



EUROBAROMETRE



Commission
européenne

Eurobaromètre spécial

LES CITOYENS ET L'ACCES A LA JUSTICE

Terrain : Septembre 2003

Publication : Octobre 2004

RESUME

Eurobaromètre spécial 195 / Vague 60.0 - European Opinion Research Group EEIG

Sondage commandité par la Direction générale Santé et Protection des Consommateurs et coordonné par la Direction générale Presse et communication

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

Introduction

Le présent document présente une vue synthétique des résultats de l'Eurobaromètre 60.0 concernant l'accès des citoyens de l'Union européenne à la justice. Il aborde les thèmes suivants :

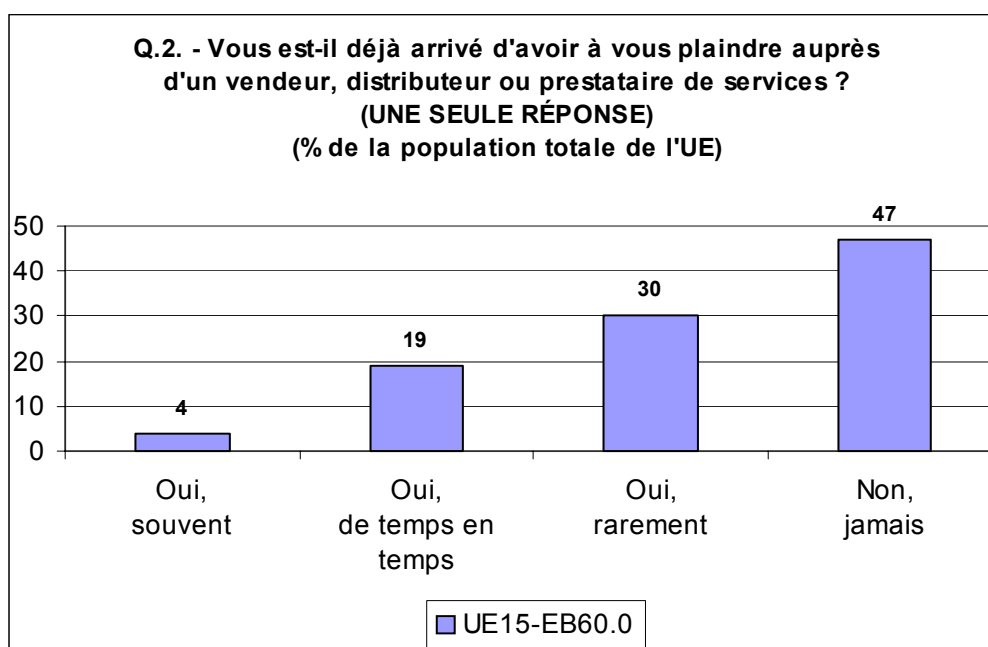
- Les plaintes émises à l'encontre d'un produit ou d'un service
- L'attitude des citoyens de l'Union européenne vis-à-vis des organismes chargés de traiter les litiges de consommation
- L'attitude des citoyens de l'Union européenne vis-à-vis des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation
- Les freins à l'accès à la justice ainsi que les éléments qui encourageraient les citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits
- La confiance à l'égard des instances garantissant les droits du consommateur
- Les problèmes liés à l'achat d'un produit ou d'un service à l'étranger
- L'attitude des citoyens de l'Union européenne à l'égard du formulaire unique européen et du réseau EJE

De plus, il présente une comparaison des résultats obtenus avec ceux de l'Eurobaromètre 52.1 de l'automne 1999.

Chapitre I : Les plaintes émises à l'encontre d'un produit ou d'un service

1. Il arrive aux citoyens de l'Union européenne de se plaindre d'un produit ou d'un service, mais pas de manière très fréquente

A la question « Vous est-il déjà arrivé d'avoir à vous plaindre auprès d'un vendeur, distributeur ou prestataire de services ? », 47% des citoyens de l'Union européenne répondent par la négative. Les 53% de personnes qui, au contraire, ont répondu « oui », se répartissent en « très souvent », 4%, « de temps en temps », 19%, et « rarement », 30%.



Bien que cette question ait été modifiée¹ (introduction + échelle quelque peu différente) par rapport à 1999, quelques évolutions intéressantes peuvent être mises en évidence :

- Augmentation de la proportion de répondants ayant déjà eu à se plaindre en Espagne (+15 points), aux Pays-Bas (+14 points), en Grèce (+13 points) et en Autriche (+11 points).
- Diminution de cette proportion notamment en Belgique (-12 points).

Le profil de réponses à l'échelle de l'Union européenne reste toutefois identique à celui de 1999.

¹ En 1999, la question était libellée de la manière suivante : « Vous est-il déjà arrivé de vous plaindre d'un produit ou d'un service que vous avez acquis ? (SI OUI) Diriez-vous que cela vous est arrivé très souvent, assez souvent, pas très souvent ou pas souvent du tout ? ».

2. Les citoyens de l'Union européenne préfèrent réclamer en personne aux commerçants ou aux fournisseurs de services

Une large majorité des citoyens de l'Union européenne (73%) préfère se plaindre d'un produit ou d'un service « en rencontrant personnellement » le vendeur / distributeur / prestataire de services.

Néanmoins, la plainte déposée par téléphone concerne de plus en plus de citoyens : alors qu'ils étaient 20% lors de la dernière enquête à avoir choisi ce mode pour introduire une plainte, ils sont maintenant 26% à le faire. C'est surtout le cas au Royaume-Uni (44%, +15 points), au Luxembourg (38%, +16 points), en Suède et au Danemark (34%, +11 points, dans les deux pays).

3. La formulation des plaintes par écrit

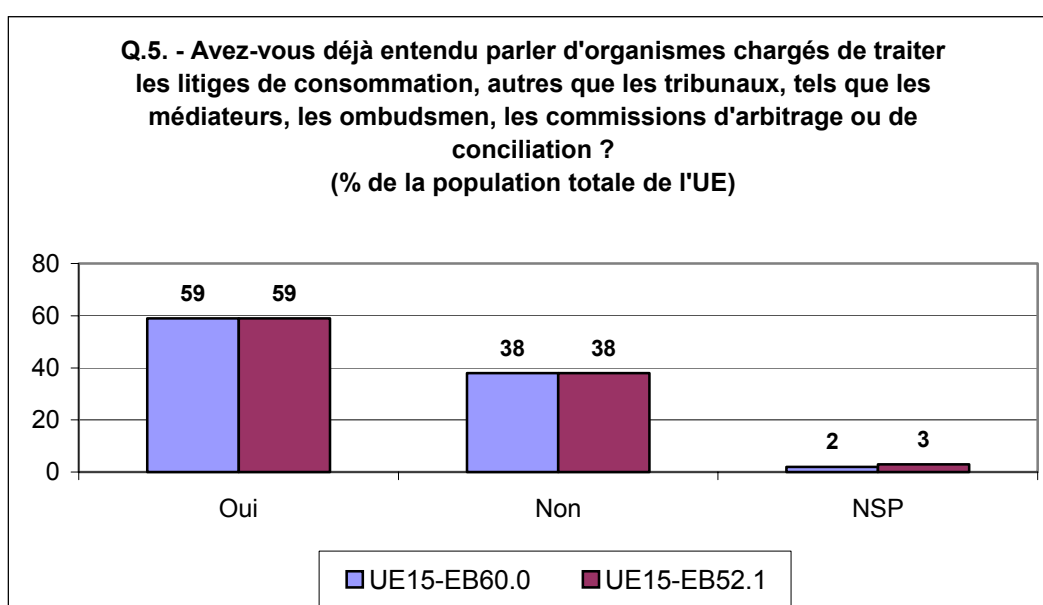
85% des répondants ayant déclaré se plaindre par écrit² écrivent la lettre de réclamation personnellement. Elles ne sont que 14% à demander de l'aide à un ami ou un membre de la famille, 7% à demander de l'aide à un avocat et 7% encore à demander de l'aide à une association de consommateurs.

² 12% de la population totale de l'Union européenne porte plainte par fax / la poste et 3% par e-mail

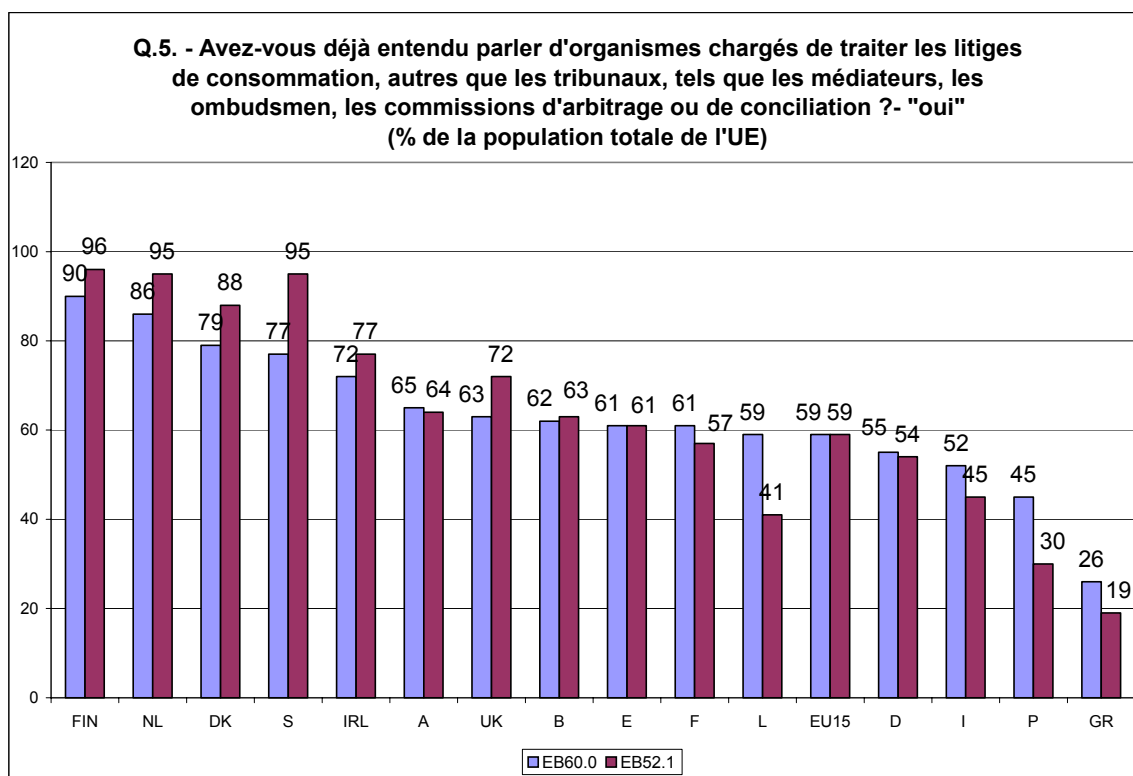
Chapitre II : Les organismes chargés de traiter les litiges de consommation

1. La majorité des citoyens de l'Union européenne a déjà entendu parler des organismes chargés de traiter les litiges de consommation

A la question « Avez-vous déjà entendu parler d'organismes chargés de traiter les litiges de consommation, autres que les tribunaux, tels que les médiateurs, les ombudsmen, les commissions d'arbitrage ou de conciliation ? », 59% des personnes interrogées ont répondu «oui», contre 38% qui ont choisi le « non ».



Bien que cette notoriété reste identique au niveau de l'Union européenne, elle diminue sensiblement dans les pays où elle se trouvait au niveau le plus élevé comme en Finlande (90%, -6 points), aux Pays-Bas (86%, -9 points), au Danemark (79%, -9 points), en Suède (77%, -18 points), en Irlande (72%, -5 points) et au Royaume-Uni (63%, -9 points). Par contre, elle évolue positivement dans les pays où, lors de la dernière enquête, l'on enregistrait une majorité de personnes n'ayant jamais entendu parler de ces organismes. Il s'agit du Luxembourg (59%, +18 points), du Portugal (45%, +15 points) de l'Italie (52%, +7 points) et de la Grèce (26%, +7 points)

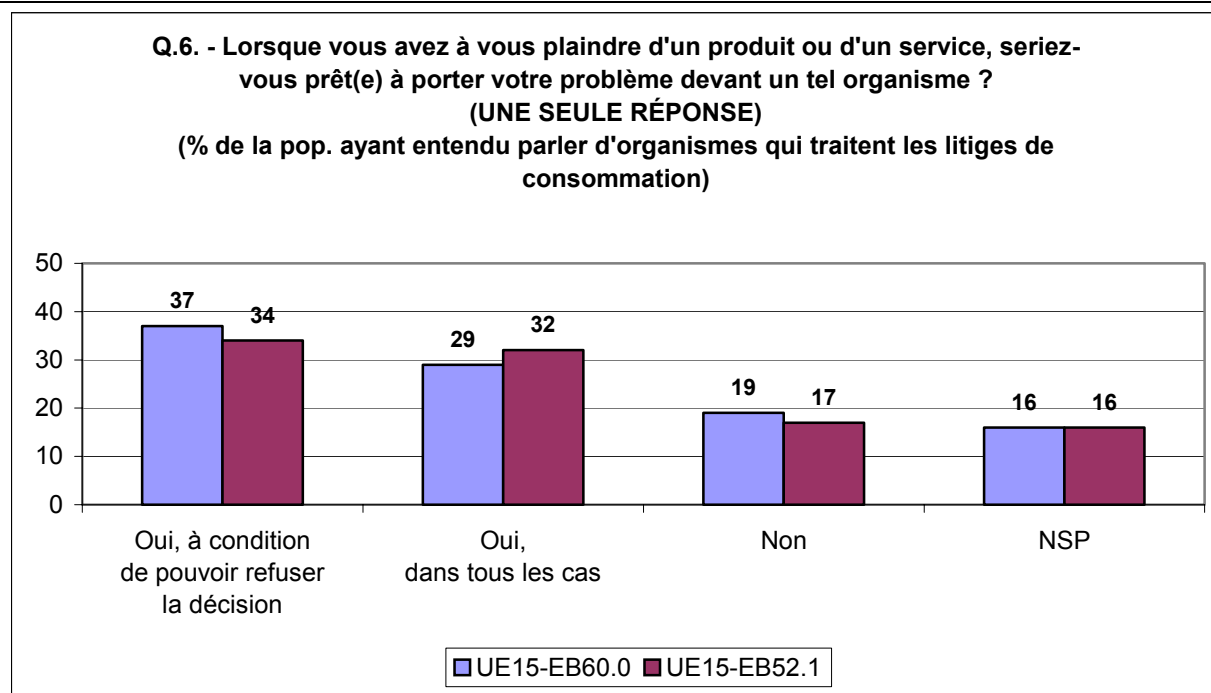


2. Deux tiers des citoyens de l'Union européenne seraient prêts à recourir à des organismes chargés de traiter les litiges de consommation

Parmi les personnes qui ont déjà entendu parler des organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation (59% des citoyens de l'Union européenne), **deux tiers déclarent que si elles avaient à se plaindre d'un produit ou d'un service, elles seraient prêtes à porter leur problème devant un tel organisme.** C'était déjà le cas précédemment.

Toutefois, les citoyens de l'Union européenne sont **un peu moins catégoriques** qu'avant : ils sont proportionnellement plus nombreux à poser la condition de pouvoir «refuser la décision» (37% contre 34% en 1999).

Alors qu'une majorité de sondés prêts à recourir à ces organismes pose la condition de pouvoir refuser la décision, 5 pays se démarquent : au Danemark, en Grèce, aux Pays-Bas, au Portugal et en Suède, les répondants sont en effet prêts à recourir aux organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation **dans tous les cas.**

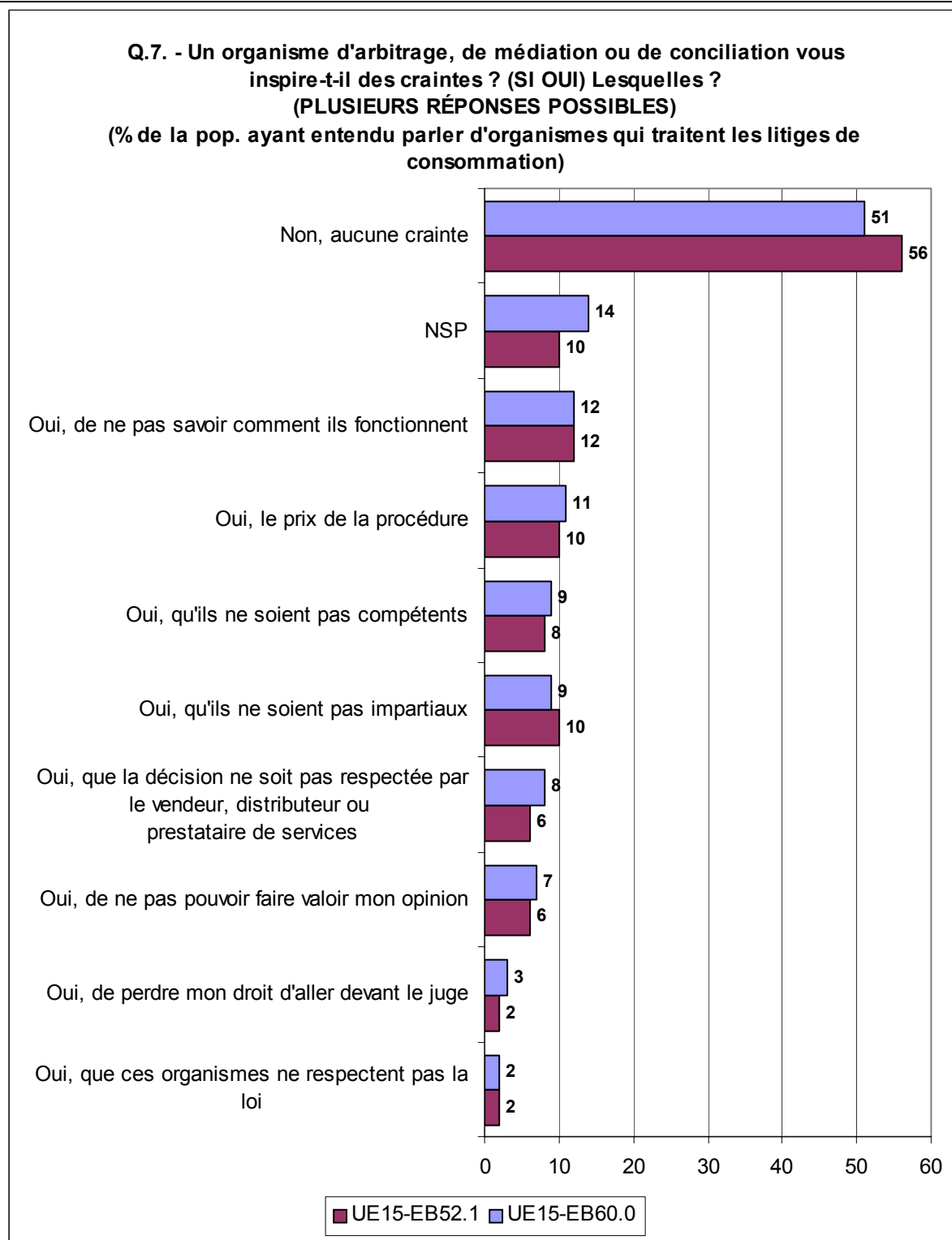


3. Les organismes chargés de traiter les litiges de consommation n'inspirent aucune crainte, selon 51% des personnes interrogées

Un peu plus de la moitié des citoyens de l'Union européenne (51%) au courant de l'existence des organismes d'arbitrage, de médiation ou de conciliation ont déclaré n'éprouver aucune crainte à leur égard. Ils sont cependant moins confiants qu'en 1999 puisque cette proportion atteignait alors 56%. C'est en Suède, aux Pays-Bas, au Luxembourg, en Belgique, au Royaume-Uni, en France et en Finlande que l'on constate les baisses de confiance les plus conséquentes (de -7 points dans le cas de la France à -23 points dans le cas de la Suède).

Parmi ceux qui ont déclaré craindre ces organismes, on enregistre les craintes suivantes :

- ne pas savoir comment ils fonctionnent (12%, même résultat qu'en 1999)
- le prix de la procédure (11%, contre 10% en 1999)
- qu'ils ne soient pas compétents (9% contre 8% précédemment) et qu'ils ne soient pas impartiaux (9% contre 10% précédemment)



Chapitre III : Les problèmes rencontrés à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service

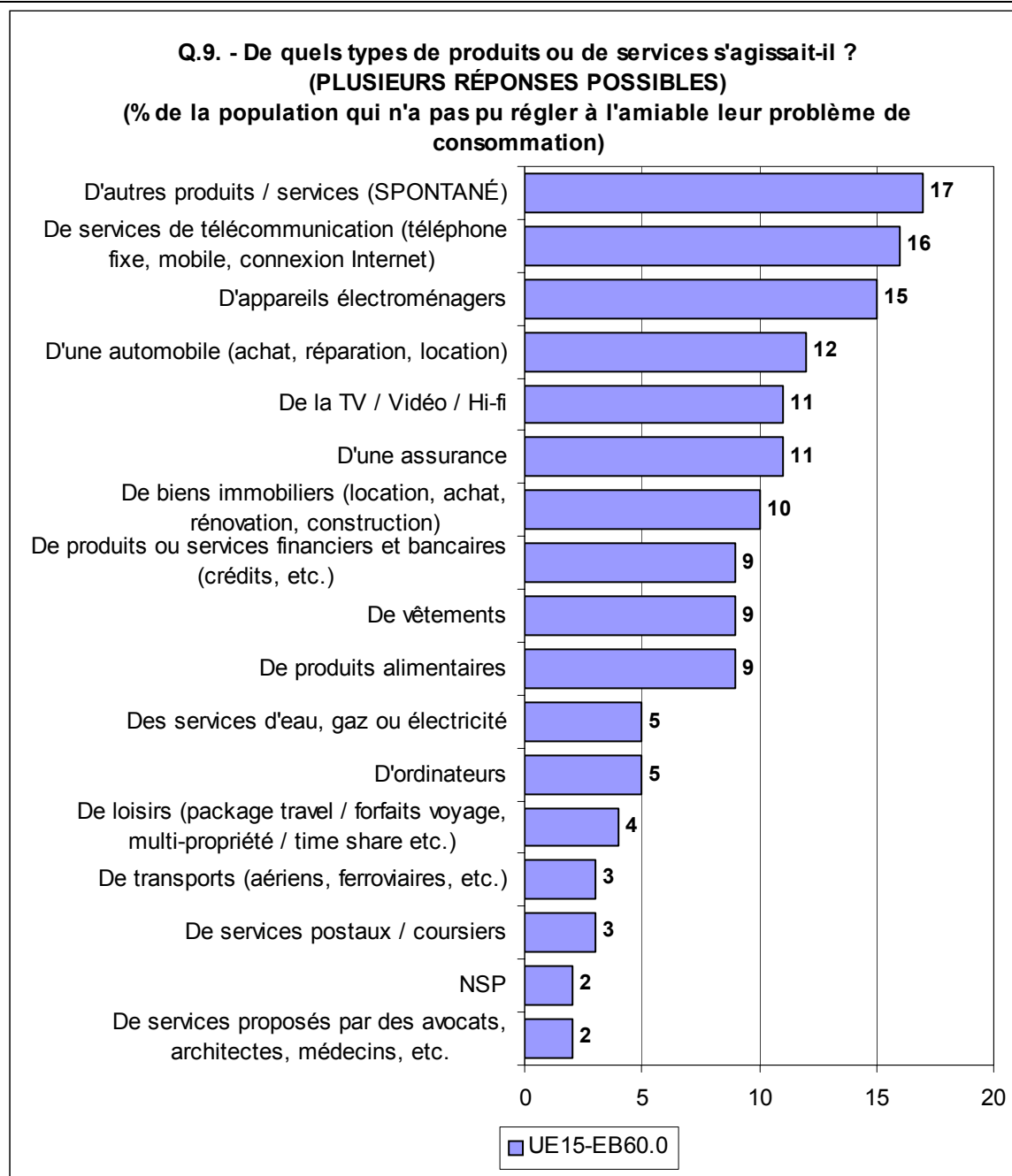
1. Moins d'un dixième de la population de l'Union européenne n'a pu régler ses problèmes à l'amiable

Avant tout, soulignons le fait que la majorité des citoyens de l'Union européenne (59%) n'a jamais eu de problème lors de l'achat d'un produit ou d'un service. C'est notamment le cas au Portugal, aux Pays-Bas et en Grèce (respectivement 81%, 76% et 75% de la population).

Ceux qui ont eu à se plaindre à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service sont près d'un tiers à avoir pu régler leur problème à l'amiable. Par contre, ils ne sont que **8% à n'avoir pas pu le régler à l'amiable**.

2. Les services de télécommunication et les produits électroménagers ont créé le plus de problèmes

A la très petite minorité de personnes ayant déclaré avoir eu des problèmes qu'ils n'ont pas pu régler à l'amiable (8% de la population totale de l'Union européenne), il a été demandé de quels types de produits ou services il s'agissait. Ce sont **les services de télécommunication** qui arrivent en tête (16%), devant les **produits électroménagers (15%)**, une automobile (12%), une assurance et une TV / vidéo / hi-fi (11% chacun).



3. Si aucune solution à l'amiable n'est trouvée, la tendance est de ne pas poursuivre

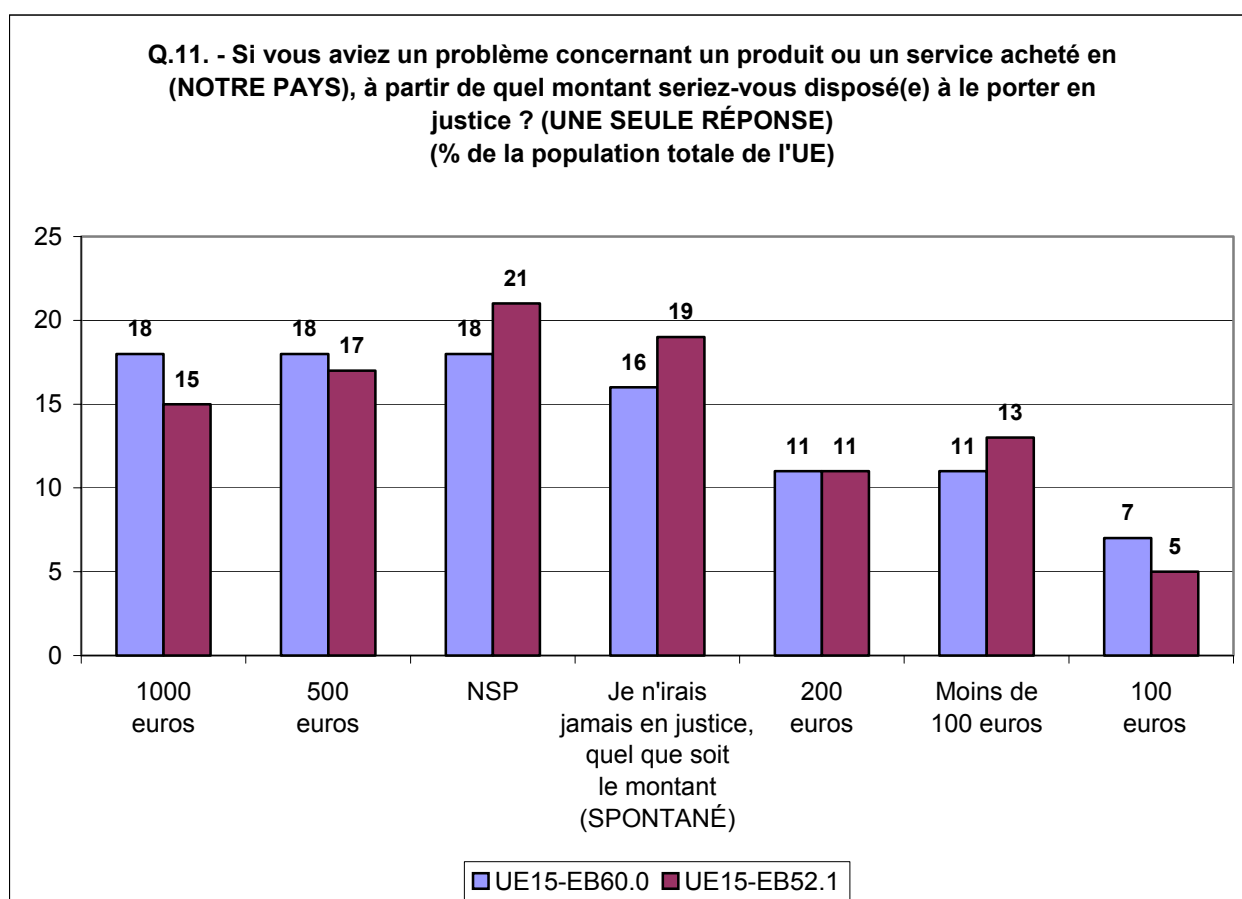
38% des répondants qui ont eu un problème de consommation qu'ils n'ont pas pu régler à l'amiable n'ont pas poursuivi leurs démarches. De plus, 13% se sont adressés à un avocat ou ont saisi le juge et 12% ont demandé un conseil à un avocat ou à une association de consommateurs mais ne sont pas allés plus loin. Ce profil de réponses était déjà observé lors de la dernière enquête. Notons toutefois une évolution du taux de personnes n'ayant fait aucune démarche en Espagne (+24 points), en Belgique (+16 points) et aux Pays-Bas (+13 points). A l'inverse, ce taux a diminué le plus au Danemark (-16 points), en Irlande (-16 points également), en Finlande (-10 points) et en Suède (-8 points).

Chapitre IV : L'accès à la justice dans le cadre de litiges liés à des achats nationaux

1. Les citoyens de l'Union européenne sont disposés à aller en justice pour un montant supérieur à 500 euros

18% des répondants ont déclaré être prêts à porter en justice un litige lié à l'achat d'un produit ou d'un service dont la valeur s'élève à 500 euros ou plus. La même proportion de répondants a fixé ce seuil à 1000 euros. Ceci confirme ce qui avait déjà été observé lors de l'enquête précédente. Notons toutefois que ces deux réponses ont gagné 1 et 3 points respectivement.

De plus, la proportion de personnes ayant déclaré ne jamais vouloir aller en justice a **diminué de 3 points** (16% contre 19% précédemment).

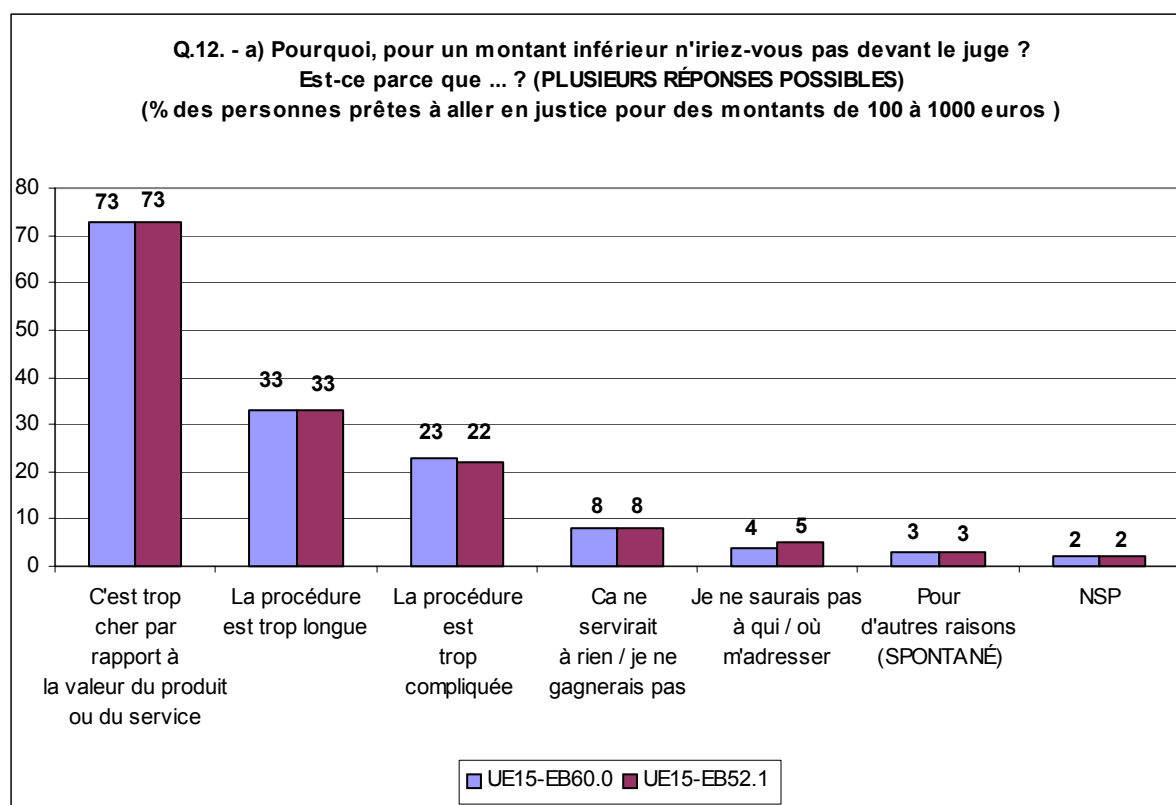


2. Les freins à l'accès à la justice

2.1. Le coût de la procédure judiciaire est considéré trop élevé par rapport à la valeur du produit ou du service

Aux personnes qui ont déclaré être prêtes à porter en justice un problème relatif à un produit ou un service si sa valeur est de 100 euros et plus (54% de la population totale de l'Union européenne), on a demandé : « Pourquoi, pour un montant inférieur, n'iriez-vous pas devant le juge ? (...) ».

Tout comme lors de l'enquête de 1999, **la majorité des personnes (73%) a répondu « parce que c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service »**, surtout en Allemagne (81%) et en Belgique (79%). De plus, au Royaume-Uni et au Portugal, la proportion de personnes ayant avancé cet argument a fortement augmenté par rapport à la dernière enquête : respectivement +11 points et +10 points.



2.2. Le coût de la procédure est également l'argument principal pour ne jamais aller en justice

Si l'on se concentre uniquement sur ceux qui ont répondu « je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant » (16%), on constate qu'ils justifient leur réponse de la même manière que les répondants ayant déclaré ne pas vouloir aller en justice pour un montant inférieur au seuil qu'ils se sont fixé. Ils craignent en effet que la procédure soit coûteuse (53%), longue (31%) ou trop compliquée (27%).

3 . Trois quarts des citoyens de l'Union européenne ne sont pas couverts pour mener une action en justice dans le cadre de litiges de consommation dans leur pays

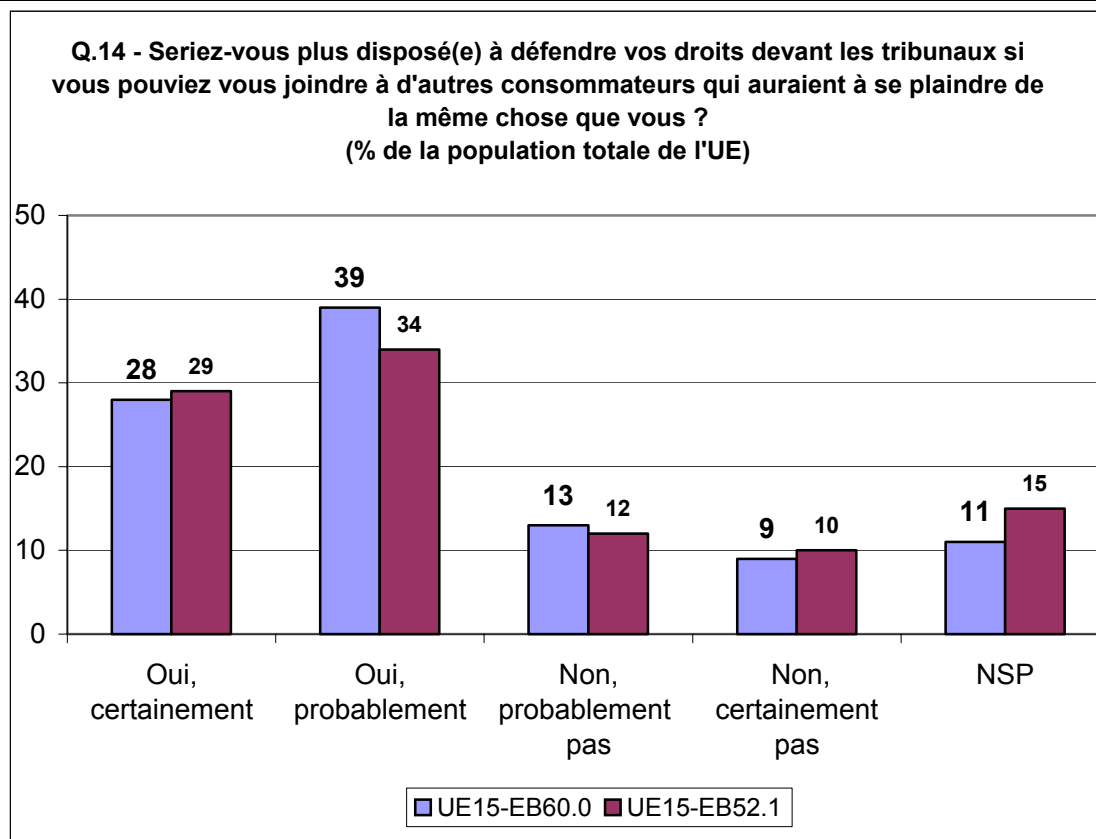
74% des sondés ne possèdent pas d'assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges liés à l'achat d'un produit ou d'un service dans leur pays. C'est surtout le cas de 98% de Grecs, 97% de Portugais, 96% d'Italiens, 93% d'Irlandais et 86% d'Espagnols.

Toutefois, il est intéressant de souligner que plus de 30% de Luxembourgeois, d'Autrichiens de Néerlandais, de Suédois, d'Allemands, de Finlandais et de Danois possèdent une telle assurance (pour une moyenne européenne de 19%).

4. Se rallier à d'autres consommateurs encouragerait près de 7 personnes sur 10 à défendre leurs droits

L'idée de pouvoir se joindre à d'autres consommateurs encouragerait près de 70% des citoyens de l'Union européenne à défendre leurs droits devant les tribunaux. Ceci correspond d'ailleurs à une évolution de 4 points par rapport à la dernière enquête.

C'est en Grèce que cette idée a fait le plus de chemin. En effet, le taux de réponses positives a augmenté de 23 points.

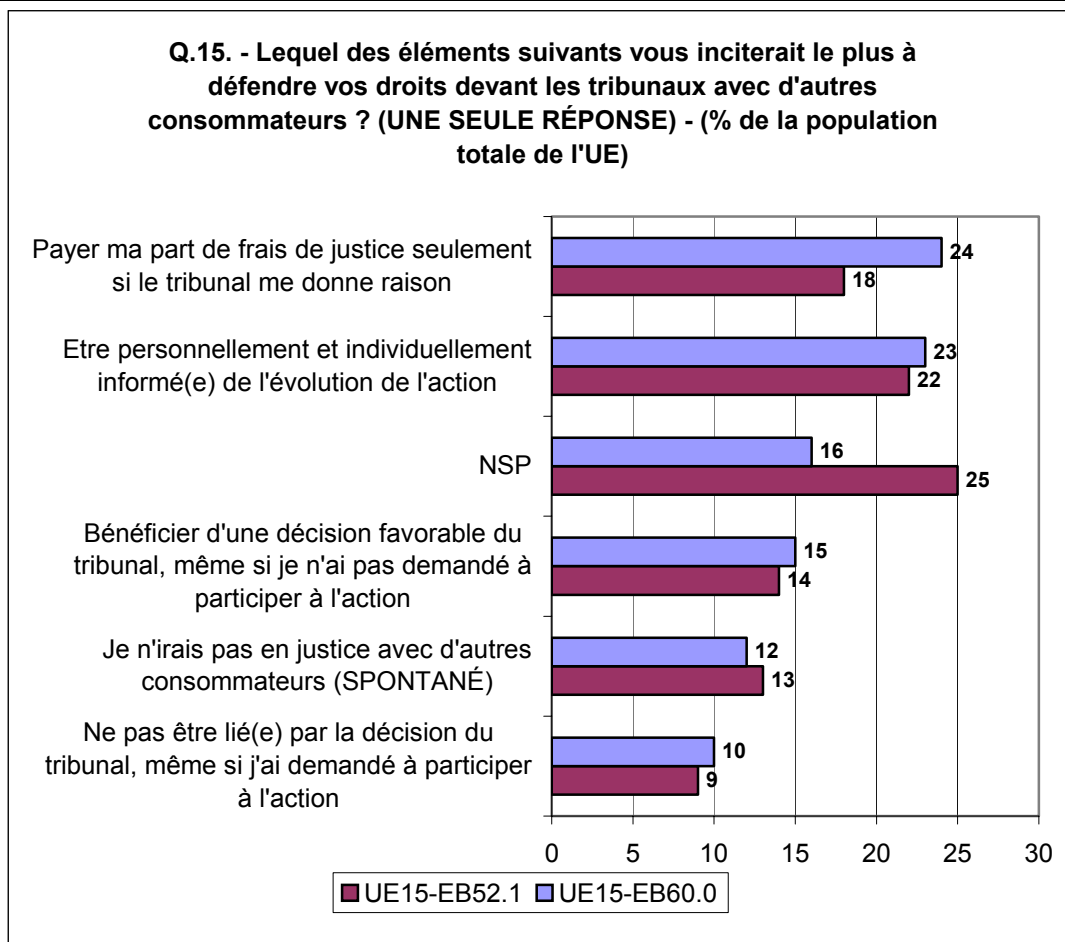


5. Payer les frais de justice seulement en cas de victoire serait l'élément qui inciterait le plus les répondants à défendre leurs droits avec d'autres consommateurs

Par rapport à la dernière enquête, les citoyens de l'Union européenne ont une vision plus claire quant aux éléments qui les encourageraient à défendre leurs droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs. Ils étaient en effet 25% à ne pas donner de réponse à cette question en 1999. Les résultats de cette enquête montrent qu'ils ne sont plus que 16%.

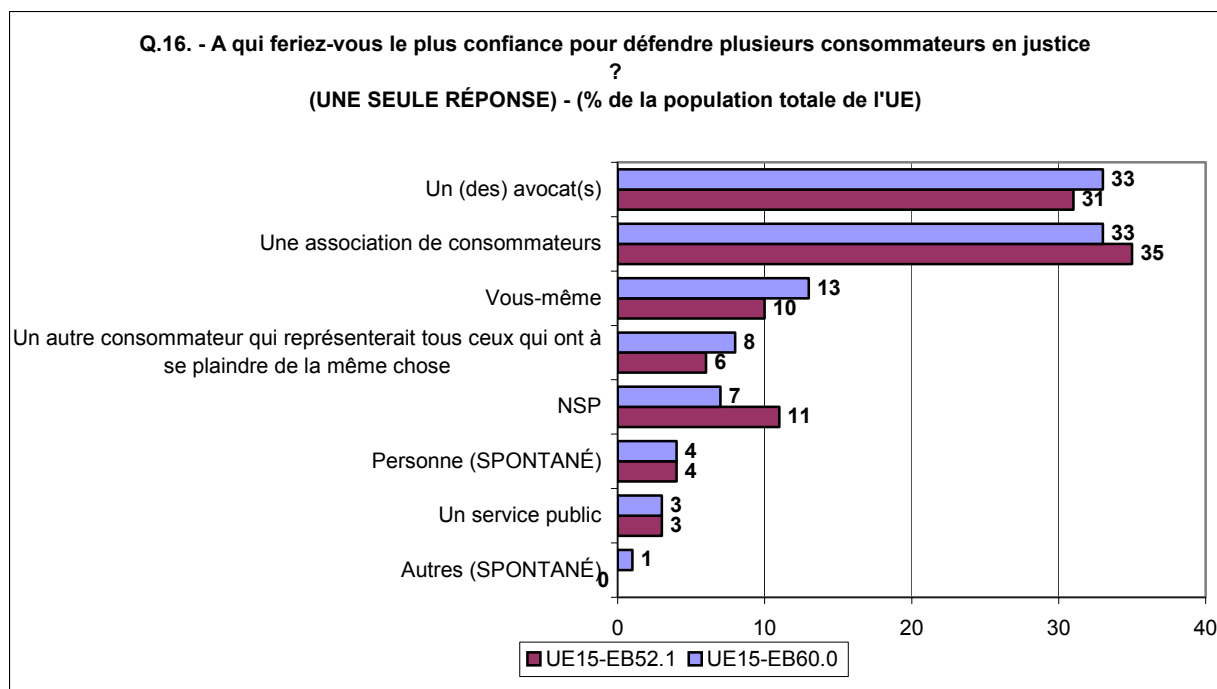
Parmi les éléments qui les encourageraient à s'unir à d'autres consommateurs, les citoyens de l'Union européenne citent d'abord le fait de pouvoir payer leur part de frais de justice seulement si le tribunal leur donne raison (24%, contre 18% l'autre fois). Précédemment, le fait d'être personnellement et individuellement informé de l'évolution de l'action constituait l'élément motivant principal. Il se retrouve maintenant en deuxième position.

Le fait de bénéficier d'une décision du tribunal même si l'on n'a pas demandé à participer à l'action est également un incitant pour se joindre à d'autres consommateurs (15% contre 14% précédemment).



6. Les citoyens de l'Union européenne accordent leur confiance aux avocats et aux associations de consommateurs pour les défendre en justice

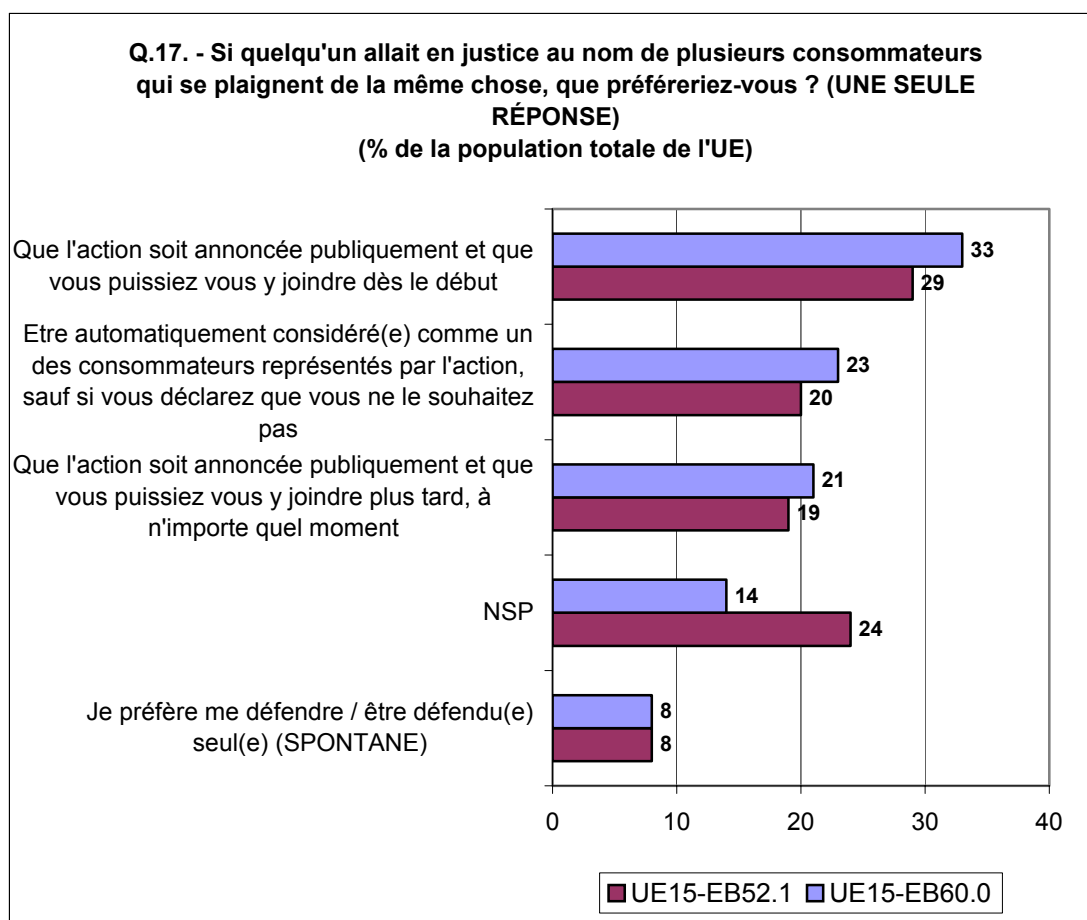
33% des personnes interrogées disent faire confiance aux avocats pour défendre en justice plusieurs consommateurs. Un autre tiers cite également les associations de consommateurs.



Par rapport à l'enquête de 1999, le taux de confiance accordé aux avocats a augmenté de 2 points au niveau de l'Union européenne. La croissance la plus importante est observée en Grèce (+15 points). Par contre, le taux de confiance à l'égard des associations de consommateurs a diminué de 2 points au niveau global. C'est aux Pays-Bas et en France que cette diminution est la plus forte (-11 et - 9 points respectivement).

7. Lors d'une action en justice, les citoyens de l'Union européenne préféreraient avoir la possibilité de s'y joindre dès le début

A la question « Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous? », 33% des personnes interrogées ont choisi la suggestion «**Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début**». Cette option a été plébiscitée le plus en Suède (49%), au Danemark (41%), en Allemagne (39%), au Luxembourg (38%) et en Grèce (37%). Par rapport à 1999, c'est en Grèce (+17 points), au Portugal (+10 points), en Irlande (+8 points), en Espagne et en Suède (+7 points chacun) que l'on observe la croissance la plus forte du taux de personnes ayant donné cette possibilité de réponse.



8. Près de 60% des répondants font confiance aux tribunaux

La majorité des citoyens de l'Union européenne fait confiance aux tribunaux pour régler efficacement les litiges de consommation. 50% ont déclaré faire « plutôt confiance » et 9% ont même dit avoir « très confiance ». Ce niveau de confiance³ est le plus élevé au Danemark (82%), aux Pays-Bas (77%) et en Finlande (71%).

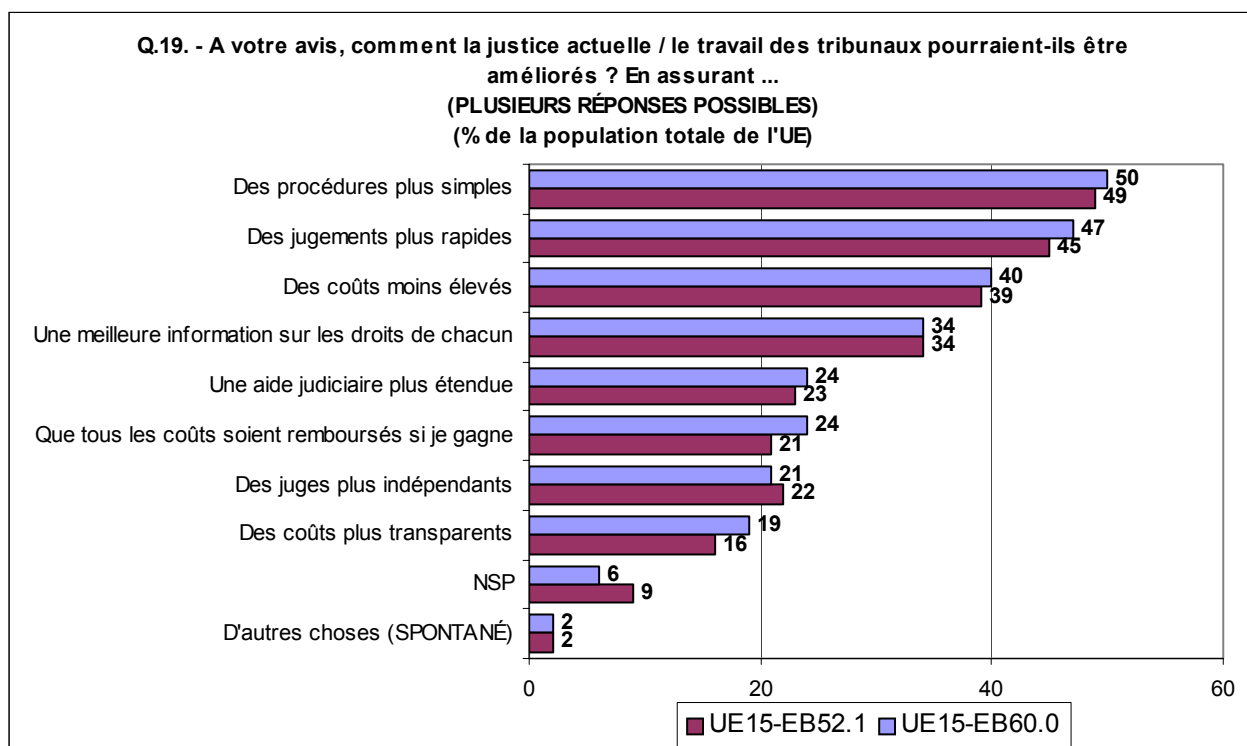
D'une manière générale, le niveau de confiance accordée aux tribunaux est en hausse dans la plupart des pays de l'Union depuis la dernière enquête (+5 points), surtout en Espagne, en Grèce, au Portugal, en Finlande et en Belgique (+12, +11, +9 et +8 points pour les deux derniers).

³ « confiance » = « plutôt confiance » + « très confiance »

9. L'amélioration du travail des tribunaux passe par une simplification des procédures

Tout comme lors de la dernière enquête, les citoyens de l'Union européenne (50%) sont d'avis que **des procédures plus simples** pourraient améliorer la justice /le travail des tribunaux.

Les suggestions « des jugements plus rapides » et « des coûts moins élevés » suivent avec, respectivement, 47% (+2 points par rapport à 1999) et 40% des suffrages (+1 point).

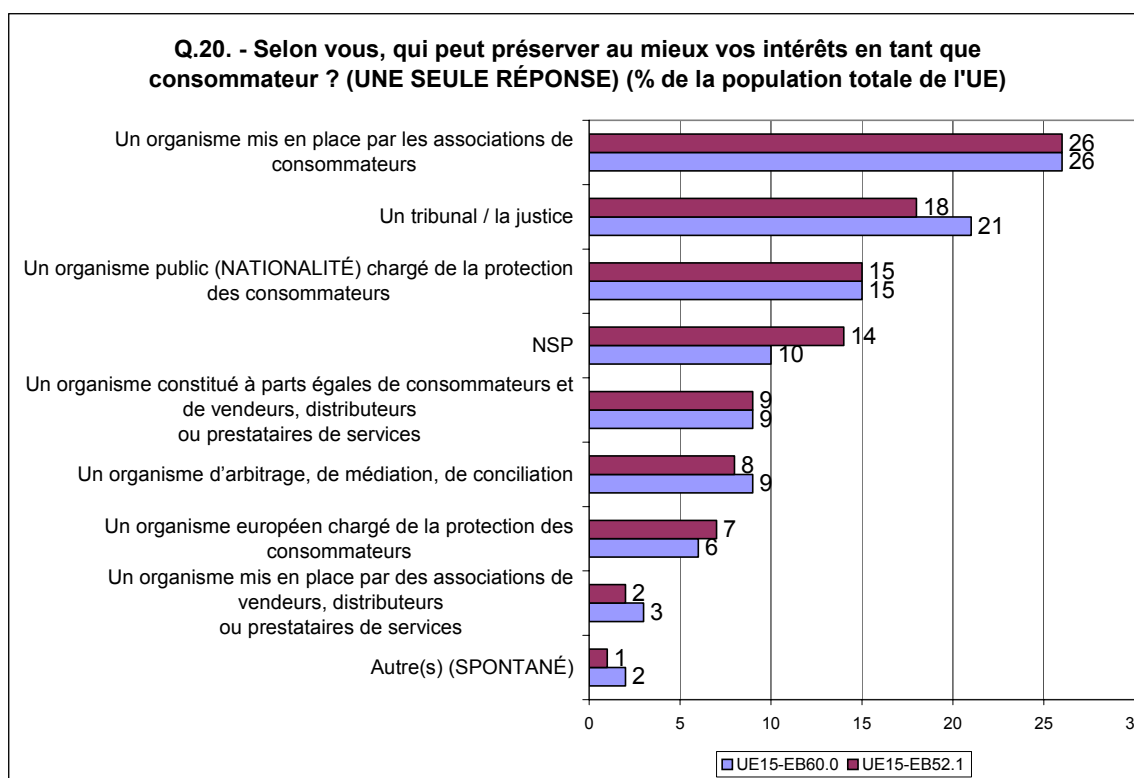


10. Un organisme mis en place par les associations de consommateurs reste le meilleur garant de la protection des droits des consommateurs

L'opinion selon laquelle les associations de consommateurs sont les meilleurs garants de la protection des droits des consommateurs est partagée par plus d'un quart de la population de l'Union européenne. C'était déjà le cas lors de l'enquête de 1999. On constate également que plus d'un cinquième (21%) est en faveur d'un tribunal / de la justice. Ce taux était de 18% il y a quatre ans.

Malgré la très faible évolution des **organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation** (9%,+1 point) au niveau de l'Union européenne, notons deux variations intéressantes au niveau national :

- aux Pays-Bas et au Danemark, les répondants accordent une plus grande confiance à ces organismes : ils sont respectivement 18% (contre 6% précédemment) et 16% (contre 8% précédemment) à penser que ces organismes peuvent préserver au mieux leurs intérêts en tant que consommateurs
- en Suède, par contre, le taux de personnes en accord avec cette idée chute de 11 points



Chapitre V : Résolution de litiges lors d'achats transfrontaliers

1. Les montants seuils pour porter en justice une plainte associée à un produit ou un service acheté à l'étranger sont identiques à ceux relatifs aux achats nationaux

Le premier montant cité, à partir duquel les répondants sont disposés à porter leur litige en justice, est « 500 euros » (16% des sondés). Une proportion quasi identique (15%) a cité « 1000 euros ».

Les résultats montrent également que les citoyens de l'Union européenne sont plus disposés qu'avant à aller en justice. Les options « 100 euros », « 200 euros » et « 500 euros » ont augmenté de 3 à 4 points. De plus, la proportion de répondants ayant déclaré ne jamais vouloir aller en justice quel que soit le montant a diminué de 3 points⁴.

Enfin, il est intéressant de noter que 21% des sondés n'achèteraient jamais de produits ou de services à l'étranger. Ce résultat a même augmenté de 3 points par rapport à la dernière enquête.

2. Les citoyens de l'Union européenne n'ont dans leur vaste majorité jamais eu à se plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger

3% seulement des personnes interrogées ont déjà eu des raisons de se plaindre d'un produit ou d'un service acquis à l'étranger, un taux qui monte à 10% au Luxembourg, 7% en Autriche, 6% en Finlande ainsi qu'en Suède. Par rapport à l'enquête précédente, alors que la proportion de « oui » reste relativement stable, la proportion de « non » diminue de 7 points.

Cependant, une proportion plus importante de répondants a déclaré n'avoir jamais fait d'achats à l'étranger (25% contre 18% précédemment). Ils sont 52% au Portugal (+9 points) et 42% en France (+20 points) à ne jamais en faire.

⁴ La question diffère par rapport à l'enquête précédente par l'ajout d'exemples illustrant le contexte dans lequel l'achat a été réalisé (voyages, vente par correspondance, téléachat / téléshopping, Internet).

2.1. Face à un problème lié à l'achat d'un produit ou d'un service à l'étranger, les citoyens de l'Union européenne sont plus nombreux qu'avant à s'adresser directement au vendeur / distributeur ou au prestataire de services

Les 3% de citoyens de l'Union européenne qui ont déjà eu à se plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger ont été invités à préciser ce qu'ils ont fait. L'analyse des résultats permet de constater que 74% d'entre eux ont entamé des démarches. Ce taux était de 61% en 1999.

Parmi ceux qui ont fait des démarches, la plainte adressée directement au vendeur, distributeur ou prestataire de services en le rencontrant personnellement reste la première démarche effectuée (32% tout comme en 1999). Par contre, la **plainte adressée par téléphone** au vendeur, distributeur ou prestataire de services a plus que doublé par rapport à 1999 (23% contre 11% précédemment). Celle adressée par e-mail fait un bond de 10 points (13% contre 3% précédemment).

Notons que la plainte adressée aux **organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation** (nationaux ou du pays d'achat) ne représente que 2% des personnes qui ont eu à se plaindre.

2.2. Les personnes qui ont agi face à leur problème de consommation sont plutôt satisfaites du résultat

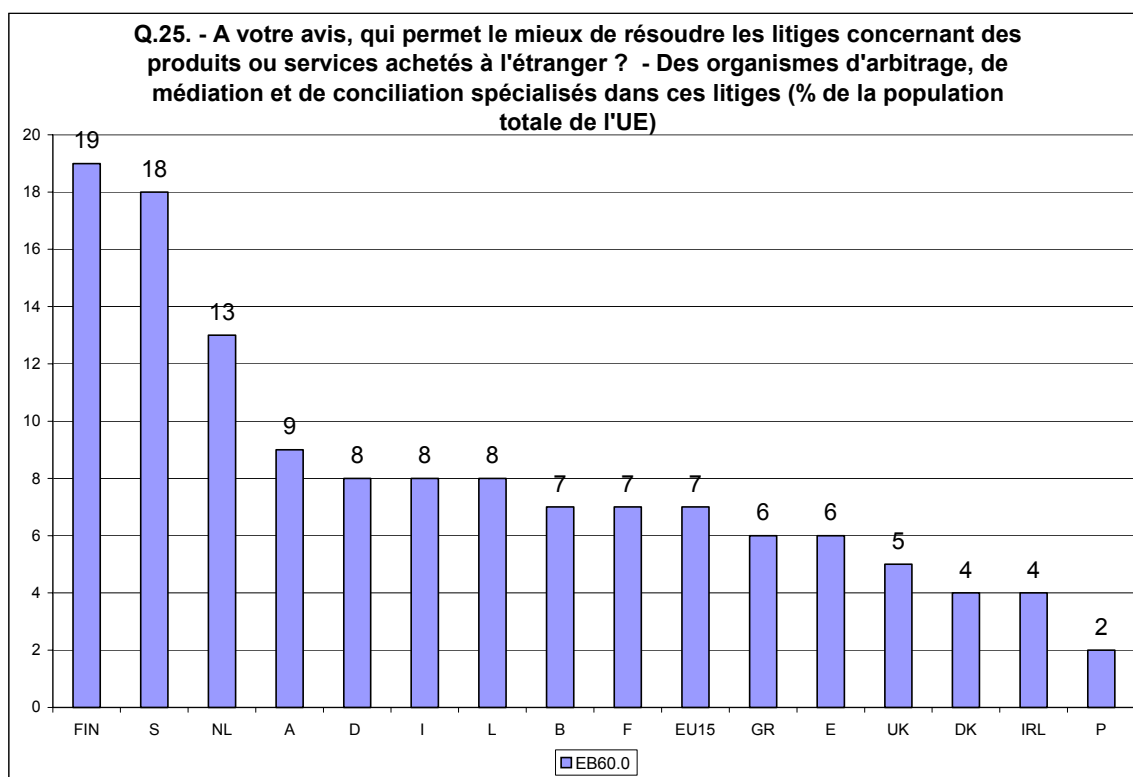
Sur une échelle à quatre points où « 4 » = « très satisfait », « 3 » = « plutôt satisfait », « 2 » = « plutôt pas satisfait » et « 1 » = « pas du tout satisfait », avec un point central à 2,5, la moyenne de ces personnes tend vers le « plutôt satisfait » avec 2,75. Cette moyenne était de 2,86 en 1999.

3. Un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs est l'instance la mieux placée pour résoudre les litiges de consommation transfrontaliers

Près d'un quart des citoyens de l'Union européenne (24%) considèrent qu'un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs est l'instance la mieux placée pour résoudre les litiges concernant des produits ou des services achetés à l'étranger.

Pour un autre cinquième (22%), il s'agit des tribunaux spécialisés dans ces litiges et pour 13%, il s'agit des tribunaux du pays d'achat. Les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation obtiennent moins de 10% des suffrages. Notons également que plus d'un cinquième ne se prononce pas sur la question (22% de « NSP »).

Bien qu'ayant été cités par seulement 7% des citoyens de l'Union européenne, les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation spécialisés dans les litiges de consommation atteignent un taux de 19% en Finlande, 18% en Suède et 13% aux Pays-Bas. De plus, en Suède plus de 10% de la population a également cité « les organismes d'arbitrage, de médiation et de conciliation dans le pays d'achat » (pour une moyenne européenne de 5%).



Chapitre VI : Un formulaire unique européen pour traiter les litiges de consommation

1. Un formulaire unique est estimé utile

On a demandé aux répondants de se prononcer sur l'utilité d'un formulaire unique que tout consommateur dans n'importe quel pays de l'Union européenne pourrait utiliser pour se plaindre d'un produit ou d'un service. Sur une échelle à quatre points où « 4 » = « très utile », « 3 » = « assez utile », « 2 » = « pas très utile » et « 1 » = « pas du tout utile », avec un point central à 2,5, la moyenne européenne est très élevée (et proche de « très utile ») avec 3,46. C'est un status quo par rapport à l'enquête précédente.

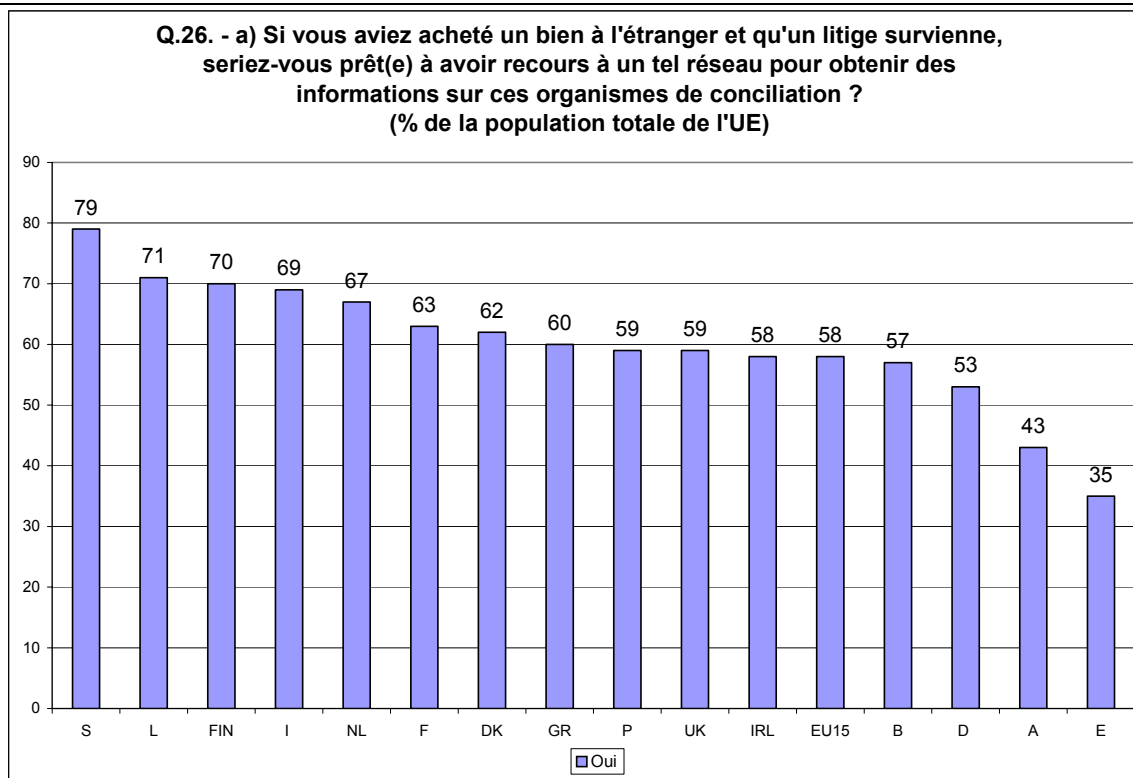
2. La notoriété du formulaire unique créé par la Commission est très faible

5% seulement des citoyens de l'Union ont déjà entendu parler du formulaire unique créé par la Commission européenne pour aider les consommateurs qui désirent se plaindre d'un produit ou d'un service. Cette notoriété est en baisse par rapport à 1999 (-2 points).

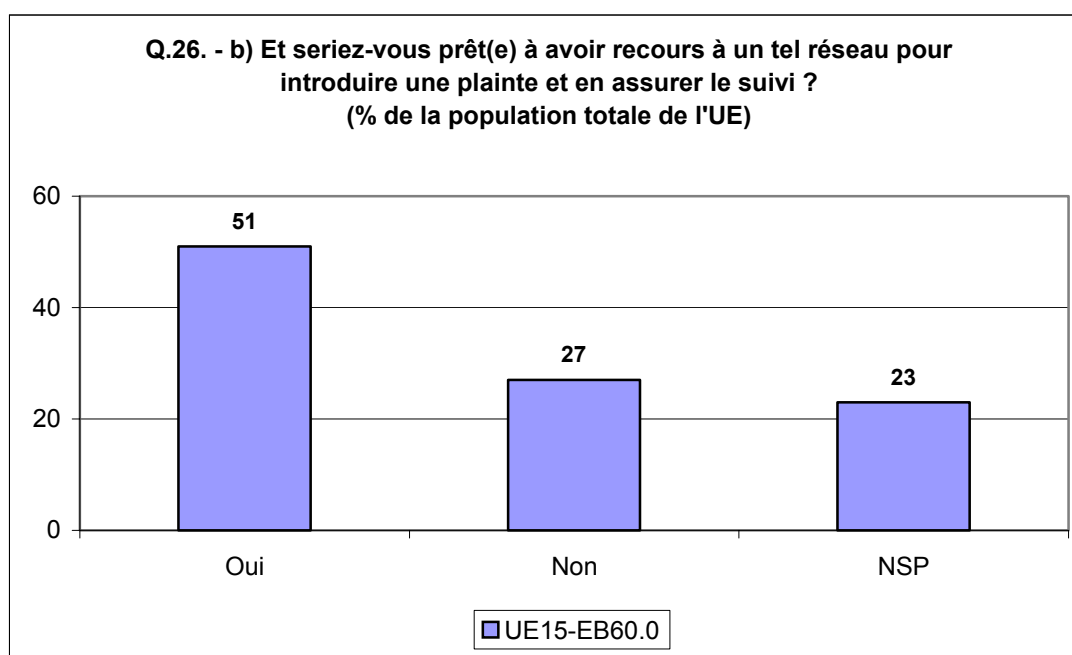
Chapitre VII : Le réseau EJE

1. Les citoyens de l'Union européenne sont prêts à recourir au réseau EJE, davantage pour obtenir des informations que pour introduire une plainte

A l'échelle européenne, l'idée de recourir au réseau EJE pour obtenir des informations sur les organismes chargés de la résolution de litiges de consommation semble être plutôt bien acceptée. En effet, près de six répondants sur dix se sont déclarés prêts à le faire. En Suède ils sont même près de 80%. Ils sont suivis par les Luxembourgeois, les Finlandais, les Italiens et les Néerlandais avec, respectivement, 71%, 70%, 69% et 67% de réponses positives. Par contre, l'Espagne est le seul pays de l'Union où la majorité de la population n'est pas prête à recourir à ce réseau pour obtenir des informations (51%).



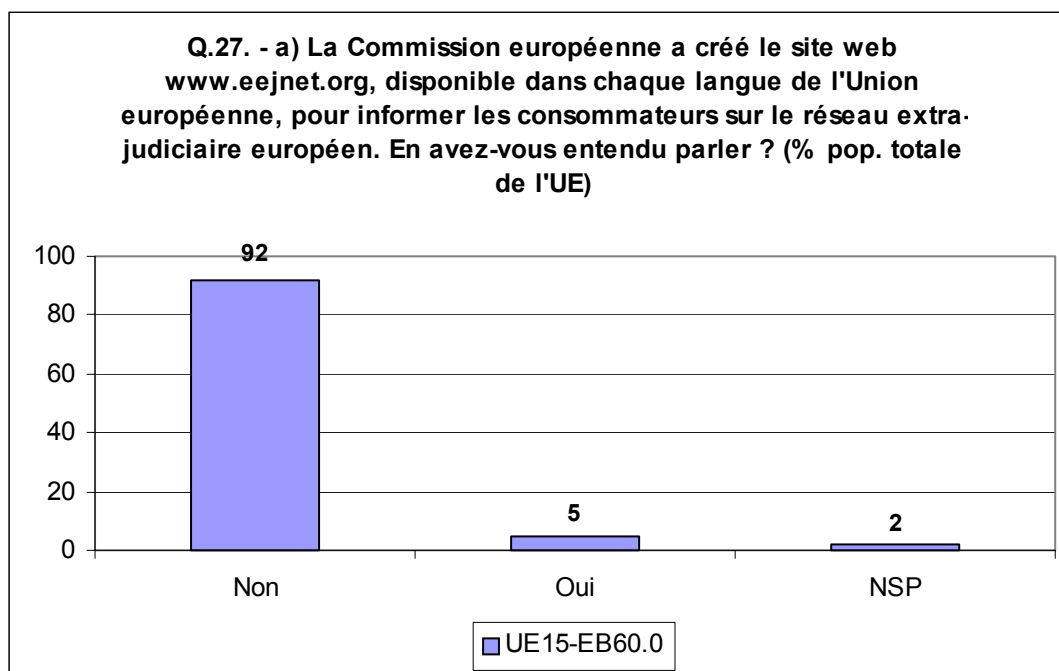
Lorsqu'il s'agit de recourir au réseau EJE pour introduire une plainte et en assurer le suivi, les citoyens de l'Union européenne se montrent un peu plus hésitants. Ils sont tout de même 51% à accepter cette idée, surtout en Suède (72%), en Finlande (65%) et aux Pays-Bas (63%). A nouveau, en Espagne on observe une majorité de réponses négatives (52%, pour une moyenne au niveau de l'Union européenne de 27%).



2. Notoriété du site www.eejnet.org

2.1. Une faible proportion de personnes en a déjà entendu parler

Lorsque l'on demande aux citoyens de l'Union européenne s'ils ont déjà entendu parler du site www.eejnet.org, seuls 5% ont répondu par l'affirmative. Notons que ce taux atteint tout de même 16% au Luxembourg.



2.2. Très peu de répondants l'ont visité

Parmi le petit échantillon de personnes ayant déjà entendu parler du site www.eejnet.org, 15% l'ont déjà visité.

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

EUROBAROMETRE STANDARD 60.0

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 1^{er} septembre et le 30 septembre 2003, 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 60.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 60.0 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 appropiée.

PAYS	INSTITUTS	N° INTERVIEWS	DATES DE TERRAIN	POPULATION 15+ (x 000)
Belgique	INRA in BELGIUM	1030	1/10 – 30/10	8,458
Danemark	GfK DANMARK	1000	1/10 – 30/10	4,355
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1014	1/10 – 19/10	13,164
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1043	2/10 – 19/10	56,319
Grèce	MARKET ANALYSIS	1000	6/10 – 30/10	8,899
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	8/10 – 29/10	34,239
France	CSA-TMO	1051	1/10 – 22/10	47,936
Irlande	LANSLOWNE Market Research	1001	1/10 – 28/10	3,004
Italie	INRA Demoskopea	1000	2/10 – 28/10	49,531
Luxembourg	ILRes	606	1/10 – 30/10	357
Pays-Bas	INTOMART	1023	1/10 – 30/10	13,010
Autriche	SPECTRA	1031	2/10 – 28/10	6,770
Portugal	METRIS	1000	4/10 – 25/10	8,620
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1011	1/10 – 30/10	4,245
Suède	GfK SVERIGE	1000	1/10 – 30/10	7,252
Grande-Bretagne	MARTIN HAMBLIN LTD	1004	1/10 – 30/10	46,370
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	310	2/10 – 24/10	1,314
Nombre total d'interviews		16124		

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 ou les instituts nationaux de statistique. 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/. 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%