
GREAT BRITAIN	MARTIN HAMBLIN LTD Mulberry House, Smith Square 36 UK-London Swip 3HL	Mrs. Lisa LUCKHURST lisa.luckhurst@martinhamblin.co.uk	tel. fax	++/44 207 222 81 81 ++/44 207 396 90 46