

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 APPROPRIÉ) 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 APPROPRIÉ) ?

[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 important6
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