



Commission
européenne

Eurobaromètre Spécial



Droits des passagers

Résumé

Terrain : février - mars 2005

Publication : juillet 2005

Eurobaromètre Spécial 228 / Vague 63.2 - TNS Opinion & Social

Sondage commandité par la Direction générale SANCO et la Direction générale TREN 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.

Table des matières

PRESENTATION	2
1. Les citoyens européens et les services de transport	4
1.1. Les principaux types de services de transport utilisés	4
1.2. Attrait de l'offre de services de transport	7
2. La notoriété des droits des passagers.....	10
2.1. Existence d'un contrat avec la société de transport.....	10
2.2. Connaissance des droits et obligations contractuels	11
3. Aperçu de la perception des services de transport et de la satisfaction à leur endroit.....	13
3.1. Information sur les prix et les conditions.....	13
3.2. Prise en charge des personnes à mobilité réduite	15
3.3. Amélioration grâce aux suggestions ou au dépôt de plaintes	16
3.4. Un traitement satisfaisant quand les choses ne se déroulent pas comme prévu ...	17
3.5. Aperçu de la satisfaction en matière de services de transport.....	18
4. Transport aérien	19
4.1. Perceptions.....	19
4.2. Satisfaction	20
4.3. Suggestions ou dépôt de plaintes.....	21
4.4. Les plaintes et leur traitement.....	22
4.5. La connaissance des droits des passagers aériens dans l'Union européenne	23
4.6. Les indications des prix des billets d'avion.....	25
5. Voyager dans l'Union européenne.....	27
5.1. La facilité des voyages transfrontaliers	27
5.2. Quelles sont les difficultés rencontrées en voyageant à l'intérieur de l'UE?	29
5.3. Planifier un voyage à l'étranger	30
5.4. Achat de billets	32
5.5. L'attitude face à l'achat de services à une société de transport établie dans un autre pays de l'UE.....	33
5.6. Un seul billet pour un trajet combiné.....	35
5.7. Un service unique de renseignement	36
CONCLUSION	37
ANNEXE	
Note technique - Questionnaire	

PRESENTATION

Au cours des trente dernières années, nous avons assisté une importante progression de la mobilité en Europe, avec une multiplication par deux du trafic des passagers depuis 1970. Pour des millions d'Européens, le voyage est devenu une réalité et même un droit, que ce soit en avion, en train, en autobus ou en ferry. Ce phénomène est dû à un certain nombre de facteurs mais surtout à la croissance économique, à la baisse des coûts des voyages et aux progrès dans la création d'une zone européenne sans frontières intérieures.

Le secteur du transport aérien a connu une série de changements significatifs : l'émergence des compagnies aériennes à bas prix, la restructuration des autres compagnies aériennes, l'ouverture de nouvelles routes. Les progrès dans le secteur ferroviaire ont conduit à une hausse du trafic intracommunautaire, et l'ouverture des marchés du transport maritime a permis d'offrir un éventail plus large de destinations à des prix toujours plus bas. Les voyages organisés et la billetterie ont également évolué au cours de ces dernières années avec la possibilité d'accéder à l'information et à l'achat de billets sur Internet ainsi qu'une réduction générale des tarifs.

Toutefois, l'élimination des frontières et la croissance des déplacements n'ont pas toujours été accompagnées par des mesures suffisantes pour protéger les droits des passagers. Avec la ponctualité et la sécurité, la protection des droits des passagers est un facteur clé qui détermine le choix que les passagers font d'un mode particulier de transport. Les passagers doivent parfois faire face à des situations difficiles comme des annulations, des phénomènes d'overbooking, la perte de bagages, des retards, etc.

Un autre problème concerne l'accessibilité de ces services de transport aux personnes à mobilité réduite, notamment les personnes moins valides, mais aussi les personnes âgées, les parents avec enfants et les personnes ayant de lourds bagages. Compte tenu de l'importance de cette population, il importe que la politique des transports accorde bien davantage encore la priorité aux besoins et aux intérêts des personnes à mobilité réduite.

Dans ce contexte, la Direction générale SANCO et la Direction générale TREN (compétente lorsqu'il s'agit de la législation relative aux usagers des transports) a souhaité analyser la perception de l'opinion publique européenne sur ces questions spécifiques et mesurer le niveau de sensibilisation en matière de droits des citoyens en tant que passagers. La Commission a également souhaité étudier comment les citoyens européens évaluent les différents services de transports et comment ils envisagent les voyages au-delà des frontières à l'intérieur de l'Union européenne.

Du 9 février au 10 mars 2005, le réseau TNS Opinion & Social a effectué une enquête auprès de plus de 24.000 citoyens âgés d'au moins 15 ans. Les interviews ont été menés en face à face, à domicile et dans la langue nationale. Les pays concernés par l'enquête sont les vingt-cinq Etats membres de l'Union européenne au 1^{er} mai 2004. La méthodologie utilisée est celle des sondages Eurobaromètre Standard de la Direction générale Presse et Communication (Unité "Sondages d'opinion, Revues de presse, Europe Direct"). Une note technique décrivant la manière dont les instituts du réseau TNS Opinion & Social ont conduit les interviews figure en annexe au présent rapport. Cette note fournit des détails sur les méthodes d'interview et sur les marges d'erreur statistiques.

Le principal objectif de cette étude est d'évaluer les attitudes générales des Européens vis-à-vis de leurs droits en tant que passagers et leur appréciation des différents types de services de transport dans l'Union européenne. Les points suivants seront analysés dans le présent résumé :

- L'utilisation des services de transport par les Européens
- Les citoyens et la prise de conscience de leurs droits en tant que passagers
- L'évaluation des différents services de transport
- Voyager à l'intérieur de l'Union européenne

1. Les citoyens européens et les services de transport

Dans la première partie de ce résumé, nous verrons dans quelle mesure les Européens ont utilisé les différents types de services de transport au cours des douze derniers mois. Ensuite, nous examinerons si ces services sont assez attractifs pour encourager les citoyens à moins utiliser la voiture.

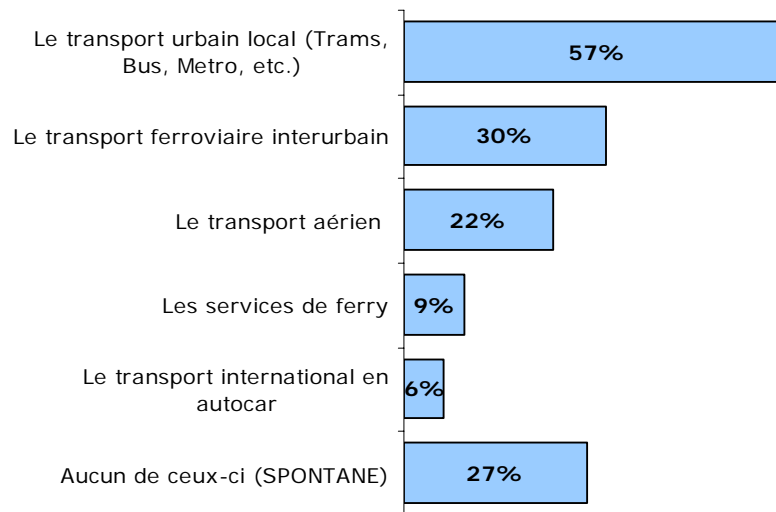
1.1. Les principaux types de services de transport utilisés

Source questionnaire: Q.1

- Plus de la moitié des citoyens de l'UE ont utilisé les transports urbains locaux depuis un an -

Les personnes interrogées étaient invitées à indiquer parmi un éventail de services de transport ceux qu'elles avaient utilisés au cours des douze derniers mois. Les personnes interrogées pouvaient donner plusieurs réponses.

Parmi les services suivants, s'il y en a, lesquels avez vous utilisés lors des douze derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)% UE 25



Les résultats nous montrent que plus d'un citoyen sur deux (57%) a utilisé les **transports urbains locaux** au cours des douze derniers mois. Ce service de transport est ainsi de loin le plus communément utilisé par les Européens.

Près d'un tiers (30%) indiquent également avoir eu recours au **transport ferroviaire interurbain** au cours de la même période.

Le **transport aérien** se situe à la troisième place avec 22% des citoyens européens ayant utilisé ce service de transport au cours des douze derniers mois.



























Les **services de ferry** (9%) et le **transport international en autocar** (6%) occupent le bas du classement avec des taux d'utilisation nettement moindres.

Enfin, nous pouvons noter qu'un peu plus d'un quart des citoyens européens (27%) affirment n'avoir utilisé aucun des services de transport mentionnés au cours des douze derniers mois.

La carte (voir page suivante) nous montre que les Lettons sont les citoyens communautaires qui ont le plus utilisé les **services de transport urbains locaux** au cours des douze derniers mois, avec un taux de 80%. Ce taux est supérieur de 23 points à la moyenne de l'UE25. Les Tchèques (75%), les Lituaniens (74%) et les Slovaques (74%) suivent avec des taux du même ordre.

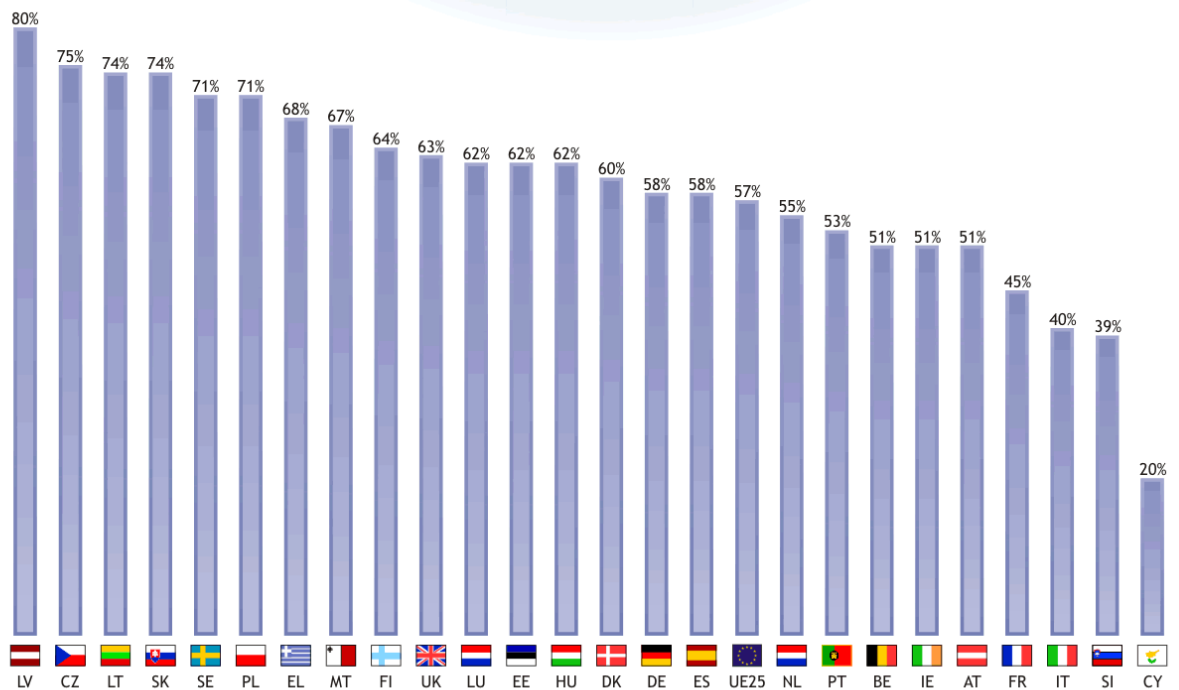
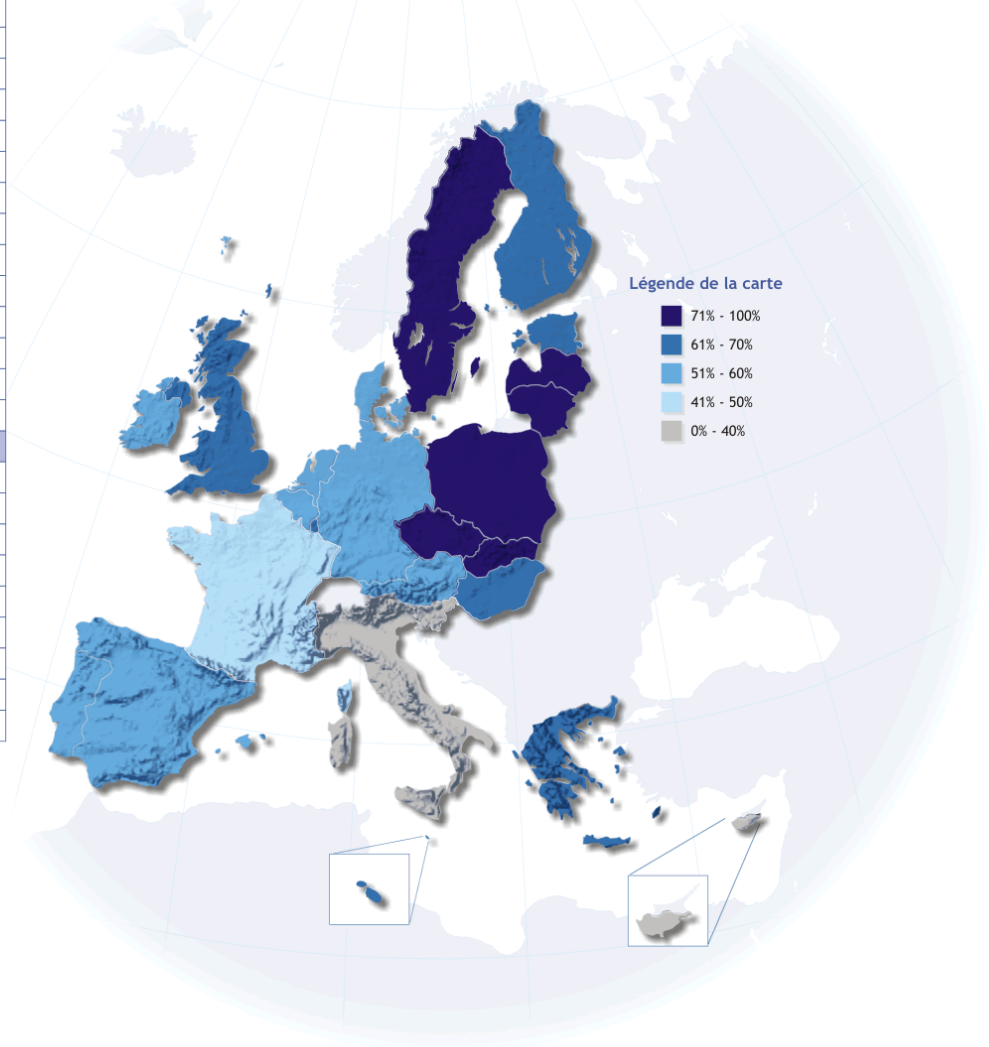
A l'inverse, les Chypriotes affichent les taux les plus faibles, avec seulement 20% de personnes recourant à ces services. Cela peut peut-être s'expliquer par le fait que le transport urbain local est représenté uniquement par des services de bus exploités par des entreprises privées, en l'absence de toute société publique de transport. En outre, les citoyens de Chypre préfèrent utiliser leur voiture pour les déplacements locaux.

En général, toutefois, nous pouvons dire que les citoyens des nouveaux Etats membres tendent à utiliser les services locaux urbains de transport plus fréquemment que ceux qui vivent dans les "anciens" Etats membres. Comme le montre ce tableau, les cinq premiers rangs du classement pour l'utilisation de tels services sont occupés par de nouveaux Etats membres. Seule la Suède, avec 71%, présente un taux d'utilisation proche.

Résultats par pays	
	Lettonie 80%
	République tchèque 75%
	Lituanie 74%
	Slovaquie 74%
	Suède 71%
	Pologne 71%
	Grèce 68%
	Malte 67%
	Finlande 64%
	Royaume-Uni 63%
	Luxembourg 62%
	Estonie 62%
	Hongrie 62%
	Danemark 60%
	Allemagne 58%
	Espagne 58%
	Union européenne (25) 57%
	Pays-Bas 55%
	Portugal 53%
	Belgique 51%
	Irlande 51%
	Autriche 51%
	France 45%
	Italie 40%
	Slovénie 39%
	Chypre 20%

Question:1. Parmi les services suivants, s'il y en a, lesquels avez vous utilisés lors des douze derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Réponses:Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)



■ Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)

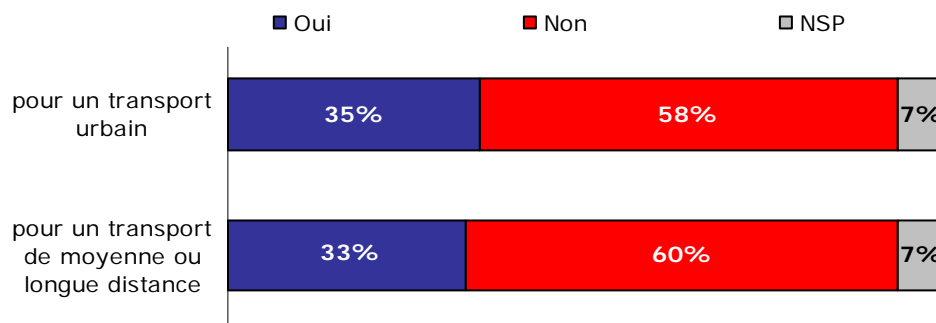
1.2. Attrait de l'offre de services de transport

Source questionnaire: Q.6

- L'offre de services de transport n'est pas assez attrayante aux yeux d'une majorité d'Européens -

Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer si elles estimaient que l'offre de services de transport était suffisamment attrayante dans la région où elles vivaient pour les encourager à moins utiliser leur voiture.

Selon vous, l'offre des services de transport où vous habitez est-elle suffisamment attrayante pour vous encourager à moins utiliser votre voiture ... ? % EU25

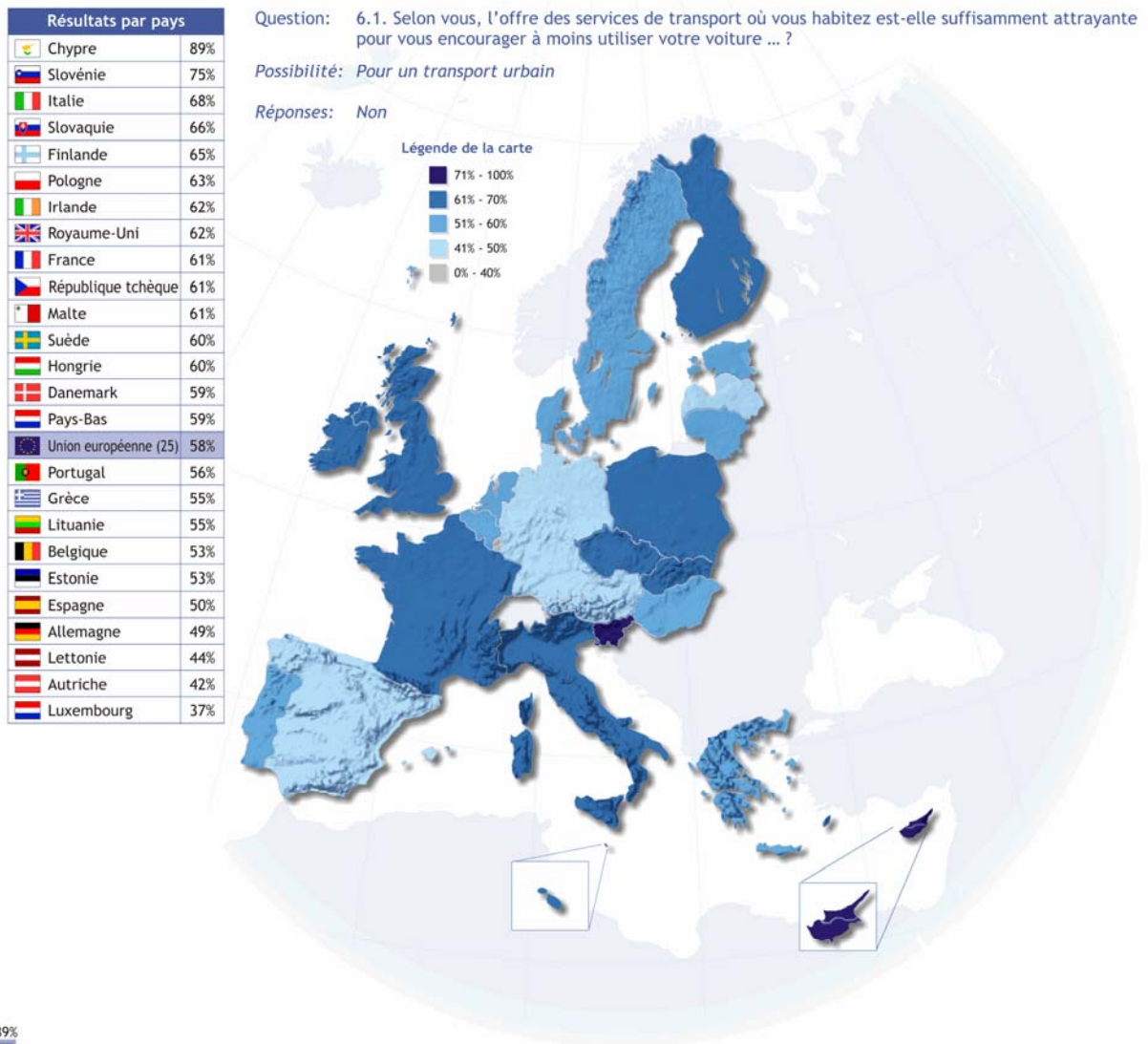


Les résultats pour la moyenne des 25 pays de l'Union européenne montrent que pour une majorité de citoyens européens, l'offre de services de transport dans leur région ne les encourage pas à moins utiliser leur voiture. C'est le cas à la fois pour le transport urbain (58%) et pour le transport à moyenne et longue distance (60%) : les Européens ne font pratiquement aucune différence à cet égard.

La voiture reste un moyen de transport essentiel pour les Européens. Les services de transport doivent par conséquent faire d'importants efforts pour devenir plus attrayants aux yeux des citoyens européens et les inciter ainsi à moins recourir à la voiture pour leurs besoins de déplacements.

La carte ci-dessous montre la proportion de personnes interrogées dans chaque pays qui ne sont pas incitées à moins utiliser la voiture pour leurs déplacements urbains, en raison du faible attrait de l'offre de services de transport dans leur région.

Les Chypriotes sont de loin les plus nombreux à exprimer un tel avis négatif, avec 89% des personnes interrogées qui disent ne pas être encouragées à moins utiliser la voiture. La Slovénie suit avec 75%. En revanche, les Luxembourgeois sont bien moins pessimistes puisque seuls 37% d'entre eux disent ne pas se sentir encouragés. L'Autriche, la Lettonie et l'Allemagne affichent également des chiffres inférieurs au seuil des 50%.



S'agissant du **transport à moyenne et longue distance**, les résultats par pays présentent un profil similaire à celui observé pour le transport urbain. Une fois encore, Chypre se trouve au premier rang du classement avec un taux très élevé de réponses "Non" (94%). Ce chiffre est supérieur de 34 points à la moyenne de l'UE25. La Slovénie occupe de nouveau la seconde place avec 78% de réponses négatives.

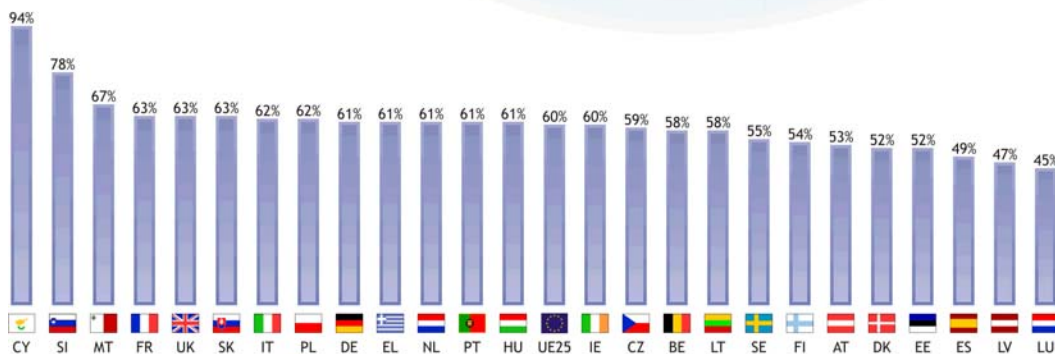
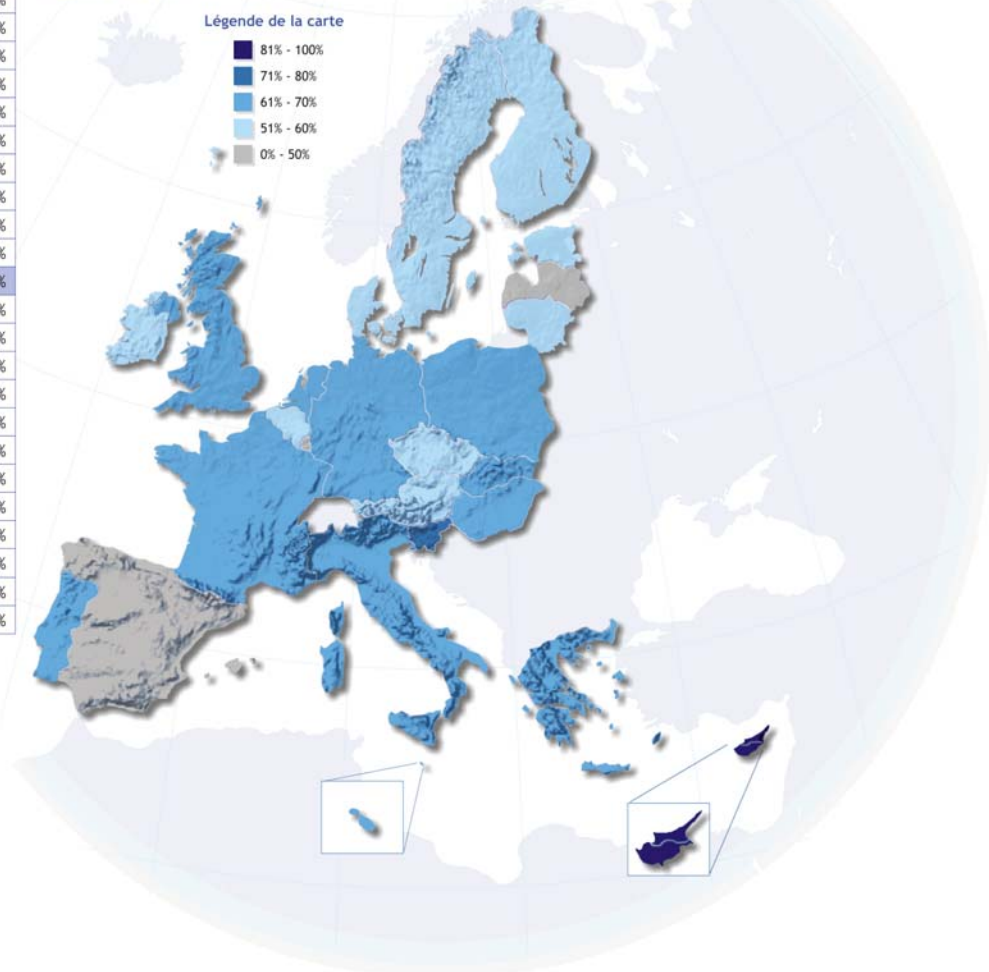
Le pays qui semble le plus disposé à recourir aux services de transport plutôt qu'à la voiture est une fois encore le Luxembourg. Dans ce pays, seuls 45% des citoyens ne se disent pas encouragés à le faire. La Lettonie et l'Espagne affichent également des taux de réponses négatives inférieurs à 50%.

Résultats par pays	
Chypre	94%
Slovénie	78%
Malte	67%
France	63%
Royaume-Uni	63%
Slovaquie	63%
Italie	62%
Pologne	62%
Allemagne	61%
Grèce	61%
Pays-Bas	61%
Portugal	61%
Hongrie	61%
Union européenne (25)	60%
Irlande	60%
République tchèque	59%
Belgique	58%
Lituanie	58%
Suède	55%
Finlande	54%
Autriche	53%
Danemark	52%
Estonie	52%
Espagne	49%
Lettonie	47%
Luxembourg	45%

Question: 6.2. Selon vous, l'offre des services de transport où vous habitez est-elle suffisamment attrayante pour vous encourager à moins utiliser votre voiture ... ?

Possibilité: Pour un transport de moyenne ou longue distance

Réponses: Non



2. La notoriété des droits des passagers

Dans cette seconde partie du résumé, nous examinerons comment les citoyens européens sont informés de l'existence des droits des passagers d'une entreprise de transport.

Nous verrons d'abord s'ils sont au courant de l'existence même d'un contrat entre eux-mêmes et la société de transport et s'ils sont conscients des droits et des obligations liés à ce contrat.

Ensuite, dans un second chapitre, nous examinerons de plus près la connaissance que les citoyens ont de leurs droits et s'ils ont un jour réclamé la mise en œuvre de ces droits.

2.1. Existence d'un contrat avec la société de transport

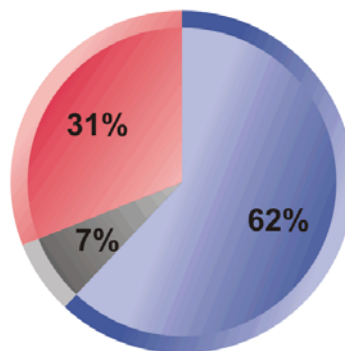
Source questionnaire: Q.3

- Une nette majorité des Européens est informée de l'existence d'un tel contrat –

Comme le montre le camembert ci-dessous, près des deux tiers des citoyens de l'Union européenne (62%) sont conscients qu'ils ont un contrat avec une société de transport lorsqu'ils lui achètent un billet.

Néanmoins, nous ne devrions pas négliger le fait que plus d'un tiers des personnes interrogées ont indiqué soit qu'un tel contrat n'existait pas, soit qu'elles ignoraient s'il existait.

Question: 3. Diriez-vous que par le fait d'acheter un billet vous avez un contrat avec une entreprise de transport ou non ?



2.2. Connaissance des droits et obligations contractuels

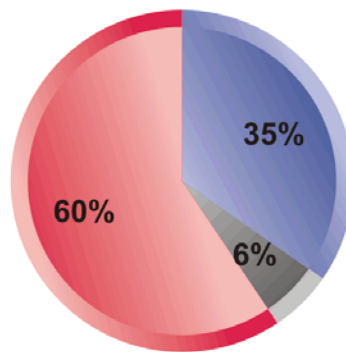
Source questionnaire: Q.4

- Seule une minorité de citoyens dans l'UE connaissent vraiment les droits et obligations liés au contrat avec une société de transport -

Même si une majorité de citoyens européens est consciente de l'existence d'un contrat entre eux et une société de transport quand ils achètent un billet (voir plus haut), nous pouvons noter que seule une minorité d'entre eux (35%) sait quels sont les droits et les obligations réellement liés à ce contrat. Pour l'UE25 prise dans son ensemble, une majorité de 60% des personnes interrogées déclarent ne pas être informées de leurs obligations et de leurs droits contractuels.

On notera cependant que plus d'un tiers des citoyens (35%) affirment connaître ces droits et obligations.

Question: 4. Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise
Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?



Oui
Non
NSP



UE25

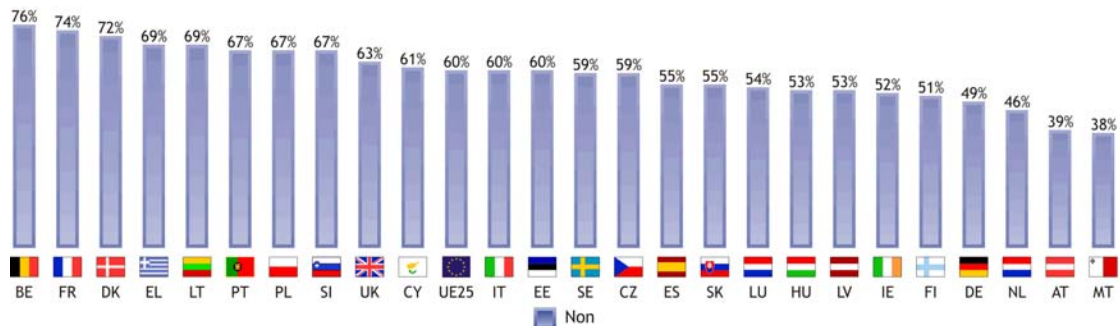
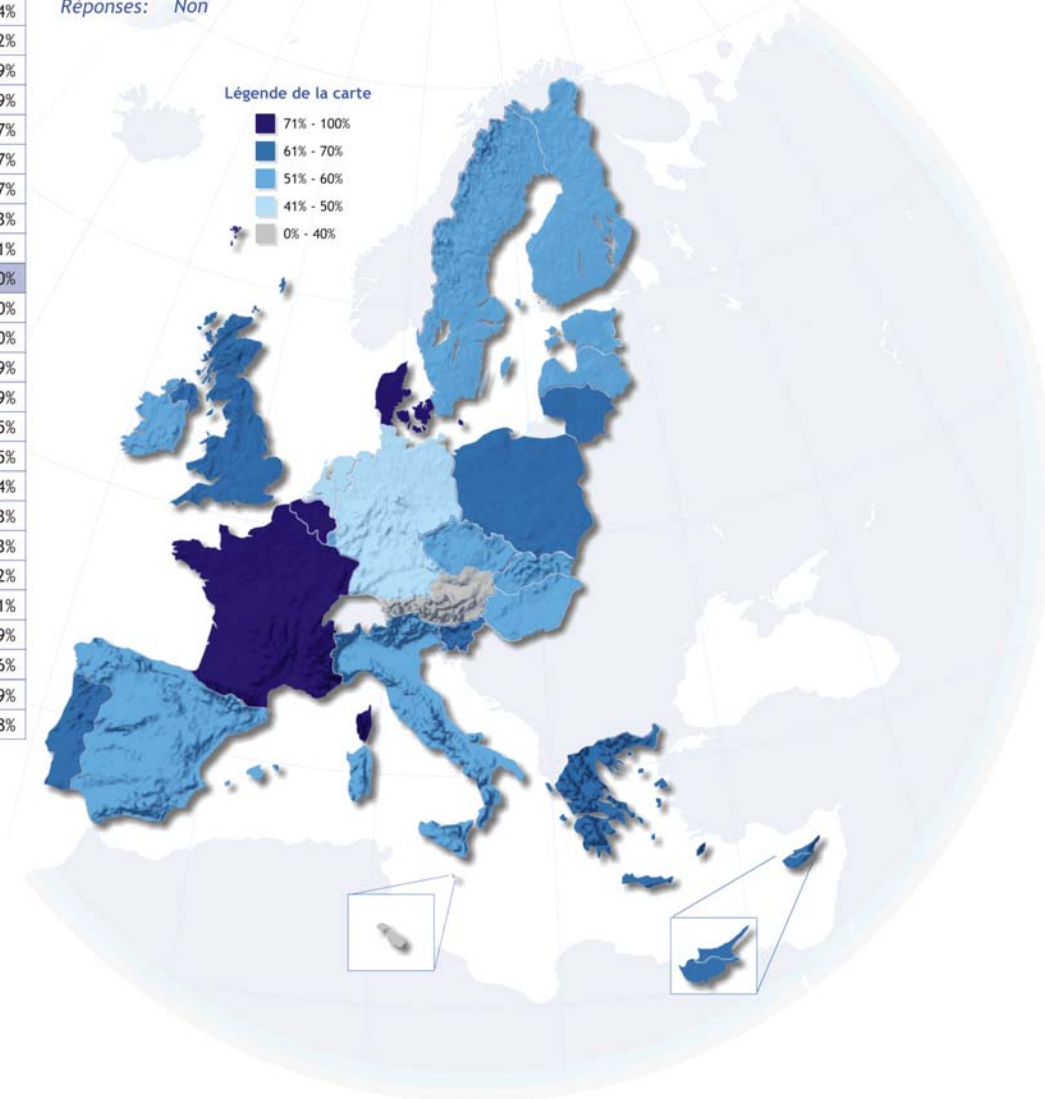
Si l'on examine les résultats par pays, nous pouvons constater que les Belges (76%), les Français (74%) et les Danois (72%) sont les plus nombreux à ne pas être informés des droits et des obligations liés à ce contrat.

A l'inverse, les citoyens de Malte (38%) et d'Autriche (39%) semblent bien moins ignorants sur ces aspects. Les Pays-Bas et l'Allemagne affichent aussi des taux inférieurs à 50%.

Résultats par pays	
Belgique	76%
France	74%
Danemark	72%
Grèce	69%
Lituanie	69%
Portugal	67%
Pologne	67%
Slovénie	67%
Royaume-Uni	63%
Chypre	61%
Union européenne (25)	60%
Italie	60%
Estonie	60%
Suède	59%
République tchèque	59%
Espagne	55%
Slovaquie	55%
Luxembourg	54%
Hongrie	53%
Lettonie	53%
Irlande	52%
Finlande	51%
Allemagne	49%
Pays-Bas	46%
Autriche	39%
Malte	38%

Question: 4. Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?

Réponses: Non



3. Aperçu de la perception des services de transport et de la satisfaction à leur endroit

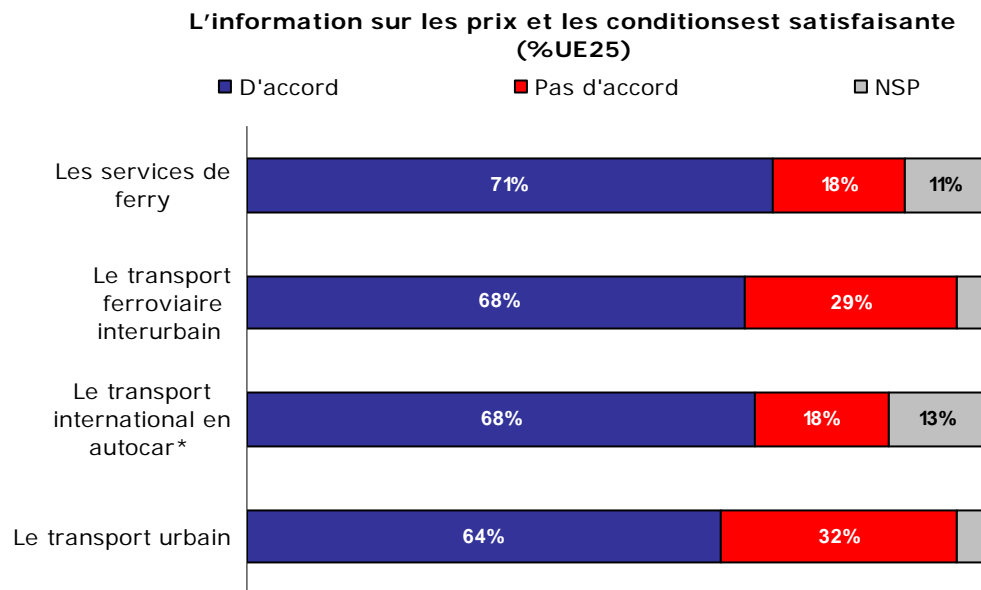
Source questionnaire: Q7, Q10, Q13, Q18, Q19

Dans ce chapitre, nous essaierons de donner une perspective horizontale des opinions qu'ont les Européens des différents services de transport, à savoir le transport urbain local, le transport ferroviaire interurbain, le transport aérien, les services de ferry et le transport international en autocar. Nous comparerons, lorsque cela est possible, les différentes perceptions que nous avons analysées plus haut avec chaque type de service de transport. Ensuite, nous examinerons dans quelle mesure les citoyens européens sont satisfaits de ces services de transport.

3.1. Information sur les prix et les conditions

- La plupart des Européens sont satisfaits de l'information sur les prix et conditions -

Lorsque nous comparons les résultats des différents services de transport en matière d'information sur les prix et les conditions, nous pouvons constater qu'en général, une majorité d'Européens considèrent cette information comme satisfaisante ou complète pour chaque service.



* Pour les services de ferry et les services d'autocars internationaux, la formulation est quelque peu différente : "l'information sur les prix et les conditions de ... est complète"

Les passagers des services de ferry semblent être les plus nombreux à penser que l'information sur les prix et les conditions pour ce service est satisfaisante, avec un score de 71%.

Les services de transport ferroviaire interurbain et de transport international par autocar suivent avec 68%.

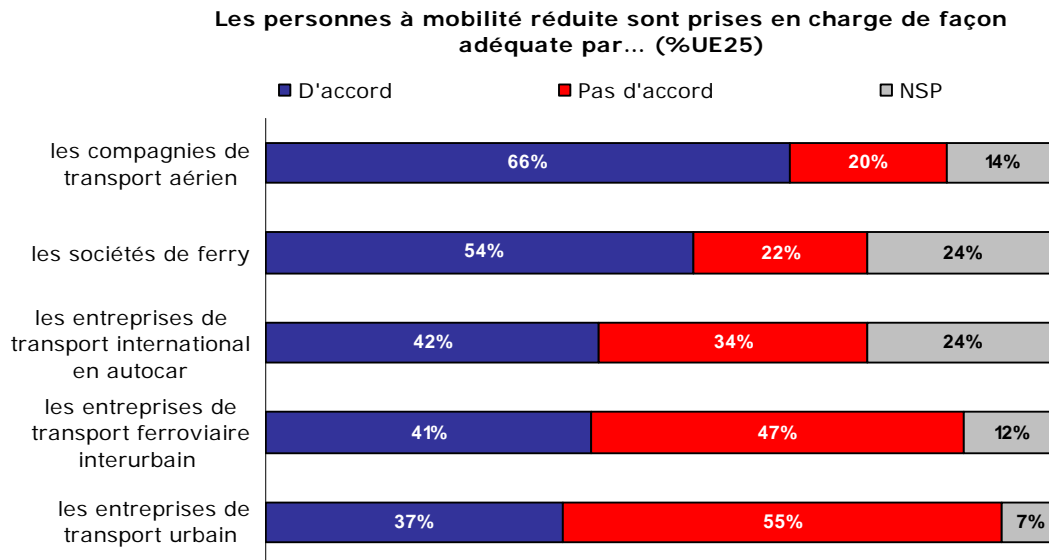
Enfin, les transports urbains atteignent un taux de 64%. Il est important de relever néanmoins qu'un tiers (32%) des citoyens ne sont pas d'accord avec cette affirmation et estiment que l'information n'est pas satisfaisante. On peut formuler la même remarque s'agissant du transport ferroviaire interurbain.

Cette question n'a pas été posée à propos des services de transport aérien. Toutefois, comme nous le verrons plus loin dans ce résumé, les Européens sont divisés sur la question de savoir si les indications des tarifs aériens sont ou non dépourvues d'ambiguïtés. Cela nous permet de supposer que pour ce service de transport, l'information sur les prix et les conditions est moins satisfaisante.

3.2. Prise en charge des personnes à mobilité réduite

- Le transport ferroviaire interurbain et le transport urbain ont une image négative en matière de prise en charge des personnes à mobilité réduite -

Lorsque nous comparons les résultats des différents services de transport à la question de savoir si les personnes à mobilité réduite sont prises en charge de manière adéquate, nous pouvons relever la présence d'importantes différences d'opinion.



Le taux de réponses positives est le plus élevé pour les compagnies aériennes, avec un taux de 66% chez les personnes ayant eu recours à des services de transport aérien au cours des douze mois précédents.

Le traitement réservé par les sociétés de ferry aux personnes à mobilité réduite est également considéré positivement par la majorité des personnes ayant eu recours à ce service (54%).

Toutefois, pour les trois autres services de transport, les citoyens semblent partagés :

42% des personnes interrogées estiment que les sociétés de transport international par autocar traitent les personnes à mobilité réduite de manière appropriée contre 34% qui pensent le contraire et 24% qui ne savent pas.

Pour les sociétés de transport ferroviaire interurbain, les chiffres sont respectivement de 41% qui estiment que le traitement est adéquat et 47% qui le contestent.

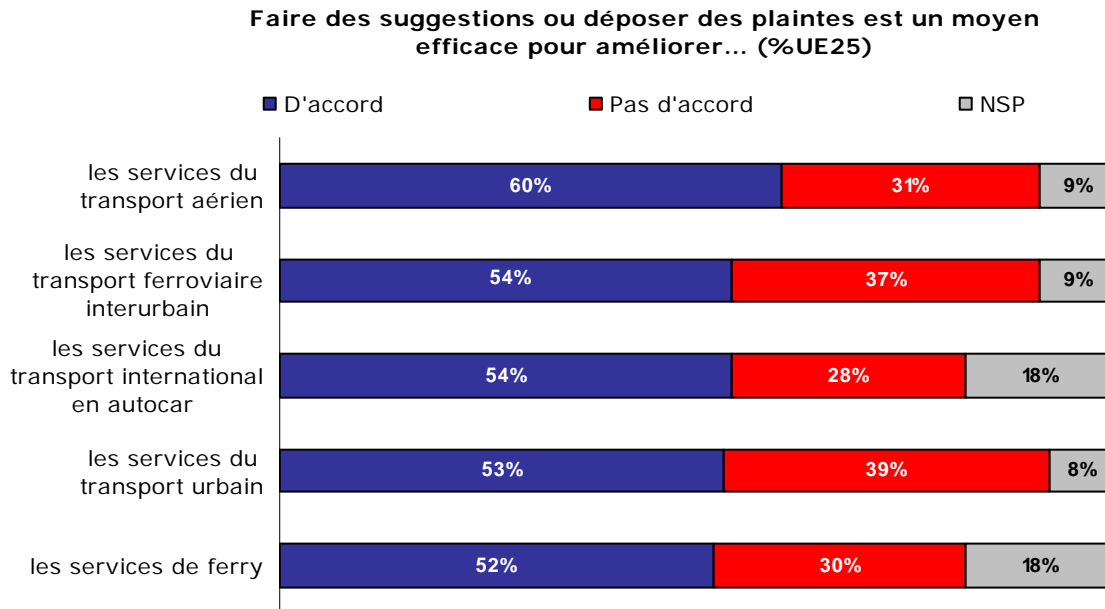
Enfin, les résultats pour les sociétés de transport urbain montrent une minorité de 37% de réponses favorables contre 55% qui contestent que les personnes à mobilité réduite soient correctement traitées par ces sociétés.

Nous pouvons en conclure que les sociétés de transport urbain et les sociétés de transport ferroviaire interurbain ont une image plus négative s'agissant du traitement réservé aux personnes à mobilité réduite.

3.3. Amélioration grâce aux suggestions ou au dépôt de plaintes

- La majorité des personnes interrogées croient en la possibilité d'améliorer les services de transport par le biais de suggestions ou le dépôt de plaintes -

La comparaison des opinions sur la possibilité d'améliorer les services de transport grâce à des suggestions ou à des plaintes montre qu'une majorité d'Européens croient en cette possibilité pour l'ensemble des services de transport en question.



On observe cependant que le chiffre est un peu plus élevé pour les services de transport aérien, avec un taux de 60%.

Les services de transport ferroviaire interurbain (54%), les services de transport international par autocar (54%), les services de transport urbain (53%) et les services de ferry (52%) obtiennent tous des chiffres similaires, supérieurs au seuil des 50%.

Il convient toutefois de noter les niveaux quelque peu plus élevés de désaccord avec l'affirmation proposée que l'on observe pour les services de transport urbain et les services de transport ferroviaire avec des résultats de respectivement 39% et 37%. Une fois encore, ces deux services ont une image un peu plus négative auprès des citoyens de l'UE.

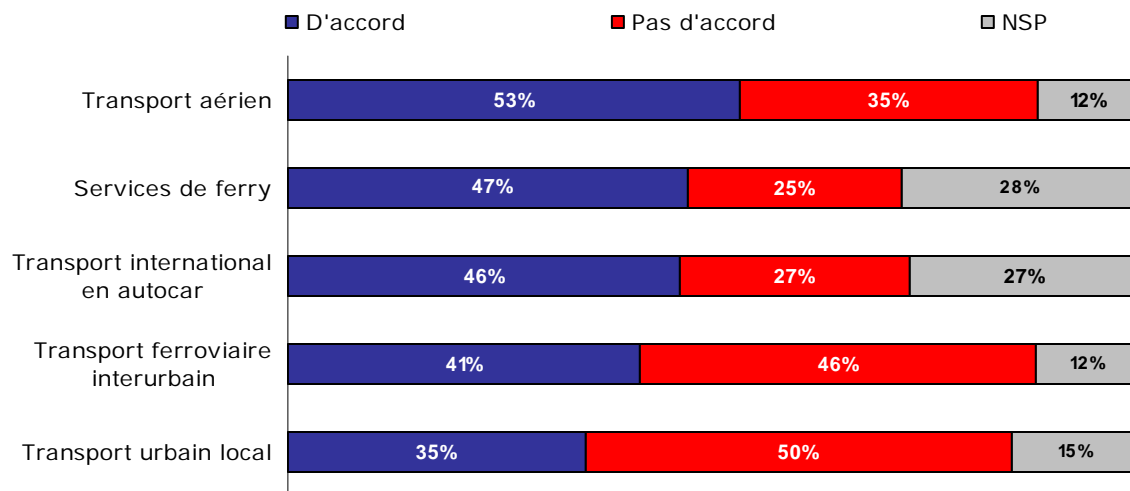
Il convient cependant de rappeler que la perception que les personnes interrogées ont de l'"efficacité" des suggestions ou des réclamations pour améliorer les services de transport est ici relative : le plus souvent, leurs opinions se basent sur le principe même d'entreprendre ces actions, et beaucoup moins sur l'expérience réelle antérieure des personnes interrogées dans ce domaine.

3.4. Un traitement satisfaisant quand les choses ne se déroulent pas comme prévu

- Des différences d'opinion importantes quant au caractère satisfaisant du traitement -

Lorsque nous comparons les réactions à l'affirmation "**le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant**", nous pouvons observer de fortes différences d'opinion selon les services de transport concernés.

Le traitement que l'on reçoit de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant (%UE25)



Une fois encore, le transport aérien figure au premier rang en termes de taux de satisfaction. C'est même le seul service de transport pour lequel une majorité d'Européens (53%) reconnaissent que le traitement dont ils bénéficient dans ces circonstances particulières est satisfaisant. On relèvera cependant que 35% des personnes interrogées ne sont pas d'accord avec cette affirmation.

Pour les services de ferry (47%) et de transport international par autocar (46%) seule une majorité relative estime le traitement satisfaisant. On soulignera aussi le niveau assez élevé des réponses (respectivement 28% et 27%) des personnes qui ne se prononcent pas.

S'agissant du transport ferroviaire interurbain, l'opinion paraît très divisée quant au caractère satisfaisant ou non du traitement reçu en cas d'imprévus : 41% estiment ce traitement satisfaisant et 46% contestent cette opinion.

Concernant le transport urbain local, enfin, nous pouvons faire état d'une réelle insatisfaction dans le chef d'une majorité de citoyens quant à la manière dont ils sont traités quand les choses ne se passent pas comme prévu. A peine 35% d'opinions positives contre 50% d'avis défavorables.

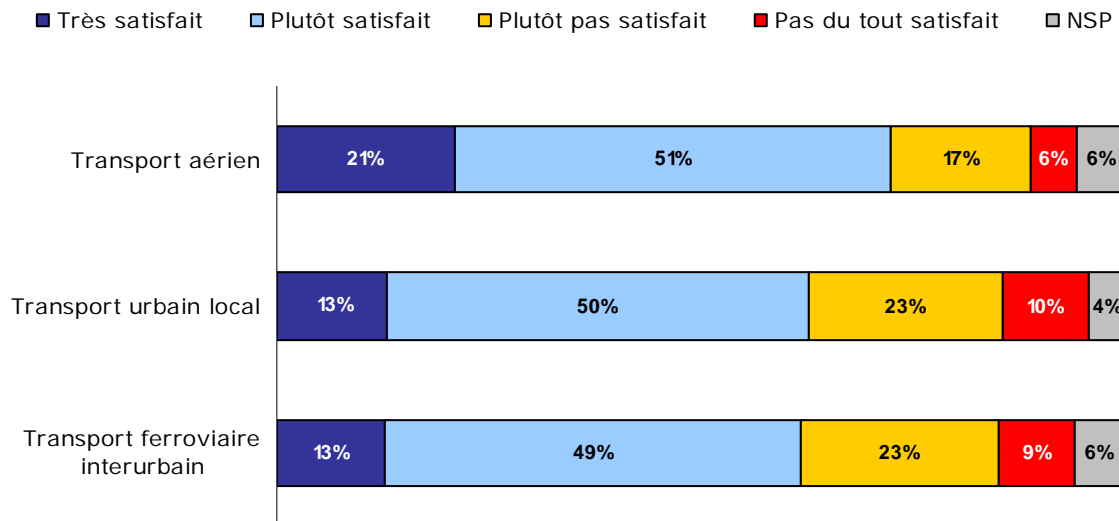
L'image plus négative de ces deux derniers services prévaut également ici.

3.5. Aperçu de la satisfaction en matière de services de transport

- Les services de transport aérien présentent le plus haut niveau de satisfaction -

Pour pouvoir comparer les taux de satisfaction entre les différents services de transport étudiés dans ce rapport, nous avons calculé la moyenne de tous les éléments¹ proposés aux personnes interrogées et liés à leur degré de satisfaction à l'égard des services de transport.

Satisfaction à l'égard des services de transport (%EU25)



Les services de ferry et de transport international en autocar ne sont pas analysés ici, la question de la satisfaction n'ayant pas été abordée pour ces services.

En général, nous pouvons dire que les Européens sont majoritairement satisfaits des trois services de transport analysés ici.

La comparaison montre que le **transport aérien** recueille un niveau de satisfaction un peu plus élevé (72%). On notera que sur ces 72%, 21% se disent même 'très satisfait'. Seuls 23% des citoyens expriment un avis contraire.

Concernant le **transport urbain local**, nous pouvons voir que 63% des personnes interrogées font état de leur satisfaction (parmi elles 13% sont même 'très satisfaites'). La proportion des personnes insatisfaites est nettement plus élevée (33%) que pour le transport aérien.

De même, le **transport ferroviaire interurbain** reçoit un taux moyen de satisfaction 62% contre 32% non-satisfaits.

¹ On notera que les éléments analysés pour chaque service de transport ne sont pas toujours identiques, et sont liés à la spécificité de chaque service de transport.

4. Transport aérien

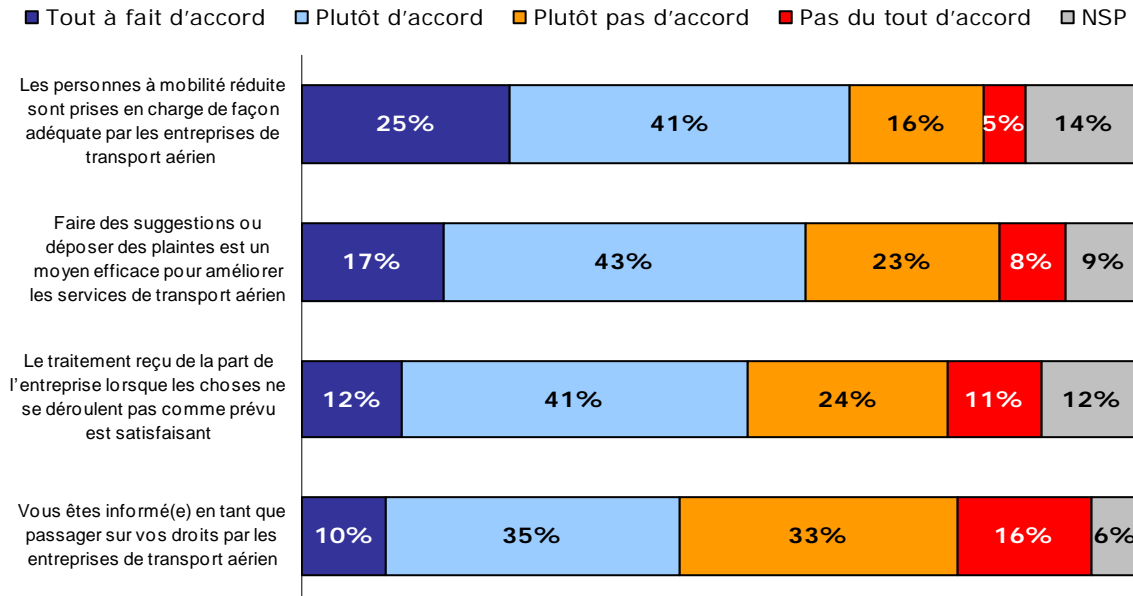
Dans cette partie, nous examinerons de plus près le service de transport aérien et les opinions des Européens sur différents aspects relatifs à ce moyen de transport.

Nous commencerons par analyser la perception que les citoyens ont du transport aérien et par observer leur niveau de satisfaction à l'égard de divers éléments relatifs à ce service. Ensuite, nous verrons à qui les citoyens s'adressent pour faire des suggestions ou déposer des plaintes. Finalement, nous examinerons dans quelle mesure les Européens sont conscients de leurs droits des passagers aériens et la manière dont ils perçoivent les indications des prix des vols aériens.

4.1. Perceptions

Source questionnaire: Q.13

Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. ?
(%UE25)



(base : les personnes ayant eu recours à des services de transport aérien au cours des 12 derniers mois)

Si nous examinons la moyenne de l'Union européenne pour chacune des affirmations relatives à la perception des services de transport aérien, nous pouvons observer que les Européens ayant eu recours aux services de transport aérien dans le passé sont généralement d'accord avec les affirmations proposées.

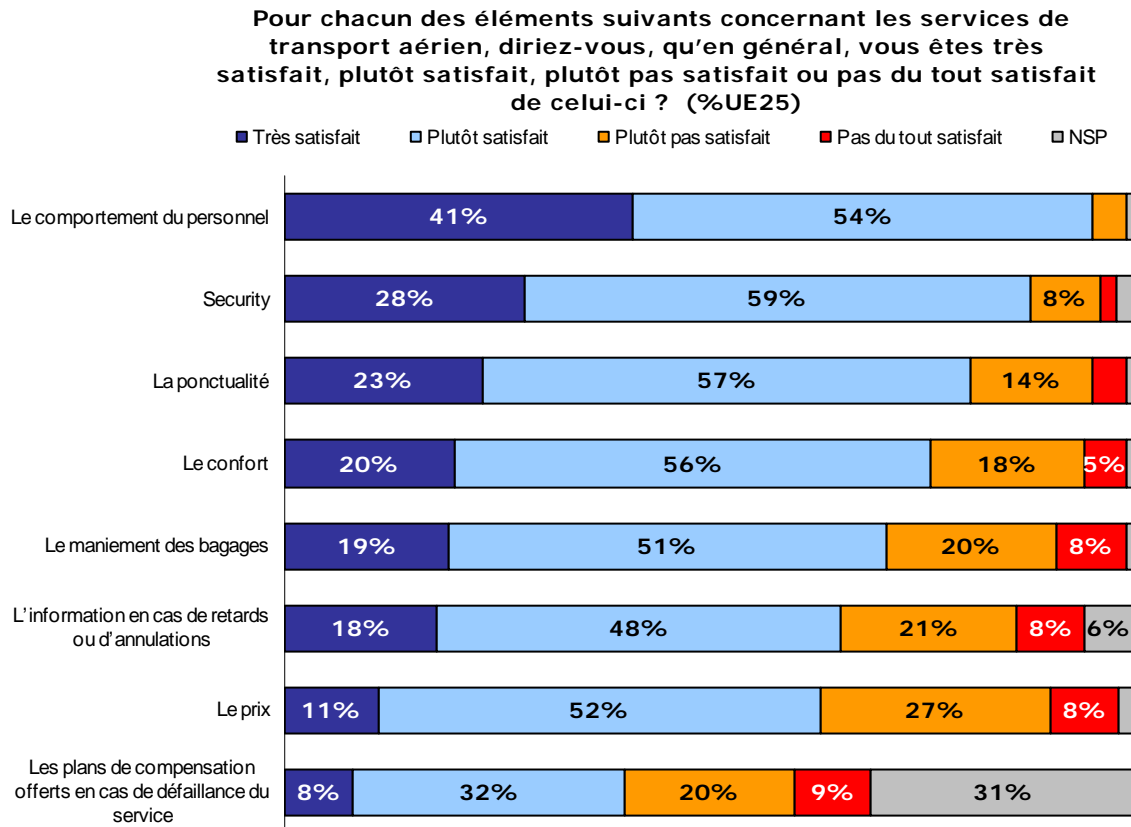
Ce n'est que pour l'affirmation "**les compagnies aériennes vous informent de vos droits en tant que passager**" que nous observons un clivage net de l'opinion des personnes interrogées avec 45% qui se disent d'accord et 49% en désaccord.

Il faut aussi noter qu'à peu près un tiers des personnes interrogées se disent en désaccord avec l'affirmation suivant laquelle "**formuler des suggestions ou introduire des réclamations est un moyen efficace d'améliorer le transport aérien**". C'est aussi le cas de l'affirmation selon laquelle "**le traitement que vous accorde la société quand les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant**", "

4.2. Satisfaction

Source questionnaire: Q.15

- Satisfaction généralisée au sujet de la plupart des aspects concernant les services de transport aérien -



(base : les personnes ayant eu recours à des services de transport aérien au cours des 12 derniers mois)

Comme le montre le graphique ci-dessus, une majorité d'Européens sont satisfaits des différents aspects relatifs au transport aérien. Le niveau de satisfaction le plus élevé concerne le **comportement du personnel**, avec un taux de 95% des Européens qui se déclarent satisfaits. L'aspect de la **sécurité** présente également un score élevé avec 87% de satisfaits.

La seule exception concerne la question des **formules de compensation en cas de défaillance du service**. A cet égard, les Européens semblent partagés mais surtout beaucoup déclarent ne rien savoir des formules de compensation que les compagnies aériennes proposent dans pareils cas.

On notera qu'un citoyen sur quatre se plaint de la **manutention des bagages** et des **informations sur les retards et les annulations**. Une personne sur trois est mécontente des **prix** des services de transport aérien.

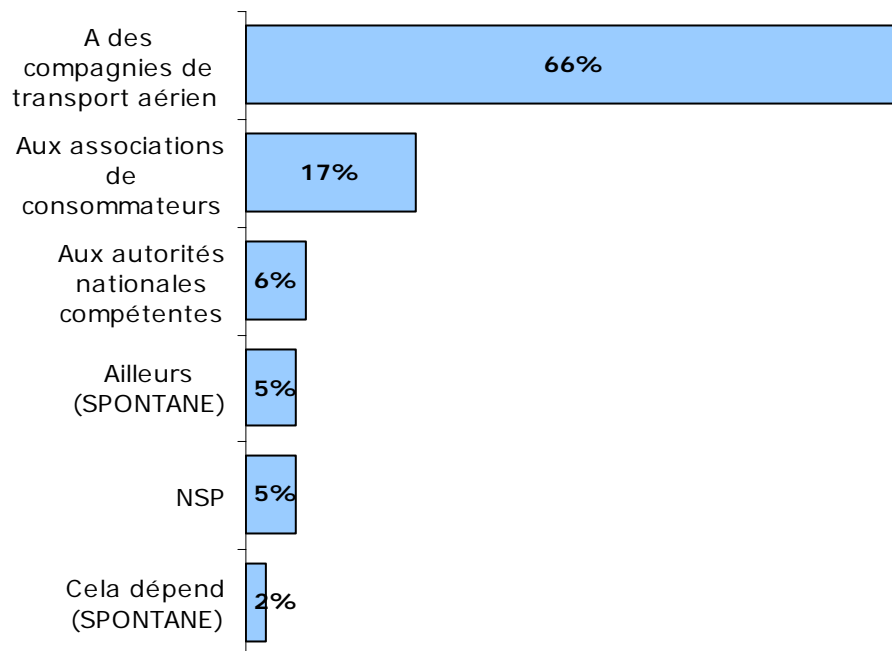
4.3. Suggestions ou dépôt de plaintes

Source questionnaire: Q.14

- La plupart des personnes interrogées s'adresseraient aux compagnies de transport aérien -

Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer, parmi une liste, à qui elles s'adresseraient pour formuler des suggestions ou pour introduire une réclamation concernant des services de transport aérien.

A qui vous adresseriez-vous pour faire des suggestions ou déposer une plainte concernant les services de transport aérien ?



(base : les personnes ayant eu recours à des services de transport aérien au cours des 12 derniers mois)

Les résultats montrent qu'une nette majorité d'Européens (66%) déclarent qu'ils s'adresseraient aux **compagnies aériennes** pour formuler des suggestions ou déposer des plaintes.

Les organisations de consommateurs figurent en deuxième position : ce choix est privilégié par 17% des personnes interrogées.

Les autorités nationales compétentes ne recueillent que 6% des suffrages, de même que la réponse "**ailleurs**".

4.4. Les plaintes et leur traitement

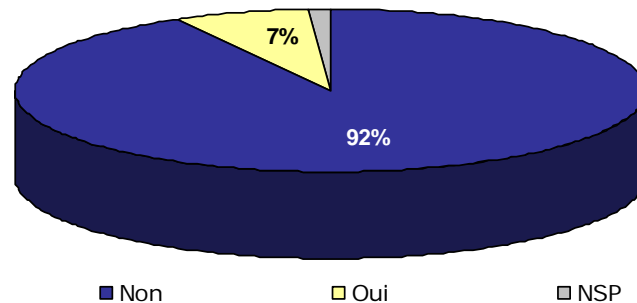
Source questionnaire: Q.16, Q.17

- *Seul un très petit nombre de citoyens ont déposé une plainte concernant des services de transport aérien -*

Les personnes interrogées ont été ensuite invitées à indiquer si elles avaient, au cours des douze derniers mois, personnellement introduit une plainte portant sur la qualité des services de transport aérien, soit auprès d'une instance de traitement de telles plaintes, soit auprès de la compagnie aérienne elle-même.

Comme nous le montre le camembert ci-dessous, seule une proportion très faible (à savoir 7%) des citoyens ayant eu recours à des services de transport aérien dans le passé ont effectivement introduit une telle plainte au cours des douze mois précédents.

Au cours des douze derniers mois, vous êtes-vous personnellement plaint(e) au sujet de la qualité des services de transport aérien, soit auprès d'un organisme de gestion des plaintes, soit auprès de la compagnie de transport aérien elle-même ?

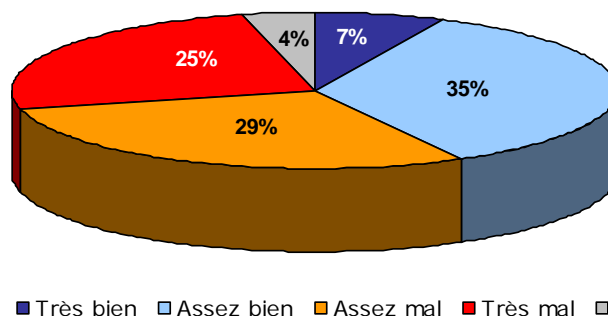


(base : les personnes ayant eu recours à des services de transport aérien au cours des 12 derniers mois)

Les personnes ayant introduit une réclamation ont été invitées à évaluer la manière dont leur réclamation avait été traitée. Les résultats nous montrent que 42% des citoyens européens ayant introduit une réclamation déclarent que leur réclamation a été bien traitée (7% : "très bien" et 35% "assez bien").

A l'inverse, 54% indiquent que leur réclamation a été mal traitée (29% "assez mal" et 25% "très mal").

Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée?
(% personnes ayant introduit une plainte)

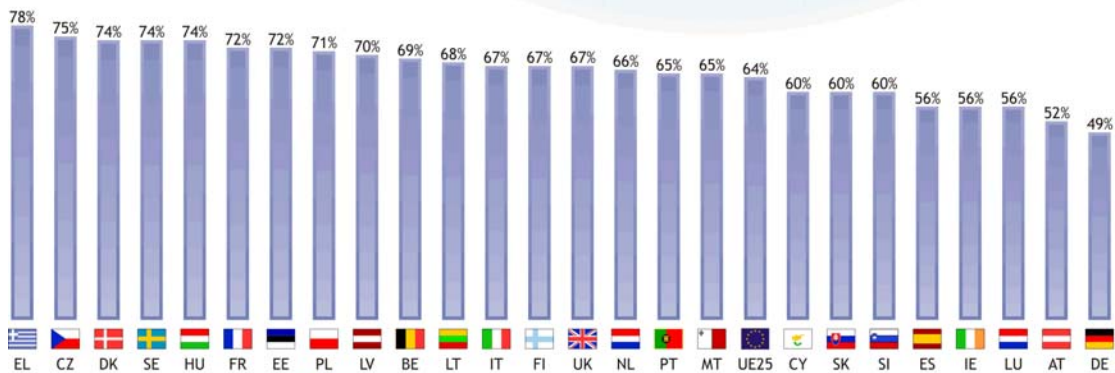
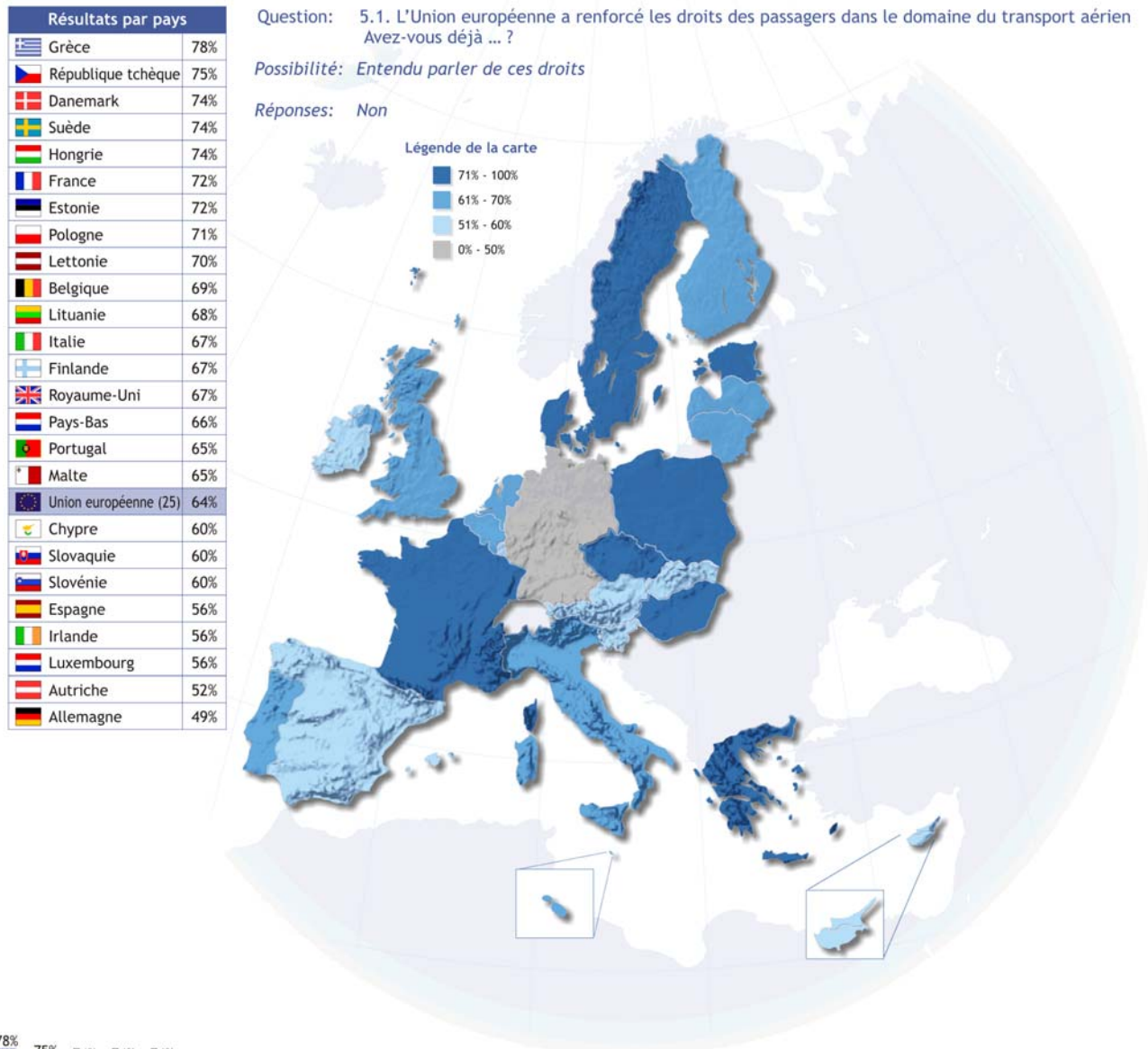


(base: les personnes ayant eu recours à des services de transport aérien et ayant introduit une plainte sur la qualité du service au cours des 12 derniers mois)

4.5. La connaissance des droits des passagers aériens dans l'Union européenne

Source questionnaire: Q.5

- Près des deux tiers des citoyens européens ne connaissent pas l'existence des droits des passagers aériens -





























Les personnes interrogées ont été invitées à dire si elles avaient déjà entendu parler des droits des passagers du transport aérien. Les résultats pour la moyenne de l'UE montrent que peu de citoyens, à travers l'Union, ont effectivement entendu parler de ces droits. En effet, près des deux tiers des personnes interrogées (64%) ont répondu par la négative. Nous pouvons en conclure que les citoyens européens n'ont pas encore été suffisamment informés du récent renforcement des droits des passagers aériens depuis le 17 février 2005, et que des informations complémentaires doivent être fournies au public pour favoriser cette prise de conscience.

Si nous examinons les résultats par pays, nous pouvons noter que dans presque tous les Etats membres de l'UE, une majorité de citoyens déclarent ne pas avoir entendu parler de ces droits. La Grèce affiche le taux le plus élevé de réponses négatives avec plus des trois quarts des citoyens (78%) qui indiquent qu'ils n'ont pas entendu parler de ces droits. Le résultat grec est supérieur de 14 points à la moyenne de l'UE. La République tchèque suit avec un taux de 75% de réponses négatives.

A l'inverse, l'Allemagne est le seul pays où les personnes ne connaissant pas l'existence des droits des passagers ne forment pas la majorité (seul 49% des personnes interrogées déclarent ne jamais avoir entendu parler de tels droits).

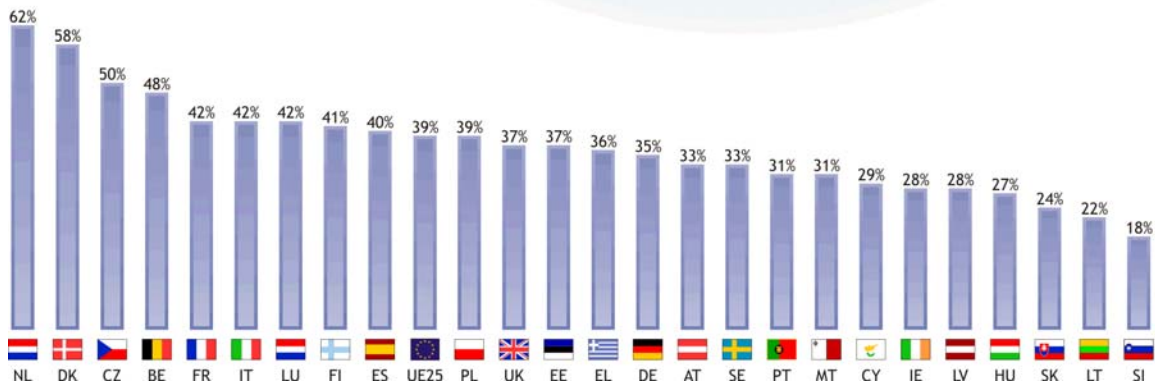
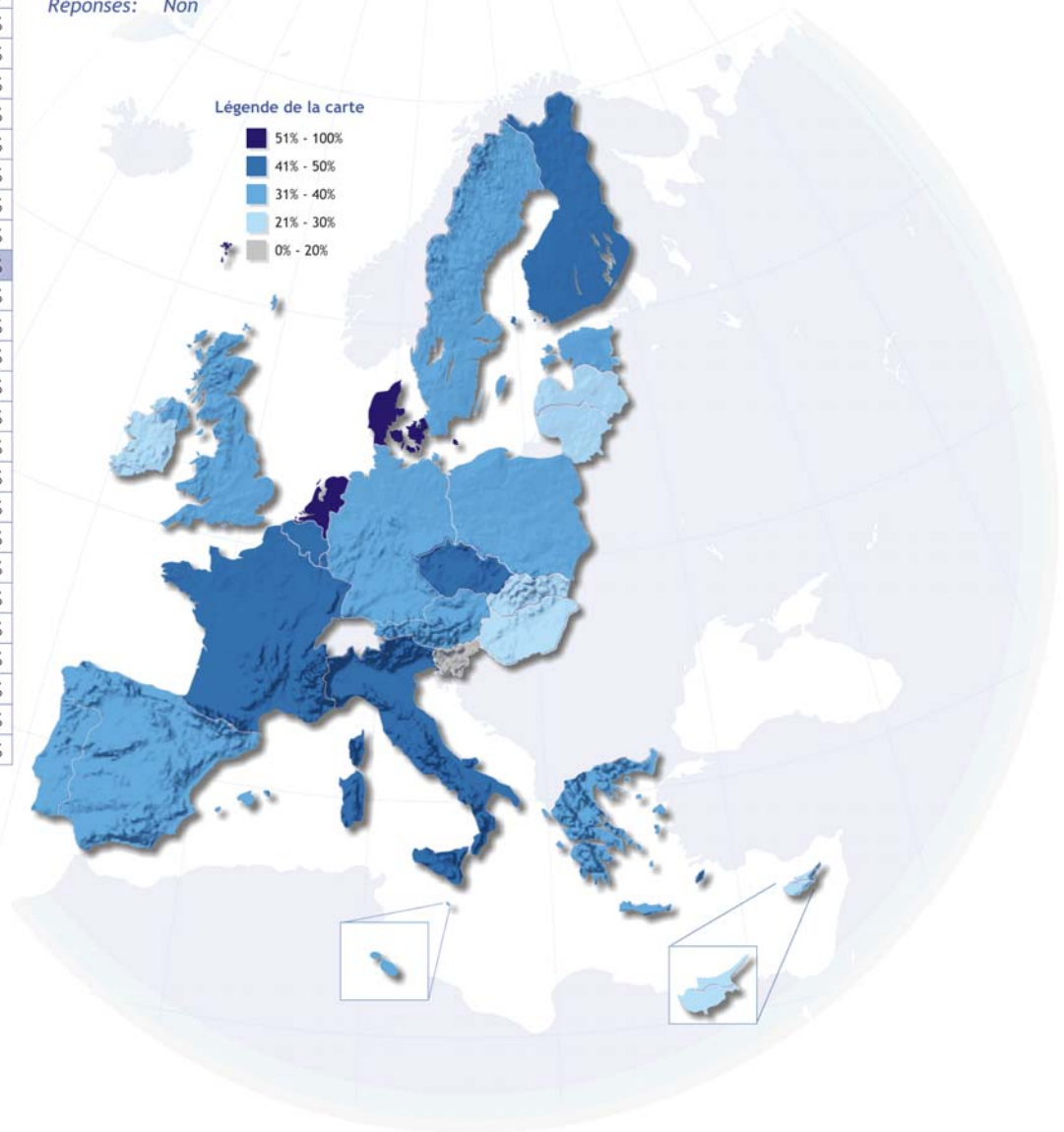
4.6. Les indications des prix des billets d'avion

Enfin, et toujours en matière de services de transport aérien, les personnes interrogées ont été invitées à donner leur opinion sur la clarté avec laquelle les prix sont indiqués dans ce secteur.

Résultats par pays	
 Pays-Bas	62%
 Danemark	58%
 République tchèque	50%
 Belgique	48%
 France	42%
 Italie	42%
 Luxembourg	42%
 Finlande	41%
 Espagne	40%
 Union européenne (25)	39%
 Pologne	39%
 Royaume-Uni	37%
 Estonie	37%
 Grèce	36%
 Allemagne	35%
 Autriche	33%
 Suède	33%
 Portugal	31%
 Malte	31%
 Chypre	29%
 Irlande	28%
 Lettonie	28%
 Hongrie	27%
 Slovaquie	24%
 Lituanie	22%
 Slovénie	18%

Question: 25 (non). Pensez-vous que les prix sont indiqués sans ambiguïté pour le transport aérien ?

Réponses: Non



Les résultats pour l'ensemble de l'UE montrent que les Européens sont très partagés sur cette question. Si 39% estiment que les indications des prix ne sont pas dépourvues d'ambiguïté, 32% répondent au contraire qu'elles sont claires et 29% des personnes interrogées ne se prononcent pas.

Les résultats par pays montrent que ce sont les Néerlandais qui sont les plus nombreux à juger que les prix sont indiqués de manière ambiguë, à hauteur de 62%. Les Danois (58%) et les Tchèques (50%) suivent avec des taux supérieurs à 50%. Il est également intéressant de noter que les citoyens qui sont au contraire les moins nombreux à juger ambiguës les indications de prix sont les Slovènes (18%).

La carte ci-dessous montre la proportion de citoyens dans l'Union européenne qui jugent que les prix du transport aérien ne sont pas indiqués sans ambiguïté. Les divergences de vues à cet égard sont considérables.

5. Voyager dans l'Union européenne

Source questionnaire: Q.20, Q.21, Q.24

Dans cette cinquième partie du résumé, nous analyserons les opinions des citoyens européens sur les voyages à l'intérieur de l'Union européenne. Tout d'abord, nous verrons si les Européens jugent qu'il est facile de voyager au-delà des frontières puis nous examinerons les principales difficultés. Nous relèverons également leurs opinions sur la facilité d'organiser des voyages et l'achat de billets. Il sera intéressant de voir ensuite si les citoyens européens sont prêts à acheter des services auprès d'une société de transport établie dans un autre pays de l'UE. Enfin, nous verrons comment les Européens jugent l'idée d'un billet unique pour des voyages combinés et s'ils recourraient à un service unique de renseignements pour obtenir des informations sur les voyages.



























5.1. La facilité des voyages transfrontaliers

- La plupart des Européens pensent qu'il est facile de voyager au-delà des frontières -

Les personnes interrogées ont été invitées à dire si elles pensaient qu'il était aussi facile de voyager dans un autre pays de l'Union européenne que de voyager dans son propre pays. Les résultats illustrés par la carte ci-après montrent qu'une large majorité des Européens souscrivent à cette opinion, à hauteur de 69% pour la moyenne de l'UE25.

Les résultats par pays nous montrent que les Néerlandais sont les plus nombreux à partager cet avis (84%). Les autres pays du BENELUX, à savoir le Luxembourg (82%) et la Belgique (81%) suivent, de même que la France (82%).

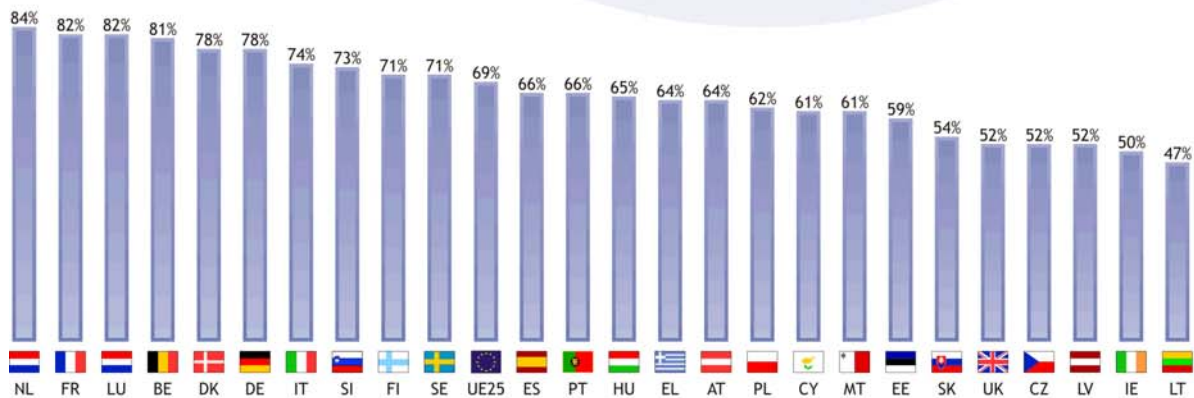
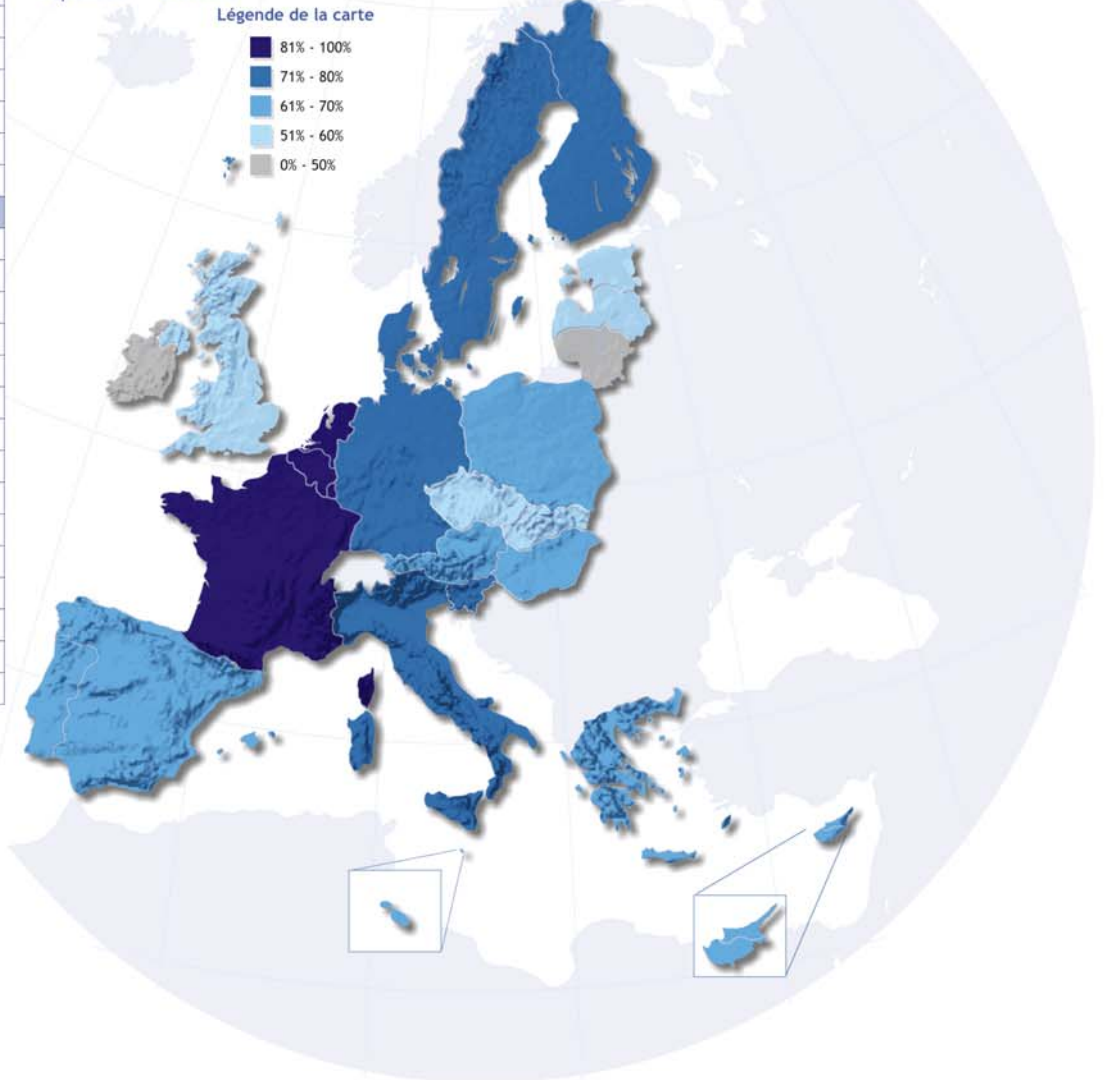
La situation est bien différente en Lettonie, où à peine 47% des citoyens estiment que voyager dans l'UE est aussi facile que de voyager à l'intérieur du pays. L'Irlande présente également un taux assez faible de réponses positives (50%).

Résultats par pays	
	84%
	82%
	82%
	81%
	78%
	78%
	74%
	73%
	71%
	71%
	69%
	66%
	66%
	65%
	64%
	64%
	62%
	61%
	61%
	59%
	54%
	52%
	52%
	52%
	50%
	47%

Question: 20.1. Pour chacune des affirmations suivantes liées aux déplacements / voyages au sein de l'Union européenne, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord:

Possibilité: *Au sein de l'Union européenne, voyager en passant au moins une frontière est aussi facile que de voyager en (NOTRE PAYS)*

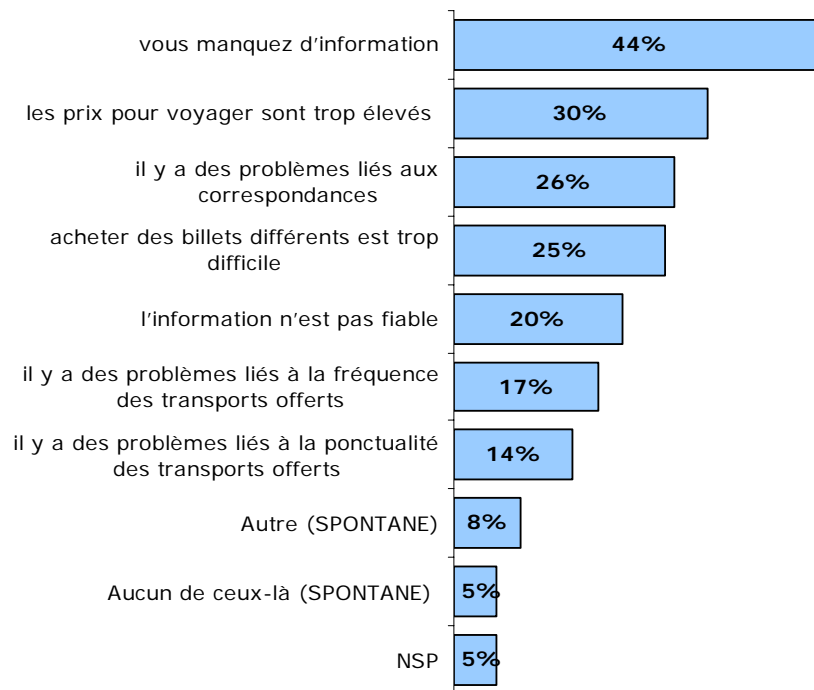
Réponses: *D'accord*



5.2. Quelles sont les difficultés rencontrées en voyageant à l'intérieur de l'UE?

- Le manque d'information est la principale cause des difficultés soulevées par les voyages dans d'autres pays de l'Union européenne -

Pourquoi pensez-vous que voyager au sein de l'Union européenne en passant une frontière est plus difficile que de voyager à l'intérieur de (NOTRE PAYS) ? Est-ce parce que ... ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)



Base: Les personnes interrogées ayant indiqué qu'il était moins facile de voyager dans l'UE en passant au moins une frontière que dans leur propre pays

Les personnes interrogées qui ont répondu qu'il n'était pas aussi facile de voyager dans d'autres pays de l'Union européenne que dans leur propre pays ont ensuite été invitées à dire pour quelles raisons elles jugeaient ces voyages plus difficiles. Les personnes interrogées pouvaient donner plusieurs réponses.

La principale raison pour laquelle, aux yeux des personnes interrogées, il était plus difficile de voyager dans un autre pays de l'UE que dans leur propre pays est **le manque d'information**. En effet, 44% de ces personnes ont indiqué ce motif. La deuxième raison la plus citée est **le prix trop élevé** du voyage, avec un score de 30%

Les « **problèmes de correspondances** » et « **la difficulté d'acheter des billets différents** » suivent avec respectivement 26% et 25%.

Les « **informations non fiables** » (20%), les « **problèmes liés à la fréquence des transports** » (17%) et les « **problèmes liés à la ponctualité des transports offerts** » (14%) sont moins souvent mentionnés.

5.3. Planifier un voyage à l'étranger

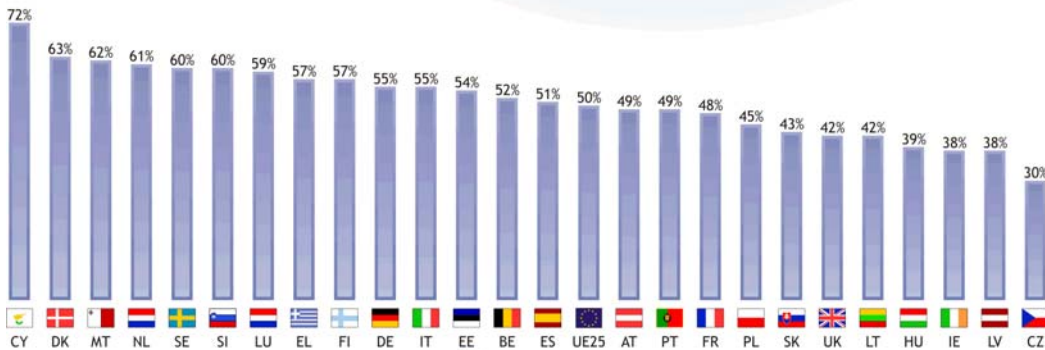
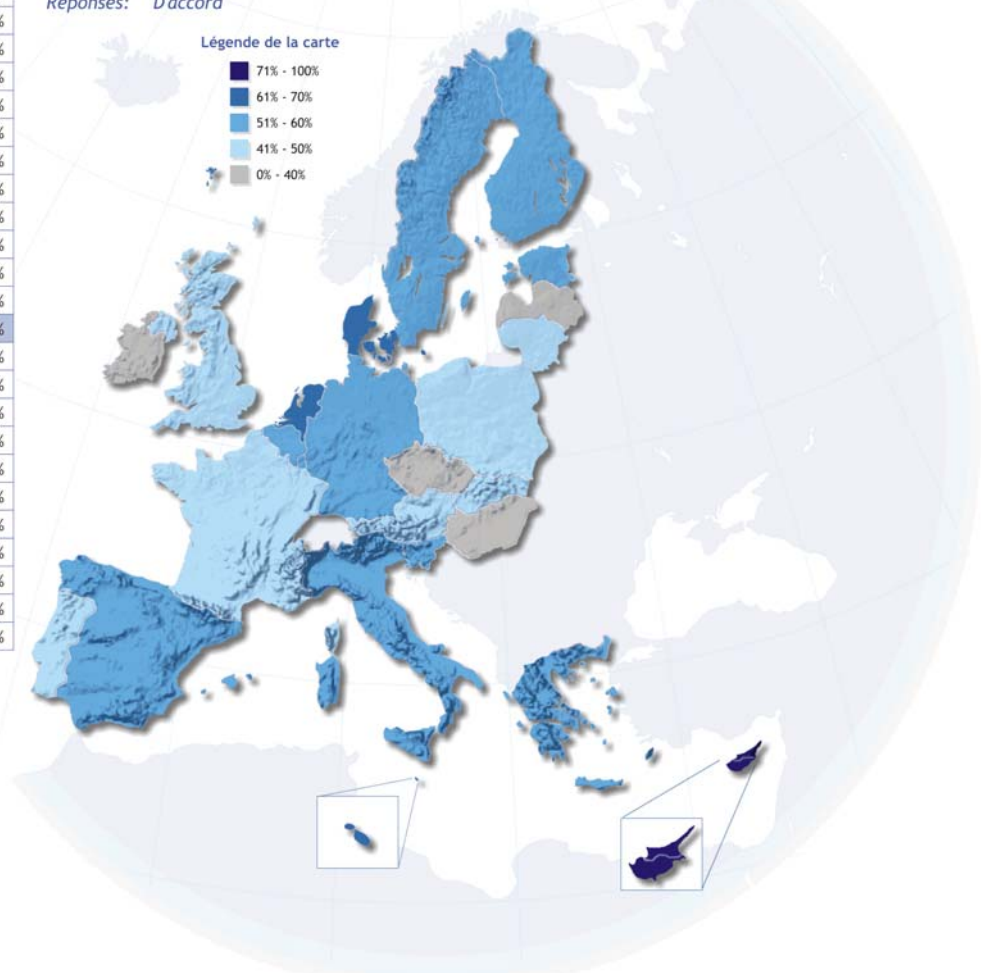
Pour affiner l'analyse de la perception que les citoyens européens ont des voyages à travers l'Union, les personnes interrogées ont été invitées à indiquer si elles estimaient que la planification d'un voyage international impliquant plusieurs modes de transport était une entreprise aisée. Les résultats montrent que les citoyens européens sont divisés sur ce point avec seulement une personne sur deux qui répond par l'affirmative.

Résultats par pays	
Chypre	72%
Danemark	63%
Malte	62%
Pays-Bas	61%
Suède	60%
Slovénie	60%
Luxembourg	59%
Grèce	57%
Finlande	57%
Allemagne	55%
Italie	55%
Estonie	54%
Belgique	52%
Espagne	51%
Union européenne (25)	50%
Autriche	49%
Portugal	49%
France	48%
Pologne	45%
Slovaquie	43%
Royaume-Uni	42%
Lituanie	42%
Hongrie	39%
Irlande	38%
Lettonie	38%
République tchèque	30%

Question: 20.2. Pour chacune des affirmations suivantes liées aux déplacements / voyages au sein de l'Union européenne, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord:

Possibilité: Planifier un trajet international utilisant plusieurs modes de transport est facile

Réponses: D'accord



Comme nous le montre la carte ci-dessus, il existe des différences considérables entre les résultats nationaux. Chypre se situe au premier rang des réponses positives avec 72%. Le Danemark (63%), Malte (62%) et les Pays-Bas (61%) estiment également qu'une telle planification est une entreprise aisée.

En revanche, nous pouvons observer que certains pays, en particulier la République tchèque, jugent cette planification bien plus difficile, avec seulement 30% de réponses affirmatives. La Lettonie (38%), l'Irlande (38%) et la Hongrie (39%) se situent également sous le seuil des 40%.

5.4. Achat de billets

On a également demandé aux personnes interrogées si elles jugeaient qu'acheter des billets pour un voyage à l'étranger impliquant plusieurs modes de transport constituait une entreprise aisée. Dans ce cas spécifique, les Européens apparaissent de nouveau partagés. Moins de la moitié des personnes interrogées (48%) répondent positivement, alors que 27% ne sont pas d'accord et que 25% disent ne pas savoir.

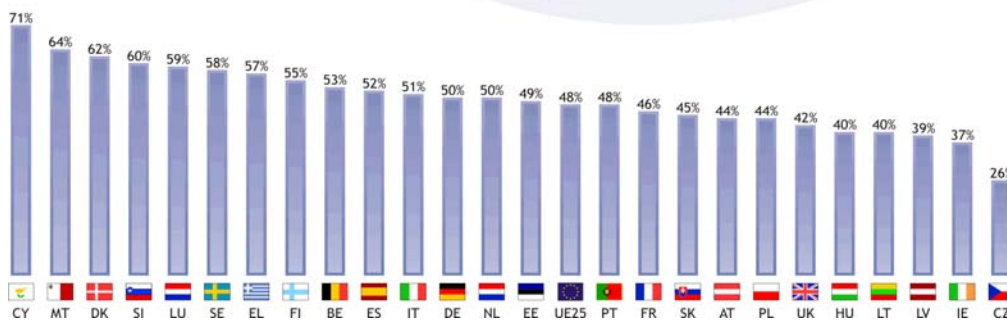
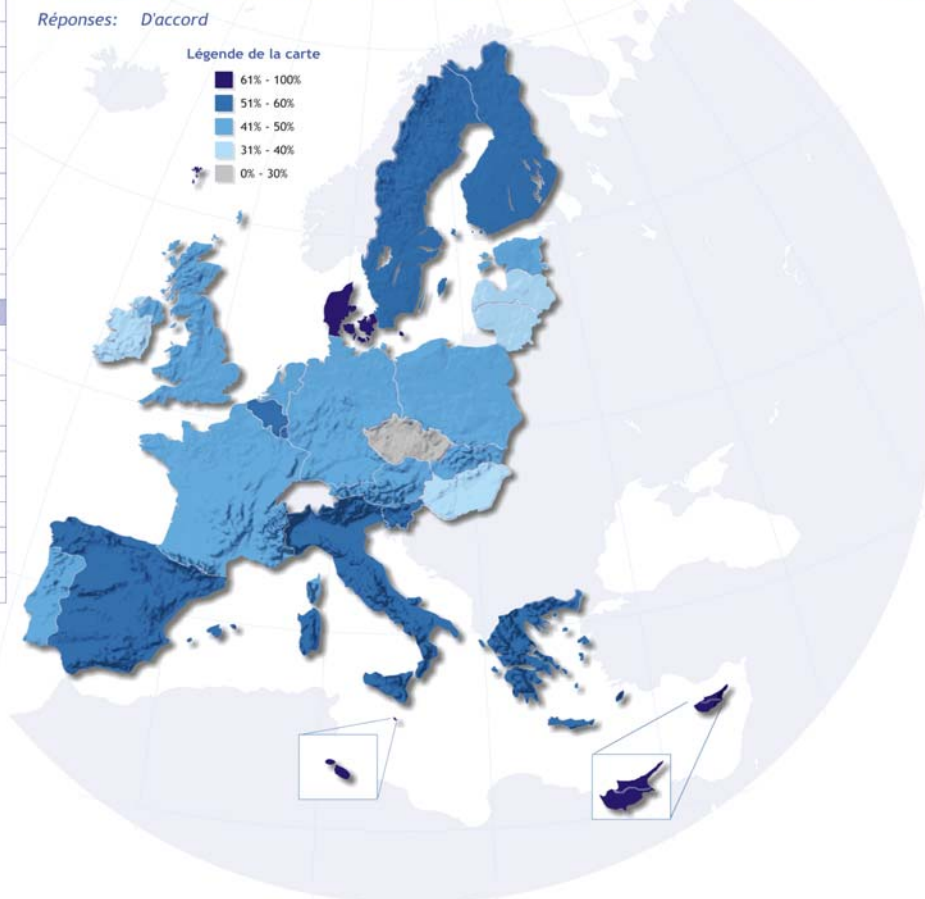
Les résultats par pays montrent d'importantes différences d'un pays à l'autre. Chypre occupe de nouveau la première place du classement, avec 71% des personnes qui jugent aisé un tel achat. Les Chypriotes sont suivis par les Maltais (64%) et les Danois (62%). En bas du classement, nous trouvons la République tchèque dont seulement un quart des citoyens (26%) disent juger facile l'achat de billets impliquant plusieurs modes de transport. Ce chiffre est inférieur de 22 points à la moyenne de l'UE. L'Irlande (37%) et la Lettonie (39%) présentent également des taux plus faibles de réponses positives.

Résultats par pays	
 Chypre	71%
 Malte	64%
 Danemark	62%
 Slovénie	60%
 Luxembourg	59%
 Suède	58%
 Grèce	57%
 Finlande	55%
 Belgique	53%
 Espagne	52%
 Italie	51%
 Allemagne	50%
 Pays-Bas	50%
 Estonie	49%
 Union européenne (25)	48%
 Portugal	48%
 France	46%
 Slovaquie	45%
 Autriche	44%
 Pologne	44%
 Royaume-Uni	42%
 Hongrie	40%
 Lituanie	40%
 Lettonie	39%
 Irlande	37%
 République tchèque	26%

Question: 20.3. Pour chacune des affirmations suivantes liées aux déplacements / voyages au sein de l'Union européenne, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord:

Possibilité: Acheter des billets pour un trajet international utilisant plusieurs modes de transport est facile

Réponses: D'accord



5.5. L'attitude face à l'achat de services à une société de transport établie dans un autre pays de l'UE

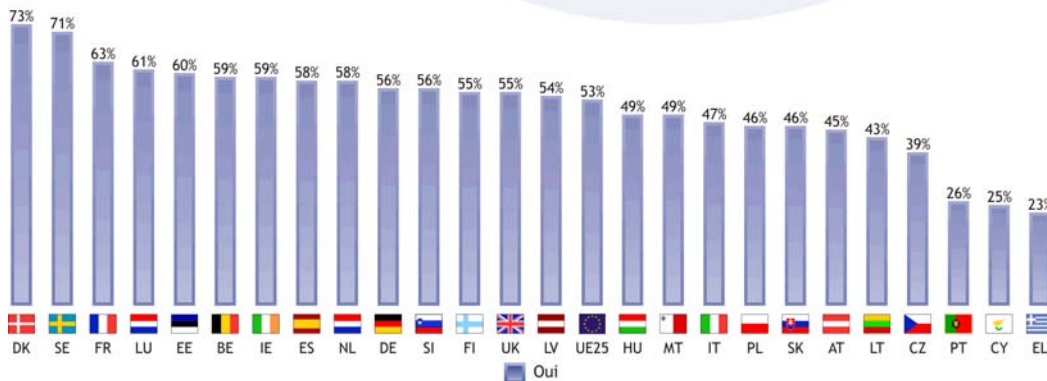
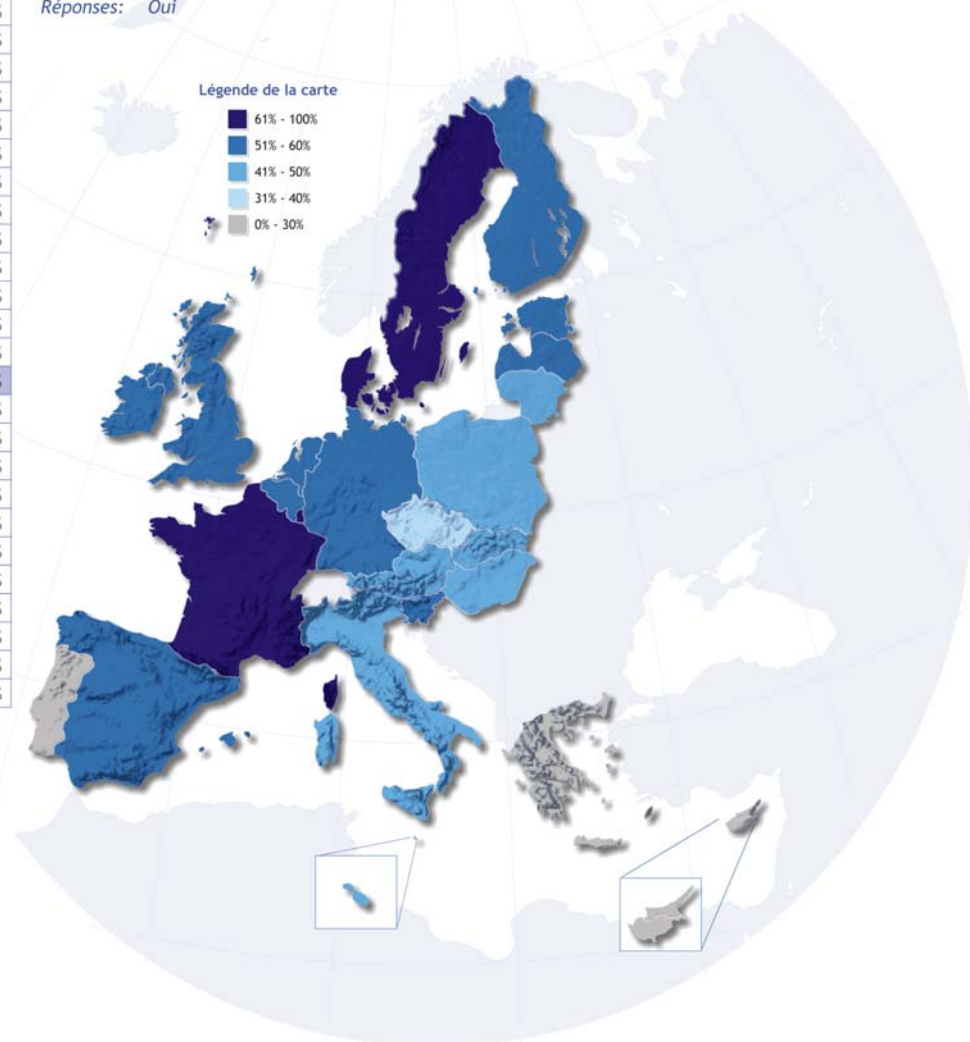
Source questionnaire: Q.2

Examinons à présent dans quelle mesure les citoyens européens sont disposés à avoir recours à des services d'une société de transport établie dans un autre pays de l'Union européenne. Pour faciliter la lecture des résultats, les catégories de réponses ont été regroupées en "oui" ("certainement" + "probablement") et "non" ("probablement pas" et "certainement pas"). La carte ci-dessous illustre la proportion de personnes interrogées ayant indiqué qu'elles étaient disposées à faire de tels achats.

Résultats par pays	
Danemark	73%
Suède	71%
France	63%
Luxembourg	61%
Estonie	60%
Belgique	59%
Irlande	59%
Espagne	58%
Pays-Bas	58%
Allemagne	56%
Slovénie	56%
Finlande	55%
Royaume-Uni	55%
Lettonie	54%
Union européenne (25)	53%
Hongrie	49%
Malte	49%
Italie	47%
Pologne	46%
Slovaquie	46%
Autriche	45%
Lituanie	43%
République tchèque	39%
Portugal	26%
Chypre	25%
Grèce	23%

Question: 2. Seriez vous prêt(e) à avoir recours à des services d'une entreprise de transport établie dans un autre Pays de l'Union européenne (e.g. en utilisant Internet ou le téléphone) ?

Réponses: Oui



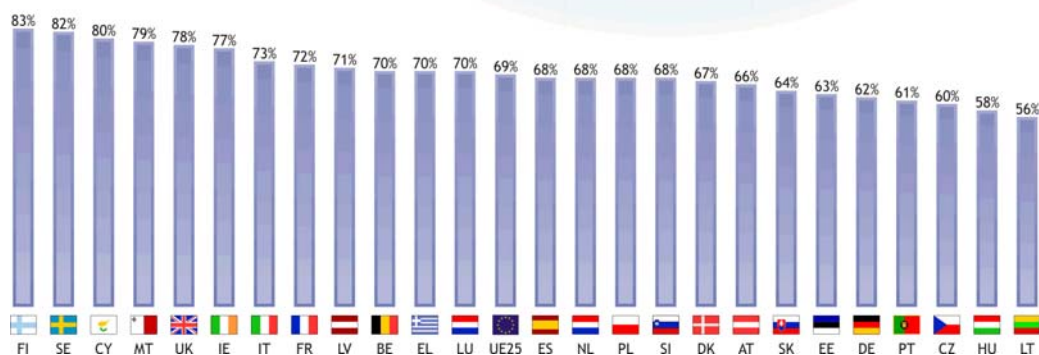
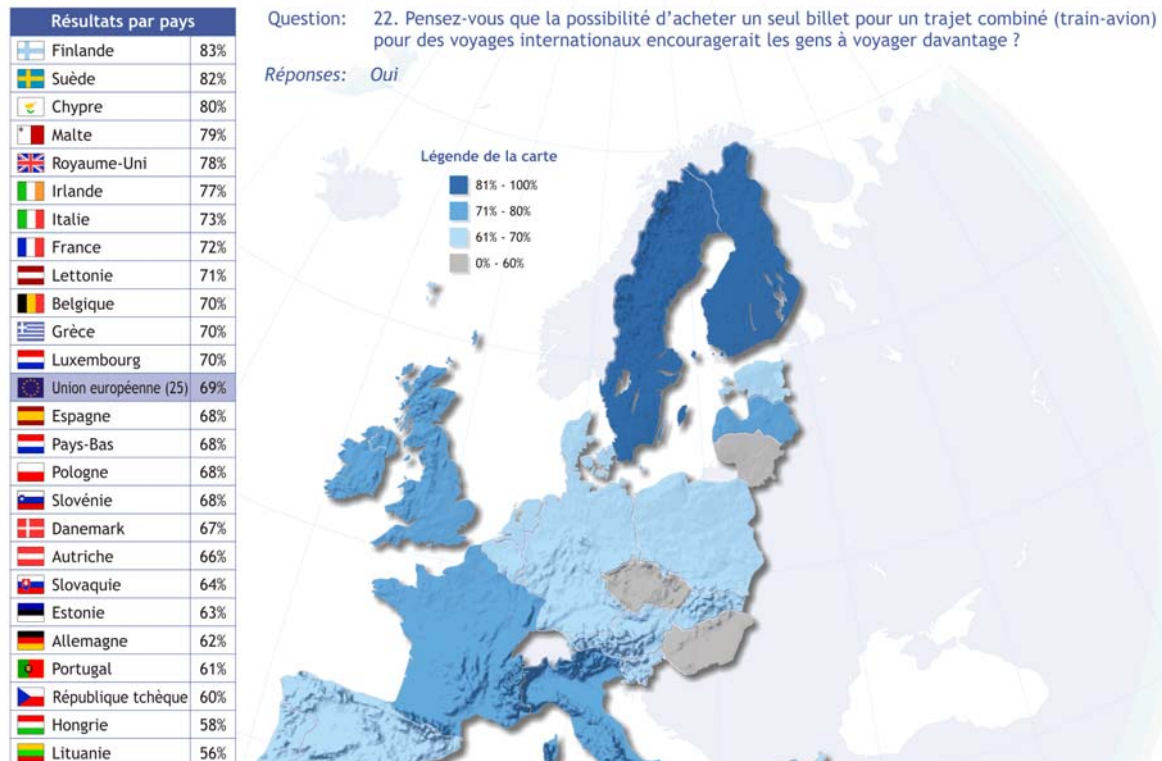
Si l'on considère le résultat moyen pour l'Union européenne, on constate que seul un citoyen sur deux (53%) indique qu'il serait effectivement disposé à avoir recours à de tels services dans un autre pays de l'UE.

Les résultats par pays montrent que les deux pays scandinaves, le Danemark (73%) et la Suède (71%) affichent des chiffres nettement supérieurs à ceux des autres pays. La situation inverse prévaut en Grèce (23%), à Chypre (25%) et au Portugal (26%).

5.6. Un seul billet pour un trajet combiné

Source questionnaire: Q.22

Aux yeux d'une large majorité de citoyens européens, la possibilité d'acheter un billet unique pour des voyages combinés à l'étranger devrait encourager les gens à voyager davantage. Pour l'ensemble de l'UE, 69% des citoyens sont de cet avis. Dans tous les pays, une majorité de personnes estiment qu'un tel billet unique encouragerait les gens à voyager davantage. Les plus enthousiastes sont les Finlandais et les Suédois avec respectivement 83% et 82%. Les Lituaniens (56%) et les Hongrois (58%) semblent moins convaincus.



5.7. Un service unique de renseignement

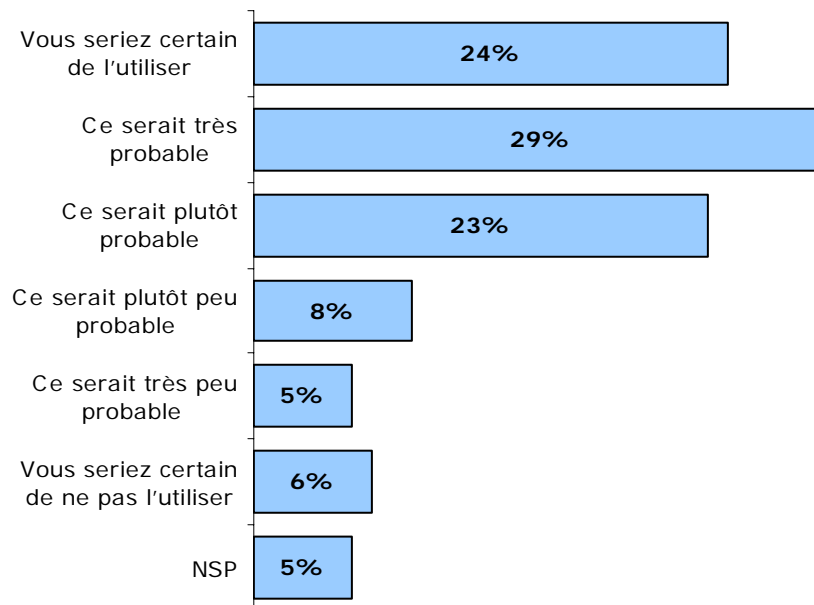
Source questionnaire: Q.23

- Les Européens sont très favorables à l'idée d'un service unique pour les demandes d'information-

Enfin, pour parfaire l'analyse de la perception que les citoyens européens ont des voyages à l'intérieur de l'Union européenne, les personnes interrogées étaient invitées à dire si elles recourraient volontiers à un service unique de renseignement pour les demandes d'information sur tous les moyens, formules et coûts des voyages, si un tel service existait.

Les résultats montrent qu'un service d'information unique serait extrêmement bien accueilli par une grande majorité d'Européens. En effet, 24% déclarent qu'ils recourraient certainement à un tel service, 29% qu'ils le feraient probablement, 23% qu'ils le feraient sans doute. Seule une petite minorité répond par la négative.

S'il existait un service unique de renseignement donnant des informations sur tous les moyens possibles de voyager, quelle serait la probabilité que vous l'utilisiez pour vous décider sur le meilleur moyen de voyager? (% UE25)



CONCLUSION

Ce résumé nous a permis de comprendre les perceptions des citoyens européens à l'égard des différents types de services de transport et de connaître leur opinion sur les voyages dans l'Union européenne et leur niveau de connaissance de leurs droits en tant que passagers.

Le type de transport le plus utilisé dans tous les Etats membres de l'Union européenne est le transport urbain local, que plus de la moitié des citoyens de l'UE indiquent avoir utilisé au cours des douze mois précédents. Viennent ensuite le transport ferroviaire interurbain et le transport aérien.

Une des principales conclusions de ce rapport est que l'offre de transport, tant au niveau urbain que pour les moyennes et longues distances, semble encore insuffisante pour encourager les Européens à moins utiliser leur voiture. L'examen de l'opinion publique montre que les services de transport doivent devenir plus attrayants dans les régions où vit la population.

Nous avons également vu que même si une majorité de citoyens savent qu'ils concluent un contrat avec une société de transport lorsqu'ils lui achètent un billet, les résultats montrent que près de quatre Européens sur dix ignorent l'existence de ce contrat. En outre, même si la conscience de l'existence du contrat est élevée, nous pouvons observer qu'une majorité de citoyens ne connaissent pas les droits et les obligations contenues dans ce contrat « voyage ».

Si l'on tient compte des différents types de services de transport, nous pouvons noter que pour une large part de l'opinion publique, les deux modes de transport les plus utilisés, à savoir le transport urbain local et le transport ferroviaire interurbain sont cependant ceux dont l'image est la plus négative. C'est particulièrement le cas du traitement réservé aux passagers en cas d'imprévu et du traitement réservé aux personnes à mobilité réduite.

Une nette majorité des Européens estiment que la formulation de suggestions ou le dépôt de plaintes constituent des moyens efficaces pour améliorer les différents services de transport concernés. Néanmoins, un nombre considérable de citoyens restent pessimistes quant à l'efficacité de telles mesures, en particulier pour le transport urbain et le transport ferroviaire interurbain.

Il est important de noter que ceci est basé davantage sur la perception et les attentes de la manière dont les plaintes ont été traitées. Seul un très faible pourcentage de citoyens a effectivement déposé une plainte, alors que la majorité de ceux-ci considèrent que leur plainte a été gérée de manière inappropriée.

Si nous examinons plus précisément la perception que les citoyens ont du transport aérien, nous pouvons conclure que ce service de transport bénéficie d'une image positive auprès de la plupart des Européens et que les taux de satisfaction sont élevés pour la plupart des éléments liés à ce service. Néanmoins, nous avons constaté que les Européens se montrent moins satisfaits au sujet des plans de compensation offertes en cas de défaillance du service. Un nombre significatif de personnes se disent également insatisfaites du niveau des prix du transport aérien.

Le rapport montre aussi qu'en dépit du renforcement récent des droits des passagers aériens à partir du 17 février 2005, l'information sur ces droits semble encore insuffisante au sein du public. Les résultats montrent qu'à peine un tiers des citoyens est effectivement conscient des droits des passagers aériens.

Les Européens semblent partagés dans le jugement qu'ils portent sur la possible ambiguïté des indications des prix des voyages en avion : une majorité relative estime que ces prix sont indiqués d'une manière ambiguë. On constate toutefois un manque général de connaissances à ce sujet, puisqu'un tiers des citoyens ne sait que répondre.

Enfin, quand nous abordons la question des voyages au sein de l'Union européenne, les résultats montrent que plus de deux citoyens sur trois estiment qu'il est aussi simple de voyager dans un autre pays de l'Union que dans son propre pays. Parmi ceux qui estiment que les voyages dans un autre Etat membre sont plus difficiles, les raisons principalement invoquées de cette plus grande difficulté sont avant tout le manque d'information, et dans une moindre mesure les prix de tels voyages, les problèmes de correspondance et la difficulté d'acheter des billets.

De fait, dans les 25 Etats membres, seul un citoyen européen sur deux trouve qu'il est facile de planifier un voyage impliquant plusieurs modes de transport et une proportion encore plus faible estime qu'il est facile d'acheter des billets pour de tels voyages internationaux. En outre les Européens sont partagés quant à la perspective de recourir aux services d'une société de transport établie dans un autre pays de l'Union européenne: à peine plus d'une personne sur deux envisage cette option de manière favorable.

Enfin, pour plus des deux tiers des citoyens européens, la possibilité d'acheter un billet unique pour un voyage combiné dans le cadre de voyages internationaux devrait incontestablement encourager les gens à voyager davantage. Il en va de même d'un service unique de renseignement fournissant des informations sur tous les éléments d'un voyage en Europe, une large majorité d'Européens indiquent qu'ils recourraient certainement ou probablement à ce service s'il existait. Ce dernier résultat démontre clairement que les Européens sont demandeurs de plus d'informations sur les voyages internationaux à travers l'Union européenne. De telles mesures favoriseraient la libre circulation des citoyens et contribueraient à une véritable Europe sans frontières intérieures.

Fiche Technique

EUROBAROMETRE SPECIAL N° 228

« Les droits des passagers »

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 9 février et le 20 mars 2005, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 63.2 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N° 228 fait partie de la vague 63.2 et couvre la population de 15 ans et plus - ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne - et résidant dans chaque pays couvert par cette enquête. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

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

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° EN-QUÊTES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.032	15/02/05	9/03/05	8.598.982
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.030	15/02/05	20/03/05	4.380.063
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.532	9/02/05	8/03/05	64.174.295
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	21/02/05	10/03/05	8.674.230
ES	Espagne	TNS Demoscopia	1.002	17/02/05	14/03/05	35.882.820
FR	France	TNS Sofres	1.013	18/02/05	12/03/05	44.010.619
IE	Irlande	TNS MRBI	997	18/02/05	11/03/05	3.089.775
IT	Italie	TNS Abacus	1.024	22/02/05	14/03/05	49.208.000
LU	Luxembourg	TNS ILReS	508	15/02/05	10/03/05	367.199
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.030	22/02/05	13/03/05	13.242.328
AT	Autriche	Österreichisches Gallup-Institut	1.062	22/02/05	9/03/05	6.679.444
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	991	22/02/05	15/03/05	8.080.915
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	1.002	15/02/05	14/03/05	4.279.286
SE	Suède	TNS GALLUP	1.048	15/02/05	9/03/05	7.376.680
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.322	10/02/05	11/03/05	47.685.578
CY	Rép. de Chypre	Synovate	502	14/02/05	7/03/05	552.213
CZ	Rép. tchèque	TNS Aisa	1.028	18/02/05	7/03/05	8.571.710
EE	Estonie	Emor	995	18/02/05	14/03/05	887.094
HU	Hongrie	TNS Hungary	998	24/02/05	9/03/05	8.503.379
LV	Lettonie	TNS Baltic Data House	1.023	18/02/05	13/03/05	1.394.351
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.002	20/02/05	9/03/05	2.803.661
MT	Malte	MISCO	500	14/02/05	9/03/05	322.917
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	18/02/05	12/03/05	31.610.437
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.042	18/02/05	7/03/05	4.316.438
SI	Slovénie	RM PLUS	1.025	16/02/05	13/03/05	1.663.869
TOTAL			24.708	9/02/05	20/03/05	366.356.283

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

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

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

Questionnaire

A votre numéro d'étude

(101-105)

--	--	--	--	--

EB63.1 A

B code pays

(106-107)

--	--

EB63.1 B

C notre numéro d'étude

(108-110)

--	--	--

EB63.1 C

D numéro de l'interview

(111-116)

--	--	--	--	--	--

EB63.1 D

Q1 Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le(s) pays qui s'applique(nt).

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(117-143)

Belgique	1,
Danemark	2,
Allemagne	3,
Grèce	4,
Espagne	5,
France	6,
Irlande	7,
Italie	8,
Luxembourg	9,
Pays-Bas	10,
Portugal	11,
Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)	12,
Autriche	13,
Suède	14,
Finlande	15,
République de Chypre	16,
République tchèque	17,
Estonie	18,
Hongrie	19,
Lettonie	20,

Lituanie	21,
Malte	22,
Pologne	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Autre pays	26,
NSP	27,

EB63.1 Q1

SI "AUTRE" ou "NSP" EN Q1 ALORS FIN D'INTERVIEW

Passons maintenant à un autre sujet.

NE PAS POSER ITEM 2 en MT et CY

QB1 Parmi les services suivants, s'il y en a, lesquels avez vous utilisés lors des douze derniers mois ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(192-198)
Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)	1,
Le transport ferroviaire interurbain	2,
Le transport aérien	3,
Le transport international en autocar	4,
Les services de ferry	5,
Aucun de ceux-ci (SPONTANE)	6,
NSP	7,

EB63.2 NEW

A TOUS

QB2 Seriez vous prêt(e) à avoir recours à des services d'une entreprise de transport établie dans un autre Pays de l'Union européenne (e.g. en utilisant Internet ou le téléphone) ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(199)
Certainement	1
Probablement	2
Probablement pas	3

Certainement pas	4
NSP	5

EB63.2 NEW

QB3 Diriez-vous que par le fait d'acheter un billet vous avez un contrat avec une entreprise de transport ou non ?

	(200)
Oui	1
Non	2
NSP	3

EB63.2 NEW

QB4 Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?

	(201)
Oui	1
Non	2
NSP	3

EB63.2 NEW

QB5 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
--	--------	-----	-----	-----

(202)	1	entendu parler de ces droits	1	2	3
(203)	2	vu la liste de ces droits dans un aéroport (La Charte des droits des passagers aériens)	1	2	3
(204)	3	demandé l'application de ces droits	1	2	3

EB63.2 NEW

QB6 Selon vous, l'offre des services de transport où vous habitez est-elle suffisamment attrayante pour vous encourager à moins utiliser votre voiture ... ?

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
--	--------	-----	-----	-----

(205)	1	pour un transport urbain	1	2	3
(206)	2	pour un transport de moyenne ou longue distance	1	2	3

EB63.2 NEW

SI "UTILISE LE TRANSPORT URBAIN LOCAL", CODE 1 en QB1 alors POSER QB7 à QB9

QB7 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services de transport urbain, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(207)	1	L'information sur les prix et les conditions du transport urbain est satisfaisante	1	2	3	4	5
(208)	2	Les personnes à mobilité réduite sont prises en charge de façon adéquate par les entreprises de transport urbain	1	2	3	4	5
(209)	3	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport urbain	1	2	3	4	5
(210)	4	Le traitement que l'on reçoit de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

QB8 Savez-vous où l'on peut faire des suggestions ou déposer une plainte à propos des services de transport urbain que vous utilisez ?

(211)

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB63.2 NEW

QB9 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport urbain, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP
--	--------	-------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------	-----

(212)	1	Les itinéraires	1	2	3	4	5
(213)	2	Les fréquences	1	2	3	4	5
(214)	3	La rapidité	1	2	3	4	5
(215)	4	La ponctualité	1	2	3	4	5
(216)	5	Le confort	1	2	3	4	5
(217)	6	Le comportement du personnel	1	2	3	4	5
(218)	7	L'information sur les retards et les événements imprévus	1	2	3	4	5
(219)	8	Le prix	1	2	3	4	5
(220)	9	Les heures de service	1	2	3	4	5
(221)	10	La sécurité	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

NE PAS POSER QB10, QB11 et QB12 en MT et CY

SI "UTILISE LE TRANSPORT FERROVIAIRE INTERURBAIN", CODE 2 en QB1 alors POSER QB10 à QB12

QB10 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services de transport ferroviaire interurbain, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(222)	1	L'information sur les prix et les conditions des services de transport ferroviaire interurbain est satisfaisante	1	2	3	4	5
(223)	2	Les personnes à mobilité réduite sont prises en charge de façon adéquate par les entreprises de transport ferroviaire interurbain	1	2	3	4	5
(224)	3	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport ferroviaire interurbain	1	2	3	4	5
(225)	4	Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

QB11 Savez-vous où l'on peut faire des suggestions ou déposer une plainte à propos des services de transport ferroviaire interurbain que vous utilisez ?

Oui	(226)	1
Non		2
NSP		3

EB63.2 NEW

QB12 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport ferroviaire interurbain, diriez-vous que, en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP	
(227)	1	La rapidité	1	2	3	4	5
(228)	2	La ponctualité	1	2	3	4	5
(229)	3	Le confort	1	2	3	4	5
(230)	4	Le comportement du personnel	1	2	3	4	5
(231)	5	L'information en cas de pannes du service	1	2	3	4	5
(232)	6	Les plans de compensation offerts en cas de pannes du service	1	2	3	4	5
(233)	7	Le prix	1	2	3	4	5
(234)	8	La fréquence	1	2	3	4	5
(235)	9	La sécurité	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

SI " UTILISE LE TRANSPORT AERIEN", CODE 3 en QB1 alors POSER QB13 à QB17

QB13 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(236)	1	Les personnes à mobilité réduite sont prises en charge de façon adéquate par les entreprises de transport aérien	1	2	3	4	5
(237)	2	Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien	1	2	3	4	5
(238)	3	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien	1	2	3	4	5
(239)	4	Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

QB14 A qui vous adresseriez-vous pour faire des suggestions ou déposer une plainte concernant les services de transport aérien ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(240)
A des compagnies de transport aérien	1
Aux autorités nationales compétentes	2
Aux associations de consommateurs	3
Cela dépend (SPONTANE)	4
Ailleurs (SPONTANE)	5
NSP	6

EB63.2 NEW

QB15 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP
--	--------	-------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------	-----

(241)	1	La ponctualité	1	2	3	4	5
(242)	2	Le confort	1	2	3	4	5
(243)	3	Le comportement du personnel	1	2	3	4	5
(244)	4	L'information en cas de retards ou d'annulations	1	2	3	4	5
(245)	5	Le maniement des baggages	1	2	3	4	5
(246)	6	Les plans de compensation offerts en cas de défaillance du service	1	2	3	4	5
(247)	7	Le prix	1	2	3	4	5
(248)	8	La sécurité	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

QB16 Au cours des douze derniers mois, vous êtes-vous personnellement plaint(e) au sujet de la qualité des services de transport aérien, soit auprès d'un organisme de gestion des plaintes soit auprès de la compagnie de transport aérien elle-même ?

		(249)
Oui		1
Non		2
NSP		3

EB63.2 NEW

SI "OUI", CODE 1 en QB16

QB17 Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

		(250)
Très bien		1
Assez bien		2
Assez mal		3

Très mal	4
NSP	5

EB63.2 NEW

SI " UTILISE LES SERVICES DE FERRY", CODE 5 en QB1

QB18 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux ferries, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

(MONTRER CARTE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	
(251)	1	L'information sur les prix et les conditions des services de ferry est complète	1	2	3	4	5
(252)	2	Les personnes à mobilité réduite sont prises en charge de façon adéquate par les sociétés de ferry	1	2	3	4	5
(253)	3	Vous êtes informé(e) en tant que passager de vos droits par les sociétés de ferry	1	2	3	4	5
(254)	4	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de ferry	1	2	3	4	5
(255)	5	Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

SI " UTILISE LES SERVICES DE TRANSPORT INTERNATIONAL EN AUTOBUS", CODE 4 en QB1

QB19 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services d'autocars international pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

(MONTRER CARTE – UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(256)	1	L'information sur les prix et les conditions est complète	1	2	3	4	5
(257)	2	Les personnes à mobilité réduite sont prises en charge de façon adéquate par les compagnies d'autocars internationales	1	2	3	4	5
(258)	3	Vous êtes informé(e) en tant que passager de vos droits par les compagnies d'autocars	1	2	3	4	5
(259)	4	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer le service	1	2	3	4	5
(260)	5	Le traitement reçu de la part de la compagnie lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

ASK ALL

QB20 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux déplacements / voyages au sein de l'Union européenne, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

(MONTRER CARTE – UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(261)	1	Au sein de l'Union européenne, voyager en passant au moins une frontière est aussi facile que de voyager en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5
(262)	2	Planifier un trajet international utilisant plusieurs modes de transport est facile	1	2	3	4	5
(263)	3	Acheter des billets pour un trajet international utilisant plusieurs modes de transport est facile	1	2	3	4	5

EB63.2 NEW

SI "VOYAGER EN PASSANT AU MOINS UNE FRONTIERE DANS L'UNION EUROPEENNE N'EST PAS PLUS FACILE QUE VOYAGER EN (NOTRE PAYS)", CODE 3 ou 4 en QB20 ITEM 1

QB21 Pourquoi pensez-vous que voyager au sein de l'Union européenne en passant une frontière est plus difficile que de voyager à l'intérieur de (NOTRE PAYS) ? Est-ce parce-que ... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(264-273)
vous manquez d'information	1,
l'information n'est pas fiable	2,
acheter des billets différents est trop difficile	3,
les prix pour voyager sont trop élevés	4,
il y a des problèmes liés à la fréquence des transports offerts	5,
il y a des problèmes liés à la ponctualité des transport offerts	6,
il y a des problèmes liés aux correspondances	7,
Aucun de ceux-là (SPONTANE)	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

EB63.2 NEW

A TOUS

QB22 Pensez-vous que la possibilité d'acheter un seul billet pour un trajet combiné (train-avion) pour des voyages internationaux encouragerait les gens à voyager davantage ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(274)

Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
NSP	5

EB63.2 NEW

QB23 S'il existait un service unique de renseignement donnant des informations sur tous les moyens possibles de voyager, incluant le temps de trajet et le coût, quelle serait la probabilité que vous l'utiliseriez pour vous décider sur le meilleur moyen de voyager ?

(MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(275)

Vous seriez certain(e) de l'utiliser	1
Ce serait très probable	2
Ce serait plutôt probable	3
Ce serait plutôt peu probable	4
Ce serait très peu probable	5
Vous seriez certain(e) de ne pas l'utiliser	6
NSP	7

EB63.2 NEW

QB24 Quand vous planifiez un trajet, trouvez-vous cela difficile de décider quel moyen de transport est le meilleur (automobile, bus, autocar, train, ferry, et avion) ?

(276)

Oui	1
Non	2
Cela dépend (SPONTANE)	3
NSP	4

EB63.2 NEW

QB25 Pensez-vous que les prix sont indiqués sans ambiguïté pour le transport aérien ?

(277)

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB63.2 NEW

DEMOGRAPHIQUES

D1 A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche". Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle.

(MONTRER CARTE) - (ENQ. : NE RIEN SUGGERER. SI LA PERSONNE HESITE, INSISTER)

(444-445)

GAUCHE					DROITE				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus (SPONTANE) 11

NSP 12

EB63.1 D1

PAS DE QUESTIONS D2 A D6

D7 Pouvez-vous m'indiquer la lettre qui correspond le mieux à votre situation actuelle ?

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(446-447)

Marié(e)	1
Remarié(e)	2
Célibataire vivant actuellement en couple	3
Célibataire n'ayant jamais vécu en couple	4
Célibataire ayant déjà vécu en couple dans le passé mais actuellement seul(e)	5
Divorcé(e)	6
Séparé(e)	7
Veuf / Veuve	8
Autre (SPONTANE)	9
Refus (SPONTANE)	10

EB63.1 D7

D8 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS FAIT D'ETUDES", CODER '98' - SI "NSP", CODE '99')

(448-449)

--	--

EB63.1 D8

PAS DE QUESTION D9

D10 Sexe du répondant.

	(450)
Homme	1
Femme	2

EB63.1 D10

D11 Quel est votre âge ?

(451-452)

--	--

EB63.1 D11

PAS DE QUESTIONS D12 A D14

POSER D15B SEULEMENT SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE - CODE 1 A 4 EN D15a

D15a Quelle est votre profession actuelle ?

D15b Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

	(453-454)	(455-456)
	D15a	D15b
	PROFESSION ACTUELLE	PROFESSION PRECEDENTE
INACTIFS		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	1
Etudiant	2	2
Au chômage / temporairement sans emploi	3	3
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	4
INDEPENDANTS		
Agriculteur exploitant	5	5
Pêcheur	6	6
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	7
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	8
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	9
SALARIES		

Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)	10	10
Cadre supérieur / dirigeant (PDG / DG, Directeur, etc.)	11	11
Cadre moyen	12	12
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	13
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	14
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	15
Contremaître, agent de maîtrise	16	16
Ouvrier qualifié	17	17
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	18
N'A JAMAIS EXERCE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE REMUNEREE	19	19

EB63.1 D15a D15b

PAS DE QUESTIONS D16 A D24

D25 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(LIRE)

	(457)
dans une commune rurale	1
dans une ville petite ou moyenne	2
dans une grande ville	3
NSP	4

EB63.1 D25

PAS DE QUESTIONS D26 A D39

D40a Pourriez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(458-459)

EB63.1 D40a

D40b Pouvez-vous me dire combien d'enfants de moins de 10 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR - SI "AUCUN", CODER '00')

(460-461)

--	--

EB63.1 D40b

D40c Pouvez-vous me dire combien d'enfants de 10 à 14 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR - SI "AUCUN" CODER '00')

(462-463)

--	--

EB63.1 D40c

D41 Vous-même, êtes-vous né(e) ... ?

(MONTRER CATRE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(464)

en (NOTRE PAYS)	1
dans un autre Etat membre de l'Union européenne	2
en Europe, mais pas dans un Etat membre de l'Union européenne	3
en Asie, en Afrique ou en Amérique latine	4
en Amérique du Nord, au Japon ou en Océanie	5
Refus (SPONTANE)	6

EB63.1 D41

D42 Laquelle de ces propositions correspond à votre situation ?

(MONTRER CATRE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(465)

Votre mère et votre père sont nés en (NOTRE PAYS)	1
L'un de vos parents est né en (NOTRE PAYS) et l'autre est né dans un autre Etat membre de l'Union européenne	2
Votre mère et votre père sont nés dans un autre Etat membre de l'Union européenne	3
Au moins l'un de vos parents est né en dehors de l'Union européenne	4
NSP / Refus (SPONTANE)	5

EB63.1 D42

D43a Téléphone fixe au foyer ?

D43b Téléphone mobile / GSM au foyer ?

(466)

(467)

	D43a	D43b
	Fixe	Mobile/GSM
Oui	1	1
Non	2	2

EB63.1 D43a D43b

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P1 DATE DE L'INTERVIEW

(468-469)

JOUR

(470-471)

MOIS

EB63.1 P1

P2 HEURE DU DEBUT DE L'INTERVIEW

(ENQ. : DE 0 A 23 HEURE)

(472-473)

HEURE

(474-475)

MINUTES

EB63.1 P2

P3 DUREE DE L'INTERVIEW EN MINUTES

(476-478)

MINUTES

EB63.1 P3

P4 Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclus.

(479)

Deux (l'enquêteur et le répondant)	1
Trois	2
Quatre	3
Cinq et plus	4

EB63.1 P4

P5 Coopération du répondant

(480)

Excellente	1
Bonne	2
Moyenne	3
Médiocre	4

EB63.1 P5

P6 Catégorie d'habitat

(CODES LOCAUX)

(481-482)

EB63.1 P6

P7 Région

(CODES LOCAUX)

(483-484)

EB63.1 P7

P8 Code postal

(485-492)

EB63.1 P8

P9 N° point de chute

(493-500)

EB63.1 P9

P10 N° enquêteur

(501-508)

EB63.1 P10

P11 Facteur de pondération

(509-516)

EB63.1 P11

POSER UNIQUEMENT en LU, BE, ES, FI, EE, LV et MT

P13 Langue de l'interview

	(517)
Langue 1	1
Langue 2	2
Langue 3	3

EB63.1 P13