

**La Direction générale Santé et protection des consommateurs a placé sur son site Internet une étude commandée à l'INRA - European Coordination Office S.A.**

**Avertissement :**

**La présente étude a été réalisée par l'INRA - European Coordination Office S.A. pour la Direction générale Santé et protection des consommateurs et constitue son opinion sur "Les Européens et les services d'intérêt généraux".**

**Cette opinion n'a été ni adoptée ni approuvée en aucune façon par la Commission et ne doit pas être considérée comme exprimant la position de la Commission ou de la Direction générale Santé et protection des consommateurs.**

**La Commission européenne ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente étude et n'assume aucune responsabilité pour son utilisation, quelle qu'elle soit.**



INTERNATIONAL RESEARCH ASSOCIATES

**EUROBAROMETRE 53**

**LES EUROPEENS ET  
LES SERVICES D'INTERET GENERAUX**

**RAPPORT**

REDIGE PAR

**INRA (EUROPE)  
EUROPEAN COORDINATION OFFICE S.A.**

POUR

**La Direction Générale  
Santé et Protection des Consommateurs**

GERE ET ORGANISE PAR

**La Direction Générale de  
l'Education et de la Culture  
Unité « Centre pour le citoyen -  
Analyse de l'opinion publique »**

Octobre 2000

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la Direction Générale de l'Education et de la Culture, Unité « Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique »), a été réalisé à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs de la Commission européenne.

Il a été effectué dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne, entre le 5 avril et le 23 mai 2000, sous la coordination générale de INRA (EUROPE) - European Coordination Office, situé à Bruxelles.

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

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

La langue originale de ce rapport est le français.

## Introduction

Le sondage d'opinion analysé dans le présent rapport a été effectué dans les quinze Etats membres, entre le 5 avril et le 23 mai 2000, dans le cadre de l'Eurobaromètre<sup>1</sup> 53, à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des consommateurs de la Commission européenne.

Ce sondage est géré et organisé par la Direction Générale de l'Education et de la Culture, « Centre pour le citoyen », Unité « Analyse de l'opinion publique », de la Commission européenne.

**LE PRESENT RAPPORT ABORDE LA PERCEPTION QU'ONT LES EUROPEENS DES SERVICES D'INTERET GENERAUX. IL SE SUBDIVISE EN PLUSIEURS CHAPITRES COUVRANT DIFFERENTS ASPECTS DE CES SERVICES:**

- L'accès aux différents services d'intérêt généraux
- Les prix des différents services
- La qualité des services
- La clarté des informations reçues par les Européens
- L'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services
- Les plaintes et leurs traitements

Dans chaque Etat membre, ces questions ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16.078 personnes ont été interrogées, soit, en moyenne, quelque 1.000 personnes par Etats membres sauf en Allemagne (2.000 : 1.000 dans les nouveaux Länder et 1.000 dans les anciens Länder), au Royaume-Uni (1.300 : 1.000 en Grande-Bretagne et 300 en Irlande du Nord) et au Luxembourg (600).

Précisons que les chiffres relatifs à l'Union européenne dans son ensemble présentés dans ce rapport sont une moyenne pondérée des chiffres nationaux. Pour chaque Etats membres, la pondération utilisée est la part de la population nationale âgée de 15 ans et plus au sein de la population communautaire âgée de 15 ans et plus (cf. spécifications techniques en annexe).

---

<sup>1</sup> Les sondages Eurobaromètre, ou plus exactement les « sondages Eurobaromètre standards », sont réalisés depuis 1973 (EB N° 0), pour le compte de l'ancienne Direction générale X de la Commission européenne, aujourd'hui Direction Générale de l'Education et de la Culture. Ils incluent la Grèce depuis l'automne 1980, le Portugal et l'Espagne depuis l'automne 1985, l'Allemagne de l'Est, depuis l'automne 1990 et l'Autriche, la Finlande et la Suède depuis le printemps 1995.

Les spécifications techniques reprises en annexe détaillent l'ensemble des questions relatives à la méthodologie (dates de terrain, sélection de l'échantillon, population couverte, pondération, limites de confiance, etc.). Précisons certains termes utilisés dans ces spécifications techniques : la pondération marginale est celle qui se fonde sur une variable, telle que l'âge ou le sexe, tandis la pondération croisée se fonde sur le croisement de deux variables, telles que, par exemple, l'âge et le sexe. Les régions NUTS sont « un classement des régions de l'Union européenne suivant une structure hiérarchique à trois niveaux ». L'Eurobaromètre est pondéré sur base des régions NUTS 2. Il convient aussi de noter que le total des pourcentages présentés dans les graphiques illustrant le rapport et dans les tableaux formant les annexes peut dépasser 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question. Ce total peut également ne pas atteindre exactement 100%, mais un nombre très proche (par exemple, 99% ou 101%), du fait des arrondis.

Les abréviations suivantes sont utilisées pour désigner les Etats membres :

B	Belgique
DK	Danemark
WD	Anciens Länder
D	Allemagne
OD	Nouveaux Länder
GR	Grèce
E	Espagne
%F	France
IRL	Irlande
I	Italie
L	Luxembourg
NL	Pays-Bas
A	Autriche
P	Portugal
FIN	Finlande
S	Suède
UK	Royaume-Uni

Une remarque s'impose en ce qui concerne la séparation entre les anciens et les nouveaux Länder de l'Allemagne qui se justifiait lorsque l'Allemagne de l'Est a été introduite dans la liste des Etats couverts par l'Eurobaromètre, à l'automne 1990. Cette distinction a été conservée malgré la réunification car elle met fréquemment en évidence des différences d'opinion tranchées entre ces deux territoires. L'abréviation employée pour désigner l'Union européenne dans son ensemble est « UE15 ». Quant à l'abréviation « NSP », elle signifie « Ne Sait Pas ».

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre Premier : L'accès aux services d'intérêt généraux</b>	<b>2</b>
1. Les services de téléphonie mobile	3
2. Les services de téléphonie fixe	5
3. Les services de distribution d'électricité	7
4. Les services de distribution de gaz	9
5. Les services de distribution d'eau	11
6. Les services postaux	13
7. Les services de transports urbains	15
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	17
<b>Chapitre II : Les Européens et le prix des différents services</b>	<b>19</b>
1. Les services de téléphonie mobile	20
2. Les services de téléphonie fixe	22
3. Les services de distribution d'électricité	23
4. Les services de distribution de gaz	24
5. Les services de distribution d'eau	25
6. Les services postaux	26
7. Les services de transports urbains	27
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	28
<b>Chapitre III : La qualité des services</b>	<b>29</b>
1. Les services de téléphonie mobile	29
2. Les services de téléphonie fixe	31
3. Les services de distribution d'électricité	32
4. Les services de distribution de gaz	33
5. Les services de distribution d'eau	34
6. Les services postaux	35
7. Les services de transports urbains	36
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	37

<b>Chapitre IV : La clarté des informations reçues par les Européens</b>	<b>38</b>
1. Les services de téléphonie mobile	39
2. Les services de téléphonie fixe	40
3. Les services de distribution d'électricité	41
4. Les services de distribution de gaz	42
5. Les services de distribution d'eau	44
6. Les services postaux	45
7. Les services de transports urbains	46
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	47
<b>Chapitre V : L'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services</b>	<b>48</b>
1. Les services de téléphonie mobile	49
2. Les services de téléphonie fixe	50
3. Les services de distribution d'électricité	52
4. Les services de distribution de gaz	53
5. Les services de distribution d'eau	54
6. Les services postaux	55
7. Les services de transports urbains	56
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	57
<b>Chapitre VI : Les plaintes et leurs traitements</b>	<b>59</b>
1. Les services de téléphonie mobile	63
2. Les services de téléphonie fixe	65
3. Les services de distribution d'électricité	67
4. Les services de distribution de gaz	69
5. Les services de distribution d'eau	71
6. Les services postaux	73
7. Les services de transports urbains	75
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	77

<b>Chapitre VII : Analyse globale par secteur</b>	<b>80</b>
1. Les services de téléphonie mobile	81
2. Les services de téléphonie fixe	83
3. Les services de distribution d'électricité	84
4. Les services de distribution de gaz	85
5. Les services de distribution d'eau	87
6. Les services postaux	88
7. Les services de transports urbains	89
8. Les services de transports ferroviaires interurbains	90

### **Annexes**

Spécifications techniques

Questionnaire bilingue



# RAPPORT

## Introduction

Ce rapport se divise en sept chapitres. Les six premiers analysent chacun un aspect différent des services d'intérêt généraux étudiés. Les différents aspects sur lesquels les Européens ont dû exprimer leur opinion sont : l'accès, le prix, la qualité, la clarté des informations, l'équité des termes et conditions des contrats et les plaintes et leurs traitements.

Chacun de ces chapitres (à l'exception de l'accès) présente deux types d'analyse. Premièrement une analyse sur base d'un échantillon filtré. Dans ce cas, les données ont été analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Deuxièmement une analyse sur base de l'échantillon total.

Ces deux types d'analyse permettent de présenter les résultats selon deux orientations : soit ciblé sur l'opinion des Européens qui ont accès à ces services, soit ciblé sur l'opinion de la population européenne totale.

Le septième chapitre présente une analyse globale de satisfaction par secteur. Pour ce faire un indice de satisfaction a été calculé sur base de l'échantillon filtré selon l'accès. Cet indice (ou pourcentage) de satisfaction est une moyenne des pourcentages recueillis pour quatre aspects : le caractère raisonnable ou non du prix payé, la qualité du service utilisé, la clarté des informations reçues et l'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services.

## Chapitre premier : L'accès aux services d'intérêt généraux

Le premier chapitre de ce rapport traite de la perception qu'ont les citoyens européens de l'accès dont ils disposent à huit services d'intérêt généraux. Il leur a été demandé s'ils estimaient que l'accès à chacun de ces services leur était facile ou difficile. A ces deux réponses proposées, les citoyens européens en ont spontanément rajouté une troisième<sup>2</sup> : entre 1 et 16% de la population suivant le service déclarent ne pas avoir d'accès au service étudié.

Quatre services sur les huit analysés sont d'un accès facile pour plus de 90% des Européens Il s'agit de la téléphonie fixe, des services de distribution d'eau et d'électricité et des services postaux. La téléphonie mobile, les transports ferroviaires interurbains, les transports urbains et les services de distribution de gaz ne sont facilement accessibles que pour 70 à 74% des citoyens européens et ne sont pas accessibles pour 12 à 16% des citoyens.

L'accès aux services ferroviaires interurbains et aux services de transports urbains est jugé difficile par respectivement 15% et 13,8% des citoyens de l'Union européenne.

Ils sont en outre 15,8% à avoir spontanément déclaré ne pas avoir accès aux services de téléphonie mobile et 11,5% aux services de distribution de gaz.

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

Dans le cas des services de téléphonie mobile dont l'accès est relativement récent pour un grand nombre d'Européens, l'âge et l'occupation sociale jouent un rôle important. Il apparaît que les personnes jeunes ont un accès nettement plus aisé à ce type de services que les autres.

En revanche, dans le cas de services plus anciens, la variable âge n'a plus cette même importance.

L'accès aux services est bien entendu déterminant pour pouvoir donner un avis objectif par la suite. Dans le cas de certains services et plus particulièrement les services de transports urbains et les services de transports ferroviaires interurbains, la localisation géographique des personnes interrogées influence fortement cet accès. Il s'avère que l'influence du taux d'urbanisation est aussi déterminant concernant les services de distribution de gaz et dans une moindre mesure les services de téléphonie mobile.

---

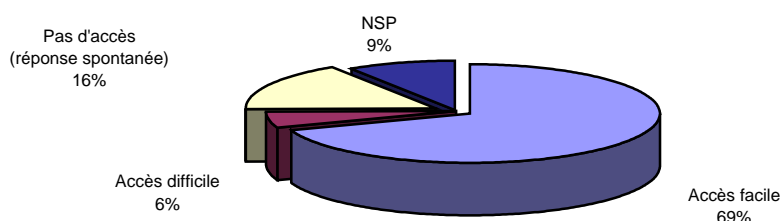
<sup>2</sup> Cette troisième réponse était toutefois prévue dans les catégories de réponses, même si elle n'était pas explicitement proposée durant l'interview.

## 1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

### 1.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les Européens sont sept sur dix à déclarer avoir facilement accès aux services de téléphonie mobile. A l'opposé, ils ne sont que 5,4% à déclarer avoir des difficultés à accéder à ces services et 16% à ne pas y avoir accès.

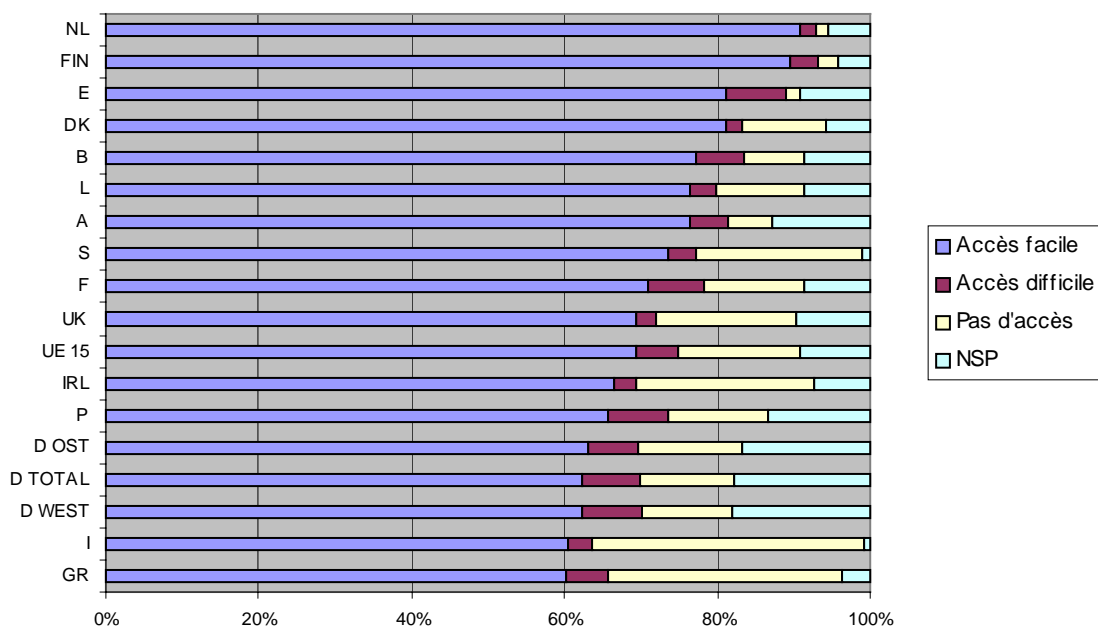
**En général, diriez-vous que l'accès aux services de téléphonie mobile que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)**



C'est aux Pays-Bas que les habitants sont les plus nombreux à avoir un accès aisé (90,7%) et en Grèce qu'ils le sont le moins (60,1%).

Et c'est aussi aux Pays-Bas que seul 1.6% de la population déclare ne pas avoir accès à la téléphonie mobile. A l'opposé, ils sont 35,5% à le juger en Irlande. On constate donc des disparités de l'ordre de 30 points entre les plus forts taux et les plus faibles.

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de téléphonie mobile que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)**



## **1.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Les deux classes d'âge inférieures (15-24 ans et 25-39 ans) présentent des pourcentages similaires concernant la facilité d'accès. Ces pourcentages diminuent ensuite au fur et à mesure que l'on progresse en âge.

Les personnes ayant abandonné leurs études avant 16 ans sont aussi celles qui sont les plus nombreuses à déclarer ne pas avoir accès aux services de téléphonie mobile. Et plus les études ont été longues, plus les Européens déclarent avoir facilement accès aux services de téléphonie mobile.

A l'exception des personnes au foyer et des retraités, plus de 75% des personnes occupées dans d'autres types d'activité déclarent avoir accès facilement à ce service.

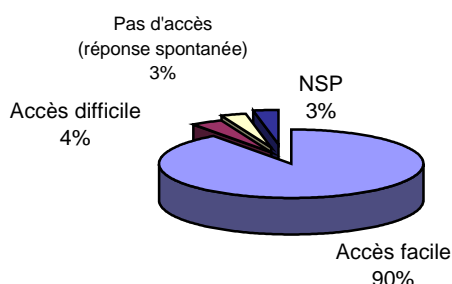
Plus le milieu dans lequel on vit est urbain et de grande taille, plus l'accès aux services de téléphonie mobile est aisé. Et inversement plus on vit en milieu rural, plus il est fréquent de ne pas avoir accès à ce service.

## 2. LES SERVICES DE TELEPHONE FIXE

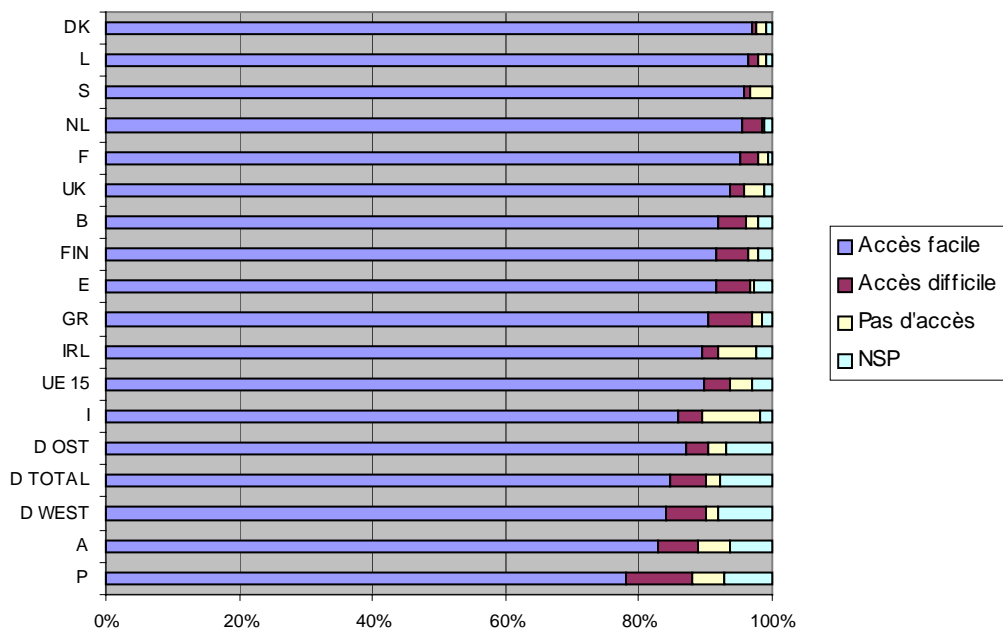
### 2.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Près de neuf Européens sur dix ont facilement accès à la téléphonie fixe. Les Danois sont les plus nombreux à être de cet avis avec 96,8% et les Portugais les moins nombreux avec 78,1%. A l'opposé, c'est aux Pays-Bas que les personnes déclarant ne pas y avoir accès sont les moins nombreuses (0,2%) et en Italie les plus nombreuses (8,8%).

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de téléphonie fixe que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)**



**En général, diriez-vous que l'accès aux services du téléphone fixe que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)**



### 2.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les variables sociodémographiques telles que le sexe, l'âge, le niveau d'éducation ou la situation professionnelle ne jouent pas de rôle dans l'accès du citoyen européen à la téléphonie fixe. On peut cependant remarquer que les chômeurs et les personnes ayant arrêté leur scolarité avant 16 ans sont un peu plus nombreux à ne pas avoir accès à ce service.

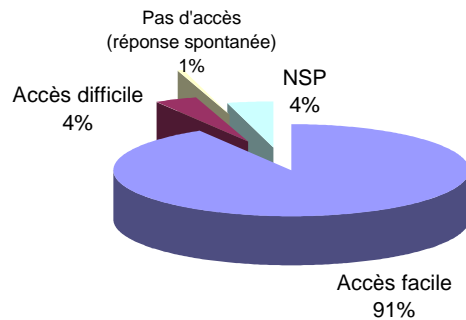
Cependant quels que soient les critères, les pourcentages diffèrent à peine de 5 points, l'influence n'est donc pas importante et l'accès à ce service est dans l'ensemble aisé.  
Le taux d'urbanisation ne joue pas de rôle important.

### 3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

#### 3.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

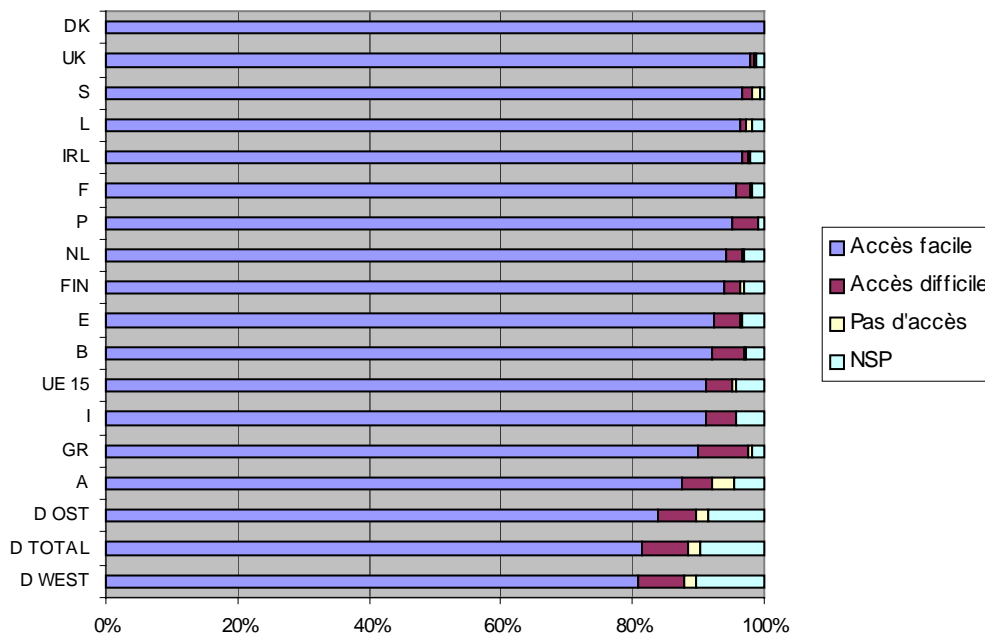
Les Européens sont 91,2% à juger avoir accès facilement aux services de distribution d'électricité et seulement 0,7% à ne pas y avoir accès.

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de distribution d'électricité que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)**



Ce service semble être extrêmement performant au Danemark où 100% de la population y a accès aisément. La dernière position étant celle de l'Allemagne où « seulement » 80% de la population le déclare. C'est aussi dans ce pays que les gens déclarent le plus souvent « ne pas savoir » (10,2%). Les difficultés d'accès sont les plus fréquentes en Grèce (7,4%) qui devance de peu l'Allemagne (6,8%).

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de distribution d'électricité que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)**





### **3.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Alors que rien ne distingue les trois classes d'âge supérieures (25 à 39 ans, 40 à 54 ans et 55 ans et plus), la classe d'âge inférieure présente le pourcentage le plus faible en terme de facilité d'accès et le pourcentage le plus élevé en ce qui concerne la difficulté d'accès. Le niveau d'éducation et l'occupation professionnelle ne semblent pas jouer un rôle sauf dans le cas des étudiants. Ceux-ci ont le plus faible pourcentage de réponses concernant l'accès facile à ces services et le plus fort taux de personnes ne sachant pas répondre.

L'accès à ce service est jugé plus aisé par les personnes habitant dans une zone rurale que par celles vivant en villes moyennes ou petites et encore plus par rapport à celles vivant des grandes villes ou des métropoles.

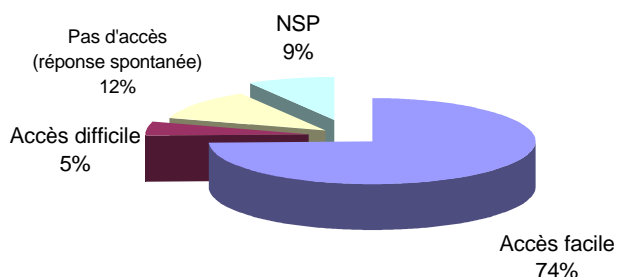
## 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ

### 4.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

74,4% des Européens déclarent avoir facilement accès aux services de distribution de gaz, 5,2% un accès difficile et 11,5% pas d'accès. Les différences entre les pays sont importantes.

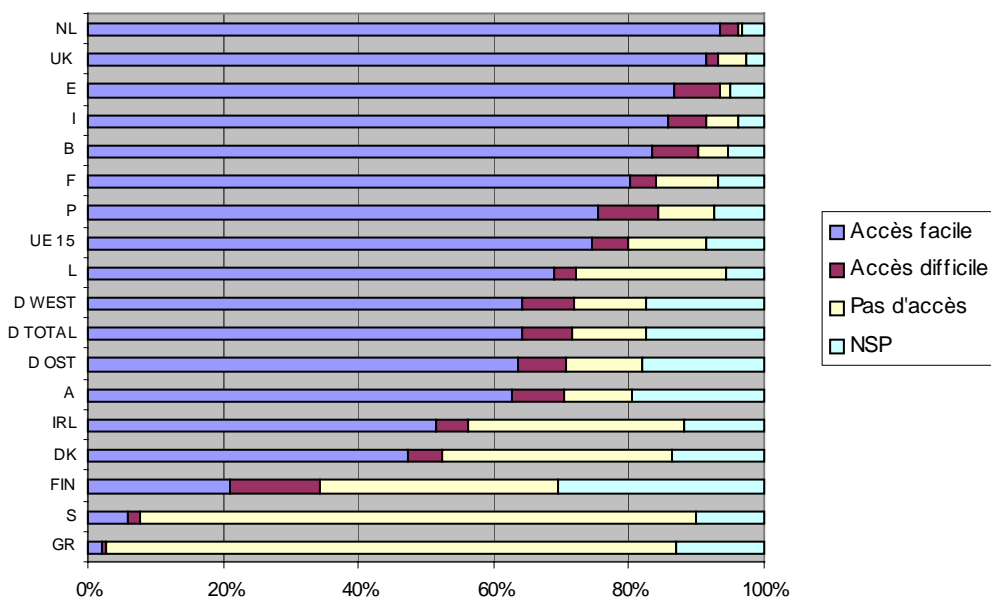
Ainsi, en Grèce, seulement 2,1% de la population dit avoir un accès aisé alors qu'ils sont 93,6% aux Pays-Bas.

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de distribution de gaz que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)**



C'est en Grèce que le pourcentage de personnes n'ayant pas accès à ce service est le plus élevé (84,4%), devant de peu la Suède (82,3%). A l'opposé, c'est logiquement aux Pays-Bas que le pourcentage le plus faible est observé (0,5%).

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de distribution de gaz que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)**



#### **4.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Le sexe, l'âge et le niveau d'éducation ne semblent pas jouer de rôle. On peut seulement remarquer que la plus faible proportion de personnes déclarant avoir facilement accès aux services sont les étudiants.

Les indépendants sont les plus nombreux à déclarer ne pas avoir d'accès aux services de distribution de gaz. Les variations entre les résultats des différentes catégories sont faibles. L'occupation n'est donc pas une variable jouant un rôle partiellement discriminant.

En revanche le taux d'urbanisation semble jouer un rôle important dans le cas de l'accès aux services de distribution de gaz. Plus on vit dans une ville de grande dimension et plus l'accès est jugé aisé par les citoyens européens et ce alors que les européens vivant dans les zones rurales sont plus de un sur quatre à ne pas avoir accès à ce service. Cette variable explique sans doute les disparités dans les taux d'accès entre les différents pays européens. Plus la population d'un pays vit en zone rurale, plus le nombre de personnes n'ayant pas accès à ce service sera important.

## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

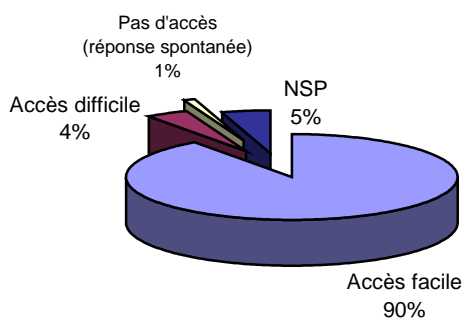
### 5.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Près de neuf Européens sur dix ont un accès facile aux services de distribution d'eau. C'est au Danemark que cette opinion est la plus répandue (99,8%) et en Allemagne qu'elle l'est le moins (78,6%).

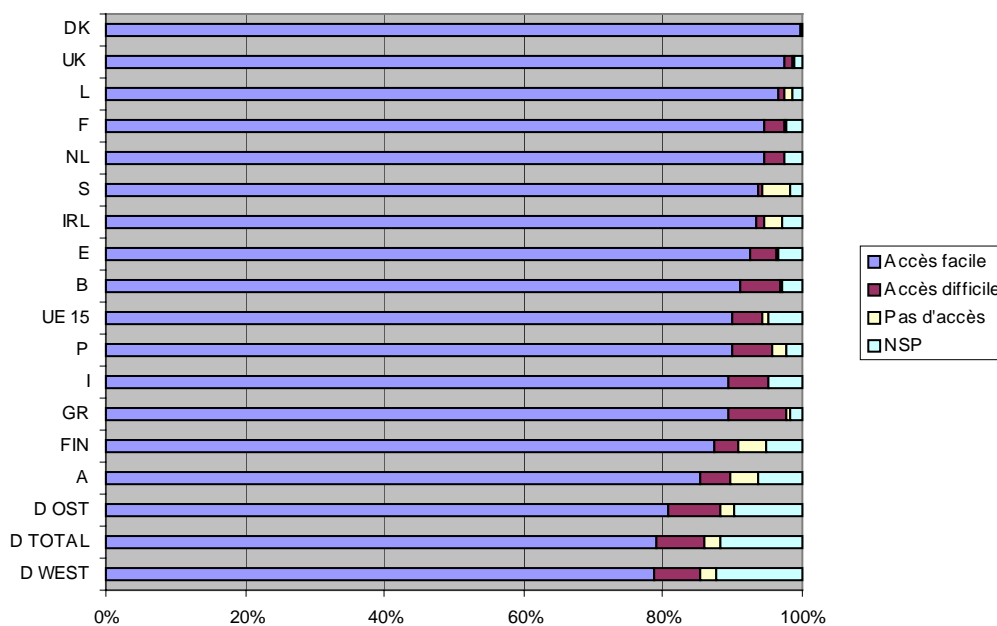
De même, c'est en Allemagne que le pourcentage de personnes ayant des difficultés d'accès est le plus élevé (6,7%) et au Danemark qu'il est le plus faible (0,1%).

La proportion de personnes déclarant ne pas avoir accès à ce service est la plus importante en Finlande (4,1%) et la moins importante au Danemark, en Italie et aux Pays-Bas.

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de distribution d'eau que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)**



**En général, diriez-vous que les services de distribution d'eau que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)**



## **5.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Le sexe, l'âge et le niveau d'éducation ne semblent pas jouer de rôle. On peut seulement remarquer que les personnes appartenant à la classe d'âge « 15 à 24 ans » et celles qui étudient encore déclarent moins souvent avoir facilement accès à ces services que les autres.

Les étudiants représentent le plus faible pourcentage des personnes ayant facilement accès à ce service. Les variations entre les résultats des différentes catégories d'occupation sont faibles.

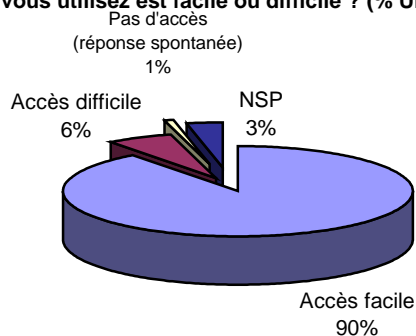
Le taux d'urbanisation n'est pas une variable importante.

## 6. LES SERVICES POSTAUX

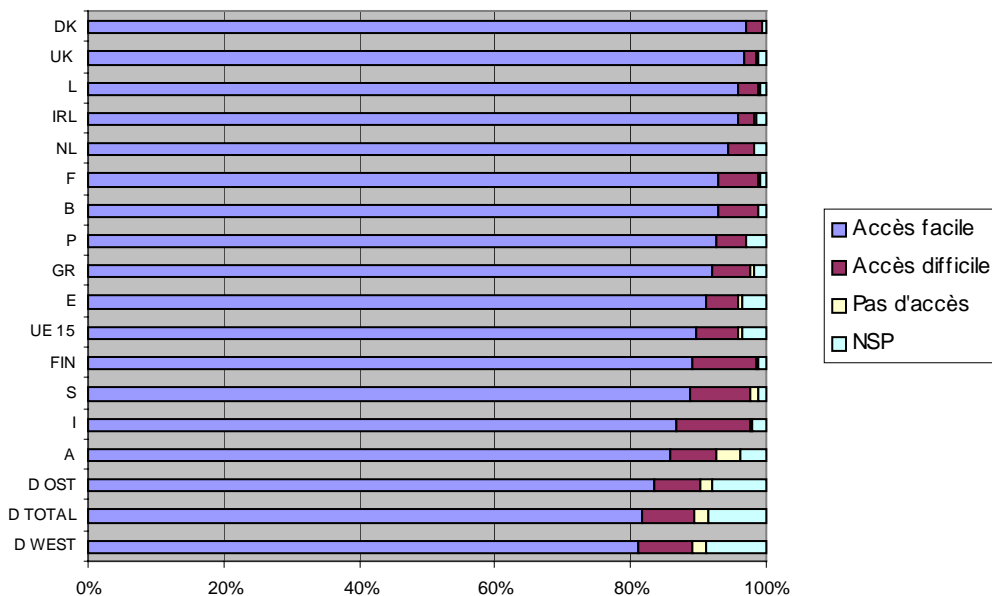
### 6.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Près de 90% de l'opinion publique européenne affirme avoir accès facilement aux services postaux. 6,2% a un accès difficile et 0,8% pas d'accès<sup>3</sup>. C'est au Royaume-Uni que le pourcentage concernant la facilité d'accès est le plus élevé (96,9%) et en Allemagne qu'il est le plus faible (81,4%). Ce sont les Italiens qui sont les plus nombreux à penser avoir un accès difficile à ces services (10,8%), alors que les Autrichiens sont 3,6% à déclarer ne pas y avoir accès du tout. Les Allemands sont 8,6% à ne pas avoir d'opinion à ce sujet.

En général, diriez-vous que l'accès aux services postaux que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)



En général, diriez-vous que l'accès aux services postaux que vous utilisez est facile ou difficile (% UE 15 et par pays)



<sup>3</sup> 3,4% répond « ne sait pas ».

## **6.2 Analyse par variables sociodémographiques**

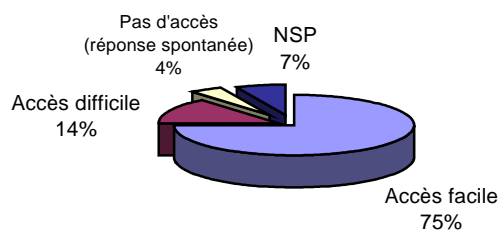
Les résultats obtenus dans les différentes catégories ne présentent pas de grandes variations. Les écarts les plus importants sont de l'ordre de 2 à 4 points. Les Européens sont dans les moins bons des cas toujours au minimum 85% à déclarer avoir un accès facile aux services postaux.

## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

### 7.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

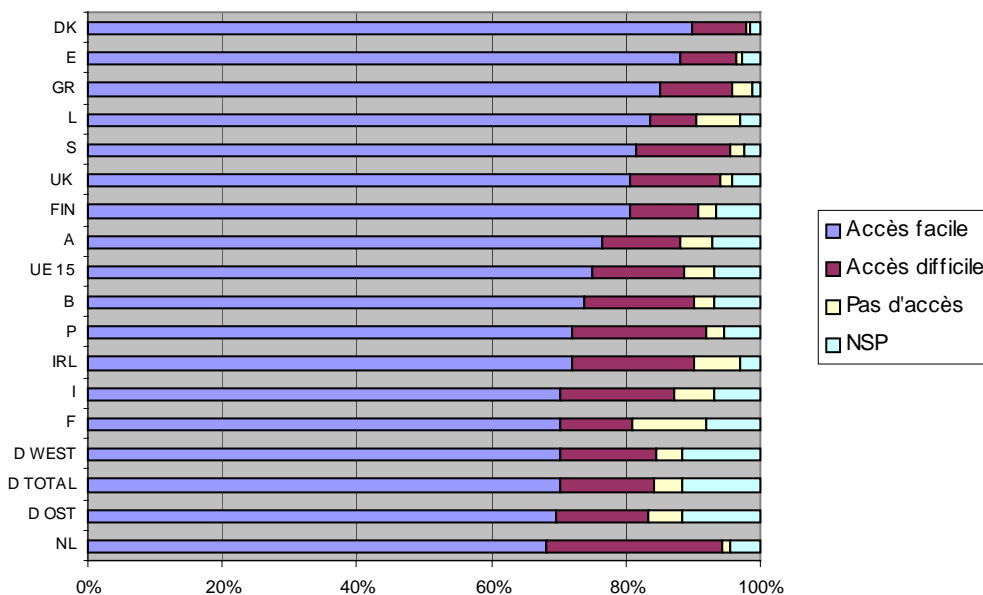
Les Européens sont 75% à estimer avoir un accès facile aux services de transports urbains, presque 14% à déclarer avoir un accès difficile et 4,5% à ne pas y avoir accès. 6,7% d'entre eux ne savent pas.

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de transports urbains que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE15)**



Le résultat le plus important concernant la facilité d'accès est enregistré au Danemark (90%), et le plus faible aux Pays-Bas (68,1%). C'est aussi dans ce dernier pays que se trouvent le plus grand nombre de personnes pensant avoir un accès difficile (26,1%) alors qu'ils ne sont que 7% au Luxembourg. Les Français sont 11% à ne pas avoir accès aux services de transports urbains et les Allemands sont 11,6% à se placer dans la catégorie « ne sait pas ».

**En général, diriez-vous que l'accès aux services de transports urbains que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)**





## 7.2 Analyse par variables sociodémographiques

L'opinion au sujet d'un accès facile aux services de transports urbains recueille moins de voix au fur et à mesure que l'on progresse en âge.

Plus on a mis fin tôt à ses études, moins on estime l'accès aisé et plus nombreuses sont les personnes déclarant ne pas avoir accès à ce service.

L'échelle de l'occupation ne présente pas d'écarts à l'exception des pensionnés et des indépendants qui déclarent plus souvent ne pas avoir d'accès à ces services que les autres catégories.

Les Européens vivant en zone rurale sont bien entendu moins nombreux à déclarer avoir un accès aisé aux services de transports urbains que ceux vivant en zone urbaine et plus nombreux à y avoir soit difficilement accès, soit pas accès. Plus le lieu d'habitation est situé dans une ville de grande taille, plus l'accès aux transports urbains est aisé.

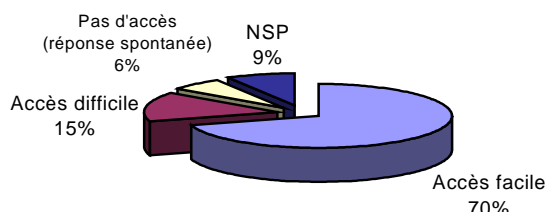
## 8. LES SERVICES FERROVIAIRES INTERURBAINS

### 8.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

L'accès aux services ferroviaires interurbains n'est facile que pour 70,3% des Européens, ce qui est un des pourcentages les plus bas recueillis par les différents services analysés. C'est au Portugal que l'on trouve le moins bon résultat (56,1%) et au Danemark le plus élevé (86,8%).

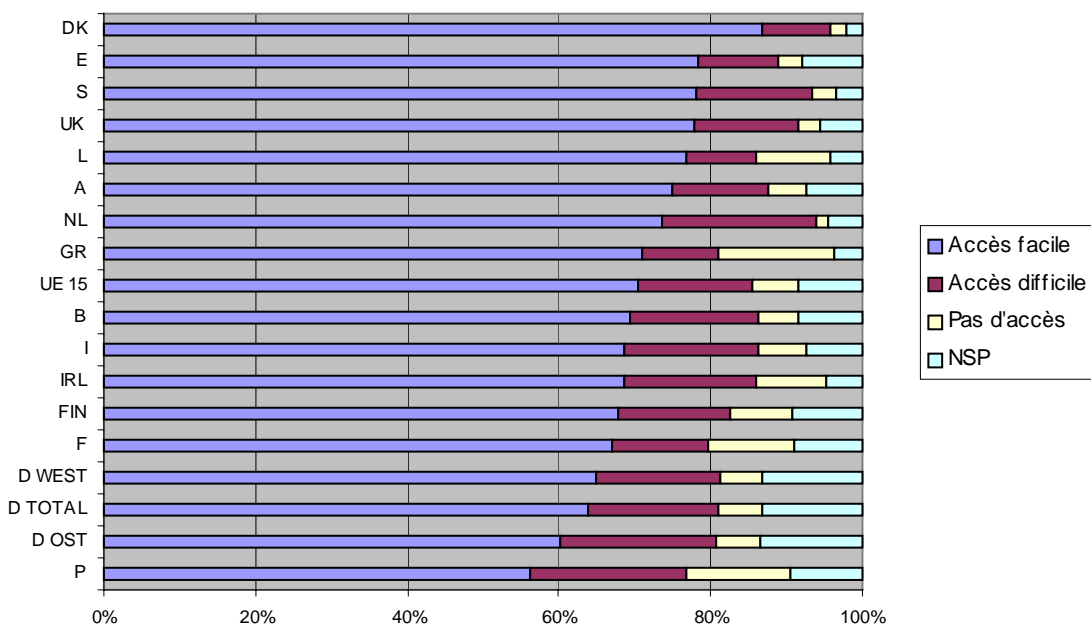
Les Européens sont 15% à juger l'accès difficile, plus de 6% à déclarer ne pas y avoir accès et 8,4% à estimer ne pas pouvoir répondre à cette question.

En général, diriez-vous que l'accès aux services ferroviaires interurbains est facile ou difficile pour vous ? (% UE15)



C'est aux Pays-Bas que le plus grand nombre de personnes jugent l'accès difficile (20,3%). Les Grecs sont 15,3% à estimer ne pas avoir d'accès alors que seulement 1,4% des Néerlandais sont de cet avis. Et c'est en Allemagne qu'il semble le moins facile de donner son opinion sur le sujet (13,1% de « ne sait pas »).

En général diriez-vous que l'accès aux services de téléphonie mobile que vous utilisez est facile ou difficile ? (% UE 15 et par pays)



## **8.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Plus l'âge est élevé, moins l'accès est jugé facile et plus le nombre de citoyens n'ayant pas accès à ces services augmente. Une personne de 55 ans et plus sur dix ne sait pas répondre à cette question.

Plus tôt est l'âge de fin d'études, plus l'accès à ce service est déclaré difficile ou inexistant. Une personne ayant arrêté ses études avant 16 ans sur dix ne peut pas répondre.

Ce sont les indépendants, les retraités et les personnes au foyer qui déclarent le plus souvent ne pas y avoir accès.

Plus le taux d'urbanisation est élevé, plus l'accès aux services de transports ferroviaires est aisé. Les personnes vivant en zones rurales sont plus nombreuses à avoir soit un accès difficile, soit pas d'accès.

Les écarts entre les valeurs sont généralement plus importants que pour les autres services d'intérêt généraux étudiés.

## Chapitre deux : Les Européens et les prix des différents services

Il a été demandé aux Européens s'ils jugeaient payer un prix raisonnable ou non pour chacun de ces huit services. Il leur était possible de répondre « un prix excessif » en spontané.

La majorité de l'opinion publique européenne juge les prix payés excessifs. Seul trois services font exception et obtiennent plus de 50% d'avis jugeant le prix payé raisonnable. Il s'agit dans l'ordre croissant de la distribution d'eau, de la distribution d'électricité et des services postaux. Les prix de ce dernier service sont jugés raisonnables par plus de 65% de l'opinion publique européenne.

En dernière position se trouvent les services de téléphonie mobile pour lesquels le pourcentage de personnes jugeant le prix payé raisonnable n'est supérieur que de peu à celui des personnes le déclarant non raisonnable (respectivement 29,7% et 26,6%).

On observe des écarts importants entre les opinions des différents pays pour certains des services, par exemple dans le cas du prix des services de distribution d'électricité et de distribution d'eau.

L'analyse des variables sociodémographiques ne permet pas de mettre en évidence de grandes caractéristiques. On remarque cependant que dans de nombreux cas, les personnes pensant payer un prix excessif sont plus nombreuses parmi les chômeurs et les personnes ne pouvant pas donner d'opinion parmi les étudiants et donc la classe d'âge la plus jeune (15 à 24 ans).

Deux types d'analyse sont présentées. Premièrement une analyse sur base d'un échantillon filtré. Dans ce cas, les données ont été analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Deuxièmement une analyse sur base de l'échantillon total.

Ces deux types d'analyse permettent de présenter les résultats selon deux orientations : soit ciblé sur l'opinion des Européens qui ont accès à ces services, soit ciblé sur l'opinion de la population européenne totale.

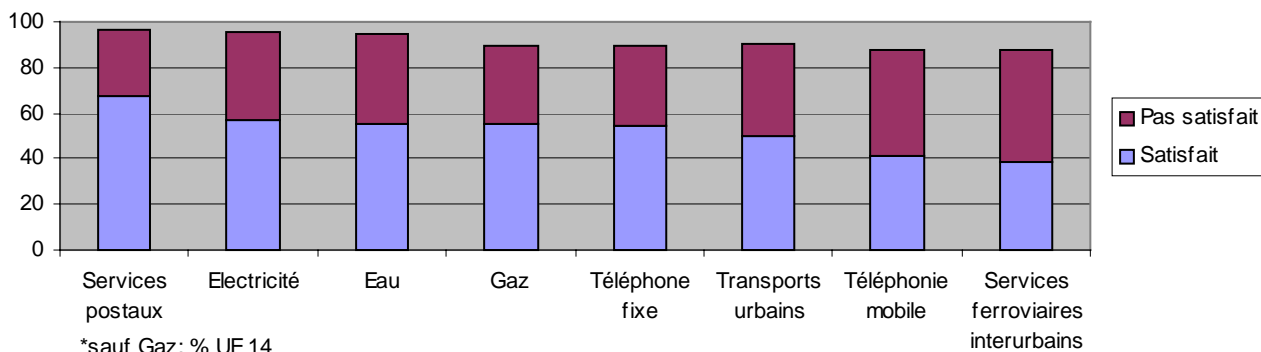
### **Analyse de la situation sur base d'un échantillon filtré<sup>4</sup> :**

67,3% des Européens se déclarent satisfaits du prix des services postaux. Ils ne sont que 38,9% à partager cette opinion au sujet de celui des services ferroviaires interurbains tandis que 48,5% d'entre eux pensent l'inverse.

---

<sup>4</sup> Les données sont analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Les parties suivantes (1 à 8) de ce chapitre sont analysées sur base de l'échantillon total.

**Le pourcentage de satisfaction des utilisateurs concernant le prix des services d'intérêt généraux (% UE 15\* filtré sur accès)**



**Analyse de la situation sur base d'un échantillon total :**

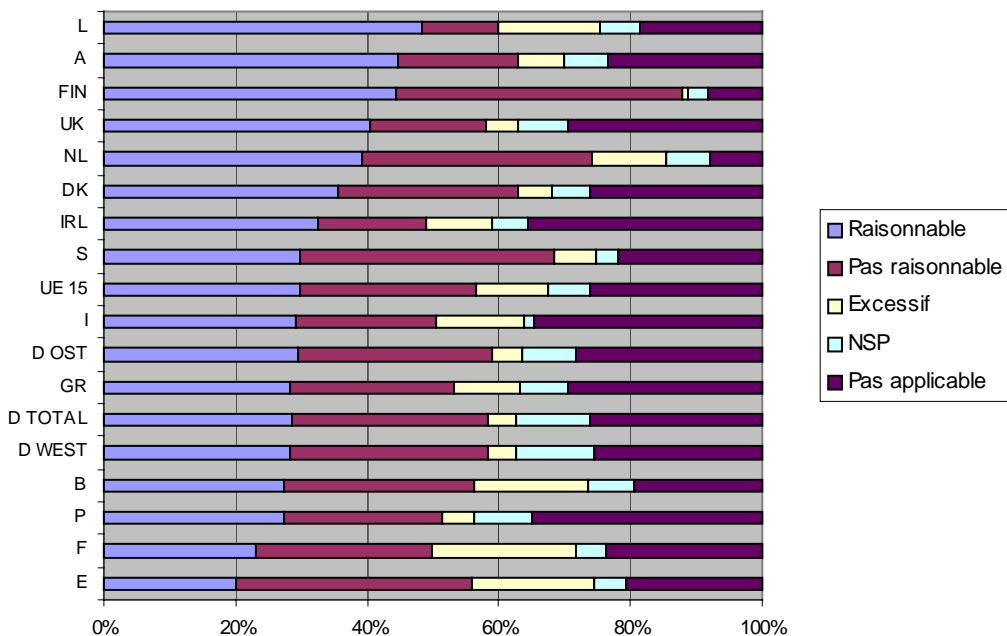
**1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE**

**1.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays**

Moins de 30% de l'opinion publique européenne jugent le prix de la téléphonie mobile raisonnable, alors qu'ils sont 26,6% à penser le contraire, 10,9% à le juger carrément excessif et que pour 33% soit la question ne s'applique pas, soit ils ne peuvent pas y répondre.

Les Luxembourgeois sont les plus satisfaits tandis que les Finlandais sont 43,6% à trouver que le prix de ce service n'est pas raisonnable. Plus d'un Français sur cinq en estime le prix excessif. Ils sont suivis de près par les Espagnols (18,4%) et les Belges (17,5%).

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de téléphonie mobile est raisonnable ou pas raisonnable ? (% UE 15 et par pays)**



## **1.2 Analyse par variables sociodémographiques**

La tranche d'âge des 55 ans et plus et les pensionnés sont les moins nombreux à trouver le prix de ce service raisonnable. Cet avis est plus fréquent au fur et à mesure que l'âge auquel on a mis fin à ses études est plus élevé.

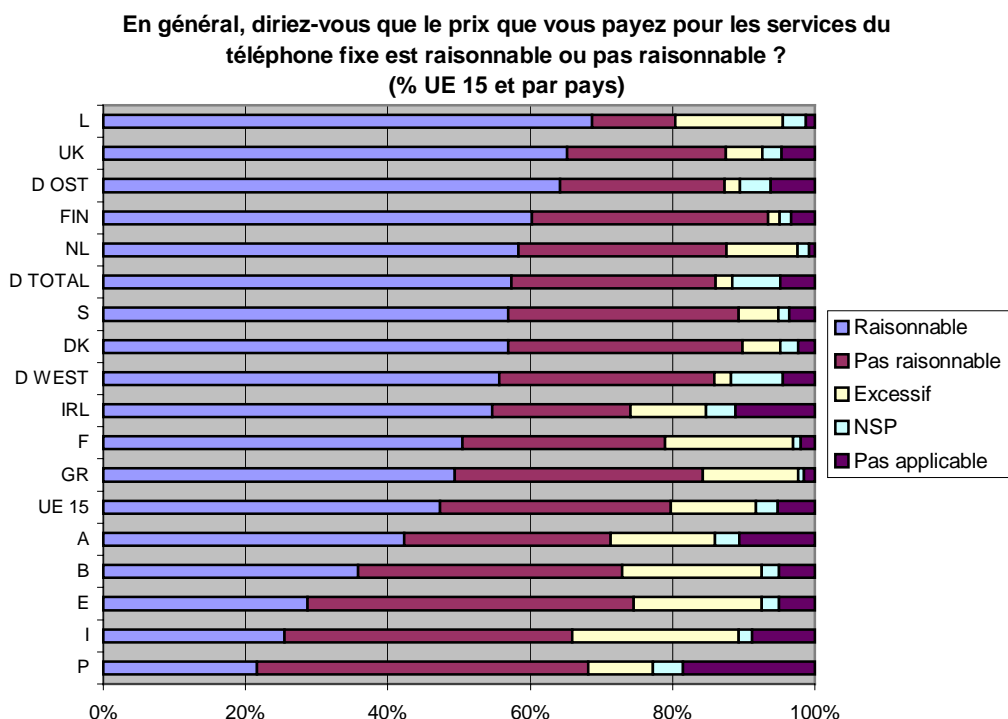
Les hommes, les tranches d'âge plus jeunes et les citoyens ayant eu la scolarité la plus longue et ceux habitants dans une grande ville ou une métropole, sont plus nombreux à trouver le prix de ce service inéquitable.

## 2. LES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE

### 2.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Plus de 47% des Européens déclarent trouver le prix payé pour les services de téléphonie fixe raisonnable. Ils sont 32,4% à ne pas le trouver raisonnable et 11,9% à le trouver excessif.

L'analyse à un niveau national, des réponses portant sur le caractère raisonnable de ces services, présente des écarts de 47 points entre le Luxembourg (68,6%) et le Portugal (21,6%). C'est dans ce dernier pays que 46,6% de la population estime que le prix n'est pas raisonnable, alors qu'ils ne sont que 11,7% des Luxembourgeois à se rallier à cette réponse. Les Italiens quant à eux sont de loin les plus nombreux à juger le prix de ce service excessif (23,4%) pour à peine 1,7% des Finlandais.



### 2.2 Analyse par variables sociodémographiques

Ce sont les 55 ans et plus, les retraités et les personnes ayant arrêté leurs études entre 16 et 19 ans qui jugent plus facilement ce prix raisonnable.

Les personnes habitant en zones rurales déclarent moins fréquemment que ceux habitant en ville trouver ce prix équitable.

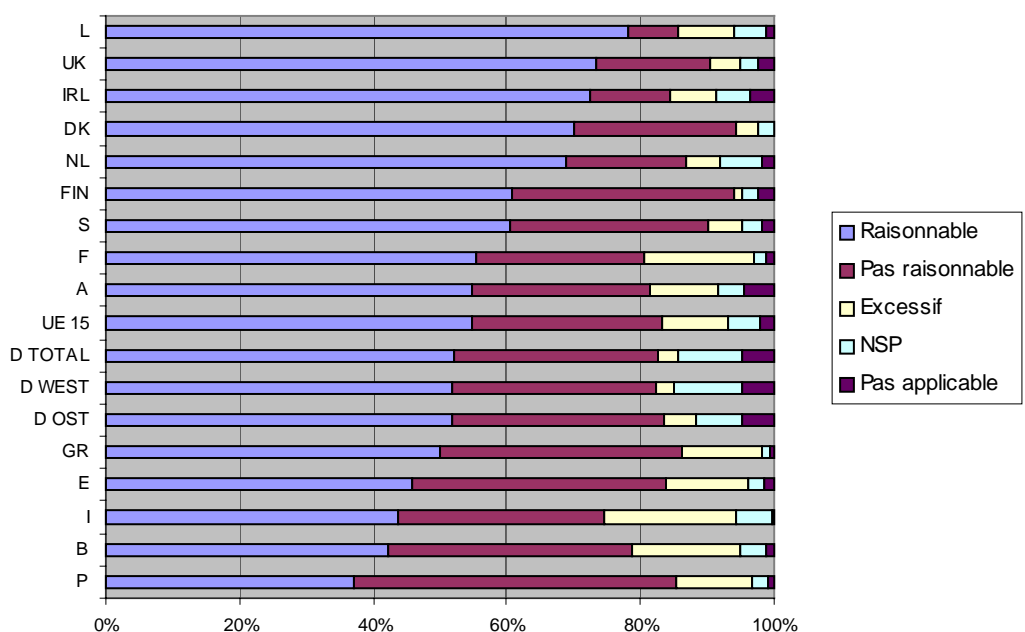
### 3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

#### 3.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Un peu de moins de 55% des citoyens estiment payer un prix raisonnable pour les services de distribution d'électricité. Cet avis est partagé de façon inégale en fonction du pays. Ainsi les Belges ne sont que 42% à avoir cette opinion alors que 73,5% des Britanniques la partagent.

En revanche, près de la moitié de la population portugaise et un Italien sur cinq pensent payer un prix injuste. Les Français et les Belges sont plus de 16% à partager cet avis.

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de distribution d'électricité est raisonnable ou pas raisonnable ?**  
 (%UE 15 et par pays)



#### 3.2 Analyse par variables sociodémographiques

Le sentiment de payer un prix justifié est plus affirmé parmi les cadres et les retraités.

Les étudiants sont les moins nombreux à juger le prix injustifié. Sans doute parce que plus de 11% de la classe d'âge 15 à 24 ans ne peut pas répondre à cette question.

Les indépendants sont 15,9% à se plaindre de payer un prix excessif.



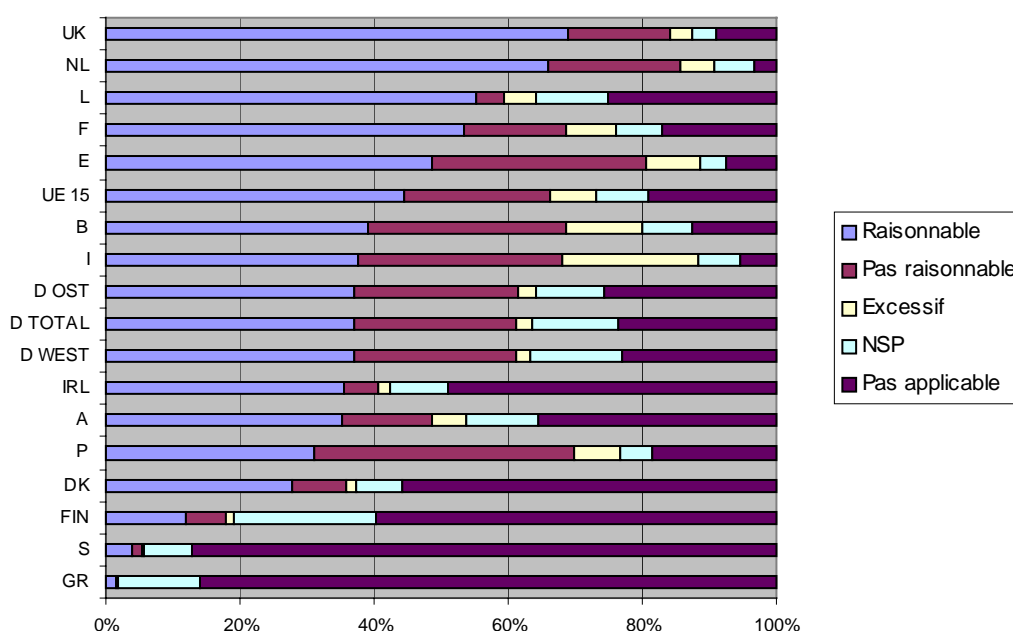
## 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ

### 4.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

44,5% de l'opinion publique européenne juge le prix des services de distribution de gaz raisonnable, alors que 21,5% estime le contraire et 7,1% le trouve excessif. Cette question ne s'applique pas à 19,1% des Européens et parmi ceux-ci à une large majorité de Suédois, Finlandais, Grecs et Danois et à près de la moitié des Irlandais.

Les Britanniques sont les plus nombreux à être satisfaits du prix payé (69,1%), suivi de près par les Néerlandais (66,1%). En revanche, les Italiens sont 20,1% à juger le prix de ce service excessif.

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de distribution de gaz est raisonnable ou pas raisonnable ?**  
(% UE 15 et par pays)



### 4.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les citoyens qui déclarent payer un prix injustifié sont plus nombreux parmi les indépendants et les personnes ayant arrêté leurs études avant 16 ans.

C'est aussi parmi les indépendants qu'on retrouve le plus grand nombre de personnes déclarant payer un prix excessif.

Le nombre de personnes vivant en zone rurale et déclarant payer un prix justifié est plus faible que pour celles vivant dans un milieu plus urbanisé. Cela s'explique par le fait que cette question ne s'applique pas à 40% des habitants des zones rurales pour 32% des habitants des villes petites ou moyennes et 25% des habitants des grandes villes ou métropoles.

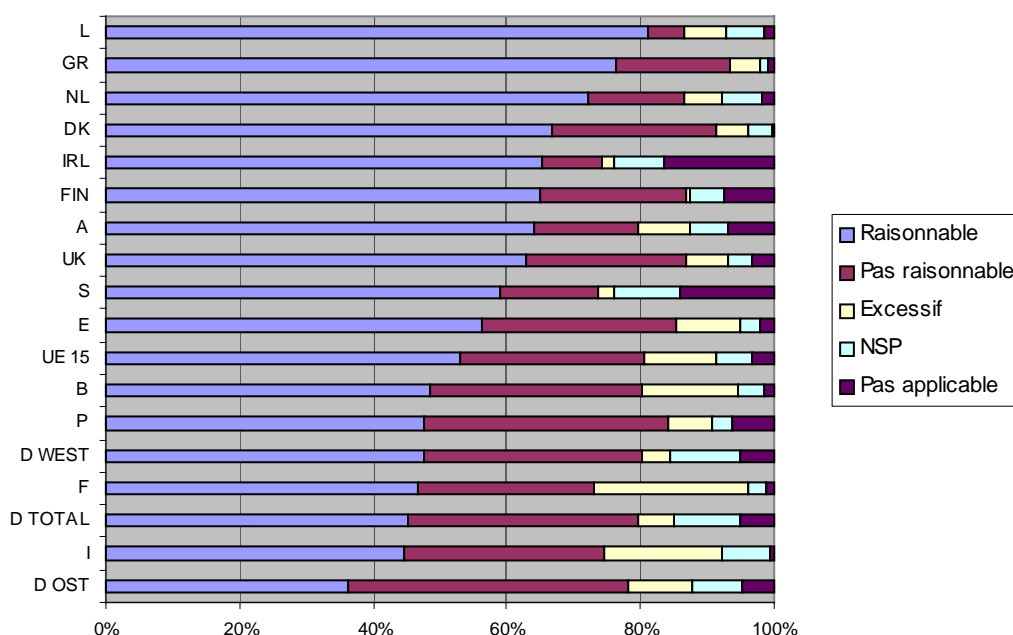
## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

### 5.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Le prix payé pour les services de distribution d'eau est considéré raisonnable par la moitié de la population européenne. C'est au Luxembourg que cet avis est le plus communément répandu (81,3%) et dans les nouveaux Länder qu'il l'est le moins (36,1%). Avis qui est moins volontiers exprimé par les Allemands des anciens Länder.

Près de 23% des Français et 17,6% des Italiens estiment payer un prix excessif.

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de distribution d'eau est raisonnable ou pas raisonnable ?**  
 (% UE 15 et par pays)



### 5.2 Analyse par variables sociodémographiques

Ce sont surtout les cadres et les personnes au foyer qui trouvent le prix des services de distribution d'eau justifié. Plus on a arrêté tôt sa scolarité et plus le sentiment de payer un prix non raisonnable est fréquent.

Les citoyens jugeant le prix excessif se recrutent principalement parmi les indépendants et les chômeurs.

Les 15 à 24 ans et les étudiants sont les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre.

## 6. LES SERVICES POSTAUX

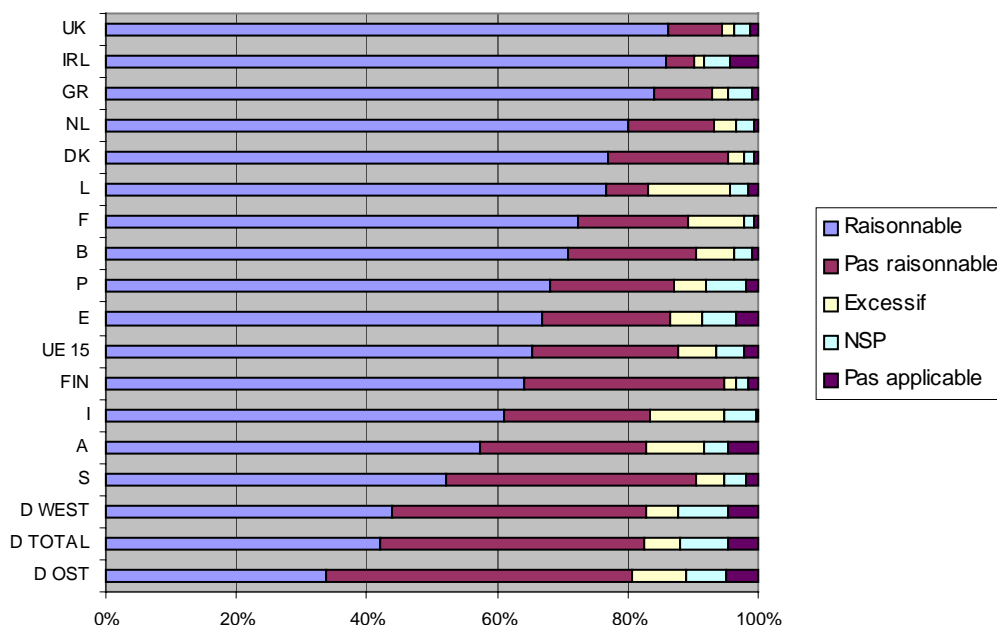
### 6.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

65,1% de l'opinion publique européenne, avec une pointe de 86,2% au Royaume Uni, estiment que le prix des services postaux est raisonnable.

Cette opinion est majoritaire dans tous les pays, à l'exception des nouveaux Länder où elle ne remporte que 33,6% des suffrages alors que 46,7% des citoyens y estiment que le prix n'est pas raisonnable et 8,2% le jugent excessif.

Ce sont cependant les Luxembourgeois proportionnellement les plus nombreux à juger ce prix excessif (12,6%).

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services postaux est raisonnable ou pas raisonnable ?**  
 (% UE 15 et par pays)



### 6.2 Analyse par variables sociodémographiques

Parmi ceux qui estiment que le prix est justifié, on retrouve proportionnellement plus de personnes au foyer et plus de personnes vivant dans les zones rurales. Les résultats restent dans la moyenne dans quasi toutes les autres catégories.

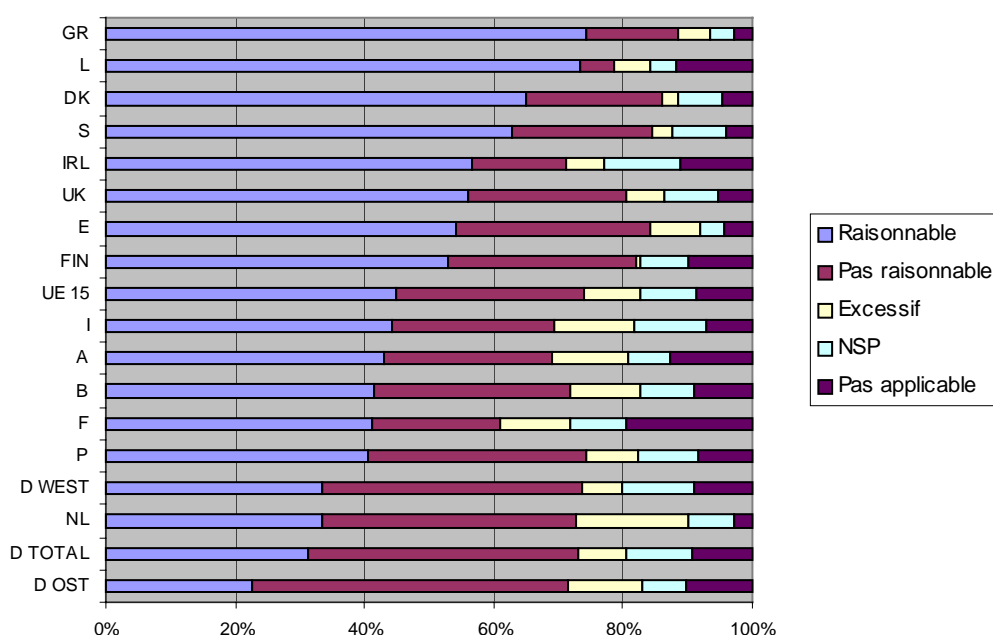
## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

### 7.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Près de 45% des Européens estiment le prix des services de transports urbains raisonnables. Les plus satisfaits sont les Grecs (74,3%). A l'opposé se trouvent les citoyens des nouveaux Länder allemand (22,4%).

Cette opinion n'occupe pas la première place dans deux pays : l'Allemagne et les Pays-Bas. L'avis le plus répandu y est que le prix n'est pas raisonnable. Et c'est aux Pays-Bas que les personnes jugeant le prix excessif sont les plus nombreuses (17,3%).

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de transports urbains est raisonnable ou pas raisonnable ?**  
 (% UE 15 et par pays)



### 7.2 Analyse par variables sociodémographiques

Parmi ceux qui pensent que le prix payé pour les services de transports urbains n'est pas raisonnable, on relève plus de 15-24 ans et donc plus d'étudiants.

Les citoyens jugeant le prix excessif sont plus nombreux parmi les personnes qui ont étudié plus longtemps, les employés, les étudiants et les femmes.

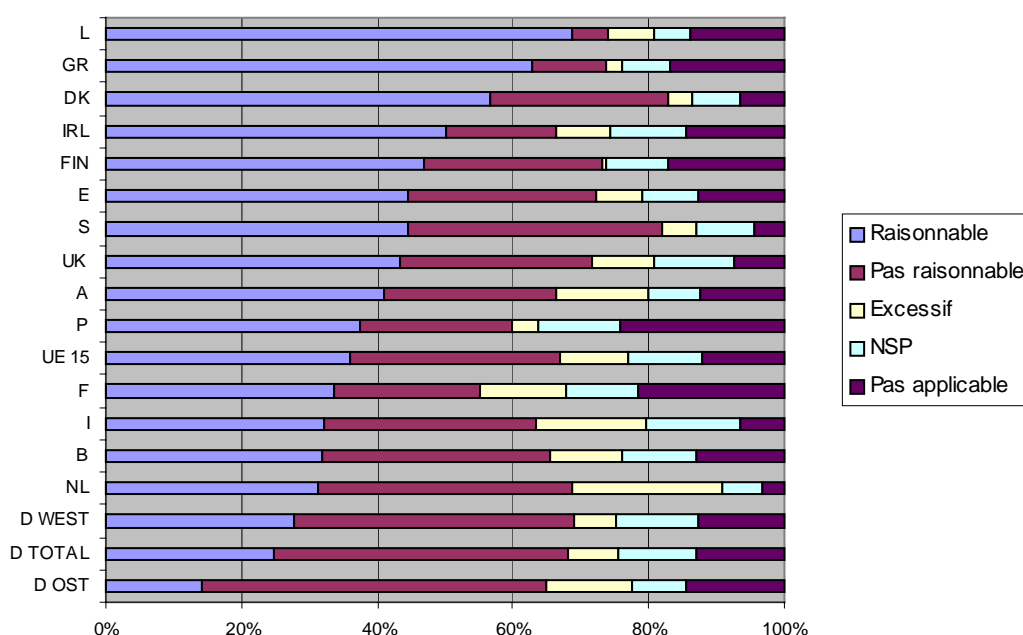
## 8. LES SERVICES FERROVIAIRES INTERURBAINS

### 8.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Ce service occupe l'avant dernière position si on se réfère au nombre d'Européens qui en estiment le prix raisonnable. Il n'y a que quatre pays qui passent la barre des 50% d'opinion favorable. Il s'agit du Luxembourg, de la Grèce, du Danemark et de l'Irlande.

L'opinion selon laquelle le prix n'est pas raisonnable est la plus volontiers exprimée en Belgique, aux Pays-Bas et en Allemagne (avec un écart important de 10 points entre les anciens Länder (50,5%) et les nouveaux Länder (40,2%). Un Néerlandais sur cinq en estime le prix excessif.

**En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services ferroviaires interurbains est raisonnable ou pas raisonnable ? (%UE 15 et par pays)**



### 8.2 Analyse par variables sociodémographiques

L'impression de payer un prix injustifié est surtout répandue parmi les cadres, les chômeurs et les personnes ayant un indice de leadership d'opinion élevé. Cette idée est peu répandue au sein des personnes ayant un indice d'utilisation des médias faible.

## Chapitre trois : La qualité des services

Quatre réponses étaient possibles concernant l'opinion sur la qualité des services d'intérêt généraux étudiés : très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise et très mauvaise.

Les citoyens européens déclarent en majorité trouver la qualité des services d'intérêt généraux très bonne ou plutôt bonne. A l'exception des trois services ci-dessous, les Européens sont moins de 5% à estimer que la qualité est plutôt mauvaise et moins de 1% à donner un avis totalement négatif.

Entre 13 et 19% des citoyens trouvent la qualité des services postaux, des services de transports urbains et des services de transports ferroviaires interurbains plutôt mauvaise.

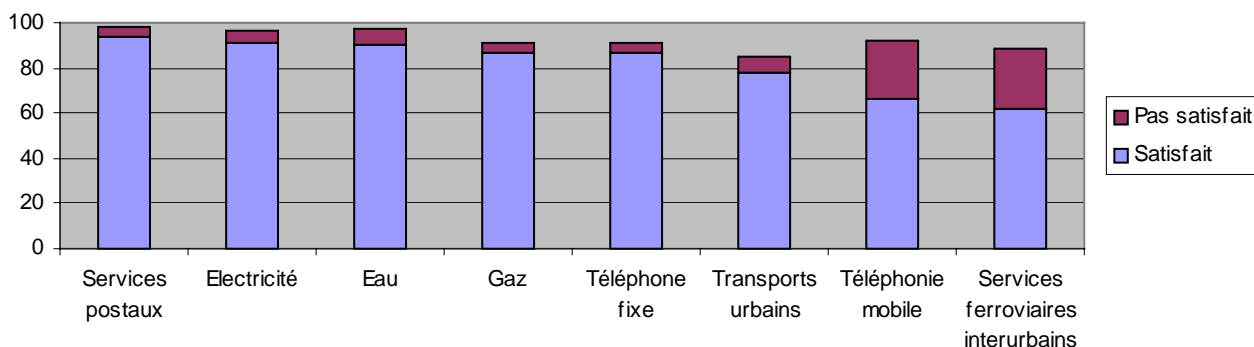
Deux types d'analyse sont présentés. Premièrement une analyse sur base d'un échantillon filtré. Dans ce cas, les données ont été analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Deuxièmement une analyse sur base de l'échantillon total.

Ces deux types d'analyse permettent de présenter les résultats selon deux orientations : soit ciblé sur l'opinion des Européens qui ont accès à ces services, soit ciblé sur l'opinion de la population européenne totale.

### Analyse de la situation sur base d'un échantillon filtré<sup>5</sup> :

Les Européens, ayant déclaré avoir accès aux services d'intérêt généraux, sont 93,7% à être satisfaits de la qualité des services postaux tandis qu'ils sont 61,7% à être satisfaits des services ferroviaires interurbains. Ce sont les services de téléphonie mobile qui sont proportionnellement le plus fréquemment estimés non satisfaisants par les utilisateurs (25,2%).

Le pourcentage de satisfaction des utilisateurs concernant la qualité des services d'intérêt généraux (% UE 15\* filtré sur accès)



### Analyse de la situation sur base d'un échantillon total :

## 1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

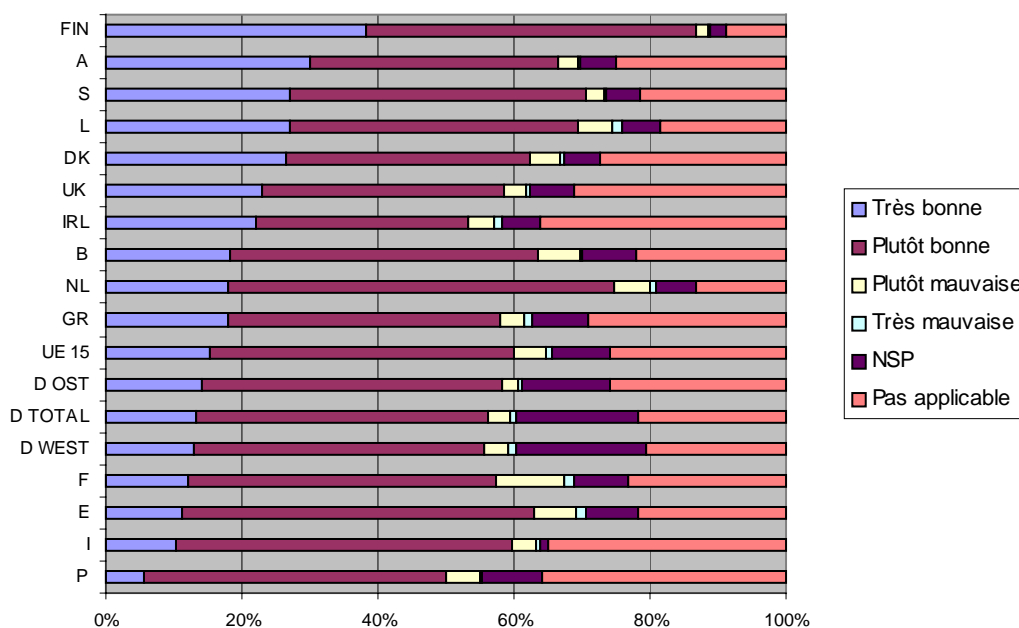
### 1.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Les Européens sont 15,4% à trouver la qualité des services de téléphonie mobile qu'ils utilisent très bonne et 44,4% à la trouver plutôt bonne. Ils ne sont que 4,8 % à l'estimer plutôt mauvaise et 0,9% très mauvaise.

<sup>5</sup> Les données sont analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Les parties suivantes (1 à 8) de ce chapitre sont analysées sur base de l'échantillon total.

A l'échelle nationale, 30% de l'opinion publique autrichienne pense que la qualité des services de téléphonie mobile est très bonne. Ce n'est, par contre, le cas que pour 5,6% des Portugais. Les citoyens néerlandais sont plus nombreux à trouver la qualité de ces service plutôt bonne (56,7%). A l'opposé, se situe l'Irlande où 31,2% des habitants adhèrent à cet avis. C'est en Allemagne que le plus fort taux de réponse « ne sait pas » est observé (17,7%).

**En général, que pensez-vous de la qualité des services de téléphonie mobile que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)**



### 1.2 Analyse par variables sociodémographiques

Plus l'âge augmente et plus ils ont mis fin tôt à leurs études et moins leur habitation est située en zone urbaine, moins les citoyens européens pensent que la qualité des services de téléphonie mobile qu'ils utilisent est très bonne ou plutôt bonne.

Les retraités sont les moins nombreux à adhérer à cette opinion tandis que les cadres, les étudiants et les indépendants le sont le plus.

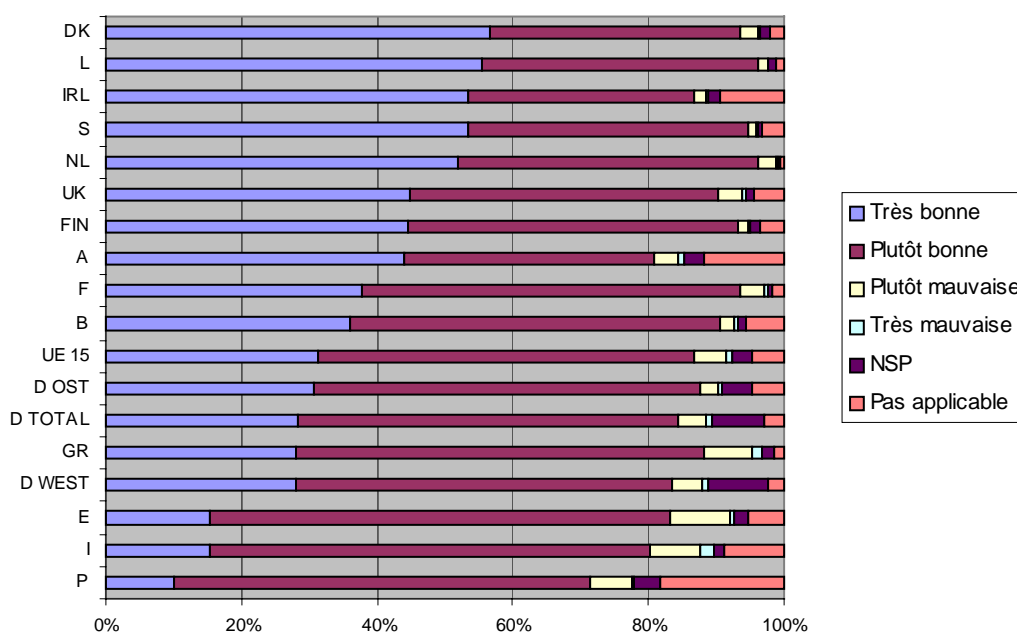
## 2. LES SERVICES DU TELEPHONE FIXE

### 2.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

31,3% de l'opinion publique européenne pense que la qualité des services de téléphonie fixe est très bonne et 55,2% plutôt bonne. Cette opinion n'est pas répandue dans les mêmes proportions entre les différents Etats membres. Ainsi, les Luxembourgeois sont 55,6% à trouver que la qualité est très bonne et 40,6% que la qualité est plutôt bonne. A l'opposé, 9,9% des Portugais adhèrent au premier avis tandis qu'ils sont 61,6% à adhérer au second.

A peine 0,9% et 4,8% de l'opinion trouvent respectivement cette qualité très mauvaise ou plutôt mauvaise.

**En général, que pensez-vous de la qualité des services du téléphone fixe que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)**



### 2.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les variables analysées ne présentent pas de variations fort importantes. Tout au plus peut-on relever que les chômeurs sont moins nombreux à penser que ces services sont de très bonne qualité ou plutôt de bonne qualité.



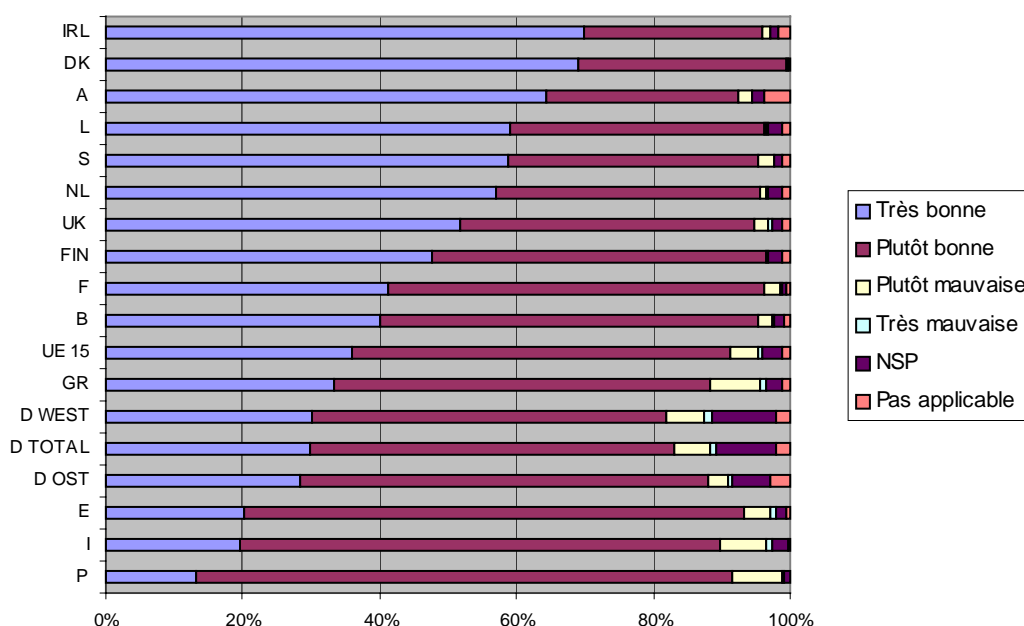
### 3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

#### 3.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Les Européens sont 35,9% à penser que la qualité des services de distribution d'électricité est très bonne et 55,2% plutôt bonne. Ils ne sont que 3,9% à la trouver plutôt mauvaise et 0,6% très mauvaise.

C'est au Danemark que la proportion de personnes estimant la qualité très bonne est la plus élevée (69%) et au Portugal qu'elle est la plus faible (13,1%). C'est dans ce dernier pays que les citoyens sont les plus nombreux à la déclarer plutôt bonne (78,5%) et en Autriche qu'ils le sont le moins (28,1%). Les Grecs sont les plus nombreux (7,3%) à juger cette qualité plutôt mauvaise.

**En général, que pensez-vous de la qualité des services de distribution d'électricité que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)**



#### 3.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les cadres et les habitants d'une ville moyenne ou petite sont les plus nombreux à penser que la qualité de ces services est très bonne. Les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, les indépendants, les chômeurs et les habitants d'une zone rurale sont les catégories où la proportion de personnes estimant que la qualité est plutôt bonne est la plus importante.

## 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ

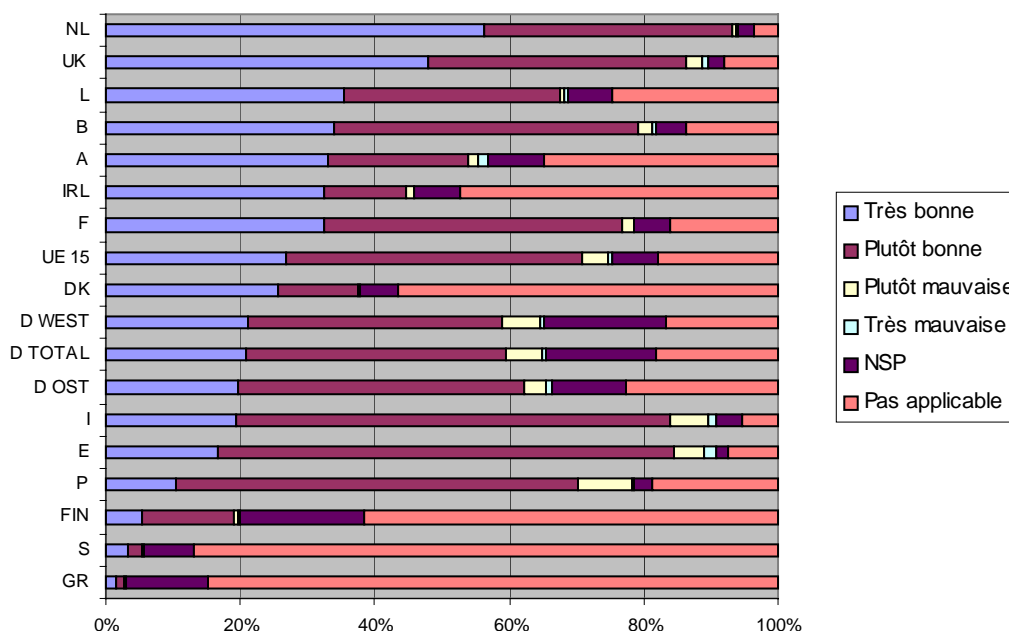
### 4.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

La qualité des services de distribution de gaz est jugée très bonne par 26,8% des citoyens européens, plutôt bonne par 44,1%, plutôt mauvaise par 3,6% et très mauvaise par 0,7% de ceux-ci.

Cette question de s'applique pas à 17,7% des Européens. Ce pourcentage varie en fonction du pays (3,6% aux Pays-Bas et 86,9% en Suède).

56,3% des Néerlandais adhèrent à l'avis que la qualité est très bonne pour seulement 1,6% des Grecs. Cette qualité est estimée plutôt bonne par 68,1% des Espagnols et par seulement 1,1% des Grecs. Rappelons néanmoins que cette question ne s'applique pas à 84,9% d'entre eux.

En général, que pensez-vous de la qualité des services de distribution de gaz que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)



### 4.2 Analyse par variables sociodémographiques

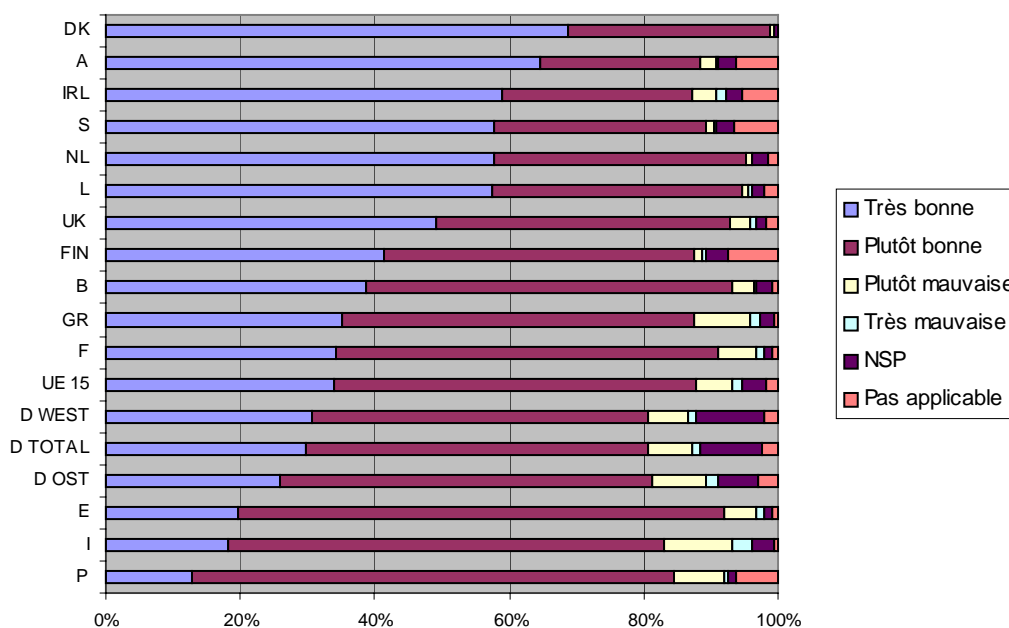
La qualité de ces services est surtout jugée très bonne par les personnes au foyer et par les cadres et par les habitants des métropoles, des villes grandes, moyennes ou petites. Les employés sont les plus nombreux à la trouver plutôt bonne.

## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

### 5.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Plus de la moitié des Européens considèrent que la qualité des services de distribution d'eau est plutôt bonne et 34% très bonne. La première opinion est plus fréquemment répandue au Danemark (68,8%) et moins au Portugal (12,9%). La seconde obtient son meilleur résultat en Espagne (72,2%) et son moins bon score en Autriche (24%).

**En général, que pensez-vous de la qualité des services de distribution d'eau que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)**



### 5.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, les employés et les chômeurs sont les plus nombreux à estimer que la qualité de ces services est plutôt bonne. Les cadres adhèrent le moins à cet avis. Ils sont en revanche les plus nombreux à penser que la qualité est plutôt mauvaise.

## 6. LES SERVICES POSTAUX

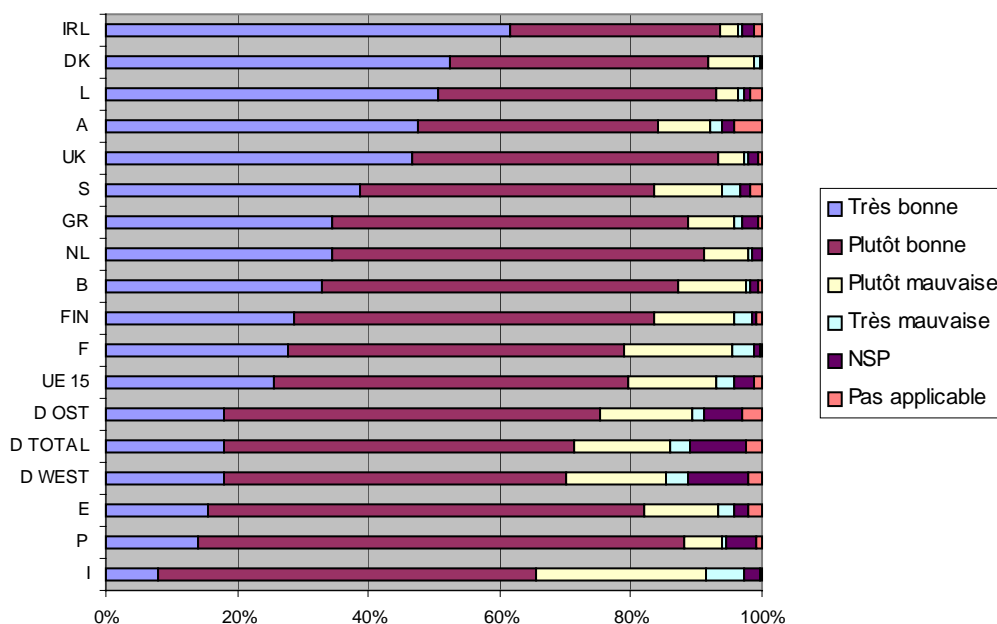
### 6.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

25,6% de l'opinion publique européenne juge la qualité des services postaux très bonne, 53,7% la juge plutôt bonne, 13,3% plutôt mauvaise et 2,7% très mauvaise.

61,6% des Irlandais et lus de la moitié des Danois et des Luxembourgeois pensent que cette qualité est très bonne. Ce n'est le cas que de 7,9% des Italiens.

Les Portugais sont 74% à l'estimer plutôt bonne pour 32,1% des Irlandais. En Italie s'observent les plus fortes proportions de personnes déclarant que la qualité des services postaux est plutôt mauvaise ou très mauvaise (respectivement 26% et 5,9%).

En général, que pensez-vous de la qualité des services postaux que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)



### 6.2 Analyse par variables sociodémographiques

Ce sont essentiellement les personnes au foyer, les retraités et la classe d'âge des 55 ans et plus qui trouvent bonne la qualité des services postaux. Les employés sont les moins nombreux à être de cet avis.

Les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, les ouvriers, les personnes au foyer et les chômeurs sont les catégories les plus importantes de personnes estimant que la qualité est plutôt bonne. A l'opposé se situent les indépendants.

Plus les Européens ont mis fin tard à leurs études, plus l'opinion que la qualité est plutôt mauvaise est répandue. Les indépendants et les employés sont nombreux à la partager.

## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

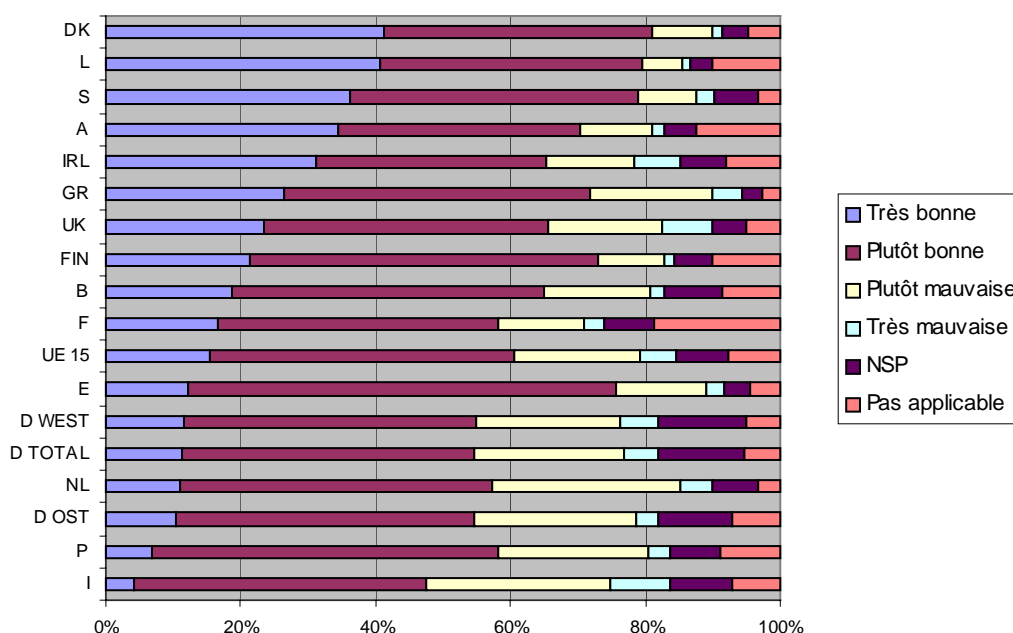
### 7.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

15,3% des Européens déclarent trouver la qualité des services de transports urbains très bonne. Ils sont 45,2% à la juger plutôt bonne et 18,6% plutôt mauvaise. Près d'un Italien sur dix la déclare très mauvaise tandis que 12,9% des habitants des anciens Länder ne peuvent pas répondre à cette question. Celle-ci ne s'applique d'ailleurs pas à 18,6% des Français.

C'est au Danemark que le pourcentage de personnes estimant la qualité des transports urbains très bonne est le plus élevé (41,4%) et Italie qu'il est le plus faible (4,3%).

63,3% des Espagnols pensent que la qualité est plutôt bonne, tandis que 27,7% des Néerlandais la jugent plutôt mauvaise.

**En général, que pensez-vous de la qualité des services de transports urbains que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)**



### 7.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les retraités et les étudiants jugent plus fréquemment que la qualité du service est très bonne. Ce sont les employés et les habitants des zones rurales qui partagent le moins cette opinion. Près de la moitié des chômeurs l'estiment plutôt bonne.

Les étudiants, les employés et les cadres sont ceux qui déclarent le plus souvent que cette qualité est plutôt mauvaise.

## 8. LES SERVICES FERROVIAIRES INTERURBAINS

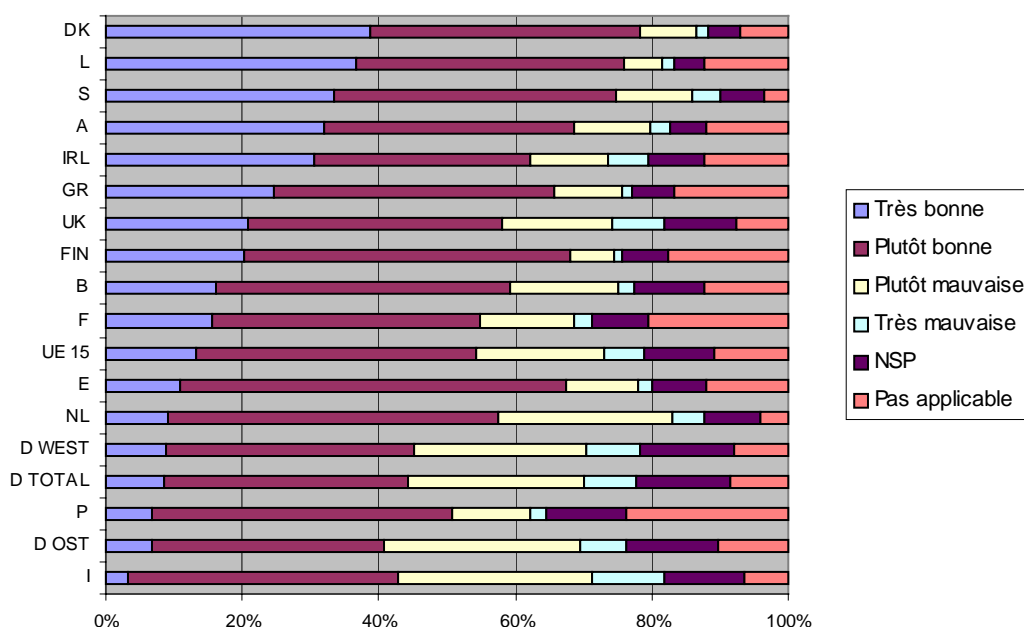
### 8.1 Analyse à l'échelle européenne et par pays

Les Européens ne sont que 13,3% à juger la qualité des services ferroviaires interurbains très bonne et 40,8% à la déclarer plutôt bonne. Ils sont 18,8% à l'estimer plutôt mauvaise, 5,9 % très mauvaise, 10,2% ne peuvent pas répondre à cette question, qui ne s'applique, en outre, pas à 10,8% des citoyens européens.

38,7% des Danois partagent l'opinion que la qualité est très bonne pour seulement 3,1% des Italiens. Les Espagnols sont 56,6% à la déclarer plutôt bonne contre 31,9% des Irlandais.

Ce sont les Italiens (25,5%), suivis de peu par les Allemands (25,7%) et les Néerlandais (25,6%), qui sont les plus nombreux à penser que la qualité de ce service est plutôt mauvaise. Un Italien sur dix déclare que cette qualité est très mauvaise (10,6%).

En général, que pensez-vous de la qualité des services ferroviaires interurbains que vous utilisez ? (% UE 15 et par pays)



### 8.2 Analyse par les variables sociodémographiques

Ce sont les étudiants qui sont les plus nombreux à trouver très bonne la qualité de ces services et les employés les moins nombreux.

Ce sont aussi les étudiants et la classe d'âge « 15 à 24 ans » et les habitants des métropoles et grandes villes qui trouvent le plus fréquemment que la qualité de ces services est plutôt bonne. Les cadres et les employés sont les plus nombreux à en estimer la qualité plutôt mauvaise.

13,6% des personnes âgées de 55 ans et plus, 11,3% des retraités et 10,1% des habitants des zones rurales ne peuvent pas répondre à cette question et elle ne s'applique pas à 14,1% des retraités ainsi qu'à 19,3% des habitants des zones rurales.

## Chapitre quatre : La clarté des informations reçues par les Européens

Les Européens ont été questionnés sur leur opinion concernant la clarté des informations telles que reçues de leur fournisseur de services.

Dans l'ensemble, les informations reçues sont jugées claires par plus de 70% de la population européenne. Les services de téléphonie mobile, de distribution de gaz, de transports urbains et de transports ferroviaires interurbains se trouvent en dessous de ce chiffre, sans doute en raison du taux plus élevé de personnes auxquelles la question ne s'applique pas.

Entre 11 et 20 % des citoyens européens estiment recevoir des informations peu claires.

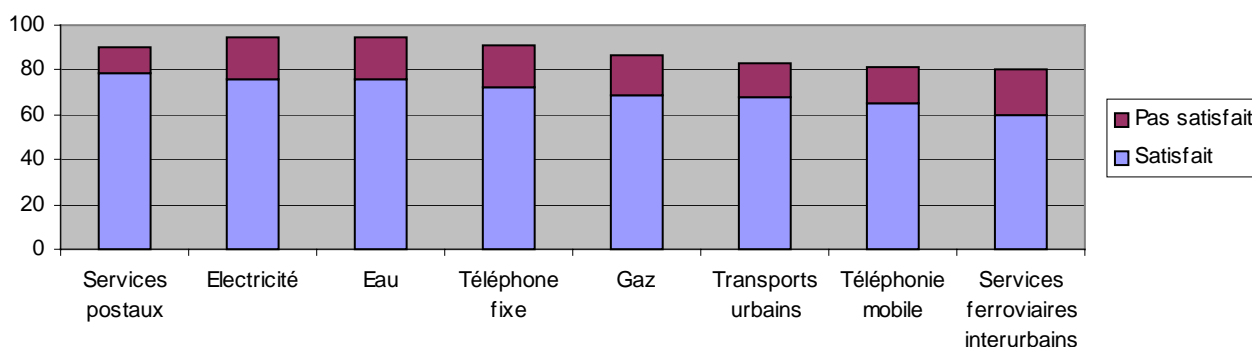
Le pourcentage de personnes répondant « Ne Sait Pas » s'élève jusqu'à plus de 14% dans le cas des services de transports ferroviaires interurbains. Ce sont essentiellement parmi les étudiants et les personnes se situant dans la classe d'âge « 15 et 24 ans » que s'observent les plus fortes proportions d'Européens ne pouvant pas répondre.

Chacun de ces chapitres (à l'exception de l'accès) présente deux types d'analyse. Premièrement une analyse sur base d'un échantillon filtré. Dans ce cas, les données ont été analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Deuxièmement une analyse sur base de l'échantillon total. Ces deux types d'analyse permettent de présenter les résultats selon deux orientations : soit ciblé sur l'opinion des Européens qui ont accès à ces services, soit ciblé sur l'opinion de la population européenne totale.

### Analyse de la situation sur base d'un échantillon filtré<sup>6</sup> :

Les informations reçues des services postaux sont jugées satisfaisantes par 78,6% des Européens ayant déclaré avoir un accès aux services d'intérêt généraux. Ils sont 20,6% à ne pas être satisfaits des informations reçues des services ferroviaires interurbains et 19,3% à partager cette opinion au sujet de celles fournies par les services de distribution d'eau.

**Le pourcentage de satisfaction des utilisateurs concernant les informations reçues des services d'intérêt généraux (% UE 15\* filtré sur accès)**



<sup>6</sup> Les données sont analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Les parties suivantes (1 à 8) de ce chapitre sont analysées sur base de l'échantillon total.

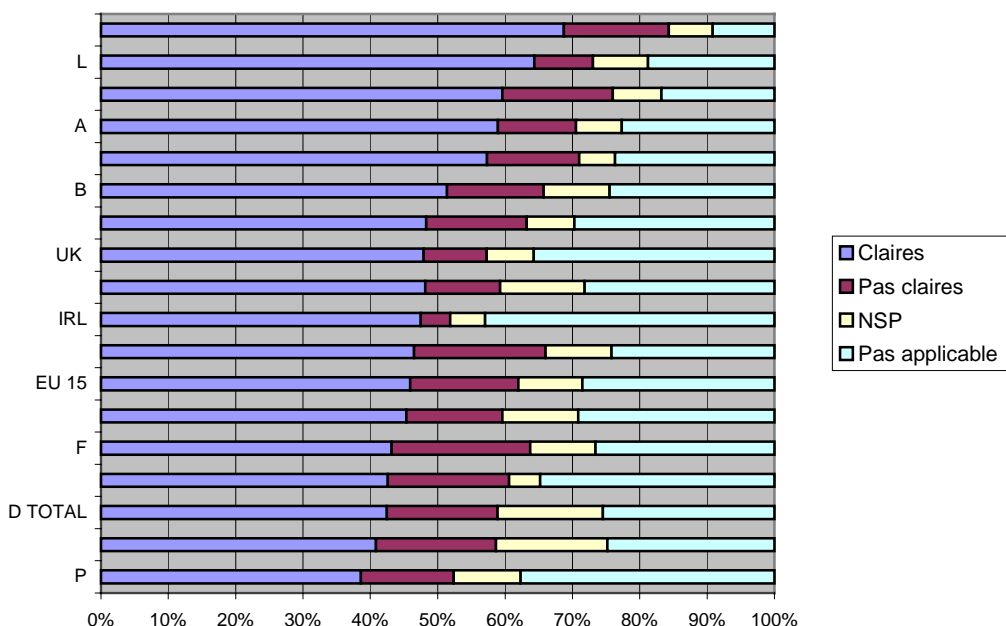
**Analyse de la situation sur base d'un échantillon total :**

**1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE**

**1.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays**

Près de 46% de l'opinion publique européenne estime recevoir des informations claires de son opérateur de téléphonie mobile. Ces informations ne paraissent en revanche pas claires pour 16% des sondés.

**En général, diriez-vous que les informations que vous recevez de votre opérateur de téléphonie mobile sont claires ou pas claires ? (% UE 15 et par pays)**



La proportion la plus élevée de personnes estimant recevoir des informations claires s'observe en Finlande (68,8%) et la plus faible au Portugal (38,6%). Les Irlandais sont proportionnellement les moins nombreux à déclarer recevoir des informations peu claires (4,4%), à l'opposé se trouvent les Français (20,5%).

16,4% des Allemands des anciens Länder se placent dans la catégorie de réponse « ne sait pas ». Cette question ne s'applique pas à 43% des Irlandais alors que ce n'est le cas que pour 9,2% des Finlandais.

**1.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Les habitants des grandes villes et métropoles, les hommes, les cadres, les étudiants, les indépendants, les employés et les ouvriers sont les plus nombreux à déclarer recevoir des informations claires. Plus l'âge augmente et plus on a mis fin tôt à ses études, moins cette opinion est partagée. Elle recueille le moins de suffrages parmi les pensionnés.

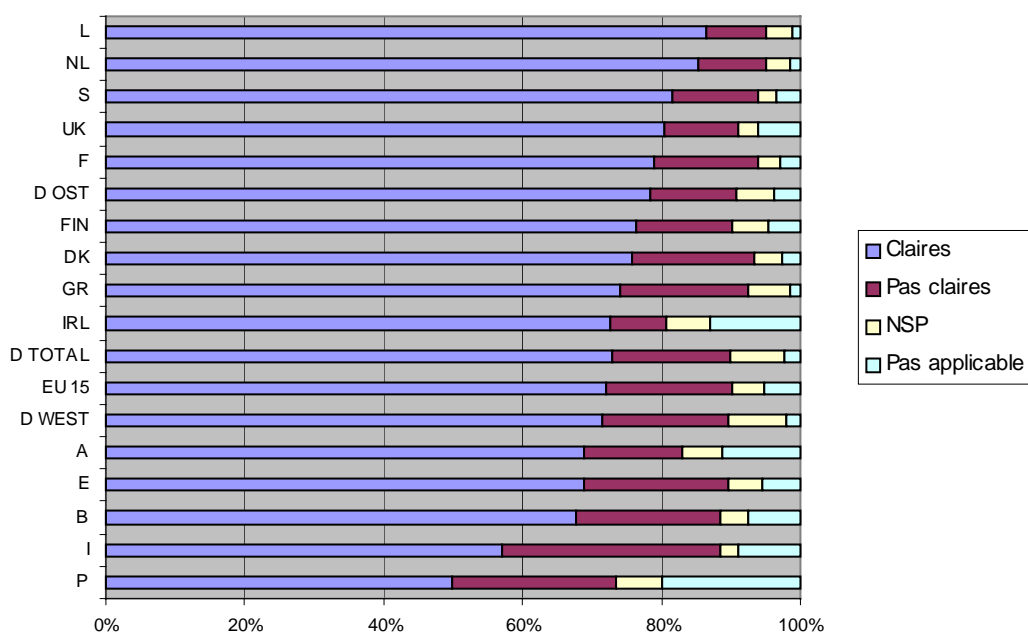


## 2. LES SERVICES DE TELEPHONE FIXE

### 2.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Plus de sept Européens sur dix déclarent recevoir des informations claires de leur fournisseur de services de téléphone fixe. Les Luxembourgeois sont les plus nombreux à partager cet avis avec 86,3% et les Portugais sont les moins nombreux avec 49,9%. C'est dans ce dernier pays que se trouve la plus forte proportion de personnes estimant recevoir des informations peu claires (23,6%), alors que ce n'est le cas que pour 8% des Irlandais. Au total, 18,1% de la population européenne estime recevoir des informations peu claires.

**En général, diriez-vous que les informations que vous recevez de votre fournisseur de services de téléphone fixe sont claires ou pas claires ?  
 (% UE 15 et par pays)**



### 2.2 Analyse par variables sociodémographiques

La classe d'âge des 15 à 24 ans, les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, les étudiants et chômeurs sont ceux qui déclarent le moins souvent recevoir des informations claires.

Les chômeurs et les indépendants sont les plus nombreux à penser qu'ils reçoivent des informations peu claires.

11,4% des étudiants se placent dans la catégorie « ne sait pas ».

### 3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

#### 3.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

73,5% des citoyens européens estiment recevoir des informations claires de leur fournisseur de services. En revanche, près de 20% de ceux-ci ne les trouvent pas claires.

La première opinion est plus fréquemment répandue au Luxembourg (87%) et la moins répandue en Suède (60,8%).

C'est dans ce dernier pays que la seconde opinion s'observe le plus souvent (32,3%) et en Irlande qu'elle recueille le moins d'approbation (5,2%).

En général, diriez-vous que les informations que vous recevez de votre distributeur d'électricité sont claires ou pas claires ? (% EU 15 et par pays)



#### 3.2 Analyse par variables sociodémographiques

C'est la classe d'âge des 15 à 24 ans ainsi que les étudiants qui sont les moins nombreux à recevoir des informations claires.

Les personnes répertoriées dans la classe d'âge des 55 ans et plus, celles qui ont mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, les indépendants, les personnes au foyer et les chômeurs déclarent le plus recevoir des informations non claires.

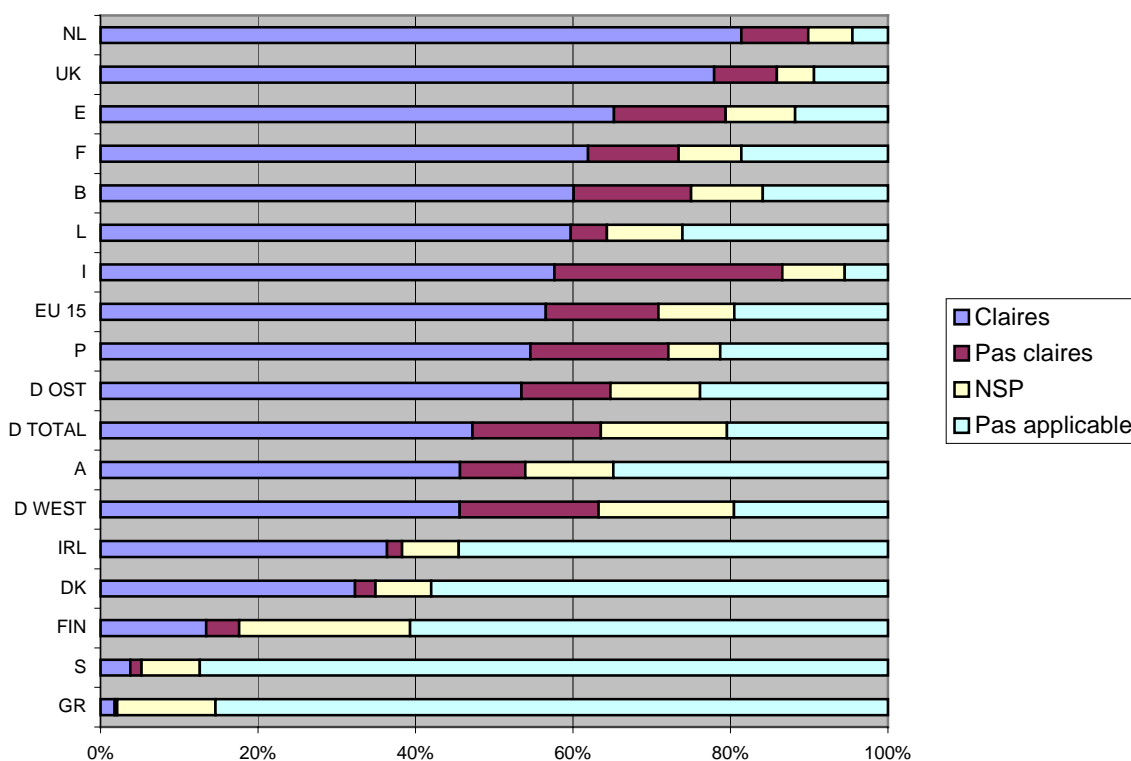
## 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ

### 4.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les informations reçues du distributeur de gaz ne sont jugées claires que par 56,5% de la population européenne, alors que 14,3% estiment recevoir des informations peu claires et 9,6% ne peuvent pas répondre à la question. Celle-ci ne s'applique pas à 19,5% des Européens.

81,3% des Néerlandais reçoivent des informations claires pour à peine 1,8% des Grecs. Les plus nombreux à déclarer recevoir des informations non claires sont les Italiens (28,9%) et les moins nombreux sont les Grecs (0,3%). Dans ce dernier pays, cela s'explique par le fait que cette question ne s'applique pas à 85,4% d'entre eux et qu'ils sont, en outre, 12,5% à ne pas pouvoir y répondre.

En général, diriez-vous que les informations que vous recevez de votre distributeur de gaz sont claires ou pas claires ? (% EU 15 et par pays)



### 4.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les proportions les moins importantes de personnes ayant le sentiment de recevoir des informations claires s'observent dans la classe d'âge des 15 à 24 ans et parmi les étudiants. A l'opposé se trouvent les employés.

Moins la zone d'habitat est urbanisée, moins les personnes sont nombreuses à déclarer recevoir des informations claires.

Près d'un indépendant sur cinq dit ne pas recevoir des informations claires de son distributeur. Les étudiants représentent la part la plus importante des personnes ne pouvant pas répondre à cette question.

Les variables sociodémographiques ne semblent pas jouer de rôle concernant les personnes auxquelles cette question s'applique ou non, à l'exception du taux d'urbanisation. En effet, cette

question ne s'applique pas à 41,6% des personnes habitant en zone rurale et 33,9% de celles vivant dans une petite ou moyenne ville pour 25% des citoyens résidant dans une grande ville ou une métropole.

## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

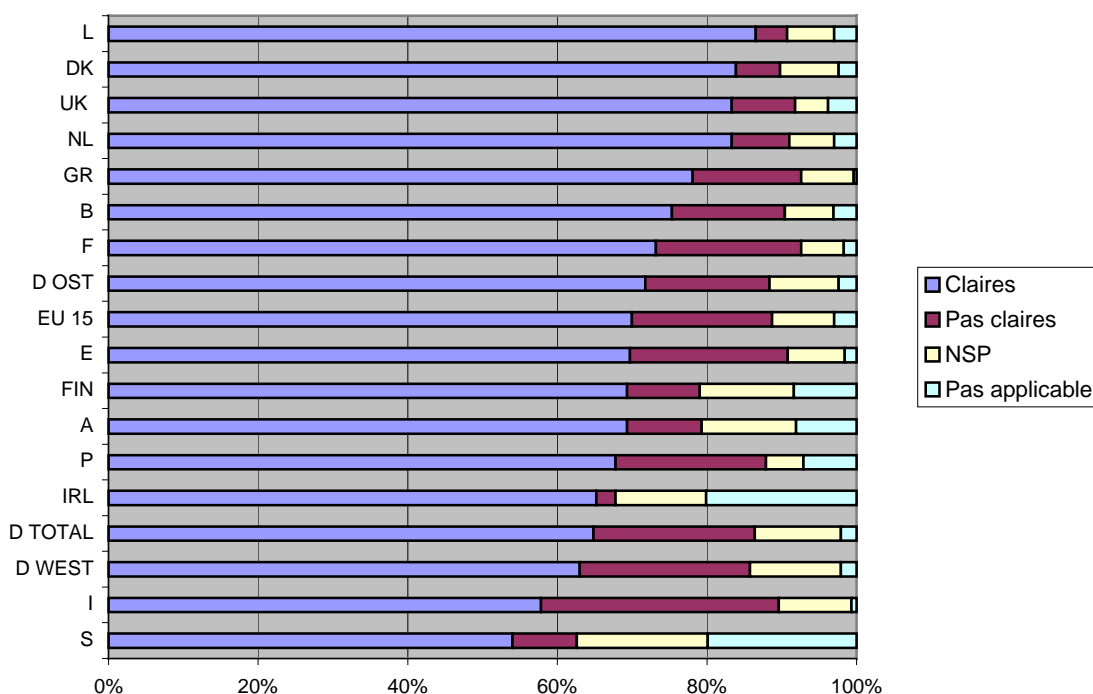
### 5.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Près de sept Européens sur dix reçoivent des informations claires de leur distributeur d'eau, pour 18,7% qui en reçoivent de peu claires et 8,3% qui se classent dans la catégorie « ne sait pas ».

Les Danois sont 83,8% à juger recevoir des informations claires et les Suédois sont à peine 54%.

Ce sont les Italiens qui déclarent le plus souvent recevoir des informations non claires (31,8%), alors qu'ils sont 2,6% à être dans ce cas en Irlande. Cette question ne s'applique pas à 20,1% des Irlandais et à 19,9% des Suédois.

**En général, diriez-vous que les informations que vous recevez de votre distributeur d'eau sont claires ou pas claires ? (% EU 15 et par pays)**



### 5.2 Analyse par variables sociodémographiques

La classe d'âge des 15 à 24 ans et les étudiants sont de loin les moins nombreux à être d'avis que les informations reçues sont claires. Ils sont en revanche les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre à cette question.

Ce sont les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans et les indépendants qui répondent le plus fréquemment ne pas recevoir des informations claires.

## 6. LES SERVICES POSTAUX

### 6.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

De l'avis de 76,4% de la population européenne, les fournisseurs des services postaux dispensent des informations claires. Les Européens ne sont que 11,6% à les juger peu claires et 8,7% à ne pas pouvoir répondre à cette question.

Le Danemark est le pays où le nombre de personnes déclarant recevoir des informations claires est le plus élevé (91,1%) et l'Italie le moins (66,2%). C'est dans ce dernier pays que l'on trouve le pourcentage le plus élevé de personnes ne recevant pas d'informations claires (23,3%). A l'opposé se situe l'Irlande avec à peine 2,3%.

**En général diriez-vous que les informations que vous recevez de votre fournisseur des services postaux sont claires ou pas claires ?**  
 (% EU 15 et par pays)



### 6.2 Analyse par variables sociodémographiques

Dans ce cas-ci aussi, ce sont les personnes âgées de 15 à 24 ans et les étudiants qui répondent le moins souvent recevoir des informations claires de leur fournisseur de services postaux et qui sont les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre.

Les indépendants sont les plus nombreux à répondre ne pas recevoir d'informations claires.

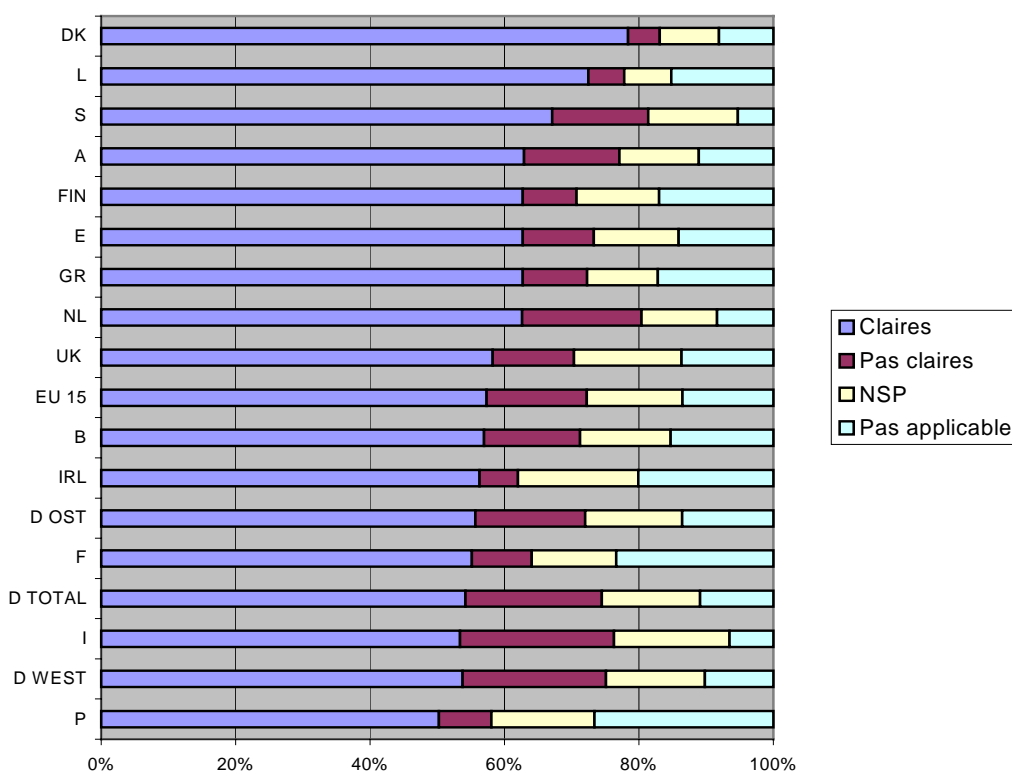
## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

### 7.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

62% de l'opinion publique européenne estime recevoir des informations claires des services de transports urbains. 14% des Européens partagent l'opinion contraire et 13% ne peuvent pas répondre à cette question. Ils sont 10,9% auxquels cette question ne s'applique pas.

La première opinion est la plus répandue en Grèce (77,9%) et la moins en Italie (55,7%). La seconde reçoit l'approbation de 24,1% des Néerlandais pour à peine 5,2% des Irlandais et 5,5% des Danois. Ils sont en revanche 17,2% en Irlande à ne pas pouvoir répondre.

**En général, diriez-vous que les informations que vous recevez des services ferroviaires interurbains sont claires ou pas claires ? (% EU 15 et par pays)**



### 7.2 Analyse par variables sociodémographiques

Plus l'âge augmente et plus on a mis fin tôt à ses études, moins on déclare recevoir des informations claires. Les indépendants sont les plus nombreux à penser de même. Plus le lieu où l'on habite est urbanisé, plus on déclare recevoir des informations claires.

Ce sont les hommes et les indépendants qui sont proportionnellement les plus nombreux à recevoir des informations non claires.

Les personnes âgées de 55 ans et plus, celles au foyer et les retraités sont les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre à cette question.

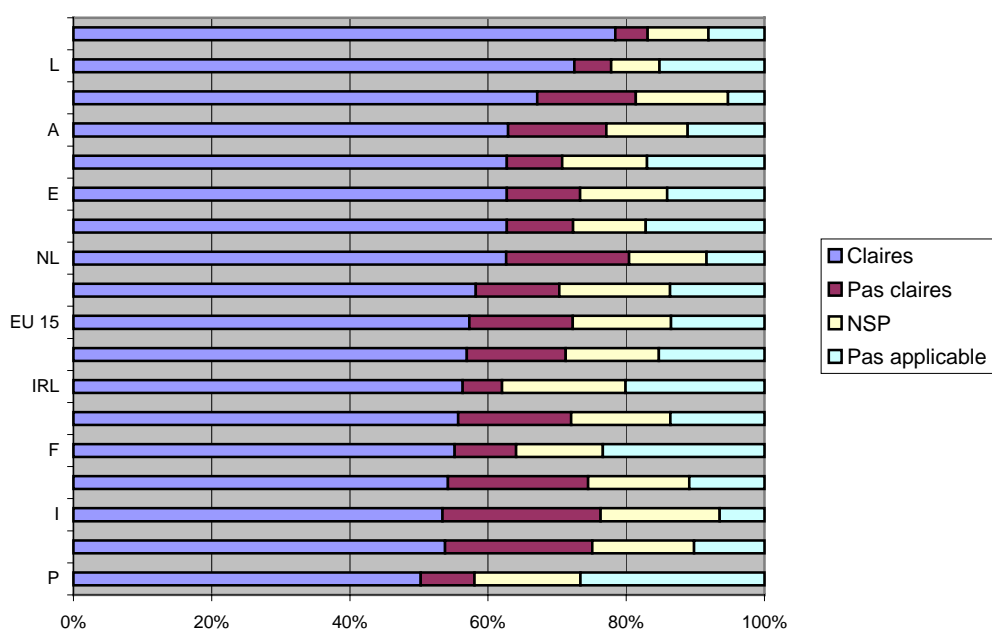
## 8. LES SERVICES DE TRANSPORTS FERROVIAIRES INTERURBAINS

### 8.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les Européens sont 57,2% à juger recevoir des informations claires des services ferroviaires interurbains. Cette opinion est partagée par 78,4% des Danois. Elle est la moins répandue au Portugal (50,2%).

Près de 15% des citoyens européens jugent recevoir des informations non claires. Les Italiens sont 22,9% à penser cela pour à peine 4,7% des Danois.

**En général, diriez-vous que les informations que vous recevez des services ferroviaires interurbains sont claires ou pas claires ?**  
 (% UE 15 et par pays)



### 8.2 Analyse par variables sociodémographiques

Plus l'âge augmente, plus on a mis fin tôt à ses études et moins la zone où on habite est urbanisée, moins on pense recevoir des informations claires. Les retraités, les personnes au foyer et les indépendants sont aussi parmi les moins nombreux à juger les informations claires.

Les habitants de grandes villes et des métropoles sont 66,4% à déclarer recevoir des informations claires.

Ce sont les indépendants et les hommes qui jugent le plus souvent recevoir des informations non claires.



## Chapitre cinq : L'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services

Les deux services pour lesquels moins de 50% de citoyens européens en jugent les termes et conditions du contrat équitables sont les services de téléphonie mobile et ceux de transports ferroviaires interurbains. Il s'agit des deux services pour lesquels cette question ne s'applique pas à un nombre important de citoyens.

Les six autres services recueillent de 50 à 67% de personnes estimant que ces termes et conditions sont équitables.

Entre 14 % et 24% des Européens pensent le contraire. Plus d'une personne sur dix se classe dans la catégorie «ne sait pas ». Ce chiffre monte à deux sur dix dans le cas des services de transports urbains.

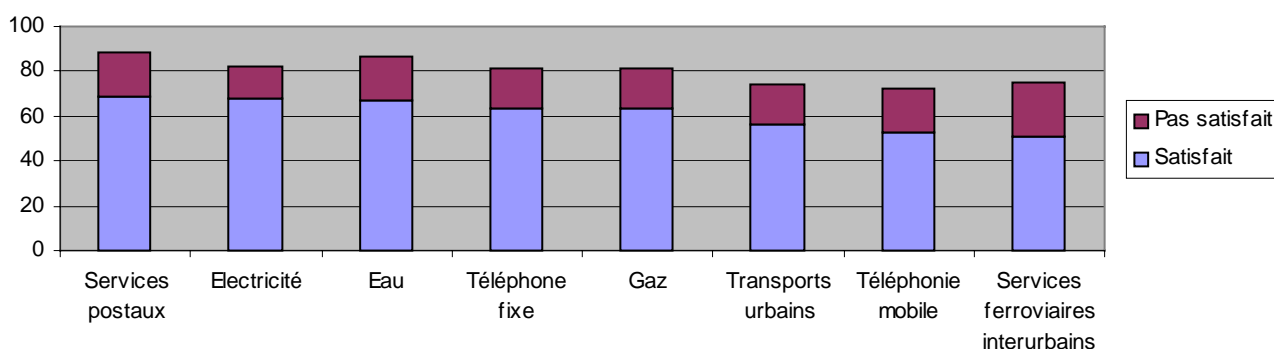
Deux types d'analyse sont présentés. Premièrement une analyse sur base d'un échantillon filtré. Dans ce cas, les données ont été analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Deuxièmement une analyse sur base de l'échantillon total.

Ces deux types d'analyse permettent de présenter les résultats selon deux orientations : soit ciblé sur l'opinion des Européens qui ont accès à ces services, soit ciblé sur l'opinion de la population européenne totale.

### Analyse de la situation sur base d'un échantillon filtré<sup>7</sup> :

69% des Européens qui ont déclaré avoir accès aux services d'intérêt généraux sont satisfaits des contrats passés avec les services postaux pour 19,2% qui n'en sont pas satisfaits. A l'opposé, ils sont 50,6% à être satisfaits des contrats passés avec les services ferroviaires interurbains pour 24% qui pensent l'inverse.

Le pourcentage de satisfaction des utilisateurs concernant les contrats passés au sujet des services d'intérêt généraux (%UE 15\* filtré sur accès)



\* sauf Gaz : % UE 14

<sup>7</sup> Les données sont analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Les parties suivantes (1 à 8) de ce chapitre sont analysées sur base de l'échantillon total.

**Analyse de la situation sur base d'un échantillon total :**

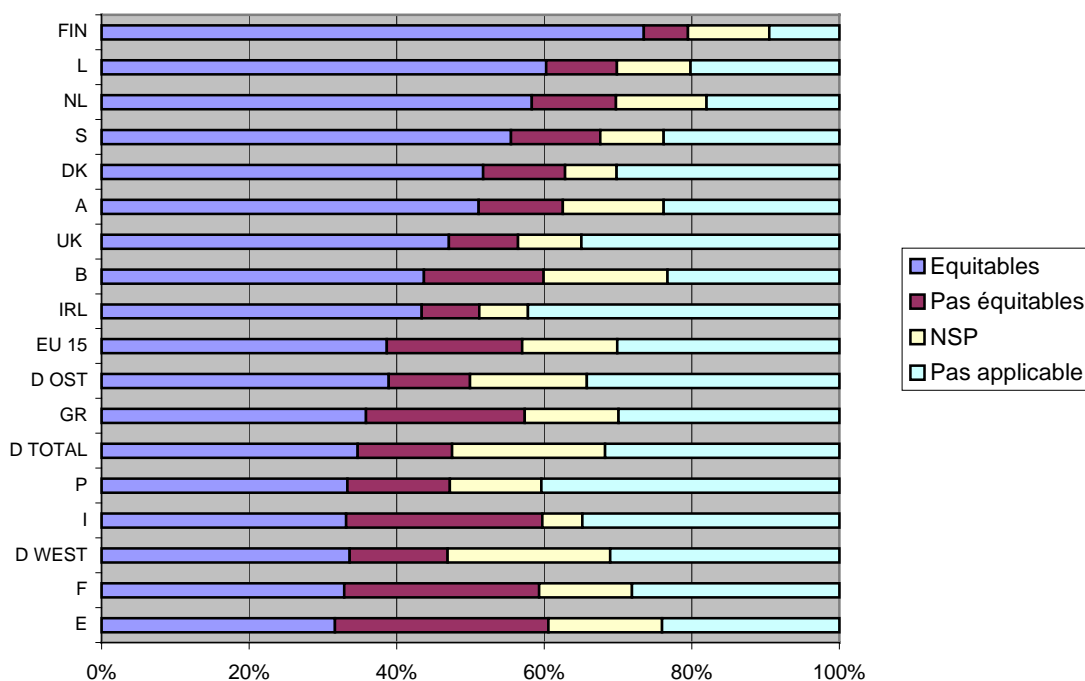
**1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE**

**1.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays**

Les Européens sont à peine 38,5% à penser que les termes et conditions du contrat avec leur opérateur de téléphonie mobile sont équitables et 18,3% à penser qu'ils ne le sont pas. 12,8% d'entre eux ne peuvent pas répondre à cette question et elle ne s'applique pas à 30% des Européens.

Les Finlandais sont 73,5% à juger les termes et conditions équitables alors que ce n'est le cas que 31,6% des Espagnols. A l'inverse, 28,9% des Espagnols trouvent ces termes et conditions inéquitables contre seulement 6% des Finlandais qui partagent cet avis.

**En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre opérateur de téléphonie mobile sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)**



Un Allemand sur cinq se classe dans la catégorie « ne sait pas ». Ce sont surtout les habitants des anciens Länder qui expriment cet avis (21,7%).

**1.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Les hommes sont plus nombreux que les femmes à donner une opinion au sujet du caractère équitable des contrats de services de téléphonie mobile. Elles sont 14,2% à ne pas pouvoir répondre pour 11,3% des hommes.

Les cadres sont 52,1% à juger les termes et conditions équitables.

Les habitants d'une grande ville ou d'une métropole sont plus nombreux à juger les termes et conditions du contrat équitables et proportionnellement moins nombreux concernant la non application de la question.

## 2. LES SERVICES DE TELEPHONE FIXE

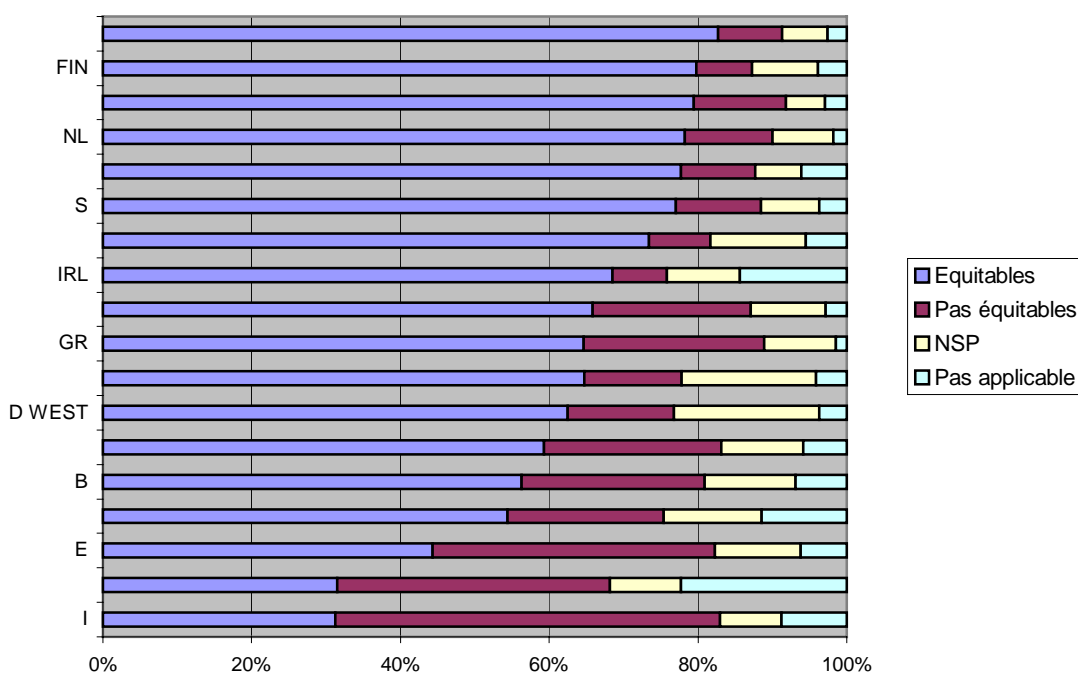
### 2.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Près de 60% de l'opinion publique européenne estime que les termes et conditions du contrat avec leur fournisseur de services du téléphone fixe sont équitables. 23,8% des personnes pensent le contraire.

La première opinion est partagée par 82,8% des Luxembourgeois pour seulement 31,2% des Italiens. Les écarts entre pays sont donc assez importants. Ils le sont tout autant concernant la seconde opinion. Plus de la moitié des Italiens adhèrent à cette opinion pour à peine 7,3% des Irlandais.

11% des citoyens européens déclarent ne pas pouvoir y répondre. C'est dans les anciens Länder que cet avis est le plus répandu (19,4%) et au Danemark qu'il l'est le moins (5,3%). Cette question ne s'applique pas à 5,8% des Européens. On relève des écarts de l'ordre de 20,8 points entre le pays où ce pourcentage est le plus élevé (Portugal : 28,3%) et celui où il l'est le moins (Grèce : 1,5%).

**En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre fournisseur de services du téléphone fixe sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)**



## **2.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Plus l'âge augmente, plus on estime les termes et conditions du contrat équitables. Les étudiants et les chômeurs sont les moins nombreux à le penser, à l'opposé se trouvent les retraités.

Ce sont surtout les indépendants, les chômeurs et les employés ainsi que la classe d'âge des 25 à 39 ans et les personnes ayant mis fin à leurs études après l'âge de 20 ans qui jugent les termes et conditions inéquitables. Les étudiants sont les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre à cette question (17,1%) tandis que les indépendants le sont le moins (6,3%).

### 3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

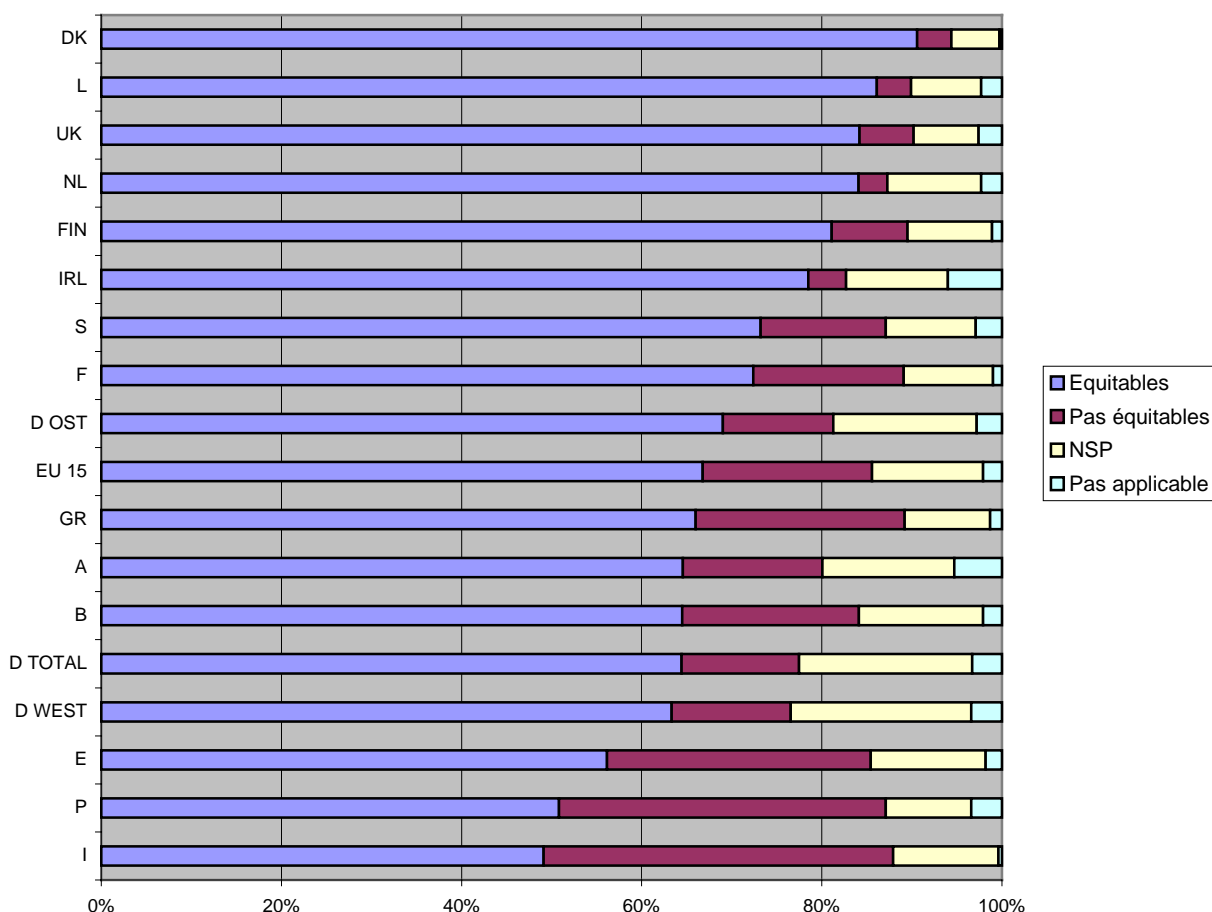
#### 3.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les termes et conditions du contrat avec leur distributeur d'électricité sont jugés équitables par 66,7% de la population européenne et inéquitables par 18,8% de celle-ci. 12,3% de la population « ne sait pas ».

C'est au Danemark que les habitants sont les plus nombreux à estimer ces termes et conditions équitables (90,6%) et en Italie qu'ils le sont le moins (49,1%). C'est aux Pays-Bas qu'à peine 3,2% des citoyens déclarent trouver ces termes et conditions inéquitables. En revanche, ils sont 38,8% à le penser en Italie. On constate donc des disparités de l'ordre de plus de 30 points entre les taux les plus élevés et les taux les plus faibles.

19,9% des habitants des anciens Länder ne peuvent pas répondre à cette question. Ils ne sont que 5,3% à être dans ce cas au Danemark.

En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre distributeur d'électricité sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)



#### 3.2 Analyse par variables sociodémographiques

Ce sont les étudiants, les chômeurs et la classe d'âge des 15 à 24 ans qui sont les moins nombreux à déclarer trouver les termes et conditions du contrat équitables.

Le pourcentage de personnes les estimant inéquitables est le plus élevé chez les indépendants et les chômeurs et le moins chez les étudiants. Les Européens âgés de 15 à 24 ans et les étudiants sont plus d'un sur cinq à ne pas pouvoir répondre à cette question.

## 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ

### 4.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

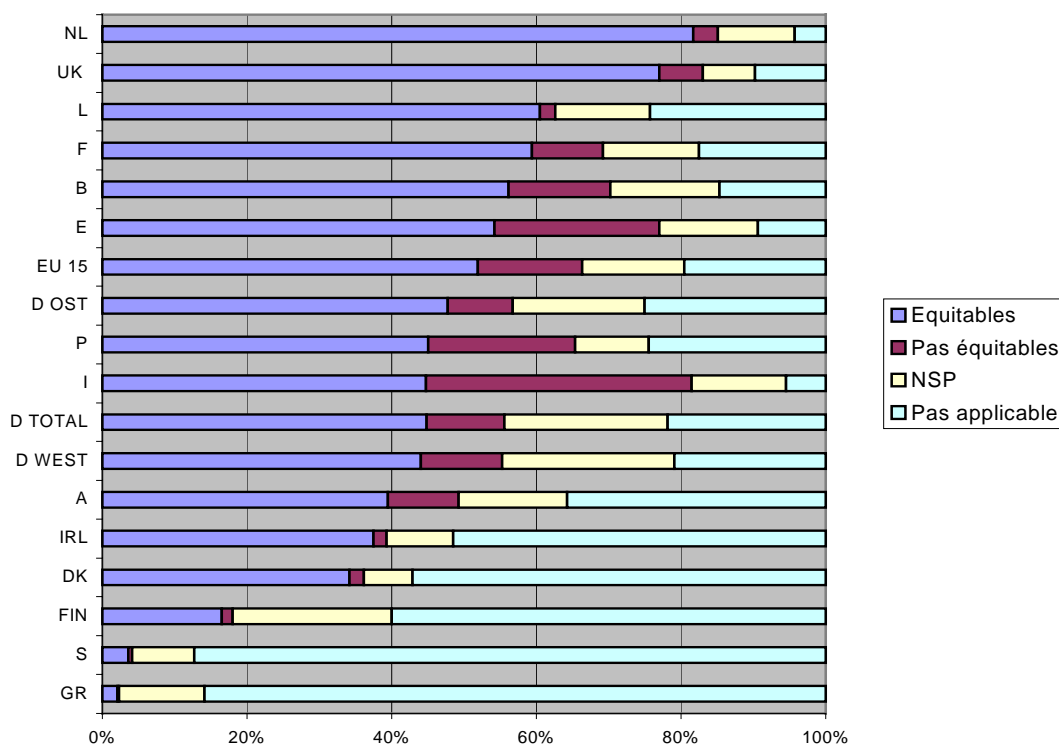
Les Européens sont plus de la moitié (51,8%) à déclarer que les termes et conditions du contrat avec leur distributeur de gaz sont équitables. Ils sont 14,4% à penser le contraire et presque autant à ne pas pouvoir répondre (14,1%).

Cette question ne s'applique pas à 19,5% des citoyens européens, et parmi ceux-ci à près de 86% des Grecs et des Suédois ainsi qu'à une large moitié d'Irlandais, de Danois et de Finlandais.

Les Néerlandais sont les plus nombreux à déclarer que les termes et conditions sont équitables (81,7%), suivi de près par les Britanniques (77%). En revanche, les Italiens sont 36,7% à juger ces termes et conditions inéquitables.

Les comparaisons sont rendues difficiles en raison des fortes disparités entre les pays concernant l'application possible ou non de cette question.

**En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre distributeur de gaz sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)**



### 4.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les citoyens qui estiment que les termes et conditions du contrat avec leur distributeur de gaz sont équitables sont moins nombreux parmi la classe d'âge des 15 à 24 ans, les indépendants, les chômeurs et les étudiants et les habitants des zones rurales.

Ce sont les indépendants et les chômeurs qui ont le plus l'impression que ces termes et conditions sont inéquitables. Près d'un étudiant sur quatre ne peut pas répondre à la question ainsi que près de une personne sur cinq appartenant à la classe d'âge des 15 à 24 ans.

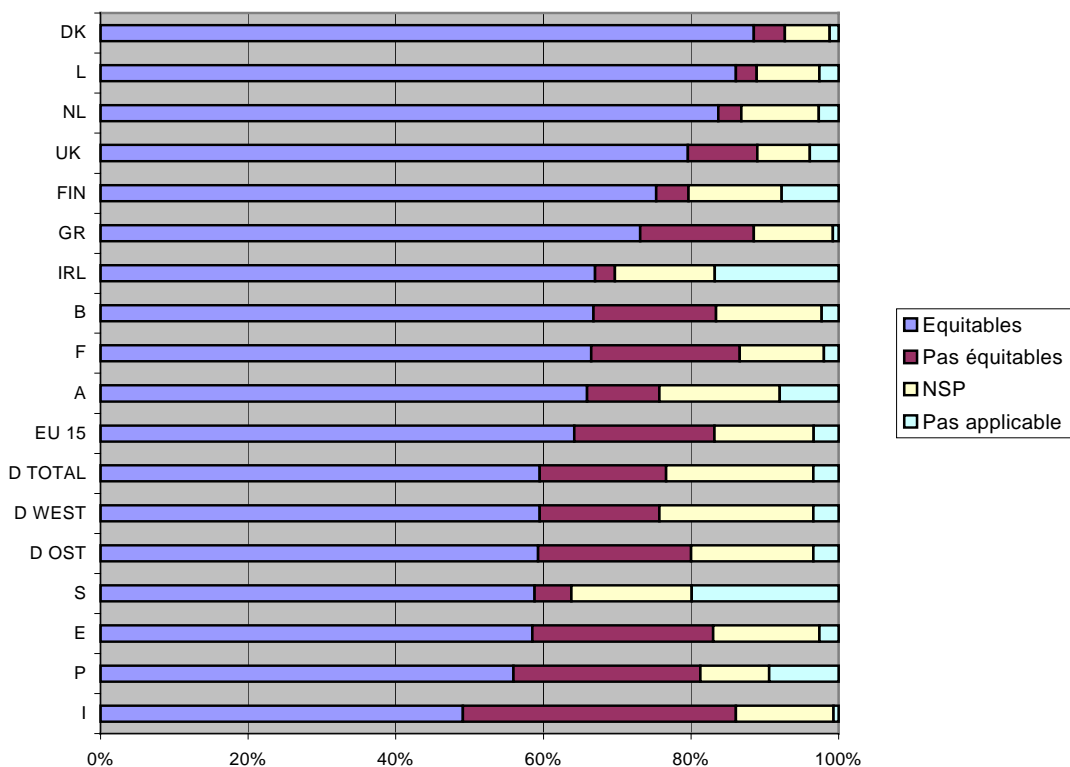
## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

### 5.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les termes et conditions du contrat avec le distributeur d'eau sont équitables. C'est en tous les cas l'opinion de 64,1% des citoyens européens. C'est au Danemark que cet avis est le plus communément répandu (88,5%) et en Italie qu'il l'est le moins (49,1%). C'est donc dans ce pays que les citoyens jugent le plus fréquemment que ces termes et conditions sont inéquitables (37%). Avis qui est le moins partagé par les Irlandais (2,7%), les Luxembourgeois (2,8%) et les Néerlandais (3,1%). Si l'on considère l'ensemble de la population européenne, cet avis est celui de 19% des personnes.

13,4% de cette même population ne peut pas répondre à la question. C'est le cas d'un habitant sur cinq des anciens Länder.

**En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre distributeur d'eau sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)**



### 5.2 Analyse par variables sociodémographiques

Ce sont surtout les indépendants et les chômeurs qui trouvent que les termes et conditions du contrat sont inéquitables.

Les personnes de la classe d'âge des 15 à 24 ans, les chômeurs et les étudiants sont les moins nombreux à les trouver équitables.

Les Européens appartenant à cette même classe d'âge et les étudiants sont plus d'un sur cinq à ne pas avoir d'avis sur cette question.

## 6. LES SERVICES POSTAUX

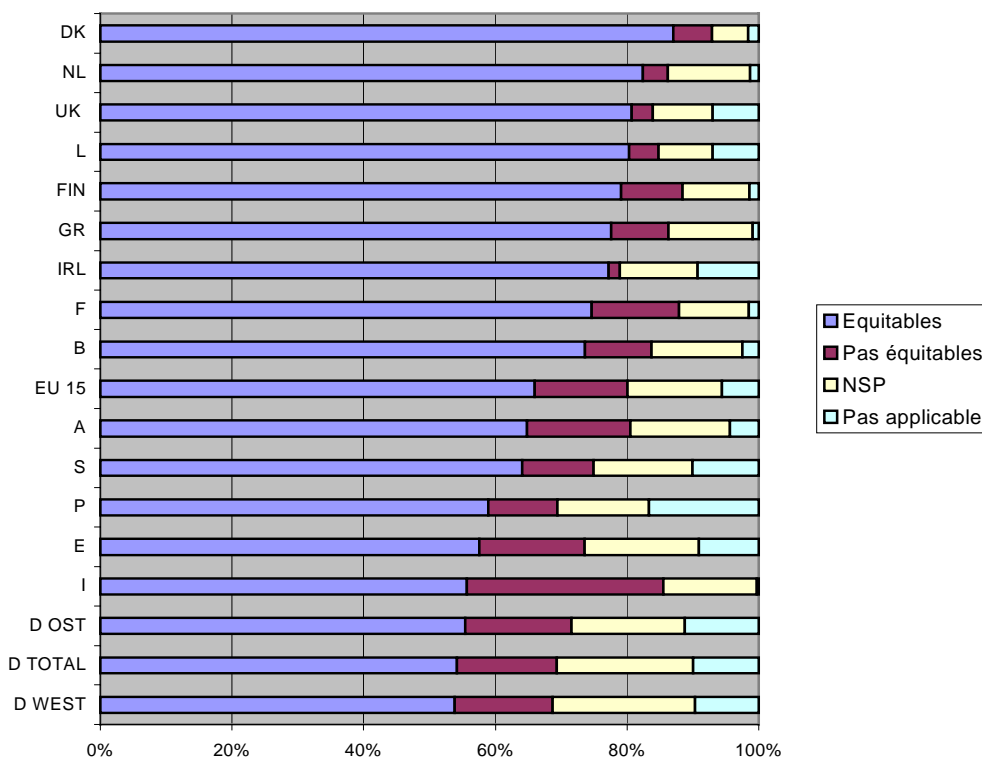
### 6.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

65,8% de l'opinion publique européenne estime que les termes et conditions générales applicables aux services postaux, disponibles dans les bureaux de poste, sont équitables. Le taux le plus élevé s'observe au Danemark (87%) et le plus faible dans les anciens Länder (53,3%).

14,1% de la population européenne pense que ces mêmes termes et conditions sont inéquitables. Cette opinion est partagée par 29,9% des Italiens pour à peine 1,7% des Irlandais.

Les habitants des nouveaux Länder sont 20,4% à ne pas pouvoir donner d'opinion sur la question. Ce n'est le cas que 5,5% des Danois.

**En général, diriez-vous que les termes et conditions générales applicables aux services postaux, disponibles dans les bureaux de poste, sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)**



### 6.2 Analyse par variables sociodémographiques

Les chômeurs et les personnes appartenant à la classe d'âge des 15 à 24 ans adhèrent le moins au caractère équitable de ce type de contrat tandis que les habitants de villes petites ou moyennes y adhèrent le plus.

Les indépendants sont les plus nombreux à le juger inéquitable alors que les retraités et les personnes au foyer le sont le moins.

C'est parmi la classe d'âge « 15 à 24 ans » que s'observe le nombre le plus important de personnes ne pouvant pas répondre à cette question.



## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

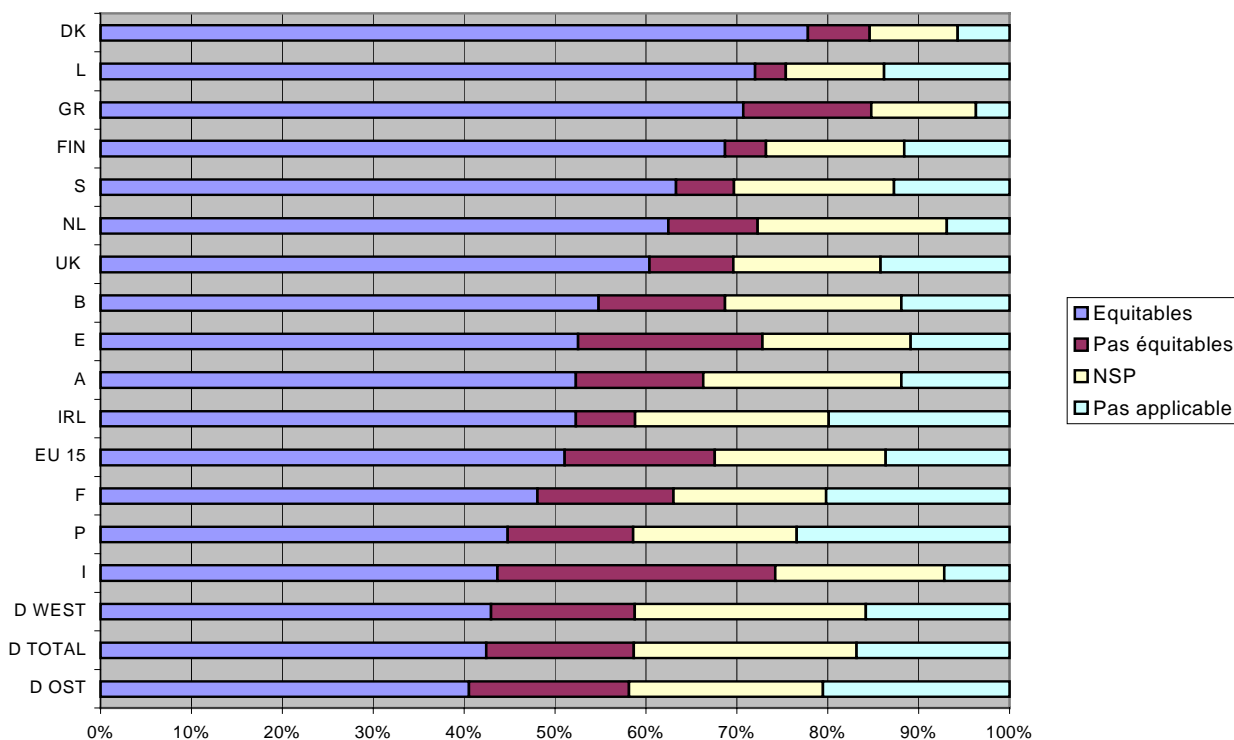
### 7.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les Européens sont 51% à trouver que les termes et conditions applicables aux services de transports urbains, souvent écrites au verso du ticket, sont équitables. Quatre pays se situent en dessous des 50%. Il s'agit dans l'ordre décroissant de la France (48,1%), du Portugal (44,8%), de l'Italie (43,7%) et de l'Allemagne (42,1%). C'est au Danemark que cette opinion remporte le plus l'approbation avec 77,8%.

16,5% des citoyens européens sont d'avis que ces termes et conditions sont inéquitables. C'est en Italie que cette idée est la mieux représentée (30,6%) et au Luxembourg qu'elle l'est le moins (3,4%).

Près de 20% de la population européenne ne peut pas répondre à cette question.

En général, diriez-vous que les termes et conditions applicables aux services de transports urbains sont équitables ou pas équitables ? (% EU 15 et par pays)



### 7.2 Analyse par variables sociodémographiques

L'impression que les termes et conditions sont équitables est surtout répandue parmi les étudiants, la classe d'âge des 15 à 24 ans et bien entendu parmi les habitants des métropoles et des grandes ainsi que de ceux des moyennes et petites villes.

Plus l'âge augmente, moins l'avis que ces termes et conditions sont inéquitables est partagé. Les indépendants sont les plus nombreux à les trouver inéquitables.

Ce sont les personnes appartenant à la classe d'âge des 55 ans et plus, celles qui ont mis fin à leurs études avant l'âge de 15 ans et les retraités parmi lesquelles se retrouvent les plus fortes proportions de citoyens ne pouvant pas répondre à la question.

## 8. LES SERVICES DE TRANSPORTS FERROVIAIRES INTERURBAINS

### 8.1 Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Parmi les services couverts dans le présent chapitre, ce service occupe l'avant dernière place si l'on se réfère au nombre d'Européens jugeant les termes et conditions applicables aux services de transports ferroviaires interurbains équitables (46,1%).

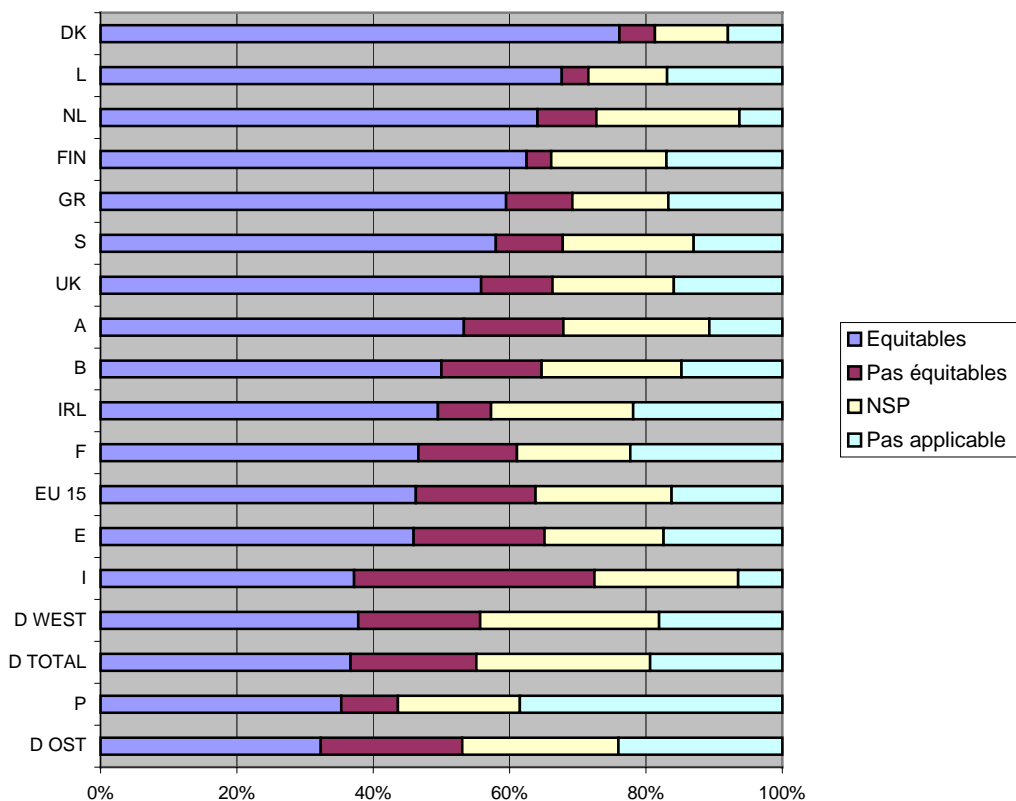
Cette opinion est la plus souvent partagée au Danemark (76,1%) et le moins dans les nouveaux Länder (32%).

17,5% de l'opinion publique européenne trouve ces mêmes termes et conditions inéquitables, près d'un citoyen sur cinq ne peut pas répondre à la question et elle ne s'applique pas à 16,2% des Européens.

Le caractère inéquitable de ce contrat rencontre l'adhésion de 35,3% des Italiens pour à peine 3,6% des Finlandais ou 3,6% des Luxembourgeois.

C'est dans les anciens Länder que se trouve le nombre le plus élevé de personnes ne pouvant pas répondre à cette question (25,8%) et au Danemark le plus faible (10,7%).

**En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre opérateur de téléphonie mobile sont équitables ou pas équitables ?**  
 (% EU 15 et par pays)



## **8.2 Analyse par variables sociodémographiques**

Plus l'âge augmente, moins avancé a été l'âge de fin d'études et moins la zone d'habitation est urbanisée, moins les Européens estiment que les termes et conditions applicables à ce service sont équitables. Les cadres, les étudiants et les habitants de zones urbaines sont les plus nombreux à juger ceux-ci équitables.

Ce sont les personnes qui ont mis fin à leurs études après 20 ans, les indépendants et les chômeurs qui sont le plus d'avis que ces termes et conditions sont inéquitables. Cet avis est d'autant moins partagé que l'âge augmente.

Les personnes de 55 ans et plus, celles qui ont mis fin à leurs études avant 16 ans, les personnes au foyer et les retraités sont les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre à cette question et les managers le sont le moins.

## Chapitre six : Les plaintes et leurs traitements

Ce chapitre porte sur deux parties distinctes. Pour chaque service, il a été tout d'abord demandé aux Européens si, au cours des douze derniers mois, ils avaient déposé une plainte auprès d'un service médiateur ou du fournisseur de services lui-même. Ensuite, les personnes concernées ont été interrogées sur la manière dont elles perçoivent le traitement de cette plainte.

L'analyse se fait, bien entendu, dans chaque cas, à l'échelle de l'Europe et par pays et ensuite, par variables sociodémographiques.

Les Européens sont entre 2 à 3% à avoir déposé une plainte dans ce contexte au cours des douze derniers mois. Le nombre le plus important de plaintes déposées l'a été à l'encontre des services de téléphone fixe (5,4%) et ensuite des services de téléphonie mobile (4,8%).

Le sentiment sur le traitement de ces plaintes est très différent selon les pays où elles ont été déposées.

Deux types d'analyse sont présentés. Premièrement une analyse sur base d'un échantillon filtré. Dans ce cas, les données ont été analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Deuxièmement une analyse sur base de l'échantillon total.

Ces deux types d'analyse permettent de présenter les résultats selon deux orientations : soit ciblé sur l'opinion des Européens qui ont accès à ces services, soit ciblé sur l'opinion de la population européenne totale.

### **Analyse de la situation sur base d'un échantillon filtré<sup>8</sup> :**

Entre 6,1% et 2,5% des citoyens européens, ayant déclaré ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux, ont déposé une plainte à l'encontre d'un de ces services étudiés.<sup>9</sup>

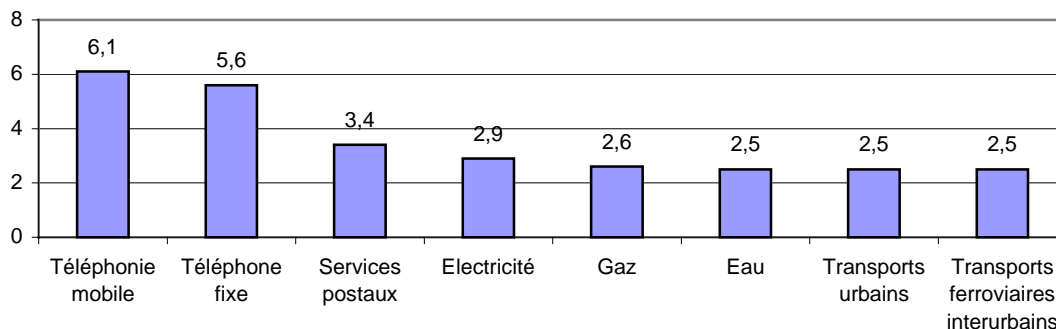
La proportion la plus importante de plaintes a été déposée soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services de téléphonie mobile. En revanche, c'est à propos des services ferroviaires interurbains que proportionnellement le moins de plaintes ont été déposées.

---

<sup>8</sup> Les données sont analysées sur base d'un échantillon d'Européens qui exclut les personnes ayant spontanément répondu ne pas avoir accès à l'un des services d'intérêt généraux étudiés. Les parties suivantes (1 à 8) de ce chapitre sont analysées sur base de l'échantillon total.

<sup>9</sup> Pour rappel, il n'est pas tenu compte de la Grèce dans le calcul des pourcentages UE concernant le gaz. Le faible nombre de personnes ayant accès à ce service (2,7%) fausse en effet les résultats obtenus.

**Pourcentage d'Européens ayant déposé une plainte au cours des douze derniers mois (% UE 15\* filtré sur accès)**

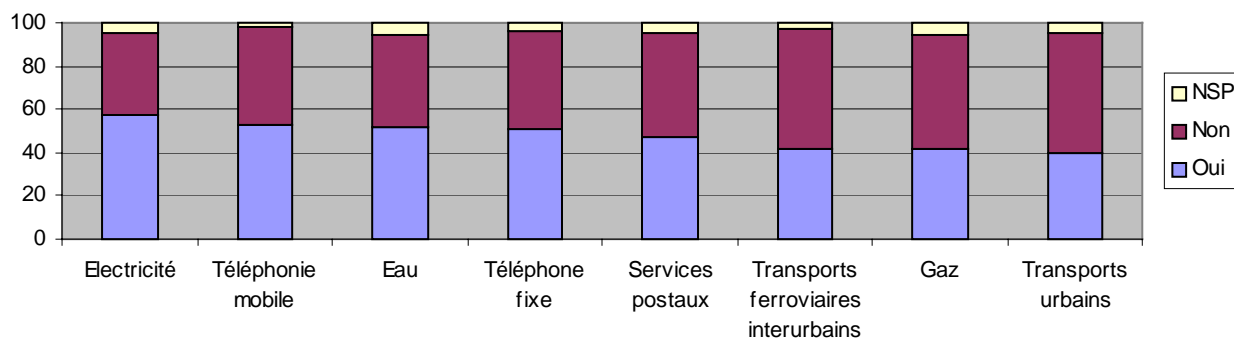


\* sauf Gaz : % UE 14

L'opinion des Européens, qui ont déposé une plainte au cours des douze derniers mois, diffère en fonction du service.

Pour quatre services, la proportion de personnes estimant que la plainte qu'elles ont déposée a été mal traitée est supérieure à celles des personnes qui jugent que celle-ci a été bien traitée. Ces services sont les suivants : les services de distribution de gaz, les services postaux, les services de transports urbains et les services ferroviaires interurbains.

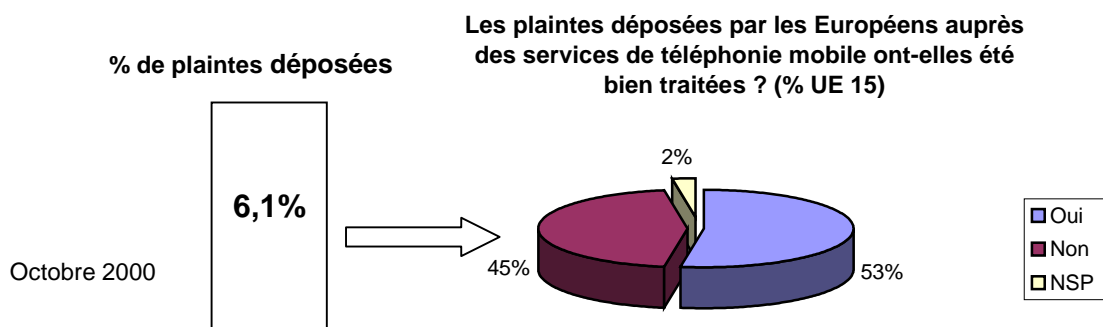
**Les plaintes déposées par les Européens auprès des services d'intérêt généraux ont-elles été bien traitées ? (% UE 15\* filtré sur accès)**



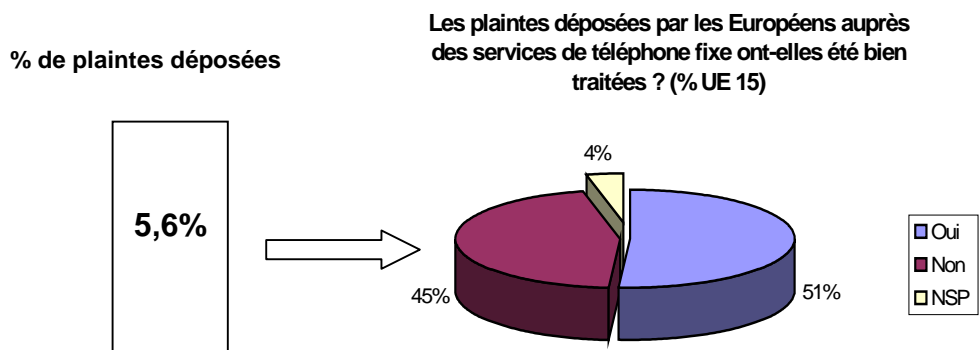
\*sauf Gaz : % UE 14

Les graphiques suivants renseignent, pour chaque secteur analysé, le pourcentage d'Européens, ayant déclaré avoir accès, qui ont déposé une plainte au cours des douze derniers mois et leur opinion sur la façon dont cette plainte a été traitée.

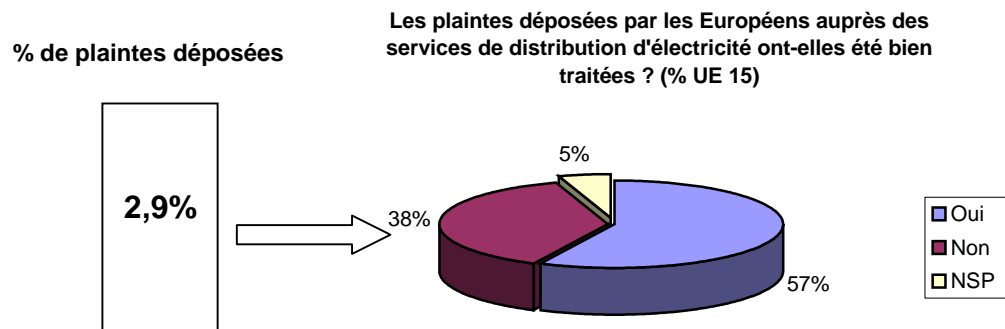
**La téléphonie mobile :**



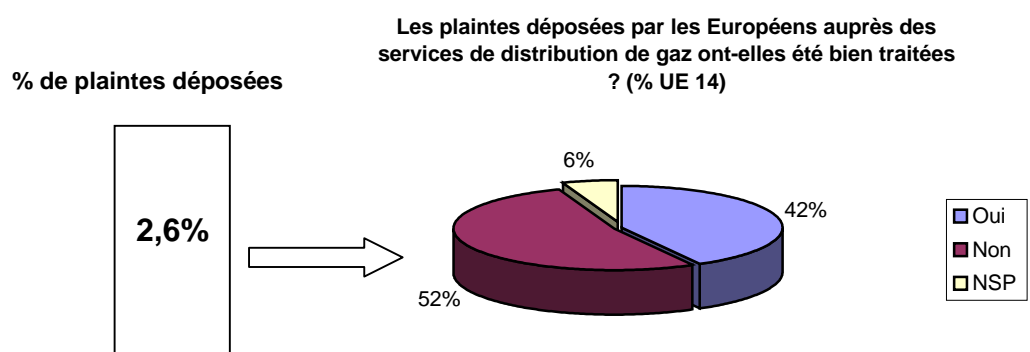
### La téléphonie fixe :



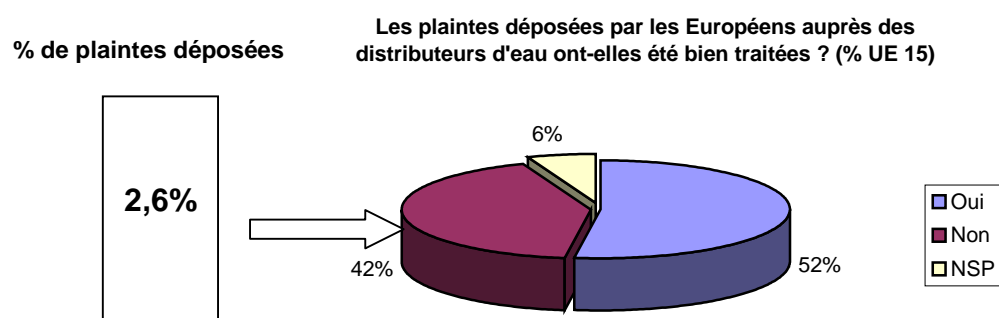
### Les services de distribution d'électricité :



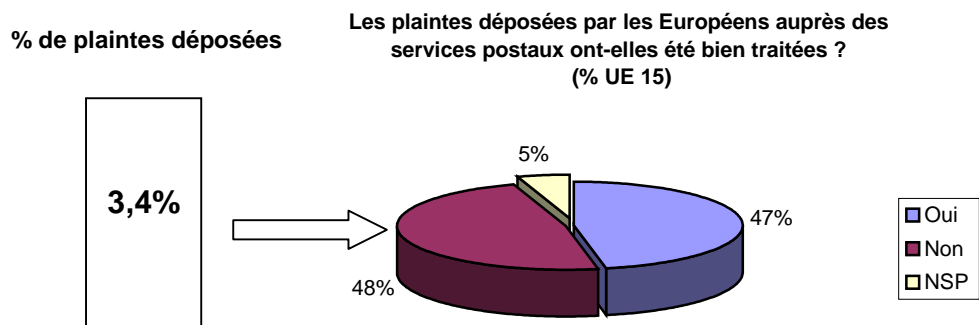
### Les services de distribution de gaz :



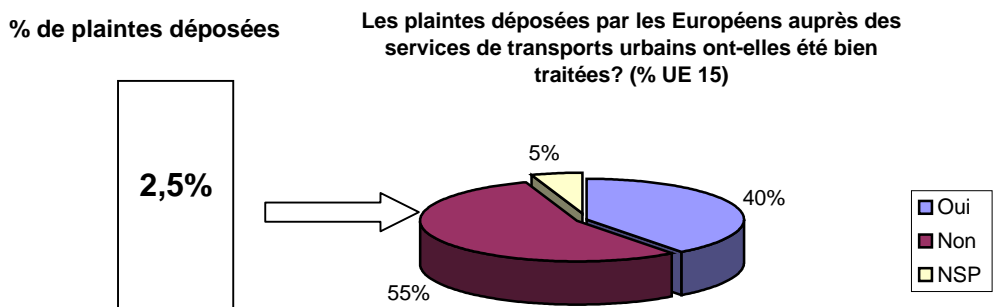
### Les services de distribution d'eau:



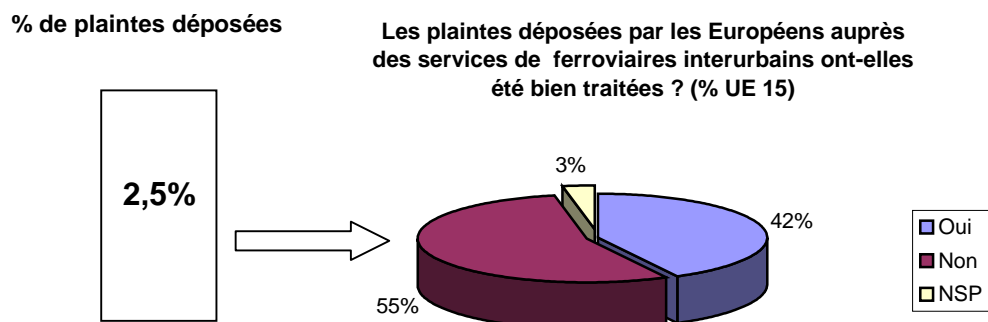
### Les services postaux :



### Les services de transports urbains :



### Les services ferroviaires interurbains :



**Analyse de la situation sur base d'un échantillon total :**

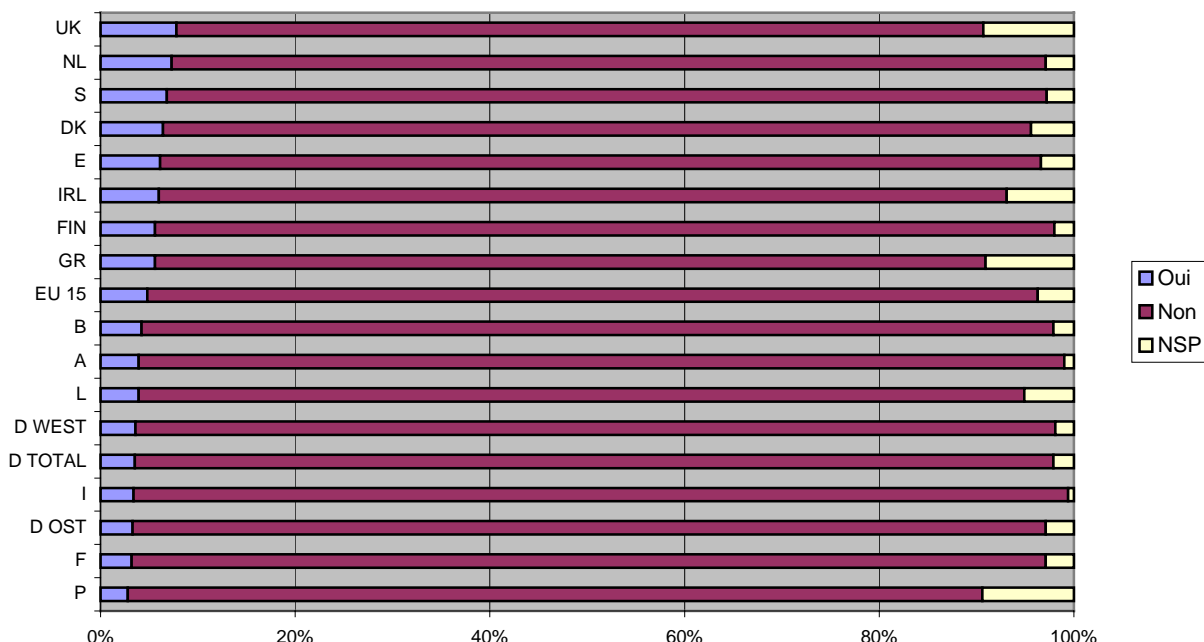
**1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE**

**1.1 L'action de déposer plainte**

A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

4,8% des Européens ont personnellement, au cours des douze derniers mois, déposé une plainte soit à un service de médiateur, soit au fournisseur de services de leur téléphone mobile. Plus de neuf Européens sur dix n'en ont pas déposé.

**Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même à propos des services de téléphone mobile ? (% EU 15 et par pays)**



Ce sont les Britanniques qui sont proportionnellement les plus nombreux à avoir déposé plainte (7,8%) et les Portugais le moins (2,8%). Les Italiens sont 96% à répondre par la négative, alors que ce n'est le cas que de 82,9% des Britanniques. Ces derniers sont 9,3% à ne pas pouvoir répondre à cette question.

B. Analyse par variables sociodémographiques

Plus les citoyens européens ont mis fin tôt à leurs études et plus leur âge augmente, moins ils déposent plainte. Les indépendants et les employés déposent plus facilement plainte que les autres catégories socioprofessionnelles.

Les habitants des villes moyennes ou petites et ceux des métropoles et grandes villes ont plus déposé de plaintes que ceux des zones rurales

Ce sont surtout les personnes âgées de 55 ans et plus, celles qui ont mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, les retraités et les habitants des zones rurales qui ne peuvent pas répondre à cette question.



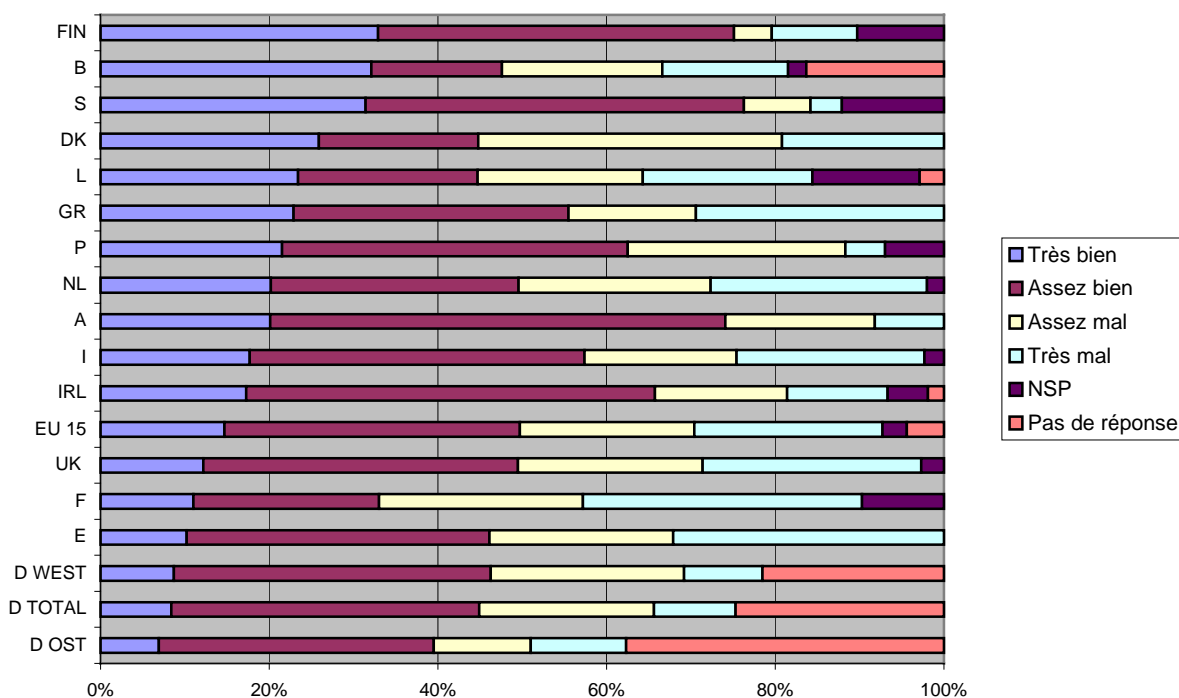
## 1.2 Le traitement des plaintes déposées

### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

14,7% des 4,8% des Européens qui ont déposé une plainte estiment qu'elle a été bien traitée, 35% assez bien traitée, 20,7% mal traitée et 22,3% très mal traitée.

A l'échelle nationale, 32,9% des 5,6% de l'opinion publique finlandaise qui a déposé une plainte pense qu'elle a été très bien traitée. Ce n'est le cas que pour 6,9% des 3,3% des habitants des nouveaux Länder. Les citoyens autrichiens sont plus nombreux à trouver que leur plainte a été traitée assez bien (53,9% de 3,9%). A l'opposé se situe la Belgique où 15,5% (de 4,2%) des habitants adhèrent à cet avis.

**Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (% EU 15 et par pays)**



Les Danois sont les plus nombreux à déclarer que leur plainte a été traitée assez mal (36%) et les Finlandais le sont le moins (4,5%). Les plaintes ont été très mal traitées pour 33,1% des Français. Ce pourcentage est de 3,7% en Suède.

### B. Analyse par variables sociodémographiques

Plus l'âge augmente et plus ils ont mis fin tôt à leurs études, moins les citoyens européens pensent que leur plainte a été très bien traitée. Ce sont surtout les étudiants, les employés et la tranche d'âge des 15 à 24 ans qui déclarent que leur plainte a été bien traitée.

Les personnes au foyer, les employés et les ouvriers sont les plus nombreux à penser que leur plainte a été traitée assez bien, les chômeurs et les retraités le sont le moins.

Les managers sont 42,8% à estimer que leur plainte a été assez mal traitée pour seulement 11,3% des employés. Les indépendants et les habitants des villes moyennes ou petites sont les plus nombreux à trouver que leur plainte a été très mal traitée, les retraités les moins nombreux.

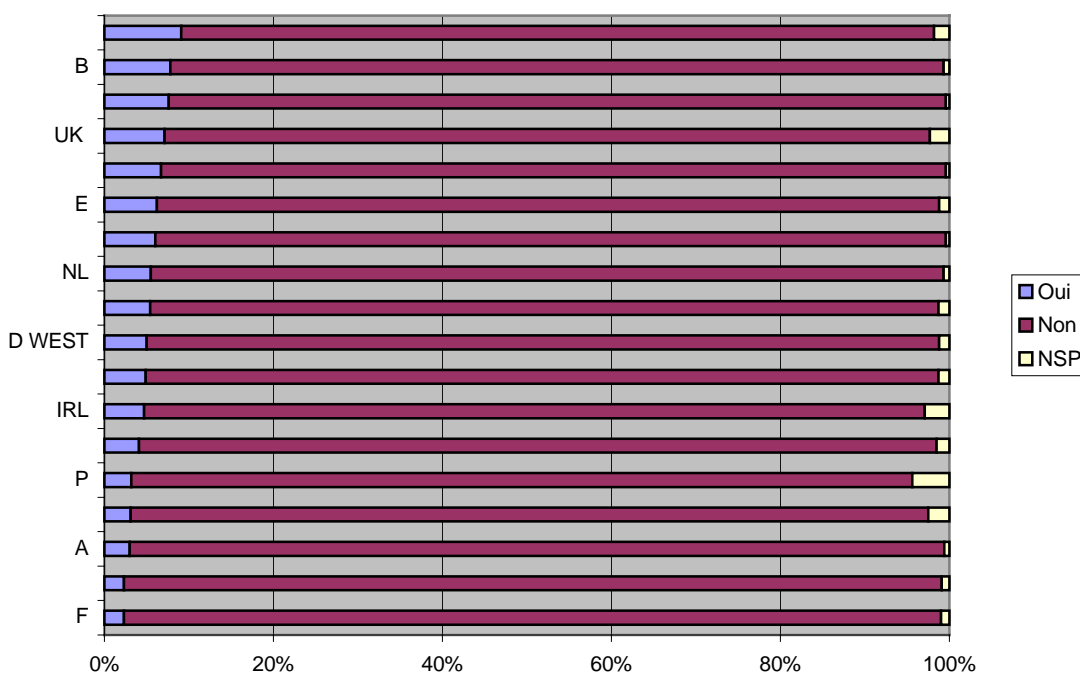
## 2. LES SERVICES DE TELEPHONE FIXE

### 2.1 L'action de déposer plainte

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

5,4% des Européens ont déposé plainte. C'est le service qui recueille le pourcentage le plus important à ce sujet. Ce pourcentage s'élève à 9,1% en Suède pour à peine 2,3% au Luxembourg et en France.

**Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services de votre téléphone fixe ? (% EU 15 et par pays)**



Ils sont cependant 93,3% à ne pas avoir déposé plainte au cours des douze derniers mois. Les Suédois sont proportionnellement les moins nombreux à avoir déposé une plainte et les Luxembourgeois les plus nombreux.

#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Ce sont les indépendants, les cadres, les employés et les citoyens appartenant à la tranche d'âge des 40 à 54 ans qui déposent le fréquemment une plainte.

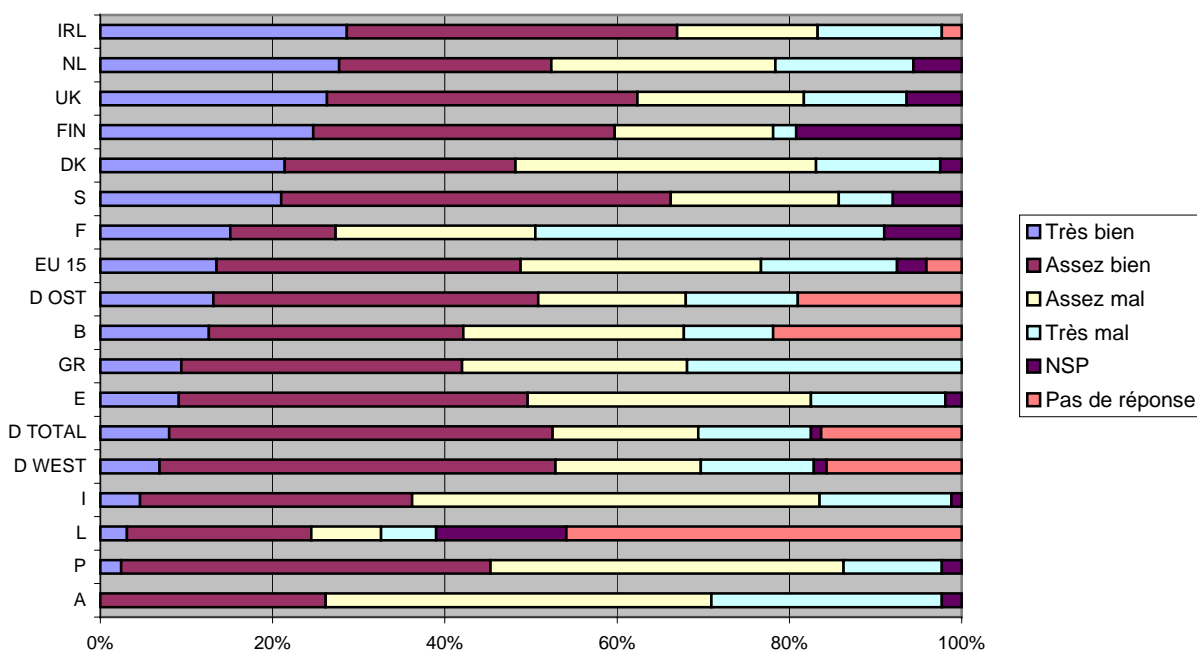
Les personnes au foyer, celles qui ont mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans, celles appartenant à la classe d'âge des 55 ans et plus et les habitants des zones rurales ont le plus fréquemment répondu par la négative à cette question.

## 2.2 Le traitement des plaintes déposées

### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

13,5% des 5,4% de citoyens européens qui ont déposé une plainte estiment qu'elle a été traitée très bien et 35,3% assez bien, tandis que 27,9% pensent qu'elle a été traitée assez mal et 15,8% (de 5,4%) très mal.

Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (%  
EU 15 et par pays)



Les chiffres varient fort d'un pays à l'autre. Ainsi en Autriche pas un citoyen ayant déposé une plainte ne pense qu'elle a été traitée très bien et ils ne sont que 26,2% à déclarer qu'elle a été traitée assez bien. Par contre, 44,8% estiment qu'elle a été traitée assez mal et 26,8% très mal.

C'est en Irlande que, parmi les personnes ayant déposé une plainte, l'opinion qu'elle a été très bien traitée est la plus répandue et dans les anciens Länder c'est l'opinion « assez bien » traitée qui est la plus courante.

Les Italiens ayant déposé une plainte sont 47,3% à juger que celle-ci a été traitée assez mal et 40,5% des Français ayant fait la même démarche estiment qu'elle l'a été très mal.

### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les étudiants, les employés et les habitants des villes moyennes ou petites, qui ont porté plainte, sont les plus nombreux à penser que leur plainte a été très bien traitée. A l'opposé se situent les chômeurs.

Les personnes dans la tranche d'âge des 40 à 54 ans et les personnes au foyer trouvent plus souvent que leur plainte a été traitée assez bien, les retraités, les chômeurs et les indépendants le trouvent le moins.

Plus l'âge augmente et plus les citoyens européens pensent que leur plainte a été assez mal traitée. Parmi ceux qui ont cette opinion, se trouvent de nombreux indépendants, personnes au foyer et chômeurs et peu d'étudiants.

Les plus nombreux à déclarer que leur plainte a été très mal traitée sont les personnes appartenant à la tranche d'âge des 15 à 24 ans, les indépendants et les étudiants.

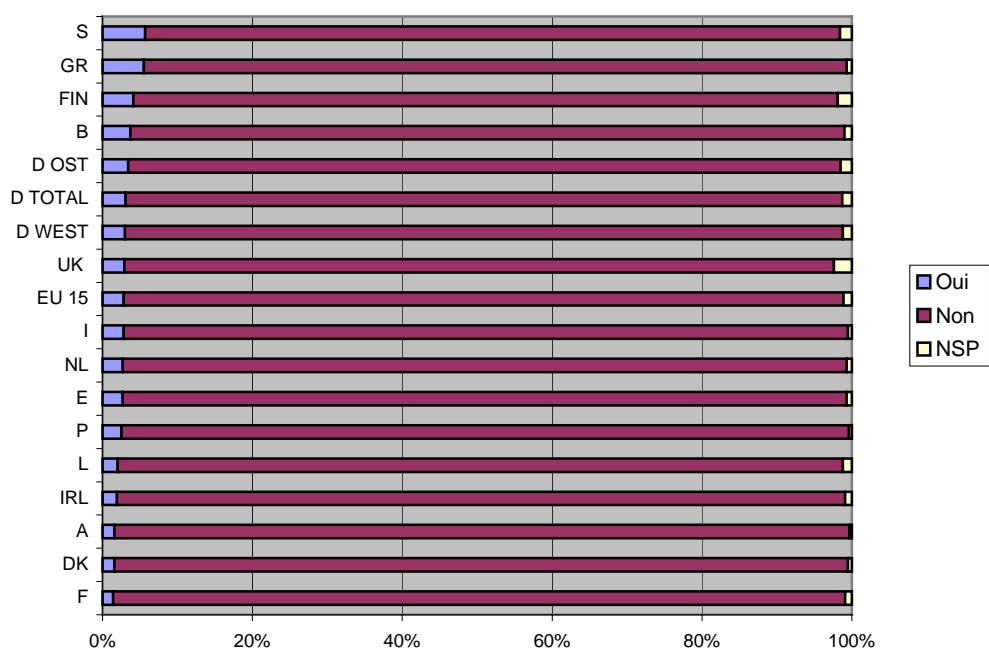
### 3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

#### 3.1 L'action de déposer plainte

##### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Le pourcentage de personnes ayant déposé personnellement une plainte soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services de distribution d'électricité est de 2,8%. Le pourcentage de ceux n'en ayant pas déposé est de 96,1%.

**Au cours des douzes derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services de distribution d'électricité ? (% EU 15 et par pays)**



Les Suédois sont 5,7% à avoir déposé une plainte et les Français sont 1,4%. Ce sont les Autrichiens qui sont les plus nombreux à ne pas avoir porté plainte (98,1%) et les Suédois qui le sont le moins (92,7%).

##### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les variables sociodémographiques ne jouent pas ici un rôle très important.

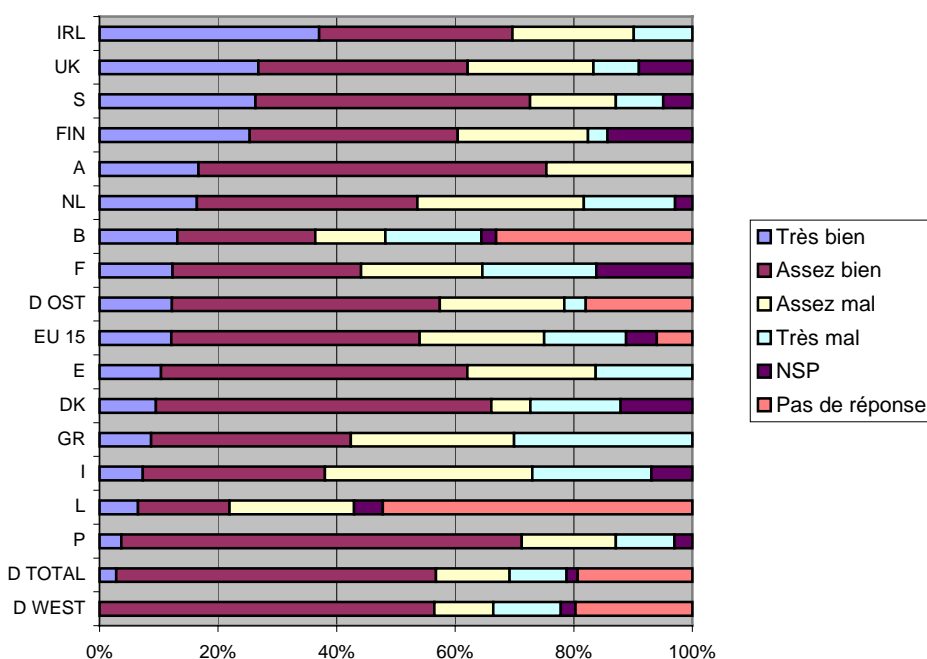
### 3.2 Le traitement des plaintes déposées

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les Européens ayant déposé une plainte sont 12,1% à penser que leur plainte a été traitée très bien, 41,9% assez bien, 21% assez mal et 13,8% très mal.

La première opinion s'observe le plus couramment au Royaume-Uni (26,8%) et le moins dans les anciens Länder (0%). La seconde remporte l'adhésion de 67,6% des Portugais pour à peine 15,4% des Luxembourgeois. La troisième est celle de 35% des Italiens et de 6,6% des Danois. La quatrième est choisie par 30,1% des Grecs. A l'opposé pas un Luxembourgeois, ni un Autrichien ne partage cette opinion.

**Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (% EU 15 et par pays)**



#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les femmes, les personnes de 25 à 39 ans et les personnes au foyer, les cadres et les employés sont proportionnellement plus nombreux à penser que leur plainte a été très bien traitée. Les chômeurs et les habitants des zones rurales sont les moins d'accord avec cet avis.

A peu près 50% des ouvriers, des étudiants, des personnes ayant entre 15 et 24 ans et des habitants des villes moyennes et petites pensent que leur plainte a été assez bien traitée. Les cadres sont le moins fréquemment de cet avis.

Ce sont surtout parmi les personnes âgées de 55 ans et plus et les retraités que l'opinion selon laquelle la plainte a été traitée assez mal est répandue et parmi les indépendants et les étudiants que l'on pense qu'elle l'a très mal été.

Un chômeur sur cinq se classe dans la catégorie « ne sait pas ».

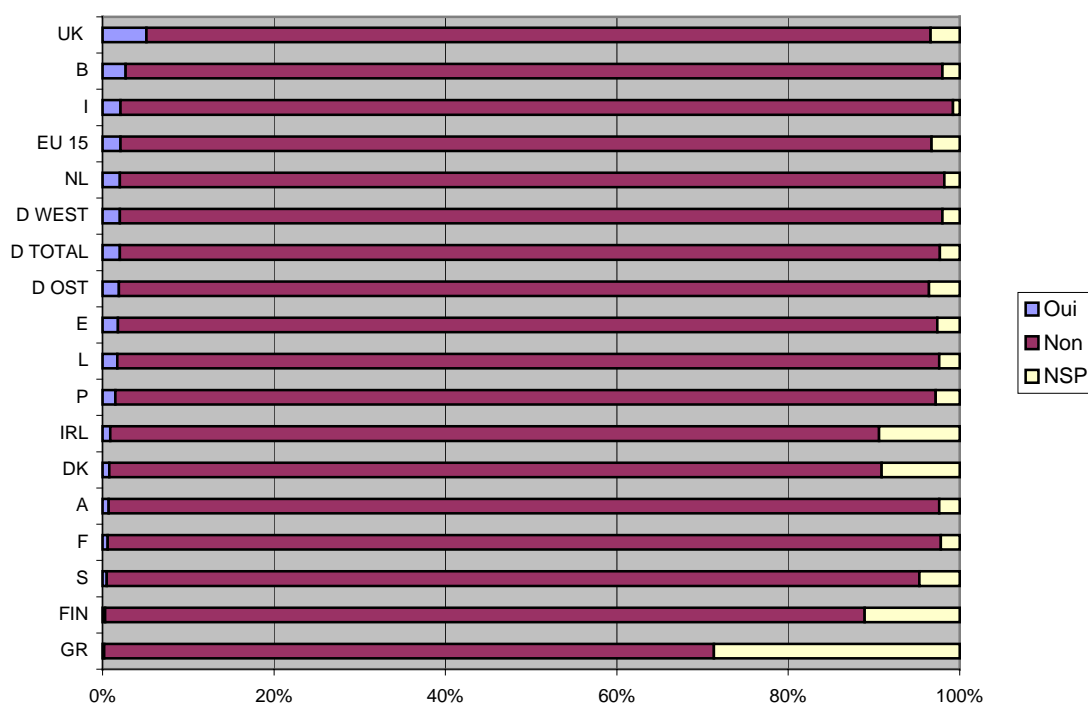
## 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ

### 4.1 L'action de déposer plainte

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Une plainte a été déposée par à peine 2,1% des citoyens européens. 94,6% de ceux-ci n'en ont pas déposé. Ce pourcentage est le plus élevé en Italie (97,2%) et le moins en Grèce (71,2%). C'est dans ce dernier pays que 28,7% de la population ne peut pas répondre à la question, de même que environ 11,1% des Finlandais, 9,4% des Irlandais et 9,1% des Danois.

**Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services de distribution de gaz ? (% EU 15 et par pays)**



#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Ces variables ne jouent pas de rôle.

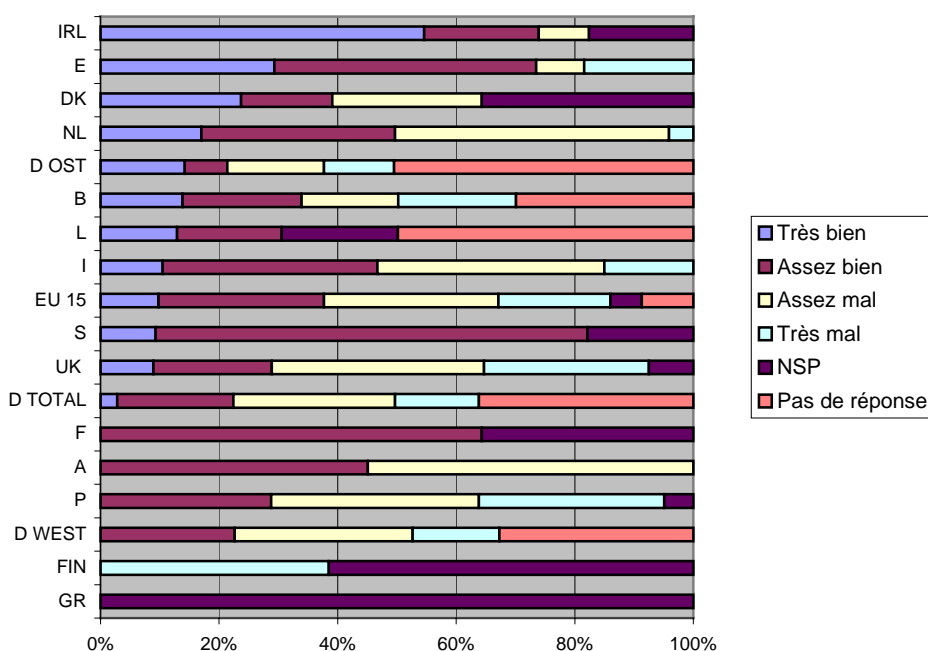
## 4.2 Le traitement des plaintes déposées

### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

A peine un Européen ayant déposé une plainte sur dix juge que sa plainte a été très bien traitée et 27,9% qu'elle l'a été assez bien. Près de trois personnes sur dix estiment qu'elle l'a été assez mal et 18,9% très mal.

Ils sont 5,3% des personnes qui ont déposé une plainte à ne pas pouvoir répondre à la question et 8,7% à ne pas avoir répondu (dont un Luxembourgeois et un habitant des nouveaux Länder sur deux).

Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (% EU 15 et par pays)



Les disparités entre pays sont importantes. Ainsi 54,6% des Irlandais pensent que leur plainte a été très bien traitée, 72,9% des Suédois qu'elle l'a été assez bien, 54,9% des Autrichiens qu'elle l'a été assez mal et 38,5% des Finlandais très mal. Aucun Grec ayant déposé une plainte n'a pu répondre à cette question.

### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les personnes pensant que leur plainte a été très bien traitée se retrouvent surtout parmi les habitants des villes moyennes et petites, la tranche d'âge des 25 à 39 ans, les indépendants, les personnes au foyer et celles qui ont mis fin à leurs études après 20 ans.

Les étudiants sont de loin les plus nombreux à déclarer que leur plainte a été assez bien traitée.

Plus l'âge augmente, plus on estime qu'elle a été assez mal traitée. Cette opinion est forte chez les personnes au foyer et faible chez les chômeurs.

Les habitants des zones rurales sont moins nombreux à penser que leur plainte a été soit plutôt mal traitée, soit très mal traitée. En revanche ils sont 12,4% à ne pas pouvoir répondre à la question.

Aucun étudiant n'est d'avis que la plainte a été soit très bien traitée, soit très mal. Par contre cette dernière opinion est fort fréquente parmi les ouvriers et les indépendants.

## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

### 5.1 L'action de déposer plainte

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

96,4% des Européens n'ont pas déposé de plainte et ils ne sont que 2,5% à l'avoir fait. C'est dans les nouveaux Länder qu'il y a eu le plus de plaintes déposées (4,3%) et en Autriche le moins (0,5%).

**Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services de distribution d'eau ? (% EU 15 et par pays)**



#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Ces variables ne sont pas discriminantes.



## 5.2 Le traitement des plaintes déposées

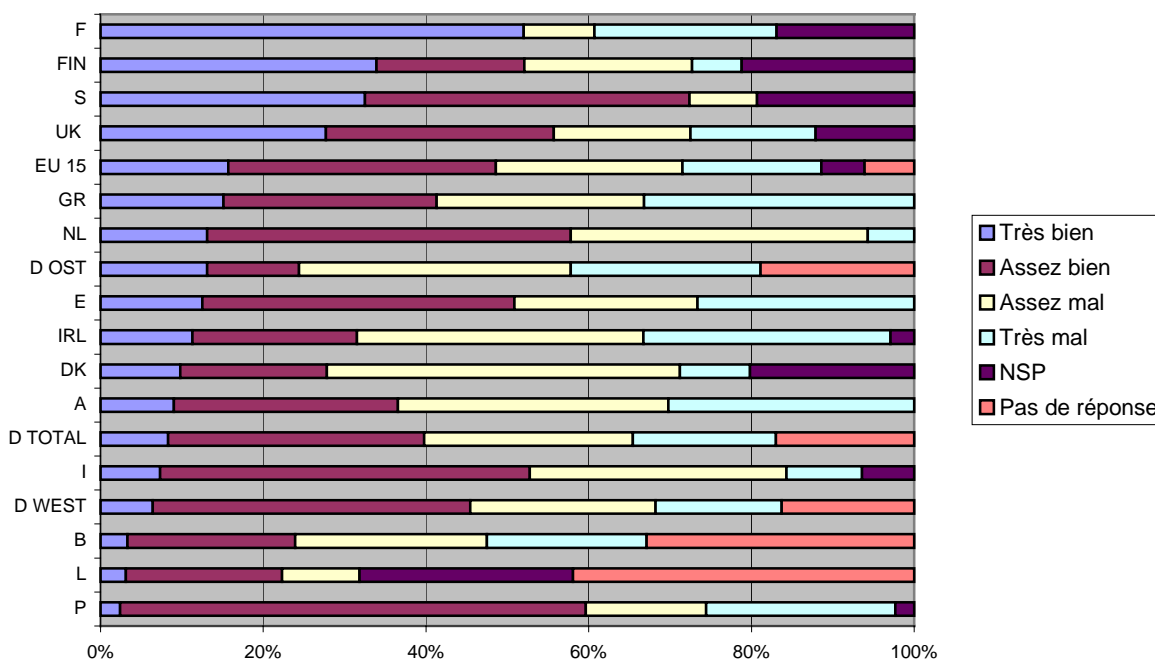
### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

15,7% des citoyens européens qui ont déposé une plainte (soit 2,5%) déclarent qu'elle a été très bien traitée dont 52% des Français et seulement 2,4% des Portugais. Ceux-ci sont 57,1% à penser qu'elle l'a été assez bien alors que pas un Français ne se rallie à cette opinion. Globalement, les Européens sont pourtant 32,9% (de 2,5%) à le penser.

22,9% des Européens pensent que la plainte qu'ils ont déposée a été assez mal traitée et 17,1% très mal traitée. Les Danois sont 43,4% à penser qu'elle l'a été assez mal et les Grecs sont 33,2% à estimer qu'elle l'a été très mal.

Les Luxembourgeois (26,2%), les Finlandais (21,2%), les Danois (20,2%) et les Suédois (19,3%) ayant déposé une plainte sont les plus nombreux à ne pas pouvoir répondre à cette question. Les Français dans le même cas suivent avec 16,9% d'entre eux.

**Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (% EU 15 et par pays)**



### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les ouvriers pensent le plus que la plainte qu'ils ont déposée a été bien traitée et les personnes de 55 ans et plus le moins.

Ce sont les cadres qui sont le plus d'avis que cette plainte a été assez bien traitée. A l'opposé se trouvent les chômeurs.

C'est parmi les retraités et les étudiants que l'on observe le nombre le plus important de personnes estimant que leur plainte a été assez mal traitée.

Les habitants des zones rurales, les chômeurs, les retraités, les personnes âgées de 55 et plus et celles qui ont mis fin à leurs études après 20 ans sont les plus nombreuses à déclarer que leur plainte a été mal traitée.

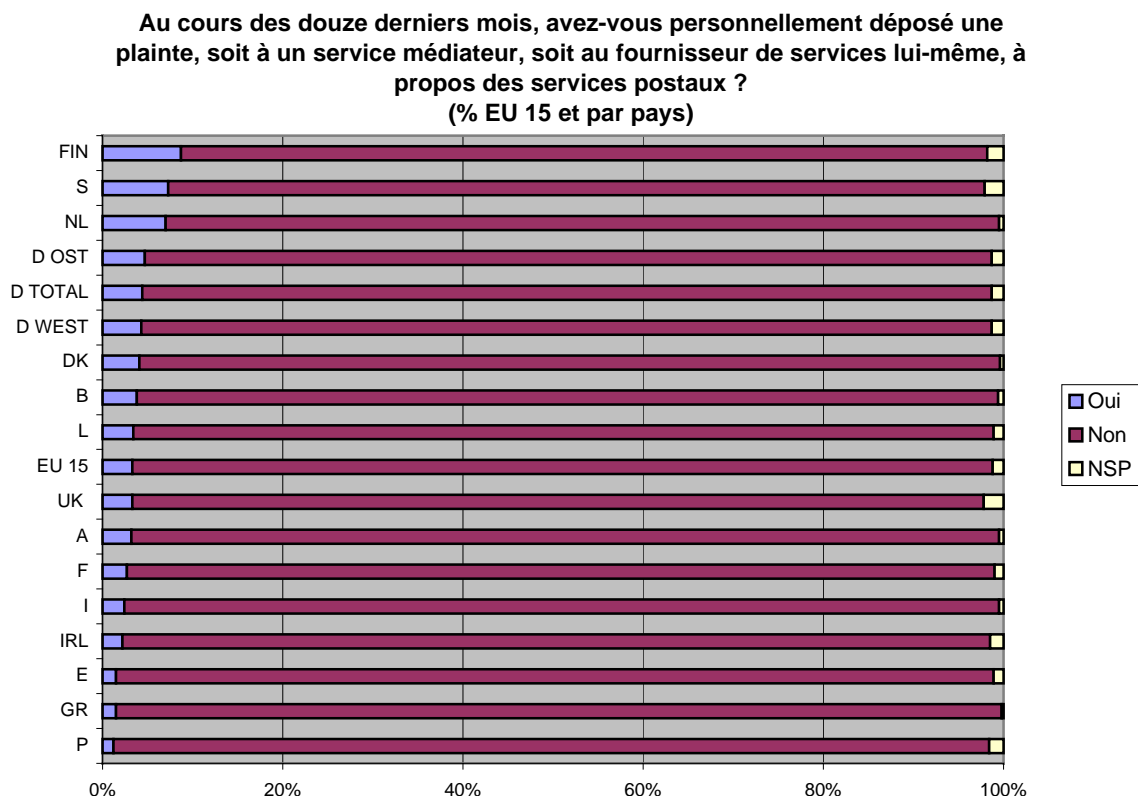
## 6. LES SERVICES POSTAUX

### 6.1 L'action de déposer plainte

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

3,3% des citoyens européens ont déposé une plainte dans le courant des douze derniers mois. Ils sont 95,5% à ne pas l'avoir fait.

Les Finlandais sont 8,7% à avoir déposé plainte alors que les Portugais ne sont que 1,2%.



#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les indépendants et les habitants des métropoles et des grandes villes déposent un peu plus fréquemment plainte tandis que les retraités et les habitants des zones rurales le font un peu moins.

### 6.2 Le traitement des plaintes déposées

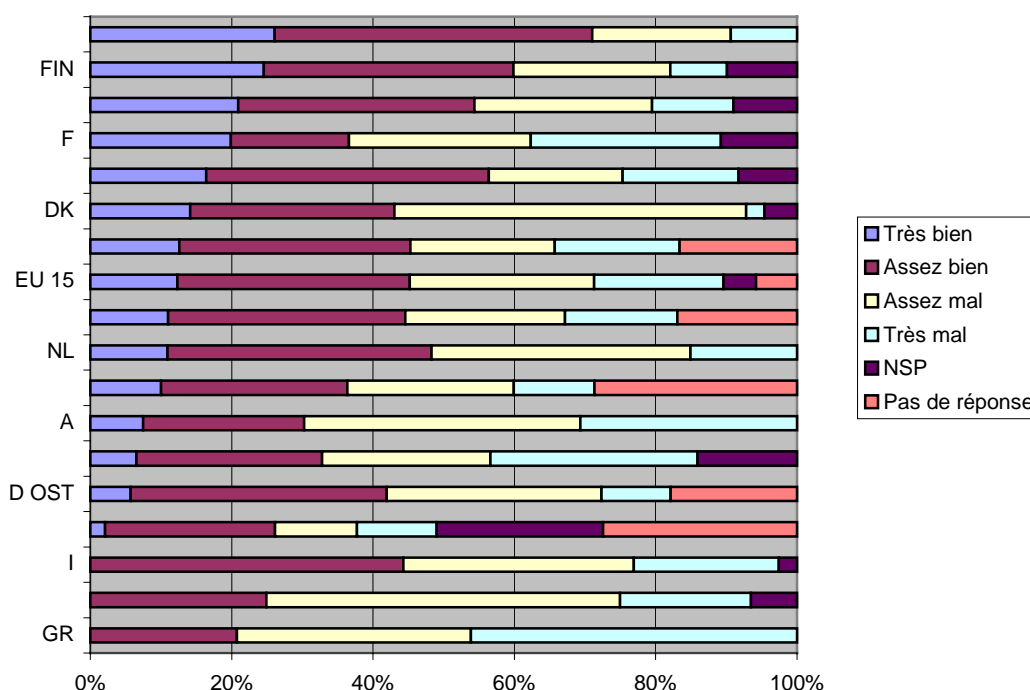
#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Les plaintes déposées ont été traitées très bien pour 12,3% de 3,3% de la population européenne et assez bien pour 32,9%. 26,1% pensent que leur plainte a été assez mal traitée et 18,3% qu'elle l'a été très mal.

Les écarts de pourcentage entre les pays sont assez importants. Ce sont les Irlandais qui sont les plus nombreux à penser que la plainte qu'ils ont déposée a été traitée très bien (26,1%) et les Italiens, les Portugais et les Grecs qui le sont le moins (0% chacun). Les Irlandais sont aussi les plus nombreux à trouver que leur plainte a été assez bien traitée (45%) pour à peine 16,7% des Français.

Un Danois et un Portugais sur deux estime que leur plainte a été assez mal traitée pour 11,6% des Luxembourgeois. 46,1% des Grecs déclarent que leur plainte a été très mal traitée et 23,6% des Luxembourgeois qui ont déposé une plainte n'ont pas pu répondre à cette question.

**Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (% EU 15 et par pays)**



### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les indépendants et les cadres trouvent peu fréquemment que leur plainte a été très bien traitée au contraire des personnes au foyer.

Les retraités, les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans et celles qui ont 55 ans et plus sont les catégories où le plus grand nombre de citoyens européens pensent que leur plainte a été traitée assez bien. A l'opposé se situent les chômeurs et les employés.

Plus on a mis fin tôt à ses études, plus on estime que sa plainte a été assez mal traitée. Ce sont les indépendants, les employés et les habitants des villes moyennes et petites qui sont les plus nombreux à adhérer à cette opinion et les chômeurs le moins.

C'est parmi les retraités, les personnes ayant mis fin à leurs études avant l'âge de 16 ans et les « 55 ans et plus » qu'il y a le moins de personnes étant d'avis que leur plainte a été très mal traitée et c'est parmi les chômeurs, les indépendants et les « 25 à 39 ans » qu'il y en a le plus.

## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

### 7.1 L'action de déposer plainte

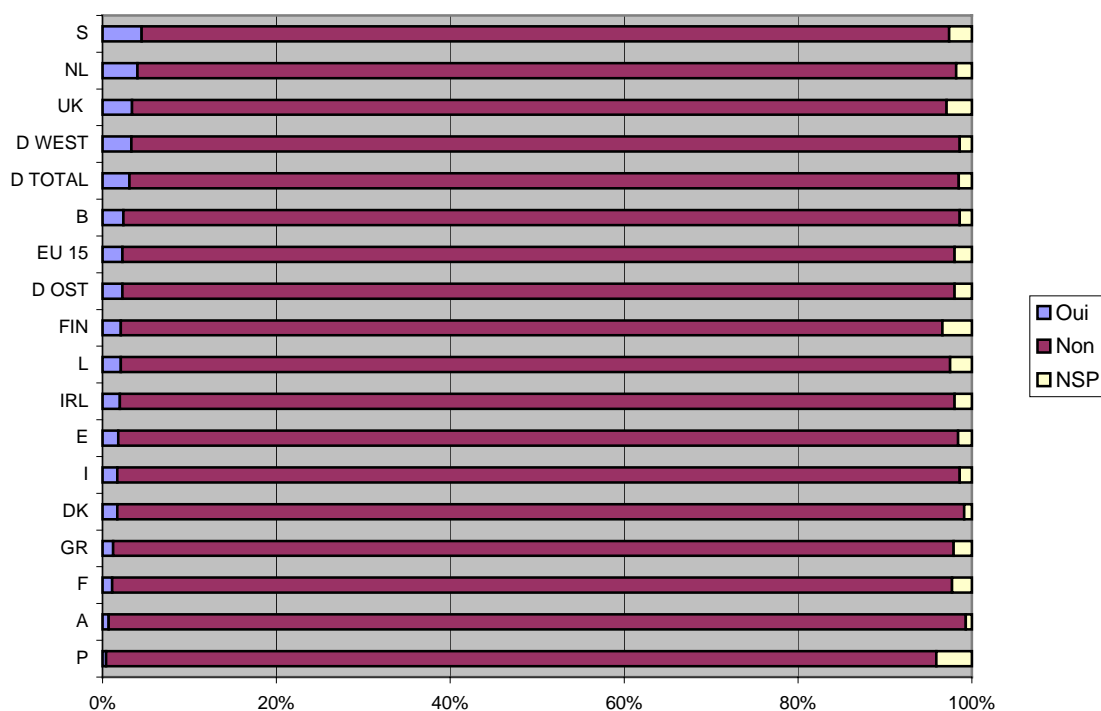
#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

Près de 96% des Européens n'ont pas déposé plainte, au cours des douze derniers mois, auprès d'un service médiateur ou d'un fournisseur de services de transports urbains.

Ils ne sont que 2,3% à l'avoir fait et 2% ne peut pas répondre à cette question.

Les plus nombreux à avoir déposé plainte sont les Suédois (4,5%) et les moins nombreux sont Portugais (0,4%).

**Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services de transports urbains (% EU 15 et par pays)**



#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Au moins la zone dans laquelle on vit est urbanisée, au moins on dépose plainte. Dans l'ensemble, les variables sociodémographiques ne jouent pas un rôle très important.

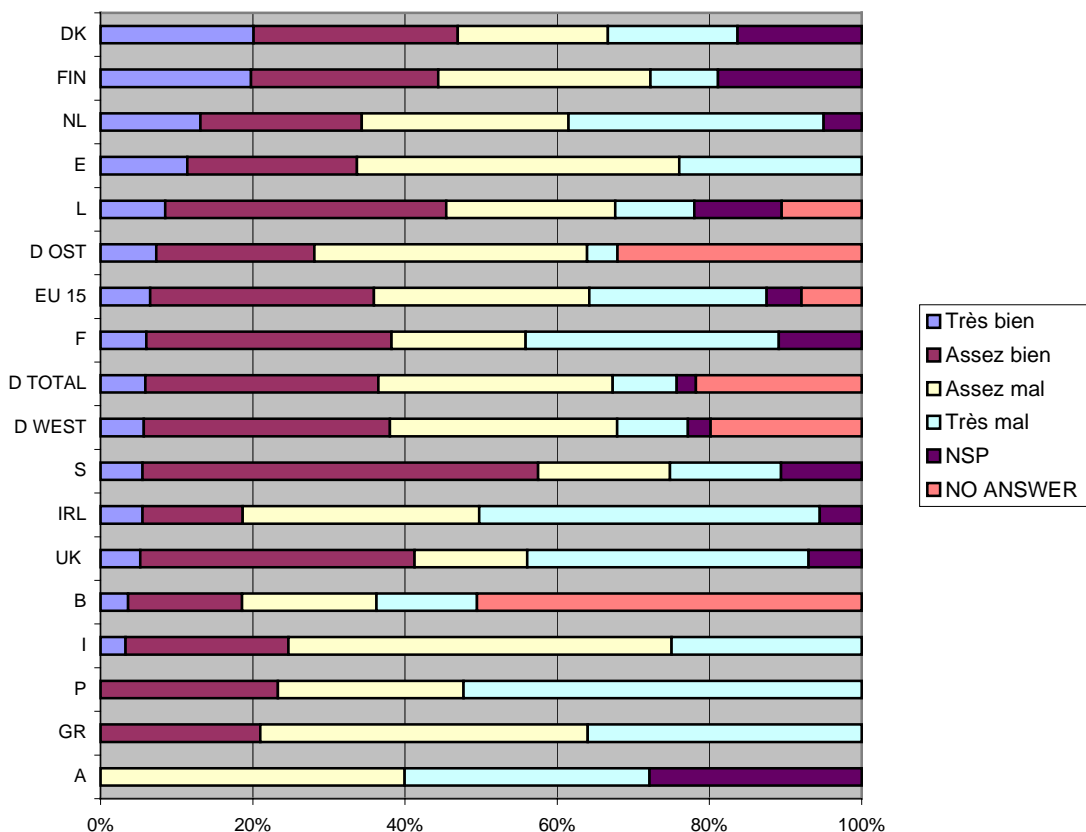
### 7.2 Le traitement des plaintes déposées

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

L'opinion que la plainte déposée à l'encontre des services de transports urbains a été assez mal ou très mal traitée semble majoritaire parmi les citoyens européen ayant déposé une plainte (respectivement 28,3% et 23,3%). Un Italien sur deux estime que sa plainte a été assez mal traitée et plus d'un Portugais sur deux pense qu'elle l'a été très mal.

A peine 6,5% de l'opinion publique européenne ayant déposé une plainte est d'avis que celle-ci a été très bien traitée. Ce chiffre tombe à 0% au Portugal, en Autriche et en Grèce. Les Suédois sont les seuls à être plus de 50% à déclarer que leur plainte a été assez bien traitée. A l'opposé se situent les Autrichiens (0%). En revanche ces derniers sont 27,9% à ne pas pouvoir répondre à cette question. Plus d'un Belge sur deux n'a pas répondu à cette question.

**Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal traitée ? (% EU 15 et par pays)**



**B. Analyse par variables sociodémographiques**

Ce sont les chômeurs, les employés et les personnes dans la tranche d'âge de 40 à 54 ans qui estiment le moins que leur plainte a été très bien traitée, au contraire des étudiants, des cadres et des personnes au foyer, des habitants des métropoles et des grandes villes et surtout des citoyens âgés de 15 à 24 ans.

Les Européens ayant entre 40 et 54 ans et les ouvriers sont plus de 40 % à être d'avis que leur plainte a été assez bien traitée. Ce n'est l'opinion que d'environ 15% des chômeurs et des indépendants.

Plus l'âge augmente et plus les citoyens trouvent que leur plainte a été assez mal traitée. Ce sont surtout les indépendants et les chômeurs qui le pensent.

Ce sont les étudiants qui estiment le plus souvent que leur plainte a été très mal traitée. Plus tôt on a mis fin à ses études, moins cet avis est répandu. Il en est de même dans les zones rurales.

## 8. LES SERVICES DE TRANSPORTS FERROVIAIRES INTERURBAINS

### 8.1 L'action de déposer plainte

#### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

A peine plus de 2% des Européens ont déposé plainte à l'encontre des services ferroviaires interurbains au cours des douze derniers mois. Ils ne sont que 0,3% à l'avoir fait au Portugal pour 4,5% des Suédois et des Britanniques.

Plus de 95% des citoyens n'ont pas déposé de plainte .

**Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur, soit au fournisseur de services lui-même, à propos des services ferroviaires interurbains ? (% EU 15 et par pays)**



#### B. Analyse par variables sociodémographiques

Les écarts entre les résultats n'excèdent pas quelques points. Ces variables ne jouent pas de rôle.

## 8.2 Le traitement des plaintes déposées

### A. Analyse à l'échelle de l'Europe et par pays

6,1% des Européens qui ont déposé plainte estiment que celle-ci a été très bien traitée et 32,4% assez bien. Ils ont 30,1% à déclarer qu'elle l'a été assez mal et 19,4% très mal.

La première opinion est la plus fréquente aux Pays-Bas (23,8%) et la moins fréquente en Belgique, en Allemagne, en Grèce, en France et au Portugal (0% chacun).

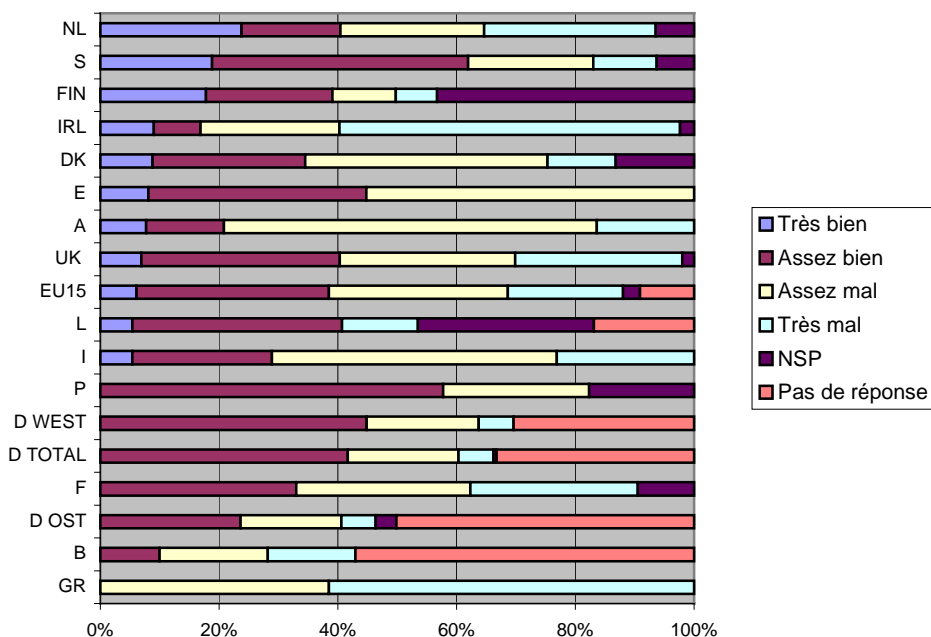
La seconde est surtout répandue au Portugal (57,7%) et l'est le moins en Grèce (0%).

Ce sont les Autrichiens qui sont les plus nombreux à se rallier à la troisième opinion (62,8%) et les Luxembourgeois qui le sont le moins (0%).

Quant à la quatrième opinion, elle s'observe majoritairement en Grèce (61,5%) et en Irlande (57,3%). Par contre aucun Portugais et aucun Espagnol n'est de cet avis.

On remarque que 43,3% des Finlandais ne peuvent pas répondre à cette question. 57% des Belges et 50,1% des habitants des nouveaux Länder n'y ont pas répondu non plus.

**Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? (% EU 15 et par pays)**



### B. Analyse par variables sociodémographiques

Plus on a mis fin tôt à ses études, moins on est nombreux à estimer que sa plainte a été très bien traitée. Or, pas un chômeur ne le pense. Les habitants des villes moyennes pensent plus fréquemment que leur plainte a été très bien traitée.

Ce sont surtout les cadres, les retraités et les personnes ayant mis fin à l'âge de 20 ans ou après à leurs études qui pensent que leur plainte a été assez bien traitée. A l'opposé se trouvent les chômeurs suivis par les étudiants.

Les cadres sont les moins nombreux à partager l'opinion que leur plainte a été assez mal traitée et les chômeurs les plus nombreux.

Ce sont surtout les étudiants qui pensent que leur plainte a été très mal traitée. Les retraités sont moins de 8% à le déclarer.

Plus de 43,3% des chômeurs n'ont pas répondu ainsi que 21,2% des citoyens ayant entre 15 et 24 ans.



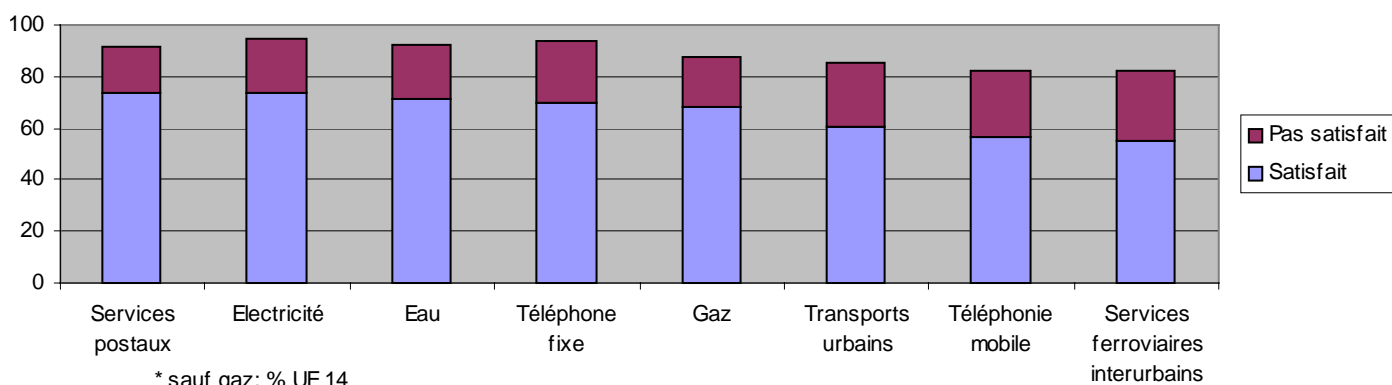
## Chapitre sept : La satisfaction par rapport aux différents services

Le pourcentage de satisfaction présenté ici est une moyenne des pourcentages recueillis pour quatre aspects : le caractère raisonnable ou non du prix payé, la qualité du service utilisé, la clarté des informations reçues et l'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services.<sup>10</sup>

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

Ainsi, les services postaux et les services de distribution d'électricité sont jugés satisfaisants par près de 74% des Européens.

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services d'intérêt généraux (% UE 15\* filtré sur accès)**



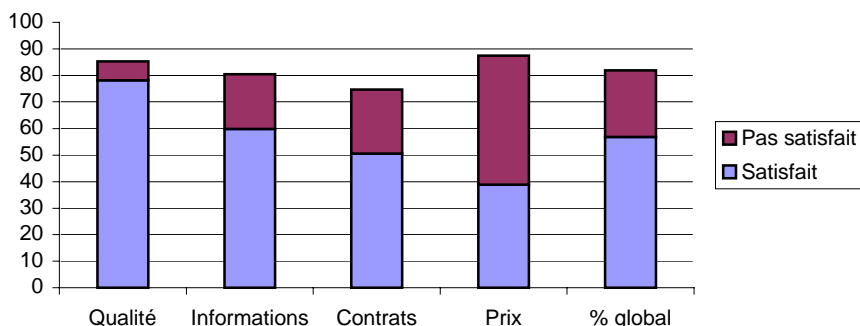
27% des citoyens européens estiment que la qualité des services ferroviaires interurbains n'est pas satisfaisante. Ils sont 25% à penser de même au sujet des services de téléphonie mobile et de transports urbains

<sup>10</sup> Il n'est pas tenu compte de la Grèce dans le calcul des pourcentages UE concernant le gaz. Le faible pourcentage de personnes ayant accès à ce service (2,7%) fausserait en effet les résultats. Rappelons que l'on parle par abstraction des Européens, alors qu'il s'agit des Européens ayant un accès à ces services. Cette remarque s'applique à l'ensemble des pourcentages.

## 1. LES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

78,1% des Européens sont satisfaits de la qualité des services de téléphonie mobile qu'ils utilisent. Ils ne sont que 38,9% à partager cette opinion au sujet du prix payé pour ces services tandis que 48,5% ne le trouvent pas raisonnable.

Les services de téléphonie mobile  
 (% UE 15 filtrés par accès)



Les Italiens (92,8%), les Finlandais (92,7%) et les Suédois (90,9%) sont les plus satisfaits de la qualité des services qu'ils utilisent. A l'opposé, les Français (13,7%), les Espagnols (8,4%), les Luxembourgeois et les Belges (7,7%) sont les plus nombreux à estimer que cette qualité n'est pas satisfaisante.

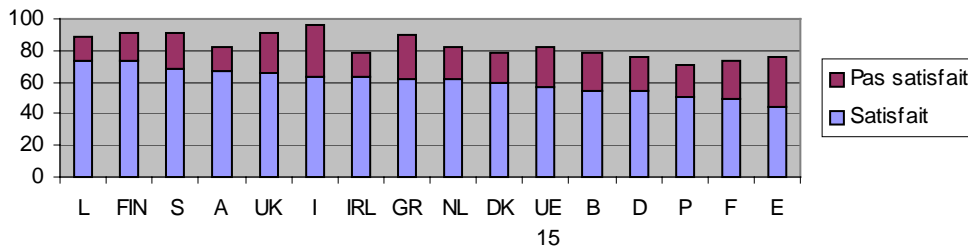
		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	UK	A
	Pas satisfait	E	F	S
Qualité	Satisfait	I	FIN	S
	Pas satisfait	F	E	L/B
Informations	Satisfait	L	S	FIN
	Pas satisfait	I	F	E
Contrat	Satisfait	FIN	L	S
	Pas satisfait	I	F	GR

C'est au Luxembourg (58,5%), au Royaume-Uni (54,5%) et en Autriche (54,2%) que l'on observe la plus forte proportion de citoyens satisfaits du prix payé pour l'utilisation des services de téléphonie mobile. En revanche, les Espagnols sont 60% à ne pas trouver ce prix raisonnable. Cette opinion est partagée par 58,6% des Français et 56,5% des Suédois.

C'est aussi au Luxembourg que l'on note les plus faibles proportions de citoyens qui jugent claires les informations reçues de l'opérateur (77,7%). Les Italiens sont 27,9% à partager l'opinion contraire.

Ces derniers sont 40,8% à juger les termes et conditions du contrat avec l'opérateur de téléphonie mobile non équitables. A l'opposé, les Finlandais sont 78,5% à les trouver équitables.

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs  
des services de téléphonie mobile  
(% UE 15 et par pays filtrés par accès)**

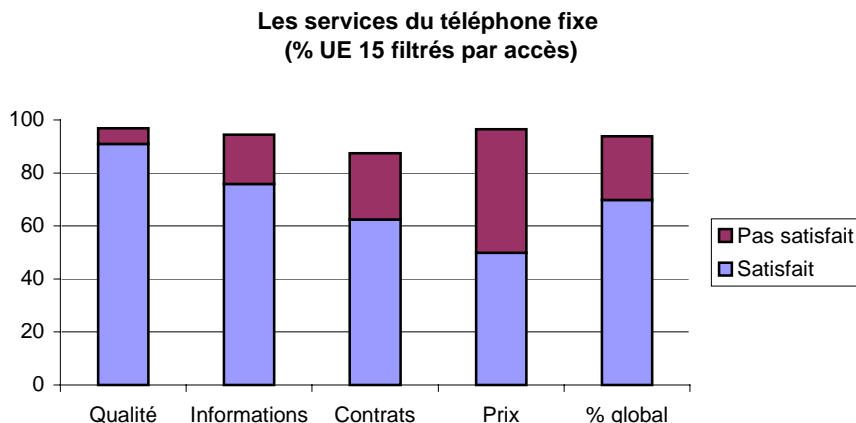


Globalement<sup>11</sup> la population luxembourgeoise se montre la plus satisfaite par les services de téléphonie mobile (73,3%), au contraire des Espagnols (44,7%).

<sup>11</sup> Les chiffres présentés dans la partie 3 et 4 sont filtrés et excluent les personnes qui ont spontanément répondu ne pas avoir d'accès à l'un des huit services d'intérêt généraux étudiés. Les résultats des catégories "Ne sait pas" et "Ne s'applique pas" ne sont pas représentés pour ne pas alourdir le graphique. Pour rappel, le pourcentage de satisfaction présenté est une moyenne des pourcentages recueillis pour quatre aspects : le caractère raisonnable ou non du prix payé, la qualité du service utilisé, la clarté des informations reçues et l'équité des termes et conditions des contrats applicables aux services.<sup>11</sup>

## 2. LES SERVICES DE TELEPHONIE FIXE

91% des citoyens de l'Union européenne sont satisfaits de la qualité des services du téléphone fixe qu'ils utilisent. Par contre, ils ne sont que 49,9% à trouver le prix payé pour ces services équitables tandis que 46,6% le trouvent non équitable.



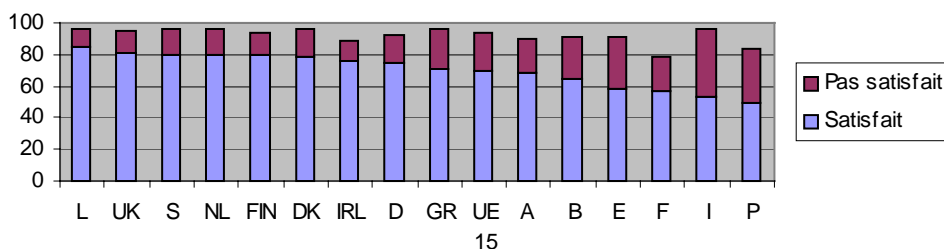
Au Luxembourg, 87,5% se déclarent satisfaits des informations reçues de leur opérateur. Les Néerlandais et les Suédois sont respectivement 85,5% et 84% à partager cette opinion.

		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	UK	D
	Pas satisfait	I	E	P
Qualité	Satisfait	S	L	NL
	Pas satisfait	I	E	GR
Informations	Satisfait	L	NL	S
	Pas satisfait	I	P	B
Contrat	Satisfait	L	FIN	DK
	Pas satisfait	I	P	E

Les Luxembourgeois sont aussi les plus satisfaits du prix payé et du contrat passé avec l'opérateur (respectivement 69,9% et 83,8%). Ils occupent la deuxième position concernant la satisfaction par rapport à la qualité du service (97,3%), dépassés seulement par les Suédois (97,6%).

C'est en Italie que s'enregistre la proportion la plus importante de citoyens non satisfaits de la qualité de ce service (10,6%).

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs  
des services de téléphonie fixe  
(% UE 15 et par pays filtrés par accès)**

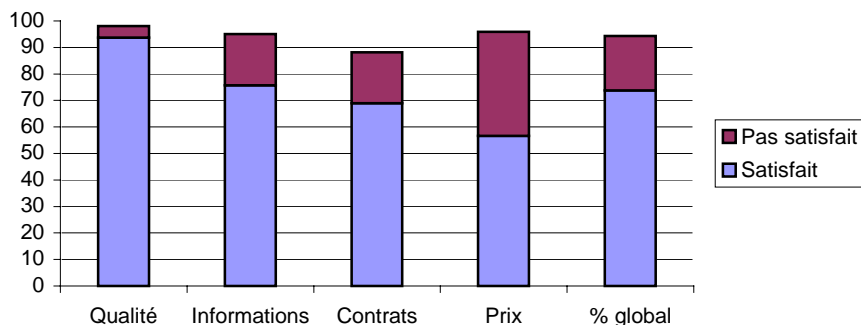


Les utilisateurs Luxembourgeois sont proportionnellement les plus satisfaits (84,6%), tandis que les Portugais le sont les moins (49,2%).

**3. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ**

La qualité des services de distribution d'électricité est jugée satisfaisante par 93,7% des Européens. Ils ne sont que 56,6% à trouver le prix payé pour ces services raisonnables tandis que 39,3% ne le trouvent pas raisonnable.

**Les services de distribution d'électricité  
(% UE 15 filtrés par accès)**



99,4% des Danois estiment que la qualité des services de distribution d'électricité qu'ils utilisent est satisfaisante. C'est également le cas de 98,4% des Finlandais et 97,2% des Luxembourgeois. Les Grecs sont proportionnellement les plus nombreux à juger cette qualité non satisfaisante (7,9%).

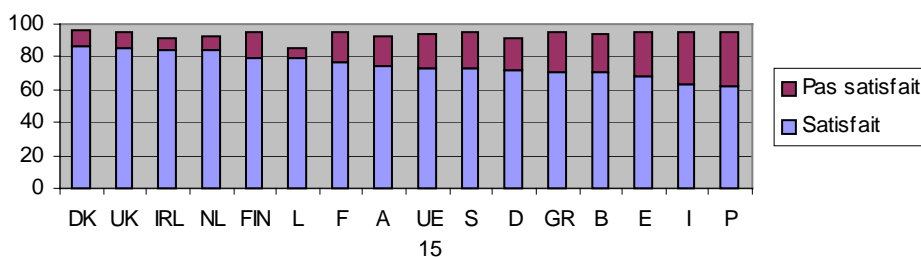
		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	UK	IRL
	Pas satisfait	P	B	E
Qualité	Satisfait	DK	FIN	L
	Pas satisfait	GR	P	I
Informations	Satisfait	L	DK	UK
	Pas satisfait	S	I	P
Contrat	Satisfait	DK	L	NL
	Pas satisfait	I	P	E

Les Danois sont aussi proportionnellement les plus nombreux (90,6%) à juger que les termes et conditions du contrat conclu avec les services de distribution d'électricité sont équitables. Les Italiens sont 39,2% à déclarer le contraire.

Les Luxembourgeois sont proportionnellement plus fréquemment satisfaits du prix payé (79,1%) et des informations reçues de leur distributeur d'électricité (88,1%).

Près de 60% des Portugais estiment que le prix payé pour les services de distribution d'électricité qu'ils utilisent n'est pas raisonnable. Les Belges sont 53,3% à partager cette opinion et les Espagnols, 51%.

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services de distribution d'électricité (% UE 15 et par pays filtrés par accès)**

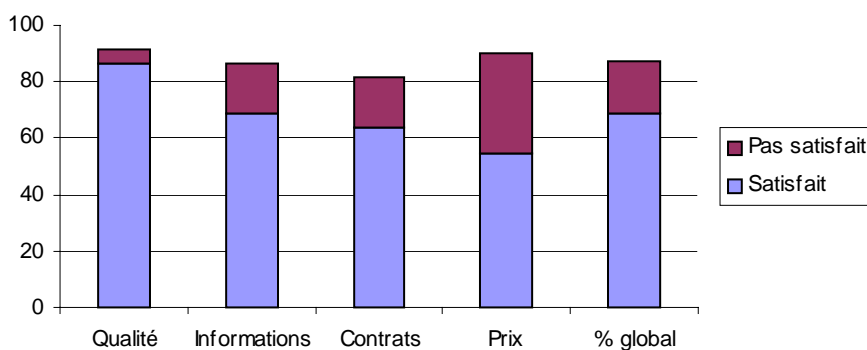


86,7% des Danois sont satisfaits des services de distribution d'électricité, ce n'est le cas que pour 62,1% des Portugais.

#### 4. LES SERVICES DE DISTRIBUTION DE GAZ<sup>12</sup>

Les Européens sont 86,4% à s'estimer satisfaits de la qualité des services de distribution de gaz. Le sentiment de satisfaction par rapport au prix payé n'est partagé que par 54,8% des citoyens européens tandis qu'ils sont 34,9% à ne pas être satisfaits de ce prix.

**Les services de distribution de gaz (% UE 15\* filtré sur accès)**



\* sauf Grèce : % UE 14

Les Néerlandais sont proportionnellement plus nombreux (95,3%) à penser que la qualité des services utilisés est satisfaisante. En revanche, un Portugais sur dix n'est pas satisfait de cette qualité.

<sup>12</sup> Il n'est pas tenu compte de la Grèce dans le calcul des pourcentages UE concernant le gaz. Le faible nombre de personnes ayant accès à ce service (2,7%) fausse en effet les résultats obtenus.

		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	UK	NL
	Pas satisfait	I	P	B
Qualité	Satisfait	NL	UK	L
	Pas satisfait	P	D	I
Informations	Satisfait	NL	UK	L
	Pas satisfait	I	P	D
Contrat	Satisfait	NL	UK	L
	Pas satisfait	I	E	P

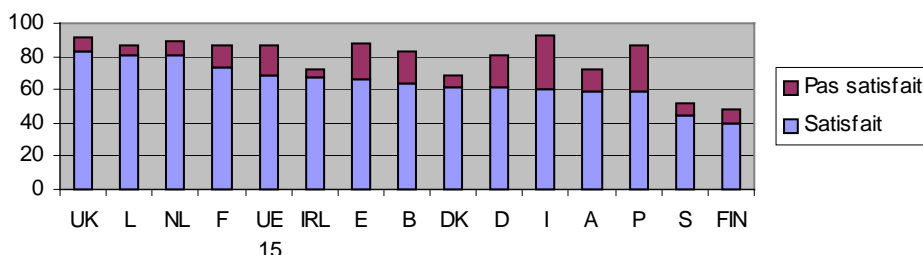
A une exception près, pour chacun des aspects analysés, on observe la même classification par rapport au degré de satisfaction. Ce sont d'abord les Néerlandais qui se jugent les plus satisfaits, ensuite les Britanniques suivis par les Luxembourgeois.

L'exception concerne le prix payé pour ces services.

Dans ce cas, c'est au Luxembourg que les citoyens sont proportionnellement les plus nombreux à s'en déclarer satisfaits (74,2%). Cet avis est partagé par 73,5% des Britanniques et 67,8% des Néerlandais.

Les Italiens sont proportionnellement les plus nombreux à déclarer ne pas être satisfaits du prix payé (54,8%), des informations reçues (30,9%) et des contrats (39,7%).

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services de distributions de gaz (% UE 15\* et par pays filtrés par accès)**

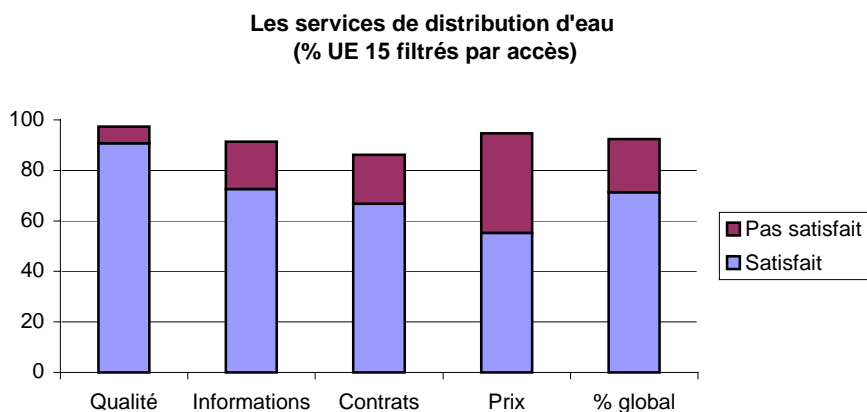


\*sauf Grèce : % UE 14

Les Anglais sont 82,6 % à se trouver satisfaits des services de distribution de gaz. A l'opposé, se situent les Finlandais (39,4%).

## 5. LES SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU

La qualité des services de distribution d'eau est l'aspect qui satisfait le plus les Européens (90,7%), suivi de la clarté des informations reçues (72,6%), de l'équité des contrats passés avec le distributeur (66,8%) et, en dernier, du prix payé pour ces services (55,3%). En revanche, ils sont 39,4% à ne pas trouver ce prix raisonnable.



Les Danois sont proportionnellement les plus nombreux à être satisfaits de la qualité de ce service (98,8%) et du contrat avec le distributeur d'eau (88,6%).

C'est au Luxembourg que l'impression de satisfaction par rapport au prix et aux informations reçues est la plus répandue (respectivement 82,7% et 87,8%). Les Grecs ne sont que 77,1% à trouver raisonnable le prix payé.

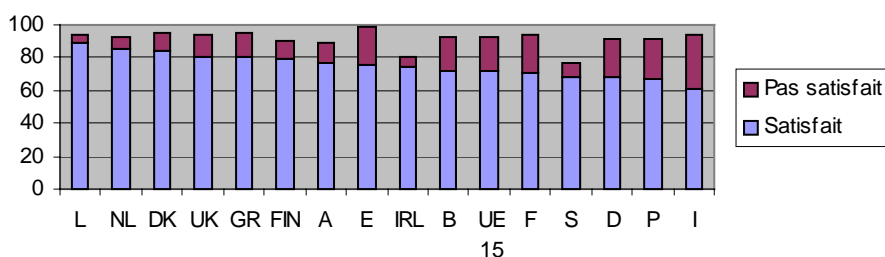
		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	GR	NL
	Pas satisfait	F	I	B
Qualité	Satisfait	DK	NL	L
	Pas satisfait	I	GR	P
Informations	Satisfait	L	NL	UK
	Pas satisfait	I	D	E
Contrat	Satisfait	DK	L	NL
	Pas satisfait	I	P	E

Les Italiens sont proportionnellement les plus nombreux à se juger insatisfaits de la qualité des services (12,5%), des informations reçues (32,2%) et du contrat avec le distributeur (37,7%).

Près d'un Français (49,4%), d'un Italien (48,7%) et d'un Belge (47%) sur deux n'est pas satisfait du prix payé.



**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services de distribution d'eau (% UE 15 et par pays filtrés par accès)**



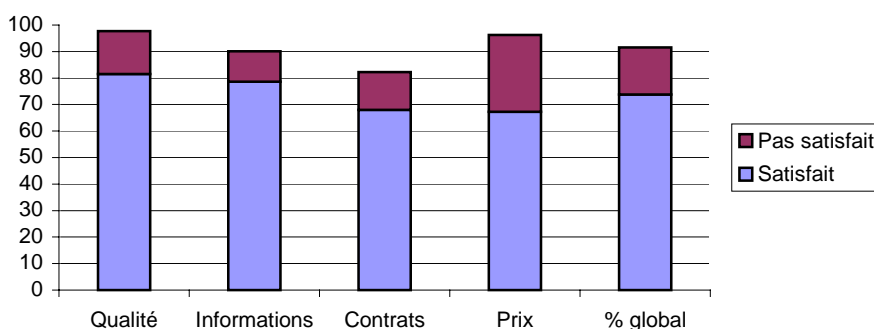
Neuf Luxembourgeois sur dix (88,5%) sont satisfaits des services de distribution d'eau pour six Italiens sur dix qui n'en sont pas satisfaits (60,5%)

**6. LES SERVICES POSTAUX**

81,5% des citoyens de l'Union européenne s'estiment satisfaits de la qualité des services postaux. 78,6% trouvent claires les informations reçues du fournisseur de service, 68% estiment que les termes et conditions du contrat sont équitables et 67,3% jugent que le prix payé pour ce service est raisonnable.

A l'inverse, près de trois Européens sur dix trouvent que ce prix n'est pas raisonnable.

**Les services postaux (% UE 15 filtrés par accès)**



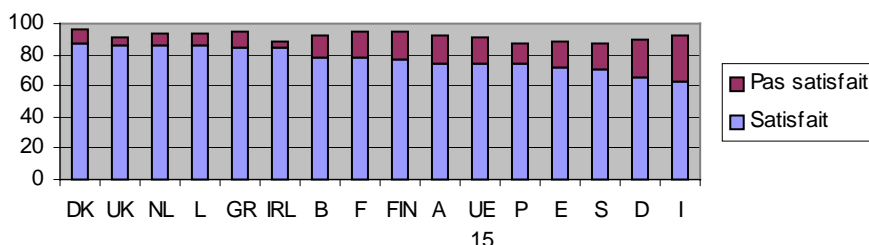
C'est en Allemagne que l'opinion publique se dit le plus fréquemment non satisfaite du prix payé (49,7%). Les Suédois sont 43,5% à être de cet avis et les Autrichiens, 35,8%.

		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	IRL	UK	GR
	Pas satisfait	D	S	A
Qualité	Satisfait	IRL	UK	L
	Pas satisfait	I	F	D
Informations	Satisfait	DK	L	NL
	Pas satisfait	I	D	FIN
Contrat	Satisfait	DK	NL	UK
	Pas satisfait	I	E	D

En revanche, 87,2% des Irlandais sont satisfaits de ce prix, de même que 87,1% des Britanniques et 85,9% des Grecs. Ce sont aussi les Irlandais (94,8%) qui sont proportionnellement les plus satisfaits de la qualité de ce service.

C'est en Italie que proportionnellement plus de citoyens ne sont pas satisfaits par la qualité du service (31,9%), par les informations reçues (23,5%) et par le contrat (30%).

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services postaux (%UE 15 et par pays filtrés par accès)**



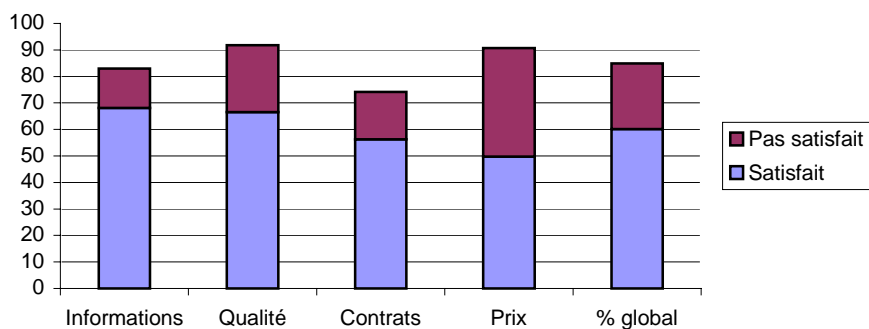
C'est au Danemark que les utilisateurs s'estiment proportionnellement les plus satisfaits des services postaux (86,8%), au contraire des Italiens qui ne sont que 63% à partager cette opinion.

## 7. LES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS

Les Européens sont 68,1% à être satisfaits des informations reçues des services de transports urbains qu'ils utilisent tandis que 14,9% ont l'opinion contraire.

Quatre Européens sur dix (40,9%) ne sont pas satisfaits du prix payé pour l'utilisation de ce service pour cinq sur dix qui s'en déclarent satisfaits (49,8%).

**Les services de transport urbains (% UE 15 filtrés par accès)**



Les Luxembourgeois (82,8%), les Grecs (81,1%) et les Danois (80,6%) sont les plus satisfaits des informations reçues. Contrairement aux Néerlandais, aux Italiens et aux Allemands qui sont respectivement 24,4%, 23,2% et 17,6% à ne pas trouver ces informations claires.

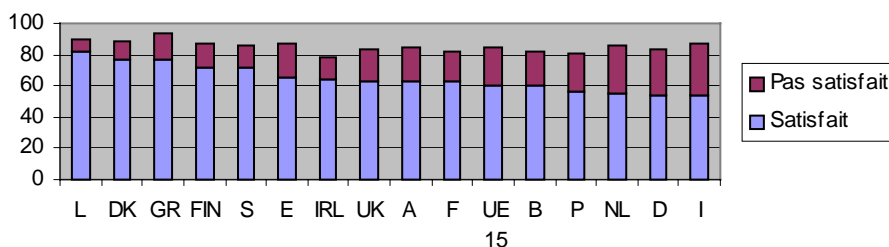
Le top 3 des pays (ordre décroissant)				
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	GR	DK
	Pas satisfait	NL	D	P
Qualité	Satisfait	L	DK	S
	Pas satisfait	I	NL	D
Informations	Satisfait	L	GR	DK
	Pas satisfait	NL	I	D
Contrat	Satisfait	DK	L	FIN
	Pas satisfait	I	E	D

Les Luxembourgeois sont aussi proportionnellement les plus nombreux à se déclarer satisfaits de la qualité de ces services (87,3%) et du prix payé (79,8%).

Les Italiens sont 39,2% à ne pas être satisfaits de cette qualité et 33,9% à estimer que les termes et conditions du contrat sont inéquitables.

Ce sont les Néerlandais qui déclarent proportionnellement le plus ne pas être satisfaits du prix payé (58,2%). Ils sont suivis par les Allemands (55,6%) et ensuite par les Portugais (45,5%).

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services de transports urbains (% UE 15 et par pays filtrés par accès)**



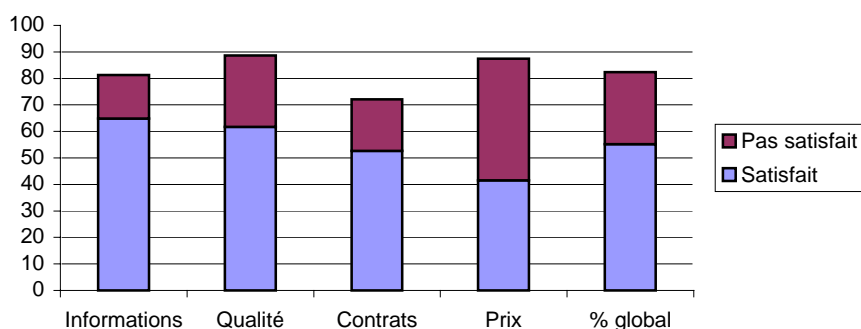
Les Luxembourgeois sont 82,2% à s'estimer satisfaits des services de transports urbains qu'ils utilisent, pour 53,3% des Italiens.

## 8. LES SERVICES FERROVIAIRES INTERURBAINS

C'est au sujet du prix payé que les Européens sont les plus nombreux à se déclarer non satisfaits. Ils sont 45,9% à partager cet avis au sujet des services ferroviaires interurbains qu'ils utilisent et ce pour à peine 41,6% qui en sont satisfaits.

64,9% des citoyens européens trouvent les informations reçues claires, 61,7% sont satisfaits de la qualité des services et 52,7% des termes et conditions du contrat applicables à ces services.

**Les services ferroviaires interurbains (% UE 15 filtrés par accès)**



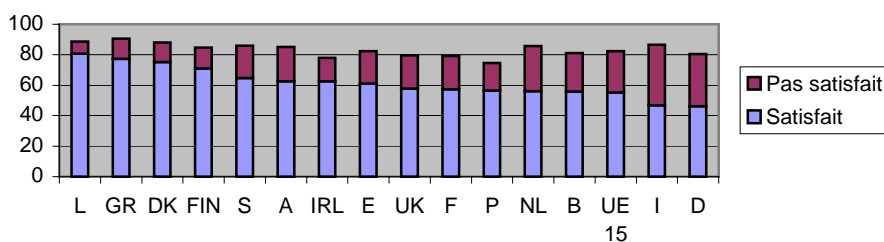
Les Néerlandais sont 60,9% à penser que le prix payé pour les services ferroviaires interurbains n'est pas raisonnable. En revanche, 78,1% des Luxembourgeois, 77,6% des Grecs et 58,5% des Danois jugent ce prix satisfaisant.

		Le top 3 des pays (ordre décroissant)		
		1	2	3
Prix	Satisfait	L	GR	DK
	Pas satisfait	NL	D	I
Qualité	Satisfait	L	DK	GR/FIN
	Pas satisfait	I	D	NL
Informations	Satisfait	L	DK	GR
	Pas satisfait	I	D	NL
Contrat	Satisfait	DK	L	FIN
	Pas satisfait	I	E	D

C'est au Luxembourg que les habitants sont proportionnellement les plus nombreux à être satisfaits de la qualité des services (86,6%) et des informations reçues (82,1%).

C'est en Italie que se trouve la plus grande proportion de citoyens insatisfaits par la qualité de ces services (43%), par les informations reçues (25,2%) et par les termes et conditions du contrat applicables aux services ferroviaires interurbains (39,2%).

**Le pourcentage global de satisfaction des utilisateurs des services ferroviaires interurbains (% UE 15 et par pays filtrés par accès)**



Huit Luxembourgeois sur dix (80,7%) sont satisfaits des services ferroviaires interurbains qu'ils utilisent. A l'opposé, Les Allemands ne sont que 46,1% à partager cet avis.

# **ANNEXES**

## EUROBAROMETRE STANDARD 53 SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 5 avril et le 23 mai 2000, INRA (EUROPE), un réseau européen d'agences d'études de marché et d'opinion publique, a réalisé la vague 53 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, DG Education et Culture, EDUC-D-2 : ANALYSE DE L'OPINION PUBLIQUE.

L'EUROBAROMETRE 53 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nème adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

PAYS	INSTITUTS	N° INTERVIEWS	DATES DE TERRAIN	POPULATION 15+ (x 000)
Belgique	INRA BELGIUM	1063	07/04 – 04/05	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1000	11/04 – 12/05	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1034	07/04 – 03/05	13,028
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1015	09/04 – 05/05	55,782
Grèce	KEME	1004	10/04 – 02/05	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	11/04 – 02/05	33,024
France	CSA-TMO	1003	05/04 – 30/04	46,945
Irlande	LANSDOWNE Market Research	1000	10/04 – 02/05	2,980
Italie	PRAGMA	1000	12/04 – 08/05	49,017
Luxembourg	ILReS	600	12/04 – 23/05	364
Pays-Bas	NIPO	975	21/04 – 23/05	12,705
Autriche	SPECTRA	1005	07/04 – 14/05	6,668
Portugal	METRIS	1000	14/04 – 12/05	8,217
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1010	09/04 – 23/05	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	09/04 – 14/05	7,183
Grande-Bretagne	INRA UK	1070	10/04 – 08/05	46,077
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	300	10/04 – 02/05	1,273
	NOMBRE TOTAL D'INTERVIEWS	16078		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT dans l'Annuaire des Statistiques Régionales (données de 1997 ou 1996). Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. En tête de page; ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par l'unité Analyses de l'Opinion Publique (EUROBAROMETRE) de la DGX EDUC-D-2 de la Commission Européenne, Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Des extraits de résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE.: <http://www.europa.eu.int/en/comm/dg10/infcom/epo/polls.html>. Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D-50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

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

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

**EUROBAROMETRE 53**  
**INSTITUTS ET RESPONSABLES DE RECHERCHE**  
**INRA (EUROPE) - European Coordination Office SA/NV**  
**Christine KOTAKAROS**

**Avenue R. Vandendriessche, 18- B -1150 BRUSSELS - BELGIUM**

**Tel. ++/32/2/775 01 11 - Fax. ++/32/2/772 40 79**

**E-mail : [dominique.Vancraeynest@inra.com](mailto:dominique.Vancraeynest@inra.com) – [christine.Kotarakos@inra.com](mailto:christine.Kotarakos@inra.com) – [anne.Gislain@inra.com](mailto:anne.Gislain@inra.com)**

BELGIQUE	INRA BELGIUM 430, Avenue Louise B-1050 BRUXELLES	Mrs Eléonore SNOY inra.belgium@skynet.be	tel. ++/32 2 648 80 10 fax. ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DANMARK Sylows Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr Erik CHRISTIANSEN erik.christiansen@gfk.dk	tel. ++/45 38 32 20 00 fax. ++/45 38 32 20 01
DEUTSCHLAND	INRA DEUTSCHLAND Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr Christian HOLST christian.holst@inra.de	tel. ++/49 4542 801 0 fax. ++/49 4542 801 201
ELLAS	KEME Ippodamou Street, 24 GR-11635 ATHENA	Ms Fotini PANOUTSOU memrbgre@hol.gr	tel. ++/30 1 701 80 82 fax. ++/30 1 701 78 37
ESPAÑA	INRA ESPAÑA C/Alberto Aguilera, 7-5° E-28015 MADRID	Ms Carmen MOZO carmen.mozo@inra.es	tel. ++/34 91 594 47 93 fax. ++/34 91 594 52 23
FRANCE	CSA-TMO 22, rue du 4 Septembre F-75002 PARIS	Mr Bertrand DOSSEUR Dosseur@tmo.fr	tel. ++/33 1 44 94 40 00 fax. ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSDOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	Mr Roger JUPP roger@lmr.ie	tel. ++/353 1 661 34 83 fax. ++/353 1 661 34 79
ITALIA	PRAGMA Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaïde SANTILLI pragma.inter@iol.it	tel. ++/39 06 84 48 81 fax. ++/39 06 84 48 82 98
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	tel. ++/352 49 92 91 fax. ++/352 49 92 95 555
NEDERLAND	NIPO Grote Bickersstraat 74 NL - 1013 KS AMSTERDAM	Mr Vincent GROEN vincent.groen@nipo.nl	tel. ++/31 20 522 54 44 fax. ++/31 20 522 53 33
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Ms Jitka NEUMANN neji@spectra.at	tel. ++/43/732/6901 fax. ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	METRIS Av. Eng. Arantes e Oliveira, 3-2° P-1900 LISBOA	Ms Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.pt	tel. ++/351 1 846 12 02 fax. ++/351 1 846 12 03
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätuulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mr Juhani PEHKONEN Juhani.Pehkonen@mdc.fi	tel. ++/358 9 613 500 fax. ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. ++/46 46 18 16 00 fax. ++/46 46 18 16 11
GREAT BRITAIN	INRA UK Monarch House, Victoria Road UK-London W3 6RZ	Mr Paul DURRANT paul.durrant@inra.co.uk	tel. ++/44 181 993 22 20 fax. ++/44 181 993 11 14

- Q.1 1) En général, diriez-vous que l'accès aux services de téléphonie mobile est facile ou difficile pour vous ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)  
 2) Et aux services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)  
 3) Et aux services de distribution d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)  
 4) Et aux services de distribution de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)  
 5) Et aux services de distribution d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)  
 6) Et aux services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)  
 7) Et aux services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)  
 8) Et aux services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

	ACCES FACILE	ACCES DIFFICILE	AUCUN ACCESS (SPONTANE)	NSP
1. Services de téléphonie mobile				
2. Services du téléphone fixe				
3. Services de distribution d'électricité				
4. Services de distribution de gaz				
5. Services de distribution d'eau				
6. Services postaux				
7. Services de transport urbains				
8. Services ferroviaires interurbains				

EB53.0 - NOUVEAU

- Q.2 1) En général, diriez-vous que le prix que vous payez pour les services de téléphonie mobile que vous utilisez est raisonnable ou pas raisonnable ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)  
 2) Et pour les services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)  
 3) Et pour les services de distribution d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)  
 4) Et pour les services de distribution de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)  
 5) Et pour les services de distribution d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)  
 6) Et pour les services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)  
 7) Et pour les services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)  
 8) Et pour les services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

	RAISONNABLE	PAS RAISONNABLE	EXCESSIFS (SPONTANE)	NSP	PAS APPLICABLE
1. Services de téléphonie mobile					
2. Services du téléphone fixe					
3. Services de distribution d'électricité					
4. Services de distribution du gaz					
5. Services de distribution d'eau					
6. Services postaux					
7. Services de transport urbains					
8. Services ferroviaires interurbains					

EB53.0 - NOUVEAU



- Q.3 1 En général, que pensez-vous de la qualité des services de téléphonie mobile que vous utilisez ? Diriez-vous qu'elle est très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise, ou très mauvaise ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
- 2 Et de la qualité des services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
- 3 Et de la qualité des services de distribution d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
- 4 Et de la qualité des services de distribution de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
- 5 Et de la qualité des services de distribution d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
- 6 Et de la qualité des services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
- 7 Et de la qualité des services de transport urbains (bus, tram, métro, etc.) ? (MONTRER MEME CARTE)
- 8 Et de la qualité des services ferroviaires interurbains (entres villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

	TRES BONNE	PLUTOT BONNE	PLUTOT MAUVAISE	TRES MAUVAISE	NSP	PAS APPLICABLE
1. Services de téléphonie mobile						
2. Services du téléphone fixe						
3. Services de distribution d'électricité						
4. Services de distribution de gaz						
5. Services de distribution d'eau						
6. Services postaux						
7. Services de transport urbains						
8. Services ferroviaires interurbains						

EB53.0 - NOUVEAU

- Q.4 1) En général, diriez-vous que les informations (ex. factures, contrats, publicités, tickets, dépliants) que vous recevez de votre opérateur de téléphonie mobile sont claires ou pas claires ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)
- 2) Et de votre fournisseur de services de téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)
- 3) Et de votre distributeur d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)
- 4) Et de votre distributeur de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)
- 5) Et de votre distributeur d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)
- 6) Et de votre fournisseur des services postaux ? (MONTRER MEME CARTE)
- 7) Et des services de transport urbains (bus, tram, métro, etc) ? (MONTRER MEME CARTE)
- 8) Et des services ferroviaires interurbains (entre villes) ? (MONTRER MEME CARTE)

	CLAIRES	PAS CLAIRES	NSP	PAS APPLICABLE
1. De votre opérateur de téléphonie mobile				
2. De votre fournisseur de services de téléphone fixe				
3. De votre distributeur d'électricité				
4. De votre distributeur de gaz				
5. De votre distributeur d'eau				
6. De votre fournisseur de services postaux				
7. Des services de transport urbains				
8. Des services ferroviaires interurbains				

EB53.0 - NOUVEAU

- Q.5 1 En général, diriez-vous que les termes et conditions du contrat avec votre opérateur de téléphonie mobile sont équitables ou pas équitables ? (MONTRER CARTE AVEC ECHELLE)  
 2 Et avec votre fournisseur de services du téléphone fixe ? (MONTRER MEME CARTE)  
 3 Et de votre distributeur d'électricité ? (MONTRER MEME CARTE)  
 4 Et de votre distributeur de gaz ? (MONTRER MEME CARTE)  
 5 Et de votre distributeur d'eau ? (MONTRER MEME CARTE)  
 6 Diriez-vous que les termes et conditions générales applicables aux services postaux, disponibles dans les bureaux de poste, sont équitables ou pas équitables ? (MONTRER MEME CARTE)  
 7 Diriez-vous que les termes et conditions applicables aux services de transport urbains, souvent écrites au verso du ticket, sont équitables ou pas équitables ? (MONTRER MEME CARTE)  
 8 Et les termes et conditions applicables aux services de transport ferroviaires interurbains ? (MONTRER MEME CARTE)

	EQUITABLES	PAS EQUITABLES	NSP	PAS APPLICABLE
1. Opérateur de téléphonie mobile				
2. Fournisseur de services du téléphone fixe				
3. Distributeur d'électricité				
4. Distributeur de gaz				
5. Distributeur d'eau				
6. Services postaux				
7. Services de transport urbains				
8. Services ferroviaires interurbains				

EB53.0 - NOUVEAU

- Q.6 a) Au cours des douze derniers mois, avez-vous personnellement déposé une plainte, soit à un service médiateur (ombudsman, régulateur, association de consommateurs, organisme industriel etc.), soit au fournisseur de services lui-même, à propos des ... ? (INT. POUR CHAQUE SERVICE QUI A RECU LE CODE 1, "OUI", A LA Q.6a, DEMANDER)  
 b) Diriez-vous que votre plainte a été traitée très bien, assez bien, assez mal ou très mal ?

LIRE	Q.6a			Q.6b				
	OUI	NON	NSP	TRES BIEN	ASSEZ BIEN	ASSEZ MAL	TRES MAL	NSP
1. Services de votre téléphone mobile								
2. Services de votre téléphone fixe								
3. Services de distribution d'électricité								
4. Services de distribution de gaz								
5. Services de distribution d'eau								
6. Services postaux								
7. Services de transport urbains								
8. Services ferroviaires interurbains								

EB53.0 – NOUVEAU

- Q.1 1) In general, would you say that access to mobile telephone service is easy or difficult for you? (SHOW CARD WITH SCALE)
- 2) And to fixed telephone services? (SHOW SAME CARD)
- 3) And to electricity supply services? (SHOW SAME CARD)
- 4) And to gas supply services? (SHOW SAME CARD)
- 5) And to water supply services? (SHOW SAME CARD)
- 6) And to postal services? (SHOW SAME CARD)
- 7) And to transport services within towns/cities (bus, tram, underground, etc.) (SHOW SAME CARD)
- 8) And to rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

	EASY ACCESS	DIFFICULT ACCESS	NO ACCESS (SPONTANEOUS)	DK
9. Mobile telephone services				
10. Fixed telephone services				
11. Electricity supply services				
12. Gas supply services				
13. Water supply services				
14. Postal services				
15. Transport services within towns/cities				
16. Rail services between towns/cities				

EB53.0 - NEW

- Q.2 1) In general, would you say that the price you pay for the mobile telephone services you use is fair, or unfair? (SHOW CARD WITH SCALE)
- 2) And for fixed telephone services? (SHOW SAME CARD)
- 3) And for electricity supply services? (SHOW SAME CARD)
- 4) And for gas supply services? (SHOW SAME CARD)
- 5) And for water supply services? (SHOW SAME CARD)
- 6) And for postal services? (SHOW SAME CARD)
- 7) And for transport services within towns/cities (bus, tram, underground, etc.)? (SHOW SAME CARD)
- 8) And for rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

	FAIR	UNFAIR	EXCESSIVE (SPONTANEOUS)	DK	NOT APPLICABLE
9. Mobile telephone services					
10. Fixed telephone services					
11. Electricity supply services					
12. Gas supply services					
13. Water supply services					
14. Postal services					
15. Transport services within towns/cities					
16. Rail services between towns/cities					

EB53.0 - NEW

- Q.3 1) Overall, what do you think of the quality of mobile telephone services that you use? Would you say it is very good, fairly good, fairly bad, or very bad? (SHOW CARD WITH SCALE)  
 2) And of the quality of fixed telephone services? (SHOW SAME CARD)  
 3) And of the quality of electricity supply services? (SHOW SAME CARD)  
 4) And of the quality of gas supply services? (SHOW SAME CARD)  
 5) And of the quality of water supply services? (SHOW SAME CARD)  
 6) And of the quality of postal services? (SHOW SAME CARD)  
 7) And of the quality of transport services within towns/cities (bus, tram, underground, etc.)? (SHOW SAME CARD)  
 8) And of the quality of rail services between towns/cities? (SHOW SAME CARD)

	VERY GOOD	FAIRLY GOOD	FAIRLY BAD	VERY BAD	DK	NOT APPLICABLE
1. Mobile telephone services						
2. Fixed telephone services						
3. Electricity supply services						
4. Gas supply services						
5. Water supply services						
6. Postal services						
7. Transport services within towns/cities						
8. Rail services between towns/cities						

EB53.0 - NEW

- Q.4 1) In general, would you say the information (e.g. bills, contracts, advertising, tickets, leaflets) you receive from your mobile telephone service provider is clear, or unclear? (SHOW CARD WITH SCALE)  
 2) And from your fixed telephone service provider? (SHOW SAME CARD)  
 3) And from your electricity supply service provider? (SHOW SAME CARD)  
 4) And from your gas supply service provider? (SHOW SAME CARD)  
 5) And from your water supply service provider? (SHOW SAME CARD)  
 6) And from your postal service provider(s)? (SHOW SAME CARD)  
 7) And from the providers of transport service within towns/cities? (SHOW SAME CARD)  
 8) And from the providers of rail service between town/cities? (SHOW SAME CARD)

	CLEAR	UNCLEAR	DK	NOT APPLICABLE
9. From your mobile telephone service provider				
10. From your fixed telephone service provider				
11. From your electricity supply service provider				
12. From your gas supply service provider				
13. From your water supply service provider				
14. From your postal service provider(s)				
15. From providers of transport services within towns/cities				
16. From providers of rail service between towns/cities				

EB53.0 - NEW

- Q.5 1) In general, would you say that the terms and conditions of your contract with your mobile telephone service provider are fair, or unfair? (SHOW CARD WITH SCALE)  
 2) And with your fixed telephone service provider? (SHOW SAME CARD)  
 3) And with your electricity supply service provider? (SHOW SAME CARD)  
 4) And with your gas supply service provider? (SHOW SAME CARD)  
 5) And with your water supply service provider? (SHOW SAME CARD)  
 6) Would you say the general terms and conditions applicable to postal services, which are available from post offices, are fair, or unfair? (SHOW SAME CARD)  
 7) Would you say the terms and conditions of carriage from providers of transport service within towns/cities, sometimes printed on the reverse of the tickets, are fair, or unfair? (SHOW SAME CARD)  
 8) And the terms and conditions from providers of rail services between town/cities? (SHOW SAME CARD)

	FAIR	UNFAIR	DK	NOT APPLICABLE
1. Mobile telephone service provider				
2. Fixed telephone service provider				
3. Electricity supply service provider				
4. Gas supply service provider				
5. Water supply service provider				
6. The postal service				
7. Transport services within towns/cities				
8. Transport service between towns/cities				

EB53.0 - NEW

- Q.6 a) In the last twelve months, have you personally made a complaint, either to any complaint-handling body (ombudsman, regulator, consumer association, industry body, etc.) or the service provider about any aspect of...?  
 (INT. FOR EACH SERVICE WHICH RECEIVED CODE 1 ('YES') IN Q.6a, ASK)  
 b) Would you say your complaint was dealt with very well, fairly well, fairly badly or very badly?

READ OUT	6a			6b				
	YES	NO	DK	VERY WELL	FAIRLY WELL	FAIRLY BADLY	VERY BADLY	DK
9. Mobile telephone services								
10. Fixed telephone services								
11. Electricity supply services								
12. Gas supply services								
13. Water supply services								
14. Postal services								
15. Transport services within towns/cities								
16. Rail services between towns/cities								

EB53.0 – NEW