

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Belgium (French)**

FLASH EUROBAROMETER

Questionnaire

D1. Sexe [NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]

[1] Homme

[2] Femme

D2. Quel âge avez-vous?

[][] ans

[00] [REFUS/PAS DE REPONSE]

D3. Quel âge aviez-vous quand vous avez terminé vos études à temps plein?

[Noter l'âge de fin d'études]

[][] ans

[00] [Toujours entrain de poursuivre des études à temps plein]

[01] [Jamais suivi des études à temps plein]

[99] [REFUS/PAS DE REPONSE]

D4. Concernant votre emploi actuel, êtes vous indépendant, employé, ouvrier ou sans activité professionnelle? Cela veut-il dire que vous êtes un(une)...

[SI UNE REPONSE EST DONNEE A LA CATEGORIE PRINCIPALE, LIRE LES SOUS CATEGORIES RESPECTIVES]

- PROFESSION LIBÉRALE/ INDÉPENDANT

→ i.e. : - agriculteur, sylviculteur, pêcheur 11

- commerçant, artisan 12

- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...) 13

- Dirigeant d'entreprise 14

- Autre 15

- Employé (e)

→ i.e. : - Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte) 21

- Direction générale, directeur ou direction supérieure 22

- Cadre moyen 23

- Fonctionnaire 24

- employé(e) de bureau 25

- Autre salarié (commercial, infirmière etc...) 26

- Autre 27

- Ouvrier

→ i.e. : - superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...) 31

- Ouvrier 32

- Ouvrier non qualifié 33

- Autre 34

- Sans activité professionnelle

→ i.e. : - Femme/ Homme au foyer 41

- Etudiant (temps plein) 42

- Retraité 43

- Demandeur d'emploi 44

- Autre 45

- [Refus] 99

D6. Diriez-vous que vous vivez...?

- zone métropolitaine 1
- autre ville/centre urbain 2
- zone rurale / zone de moins de 10 000 habitants 3
- [Refus] 9

D10. Avez-vous une connexion internet disponible à la maison ...

- par un accès bas débit (dial up) ou 1
- par connexion à haut débit (ADSL) ou 2
- vous n'avez pas de connexion à la maison ? 3
- [N.S.P. / Sans Réponse]..... 9

Q1. Pourriez-vous me dire, parmi les services ou fournisseurs suivants, lesquels vous utilisez ?

[LIRE – UNE REponse PAR LIGNE – QUESTION FILTRE : SI UN SERVICE SPÉCIFIQUE N'EST PAS UTILISÉ, LES QUESTIONS SUIVANTES RELATIVES À CE SERVICE SONT IGNORÉES]

- Utilise..... 1
- N'utilise pas 2
- [N.S.P. / Sans Réponse]..... 9

- A) Compte bancaire courant 1 2 9
- B) Compte épargne ou investissements..... 1 2 9
- C) Crédit immobilier..... 1 2 9
- D) Crédit à plus d'un an (sauf emprunts immobiliers)..... 1 2 9
- E) Assurance automobile (pour la responsabilité des tiers) 1 2 9
- F) Assurance pour la maison 1 2 9
- H) Services de téléphonie mobile..... 1 2 9
- I) Services de téléphonie fixe 1 2 9
- J) Services de fournisseur en électricité..... 1 2 9
- K1) Services de fournisseur en gaz de ville (ligne fixe) 1 2 9
- K2) GPL ou bouteilles de gaz..... 1 2 9

Q2. En général, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile de comparer les offres des différents (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIÉ) ?

[LIRE L'ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE]

- Très facile..... 4
- Plutôt facile..... 3
- Plutôt difficile 2
- Très difficile 1
- [N.S.P. / Sans Réponse]..... 9

- A) Fournisseurs de compte bancaire courant..... 1 2 3 4 9

B) Fournisseurs de compte épargne ou investissements	1 2 3 4 9
C) Fournisseur de crédit immobilier.....	1 2 3 4 9
D) Fournisseurs de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier)	1 2 3 4 9
E) Fournisseurs d'assurance automobile	1 2 3 4 9
F) Fournisseurs d'assurance pour la maison	1 2 3 4 9
G) Fournisseurs d'accès internet.....	1 2 3 4 9
H) Fournisseurs en téléphonie mobile.....	1 2 3 4 9
I) Fournisseurs en téléphonie fixe	1 2 3 4 9
J) Fournisseurs d'électricité.....	1 2 3 4 9
K) Fournisseurs de gaz	1 2 3 4 9

Q3. Avez-vous essayé de changer de (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) au cours des deux dernières années ?

[LIRE – UNE REPONSE PAR LIGNE]

Oui, vous en avez changé et c'était facile	1
Oui, vous en avez changé mais c'était difficile	2
Oui, vous avez essayé d'en changer mais vous avez abandonné	3
Non, vous n'avez pas essayé parce que ça ne vous intéresse pas de changer	4
Non, vous n'avez pas essayé parce que vous pensiez que ce serait trop difficile	5
Non, pour d'autres raisons	6
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

A) Fournisseur de compte bancaire courant	1 2 3 4 5 6 9
B) Fournisseur de compte épargne	1 2 3 4 5 6 9
C) Fournisseur de crédit immobilier.....	1 2 3 4 5 6 9
D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier)	1 2 3 4 5 6 9
E) Fournisseur d'assurance automobile	1 2 3 4 5 6 9
F) Fournisseur d'assurance pour la maison	1 2 3 4 5 6 9
G) Fournisseur d'accès internet	1 2 3 4 5 6 9
H) Fournisseur de téléphonie mobile.....	1 2 3 4 5 6 9
I) Fournisseur de téléphonie fixe	1 2 3 4 5 6 9
J) Fournisseur d'électricité	1 2 3 4 5 6 9
K) Fournisseur de gaz	1 2 3 4 5 6 9

Q4a Quelle a été votre expérience de ce changement de (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) ?

[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE]

Le nouveau fournisseur était moins cher que l'ancien fournisseur	1
Le nouveau fournisseur était plus cher.....	2
Il n'y avait pas de différence de prix entre le nouveau et l'ancien fournisseur.....	3
Vous ne pouviez pas dire si le nouveau fournisseur était moins ou plus cher que l'ancien.....	4

[N.S.P. / Sans Réponse].....9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant 1 2 3 4 9
- B) Fournisseur de compte épargne 1 2 3 4 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier..... 1 2 3 4 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) 1 2 3 4 9
- E) Fournisseur d'assurance automobile 1 2 3 4 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison 1 2 3 4 9
- G) Fournisseur d'accès internet 1 2 3 4 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile..... 1 2 3 4 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe 1 2 3 4 9
- J) Fournisseur d'électricité 1 2 3 4 9
- K) Fournisseur de gaz 1 2 3 4 9

Q4b. Quelle est la raison principale qui vous a fait rester avec votre (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIÉ) actuel ?

[LIRE L'ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE – FAIRE UNE ROTATION]

- Il n'y a pas d'autre fournisseur alternatif localement..... 1
- Vous ne saviez pas que vous pouviez changer.....2
- Votre contrat vous rend le changement difficile.....3
- Votre fournisseur actuel offre le meilleur rapport qualité-prix 4
- La montant que vous pourriez gagner en changeant est trop faible.....5
- La coût et l'effort requis pour changer est trop important 6
- Il est difficile de trouver quel fournisseur est le moins cher 7
- Autre..... 8
- [N.S.P. / Sans Réponse]..... 9

- A) Fournisseur de compte bancaire courant 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- B) Fournisseur de compte épargne 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- C) Fournisseur de crédit immobilier..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- E) Fournisseurs d'assurance automobile 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- F) Fournisseur d'assurance pour la maison 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- G) Fournisseur d'accès internet 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- H) Fournisseur de téléphonie mobile..... 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- I) Fournisseur de téléphonie fixe 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- J) Fournisseur d'électricité 1 2 3 4 5 6 7 8 9
- K) Fournisseur de gaz 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de compte bancaire actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous 1

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 10 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5b. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de compte épargne actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous..

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5c. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de crédit immobilier actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 15 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5d. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier) ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
--	---

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5e. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'assurance automobile actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 30 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5f. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement d'assureur pour la maison actuelle ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 3 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5g. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'accès internet actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
--	---

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5h. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de téléphonie mobile actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 1 jour ouvré.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5i. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de téléphonie fixe actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 1 jour ouvré.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5j. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur d'électricité actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
--	---

Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q5k. Quelles facilités suivantes vous persuaderaient de considérer un changement de fournisseur de gaz actuel ? Vous pouvez choisir autant de réponses que vous trouvez pertinentes pour vous.

[LIRE ET FAIRE UNE ROTATION DE L'ECHELLE – PLUSIEURS REponses POSSIBLES]

Un site internet qui vous dit quel fournisseur est le moins cher pour vous	1
Des offres comparables standardisées de la part des fournisseurs...	2
Les procédures nécessaires au changement sont réalisées par quelqu'un d'autre	3
Des contrats plus courts	4
Un processus de changement qui ne vous coûte rien.....	5
Un processus de changement qui est réalisé en 5 jours ouvrés.....	6
Autre.....	7
[N.S.P. / Sans Réponse]	9

Q6. Quels actions suivantes, votre (INSERER LE FOURNISSEUR DE SERVICE APPROPRIE) actuel a t'il effectué au cours des 12 derniers mois ... ?

[LIRE L'ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE]

Ils ont augmenté leur prix	1
Ils ont réduit leur prix	2
Le prix du service est resté le même.....	3
Vous ne pouviez pas dire si le prix du service avait changé.....	4
[N.S.P. / Sans Réponse].....	9

A) Fournisseur de compte bancaire courant.....	1	2	3	4	9
B) Fournisseur de compte épargne.....	1	2	3	4	9
C) Fournisseur de crédit immobilier	1	2	3	4	9
D) Fournisseur de crédit à plus d'un an (sauf emprunt immobilier)	1	2	3	4	9
E) Fournisseur d'assurance automobile	1	2	3	4	9
F) Fournisseur d'assurance pour la maison	1	2	3	4	9
G) Fournisseur d'accès internet.....	1	2	3	4	9
H) Fournisseur de téléphonie mobile	1	2	3	4	9
I) Fournisseur de téléphonie fixe	1	2	3	4	9
J) Fournisseur d'électricité.....	1	2	3	4	9
K) Fournisseur de gaz.....	1	2	3	4	9