

**L'OPINION DES EUROPEENS
SUR LES SERVICES PUBLICS**

HORS SERIE

Avril 1997

Cette étude a été préparée par M. Ruben MOHEDANO-BRETHES, Unité “Sondages et analyse de l’opinion publique” de la Direction Générale “Information, Communication, Culture, Audiovisuel”.

INTRODUCTION

La présente étude est basée sur les résultats du Sondage Suivi Continu (ou “Continuous Tracking Survey”) d’octobre - novembre 1996¹.

Si, pour des raisons méthodologiques, le terme “services publics” a été retenu pour le questionnaire du sondage, une attention particulière a été portée à la définition du concept : il a ainsi été demandé aux interviewés ce qui, à leur avis, caractérisait le mieux les services publics, puis de se prononcer sur l’appartenance de certaines prestations au champ des services publics.

Une fois cet indispensable cadrage réalisé, le regard critique que portent les citoyens d’Europe sur les services publics ainsi que les priorités qu’ils leur assignent ont été analysés.

Enfin, il est apparu que **70% des Européens** trouvaient légitime et souhaitaient que l’Union européenne cherche à garantir l’avenir, la pérennité et la qualité des services publics en Europe.

¹ Le “Continuous Tracking Survey” (ou Sondage Suivi Continu) est un sondage réalisé par téléphone, en continu, six jours par semaine, pendant des périodes de quatre semaines (la liste des instituts de sondage est reprise en annexe).

L’échantillon est, pour chaque période, de 1600 en Allemagne et de 800 dans chacun des quatorze autres Etats membres. La marge d’erreur est de +/- 3,5%.

Les données contenues dans le présent document proviennent de la vague 96.10, réalisée entre le 23 octobre et le 19 novembre 1996.

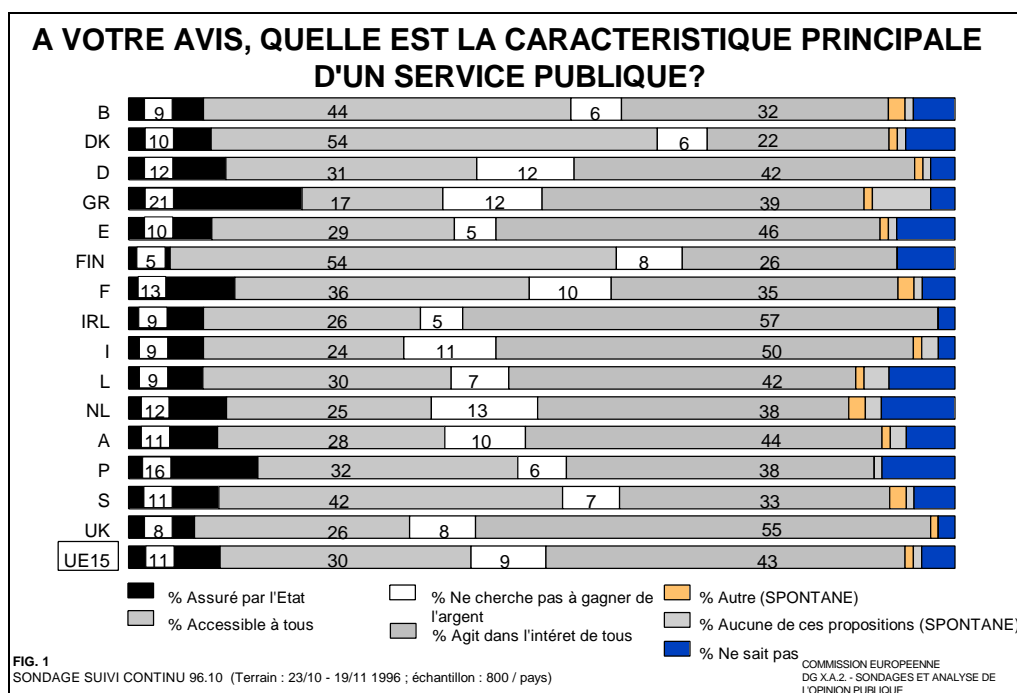
SOMMAIRE

1.	DÉFINITIONS DES SERVICES PUBLICS.....	6
1.1	Critères de définition	6
1.1.1	L'intérêt général.....	6
1.1.2	Le libre-accès.....	7
1.1.3	Critère organique : le lien services publics-Etat.....	8
1.1.4	Le critère économique.....	8
1.2	Quelques exemples de services publics.....	9
1.2.1	La sécurité publique, mission régaliennne par excellence.....	9
1.2.2	La santé	10
1.2.3	La justice	11
1.2.4	L'éducation.....	11
1.2.5	Les transports	12
1.2.6	La poste.....	12
1.2.7	La distribution d'eau et d'électricité	13
1.2.8	Les télécommunications	14
1.2.9	La télévision et la radio	15
2.	SERVICES PUBLICS D'AUJOURD'HUI, SERVICES PUBLICS DE DEMAIN.....	17
2.1	Un regard critique sur les services publics.....	17
2.1.1	Services publics et qualité de la vie.....	17
2.1.2	Un service moderne / de qualité ?.....	18
2.1.3	La garantie des droits sociaux de tous les citoyens.....	19
2.1.4	Services publics, solidarité et identité nationales	20
2.1.5	L'égalité devant le service public.....	21
2.2	Secteur public / secteur privé.....	22
2.3	L'avenir des services publics.....	23
2.3.1	Services publics et vie économique.....	23
2.3.2	Priorités pour les services publics de demain [Fig. 15]	24

1. DÉFINITIONS DES SERVICES PUBLICS

1.1 Critères de définition

Il est à noter que presque tous les citoyens d'Europe ont une notion assez précise des services publics et choisissent un critère de définition parmi les quatre proposés ("assurés par l'Etat", "accessibles à tous", "ne cherchent pas à gagner de l'argent" et "agissent dans l'intérêt de tous") : seuls 4% d'entre eux déclarent ne pas savoir et 2% ont à l'esprit un autre critère. [Fig. 1]



1.1.1 L'intérêt général

Ce qui caractérise le mieux les services publics, pour 43% des Européens, est qu'ils agissent "dans l'intérêt de tous".

Dans tous les pays de l'Union européenne, sauf au Danemark, en Finlande, en Belgique et en Suède, la mission d'intérêt général est jugée essentielle.

57% des Irlandais, 55% des Anglais et 50% des Italiens sont de cet avis. Mais seuls 22% des Danois, 26% des Finlandais, 32% des Belges et 33% des Suédois estiment que c'est là leur caractéristique principale.

Les personnes qui ont le plus tendance à définir les services publics comme des organes agissant "dans l'intérêt de tous" (47%, contre une moyenne de 43%) sont : les interviewés ayant achevé leurs études après l'âge de 20 ans et ceux qui poursuivent encore leurs études, les personnes à revenu élevé, ceux qui sont le plus favorables à l'appartenance de leur pays à l'Union européenne et ceux qui pensent que leur pays a tiré profit de son appartenance à l'U.E. Les cadres (50%) soutiennent fermement cette définition.

1.1.2 Le libre-accès

Trois Européens sur dix estiment que le fait que les services publics soient "accessibles à tous" est le critère de définition le plus important.

Mais, dans l'absolu, seuls quatre pays privilégient cette notion de proximité et d'égalité devant les services publics : les Danois (54%), les Finlandais (54%), les Belges (44%) et les Suédois (42%), jugeant cette caractéristique plus importante que la mission d'intérêt général, semblent considérer le libre-accès comme le garant de l'homogénéité et de la solidarité sociales.

Quant aux Français, ils sont les seuls à attacher autant d'importance au libre accès pour tous (36%) qu'à la mission d'intérêt général (35%).

Par ailleurs, les personnes aux revenus les plus bas sont les moins nombreuses à estimer que les services publics sont "accessibles à tous" (26%, contre une moyenne de 30%), et celles disposant d'un revenu "moyen supérieur" les plus nombreuses (34%).

Enfin, les cadres et les professions libérales (26%) sont les moins convaincues de l'importance de cette caractéristique, et les personnes au foyer les plus convaincues (35%).

1.1.3 Critère organique : le lien services publics-Etat

Seul un interviewé sur dix définit les services publics comme étant “assurés par l’Etat”.

Les Grecs (21%), les Portugais (16%) et le Français (13%) sont les plus nombreux à juger ce critère essentiel.

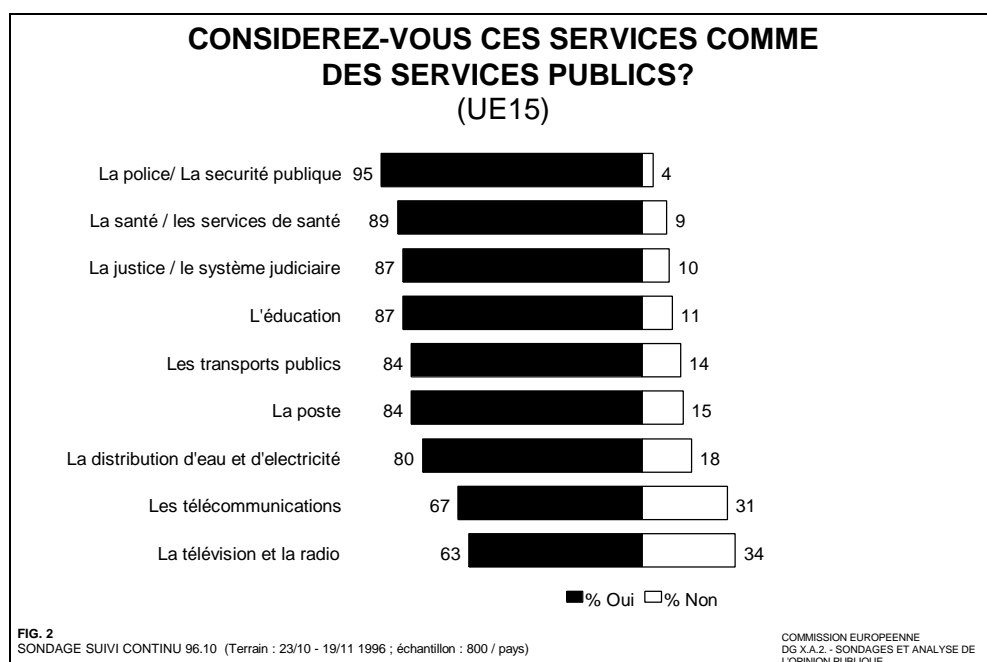
Seul le revenu du ménage semble influencer (quoique très modérément) l’association d’idées “service public” - “Etat” : 9% des personnes ayant un revenu élevé et 13% des interviewés à revenu modeste opèrent cette liaison.

1.1.4 Le critère économique

Enfin, **les Européens acceptent facilement l’idée que les services publics cherchent à faire du profit** : ils ne sont que 9% en moyenne (13% des Néerlandais et 5% des Irlandais et des Espagnols) à penser qu’un service public “ne cherche pas à gagner de l’argent”.

1.2 Quelques exemples de services publics

Pour les Européens, la police / la sécurité, la santé, la justice et l'éducation sont, de la façon la plus évidente, des services publics. Viennent ensuite la poste, les transports, l'approvisionnement en eau et en électricité, les télécommunications, la télévision et la radio. [Fig. 2]



1.2.1 La sécurité publique, mission régaliennne par excellence

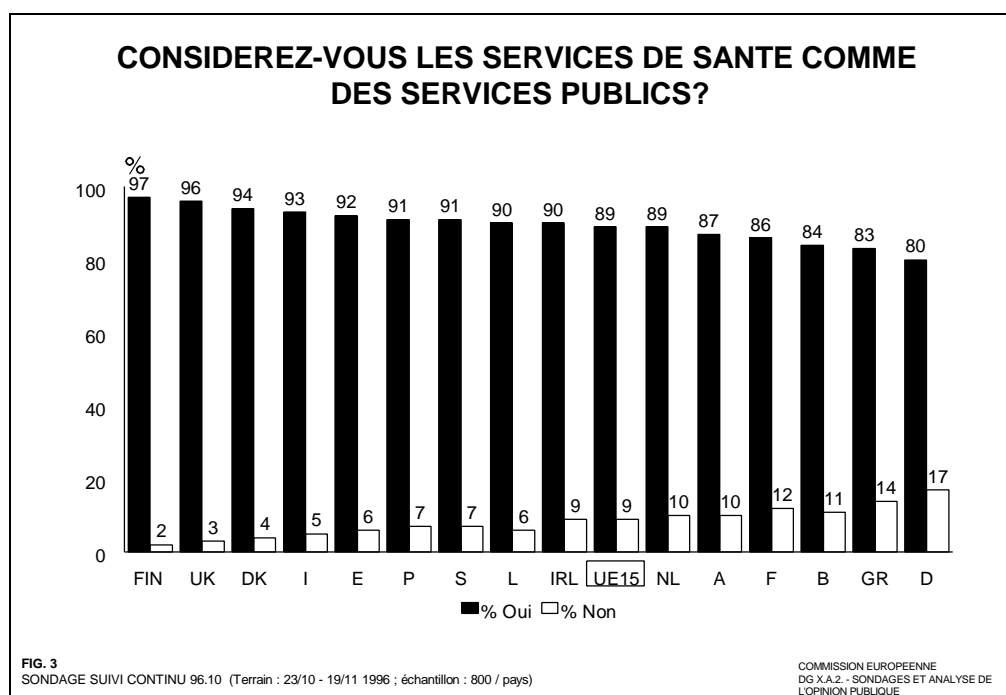
Plus de neuf Européens sur dix (95%) considèrent les missions de police et les services chargés de garantir l'ordre et la sécurité comme des services publics.

Les Finlandais (99%), les Anglais (98%), les Danois et les Néerlandais (97%) partagent très clairement cet avis. Les Grecs, les Espagnols et les Français (92%) sont légèrement en-dessous de la moyenne européenne.

1.2.2 La santé

Les services de santé sont assimilés à des services publics par 89% des personnes interrogées. Seules 9% d'entre elles sont d'un avis contraire. [Fig. 3]

Les Finlandais (97%) et les Anglais (96%) soutiennent le plus nettement cette idée. Les Allemands (17%), et en particulier ceux vivant sur le territoire de l'ex-Allemagne de l'Ouest (19%), et les Grecs (14%) sont les plus nombreux à penser le contraire.



Là encore, peu de variables socio-démographiques influencent les réponses : parmi elles, on notera l'âge de fin d'études (85% des personnes ayant achevé leurs études à 20 ans ou plus estiment que la santé est un service public, contre 92% de celles ayant terminé leur scolarité à/avant 15 ans), le revenu du foyer (les personnes dont le foyer a un revenu "moyen supérieur" sont 86% à répondre affirmativement, alors que 92% des revenus les plus bas en font de même) et l'activité (85% des cadres, 90% des chômeurs et 92% des personnes au foyer partagent cet avis).

1.2.3 La justice

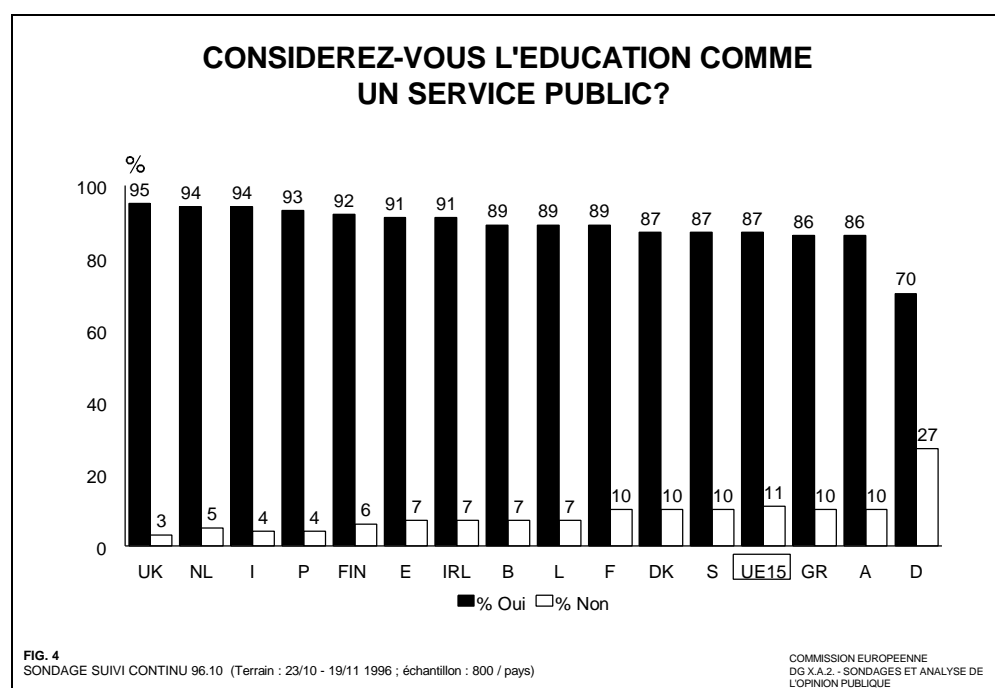
Le système judiciaire est considéré comme un service public par 87% des Européens.

Les Hollandais (94%), les Finlandais (93%) et les Danois (92%) sont les plus nombreux à le penser. 15% des Français, 14% des Irlandais et 13% des Autrichiens n'en conviennent pas.

Les cadres (94%), les interviewés ayant terminé leurs études à l'âge de 20 ans ou plus tard (91%) et les personnes âgées de 40 à 59 ans (90%) sont plus enclins à assimiler la justice à un service public. Les jeunes de 15 à 24 ans et les personnes poursuivant des études (81%) le sont légèrement moins.

1.2.4 L'éducation

En moyenne, 87% des Européens affirment que le système éducatif participe pleinement du service public. [Fig. 4]



Ils ne sont que 70% en Allemagne (67% sur le territoire de l'ex-Allemagne de l'Ouest, mais 82% à l'Est) à être de cet avis (27%, 30% et 15% respectivement émettant une opinion contraire), mais 95% au Royaume-Uni. Au milieu de ce spectre se trouvent la Grèce (86%), le Danemark et la Suède (87%), l'Espagne (91%), l'Italie et les Pays-Bas (94%).

1.2.5 Les transports

Les transports “publics” / transports en commun sont, pour 84% des personnes interrogées, des services publics.

Les plus favorables à cette idée sont les Espagnols et les Italiens (93%), les Luxembourgeois (92%), les Irlandais (91%), les Portugais et les Anglais (90%).

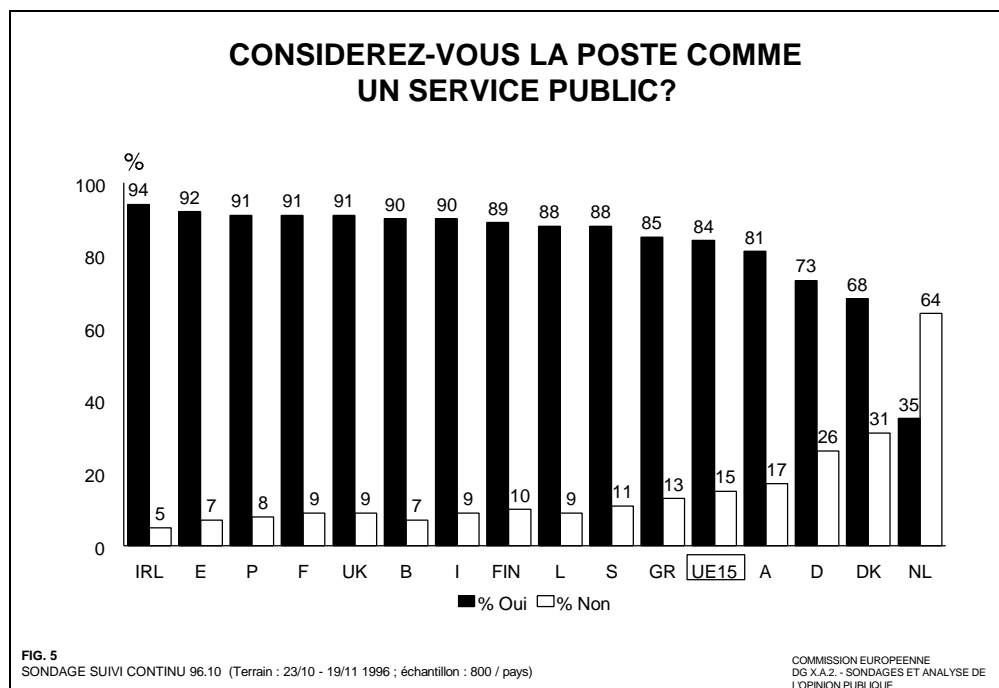
Les Néerlandais (30%), les Grecs (27%), les Allemands (25%), les Suédois (23%) et les Danois (22%) sont les plus nombreux à juger que les transports n'appartiennent pas au champ des services publics.

Les femmes (86%) ont plus tendance que les hommes (81%) à considérer les transports comme des services publics. Les 15-24 ans (88%) partagent plus cette opinion que les 40-59 ans (81%), les personnes au foyer (89%) et les chômeurs (85%) plus que les professions libérales (77%) et les cadres (80%). Logiquement, neuf étudiants sur dix et 87% des personnes aux revenus les plus modestes (contre 77% des revenus “moyens supérieurs”) sont de cet avis.

1.2.6 La poste

Les services postaux sont assimilés, par 84% des Européens, à un service public. [Fig. 5]

Seuls les Hollandais (35% de réponses affirmatives, 64% d'opinions contraires) se démarquent nettement, en la matière, de leurs partenaires européens.



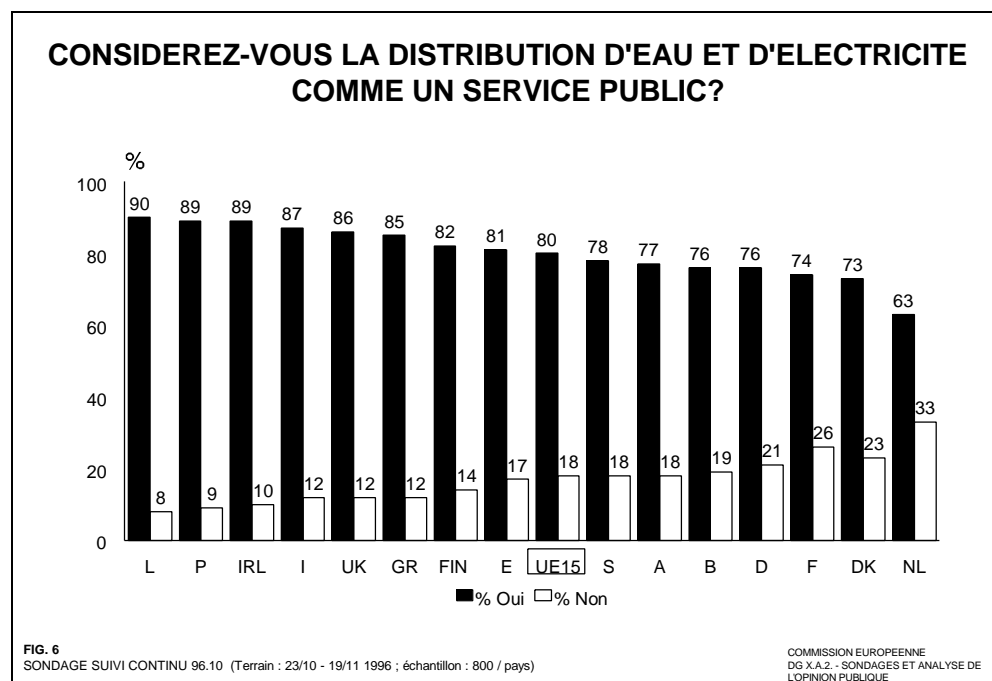
Si les Danois (68% d'entre eux pensent que la poste est un service public) et les Allemands (70%) sont légèrement en-dessous de la moyenne européenne, en revanche, les Irlandais (94%), les Espagnols (92%), les Français, les Anglais et les Portugais (91%) sont les plus favorables à cette idée.

L'analyse des réponses en fonction des caractéristiques socio-démographiques des répondants montre quelques points de clivage : l'association "poste" - "service public" est un peu plus évidente pour les femmes (87%) que pour les hommes (81%), pour les plus de 60 ans (88%) et les 15-24 ans (87%) que pour les 25-59 ans (81%), pour les personnes au foyer (89%) et les chômeurs (88%) que pour les cadres (76%), pour les personnes ayant des revenus modestes (88%) que pour les plus aisés (80%).

1.2.7 La distribution d'eau et d'électricité

Les Luxembourgeois (90% de réponses affirmatives), les Portugais et les Irlandais (89%), les Italiens (87%) et les Anglais (86%) sont les plus enclins à considérer la fourniture d'électricité et d'eau comme des services publics. La moyenne européenne se situe à 80%. [Fig. 6]

En revanche, un tiers des Néerlandais, un quart des Français, 23% des Danois et 21% des Allemands ne partagent pas cette conception.



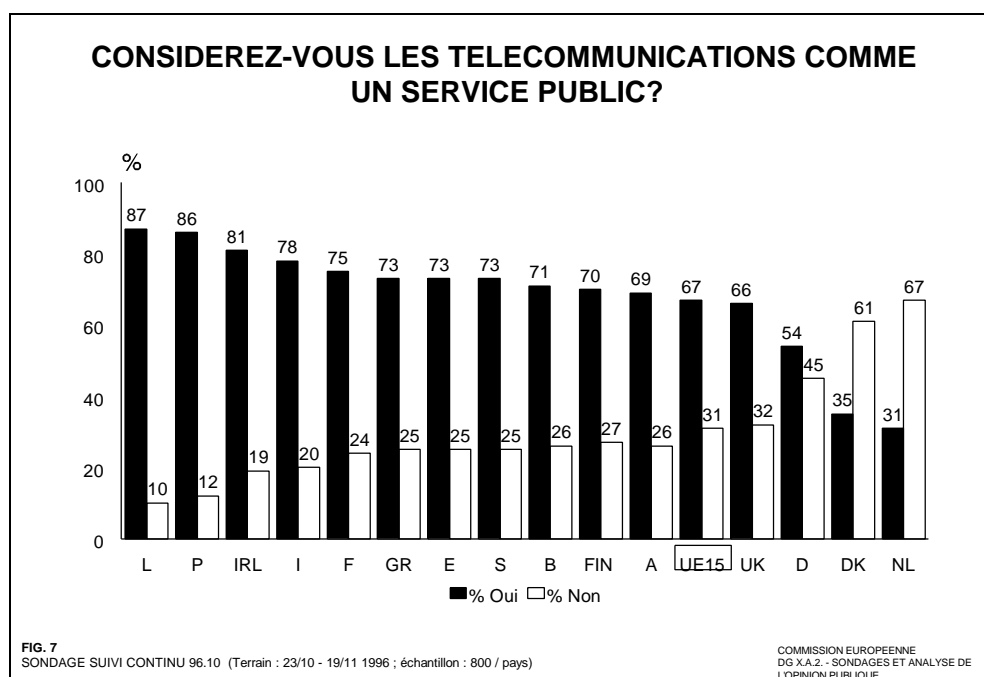
Les revenus modestes (88%), les personnes au foyer (88%) et celles âgées de 60 ans et plus (85%) sont ceux qui s'y montrent les plus attachés. Les plus aisés, les professions libérales et les cadres sont moins favorables à cette idée (un quart de réponses négatives).

1.2.8 Les télécommunications

Deux Européens sur trois considèrent les services de télécommunication comme des services publics. [Fig. 7]

Les Luxembourgeois (87%), les Portugais (86%) et les Irlandais (81%) sont, sur ce point, les plus convaincus.

A l'opposée, 67% des Néerlandais, 61% des Danois et 45% des Allemands estiment que les télécommunications ne sont pas des services publics.



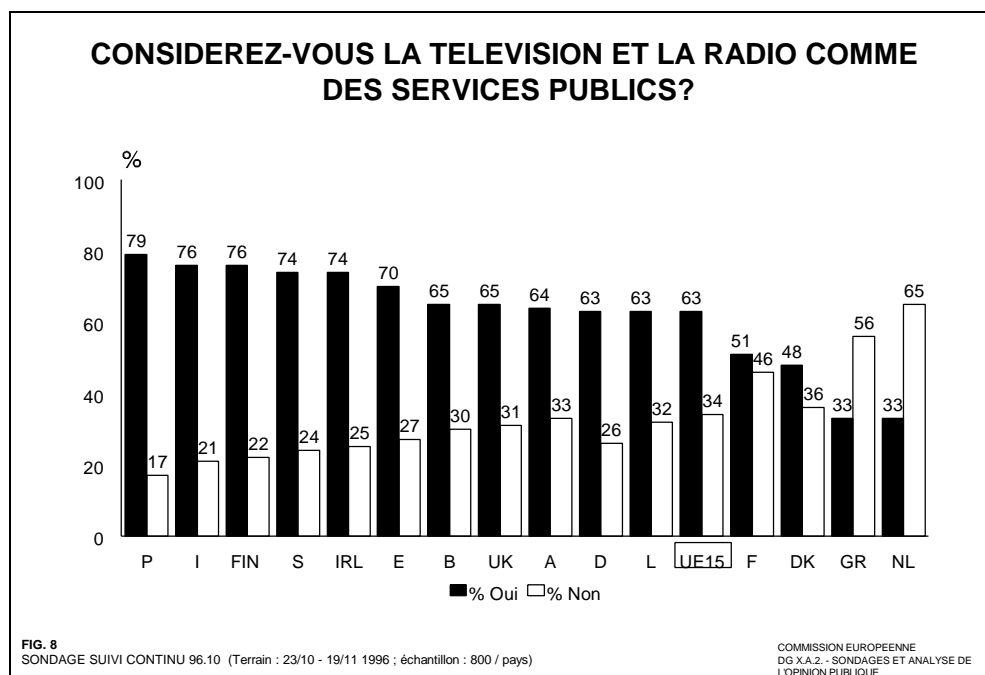
Par ailleurs, à travers l'Union européenne, les femmes (71%) sont plus nombreuses que les hommes (63%) à les considérer comme tels, les personnes âgées de 60 ans et plus (78% de réponses affirmatives) plus nombreuses que les 25-39 ans (60%); de même, les personnes au foyer sont 79% à partager cet avis contre 51% des cadres, les revenus les plus modestes sont 75% contre 58% des personnes ayant des revenus élevés; enfin, 76% des personnes ayant arrêté leurs études à ou avant l'âge de 15 ans émettent la même opinion, contre 59% des interviewés ayant poursuivi leurs études jusqu'à 20 ans ou au-delà.

1.2.9 La télévision et la radio

Enfin, peut-on compter la télévision et la radio au nombre des services publics? A cet égard, les opinions apparaissent bien plus volatiles. [Fig. 8]

Certes, la moyenne européenne des réponses affirmatives est de 63%. Mais les variations nationales et socio-démographiques revêtent ici une importance considérable.

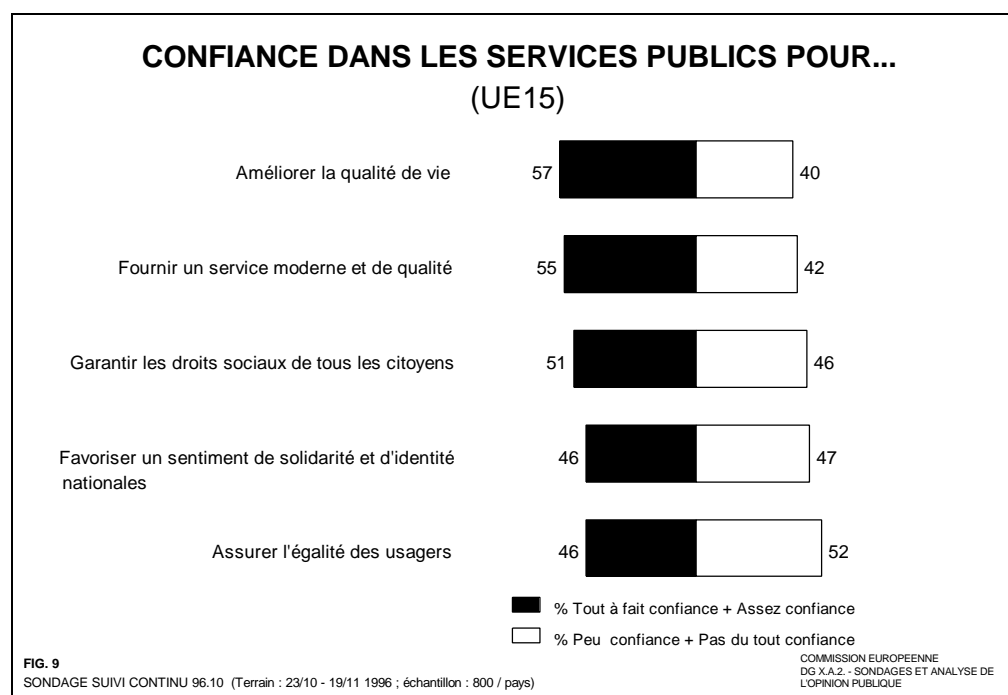
Au Portugal, ils sont 79% à répondre par l'affirmative, en Italie et en Finlande 76%, en Irlande et en Suède 74%, en Espagne 70%. Mais 65% des Néerlandais, 56% des Grecs, 49% des Danois et 46% des Français n'en sont pas d'accord.



Le sexe, l'âge, la profession, le niveau d'éducation et le revenu influencent sensiblement les réponses : 70% des femmes contre 56% des hommes, 72% des personnes âgées de 60 ans et plus contre 60% des 15-59 ans, 75% des personnes au foyer et 68% des chômeurs contre 48% des cadres, 73% des personnes ayant achevé leurs études à ou avant l'âge de 15 ans contre 52% des personnes les ayant poursuivies jusqu'à 20 ans ou au-delà, enfin 71% des personnes aux revenus modestes contre 50% des interviewés les plus aisés estiment que la radio et la télévision sont des services publics.

2. SERVICES PUBLICS D'AUJOURD'HUI, SERVICES PUBLICS DE DEMAIN

2.1 Un regard critique sur les services publics



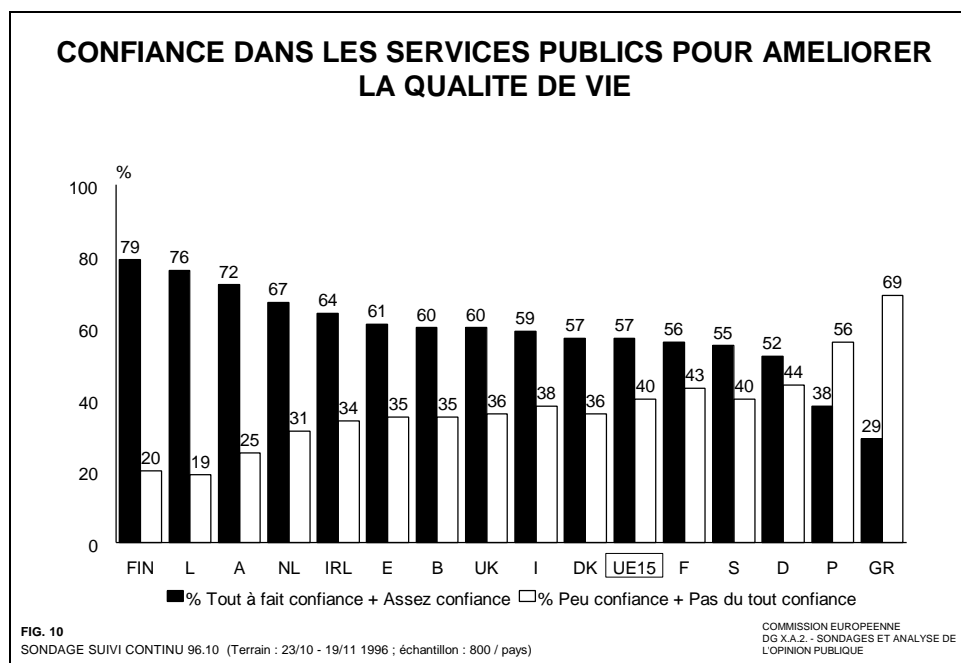
2.1.1 Services publics et qualité de la vie

57% des personnes interrogées déclarent faire confiance aux services publics pour “améliorer la qualité de la vie”. La majorité d’entre eux (48%) leur font “assez confiance” sur ce point, et 9% des interviewés leur font “tout à fait confiance”. [Fig. 10]

Les Finlandais (79%), les Luxembourgeois (76%) et les Autrichiens (72%) sont les plus confiants en la matière.

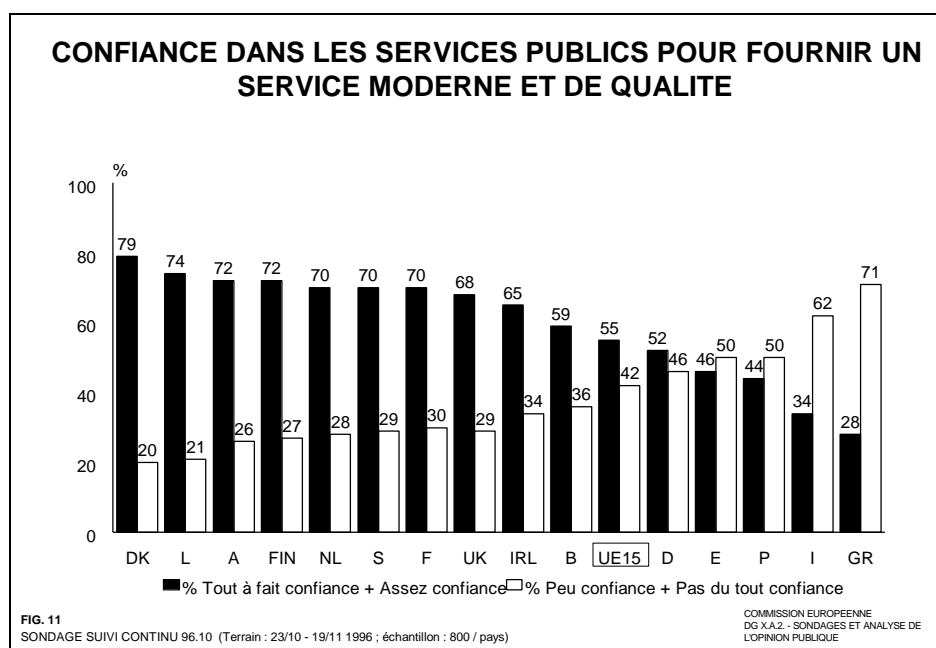
En revanche, quatre Européens sur dix émettent un avis contraire, quoique modéré (32% ont “peu confiance” et 8% n’ont “pas confiance du tout”).

69% des Grecs, 56% des Portugais et 44% des Allemands ne font pas confiance aux services publics pour améliorer la qualité de la vie.



2.1.2 Un service moderne / de qualité ?

Pour 55% des Européens, les services publics sont modernes et aptes à fournir des prestations de qualité. Mais 42% d'entre eux ont une opinion contraire. [Fig. 11]



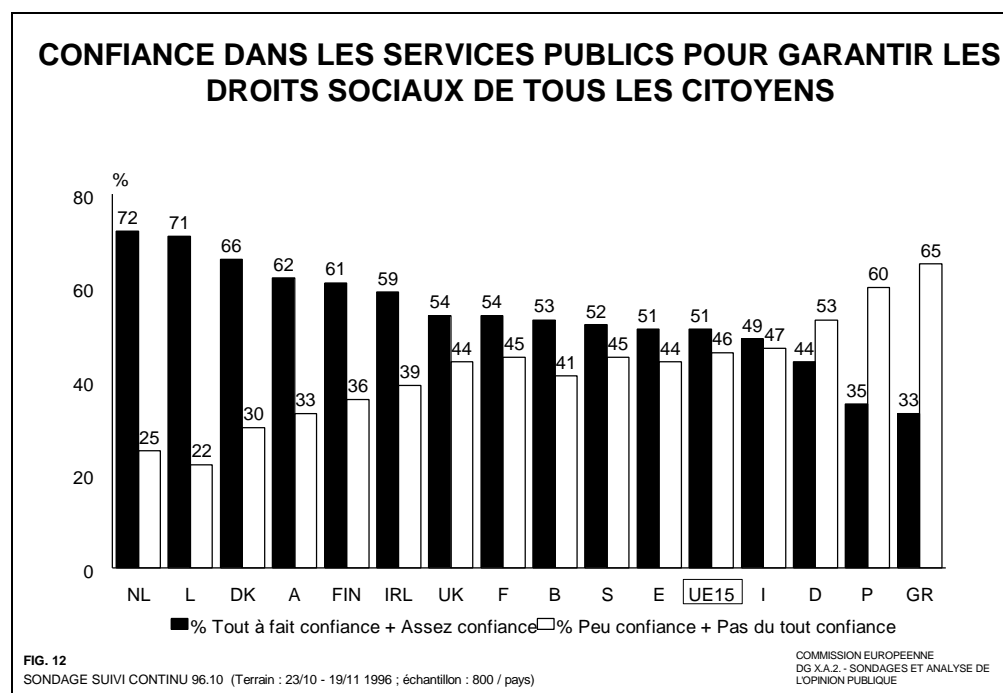
Les plus confiants sont les Danois (79% d'opinions positives), les Luxembourgeois (74%), les Finlandais et les Autrichiens (72%).

Ceux qui doutent le plus de la modernité et/ou de la qualité des services publics sont les Grecs (71%), les Italiens (62%), les Espagnols et les Portugais (50%).

Les 15-24 ans, les étudiants, les cadres et les chômeurs, les personnes disposant d'un revenu "moyen supérieur" et les plus favorables à la construction européenne reconnaissent plus volontiers la qualité et la modernité des prestations. A l'inverse, les travailleurs indépendants et les personnes aux revenus les plus modestes ont moins tendance à leur attribuer ces qualités.

2.1.3 La garantie des droits sociaux de tous les citoyens

Pour 51% des Européens (contre 46%) les services publics garantissent les droits sociaux de tous les citoyens. [Fig. 12]



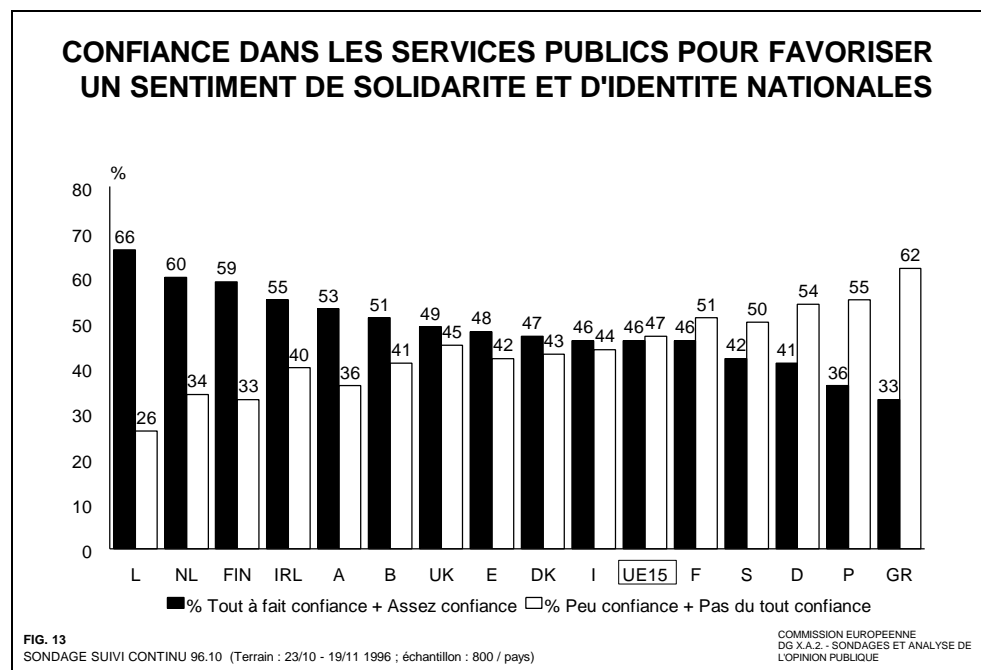
Cette mission de solidarité et de protection sociales est plébiscitée par 72% des Néerlandais et 71% des Luxembourgeois. Par contre, 65% des Grecs, 60% des Portugais et 53% des Allemands déclarent ne pas faire confiance aux services publics pour "garantir les droits sociaux" de tous.

En l'espèce, les 15-24 ans (55% d'opinions affirmatives) font plus confiance aux services publics que les 40-59 ans (46% leur font

confiance, 51% pas), les cadres (56%) plus que les ouvriers et les professions libérales (48%), les personnes ayant eu une éducation supérieure (53%) ou étudiant encore (56%) plus que celles ayant arrêté leurs études avant l'âge de 15 ans (48%). Mais un point de clivage important est, sur cette question, le soutien à l'appartenance de son pays à l'Union européenne : 55% de ceux qui estiment que cette appartenance est "une bonne chose" font confiance aux services publics pour garantir les droits sociaux de tous les citoyens, alors que ceux qui estiment que faire partie de l'Union est une "mauvaise chose" ne leur font pas confiance sur ce point (42% "confiance", 54% "pas confiance").

2.1.4 Services publics, solidarité et identité nationales

Les services publics sont-ils à même de favoriser et développer un sentiment de cohésion nationale? 46% des Européens le pensent, mais 47% d'entre eux émettent une opinion contraire (à la question "à propos des services publics en général, diriez-vous que vous leur faites tout à fait confiance, assez confiance, assez peu confiance ou pas du tout confiance pour favoriser un sentiments de solidarité et d'identité nationales"). [Fig. 13]



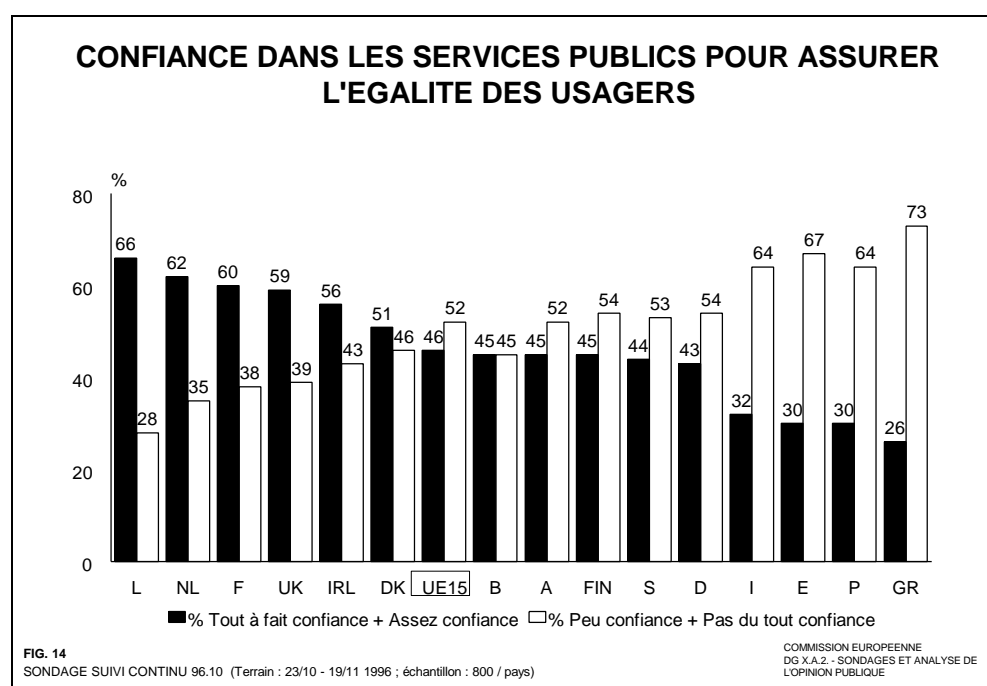
Les plus convaincus, à cet égard, sont les Luxembourgeois (66% d'entre eux font confiance aux services publics en la matière), les Néerlandais (60%) et les Finlandais (59%). Les plus réticents sont

les Grecs (62% d'opinions contraires), les Portugais (55%) et les Allemands (54%).

L'âge des répondants a, ici, une influence : 51% des personnes âgées de 60 ans ou plus jugent que les services publics peuvent favoriser l'esprit de solidarité et d'identité, alors que 53% des 25-39 ans ne leur font pas confiance sur ce point.

2.1.5 L'égalité devant le service public

L'égalité devant le service public (égalité d'accès, égalité de traitement...) est un principe fondateur. Or **52% des Européens ne font pas confiance aux services publics pour "assurer l'égalité des usagers"**. Seuls 46% d'entre eux réitèrent cette confiance. [Fig. 14]



Les plus confiants sont les Luxembourgeois (66%), les Néerlandais (62%), les Français (60%) et les Anglais (59%). Ceux qui croient le moins à l'application de ce principe d'égalité se trouvent en Grèce (73% déclarent ne pas faire confiance aux services publics pour en assurer l'effectivité), en Espagne (67%), en Italie et au Portugal (64%).

Les cadres (54%) sont plus confiants que les femmes/hommes au foyer (38%), les personnes disposant de revenus élevés (55%) plus que les interviewés aux revenus modestes (39%), les hommes (50%) plus que les femmes (42%).

2.2 Secteur public / secteur privé

Pour 69% des personnes interrogées “certains services publics ne peuvent être assurés que par le secteur public”. Mais 25% des interviewés ne croient pas en l’existence de tels domaines réservés.

Trois Européens sur quatre estiment que certains services publics peuvent être aussi bien assurés par le secteur public que par le secteur privé.

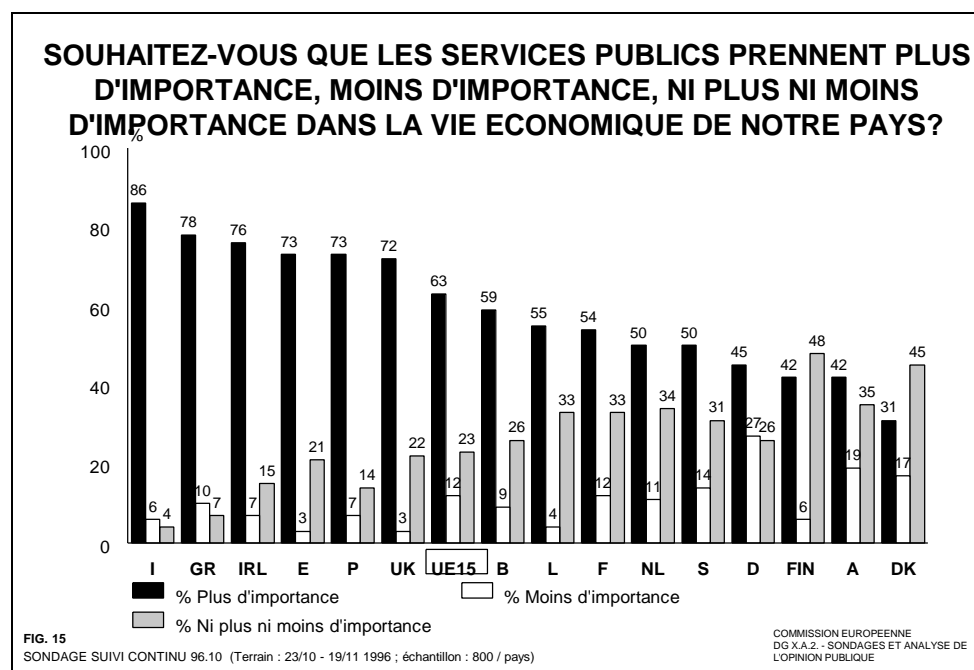
Enfin, sept personnes sur dix s’accordent à penser que, dans certains domaines relevant du service public, les prestations peuvent être mieux assurées par le secteur privé.

2.3 L'avenir des services publics

2.3.1 Services publics et vie économique

Une majorité de répondants (63%) souhaite que, dans l'avenir, les services publics prennent plus d'importance dans la vie économique de leur pays. Ils ne sont que 12% à souhaiter une réduction de leur rôle économique, et 23% à préférer un statu quo. [Fig. 15]

L'attente des Italiens (86% d'entre eux sont favorables à un tel développement), des Grecs (78%) et des Irlandais (76%) est la plus évidente.



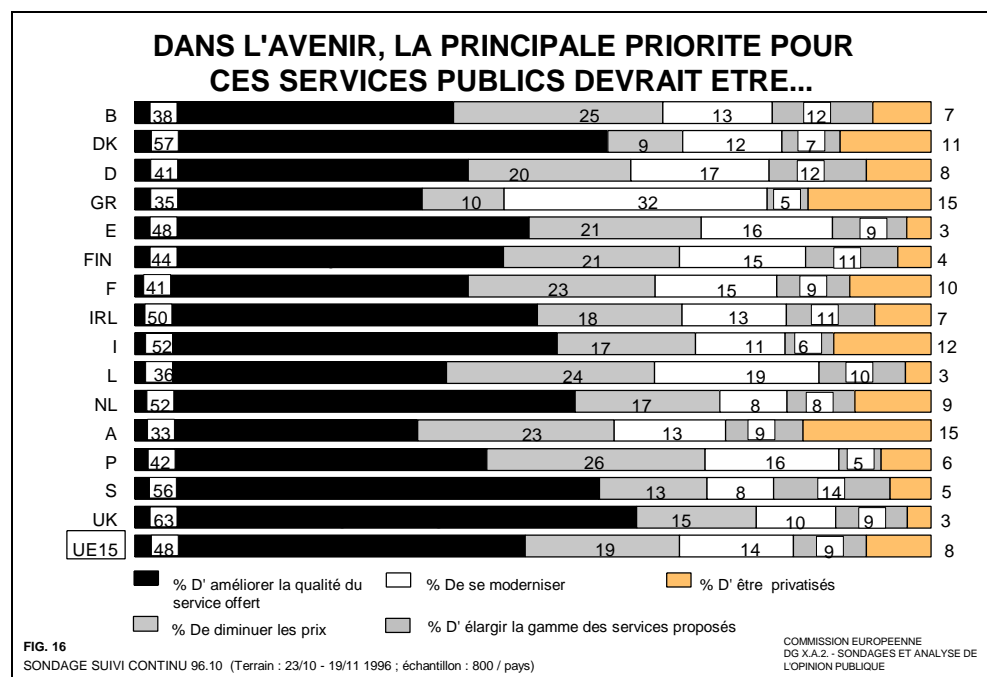
Les Allemands (pour 27% d'entre eux le rôle économique des services publics devrait diminuer, pour 45% il devrait augmenter), les Autrichiens (19% et 42%) et les Danois (17% et 31%) sont, à cet égard, plus circonspects.

Enfin, 48% des Finlandais, 45% des Danois et 35% des Autrichiens sont favorables à une préservation de l'importance actuelle des services publics.

2.3.2 Priorités pour les services publics de demain [Fig. 15]

La qualité du service offert est au coeur des préoccupations des Européens : 48% d'entre eux assignent comme priorité principale aux services publics d'oeuvrer pour une amélioration qualitative de leurs prestations. Les Anglais (63%), les Danois (57%) et les Suédois (56%) sont les plus sensibles à l'exigence d'une "démarche qualité". Les cadres et employés sont 56% à penser de même.

La baisse des prix des services publics est la priorité pour 19% des interviewés (pour 26% des Portugais, 25% des Belges et 24% des Luxembourgeois; mais 9% des Danois, 10% des Grecs et 13% des Suédois). Pour 29% des personnes au foyer, 28% des personnes aux revenus modestes et 25% des plus de 60 ans, les services publics devraient s'attacher essentiellement à diminuer leurs prix.



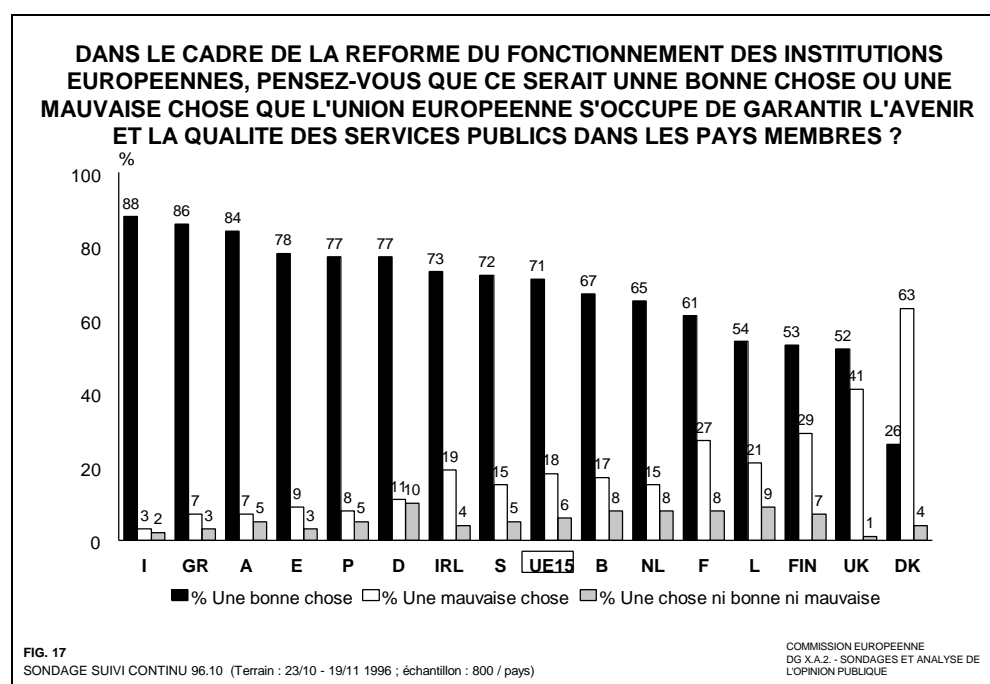
La modernisation des services publics est prioritaire pour 14% des répondants (32% des Grecs et 19% des Luxembourgeois, mais 8% des Néerlandais et des Suédois).

L'enrichissement de la gamme des services proposés est cité par 9% des Européens comme objectif premier.

Enfin, **seul 8 personnes sur 100 souhaitent en priorité la privatisation des services publics**. Les Grecs et les Autrichiens sont 15% à leur assigner cette priorité; les Anglais, les Espagnols, les Luxembourgeois, les Finlandais et les Suédois sont moins de 5% à partager cet avis.

2.3.3 L'Union européenne et les services publics

7 Européens sur 10 estiment que ce serait "une bonne chose" si, dans le cadre de la réforme des institutions, l'Union européenne cherchait à garantir l'avenir, la pérennité et la qualité des services publics en Europe. [Fig. 17]



88% des Italiens, 86% des Grecs et 84% des Autrichiens émettent ce souhait. 52% des Anglais en seraient d'accord.

81% des jeunes entre 15 et 24 ans seraient également favorables à cette idée.

CONCLUSION

“Services publics”, “public services”, “servicios públicos”... : au-delà des mots et des connotations, les citoyens de l’Union semblent avoir une claire conscience des concepts et des enjeux.

Bien sûr, pensent-ils, la mission d’intérêt général et le libreaccès pour tous priment; bien sûr, un service public peut aussi chercher, dans une économie de marché, à faire des profits, voire être assuré par le secteur privé (même si la privatisation n’est pas jugée prioritaire); bien sûr, le lien services publics-Etat est plus ténu que par le passé.

Mais, aux yeux des Européens, les faiblesses des services publics appellent désormais des réformes et des adaptations : certes, les services publics contribuent à améliorer, d’une façon générale, la qualité de la vie; certes, les prestations sont, globalement, plutôt modernes et de qualité; mais, les services publics favorisent-ils encore l’affirmation d’un sentiment de cohésion nationale? assurent-ils encore l’égalité d’accès, l’égalité de traitement? Les Européens semblent émettre des doutes à cet égard.

Le citoyen semble éprouver un véritable attachement à l’égard des services publics, un attachement certes critique mais néanmoins bienveillant : les Européens souhaitent que le champ des services publics s’étende, en prenant en compte l’émergence d’un “intérêt général” élargi, dans une situation d’incertitude et d’inégalités patentées. Dans ces conditions, ils jugent prioritaires l’amélioration qualitative des prestations offertes par les services publics (service offert, mais aussi accueil, accessibilité, simplicité...), la modération de leurs prix et la poursuite de leur indispensable adaptation à un monde en mutation accélérée.

En fait, l’opinion publique européenne, bien que parfois insatisfaite par les services publics, les juge désormais indispensables. Il semblerait que les Européens cherchent à être rassurés, en la matière : ils s’attendent à voir l’avenir et la pérennité des services publics assurés, leur diversité et les valeurs qu’ils véhiculent préservées, leur qualité et leur accessibilité développées, leurs évolutions expliquées et accompagnées.

A cet effet, une large majorité souhaite, en la matière, une action concertée européenne.

FICHE TECHNIQUE / TECHNICAL SPECIFICATIONS

800 INTERVIEWS PAR TÉLÉPHONE, PAR PAYS, TOUTES LES QUATRE SEMAINES
(EXCEPTÉ 2 X 800 EN ALLEMAGNE)

800 TELEPHONE INTERVIEWS BY COUNTRY EVERY FOUR WEEKS (EXCEPT 2 X 800
IN GERMANY)

Par / By EUROQUEST MRB:

Autriche	IFES ges mbH
Belgique	ROFIELD MR&C
Danemark	I&A Markedsanalyse A/S
Allemagne	BASISRESEARCH GmbH
Grèce	MRB Hellas
Espagne	METRA SEIS SA
France	CSA
Irlande	MRC (Ireland) Ltd
Italie	EURISKO SPA
Luxembourg	ILReS SA
Pays-Bas	R&M BV
Portugal	Euroteste-Marketing e Opiniao SA
Finlande	Taloustutkimus OY
Suède	Demoskop AB
Royaume-Uni	BMRB International

Marge d'erreur / Margin of error $\pm 3.5\%$

Terrain CTS 96.10 / CTS 96.10 fieldwork : 23 Octobre/ber - 19 Novembre/ber 1996