



Commission  
européenne

*Eurobaromètre Spécial*



# Prix et qualité des services d'intérêts général

Terrain : janvier -février 2005

Publication : septembre 2005

## Résumé

Eurobaromètre Spécial 226 / Vague 63.1 – TNS Opinion & Social

Sondage commandité par la Direction générale MARKT 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

<b>PRESENTATION .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Utilisation.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Satisfaction .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Les prix jugés trop élevés dans la téléphonie et le secteur postal .....</b>	<b>7</b>
3.1 Téléphonie fixe .....	7
3.2 Téléphonie mobile.....	7
3.3 Services postaux .....	8
<b>4. Raisons et obstacles à l'utilisation des différents modes de transport..</b>	<b>9</b>
4.1 Transports locaux .....	9
4.2 Transport ferroviaire .....	9
<b>5. L'impact d'une concurrence accrue sur les prix .....</b>	<b>10</b>
<b>6. L'impact d'une concurrence accrue sur la qualité .....</b>	<b>11</b>
<b>7. Effets de l'adhésion du pays à l'Union européenne .....</b>	<b>12</b>
<b>8. Impact de l'adhésion du pays à l'Union européenne.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>15</b>
 <b>ANNEXES</b>	
<b>Note technique</b>	
<b>Questionnaire</b>	

## PRESENTATION

Les citoyens s'attendent à avoir accès à des services d'intérêt général abordables et de qualité. Même si la fourniture des services d'intérêt général (SIG) est une responsabilité nationale, la vision de l'Union européenne (UE) d'une économie compétitive et basée sur la connaissance implique que l'offre de ces services satisfasse les besoins des consommateurs. C'est pourquoi la Commission assume une responsabilité partagée avec les États membres de l'UE pour assurer l'accès à des SIG abordables et de qualité<sup>1</sup>.

Dix nouveaux États membres ont récemment rejoint l'Union européenne et devraient bénéficier du marché intérieur de manière à améliorer l'efficacité et la fiabilité de l'offre de services d'intérêt général.

Afin de sauvegarder les valeurs et d'atteindre les objectifs de l'Union européenne dans un contexte de prestation de services d'intérêt général en constante évolution, la Commission européenne se doit de suivre et d'anticiper la situation de ceux-ci dans chaque Etat membre.

A cette fin et suite à une précédente enquête menée dans les 15 Etats membres<sup>2</sup> de l'avant-élargissement, la DG MARKT a commandité un sondage identique dans les 10 nouveaux États membres de l'Union européenne.

**Les interviews ont été menées entre le 3 janvier et le 15 février 2005 dans le cadre de l'Eurobaromètre 63.1.**

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 du présent rapport. Cette note fournit des détails sur les méthodes d'interview et sur les marges d'erreur statistique.

Ce résumé a pour objectifs de présenter et d'analyser les principaux résultats obtenus lors de ce sondage dans les 10 nouveaux États membres, et de mettre en évidence les écarts entre les résultats observés dans ces pays.

Ce résumé se concentre sur 8 services d'intérêt général:

- ◆ Électricité
- ◆ Gaz naturel
- ◆ Téléphonie fixe
- ◆ Téléphonie mobile
- ◆ Services postaux pour le courrier régulier, comme des lettres, des cartes postales ou des colis
- ◆ Transports locaux (tram, bus, métro...)
- ◆ Transport ferroviaire
- ◆ Transport aérien

---

<sup>1</sup> COM(2004) 374 final, Livre blanc sur les services d'intérêt général , Bruxelles, 12.5.2004

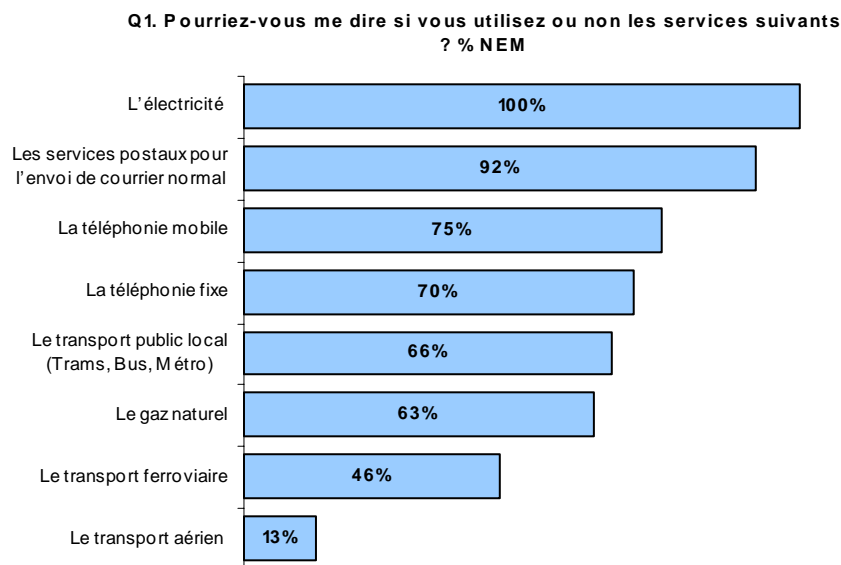
<sup>2</sup> Flash Eurobaromètre 150, décembre 2003

## 1. Utilisation

**- Une utilisation "universelle" de l'électricité et une utilisation largement répandue de tous les autres services d'intérêt général, à l'exception du transport ferroviaire et du transport aérien –**

Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer, parmi une liste de 8 services d'intérêt général, ceux qu'ils utilisent. Le graphique ci-après permet de mettre en évidence l'écart entre les niveaux d'utilisation de ces services.

L'électricité semble être utilisée par l'ensemble des répondants des 10 pays étudiés.



Les services postaux pour l'envoi de courrier ordinaire occupent la seconde place du classement avec 92% d'utilisateurs. Ce taux s'élève à 96% en Slovénie et atteint 100% à Malte. En Lituanie, à Chypre, en Estonie et en Lettonie, environ 8 personnes sur 10 déclarent utiliser ces services postaux.

Si par le passé le taux de pénétration de la téléphonie fixe était plus important que celui de la téléphonie mobile, cette tendance s'est inversée. En effet, ces taux atteignent 70% pour la téléphonie fixe et 75% pour la téléphonie mobile. Cette évolution trouve notamment son origine dans le développement important de la téléphonie mobile en Hongrie, en Lettonie, en Slovaquie, en République tchèque, en Estonie et en Lituanie. Dans l'ensemble de ces pays, l'utilisation des téléphones portables est supérieure à celle des téléphones fixes. Parmi les 10 nouveaux Etats membres, c'est en République Tchèque (87%) que le taux d'utilisation de la téléphonie mobile se montre le plus élevé. En revanche, la téléphonie fixe reste la technologie la plus utilisée à Malte (96%), à Chypre (94%), en Slovénie (87%) et en Pologne (78%).

Les trams, les bus et le métro sont utilisés par 66% des citoyens des nouveaux Etats membres de l'Union européenne. Le taux d'utilisation de ces transports publics varie sensiblement d'un pays à l'autre. Plus de 80% des Lettons et des Lituaniens affirment utiliser ces moyens de transport, pour environ 50% des Hongrois et 36% des Slovènes.

Le gaz naturel est également utilisé par les deux tiers des personnes interrogées<sup>3</sup>. Son taux d'utilisation varie sensiblement d'un Etat membre à l'autre. Alors que la plupart des citoyens Slovaques utilisent le gaz naturel, sa consommation (et probablement son accessibilité) est bien moins répandue en Slovénie et en Estonie.

Près de la moitié des citoyens des nouveaux Pays membres utilisent le transport ferroviaire (service qui n'existe ni à Malte ni à Chypre<sup>4</sup>). L'utilisation de ce type de transport varie considérablement selon le pays considéré : la Pologne (le plus grand pays parmi les NEM) se trouve en haut du classement des pays utilisateurs avec la moitié des répondants affirmant voyager en train. En revanche, les Estoniens et les Slovènes (avec respectivement 27% et 21%) sont ceux qui utilisent le moins ce mode de transport.

Avec un résultat moyen de 13%, le transport aérien est le service le moins utilisé par les citoyens des 10 nouveaux Etats membres. Notons cependant qu'une majorité de Chypriotes (81%) et de Maltais (59%) utilisent ce mode de transport et ce, dans une proportion nettement supérieure à celle des autres pays étudiés. Ce résultat peut logiquement être relié aux caractéristiques géographiques de ces deux pays. En revanche, en Slovaquie, en Pologne et en Hongrie, seule une personne sur 10 utilise ce service.

---

<sup>3</sup> On notera que comme les fournisseurs de gaz naturel n'opèrent pas ni à Chypre ni à Malte, la question relative à la satisfaction vis-à-vis des services de gaz naturel n'a pas été posée dans ces pays.

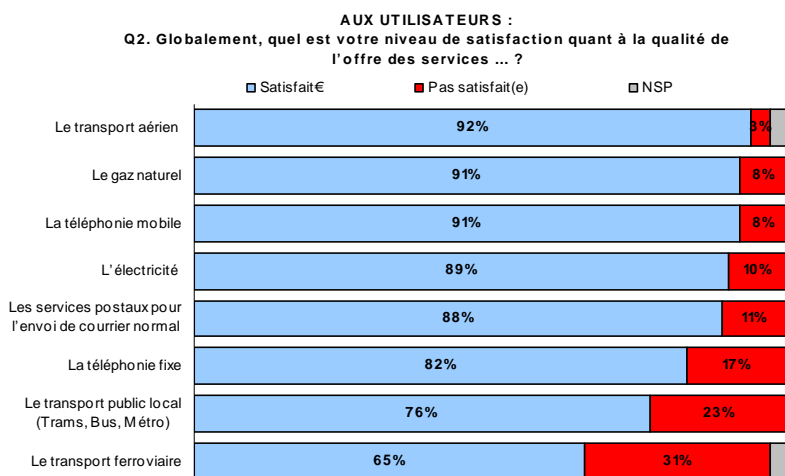
<sup>4</sup> L'archipel maltais est constitué de trois îles : Malte (237 km<sup>2</sup>), Comino (2 km<sup>2</sup>) et Gozo (68 km<sup>2</sup>)  
Chypre compte 9.251 km<sup>2</sup>.

## 2. Satisfaction

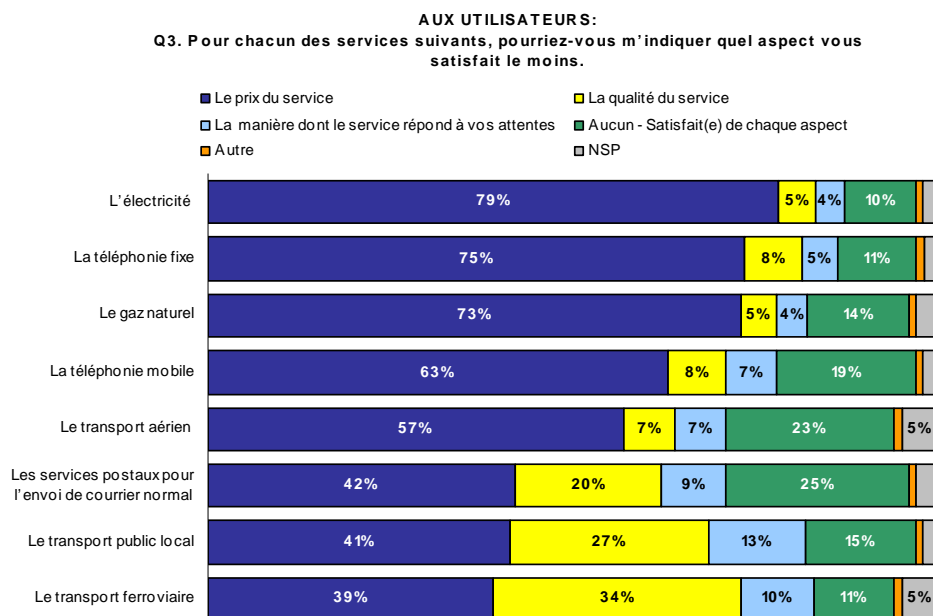
**- Très large satisfaction à l'égard des services d'intérêt général, l'aspect "prix" se révèle cependant le moins satisfaisant –**

Les utilisateurs des différents services ont été invités dans un premier temps, invités à indiquer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de l'offre de services qui leur était proposée. Ensuite, ils devaient choisir parmi une liste de propositions, l'aspect de ce service qui les satisfaisait le moins.

Les résultats montrent un niveau de satisfaction général assez élevé pour la plupart des services. Cependant, il semblerait que le niveau d'insatisfaction soit plus élevé auprès des usagers du transport public local et du transport ferroviaire qu'auprès des utilisateurs des autres services.



Pour 5 des 8 services d'intérêt général étudiés, plus de la moitié des répondants ont cité le prix comme l'aspect le moins satisfaisant de ces services.



Pour les 3 autres services d'intérêt général (services postaux, transport public local et transport ferroviaire), le prix semble également l'aspect le moins satisfaisant pour les usagers. Cependant, cette tendance paraît nettement moins prononcée que pour les 5 autres services.

S'agissant du transport public local et du transport ferroviaire, il semble que l'insatisfaction des usagers soit basée sur plus d'un aspect et non pas essentiellement sur le prix comme pour les autres services. En effet, même si le prix semble un motif important de mécontentement, la qualité du transport ferroviaire et du transport public local est également critiquée par respectivement 34% et 27% des répondants.

Il n'est dès lors pas surprenant que lorsque les usagers sont invités à énumérer les trois aspects qui les satisfont le moins<sup>5</sup> au niveau de la qualité de l'offre de transport local, près de huit personnes interrogées sur dix citent au moins une raison. Avec un taux de réponse de 37%, la fréquence des services apparaît comme l'aspect le moins satisfaisant. Les utilisateurs expriment également leur insatisfaction vis-à-vis de la propreté et de l'état des véhicules (32%). La ponctualité des services est un aspect qui suscite l'insatisfaction de 30% des usagers. Les horaires paraissent problématiques pour un usager sur quatre alors que un utilisateur sur cinq exprime son insatisfaction quant à la facilité et à la rapidité des connections.

S'agissant de la qualité des services du transport ferroviaire<sup>6</sup>, les utilisateurs citent fréquemment la propreté et le confort des trains comme l'aspect le plus négatif (56%). La fréquence des trains est citée en seconde position (31%), suivie de la ponctualité des arrivées et des départs (28%). Enfin, 17% des personnes interrogées se plaignent également de la rapidité des trains.

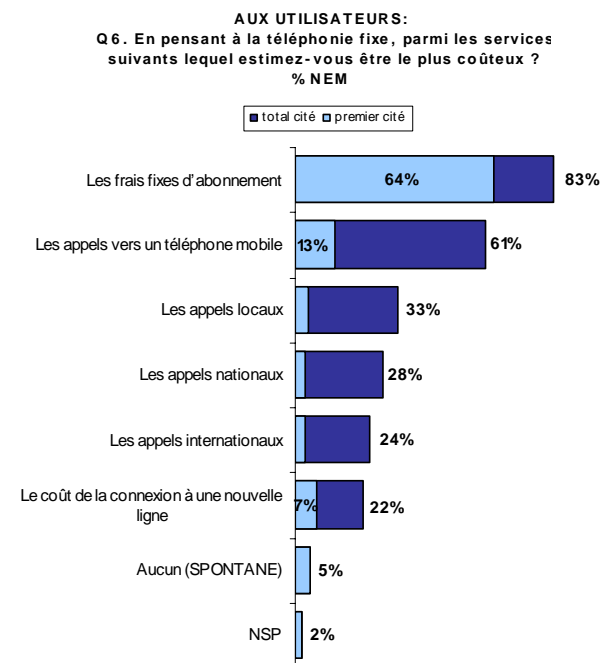
---

<sup>5</sup> Q13 En ce qui concerne la qualité de l'offre de transports locaux (trams, bus et métro), pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ? (MAX. 3 REPONSES - La ponctualité des services - La durée des déplacements (les heures pendant lesquelles le service est disponible) - La fréquence des services - La facilité et la rapidité des connections - La propreté et l'état des véhicules - Le service fourni par le personnel - La facilité de se procurer des titres de transport - La sécurité - Aucun (SPONTANE) - Autre (SPONTANE) – NSP (SPONTANE))

<sup>6</sup> Q17 En ce qui concerne la qualité de l'offre de transport ferroviaire, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ? (MAX. 3 REPONSES - La ponctualité des arrivées et des départs - La propreté et le confort des trains - La rapidité et la commodité des services de billetterie - Les services à bord - La fréquence des trains - La vitesse des trains - L'information sur les horaires et les tarifs - L'accessibilité des gares - Aucun (SPONTANE) - Autre (SPONTANE) - NSP(SPONTANE))

### 3. Les prix jugés trop élevés dans la téléphonie et le secteur postal

#### 3.1 Téléphonie fixe



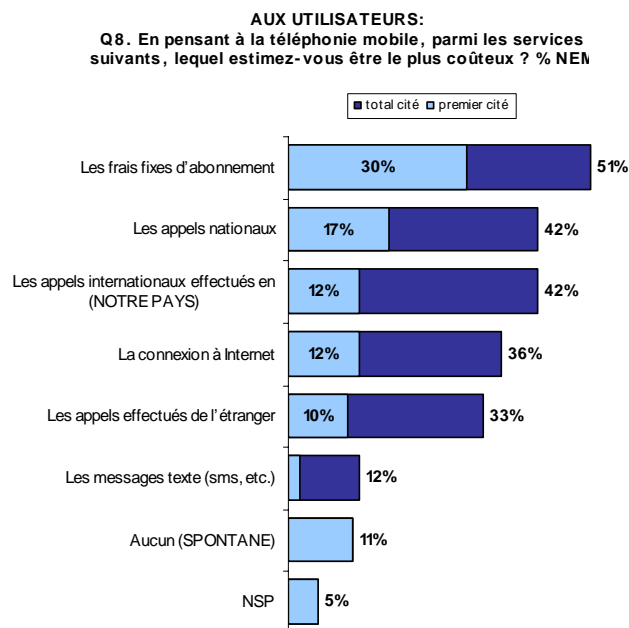
Les utilisateurs de téléphonie fixe étaient invités à énumérer trois services de téléphonie fixe qu'ils estimaient trop coûteux. Le graphique ci-contre, présente, pour chaque service ou aspect, le total des réponses citées. La réponse mentionnée en premier lieu est intégrée dans le « total des résultats cités ».

Il semble que 83% des utilisateurs considèrent les frais fixes d'abonnement comme particulièrement coûteux. Cette réponse a été citée « en premier » par 64% des répondants.

#### 3.2 Téléphonie mobile

Les utilisateurs de téléphonie mobile ont également été invités à énumérer les trois services qu'ils jugeaient les plus coûteux.

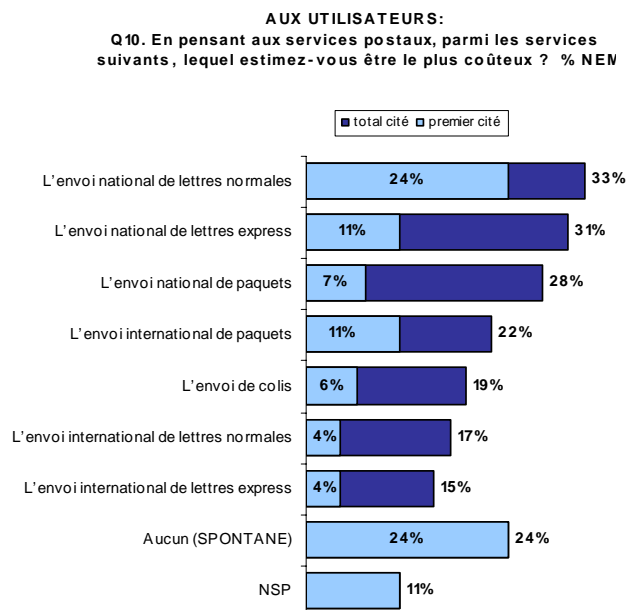
Cette fois encore, nous pouvons observer que les frais fixes d'abonnement occupent le premier rang. Cependant, ces frais fixes d'abonnement paraissent moins problématiques pour la téléphonie mobile que pour les lignes fixes: ils sont nettement moins souvent évoqués par les utilisateurs (51% contre 83% pour la téléphonie fixe).



### 3.3 Services postaux

Une analyse similaire de la perception du coût a été effectuée pour les services postaux de courrier régulier. Rappelons que seuls 42% des utilisateurs des services postaux ont considéré que le prix était l'aspect le moins satisfaisant<sup>7</sup>.

Il n'est donc pas surprenant que 24% des utilisateurs pensent qu'aucun élément ou service ne soit trop onéreux. Cependant, 33% des utilisateurs considèrent le prix de l'envoi national de lettres normales comme étant trop élevé. Cette réponse a été citée « en premier » par 24% des usagers.



<sup>7</sup> cfr. page 5

## 4. Raisons et obstacles à l'utilisation des différents modes de transport

### 4.1 Transports locaux

Lorsqu'on demande aux usagers quelles sont les deux principales raisons d'utiliser les transports locaux comme les trams, les bus et le métro<sup>8</sup>, 69% répondent qu'ils utilisent les transports locaux pour des activités privées ou de loisir. 27% des répondants déclarent utiliser ces moyens de transport pour se rendre au travail. Par ailleurs, 15% des usagers les utilisent pour se rendre à l'école.

Lorsque les utilisateurs des transports locaux sont invités à énumérer les deux principaux obstacles qui les empêchent d'utiliser davantage les modes de transport<sup>9</sup>, plusieurs raisons émergent avec un même niveau d'intensité : le prix (29% les estiment trop chers), l'absence de destinations adéquates (25%) et les horaires (24%) semblent être les principaux éléments à améliorer afin d'augmenter leur usage. Un utilisateur sur cinq affirme que l'utilisation des transports locaux prend plus de temps comparativement aux autres moyens de transport. Enfin, certains usagers mentionnent des retards ou des annulations trop fréquents (16%) comme frein à l'utilisation des bus, trams ou métro.

### 4.2 Transport ferroviaire

Le transport ferroviaire semble particulièrement critiqué par ses usagers. Il s'avère intéressant d'étudier les raisons pour lesquelles les citoyens utilisent ce service.

Le transport ferroviaire semble principalement utilisé à des fins privées, comme les vacances ou les loisirs (81%)<sup>10</sup>.

Comme pour les services de transport local, les deux obstacles les plus cités empêchant une utilisation accrue du transport ferroviaire<sup>11</sup> sont premièrement leur coût et ensuite la difficulté de pouvoir se rendre à la destination souhaitée. Il semble aussi que ce mode de transport prenne plus de temps comparativement aux autres moyens de transport. Ce dernier point constitue le troisième obstacle les dissuadant d'utiliser davantage le transport ferroviaire.

<sup>8</sup> Q12 Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous utilisez les transports locaux ? (**MAX. 2 REPONSES**) - Des trajets pour se rendre au travail - Des trajets pour se rendre à l'école / l'université - Des déplacements professionnels fréquents - D'autres déplacements professionnels - Des déplacements privés / loisir - Autre (SPONTANE) – NSP (SPONTANE)

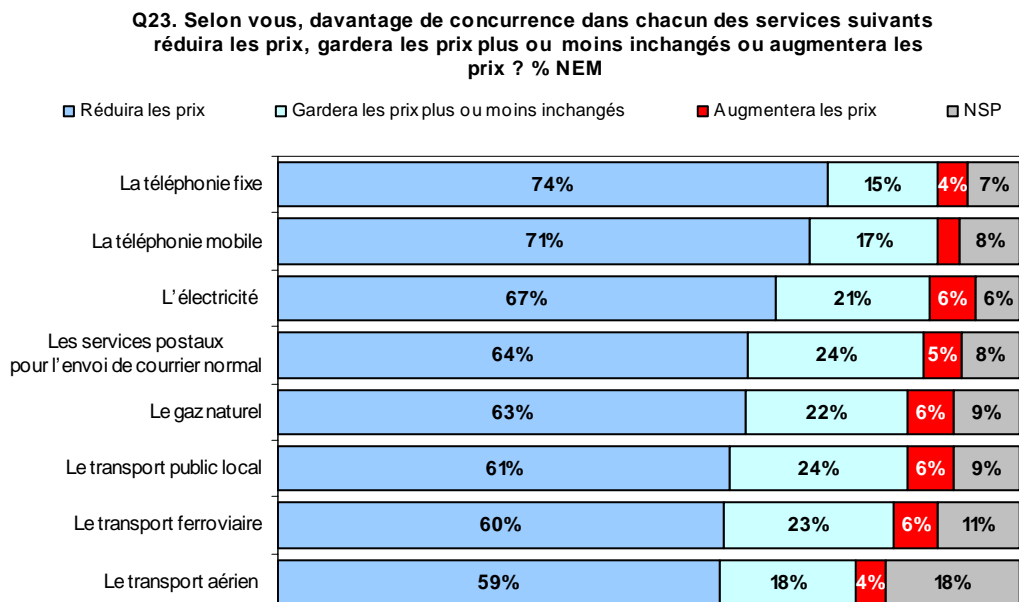
<sup>9</sup> Q14 Parmi les raisons suivantes, quels seraient pour vous les deux principaux obstacles qui vous empêcheraient d'utiliser davantage les transports locaux ? (**MAX. 2 REPONSES**) - Vous ne pouvez pas vous rendre à l'endroit souhaité avec les transports locaux - Les horaires ne vous conviennent pas - L'utilisation des transports locaux prend plus de temps comparativement aux autres moyens de transport - Il y a trop de retards ou d'annulations - C'est trop cher - Je l'utilise déjà autant que possible (SPONTANE) - Aucun (SPONTANE) - Autre (SPONTANE) NSP (SPONTANE)

<sup>10</sup> Q15 Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous utilisez les transports ferroviaires ? (**MAX. 2 REPONSES**) - Des trajets pour se rendre au travail - Des trajets pour se rendre à l'école / l'université - Des voyages d'affaire fréquents - Des voyages d'affaire occasionnels - Des déplacements privés / vacances / loisirs - Autre (SPONTANE) – NSP (SPONTANE)

<sup>11</sup> Q18 Parmi les raisons suivantes, quels seraient pour vous les deux principaux obstacles qui vous empêcheraient d'utiliser davantage les transports ferroviaires ? (**MAX. 2 REPONSES**) - Vous ne pouvez pas vous rendre à l'endroit souhaité - Les horaires ne vous conviennent pas - L'utilisation des transports locaux prend plus de temps comparativement aux autres moyens de transport - Il y a trop de délais ou d'annulations - C'est trop cher - Je l'utilise déjà autant que possible (SPONTANE) - Autre (SPONTANE) – NSP (SPONTANE)

## 5. L'impact d'une concurrence accrue sur les prix

Nous avons étudié l'impact sur les prix d'un niveau accru de concurrence dans les différents secteurs d'intérêt général. Selon les personnes interrogées, une telle augmentation de la concurrence devrait entraîner une baisse de prix dans tous les secteurs.



Les consommateurs de services d'intérêt général dans les 10 nouveaux Etats membres semblent particulièrement convaincus qu'un marché plus libéralisé et plus concurrentiel dans les secteurs de la téléphonie fixe (74%) et de la téléphonie mobile (71%), aura un impact positif sur les prix.

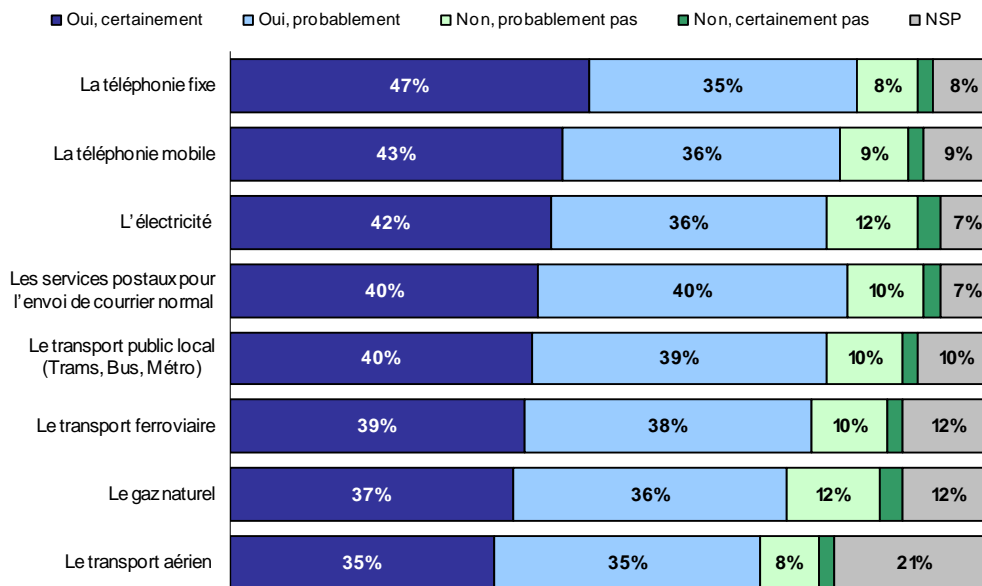
Les citoyens paraissent avoir une opinion similaire pour les autres services d'intérêt général. Cependant, ils semblent moins nombreux à estimer que les prix baisseraient si le secteur devenait plus concurrentiel.

En général, les Polonais et les Chypriotes se montrent les plus optimistes sur ce sujet. En revanche, les opinions les plus négatives sont exprimées par les Hongrois et les Lettons.

## 6. L'impact d'une concurrence accrue sur la qualité

Il existe un consensus chez les personnes interrogées à l'égard des conséquences d'un contexte plus concurrentiel sur la qualité des services d'intérêt général. Dans tous les cas, une large majorité de répondants estime qu'un accroissement de la concurrence sera bénéfique en terme de qualité.

**Q22. Pour chacun des services suivants, pensez-vous que la qualité du service s'améliorerait s'il y avait plus de concurrence dans le secteur ? %NEM**



Les citoyens paraissent plus « certainement » convaincus des retombées positives de la concurrence pour les services de téléphonie et d'électricité.

Lorsqu'il s'agit des services postaux, de transport et du gaz naturel, nous observons une répartition égale entre ceux qui affirment que la concurrence améliorera « certainement » le service et ceux qui pensent qu'elle l'améliorera « probablement ». Si l'on additionne les résultats pour ces deux catégories de réponse, on observe qu'entre 70% et 82% des personnes interrogées pensent que la concurrence est un moyen d'améliorer la qualité des services.

Une fois encore, une large majorité (79%) des citoyens des nouveaux Etats membres pensent que davantage de concurrence dans les services de transports locaux améliorerait leur qualité : 40% en semblent certains et 39% considèrent cette possibilité comme probable.

Le transport aérien semble générer un niveau plus élevé de non-réponses, probablement parce qu'il s'agit d'un des services les moins utilisés par les citoyens des nouveaux Etats membres.

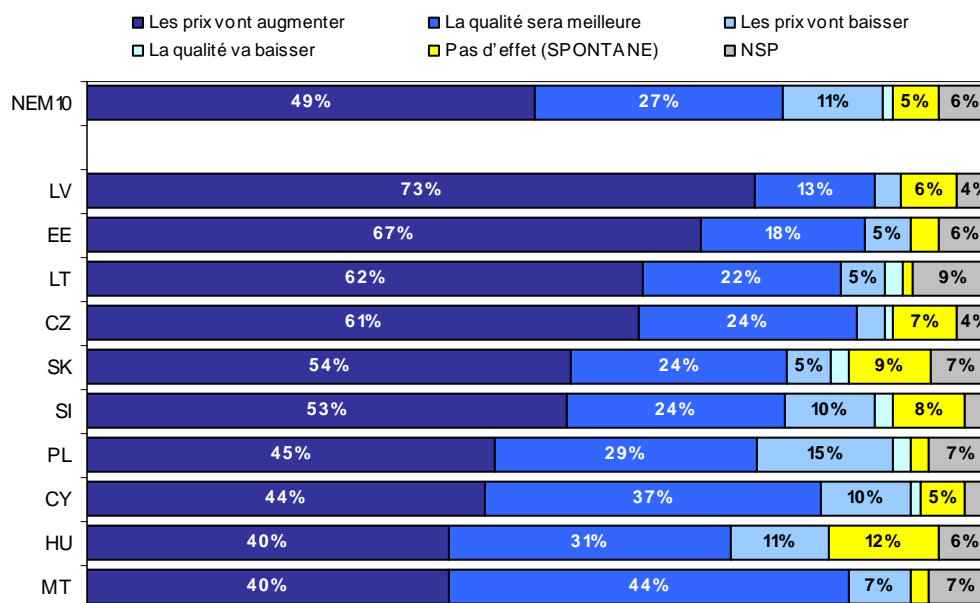
## 7. Effets de l'adhésion du pays à l'Union européenne

**Les répondants des nouveaux pays membres s'attendent à des augmentations de prix pour les services économiques d'intérêt général bien que la vaste majorité espère que la concurrence aura un effet modérateur sur ces augmentations –**

Les répondants devaient s'exprimer sur les principales conséquences sur les services économiques d'intérêt général de l'adhésion de leur pays à l'Union européenne. La principale constatation porte sur la crainte des citoyens des nouveaux Etats membres des possibles effets inflationnistes liés à l'adhésion de leur pays. Ils sont 49% à penser que les prix vont augmenter. Paradoxalement, ils étaient une vaste majorité à exprimer les effets positifs d'une plus grande libéralisation sur les prix lors une question précédente portant sur la concurrence.

Les Maltais (44%) et les Chypriotes sont les plus nombreux à abonder en ce sens (37%). En revanche, les Lettons, les Estoniens, les Lituaniens et les Tchèques semblent moins optimistes : plus de 60% d'entre eux pensent que les prix des services d'intérêt général augmenteront en raison de l'adhésion de leur pays à l'Union européenne.

**Q25 Globalement, quels seront les principaux effets de l'adhésion récente de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne sur ces secteurs ?**



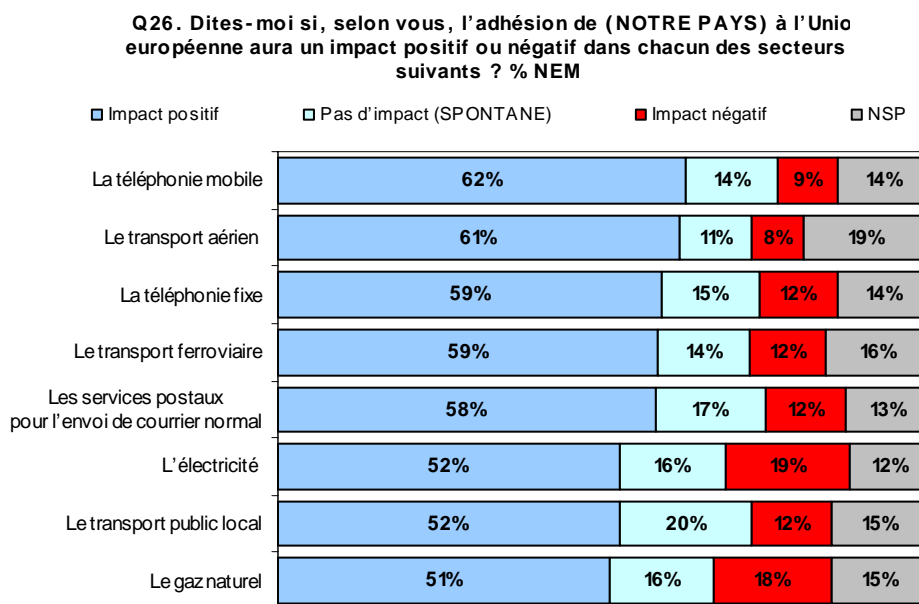
## 8. Impact de l'adhésion du pays à l'Union européenne

*- L'impact de l'adhésion du pays à l'Union européenne sur les services d'intérêt général est jugé favorable par une majorité de citoyens dans tous les pays concernés –*

Même si les répondants expriment une certaine inquiétude quant à une possible augmentation des prix due à l'intégration au sein de l'Union européenne, il semblerait qu'en moyenne la majorité d'entre eux estime que l'adhésion de leur pays aura un impact positif sur l'ensemble des services d'intérêt général.

Cette conviction semble plus marquée pour la téléphonie (tant fixe que mobile), le transport aérien et le transport ferroviaire : 6 répondants sur 10 semblent convaincus par l'impact favorable de l'adhésion de leur pays à l'Union européenne.

En revanche, cette tendance paraît un peu moins marquée pour les services d'électricité, de transports locaux et de gaz naturel. En outre, on remarque pour les secteurs de l'énergie, une part non négligeable d'opinions critiques, ou du moins pessimistes, quant aux conséquences que pourraient avoir sur ces services, l'adhésion de leur pays à l'Union européenne (Pour l'électricité et le gaz naturel, respectivement 19% et 18% des répondants déclarent que cet impact sera négatif).



L'impact de l'adhésion à l'Union européenne semble évalué de manière un peu plus négative au niveau du secteur de l'électricité. Si le score moyen parmi les 10 nouveaux Etats membres s'élève à 19%, on observe dans certains pays, des taux de réponses négatifs nettement plus significatifs. Ces taux s'avèrent particulièrement élevés en Slovaquie (37%), en Lituanie (35%) et en République tchèque (29%).

En revanche, cette perception semble moins négative à Chypre et en Pologne : respectivement 65% et 58% des répondants de ces pays estiment que l'adhésion à l'Union européenne aura un impact positif sur le secteur national de l'électricité.

La situation est assez semblable pour le secteur du gaz naturel. Une fois de plus, la perception la plus négative est observée en Slovaquie (34%), en République tchèque (29%) et en Lituanie (28%).

Notons qu'une tendance générale se dégage au niveau de l'ensemble des services : les opinions semblent plus positives en Pologne, à Chypre, en Slovénie et en Hongrie. Les citoyens de ces pays pensent que l'adhésion de leur pays à l'Union européenne aura un impact positif sur les différents services. Les citoyens Slovaques et Tchèques semblent en revanche moins optimistes à cet égard.

## CONCLUSION

Même si les économies nationales des nouveaux Etats membres se sont ouvertes au libéralisme après la chute du communisme (chacune à son rythme), l'adhésion à l'Union européenne pose de nouveaux défis à ces pays émergents en termes de concurrence, de commerce et de qualité des services.

S'agissant des services d'intérêt général, les nouveaux Etats membres devraient bénéficier de ce nouveau contexte, en particulier en termes d'efficacité et de coût.

Les résultats de l'enquête conduite dans les 10NEM montrent la présence d'une vision globalement positive en matière de concurrence accrue dans chacun des secteurs couverts par l'étude, tant en termes de prix que de qualité.

Même si les citoyens des dix nouveaux États membres émettent quelques inquiétudes par rapport aux possibles effets inflationnistes de l'adhésion de leur pays à l'Union européenne sur les services d'intérêt général, ils restent tout à fait convaincus d'une part, de l'effet positif qu'une plus grande libéralisation aurait sur les prix, et d'autre part, de l'impact généralement positif de leur adhésion à l'Union européenne sur chaque service.

Dans un climat de satisfaction globale quant à l'offre actuelle de ces services, le prix représente cependant l'aspect qui semble le moins satisfaisant, en particulier s'agissant du prix des services de fourniture d'énergie et la téléphonie fixe. Dans ce dernier cas, les frais d'abonnement fixes sont les premiers cités. Le prix semble également constituer un obstacle à une utilisation accrue des transports locaux, ferroviaires et aériens.

Par conséquent, l'impact le plus significatif que le public escompte d'un marché plus concurrentiel concerne la baisse des prix. Au niveau national, on observe des écarts très marqués entre les opinions publiques à ce sujet : les citoyens de Pologne et de Chypre apparaissent comme les plus optimistes alors que les Lettons et les Hongrois se montrent plus prudents. Les citoyens des NEM expriment également une appréciation positive de l'impact d'un environnement plus concurrentiel sur la qualité.

Compte tenu des observations faites sur l'impact d'une concurrence accrue dans les secteurs des SIG, on pourrait s'attendre à une vision similaire des conséquences de l'adhésion à l'UE dans ces domaines. Il semble cependant que les citoyens associent l'adhésion à l'UE avec certaines opinions négatives portant sur l'accroissement des disparités régionales, le risque d'inflation, les effets sur l'économie nationale, etc. Cela pourrait en partie expliquer pourquoi les personnes interrogées lient l'adhésion à l'UE et des hausses des prix des services d'intérêt général tout en conservant une vision très positive concernant la qualité des produits.

Il conviendrait donc de veiller tout particulièrement à la communication sur l'action de l'UE dans le domaine des services d'intérêt général afin d'éviter des associations malheureuses avec certaines idées négatives au sujet de l'appartenance à l'UE.

# **ANNEXES**

## **Note technique**

## EUROBAROMETRE SPECIAL N°226 « Prix et qualité des services d'intérêt général » SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 3 janvier et le 15 février 2005, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre Taylor Nelson Sofres et EOS Gallup Europe, a réalisé la vague 63.1 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction Générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°226 fait partie de la vague 63.1 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 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 tout les pays où cela était possible.

ABREVIATIONS	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN	POPULATION 15+
CY	Rép. de Chypre	Synovate	500	01-12 / 17-12-2004	552.213
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.120	26-11 / 13-12-2004	8.571.710
EE	Estonie	Emor	1.000	01-12 / 17-12-2004	887.094
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.000	25-11 / 18-12-2004	8.503.379
LV	Lettonie	TNS Baltic Data House	1.000	27-11 / 19-12-2004	1.394.351
LT	Lituanie	TNS Gallup Lithuania	1.004	27-11 / 15-12-2004	2.803.661
MT	Malte	MISCO	500	24-11 / 16-12-2004	322.917
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	29-11 / 17-12-2004	31.610.437
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.307	26-11 / 17-12-2004	4.316.438
SI	Slovénie	RM PLUS	1.000	29-11 / 19-12-2004	1.663.869
<b>TOTAL</b>			<b>32.897</b>	<b>03-01 / 15-02-2005</b>	<b>59.827.069</b>

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

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

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

# **Questionnaire**

Terminons par quelques questions sur les services d'intérêt général

A TOUS UNIQUEMENT en CY, CZ, EE, HU, LV, LT, MT, PL, SK et SI

QC1 Pourriez-vous me dire si vous utilisez ou non les services suivants ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
1	L'électricité	1	2	3
2	Le gaz naturel	1	2	3
3	La téléphonie fixe	1	2	3
4	La téléphonie mobile	1	2	3
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tel que lettres, cartes postales ou colis	1	2	3
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3
7	Le transport ferroviaire	1	2	3
8	Le transport aérien	1	2	3

EB63.1 NEW

POSER CHAQUE SECTEUR SI "UTILISATEUR", CODE 1 EN QC1 POUR LE SERVICE CONCERNE

QC2 Globalement, quel est votre niveau de satisfaction quant à la qualité de l'offre des services [INSERER SECTEUR] ?

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

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

1	d'électricité	1	2	3	4	5
2	du gaz naturel	1	2	3	4	5
3	de la téléphonie fixe	1	2	3	4	5
4	de la téléphonie mobile	1	2	3	4	5
5	des services postaux pour l'envoi de courrier normal tels que lettres, cartes postales ou colis	1	2	3	4	5
6	de transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3	4	5
7	de transport ferroviaire	1	2	3	4	5
8	de transport aérien	1	2	3	4	5

EB63.1 NEW

POSER CHAQUE SECTEUR SI "UTILISATEUR", CODE 1 EN QC1 POUR LE SERVICE CONCERNE

QC3 Pour chacun des services suivants, pourriez-vous m'indiquer quel aspect vous satisfait le moins ?

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Le prix du service	La qualité du service	La manière dont le service répond à vos attentes	Aucun - Satisfait(e) de chaque aspect (SPONTANÉ)	Autre (SPONTANÉ)	NSP
--------	--------------------	-----------------------	--	--	------------------	-----

1	L'électricité	1	2	3	4	5	6
2	Le gaz naturel	1	2	3	4	5	6
3	La téléphonie fixe	1	2	3	4	5	6
4	La téléphonie mobile	1	2	3	4	5	6
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tels que lettres, cartes postales, colis	1	2	3	4	5	6
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3	4	5	6
7	Le transport ferroviaire	1	2	3	4	5	6
8	Le transport aérien	1	2	3	4	5	6

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR D'ELECTRICITE", CODE 1 EN QC1.1

QC4 En ce qui concerne la qualité de l'offre d'électricité, pourriez-vous me citer trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La manière dont l'électricité est produite en termes d'environnement	1,
Le nombre de coupures de courant	2,
La durée des coupures de courant	3,
L'avis préalable aux coupures de courant	4,
Le service de réparation en cas de coupures de courant ou de problèmes de réseau	5,
La clarté des factures d'électricité (niveau de détails)	6,
La possibilité de mesurer sa propre consommation d'électricité	7,
La gestion des plaintes	8,
La facilité d'ouverture ou de fermeture d'un compte d'électricité	9,
La facilité de changement de fournisseur (si disponible)	10,
L'information sur d'autres fournisseurs potentiels (si disponibles)	11,
Aucun (SPONTANE)	12,
Autre (SPONTANE)	13,
NSP	14,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DE GAZ NATUREL", CODE 1 EN QC1.2

QC5 En ce qui concerne la qualité de l'offre de gaz naturel, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La continuité du service	1,
Le service de réparation en cas de problème	2,
La clarté des factures (niveau de détails)	3,
La possibilité de mesurer sa propre consommation de gaz	4,
La connexion au réseau de gaz	5,
La gestion des plaintes	6,
Aucun (SPONTANE)	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DE TELEPHONIE FIXE", CODE 1 EN QC1.3

QC6a En pensant à la téléphonie fixe, parmi les services suivants lequel estimez-vous être le plus coûteux ?

QC6b En deuxième position ?

QC6c En troisième position ?

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	QC6a	QC6b	QC6c
	En première position	En deuxième position	En troisième position
Le coût de la connexion à une nouvelle ligne	1	1	1
Les frais fixes d'abonnement	2	2	2
Les appels locaux	3	3	3
Les appels nationaux	4	4	4
Les appels internationaux	5	5	5
Les appels vers un téléphone mobile	6	6	6
Aucun (SPONTANE)	7	7	7
NSP	8	8	8

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DE TELEPHONIE FIXE", CODE 1 EN QC1.3

QC7 En ce qui concerne la qualité de l'offre de téléphonie fixe, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La disponibilité de services complémentaires tels que la messagerie vocale, le transfert d'appels, etc	1,
La disponibilité d'une connexion Internet.	2,
La disponibilité de la distribution par câble de la télévision	3,
Le service de réparation en cas de coupures de ligne	4,
La clarté des factures de téléphone (niveau de détails)	5,
La qualité du son des communications téléphoniques	6,
Le temps d'attente pour l'installation d'une nouvelle ligne	7,
Le coût d'installation d'une nouvelle ligne	8,
Le service offert lors de contacts avec la société de téléphonie	9,
L'accessibilité des téléphones publics	10,
Aucun (SPONTANE)	11,
Autre (SPONTANE)	12,
NSP	13,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DE TELEPHONIE MOBILE", CODE 1 EN QC1.4

QC8a En pensant à la téléphonie mobile, parmi les services suivants, lequel estimez-vous être le plus coûteux ?

QC8b En deuxième position ?

QC8c En troisième position ?

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	QC8a	QC8b	QC8c
	En première position	En deuxième position	En troisième position
Les frais fixes d'abonnement	1	1	1
Les appels nationaux	2	2	2
Les appels internationaux effectués en (NOTRE PAYS)	3	3	3
Les appels effectués de l'étranger	4	4	4
Les messages texte (sms, etc.)	5	5	5
La connexion à Internet	6	6	6
Aucun (SPONTANE)	7	7	7
NSP	8	8	8

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DE TELEPHONIE MOBILE", CODE 1 EN QC1.4

QC9 En ce qui concerne la qualité de l'offre de téléphonie mobile, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La couverture du réseau de votre fournisseur de téléphonie mobile	1,
La clarté des factures de téléphone mobile (niveau de détails)	2,
La disponibilité de services complémentaires, comme la messagerie vocale, le transfert d'appels, la connexion à Internet, etc.	3,
La qualité du son des lignes de téléphonie mobile	4,
La possibilité d'utiliser votre téléphone mobile à l'étranger (le "roaming")	5,
Le service offert lors de contacts avec votre fournisseur de téléphonie mobile	6,
Aucun (SPONTANE)	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES SERVICES POSTAUX", CODE 1 EN QC1.5

QC10a En pensant aux services postaux, parmi les services suivants, lequel estimez-vous être le plus coûteux ?

QC10b En deuxième position ?

QC10c En troisième position ?

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	QC10a	QC10b	QC10c
	En première position	En deuxième position	En troisième position
L'envoi national de lettres normales	1	1	1
L'envoi national de lettres express	2	2	2
L'envoi international de lettres normales	3	3	3
L'envoi international de lettres express	4	4	4
L'envoi national de paquets	5	5	5
L'envoi international de paquets	6	6	6
L'envoi de colis	7	7	7
Aucun (SPONTANE)	8	8	8
NSP	9	9	9

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES SERVICES POSTAUX", CODE 1 EN QC1.5

QC11 En ce qui concerne la qualité de l'offre de services postaux, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La livraison dans les délais	1,
La rapidité de livraison	2,
La proximité des bureaux de poste	3,
La proximité des boîtes aux lettres	4,
La facilité de se procurer timbres, enveloppes ou boîtes	5,
Le service fourni dans les bureaux de poste	6,
La fréquence de distribution du courrier	7,
Les modalités pour la collecte des colis	8,
Les compensations en cas de perte ou de détérioration des envois postaux	9,
Aucun (SPONTANE)	10,
Autre (SPONTANE)	11,
NSP	12,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS LOCAUX", CODE 1 EN QC1.6

QC12 Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous utilisez les transports locaux ?

(LIRE - MAX. 2 REPONSES)

Des trajets pour se rendre au travail	1,
Des trajets pour se rendre à l'école / l'université	2,
Des déplacements professionnels fréquents	3,
D'autres déplacements professionnels	4,
Des déplacements privés / loisirs	5,
Autre (SPONTANE)	6,
NSP	7,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS LOCAUX", CODE 1 EN QC1.6

QC13 En ce qui concerne la qualité de l'offre de transports locaux (trams, bus et métro), pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La ponctualité des services	1,
La durée des déplacements (les heures pendant lesquelles le service est disponible)	2,
La fréquence des services	3,
La facilité et la rapidité des connections	4,
La propreté et l'état des véhicules	5,
Le service fourni par le personnel	6,
La facilité de se procurer des titres de transport	7,
La sécurité	8,
Aucun (SPONTANE)	9,
Autre (SPONTANE)	10,
NSP	11,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS LOCAUX", CODE 1 EN QC1.6

QC14 Parmi les raisons suivantes, quels seraient pour vous les deux principaux obstacles qui vous empêcheraient d'utiliser davantage les transports locaux ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 2 REPONSES)

Vous ne pouvez vous rendre à l'endroit souhaité avec les transports locaux	1,
Les horaires ne vous conviennent pas	2,
L'utilisation des transports locaux prend plus de temps comparativement aux autres moyens de transport	3,
Il y a trop de retards ou d'annulations	4,
C'est trop cher	5,
Je l'utilise déjà autant que possible (SPONTANE)	6,
Aucun (SPONTANE)	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS FERROVIAIRES", CODE 1 EN QC1.7

QC15 Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous utilisez les transports ferroviaires ?

(LIRE - MAX. 2 REPONSES)

Des trajets pour se rendre au travail	1,
Des trajets pour se rendre à l'école / l'université	2,
Des voyages d'affaire fréquents	3,
Des voyages d'affaire occasionnels	4,
Des déplacements privés / vacances / loisirs	5,
Autre (SPONTANE)	6,
NSP	7,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS FERROVIAIRES", CODE 1 EN QC1.7

QC16 Pourriez-vous me dire si vous êtes plutôt satisfait(e) ou non du prix du transport ferroviaire en ce qui concerne ... ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	NSP
--------	---------------------	-------------------------	-----

1	les trains régionaux	1	2	3
2	les trains rapides	1	2	3
3	les trains interurbains	1	2	3

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS FERROVIAIRES", CODE 1 EN QC1.7

QC17 En ce qui concerne la qualité de l'offre de transport ferroviaire, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La ponctualité des arrivées et des départs	1,
La propreté et le confort des trains	2,
La rapidité et la commodité des services de billetterie	3,
Les services à bord	4,
La fréquence des trains	5,
La vitesse des trains	6,
L'information sur les horaires et les tarifs	7,
L'accessibilité des gares	8,
Aucun (SPONTANE)	9,
Autre (SPONTANE)	10,
NSP	11,

EB631. NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS FERROVIAIRES", CODE 1 EN QC1.7

QC18 Parmi les raisons suivantes, quels seraient pour vous les deux principaux obstacles qui vous empêcheraient d'utiliser davantage les transports ferroviaires ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 2 REPONSES)

Vous ne pouvez pas vous rendre à l'endroit souhaité	1,
Les horaires ne vous conviennent pas	2,
L'utilisation des transports locaux prend plus de temps comparativement aux autres moyens de transport	3,
Il y a trop de délais ou d'annulations	4,
C'est trop cher	5,
Je l'utilise déjà autant que possible (SPONTANE)	6,
Autre (SPONTANE)	7,
NSP	8,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS AERIENS", CODE 1 EN QC1.8

QC19 Quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous utilisez le transport aérien ?

(LIRE - MAX. 2 REPONSES)

Des voyages d'affaire fréquents	1,
Des voyages d'affaire occasionnels	2,
Des déplacements privés / vacances	3,
Autre (SPONTANE)	4,
NSP	5,

EB63.1 NEW

SI "UTILISATEUR DES TRANSPORTS AERIENS", CODE 1 EN QC1.8

QC20 En ce qui concerne la qualité de l'offre de transport aérien, pourriez-vous me citer les trois aspects pour lesquels vous êtes le moins satisfait(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - MAX. 3 REPONSES)

La ponctualité des départs et des arrivées	1,
La fréquence des vols	2,
L'offre de vols directs pour vos destinations	3,
Le nombre de destinations offertes	4,
Le service dans l'aéroport avant et après le vol	5,
Le service à bord	6,
L'accessibilité de l'aéroport	7,
Aucun (SPONTANE)	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

EB63.1 NEW

POSER CHAQUE SECTEUR SI "UTILISATEUR", CODE 1 EN QC1 POUR LE SERVICE CONCERNE

QC21 Quelles sont les propositions qui s'appliquent à chacun des services suivants ?

(MONTRER CARTE - PLUSIEURS REPNSES POSSIBLES)

(LIRE)	Le service n'est pas abordable, les prix sont trop élevés.	Le service n'est pas facile à accepter.	Il faut beaucoup de temps pour l'installation du service.	La qualité du service n'est pas celle qu'on attend d'un service d'intérêt général.	Aucun (PONTANE)	NSP

1	L'électricité	1,	2,	3,	4,	5,	6,
2	Le gaz naturel	1,	2,	3,	4,	5,	6,
3	La téléphonie fixe	1,	2,	3,	4,	5,	6,
4	La téléphonie mobile	1,	2,	3,	4,	5,	6,
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tel que lettres, cartes postales ou colis	1,	2,	3,	4,	5,	6,
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1,	2,	3,	4,	5,	6,
7	Le transport ferroviaire	1,	2,	3,	4,	5,	6,
8	Le transport aérien	1,	2,	3,	4,	5,	6,

EB63.1 NEW

A TOUS UNIQUEMENT en CY, CZ, EE, HU, LV, LT, MT, PL, SK et SI

QC22 Pour chacun des services suivants, pensez-vous que la qualité du service s'améliorerait s'il y avait plus de concurrence dans le secteur ?

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui, certainement	Oui, probablement	Non, probablement pas	Non, certainement pas	NSP
1	L'électricité	1	2	3	4	5
2	Le gaz naturel	1	2	3	4	5
3	La téléphonie fixe	1	2	3	4	5
4	La téléphonie mobile	1	2	3	4	5
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tel que lettres, cartes postales ou colis	1	2	3	4	5
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3	4	5
7	Le transport ferroviaire	1	2	3	4	5
8	Le transport aérien	1	2	3	4	5

EB63.1 NEW

QC23	Selon vous, davantage de concurrence dans chacun des services suivants réduira les prix, gardera les prix plus ou moins inchangés ou augmentera les prix ?
------	--

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Réduira les prix	Gardera les prix plus ou moins inchangés	Augmenter a les prix	NSP
--	--------	------------------	--	----------------------	-----

1	L'électricité	1	2	3	4
2	Le gaz naturel	1	2	3	4
3	La téléphonie fixe	1	2	3	4
4	La téléphonie mobile	1	2	3	4
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tels que lettres, cartes postales ou colis	1	2	3	4
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3	4
7	Le transport ferroviaire	1	2	3	4
8	Le transport aérien	1	2	3	4

EB63.1 NEW

QC24	Et selon vous, davantage de concurrence dans chacun des services suivants améliorera la qualité, gardera la qualité plus ou moins inchangée, réduira la qualité ?
------	---

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Améliorera la qualité	Gardera la qualité plus ou moins inchangée	Réduira la qualité	NSP
--------	-----------------------	--	--------------------	-----

1	L'électricité	1	2	3	4
2	Le gaz naturel	1	2	3	4
3	La téléphonie fixe	1	2	3	4
4	La téléphonie mobile	1	2	3	4
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal tel que lettres, cartes postales ou colis	1	2	3	4
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3	4
7	Le transport ferroviaire	1	2	3	4
8	Le transport aérien	1	2	3	4

EB63.1 NEW

QC25	Globalement, quels seront les principaux effets de l'adhésion récente de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne sur ces secteurs ?
------	---

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Les prix vont baisser	1
La qualité sera meilleure	2
Les prix vont augmenter	3
La qualité va baisser	4
Pas d'effet (SPONTANE)	5
NSP	6

EB63.1 NEW

QC26	Dites-moi si, selon vous, l'adhésion de (NOTRE PAYS) à l'Union européenne aura un impact positif ou négatif dans chacun des secteurs suivants ?
------	---

(MONTRER CARTE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Un impact très positif	Un impact plutôt positif	Un impact plutôt négatif	Un impact très négatif	Pas d'impact (SPONTANÉ)	NSP
--------	------------------------	--------------------------	--------------------------	------------------------	-------------------------	-----

1	L'électricité	1	2	3	4	5	6
2	Le gaz naturel	1	2	3	4	5	6
3	La téléphonie fixe	1	2	3	4	5	6
4	La téléphonie mobile	1	2	3	4	5	6
5	Les services postaux pour l'envoi de courrier normal de tels que lettres, cartes postales ou colis	1	2	3	4	5	6
6	Le transport public local (Trams, Bus, Métro)	1	2	3	4	5	6
7	Le transport ferroviaire	1	2	3	4	5	6
8	Le transport aérien	1	2	3	4	5	6

EB63.1 NEW

DEMOGRAPHIQUES

A TOUS

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)

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

Refus 11

NSP 12

EB62.2 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)

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

EB62.2 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')

EB62.2 D8

PAS DE QUESTION D9

D10 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

EB62.2 D10

D11 Quel est votre âge ?

EB62.2 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 ?

	D15a	D15b
	PROFESSION ACTUELLE	PROFESSION PRECEDENTE
<b>INACTIFS</b>		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	
Etudiant	2	
Au chômage / temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
<b>INDEPENDANTS</b>		
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
<b>SALARIES</b>		
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

EB62.2 D15a D15b

PAS DE QUESTIONS D16 A D24

D25 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(LIRE)

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

EB62.2 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)

EB62.1 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')

EB62.2 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')

EB62.2 D40c

D41 Vous-même, êtes-vous né(e) ... ?

(MONTRER CATRE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

EB62.2 D41

NE PAS POSER ITEM 4 en BG, RO, TR, IS, NW et CH

D42 Laquelle de ces propositions correspond à votre situation ?

(MONTRER CATRE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

EB62.2 D42

D43a Téléphone fixe au foyer ?

D43b Téléphone mobile / GSM au foyer ?

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

EB62.2 D43a D43b

D44 Vous même, vous considérez vous comme étant ... ?

(NE PAS LIRE - MONTRER CARTE - LISTE PRE-CODEE - UNE SEULE REPONSE)

Catholique	1
Orthodoxe	2
Protestant	3
Autre chrétien	4
Juif	5
Musulman	6
Sikh	7
Bouddhiste	8
Hindouiste	9
Athéiste	10
Non croyant / Agnostique	11
Autre (SPONTANE)	12
NSP	13

EB63.1 NEW

D45 A part les mariages ou les funérailles, tous les combien assistez-vous à une cérémonie / un service religieux ?

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Plus d'une fois par semaine	1
Une fois par semaine	2
Environ une fois par mois	3
Environ tous les 2 ou 3 mois	4
Seulement lors de fêtes / jours religieux spéciaux	5
Environ une fois par an	6
Moins souvent	7
Jamais	8
NSP	9

EB63.1 NEW

PROCOLE D'INTERVIEW

P1 DATE DE L'INTERVIEW

		JOUR			MOIS
--	--	------	--	--	------

EB62.2 P1

P2 HEURE DU DEBUT DE L'INTERVIEW

(ENQ. : DE 0 A 23 HEURE)

		HEURE			MINUTES
--	--	-------	--	--	---------

EB62.2 P2

P3 DUREE DE L'INTERVIEW EN MINUTES

		MINUTES
--	--	---------

EB62.2 P3

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

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

EB62.2 P4

P5 Coopération du répondant

Excellente	1
Bonne	2
Moyenne	3
Médiocre	4

EB62.2 P5

P6 Catégorie d'habitat

(CODES LOCAUX)

--	--

EB62.2 P6

P7 Région

(CODES LOCAUX)

--	--

EB62.2 P7

P8 Code postal

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

EB62.2 P8

P9 N° point de chute

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

EB62.2 P9

P10 N° enquêteur

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

EB62.2 P10

P11 Facteur de pondération

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

EB62.2 P11

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

P13 Langue de l'interview

Langue 1	1
Langue 2	2
Langue 3	3

EB62.2 P13