

Eurobarometer İF.F Ôæâã|áã]ËRáã´âÁG€Fİ ZA 7IİF / ICPSR _____

EUROBAROMETER 91.1

February-March 2019

BASIC BILINGUAL QUESTIONNAIRE

Kantar Public

Note: The basic questionnaire is provided only as a guide to the survey questions. Please see the SPSS data definitions and document statements or the codebook for changes in coding schemes and for country specific answer categories (political parties, regions etc.).

A your survey number

--	--	--	--	--

EB90.4 A

B Country

--	--

EB90.4 B

C our survey number

--	--	--

EB90.4 C

D Interview number

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

EB90.4 D

CONSENT FOR FACE TO FACE EUROBAROMETER SURVEYS

Hello, My name is ..., from (NAME OF NATIONAL INSTITUTE), and I'm conducting an interview for Kantar Public, on behalf of one of our clients.

We are looking for people aged 15 or over who are willing to share their opinions about current events and political or social issues for a study we are conducting across Europe. We would greatly appreciate your input. It should take no more than [XX] minutes.

This study may include some questions that could be considered sensitive. You may refuse to answer these questions at any time. I would like to reassure you that your co-operation is completely voluntary and all of your answers are confidential.

A votre numéro d'étude

--	--	--	--	--

EB90.4 A

B Pays

--	--

EB90.4 B

C notre numéro d'étude

--	--	--

EB90.4 C

D numéro de l'interview

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

EB90.4 D

CONSENTEMENT POUR LES ENQUÊTES EUROBAROMÈTRE EN FACE À FACE

Bonjour, Je suis..., de (NOM DE L'INSTITUT NATIONAL), et je mène actuellement un entretien pour Kantar Public, de la part de l'un de nos clients.

Nous recherchons des personnes âgées de 15 ans et plus, désireuses de partager leurs opinions sur l'actualité et sur des questions politiques ou sociales pour une étude que nous menons dans l'ensemble de l'Europe. Nous apprécierions vraiment votre contribution. L'entretien ne devrait pas durer plus de [XX] minutes.

Cette étude pourrait inclure des questions pouvant être considérées comme sensibles. Vous pouvez refuser de répondre à ces questions à tout moment. J'aimerais vous assurer que votre coopération est totalement volontaire et que toutes vos réponses sont confidentielles.

Moreover, the collected responses will be thoroughly anonymised, and all identifiable information will be removed. The information will then be provided to our clients and published, but it will not be possible to identify any responding individuals in the data. For more information on how we collect and use your personal data, please consult [LINK]:

By continuing with this interview, it means that you agree with the above terms and conditions. If you would like to check any details about the interview, I can give you the relevant number to call: (INSERT PHONE NUMBER).

SC0	Respondent answer
-----	-------------------

Agree	1
Disagree	2

EB90.4 SC0

IF SC0=2 THEN STOP INTERVIEW

D11	How old are you?
-----	------------------

(IF "REFUSAL" CODE '99')

--	--

EB90.4 D11

IF D11=99 (REFUSAL) THEN STOP INTERVIEW

ASK SC1 IF D11=15 - OTHERWISE GO TO Q1

SC1	The European General Data Protection Regulation (GDPR) only allows us to interview you if we have prior permission from one of your parents or legal guardians. Is one of you parents there at the moment? Can we speak to him/her?
-----	---

Yes	1
No	2

EB90.4 SC1

En outre, les réponses collectées seront soigneusement anonymisées, et toutes les informations susceptibles de vous identifier seront supprimées. Les informations seront ensuite communiquées à nos clients et publiées, mais il sera impossible d'identifier les personnes interrogées dans les données. Pour en savoir davantage sur la manière dont nous collectons et utilisons vos données personnelles, veuillez consulter [LIEN] :

Si vous poursuivez cet entretien, cela signifie que vous acceptez les termes et conditions mentionnés ci-dessus. Si vous souhaitez vérifier certains détails concernant l'entretien, je peux vous communiquer le numéro pertinent à contacter : (INSÉRER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE).

SC0	Réponse de la personne interrogée
-----	-----------------------------------

D'accord	1
Pas d'accord	2

EB90.4 SC0

SI SC0=2 TERMINER L'ENTRETIEN

D11	Quel âge avez-vous ?
-----	----------------------

(SI « REFUSE DE RÉPONDRE » CODER '99')

--	--

EB90.4 D11

SI D11=99 (REFUSE DE RÉPONDRE) TERMINER L'ENTRETIEN

POSER SC1 SI D11=15 - SINON ALLER EN Q1

SC1	Le règlement européen général sur la protection des données (RGPD) nous autorisera à vous interroger uniquement si nous avons l'autorisation préalable de l'un de vos parents ou tuteurs légaux. Est-ce que l'un de vos parents est présent actuellement ? Pouvons-nous lui parler ?
-----	--

Oui	1
Non	2

EB90.4 SC1

ASK SC2 IF SC1=1 - OTHERWISE STOP INTERVIEW		POSER SC2 SI SC1=1 - SINON TERMINER L'ENTRETIEN									
SC2	Are you the parent or legal guardian of the teenager in question?	SC2	Êtes-vous l'un des parents ou tuteurs légaux de l'adolescent en question ?								
	<table border="1"> <tr> <td>Yes</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> </table>	Yes	1	No	2		<table border="1"> <tr> <td>Oui</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Non</td> <td>2</td> </tr> </table>	Oui	1	Non	2
Yes	1										
No	2										
Oui	1										
Non	2										
EB90.4 SC2		EB90.4 SC2									
ASK SC3A IF SC2=1 - OTHERWISE STOP INTERVIEW		POSER SC3A SI SC2=1 - SINON TERMINER L'ENTRETIEN									
<p>Today we are looking for people who are willing to share their opinions about current events and political or social issues for a study we are conducting across Europe and we would like to speak to your son/ daughter about this subject. This study may include some questions that could be considered sensitive. Your son/daughter may refuse to answer these questions at any time. I would like to reassure you that your son's/daughter's co-operation is completely voluntary and all his/her answers are confidential.</p>		<p>Aujourd'hui, nous recherchons des personnes désireuses de partager leurs opinions sur l'actualité et sur des questions politiques ou sociales pour une étude que nous menons dans l'ensemble de l'Europe et nous souhaiterions nous entretenir avec votre fils/fille sur ce sujet. Cette étude pourrait inclure des questions pouvant être considérées comme sensibles. Votre fils/fille peut refuser de répondre à ces questions à tout moment. J'aimerais vous assurer que la coopération de votre fils/fille est totalement volontaire et que toutes ses réponses sont confidentielles.</p>									
SC3A	Do we have your permission to conduct this interview with your son/ daughter?	SC3A	Est-ce que vous nous autorisez à mener cet entretien avec votre fils/fille ?								
	<table border="1"> <tr> <td>Yes</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>2</td> </tr> </table>	Yes	1	No	2		<table border="1"> <tr> <td>Oui</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Non</td> <td>2</td> </tr> </table>	Oui	1	Non	2
Yes	1										
No	2										
Oui	1										
Non	2										
EB90.4 SC3A		EB90.4 SC3A									
IF SC3A=2 THEN DISPLAY THE FOLLOWING MESSAGE AND STOP INTERVIEW		SI SC3A=2 AFFICHER LE MESSAGE SUIVANT ET TERMINER L'ENTRETIEN									
Thank you for your time. This is the end of the interview.		Merci d'avoir pris le temps de répondre. L'entretien est terminé.									
IF SC3A=1 THEN DISPLAY THE FOLLOWING MESSAGE AND CONTINUE INTERVIEW		SI SC3A=1 AFFICHER LE MESSAGE SUIVANT ET CONTINUER L'ENTRETIEN									
Thank you. Please pass me back to your son/ daughter to continue with the interview.		Merci. Pourrais-je parler à nouveau à votre fils/fille pour poursuivre l'entretien ?									
Q1: CODE 29 CANNOT BE THE ONLY ANSWER OTHERWISE CLOSE THE INTERVIEW		Q1: CODE 29 NE PEUT PAS ETRE LA SEULE RÉPONSE SINON TERMINER L'INTERVIEW									
Q1: CODE 30 IS EXCLUSIVE		Q1: CODE 30 EST EXCLUSIF									
Q1: IF CODE 30 THEN CLOSE INTERVIEW		Q1: SI CODE 30 ALORS TERMINER L'INTERVIEW									
Q1	What is your nationality? Please tell me the country(ies) that applies(y).	Q1	Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le(s) pays qui s'applique(nt).								

(MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Belgium	1,
Denmark	2,
Germany	3,
Greece	4,
Spain	5,
France	6,
Ireland	7,
Italy	8,
Luxembourg	9,
Netherlands	10,
Portugal	11,
United Kingdom (Great Britain, Northern Ireland)	12,
Austria	13,
Sweden	14,
Finland	15,
Republic of Cyprus	16,
Czech Republic	17,
Estonia	18,
Hungary	19,
Latvia	20,
Lithuania	21,
Malta	22,
Poland	23,
Slovakia	24,
Slovenia	25,
Bulgaria	26,
Romania	27,
Croatia	28,
Other countries	29,
DK	30,

EB90.4 Q1

D71: CODE "NO ANSWER" IN CODE 4

D71 When you get together with friends or relatives, would you say you discuss frequently, occasionally or never about...?

(READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

(PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Belgique	1,
Danemark	2,
Allemagne	3,
Grèce	4,
Espagne	5,
France	6,
Irlande	7,
Italie	8,
Luxembourg	9,
Pays-Bas	10,
Portugal	11,
Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)	12,
Autriche	13,
Suède	14,
Finlande	15,
République de Chypre	16,
République tchèque	17,
Estonie	18,
Hongrie	19,
Lettonie	20,
Lituanie	21,
Malte	22,
Pologne	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Bulgarie	26,
Roumanie	27,
Croatie	28,
Autre pays	29,
NSP	30,

EB90.4 Q1

D71: CODER "SANS RÉPONSE" EN CODE 4

D71 Quand vous vous retrouvez avec des amis ou des proches, diriez-vous que vous discutez fréquemment, occasionnellement ou jamais à propos ... ?

(LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Frequently	Occasionally	Never	DK
--	--	------------	--------------	-------	----

1	National political matters	1	2	3	4
2	European political matters	1	2	3	4
3	Local political matters	1	2	3	4

EB90.4 D71

3 MONTHS BEFORE THE EE2019

ASK ALL

Now, let's talk about another topic.

QA1	Would you say that over the past years the European Parliament's role within the European Union has...? (M)
-----	---

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Been strengthened	1
Been weakened	2
Stayed the same	3
DK	4

EB79.5 Q17

QA2	Would you personally like to see the European Parliament play a more important or less important role?
-----	--

(ONE ANSWER ONLY)

More important	1
Less important	2
No change/ As it is now (SPONTANEOUS)	3
DK	4

EB90.1 QA2

In June 2016, the British decided in a referendum to leave the EU, commonly known as Brexit.

		Fréquemment	Occasionnellement	Jamais	NSP
--	--	-------------	-------------------	--------	-----

1	De sujets de politique nationale	1	2	3	4
2	De sujets de politique européenne	1	2	3	4
3	De sujets de politique locale	1	2	3	4

EB90.4 D71

3 MOIS AVANT LES EE2019

À TOUS

Parlons maintenant d'un autre sujet.

QA1	Diriez-vous qu'au cours des dernières années, le rôle du Parlement européen au sein de l'Union européenne... ? (M)
-----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

S'est renforcé	1
S'est affaibli	2
Est resté le même	3
NSP	4

EB79.5 Q17

QA2	Vous-même, souhaiteriez-vous voir le Parlement européen jouer un rôle plus important ou moins important ?
-----	---

(UNE SEULE RÉPONSE)

Plus important	1
Moins important	2
Sans changement / Comme maintenant (SPONTANÉ)	3
NSP	4

EB90.1 QA2

En juin 2016, lors d'un référendum, les Britanniques ont décidé de quitter l'UE. C'est ce que l'on appelle communément le Brexit.

QA3	If a referendum was held tomorrow regarding (OUR COUNTRY)'s membership of the EU, how would you vote?
-----	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

You would vote to leave the EU	1
You would vote to remain in the EU	2
You would not know what to do/ You are not sure	3
You wouldn't vote/ You never vote (SPONTANEOUS)	4
Refusal (SPONTANEOUS)	5
DK	6

EB90.1 QA3

QA4	In your opinion, when will the next European Parliament elections be held here in (OUR COUNTRY)?
-----	--

(DO NOT SHOW SCREEN - DO NOT READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

This year/ In 2019 (M)	1
In May 2019	2
On 23, 24, 25, 26 May 2019	3
Next year/ in 2020 (M)	4
In two years/ In 2021 (M)	5
Other/ Another date	6
DK	7

EB90.1 QA6 MODIFIED

QA5	The next European Parliament elections will be held in May 2019. How interested or not are you in these elections? (M)
-----	--

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very interested	1
Fairly interested (M)	2
Not very interested	3
Not at all interested	4
DK	5

QA3	Si un référendum se tenait demain sur l'appartenance de (NOTRE PAYS) à l'UE, comment voteriez-vous ?
-----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Vous voteriez pour quitter l'UE	1
Vous voteriez pour rester dans l'UE	2
Vous ne sauriez pas quoi faire / Vous n'êtes pas sûr(sure)	3
Vous ne voteriez pas / Vous ne votez jamais (SPONTANÉ)	4
Refus (SPONTANÉ)	5
NSP	6

EB90.1 QA3

QA4	Selon vous, quand les prochaines élections du Parlement européen auront-elles lieu ici en (NOTRE PAYS) ?
-----	--

(NE PAS MONTRER L'ÉCRAN - NE PAS LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Cette année / En 2019 (M)	1
En mai 2019	2
Le 23, 24, 25, 26 mai 2019	3
L'année prochaine / En 2020 (M)	4
Dans deux ans / En 2021 (M)	5
Autre / Une autre date	6
NSP	7

EB90.1 QA6 MODIFIED

QA5	Les prochaines élections du Parlement européen auront lieu en mai 2019. Dans quelle mesure diriez-vous que vous êtes intéressé(e) ou pas par ces élections ? (M)
-----	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très intéressé(e)	1
Assez intéressé(e)	2
Pas très intéressé(e)	3
Pas du tout intéressé(e)	4
NSP	5

EB90.1 QA7

DO NOT ASK QA6, QA7 AND QA8 IN THE UK

QA6	The next European Parliament elections will be held in May 2019. How likely are you to vote in these elections? Please use a scale from 1 to 10, where '1' means "not at all likely" and '10' means "very likely".
-----	--

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

1 Not at all likely	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Very likely
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DK 11

EB90.1 QA8

QA7	Personally, do you remember having seen on TV, on the Internet, online social networks or posters, read in newspapers or heard on the radio messages encouraging people to vote in the European Parliament elections? (M)
-----	---

(ONE ANSWER ONLY)

Yes, remember	1
No, do not remember (M)	2
Refusal	3
DK	4

EB81.7 QP8 MODIFIED

DO NOT ASK QA8a, QA8b, QA9, QA10a, QA10b, Q11a AND Q11b IN THE UK

QA8a: ROTATE ANSWERS 1 TO 12

EB90.1 QA7

NE PAS POSER QA6, QA7 ET QA8 AU UK

QA6	Les prochaines élections du Parlement européen auront lieu en mai 2019. Dans quelle mesure est-il probable que vous votiez à ces élections ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie " ce n'est pas du tout probable " et 10 signifie " c'est très probable " ?
-----	--

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

1 Pas du tout probable	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Très probable
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

NSP 11

EB90.1 QA8

QA7	Personnellement, vous souvenez-vous avoir vu à la télévision, sur Internet, sur les réseaux sociaux en ligne ou sur des affiches, lu dans les journaux ou entendu à la radio des messages encourageant les gens à aller voter aux élections du Parlement européen ? (M)
-----	---

(UNE SEULE REPONSE)

Oui, se souvient (M)	1
Non, ne s'en souvient pas	2
Refus	3
NSP	4

EB81.7 QP8 MODIFIED

NE PAS POSER QA8a, QA8b, QA9, QA10a, QA10b, Q11a ET Q11b AU UK

QA8a: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 12

QA8a	Which of the following themes should be discussed as a matter of priority during the electoral campaign for the next European Parliament elections? Firstly?
------	--

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Immigration	1
Economy and growth	2
Social protection of EU citizens	3
Consumer protection and food safety	4
Combating climate change and protecting the environment	5
Promoting human rights and democracy	6
Fight against terrorism	7
The way the EU should be working in the future	8
Combating youth unemployment	9
Security and defence policy	10
Protection of external borders	11
Protection of personal data	12
Other (SPONTANEOUS)	13
None/ You are not interested in these elections (SPONTANEOUS)	14
Refusal (SPONTANEOUS)	15
DK	16

EB90.1 QA10a

QA8b: DO NOT PROPOSE ANSWER GIVEN IN QA8a (EXCEPT FOR CODE 13)

QA8b: IF "NONE", "REFUSAL" OR "DK" IN QA8a THEN SKIP QA8b

QA8b: ROTATE ANSWERS 1 TO 12

QA8b: MAX. 5 ANSWERS

QA8b: DISPLAY '96' ON SCREEN INSTEAD OF 'OTHER'

QA8b: CODES 14, 15 AND 16 ARE EXCLUSIVE

QA8b	And then?
------	-----------

(SHOW SCREEN - READ OUT - MAX. 5 ANSWERS)

QA8a	Parmi les thèmes suivants, quels sont ceux qui devraient être discutés en priorité lors de la campagne électorale pour les prochaines élections du Parlement européen ? En premier ?
------	--

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

L'immigration	1
L'économie et la croissance	2
La protection sociale des citoyens de l'UE	3
La protection des consommateurs et la sécurité alimentaire	4
La lutte contre le changement climatique et la protection de l'environnement	5
La promotion des droits de l'homme et de la démocratie	6
La lutte contre le terrorisme	7
La manière dont l'UE devrait fonctionner dans le futur	8
La lutte contre le chômage des jeunes	9
La politique de sécurité et de défense	10
La protection des frontières extérieures	11
La protection des données personnelles	12
Autre (SPONTANÉ)	13
Aucun / Vous n'êtes pas intéressé(e) par ces élections (SPONTANÉ)	14
Refus (SPONTANÉ)	15
NSP	16

EB90.1 QA10a

QA8b: NE PAS PROPOSER LA RÉPONSE DONNÉE EN QA8a (EXCEPTÉ POUR LE CODE 13)

QA8b: SI "AUCUN", "REFUS" OU "NSP" EN QA8a ALORS NE PAS POSER QA8b

QA8b: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 12

QA8b: MAX. 5 RÉPONSES

QA8b: AFFICHER '96' À L'ÉCRAN AU LIEU DE 'AUTRE'

QA8b: LES CODES 14, 15 ET 16 SONT EXCLUSIFS

QA8b	Et ensuite ?
------	--------------

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - MAX. 5 RÉPONSES)

Immigration	1,
Economy and growth	2,
Social protection of EU citizens	3,
Consumer protection and food safety	4,
Combating climate change and protecting the environment	
	5,
Promoting human rights and democracy	6,
Fight against terrorism	7,
The way the EU should be working in the future	8,
Combating youth unemployment	9,
Security and defence policy	10,
Protection of external borders	11,
Protection of personal data	12,
Other (SPONTANEOUS)	13,
None/ You are not interested in these elections (SPONTANEOUS)	
	14,
Refusal (SPONTANEOUS)	15,
DK	16,

EB90.1 QA10b

QA9a: ROTATE ANSWERS 1 TO 13

QA9a Regardless of whether you are going to vote or not in the next European Parliament elections, what are the reasons, if any, why you would vote in these European Parliament elections? Firstly?

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

It is your duty as a citizen	1
You can change things by voting in the European Parliament elections	
	2
You want to participate in the choice of the next President of the European Commission	3
You want to express your discontent about your life situation	
	4
You want to support the (NATIONALITY) government	5
You want to express dissatisfaction with the (NATIONALITY) government	
	6

L'immigration	1,
L'économie et la croissance	2,
La protection sociale des citoyens de l'UE	3,
La protection des consommateurs et la sécurité alimentaire	4,
La lutte contre le changement climatique et la protection de l'environnement	
	5,
La promotion des droits de l'homme et de la démocratie	6,
La lutte contre le terrorisme	7,
La manière dont l'UE devrait fonctionner dans le futur	8,
La lutte contre le chômage des jeunes	9,
La politique de sécurité et de défense	10,
La protection des frontières extérieures	11,
La protection des données personnelles	12,
Autre (SPONTANÉ)	13,
Aucun / Vous n'êtes pas intéressé(e) par ces élections (SPONTANÉ)	
	14,
Refus (SPONTANÉ)	15,
NSP	16,

EB90.1 QA10b

QA9a: ROTATION DES RÉPONSES 1 A 13

QA9a Que vous votiez ou non aux prochaines élections du Parlement européen, quelles sont les raisons, le cas échéant, pour lesquelles vous voteriez à ces élections ? En premier ?

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

C'est votre devoir de citoyen(ne)	1
Vous pouvez changer les choses en votant lors des élections du Parlement européen	
	2
Vous voulez participer au choix du prochain président de la Commission européenne	3
Vous voulez exprimer votre mécontentement par rapport à la vie que vous menez	
	4
Vous voulez soutenir le gouvernement (NATIONALITÉ)	5
Vous voulez exprimer votre mécontentement à l'égard du gouvernement (NATIONALITÉ)	
	6

You want to express dissatisfaction with the European Union	7
You usually vote in political elections	8
You feel European / You feel you are a citizen of the European Union	9
You want to support a political party	10
You want to support the EU	11
You want to support a candidate	12
The information you have received during the campaign has persuaded you to vote	13
Other (SPONTANEOUS)	14
None (SPONTANEOUS)	15
DK	16

NEW

QA9b: IF "NONE" OR "DK" IN QA9a THEN SKIP QA9b

QA9b: DO NOT PROPOSE ANSWER GIVEN IN QA9a (EXCEPT FOR CODE 14)

QA9b: ROTATE ANSWERS 1 TO 13

QA9b: MAX. 3 ANSWERS

QA9b: DISPLAY '96' ON SCREEN INSTEAD OF 'OTHER'

QA9b: CODES 15 AND 16 ARE EXCLUSIVE

QA9b And then?

(SHOW SCREEN - READ OUT - MAX. 3 ANSWERS)

It is your duty as a citizen	1,
You can change things by voting in the European Parliament elections	2,
You want to participate in the choice of the next President of the European Commission	3,
You want to express your discontent about your life situation	4,
You want to support the (NATIONALITY) government	5,

Vous voulez exprimer votre mécontentement à l'égard de l'Union européenne	7
Vous votez habituellement aux élections politiques	8
Vous vous sentez Européen(e) / Vous vous sentez citoyen(ne) de l'Union européenne	9
Vous voulez soutenir un parti politique	10
Vous voulez soutenir l'UE	11
Vous voulez soutenir un candidat	12
Les informations que vous avez reçues au cours de la campagne vous ont convaincu(e) de voter	13
Autre (SPONTANÉ)	14
Aucune de ces propositions (SPONTANÉ)	15
NSP	16

NEW

QA9b: SI "AUCUN" OU "NSP" EN QA9a ALORS NE PAS POSER QA9b

QA9b: NE PAS PROPOSER LA RÉPONSE DONNÉE EN QA9a (EXCEPTÉ POUR LE CODE 14)

QA9b: ROTATION DES RÉPONSES 1 A 13

QA9b: MAX. 3 RÉPONSES

QA9b: AFFICHER '96' A L'ÉCRAN AU LIEU DE 'AUTRE'

QA9b: LES CODES 15 ET 16 SONT EXCLUSIFS

QA9b Et ensuite ?

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - MAX. 3 RÉPONSES)

C'est votre devoir de citoyen(ne)	1,
Vous pouvez changer les choses en votant lors des élections du Parlement européen	2,
Vous voulez participer au choix du prochain président de la Commission européenne	3,
Vous voulez exprimer votre mécontentement par rapport à la vie que vous menez	4,
Vous voulez soutenir le gouvernement (NATIONALITÉ)	5,

You want to express dissatisfaction with the (NATIONALITY) government	6,
You want to express dissatisfaction with the European Union	7,
You usually vote in political elections	8,
You feel European / You feel you are a citizen of the European Union	9,
You want to support a political party	10,
You want to support the EU	11,
You want to support a candidate	12,
The information you have received during the campaign has persuaded you to vote	13,
Other (SPONTANEOUS)	14,
None (SPONTANEOUS)	15,
DK	16,

NEW

QA10a: ROTATE ANSWERS 1 TO 10

QA10a	Still, regardless of whether you are going to vote or not in the next European Parliament elections, what are the reasons, if any, why you would not vote in the European Parliament elections? Firstly?
-------	--

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

You are not interested in politics, or in elections in general	1
You believe your vote will not change anything	2
You are against Europe, the European Union, the building of Europe	3
You do not know enough about the role of the European Parliament	4
You believe that the European Parliament does not deal sufficiently with problems that concern people like you	5
You believe that you are not sufficiently informed to go and vote	6
You have no time or have something more important to do	7
You do not know where or how to vote	8

Vous voulez exprimer votre mécontentement à l'égard du gouvernement (NATIONALITÉ)	6,
Vous voulez exprimer votre mécontentement à l'égard de l'Union européenne	7,
Vous votez habituellement aux élections politiques	8,
Vous vous sentez Européen(e) / Vous vous sentez citoyen(ne) de l'Union européenne	9,
Vous voulez soutenir un parti politique	10,
Vous voulez soutenir l'UE	11,
Vous voulez soutenir un candidat	12,
Les informations que vous avez reçues au cours de la campagne vous ont convaincu(e) de voter	13,
Autre (SPONTANÉ)	14,
Aucune de ces propositions (SPONTANÉ)	15,
NSP	16,

NEW

QA10a: ROTATION DES RÉPONSES 1 A 10

QA10a	Néanmoins, que vous votiez ou non aux prochaines élections du Parlement européen, quelles sont les raisons, le cas échéant, pour lesquelles vous ne voteriez pas aux élections du Parlement européen ? En premier ?
-------	---

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Vous ne vous intéressez pas à la politique, ou aux élections de manière générale	1
Vous pensez que votre vote ne changera rien	2
Vous êtes contre l'Europe, l'Union européenne, la construction de l'Europe	3
Vous n'en savez pas assez à propos du rôle du Parlement européen	4
Vous estimez que le Parlement européen ne s'occupe pas suffisamment des problèmes qui concernent les gens comme vous	5
Vous pensez que vous n'êtes pas suffisamment informé(e) pour aller voter	6
Vous n'avez pas le temps ou avez quelque chose de plus important à faire	7
Vous ne savez pas où voter ou comment voter	8

You distrust the political system	9
You usually don't vote in political elections	10
Other (SPONTANEOUS)	11
None (SPONTANEOUS)	12
DK	13

NEW

QA10b: IF "NONE" OR "DK" IN QA10a THEN SKIP QA10b

QA10b: DO NOT PROPOSE ANSWER GIVEN IN QA10a (EXCEPT FOR CODE 11)

QA10b: ROTATE ANSWERS 1 TO 10

QA10b: MAX. 3 ANSWERS

QA10b: DISPLAY '96' ON SCREEN INSTEAD OF 'OTHER'

QA10b: CODES 12 AND 13 ARE EXCLUSIVE

QA10b	And then?
-------	-----------

(SHOW SCREEN - READ OUT - MAX. 3 ANSWERS)

You are not interested in politics, or in elections in general	1,
You believe your vote will not change anything	2,
You are against Europe, the European Union, the building of Europe	3,
You do not know enough about the role of the European Parliament	4,
You believe that the European Parliament does not deal sufficiently with problems that concern people like you	5,
You believe that you are not sufficiently informed to go and vote	6,
You have no time or have something more important to do	7,
You do not know where or how to vote	8,
You distrust the political system	9,
You usually don't vote in political elections	10,

Vous n'avez pas confiance dans le système politique	9
Vous ne votez pas habituellement aux élections politiques	10
Autre (SPONTANÉ)	11
Aucune de ces propositions (SPONTANÉ)	12
NSP	13

NEW

QA10b: SI "AUCUN" OU "NSP" EN QA10a ALORS NE PAS POSER QA10b

QA10b: NE PAS PROPOSER LA RÉPONSE DONNÉE EN QA10a (EXCEPTÉ POUR LE CODE 11)

QA10b: ROTATION DES RÉPONSES 1 A 10

QA10b: MAX. 3 RÉPONSES

QA10b: AFFICHER '96' A L'ÉCRAN AU LIEU DE 'AUTRE'

QA10b: LES CODES 12 ET 13 SONT EXCLUSIFS

QA10b	Et ensuite ?
-------	--------------

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - MAX. 3 RÉPONSES)

Vous ne vous intéressez pas à la politique, ou aux élections de manière générale	1,
Vous pensez que votre vote ne changera rien	2,
Vous êtes contre l'Europe, l'Union européenne, la construction de l'Europe	3,
Vous n'en savez pas assez à propos du rôle du Parlement européen	4,
Vous estimez que le Parlement européen ne s'occupe pas suffisamment des problèmes qui concernent les gens comme vous	5,
Vous pensez que vous n'êtes pas suffisamment informé(e) pour aller voter	6,
Vous n'avez pas le temps ou avez quelque chose de plus important à faire	7,
Vous ne savez pas où voter ou comment voter	8,
Vous n'avez pas confiance dans le système politique	9,
Vous ne votez pas habituellement aux élections politiques	10,

Other (SPONTANEOUS)	11,
None (SPONTANEOUS)	12,
DK	13,

NEW

ASK ALL

QA11	Generally speaking, do you think that (OUR COUNTRY)'s membership of the EU is...?
------	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

A good thing	1
A bad thing	2
Neither a good thing nor a bad thing	3
Refusal (SPONTANEOUS)	4
DK	5

EB90.1 QA15

QA12	Taking everything into account, would you say that (OUR COUNTRY) has on balance benefited or not from being a member of the EU?
------	---

(ONE ANSWER ONLY)

Benefited	1
Not benefited	2
Refusal (SPONTANEOUS)	3
DK	4

EB90.1 QA16

QA13	To what extent do you agree or disagree with the following statement? The rise of political parties protesting against the traditional political elites in various European countries is a matter of concern.
------	---

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Totally agree	1
Tend to agree	2
Tend to disagree	3

Autre (SPONTANÉ)	11,
Aucune de ces propositions (SPONTANÉ)	12,
NSP	13,

NEW

À TOUS

QA11	D'une façon générale, pensez-vous que le fait pour (NOTRE PAYS) de faire partie de l'UE est ... ?
------	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Une bonne chose	1
Une mauvaise chose	2
Une chose ni bonne, ni mauvaise	3
Refus (SPONTANÉ)	4
NSP	5

EB90.1 QA15

QA12	Tout bien considéré, estimez-vous que (NOTRE PAYS) a bénéficié ou non de son appartenance à l'UE ?
------	--

(UNE SEULE RÉPONSE)

Bénéficié	1
Pas bénéficié	2
Refus (SPONTANÉ)	3
NSP	4

EB90.1 QA16

QA13	Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec la proposition suivante ? La montée des partis politiques qui protestent contre les élites politiques traditionnelles dans différents pays européens est un sujet de préoccupation.
------	--

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt pas d'accord	3

Totally disagree	4
DK	5

EB90.2 QC7 MODIFIED

DEMOGRAPHICS

ASK ALL

D1	In political matters people talk of "the left" and "the right". How would you place your views on this scale?
----	---

(SHOW SCREEN) - (INT.: DO NOT PROMPT - IF CONTACT HESITATES, TRY AGAIN)

1 Left	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Right
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refusal (SPONTANEOUS)	11
-----------------------	----

DK	12
----	----

EB90.4 D1

D7	Which of the following best corresponds to your own current situation?
----	--

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

MARRIED OR REMARRIED	
Living without children	1
Living with the children of this marriage	2
Living with the children of a previous marriage	3
Living with the children of this marriage and of a previous marriage	4
SINGLE LIVING WITH A PARTNER	
Living without children	5
Living with the children of this union	6
Living with the children of a previous union	7

Pas du tout d'accord	4
NSP	5

EB90.2 QC7 MODIFIED

VARIABLES DEMOGRAPHIQUES

A TOUS

D1	A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche". Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle ?
----	--

(MONTRER L'ÉCRAN) - (ENQ. : NE RIEN SUGGERER. SI LA PERSONNE HESITE, INSISTER)

1 Gauche	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Droite
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus (SPONTANÉ)	11
------------------	----

NSP	12
-----	----

EB90.4 D1

D7	Laquelle des propositions suivantes correspond le mieux à votre situation actuelle ?
----	--

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

MARIE(E) OU REMARIE(E)	
Vivant sans enfant	1
Vivant avec les enfants de ce mariage	2
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	3
Vivant avec les enfants de ce mariage et ceux que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	4
CELIBATAIRE VIVANT EN COUPLE	
Vivant sans enfant	5
Vivant avec les enfants de cette union	6
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	7

PASSENGER RIGHTS

ASK ALL

Now, let's talk about another topic.

QB1: CODES 6 AND 7 ARE EXCLUSIVE

QB1 Which of the following transport services, if any, have you used during the last 12 months? (M)

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Local urban transport (trams, buses, metro, etc.) (M)	1,
Rail transport (M)	2,
Air transport	3,
Coach transport (this excludes local or urban bus services) (M)	4,
Ship or ferry services (M)	5,
None (SPONTANEOUS)	6,
DK	7,

EB82.1 QA1 MODIFIED

QB2: CODES 5,6 AND 7 ARE EXCLUSIVE

QB2 Are you aware that the EU has established passenger rights for the following modes of transport?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, for air transport	1,
Yes, for rail transport	2,
Yes, for coach transport	3,

DROITS DES PASSAGERS

À TOUS

Parlons maintenant d'un autre sujet.

QB1: LES CODES 6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

QB1 Parmi les services de transport suivants, lesquels, s'il y en a, avez-vous utilisés lors des 12 derniers mois ? (M)

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Les transports urbains locaux (trams, bus, métro, etc.) (M)	1,
Le transport ferroviaire	2,
Le transport aérien	3,
Le transport en autocar (ceci exclut les services de bus locaux ou urbains) (M)	4,
Les services de transport par bateau ou ferry (M)	5,
Aucun (SPONTANÉ)	6,
NSP	7,

EB82.1 QA1 MODIFIÉE

QB2: LES CODES 5,6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

QB2 Savez-vous que l'UE a instauré des droits des passagers pour les modes de transport suivants ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Oui, pour le transport aérien	1,
Oui, pour le transport ferroviaire	2,
Oui, pour le transport en autocar	3,

Yes, for ship or ferry services	4,
Yes, but only in general terms	5,
No	6,
DK	7,

NEW

ASK QB3 TO THOSE WHO ARE AWARE OF THE EXISTENCE OF PASSENGER RIGHTS (CODES 1 TO 5 IN QB2)

QB3 How informed do you feel about the following?

(READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

		Very well informed	Fairly well informed	Not well informed	Not at all informed	DK
--	--	--------------------	----------------------	-------------------	---------------------	----

1	Passenger rights for air transport	1	2	3	4	5
2	Passenger rights for rail transport	1	2	3	4	5
3	Passenger rights for coach transport	1	2	3	4	5
4	Passenger rights for ship and ferry services	1	2	3	4	5

NEW

ASK ALL

QB4: ROTATE CODES 1 TO 9

QB4: CODES 11 AND 12 ARE EXCLUSIVE

QB4 Have you read, heard or seen information about passenger rights in any of the following places in the last 12 months?

Oui, pour les services de transport par bateau ou ferry	4,
Oui, mais seulement de manière générale	5,
Non	6,
NSP	7,

NEW

POSER QB3 À CEUX QUI CONNAISSENT L'EXISTENCE DE DROITS POUR LES PASSAGERS (CODES 1 À 5 EN QB2)

QB3 Dans quelle mesure avez-vous le sentiment d'être informé(e) sur les sujets suivants ?

(LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Très bien informé(e)	Plutôt bien informé(e)	Pas bien informé(e)	Pas du tout informé(e)	NSP
--	--	----------------------	------------------------	---------------------	------------------------	-----

1	Les droits des passagers pour le transport aérien	1	2	3	4	5
2	Les droits des passagers pour le transport ferroviaire	1	2	3	4	5
3	Les droits des passagers pour le transport en autocar	1	2	3	4	5
4	Les droits des passagers pour les services de transport par bateau ou ferry	1	2	3	4	5

NEW

À TOUS

QB4: ROTATION DES CODES 1 À 9

QB4: LES CODES 11 ET 12 SONT EXCLUSIFS

QB4 Avez-vous lu, entendu ou vu des informations à propos des droits des passagers dans l'un des ses endroits au cours des 12 derniers mois ?

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

In an airport	1,
In a port	2,
In a railway station	3,
In a coach station	4,
On an airplane	5,
On a ship or ferry	6,
On a train	7,
On a coach	8,
At your travel agency or tour operator	9,
Elsewhere	10,
You have never read, heard of or seen this information	11,
DK	12,

EB82.1 QA4 STRONGLY MODIFIED

ASK QB5 TO THOSE WHO HAVE SEEN INFORMATION ABOUT PASSENGER RIGHTS (CODES 1 TO 10 IN QB4)

QB5: ROTATE CODES 1 TO 9

QB5 Was this information about passenger rights provided by....?

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

A poster or display screen	1,
A brochure or a leaflet	2,
A website	3,
An app	4,
Online social networks	5,
An email or letter (from transport company, claims agency, etc.)	6,
Newspapers or magazines	7,
A TV or radio programme	8,
Staff from the transport company	9,
Other	10,
DK	11,

EB82.1 QA4 STRONGLY MODIFIED

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Dans un aéroport	1,
Dans un port	2,
Dans une gare ferroviaire	3,
Dans une gare routière	4,
Dans un avion	5,
Sur un bateau ou un ferry	6,
Dans un train	7,
Dans un autocar	8,
Dans votre agence de voyages ou votre tour operateur	9,
Autre part	10,
Vous n'avez jamais lu, entendu ou vu des informations à ce propos	11,
NSP	12,

EB82.1 QA4 FORTEMENT MODIFIÉE

POSER QB5 À CEUX QUI ONT VU DES INFORMATIONS AU SUJET DES DROITS DES PASSAGERS (CODES 1 À 10 EN QB4)

QB5: ROTATION DES CODES 1 À 9

QB5 Ces informations à propos des droits des passagers étaient-elles fournies par... ?

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Une affiche ou écran d'information	1,
Une brochure ou un dépliant	2,
Une site Web	3,
Une application mobile	4,
Des réseaux sociaux en ligne	5,
Un courriel ou une lettre (de la compagnie de transport, de l'organisme chargé des réclamations, etc.)	6,
Un journal ou un magazine	7,
Une émission de télévision ou de radio	8,
Un membre du personnel de la compagnie de transport	9,
Autre	10,
NSP	11,

EB82.1 QA4 FORTEMENT MODIFIÉE

ASK QB6 TO QB8 TO THOSE WHO HAVE TRAVELLED BY AIR IN THE LAST 12 MONTHS (CODE 3 IN QB1)

POSER QB6 À QB8 À CEUX QUI ONT VOYAGÉ EN AVION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 3 EN QB1)

QB6 Thinking about the air trips you have taken over the last 12 months, to what extent would you say you agree or disagree with each of the following statements?

QB6 En pensant aux voyages en avion que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes ?

(READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

(LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Totally agree	Tend to agree	Tend to disagree	Totally disagree	DK
1	You were well-informed by the airline about your passenger rights BEFORE travel (e.g. at the time of booking or during the check-in)	1	2	3	4	5
2	You were well-informed by the airline about your passenger rights DURING travel (e.g. when boarding or on the airplane, in particular about your right to assistance, re-routing or reimbursement in the event of a delay or cancellation)	1	2	3	4	5

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
1	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie aérienne de vos droits en tant que passager AVANT le voyage (p. ex., au moment de la réservation ou de l'enregistrement)	1	2	3	4	5
2	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie aérienne de vos droits en tant que passager PENDANT le voyage (p. ex., lors de l'embarquement ou dans l'avion, notamment sur votre droit à l'assistance, au réacheminement ou au remboursement en cas de retard ou d'annulation)	1	2	3	4	5

3	You were well-informed by the airline about your passenger rights AFTER travel (e.g. if there was a delay or cancellation, in particular on your rights and how to complain)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

QB7: CODES 8 AND 9 ARE EXCLUSIVE

QB7 During the air trips you have taken over the last 12 months, have you experienced any of the following disruptions?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Departure delay of 2 hours or more	1,
Arrival delay of 3 hours or more	2,
A flight cancellation	3,
Denied boarding (e.g. because of overbooking)	4,
Delayed, lost or damaged luggage	5,
A personal injury	6,
Other	7,
No disruptions	8,
DK	9,

NEW

ASK QB8 TO THOSE WHO HAVE ENCOUNTERED DISRUPTIONS DURING AIR TRIPS IN THE LAST 12 MONTHS (CODES 1 TO 7 IN QB7)

QB8: CODES 7 AND 8 ARE EXCLUSIVE

QB8 Thinking about the most SIGNIFICANT disruption you experienced over the last 12 months while travelling by air, which of the following did you receive?

3	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie aérienne de vos droits en tant que passager APRÈS le voyage (p. ex., en cas de retard ou d'annulation, notamment sur vos droits et sur la manière de formuler une plainte)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

QB7: LES CODES 8 ET 9 SONT EXCLUSIFS

QB7 Lors des voyages en avion que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré une ou plusieurs des perturbations suivantes ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Un retard au départ de 2 heures ou plus	1,
Un retard à l'arrivée de 3 heures ou plus	2,
Une annulation de vol	3,
Un refus d'embarquement (p. ex., en raison d'une surréservation)	4,
Des bagages retardés, perdus ou endommagés	5,
Des lésions corporelles	6,
Autre	7,
Aucune perturbation	8,
NSP	9,

NEW

POSER QB8 À CEUX QUI ONT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS LORS DE VOYAGES EN AVION AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODES 1 À 7 EN QB7)

QB8: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

QB8 En ce qui concerne la perturbation la plus IMPORTANTE que vous avez subie au cours des 12 derniers mois lors d'un voyage en avion, lequel ou lesquels des éléments suivants avez-vous reçu(s) ?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Food and drinks	1,
Accommodation	2,
An alternative flight (or other travel arrangements) at no extra cost	3,
Reimbursement of the cost of the ticket	4,
Compensation for the disruption suffered	5,
Other	6,
Nothing	7,
DK	8,

NEW

ASK QB9 TO QB11 TO THOSE WHO HAVE TRAVELLED BY RAIL IN THE LAST 12 MONTHS (CODE 2 IN QB1)

QB9 Thinking about the rail trips you have taken over the last 12 months, to what extent would you say you agree or disagree with each of the following statements?

(READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

		Totally agree	Tend to agree	Tend to disagree	Totally disagree	DK
1	You were well-informed by the rail company about your passenger rights BEFORE travel (e.g. at the time of booking or when buying your ticket)	1	2	3	4	5

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

De la nourriture et des boissons	1,
Un hébergement	2,
Un autre vol (ou une autre solution de transport) sans frais supplémentaires	3,
Le remboursement du billet	4,
Une indemnisation pour les perturbations subies	5,
Autre	6,
Rien	7,
NSP	8,

NEW

POSER QB9 À QB11 À CEUX QUI ONT VOYAGÉ EN TRAIN AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 2 EN QB1)

QB9 En pensant aux voyages en train que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes ?

(LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
1	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie ferroviaire de vos droits en tant que passager AVANT le voyage (p. ex., au moment de la réservation ou de l'achat de votre billet)	1	2	3	4	5

2	You were well-informed by the rail company about your passenger rights DURING travel (e.g. at the station or on the train, in particular about your right to assistance, re-routing or reimbursement in the event of a delay or cancellation)	1	2	3	4	5
3	You were well-informed by the rail company about your passenger rights AFTER travel (e.g. if there was a delay or cancellation, in particular on your rights and how to complain)	1	2	3	4	5

NEW

QB10: CODE 9 AND 10 ARE EXCLUSIVE

QB10 During the rail trips you have taken over the last 12 months, have you experienced any of the following disruptions?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Departure delay of 1 to 2 hours	1,
Departure delay of more than 2 hours	2,
Arrival delay of 1 to 2 hours	3,
Arrival delay of more than 2 hours	4,
Your train was cancelled	5,
Delayed, lost or damaged luggage	6,
A personal injury	7,
Other	8,
No disruptions	9,

2	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie ferroviaire de vos droits en tant que passager PENDANT le voyage (p. ex., à la gare ou dans le train, notamment sur votre droit à l'assistance, au réacheminement ou au remboursement en cas de retard ou d'annulation)	1	2	3	4	5
3	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie ferroviaire de vos droits en tant que passager APRÈS le voyage (p. ex., en cas de retard ou d'annulation, notamment sur vos droits et sur la manière de formuler une plainte)	1	2	3	4	5

NEW

QB10: LES CODES 9 ET 10 SONT EXCLUSIFS

QB10 Lors des voyages en train que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré une ou plusieurs des perturbations suivantes ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Un retard au départ de 1 à 2 heures	1,
Un retard au départ de plus de 2 heures	2,
Un retard à l'arrivée de 1 à 2 heures	3,
Un retard à l'arrivée de plus de 2 heures	4,
Votre train a été annulé	5,
Des bagages retardés, perdus ou endommagés	6,
Des lésions corporelles	7,
Autre	8,
Aucune perturbation	9,

DK 10,

NEW

ASK QB11 TO THOSE WHO HAVE ENCOUNTERED DISRUPTIONS IN THE LAST 12 MONTHS
(CODE 1 TO 8 IN QB10)

QB11: CODE 7 AND 8 ARE EXCLUSIVE

QB11 Thinking about the most SIGNIFICANT disruption you experienced over the last 12 months while travelling by rail, which of the following did you receive?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Food and drinks	1,
Accommodation	2,
An alternative rail journey (or other travel arrangements) at no extra cost	3,
Reimbursement of the cost of the ticket	4,
Compensation for the disruption suffered	5,
Other	6,
Nothing	7,
DK	8,

NEW

ASK QB12 TO QB14 TO THOSE WHO HAVE TRAVELLED BY SHIP OR FERRY IN THE LAST 12 MONTHS (CODE 5 IN QB1)

QB12 Thinking about the ship or ferry trips you have taken over the last 12 months, to what extent would you say you agree or disagree with each of the following statements?

(READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

		Totally agree	Tend to agree	Tend to disagree	Totally disagree	DK
--	--	---------------	---------------	------------------	------------------	----

NSP 10,

NEW

POSER QB11 À CEUX QUI ONT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 1 À 8 EN QB10)

QB11: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

QB11 En ce qui concerne la perturbation la plus IMPORTANTE que vous avez subie au cours des 12 derniers mois lors d'un voyage en train, lequel ou lesquels des éléments suivants avez-vous reçu(s) ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

De la nourriture et des boissons	1,
Un hébergement	2,
Un autre voyage en train (ou une autre solution de transport) sans frais supplémentaires	3,
Le remboursement du billet	4,
Une indemnisation pour les perturbations subies	5,
Autre	6,
Aucune perturbation	7,
NSP	8,

NEW

POSER QB12 À QB14 À CEUX QUI ONT VOYAGÉ EN BATEAU OU FERRY AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 5 EN QB1)

QB12 En pensant aux voyages en bateau ou en ferry que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes ?

(LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

1	You were well-informed by the ship or ferry transport company about your passenger rights BEFORE travel (e.g. at the time of booking or when buying your ticket)	1	2	3	4	5
2	You were well-informed by the ship or ferry transport company about your passenger rights DURING travel (e.g. at the port or on the ship or ferry, in particular about your right to assistance, re-routing or reimbursement in the event of a delay or cancellation)	1	2	3	4	5
3	You were well-informed by the ship or ferry transport company about your passenger rights AFTER travel (e.g. if there was a delay or cancellation, in particular on your rights and how to complain)	1	2	3	4	5

NEW

QB13: CODE 7 AND 8 ARE EXCLUSIVE

1	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie de transport par bateau ou ferry de vos droits en tant que passager AVANT le voyage (p. ex., au moment de la réservation ou de l'achat de votre billet)	1	2	3	4	5
2	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie de transport par bateau ou ferry sur vos droits en tant que passager PENDANT le voyage (p. ex., au port ou sur le bateau ou le ferry, notamment sur votre droit à l'assistance, au réacheminement ou au remboursement en cas de retard ou d'annulation)	1	2	3	4	5
3	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie de transport par bateau ou ferry sur vos droits en tant que passager APRÈS le voyage (p. ex., en cas de retard ou d'annulation, notamment en ce qui concerne vos droits et la manière de formuler une plainte)	1	2	3	4	5

NEW

QB13: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

QB13	During the ship or ferry trips you have taken over the last 12 months, have you experienced any of the following disruptions?
------	---

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Departure delay of more than one and a half hours	1,
Arrival delay of more than one hour	2,
Your ship or ferry was cancelled	3,
Delayed, lost or damaged luggage	4,
A personal injury	5,
Other	6,
No disruptions	7,
DK	8,

NEW

ASK QB14 TO THOSE WHO HAVE ENCOUNTERED DISRUPTIONS IN THE LAST 12 MONTHS
(CODE 1 TO 6 IN QB13)

QB14: CODE 7 AND 8 ARE EXCLUSIVE

QB14	Thinking about the most SIGNIFICANT disruption you experienced over the last 12 months while travelling by ship or ferry, which of the following did you receive?
------	---

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Food and drinks	1,
Accommodation	2,
An alternative ship or ferry journey (or other travel arrangements) at no extra cost	3,
Reimbursement of the cost of the ticket	4,
Compensation for the disruption suffered	5,
Other	6,
Nothing	7,
DK	8,

NEW

ASK QB15 TO QB17 TO THOSE WHO HAVE TRAVELLED BY COACH IN THE LAST 12 MONTHS
(CODE 4 IN QB1)

QB13	Lors des voyages en bateau ou en ferry que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré une ou plusieurs des perturbations suivantes ?
------	--

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Un retard au départ de plus d'une heure et demi	1,
Un retard à l'arrivée de plus d'une heure	2,
Votre bateau ou ferry a été annulé	3,
Des bagages retardés, perdus ou endommagés	4,
Des lésions corporelles	5,
Autre	6,
Aucune perturbation	7,
NSP	8,

NEW

POSER QB14 À CEUX QUI ONT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 1 À 6 EN QB13)

QB14: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

QB14	En ce qui concerne la perturbation la plus IMPORTANTE que vous avez subie au cours des 12 derniers mois lors d'un voyage en bateau ou en ferry, lequel ou lesquels des éléments suivants avez-vous reçu(s) ?
------	--

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

De la nourriture et des boissons	1,
Un hébergement	2,
Un autre voyage en bateau ou en ferry (ou autre solution de transport) sans frais supplémentaires	3,
Le remboursement du billet	4,
Une indemnisation pour les perturbations subies	5,
Autre	6,
Rien	7,
NSP	8,

NEW

POSER QB15 À QB17 À CEUX QUI ONT VOYAGÉ PAR AUTOCAR AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 4 EN QB1)

QB15	Thinking about the coach trips (this excludes local and urban bus services) you have taken over the last 12 months, to what extent would you say you agree or disagree with each of the following statements?
------	---

(READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

		Totally agree	Tend to agree	Tend to disagree	Totally disagree	DK
1	You were well-informed by the coach company about your passenger rights BEFORE travel (e.g. at the time of booking or when buying your ticket)	1	2	3	4	5
2	You were well-informed by the coach company about your passenger rights DURING travel (e.g. at the station or on the coach, in particular about your right to assistance, re-routing or reimbursement in the event of a delay or cancellation)	1	2	3	4	5

QB15	En pensant aux voyages en autocar (ceci exclut les services de bus urbains ou locaux) que vous avez réalisés au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes ?
------	---

(LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
1	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie d'autocar de vos droits en tant que passager/passagère AVANT le voyage (par ex. au moment de la réservation ou de l'achat de votre billet)	1	2	3	4	5
2	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie d'autocar de vos droits en tant que passager/passagère PENDANT le voyage (par ex. à la gare routière ou dans l'autocar, concernant votre droit à l'assistance, au réacheminement ou au remboursement en cas de retard ou d'annulation)	1	2	3	4	5

3	You were well-informed by the coach company about your passenger rights AFTER travel (e.g. if there was a delay or cancellation, in particular on your rights and how to complain)	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

NEW

QB16: CODES 6 AND 7 ARE EXCLUSIVE

QB16 During the coach trips you have taken over the last 12 months, have you experienced any of the following disruptions?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Departure delay of more than one and a half hours	1,
Your coach was cancelled	2,
Delayed, lost or damaged luggage	3,
A personal injury	4,
Other	5,
No disruptions	6,
DK	7,

NEW

ASK QB17 TO THOSE WHO HAVE ENCOUNTERED DISRUPTIONS IN THE LAST 12 MONTHS (CODE 1 TO 5 IN QB16)

QB17: CODE 7 AND 8 ARE EXCLUSIVE

QB17 Thinking about the most SIGNIFICANT disruption you experienced over the last 12 months while travelling by coach, which of the following did you receive?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Food and drinks	1,
-----------------	----

3	Vous avez été bien informé(e) par la compagnie d'autocar de vos droits en tant que passager/passagère APRÈS le voyage (par ex. s'il y a eu un retard ou une annulation, sur vos droits et sur la manière de formuler une plainte)	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

NEW

QB16: LES CODES 6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

QB16 Lors des voyages par autocar que vous avez effectués au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré une ou plusieurs des perturbations suivantes ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Un retard au départ de plus d'une heure et demie	1,
Votre autocar a été annulé	2,
Bagages retardés, perdus ou endommagés	3,
Des lésions corporelles	4,
Autre	5,
Aucune perturbation	6,
NSP	7,

NEW

POSER QB17 À CEUX QUI ONT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODE 1 À 5 EN QB16)

QB17: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

QB17 En ce qui concerne la perturbation la plus IMPORTANTE que vous avez subie au cours des 12 derniers mois lors d'un voyage par autocar, lequel ou lesquels des éléments suivants avez-vous reçu(s) ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

De la nourriture et des boissons	1,
----------------------------------	----

Accommodation	2,
An alternative coach journey (or other travel arrangements) at no extra cost	3,
Reimbursement of the cost of the ticket	4,
Compensation for the disruption suffered	5,
Other	6,
Nothing	7,
DK	8,

NEW

ASK ALL

QB18: ROTATE CODES 1 TO 7

QB18: MAX. 2 ANSWERS

QB18: DISPLAY '96' ON SCREEN INSTEAD OF 'OTHER'

QB18: CODES 9,10 AND 11 ARE EXCLUSIVE

QB18	If you were to experience a serious travel disruption (e.g. cancellation, delay, lost luggage, etc.), who would you be most likely to contact to complain to? (M)
------	---

(SHOW SCREEN - READ OUT - MAX. 2 ANSWERS)

The transport company (M)	1,
A national authority responsible for passenger rights (M)	2,
A consumer association	3,
A lawyer (M)	4,
An out-of-court dispute resolution body (e.g. ombudsman, arbitration, mediation or conciliation body) (M)	5,
A claims agency (N)	6,
The Europe Direct Contact Centre of the European Union (N)	7,
Other (SPONTANEOUS)	8,
It depends on the transport means (SPONTANEOUS)	9,
None (SPONTANEOUS)	10,
DK	11,

Un hébergement	2,
Un voyage en autocar (ou une autre solution de transport) sans frais supplémentaires	3,
Le remboursement du billet	4,
Une compensation pour les perturbations subies	5,
Autre	6,
Rien	7,
NSP	8,

NEW

À TOUS

QB18: ROTATION DES CODES 1 À 7

QB18: MAX. 2 RÉPONSES

QB18: AFFICHER '96' À L'ÉCRAN AU LIEU DE 'AUTRE'

QB18: LES CODES 9,10 ET 11 SONT EXCLUSIFS

QB18	Si vous rencontriez une perturbation sérieuse lors d'un voyage (par ex. annulation, retard, perte de bagages, etc.), à qui seriez-vous le plus susceptible d'adresser votre plainte ? (M)
------	---

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - MAX. 2 RÉPONSES)

La compagnie de transports (M)	1,
Une autorité nationale en charge de l'application des droits des passagers (M)	2,
Une association de consommateurs (M)	3,
Un avocat (M)	4,
Un organisme de résolution extrajudiciaire des litiges (par ex. un médiateur, un organisme d'arbitrage, de médiation ou de conciliation) (M)	5,
Un organisme de gestion des plaintes (N)	6,
Le centre de contact Europe Direct de l'Union européenne (N)	7,
Autre (SPONTANÉ)	8,
Cela dépend du moyen de transport (SPONTANÉ)	9,
Aucun (SPONTANÉ)	10,
NSP	11,

EB82.1 QA12 MODIFIED

ASK QB19A AND QB19B.1 TO THOSE WHO HAVE EXPERIENCED TRAVEL DISRUPTIONS WITH AT LEAST TWO MEANS OF TRANSPORT (AT LEAST TWO OF THE FOLLOWING CONDITIONS FULLFILLED: CODE 1 TO 7 IN QB7, CODE 1 TO 8 IN QB10, CODE 1 TO 6 IN QB13, CODE 1 TO 5 IN QB16)

QB19A: DISPLAY CODE 1 IF CODE 1 TO 7 IN QB7, DISPLAY CODE 2 IF CODE 1 TO 8 IN QB10, DISPLAY CODE 3 IF CODE 1 TO 5 IN QB16, DISPLAY CODE 4 IF CODE 1 TO 6 IN QB13

EB82.1 QA12 MODIFIÉE

POSER QB19A ET QB19B.1 À CEUX QUI ONT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS LORS D'UN VOYAGE EN UTILISANT AU MOINS DEUX MODES DE TRANSPORT (AU MOINS DEUX DES CONDITIONS SUIVANTES REMPLIES: CODE 1 À 7 EN QB7, CODE 1 À 8 EN QB10, CODE 1 À 6 EN QB13, CODE 1 À 5 EN QB16)

QB19A: AFFICHER LE CODE 1 SI CODE 1 À 7 EN QB7, AFFICHER LE CODE 2 SI CODE 1 À 8 EN QB10, AFFICHER LE CODE 3 SI CODE 1 À 5 EN QB16, AFFICHER LE CODE 4 SI CODE 1 À 6 EN QB13

QB19A Thinking about the most significant travel disruption you experienced over the last 12 months, was this when you were travelling by....?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Air	1
Rail	2
Coach	3
Ship or ferry services	4
DK	5

NEW

QB19B.1 Thinking about this disruption, were you satisfied or not with the way it was handled?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2
Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

ASK QB19B.2a TO THOSE WHO HAVE ONLY EXPERIENCED AIR TRAVEL DISRUPTION (CODE 1 TO 7 IN QB7 AND NO CODE 1 TO 8 IN QB10 AND NO CODE 1 TO 6 IN QB13 AND NO CODE 1 TO 5 IN QB16)

QB19A En pensant à la perturbation la plus importante dont vous avez fait l'expérience lors d'un voyage au cours des 12 derniers mois, était-ce lors d'un voyage ... ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

En avion	1
En train	2
En autocar	3
En bateau ou en ferry	4
NSP	5

NEW

QB19B.1 En pensant à cette perturbation, êtes-vous satisfait(e) ou non de la façon dont elle a été traitée ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

POSER QB19B.2a À CEUX QUI ONT SEULEMENT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS LORS D'UN VOYAGE EN AVION (CODE 1 À 7 EN QB7 ET PAS DE CODE 1 À 8 EN QB10 ET PAS DE CODE 1 À 6 EN QB13 ET PAS DE CODE 1 À 5 EN QB16)

QB19B.2a Thinking about the most significant air travel disruption you experienced in the last 12 months, how satisfied or not were you with the way it was handled?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2
Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

ASK QB19B.2b TO THOSE WHO HAVE ONLY EXPERIENCED RAIL TRAVEL DISRUPTION (CODE 1 TO 8 IN QB10 AND NO CODE 1 TO 7 IN QB7 AND NO CODE 1 TO 6 IN QB13 AND NO CODE 1 TO 5 IN QB16)

QB19B.2b Thinking about the most significant rail travel disruption you experienced in the last 12 months, how satisfied or not were you with the way it was handled?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2
Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

ASK QB19B.2c TO THOSE WHO HAVE ONLY EXPERIENCED SHIP OR FERRY TRAVEL DISRUPTION (CODE 1 TO 6 IN QB13 AND NO CODE 1 TO 7 IN QB7 AND NO CODE 1 TO 8 IN QB10 AND NO CODE 1 TO 5 IN QB16)

QB19B.2c Thinking about the most significant ship or ferry travel disruption you experienced in the last 12 months, how satisfied or not were you with the way it was handled?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2

QB19B.2a En pensant à la perturbation la plus importante en avion au cours des 12 derniers mois, êtes-vous satisfait(e) ou non de la façon dont elle a été traitée ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

POSER QB19B.2b À CEUX QUI ONT SEULEMENT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS LORS D'UN VOYAGE EN TRAIN (CODE 1 À 8 EN QB10 ET PAS DE CODE 1 À 7 EN QB7 ET PAS DE CODE 1 À 6 EN QB13 ET PAS DE CODE 1 À 5 EN QB16)

QB19B.2b En pensant à la perturbation la plus importante en train au cours des 12 derniers mois, êtes-vous satisfait(e) ou non de la façon dont elle a été traitée ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

POSER QB19B.2c À CEUX QUI ONT SEULEMENT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS LORS D'UN VOYAGE EN BATEAU OU FERRY (CODE 1 À 6 EN QB13 ET PAS DE CODE 1 À 7 EN QB7 ET PAS DE CODE 1 À 8 EN QB10 ET PAS DE CODE 1 À 5 EN QB16)

QB19B.2c En pensant à la perturbation la plus importante en bateau ou en ferry au cours des 12 derniers mois, êtes-vous satisfait(e) ou non de la façon dont elle a été traitée ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2

Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

ASK QB19B.2d TO THOSE WHO HAVE ONLY EXPERIENCED COACH TRAVEL DISRUPTION (CODE 1 TO 5 IN QB16 AND NO CODE 1 TO 7 IN QB7 AND NO CODE 1 TO 8 IN QB10 AND NO CODE 1 TO 6 IN QB13)

Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

POSER QB19B.2d À CEUX QUI ONT SEULEMENT RENCONTRÉ DES PERTURBATIONS LORS D'UN VOYAGE EN AUTOCAR (CODE 1 À 5 EN QB16 ET PAS DE CODE 1 À 7 EN QB7 ET PAS DE CODE 1 À 8 EN QB10 ET PAS DE CODE 1 À 6 EN QB13)

QB19B.2d Thinking about the most significant coach travel disruption you experienced in the last 12 months, how satisfied or not were you with the way it was handled?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2
Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

ASK QB19C AND QB20 TO THOSE WHO HAVE EXPERIENCED AT LEAST ONE TRAVEL DISRUPTION (CODE 1 TO 7 IN QB7 OR CODE 1 TO 8 IN QB10 OR CODE 1 TO 6 IN QB13 OR CODE 1 TO 5 IN QB16)

QB19C At the time of this disruption, were you satisfied or not with the way the transport company informed you about complaint procedures?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2
Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

QB20: CODES 3 AND 5 ARE EXCLUSIVE

QB19B.2d En pensant à la perturbation la plus importante en autocar au cours des 12 derniers mois, êtes-vous satisfait(e) ou non de la façon dont elle a été traitée ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

POSER QB19C ET QB20 À CEUX AYANT FAIT L'EXPÉRIENCE D'AU MOINS UNE PERTURBATION (CODE 1 À 7 EN QB7 OU CODE 1 À 8 EN QB10 OU CODE 1 À 6 EN QB13 OU CODE 1 À 5 EN QB16)

QB19C Au moment de cette perturbation, étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont la compagnie de transport vous a informé des procédures de plaintes ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

QB20: LES CODES 3 ET 5 SONT EXCLUSIFS

QB20 Thinking about this disruption, did you make an official complaint?

(READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Yes, to the transport company	1,
Yes, to the national authority	2,
No	3,
Other (SPONTANEOUS)	4,
DK	5,

NEW

ASK QB21 TO THOSE WHO DID NOT COMPLAIN (CODE 3 IN QB20)

QB21: DISPLAY '96' ON SCREEN INSTEAD OF 'OTHER'

QB21: CODES 6 AND 7 ARE EXCLUSIVE

QB21 Why did you not make an official complaint? (M)

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

You did not know how or where to complain	1,
The complaint process was too cumbersome (M)	2,
It was useless to complain (M)	3,
The amount involved was too small	4,
Other (SPONTANEOUS)	5,
You will complain later (SPONTANEOUS)	6,
DK	7,

EB82.1 QA13b

ASK QB22 TO THOSE WHO COMPLAINED TO THE TRANSPORT COMPANY (CODE 1 IN QB20)

QB22 Were you satisfied or not with the way your complaint was dealt with by the transport company? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied (M)	1
Rather satisfied (M)	2

QB20 En pensant à cette perturbation, avez-vous formulé une plainte formelle ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Oui, auprès de la compagnie de transport	1,
Oui, auprès de l'autorité nationale	2,
Non	3,
Autre (SPONTANÉ)	4,
NSP	5,

NEW

POSER QB21 À CEUX QUI N'ONT PAS FORMULÉ DE PLAINTÉ (CODE 3 EN QB20)

QB21: AFFICHER '96' À L'ÉCRAN AU LIEU DE 'AUTRE'

QB21: LES CODES 6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

QB21 Pourquoi n'avez-vous pas formulé de plainte ? (M)

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Vous ne saviez pas comment et où vous plaindre (M)	1,
Le processus de plainte était trop lourd (M)	2,
Il était inutile de formuler une plainte (M)	3,
Le montant concerné était trop faible	4,
Autre (SPONTANÉ)	5,
Vous formulerez une plainte plus tard (SPONTANÉ)	6,
NSP	7,

EB82.1 QA13b

POSER QB22 À CEUX QUI ONT FORMULÉ UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE LA COMPAGNIE DE TRANSPORT (CODE 1 EN QB20)

QB22 Étiez-vous satisfait(e) ou non de la façon dont la compagnie de transport a traité votre plainte ? (M)

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e) (M)	1
Plutôt satisfait(e) (M)	2

Rather dissatisfied (M)	3
Very dissatisfied (M)	4
DK	5

EB82.1 QA13c

ASK QB23A TO THOSE WHO HAVE USED AT LEAST ONE TRANSPORT SERVICE IN THE LAST 12 MONTHS (CODES 1 TO 5 IN QB1)

QB23A In the last 12 months, have you used a single ticket combining different modes of transport (for example, a combined air and train ticket or a combined ship and train ticket, etc.)? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, once	1
Yes, several times	2
No (M)	3
DK	4

EB82.1 QA17 MODIFIED (CODES 1 AND 2 HAVE BEEN INVERTED)

ASK QB23B AND QB24 TO THOSE WHO HAVE BOUGHT A MULTI-MODAL TICKET WITHIN LAST 12 MONTHS (CODES 1 AND 2 IN QB23A)

QB23B Which combinations of different modes of transport have you used within the last 12 months by means of a single ticket?

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Rail and air	1,
Rail and coach	2,
Air and coach	3,
Rail and ship or ferry	4,
Coach and ship or ferry	5,
Air and ship or ferry	6,
Another combination	7,
DK	8,

NEW

QB24: CODES 1 AND 7 ARE EXCLUSIVE

Plutôt insatisfait(e) (M)	3
Très insatisfait(e) (M)	4
NSP	5

EB82.1 QA13c

POSER QB23A À CEUX QUI ONT UTILISÉ AU MOINS UN SERVICE DE TRANSPORT AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODES 1 À 5 EN QB1)

QB23A Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé un billet unique combinant différents modes de transport (par ex. un billet combiné avion et train, ou bateau et train, etc.) ? (M)

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, une fois	1
Oui, plusieurs fois	2
Non (M)	3
NSP	4

EB82.1 QA17 MODIFIÉE (LES CODES 1 ET 2 ONT ÉTÉ INVERSÉS)

POSER QB23B ET QB24 À CEUX QUI ONT ACHETÉ UN BILLET MULTIMODAL AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS (CODES 1 ET 2 EN QB23A)

QB23B Quelles combinaisons de modes de transport avez-vous utilisées au cours des 12 derniers mois au moyen d'un billet unique ?

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Train et avion	1,
Train et autocar	2,
Avion et autocar	3,
Train et bateau ou ferry	4,
Autocar et bateau ou ferry	5,
Avion et bateau ou ferry	6,
Une autre combinaison	7,
NSP	8,

NEW

QB24: LES CODES 1 ET 7 SONT EXCLUSIFS

QB24: CODES 2 AND 3 CAN'T BE SELECTED SIMULTANEOUSLY

QB24: LES CODES 2 ET 3 NE PEUVENT PAS ÊTRE SÉLECTIONNÉS SIMULTANÉMENT

QB24 Thinking about the most recent time that you used a single ticket combining different modes of transport, did you experience any problems?

QB24 Avez-vous rencontré des problèmes la dernière fois que vous avez utilisé un billet unique combinant différents modes de transport ?

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

No problems	1,
You ALMOST missed your connection because of a delay or cancellation	2,
You missed your connection because of a delay or cancellation	3,
Lost luggage or other luggage issues during the transit	4,
Difficulties with accessibility for a person with reduced mobility or disability during the transit (yourself or someone you accompanied)	5,
Other problems	6,
DK	7,

Aucun problème	1,
Vous avez FAILLI rater votre correspondance à cause d'un retard ou d'une annulation	2,
Vous avez raté votre correspondance à cause d'un retard ou d'une annulation	3,
Perte de bagages (ou autres problèmes liés à vos bagages) en transit	4,
Difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap lors de la correspondance	5,
Autre(s) problème(s)	6,
NSP	7,

NEW

NEW

ASK ALL

À TOUS

People with a disability and those with reduced mobility have specific rights when travelling on all modes of transport (right to non-discrimination, free-of-charge assistance, handling of mobility equipment). (M)

Lorsqu'elles voyagent, les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap ont des droits bien spécifiques (droit à la non-discrimination, assistance gratuite, utilisation d'équipements de mobilité). (M)

QB25: CODES 6 AND 7 ARE EXCLUSIVE

QB25: LES CODES 6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

QB25 Have you ever requested assistance for yourself or another person with a disability or reduced mobility when travelling? (M)

QB25 Pour vos voyages, avez-vous déjà demandé de l'aide pour vous-même ou pour une autre personne à mobilité réduite ou en situation de handicap ? (M)

(SHOW SCREEN - READ OUT - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Yes, for a journey by air (M)	1,
Yes, for a journey by train (M)	2,
Yes, for a journey by ship or ferry (M)	3,
Yes, for a journey by coach (M)	4,
Yes, for a journey using a single ticket combining different modes of transport (N)	5,

Oui, pour un voyage en avion (M)	1,
Oui, pour un voyage en train (M)	2,
Oui, pour un voyage en bateau ou ferry (M)	3,
Oui, pour un voyage en autocar (M)	4,
Oui, pour un voyage avec un seul billet valable pour différents modes de transport (N)	5,

No	6,
DK	7,

EB82.1 QA14 MODIFIED

ASK QB26 AND QB27 TO THOSE WHO HAVE REQUESTED ASSISTANCE (CODE 1 TO 5 IN QB25)

QB26 Overall, were you satisfied or not with the way your request(s) for assistance was or were dealt with by the transport company? (M)

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied (M)	2
Rather dissatisfied (M)	3
Very dissatisfied (M)	4
DK	5

EB82.1 QA15

QB27 Did you give advance notice of the assistance needs for you or another person to the transport company?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Yes, at the time of booking or buying the ticket	1,
Yes, after booking but well in advance before departure	2,
No, you only requested assistance at the time of departure	3,
DK	4,

EB82.1 QA16 STRONGLY MODIFIED

ASK QB28 TO THOSE WHO HAVE REQUESTED ASSISTANCE FOR MULTI MODE JOURNEY (CODE 5 IN QB25)

QB28 You said that you requested assistance on a journey combining different modes of transport. Were you satisfied or not with the assistance you received when you had to change to a different mode of transport?

Non	6,
NSP	7,

EB82.1 QA14 MODIFIÉE

POSER QB26 ET QB27 À CEUX QUI ONT DEMANDÉ DE L'AIDE (CODE 1 À 5 EN QB25)

QB26 En général, étiez-vous satisfait(e) ou non par la manière dont votre ou vos demande(s) d'assistance a ou ont été gérée(s) par la société de transport ? (M)

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e) (M)	2
Plutôt insatisfait(e) (M)	3
Très insatisfait(e) (M)	4
NSP	5

EB82.1 QA15

QB27 Avez-vous prévenu la société de transport de vos besoins d'assistance ou de ceux d'une autre personne ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, au moment de réserver ou d'acheter le billet	1,
Oui, après la réservation, mais bien avant le départ	2,
Non, vous avez demandé de l'aide uniquement à l'heure du départ	3,
NSP	4,

EB82.1 QA16 FORTEMENT MODIFIÉE

POSER QB28 À CEUX QUI ONT DEMANDÉ DE L'AIDE POUR DES VOYAGES AVEC UN SEUL BILLET VALABLE POUR DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT (CODE 5 EN QB25)

QB28 Vous avez dit avoir demandé de l'aide pour un voyage avec un billet valable pour différents modes de transport. Étiez-vous satisfait(e) ou non de l'assistance reçue lors des différentes correspondances, lorsque vous avez dû changer de mode de transport ?

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Very satisfied	1
Rather satisfied	2
Rather dissatisfied	3
Very dissatisfied	4
DK	5

NEW

DEMOGRAPHICS

ASK ALL

D1 In political matters people talk of "the left" and "the right". How would you place your views on this scale?

(SHOW SCREEN) - (INT.: DO NOT PROMPT - IF CONTACT HESITATES, TRY AGAIN)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Left									Right
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refusal (SPONTANEOUS) 11

DK 12

EB90.4 D1

D7 Which of the following best corresponds to your own current situation?

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

MARRIED OR REMARRIED	
Living without children	1
Living with the children of this marriage	2
Living with the children of a previous marriage	3

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt insatisfait(e)	3
Très insatisfait(e)	4
NSP	5

NEW

VARIABLES DEMOGRAPHIQUES

A TOUS

D1 A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche". Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle ?

(MONTRER L'ÉCRAN) - (ENQ. : NE RIEN SUGGERER. SI LA PERSONNE HESITE, INSISTER)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gauche									Droite
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus (SPONTANÉ) 11

NSP 12

EB90.4 D1

D7 Laquelle des propositions suivantes correspond le mieux à votre situation actuelle ?

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

MARIE(E) OU REMARIE(E)	
Vivant sans enfant	1
Vivant avec les enfants de ce mariage	2
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	3

--

DEMOGRAPHICS

ASK ALL

D1	In political matters people talk of "the left" and "the right". How would you place your views on this scale?
----	---

(SHOW SCREEN) - (INT.: DO NOT PROMPT - IF CONTACT HESITATES, TRY AGAIN)

1 Left	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Right
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refusal (SPONTANEOUS)	11
-----------------------	----

DK	12
----	----

EB90.4 D1

D7	Which of the following best corresponds to your own current situation?
----	--

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)
--

MARRIED OR REMARRIED	
Living without children	1
Living with the children of this marriage	2
Living with the children of a previous marriage	3
Living with the children of this marriage and of a previous marriage	4
SINGLE LIVING WITH A PARTNER	
Living without children	5
Living with the children of this union	6
Living with the children of a previous union	7

--

VARIABLES DEMOGRAPHIQUES

A TOUS

D1	A propos de politique, les gens parlent de "droite" et de "gauche". Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle ?
----	--

(MONTRER L'ÉCRAN) - (ENQ. : NE RIEN SUGGERER. SI LA PERSONNE HESITE, INSISTER)
--

1 Gauche	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Droite
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refus (SPONTANÉ)	11
------------------	----

NSP	12
-----	----

EB90.4 D1

D7	Laquelle des propositions suivantes correspond le mieux à votre situation actuelle ?
----	--

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)
--

MARIE(E) OU REMARIE(E)	
Vivant sans enfant	1
Vivant avec les enfants de ce mariage	2
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	3
Vivant avec les enfants de ce mariage et ceux que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	4
CELIBATAIRE VIVANT EN COUPLE	
Vivant sans enfant	5
Vivant avec les enfants de cette union	6
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	7

Living with the children of this union and of a previous union	8
SINGLE	
Living without children	9
Living with children	10
DIVORCED OR SEPARATED	
Living without children	11
Living with children	12
WIDOW	
Living without children	13
Living with children	14
Other (SPONTANEOUS)	15
Refusal (SPONTANEOUS)	16

EB90.4 D7

D10 Gender.

Man	1
Woman	2

EB90.4 D10

D8: CANNOT BE LARGER THAN D11

D8 How old were you when you stopped full-time education?

(INT: MAKE SURE THE RESPONDENT UNDERSTANDS THAT D8 IS ABOUT FULL-TIME EDUCATION) - (IF "STILL STUDYING", CODE '00' - IF "NO EDUCATION" CODE '01' - IF "REFUSAL" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

--	--

EB90.4 D8

ASK D15b IF "NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY", CODES 1 to 4 in D15a

D15a: IF D15a=2 THEN D8=00

D15a: IF D15<>2 AND D8=00 THEN CORRECT D8 OR CHANGE THE ANSWER IN D15a

D15a What is your current occupation?

Vivant avec les enfants de cette union et ceux que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	8
CELIBATAIRE	
Vivant sans enfant	9
Vivant avec des enfants	10
DIVORCE(E) OU SEPARÉ(E)	
Vivant sans enfant	11
Vivant avec des enfants	12
VEUF/VEUVE	
Vivant sans enfants	13
Vivant avec des enfants	14
Autre (SPONTANÉ)	15
Refus (SPONTANÉ)	16

EB90.4 D7

D10 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

EB90.4 D10

D8: NE PEUT PAS ÊTRE PLUS GRAND QUE D11

D8 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ: ASSUREZ-VOUS QUE LE REPONDANT COMPREND QUE LA D8 PARLE D'ETUDES A TEMPS COMPLET) - (SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "DK" CODER '99')

--	--

EB90.4 D8

POSER D15b SI "PAS D'ACTIVITE ACTUELLE", CODES 1 à 4 en D15a

D15a: SI D15a=2 ALORS D8=00

D15a: SI D15<>2 ET D8=00 ALORS CORRIGER D8 OU CHANGER LA RÉPONSE EN D15a

D15a Quelle est votre profession actuelle ?

D15b	Did you do any paid work in the past? What was your last occupation?
------	--

(DO NOT SHOW SCREEN)	D15a	D15b
	CURRENT OCCUPATION	LAST OCCUPATION
NON-ACTIVE		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	1	1
Student	2	2
Unemployed or temporarily not working	3	3
Retired or unable to work through illness	4	4
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	5
Fisherman	6	6
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, etc.)	7	7
Owner of a shop, craftsmen, other self-employed person	8	8
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	9
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	10
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	11
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	12
Employed position, working mainly at a desk	13	13
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, etc.)	14	14
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, etc.)	15	15
Supervisor	16	16
Skilled manual worker	17	17

D15b	Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?
------	--

(NE PAS MONTRER L'ÉCRAN)	D15a	D15b
	PROFESSION ACTUELLE	PROFESSION PRECEDENTE
INACTIFS		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	1
Etudiants	2	2
Au chômage\ temporairement sans emploi	3	3
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	4
INDEPENDANTS		
Agriculteur exploitant	5	5
Pêcheur	6	6
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	7
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	8
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	9
SALARIES		
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)	10	10
Cadre supérieur\ dirigeant (PDG\DG, Directeur, etc.)	11	11
Cadre moyen	12	12
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	13
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	14
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	15
Contremaître, agent de maîtrise	16	16
Ouvrier qualifié	17	17

Other (unskilled) manual worker, servant	18	18
Never did any paid work	19	19

EB90.4 D15a D15b

D25: CODE "NO ANSWER" IN CODE 4

D25 Would you say you live in a...?

(READ OUT)

Rural area or village	1
Small or middle sized town	2
Large town	3
DK	4

EB90.4 D25

D40a: MINIMUM = 01

D40a Could you tell me how many people aged 15 years or more live in your household, yourself included?

(WRITE DOWN)

--	--

EB90.4 D40a

D40b: MINIMUM = 00

D40b Could you tell me how many children less than 10 years old live in your household?

(WRITE DOWN)

--	--

EB90.4 D40b

D40c: MINIMUM = 00

Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	18
N'a jamais exercé d'activité professionnelle rémunérée	19	19

EB90.4 D15a D15b

D25: CODER "SANS RÉPONSE" EN CODE 4

D25 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(LIRE)

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

EB90.4 D25

D40a: MINIMUM = 01

D40a Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(NOTER EN CLAIR)

--	--

EB90.4 D40a

D40b: MINIMUM = 00

D40b Pouvez-vous me dire combien d'enfants de moins de 10 ans vivent dans votre foyer ?

(NOTER EN CLAIR)

--	--

EB90.4 D40b

D40c: MINIMUM = 00

D40c	Could you tell me how many children aged 10 to 14 years old live in your household?
------	---

(WRITE DOWN)

--	--

EB90.4 D40c

D60	During the last twelve months, would you say you had difficulties to pay your bills at the end of the month...?
-----	---

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Most of the time	1
From time to time	2
Almost never\ never	3
Refusal (SPONTANEOUS)	4

EB90.4 D60

D62: DISPLAY '95' INSTEAD OF 'NO INTERNET ACCESS'

D62	Could you tell me if...?
-----	--------------------------

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER PER LINE)

		Every day or almost every day	Two or three times a week	About once a week	Two or three times a month	Less often	Never	No Internet access (SPONTANEOUS)
1	You use the Internet at home, in your home	1	2	3	4	5	6	7
2	You use the Internet on your place of work	1	2	3	4	5	6	7

D40c	Pouvez-vous me dire combien d'enfants de 10 à 14 ans vivent dans votre foyer ?
------	--

(NOTER EN CLAIR)

--	--

EB90.4 D40c

D60	Sur ces douze derniers mois, diriez-vous que vous avez eu des difficultés à payer toutes vos factures à la fin du mois ... ?
-----	--

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

La plupart du temps	1
De temps en temps	2
Pratiquement jamais\ jamais	3
Refus (SPONTANÉ)	4

EB90.4 D60

D62: AFFICHER '95' AU LIEU DE 'PAS D'ACCÈS A INTERNET'

D62	Pouvez-vous me dire si ... ?
-----	------------------------------

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Tous les jours ou presque	Deux ou trois fois par semaine	Environ une fois par semaine	Deux ou trois fois par mois	Moins souvent	Jamais	Pas d'accès à Internet (SPONTANÉ)
1	Vous utilisez Internet chez vous, dans votre maison	1	2	3	4	5	6	7
2	Vous utilisez Internet sur votre lieu de travail	1	2	3	4	5	6	7

3	You use the Internet on your mobile device (laptop, smartphone, tablet, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
4	You use the Internet somewhere else (school, university, cyber-café, etc.)	1	2	3	4	5	6	7

EB90.4 D62

D63 Do you see yourself and your household belonging to...?

(SHOW SCREEN - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

The working class of society	1
The lower middle class of society	2
The middle class of society	3
The upper middle class of society	4
The higher class of society	5
Other (SPONTANEOUS)	6
None (SPONTANEOUS)	7
Refusal (SPONTANEOUS)	8
DK	9

EB90.4 D63

D72: DISPLAY '98' INSTEAD OF 'REFUSAL'

D72: DISPLAY '99' INSTEAD OF 'DK'

D72 Please tell me to what extent you agree or disagree with each of the following statements.

(SHOW SCREEN – READ OUT – ONE ANSWER PER LINE)

		Totally agree	Tend to agree	Tend to disagree	Totally disagree	Refusal (SPONTANEOUS) (N)	DK
1	My voice counts in the EU	1	2	3	4	5	6

1 My voice counts in the EU

3	Vous utilisez Internet sur votre appareil mobile (ordinateur portable, smartphone, tablette, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
4	Vous utilisez Internet ailleurs (école, université, cafés-internet, etc.)	1	2	3	4	5	6	7

EB90.4 D62

D63 Vous considérez-vous et votre foyer comme appartenant à ... ?

(MONTRER L'ÉCRAN - LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

La classe ouvrière de la société	1
La classe moyenne inférieure de la société	2
La classe moyenne de la société	3
La classe moyenne supérieure de la société	4
La classe la plus élevée de la société	5
Autre (SPONTANÉ)	6
Aucun (SPONTANÉ)	7
Refus (SPONTANÉ)	8
NSP	9

EB90.4 D63

D72: AFFICHER '98' AU LIEU DE 'REFUS'

D72: AFFICHER '99' AU LIEU DE 'NSP'

D72 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

(MONTRER L'ÉCRAN – LIRE – UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Refus (SPONTANÉ) (N)	NSP
1	Ma voix compte dans l'UE	1	2	3	4	5	6

1 Ma voix compte dans l'UE

2	My voice counts in (OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5	6
3	(OUR COUNTRY)'s voice counts in the EU	1	2	3	4	5	6

EB90.1 D72

D73: DISPLAY '94' ON SCREEN INSTEAD OF 'NEITHER THE ONE NOR THE OTHER'

D73: DISPLAY '98' INSTEAD OF 'REFUSAL'

D73	At the present time, would you say that, in general, things are going in the right direction or in the wrong direction, in...?
-----	--

(READ OUT – ONE ANSWER PER LINE)

		Things are going in the right direction	Things are going in the wrong direction	Neither the one nor the other (SPONTANEOUS)	Refusal (SPONTANEOUS) (N)	DK
1	(OUR COUNTRY)	1	2	3	4	5
2	The European Union	1	2	3	4	5

EB90.1 D73

D77	When you hold a strong opinion, do you ever find yourself persuading your friends, relatives or fellow workers to share your views? Does this happen...?
-----	--

(READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Often	1
From time to time	2
Rarely	3
Never	4
DK	5

EB90.4 D77

2	Ma voix compte en (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5	6
3	La voix de (NOTRE PAYS) compte dans l'UE	1	2	3	4	5	6

EB90.1 D72

D73: AFFICHER '94' À L'ÉCRAN AU LIEU DE 'NI L'UN, NI L'AUTRE'

D73: AFFICHER '98' AU LIEU DE 'REFUS'

D73	En ce moment, diriez-vous que, d'une manière générale, les choses vont dans la bonne direction ou dans la mauvaise direction ... ?
-----	--

(LIRE – UNE RÉPONSE PAR LIGNE)

		Les choses vont dans la bonne direction	Les choses vont dans la mauvaise direction	Ni l'un, ni l'autre (SPONTANÉ)	Refus (SPONTANÉ) (N)	NSP
1	En (NOTRE PAYS)	1	2	3	4	5
2	Dans l'Union européenne	1	2	3	4	5

EB90.1 D73

D77	Quand vous avez une opinion à laquelle vous tenez beaucoup, vous arrive-t-il de convaincre vos amis, vos collègues, vos relations d'adopter cette opinion ? Cela vous arrive-t-il ... ?
-----	---

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Souvent	1
De temps en temps	2
Rarement	3
Jamais	4
NSP	5

EB90.4 D77

D78	In general, does the EU conjure up for you a very positive, fairly positive, neutral, fairly negative or very negative image?
-----	---

(ONE ANSWER ONLY)

Very positive	1
Fairly positive	2
Neutral	3
Fairly negative	4
Very negative	5
DK	6

EB90.4 D78

READ IF D11>15

For quality control reasons, we might need to re-contact you. Do you agree to give us your name and phone number for this purpose? Your personal data would be then carefully handled in compliance with the European General Data Protection Regulation (GDPR) and Kantar Privacy Policy, not shared with third parties and deleted at the completion of the quality controls.

This interview was conducted within the Code of Conduct of the Market Research Society. I would like to remind you that all your replies will be treated in the strictest confidence.

SC4	Respondent agrees to give its name and phone number
-----	---

Yes	1
No	2

EB90.4 SC4

ASK SC5A AND SC5B IF SC4=1

SC5A	Write respondent's name
------	-------------------------

(WRITE DOWN THE NAME OF THE RESPONDENT)

EB90.4 SC5A

D78	En général, l'image que vous avez de l'UE est-elle très positive, assez positive, neutre, assez négative ou très négative ?
-----	---

(UNE SEULE RÉPONSE)

Très positive	1
Assez positive	2
Neutre	3
Assez négative	4
Très négative	5
NSP	6

EB90.4 D78

LIRE SI D11>15

Pour des raisons de contrôle qualité, il se pourrait que nous ayons besoin de vous recontacter. Acceptez-vous de nous donner votre nom et votre numéro de téléphone à cette fin ? Vos données personnelles seraient alors maniées avec précaution, conformément au règlement européen général sur la protection des données (GDPR) et à la politique de confidentialité de Kantar. Elles ne seraient communiquées à aucun tiers et seraient supprimées dès la fin des contrôles qualité.

Cet entretien a été mené conformément au Code de conduite de Market Research Society. J'aimerais vous rappeler que toutes vos réponses seront traitées dans la plus stricte confidentialité.

SC4	La personne interrogée accepte de donner son nom et son numéro de téléphone
-----	---

Oui	1
Non	2

EB90.4 SC4

POSER SC5A ET SC5B SI SC4=1

SC5A	Noter le nom de la personne interrogée
------	--

(NOTER LE NOM DE LA PERSONNE INTERROGÉE)

EB90.4 SC5A

SC5B	Write respondent's phone number
------	---------------------------------

(WRITE DOWN THE PHONE NUMBER OF THE RESPONDENT)	1
---	---

EB90.4 SC5B

INTERVIEW PROTOCOLE

P1	Date of the interview
----	-----------------------

		DAY			MONTH
--	--	-----	--	--	-------

EB90.4 P1

P2	Time of the beginning of the interview
----	--

(INT.: USE 24 HOUR CLOCK)

		HOUR			MINUTES
--	--	------	--	--	---------

EB90.4 P2

P3	Number of minutes the interview lasted
----	--

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

EB90.4 P3

P4	Number of persons present during the interview, including interviewer
----	---

Two (interviewer and respondent)	1
Three	2
Four	3
Five or more	4

EB90.4 P4

P5	Respondent cooperation
----	------------------------

Excellent	1
Fair	2
Average	3
Bad	4

SC5B	Noter le numéro de téléphone de la personne interrogée
------	--

(NOTER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE LA PERSONNE INTERROGÉE)	1
--	---

EB90.4 SC5B

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P1	Date de l'interview
----	---------------------

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

EB90.4 P1

P2	Heure du début de l'interview
----	-------------------------------

(ENQ. : DE 0 À 23 HEURE)

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

EB90.4 P2

P3	Durée de l'interview en minutes
----	---------------------------------

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

EB90.4 P3

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

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

EB90.4 P4

P5	Coopération du répondant
----	--------------------------

Excellente	1
Bonne	2
Moyenne	3
Médiocre	4

	EB90.4 P5		EB90.4 P5
P6	Size of locality	P6	Catégorie d'habitat
	(LOCAL CODES)		(CODES LOCAUX)
	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	EB90.4 P6		EB90.4 P6
P7	Region	P7	Région
	(LOCAL CODES)		(CODES LOCAUX)
	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	EB90.4 P7		EB90.4 P7
P8	Postal code	P8	Code postal
	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	EB90.4 P8		EB90.4 P8
P9	Sample point number	P9	N° point de chute
	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	EB90.4 P9		EB90.4 P9
P10	Interviewer number	P10	N° enquêteur
	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	EB90.4 P10		EB90.4 P10
P11	LEAVE BLANK	P11	LAISSER VIDE
	<input type="text"/>		<input type="text"/>
	EB90.4 P11		EB90.4 P11
	ASK P13 ONLY IN LU, BE, ES, FI, EE, LV AND MT		POSER P13 UNIQUEMENT EN LU, BE, ES, FI, EE, LV ET MT
P13	Language of interview	P13	Langue de l'interview

Language 1	1
Language 2	2
Language 3	3
EB90.4 P13	

Langue 1	1
Langue 2	2
Langue 3	3
EB90.4 P13	

TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between 19 February and 04 March 2019, Kantar Public carried out the wave 91.1 of the EUROBAROMETER survey, on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Communication, “Media Monitoring and Eurobarometer” Unit.

The wave 91.1 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the 28 Member States and aged 15 years and over.

	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION 15+	PROPORTION EU28
BE	Belgium	Kantar Belgium (Kantar TNS)	1,043	19/02/2019	28/02/2019	9,693,779	2.25%
BG	Bulgaria	Kantar TNS BBSS	1,044	19/02/2019	03/03/2019	6,537,535	1.52%
CZ	Czechia	Kantar CV	1,011	19/02/2019	01/03/2019	9,238,431	2.14%
DK	Denmark	Kantar Gallup	1,049	19/02/2019	03/03/2019	4,838,729	1.12%
DE	Germany	Kantar Deutschland	1,572	19/02/2019	03/03/2019	70,160,634	16.26%
EE	Estonia	AS Emor, Kantar Emor	1,011	19/02/2019	03/03/2019	1,160,064	0.27%
IE	Ireland	The Kantar Group UK	1,242	19/02/2019	03/03/2019	3,592,163	0.83%
EL	Greece	Taylor Nelson Sofres Market Research	1,016	19/02/2019	03/03/2019	9,937,810	2.30%
ES	Spain	TNS Investigación de Mercados y Opinión	1,008	19/02/2019	03/03/2019	39,445,245	9.14%
FR	France	Kantar Public France	1,016	19/02/2019	28/02/2019	54,097,255	12.54%
HR	Croatia	Hendal	1,007	20/02/2019	03/03/2019	3,796,476	0.88%
IT	Italy	Kantar Italia	1,035	19/02/2019	01/03/2019	52,334,535	12.13%
CY	Rep. Of Cyprus	CYMAR Market Research	505	19/02/2019	28/02/2019	741,308	0.17%
LV	Latvia	Kantar TNS Latvia	1,005	19/02/2019	02/03/2019	1,707,084	0.40%
LT	Lithuania	TNS LT	1,000	19/02/2019	03/03/2019	2,513,384	0.58%
LU	Luxembourg	ILReS	512	19/02/2019	01/03/2019	457,126	0.11%
HU	Hungary	Kantar Hoffmann	1,060	19/02/2019	03/03/2019	8,781,161	2.04%
MT	Malta	MISCO International	505	19/02/2019	04/03/2019	364,172	0.08%
NL	Netherlands	TNS NIPO (trading under Kantar Public)	1,026	19/02/2019	03/03/2019	13,979,215	3.24%
AT	Austria	Info Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung	1,024	19/02/2019	03/03/2019	7,554,711	1.75%
PL	Poland	Kantar Polska	1,007	19/02/2019	28/02/2019	33,444,171	7.75%
PT	Portugal	Marktest – Marketing, Organização e Formação	1,004	20/02/2019	03/03/2019	8,480,126	1.97%
RO	Romania	Centrul Pentru Studierea Opiniei si Pieteii (CSOP)	1,043	20/02/2019	03/03/2019	16,852,702	3.91%
SI	Slovenia	Institute for market and media research, Mediana	1,032	19/02/2019	28/02/2019	1,760,032	0.41%
SK	Slovakia	Kantar Slovakia	1,115	20/02/2019	03/03/2019	4,586,024	1.06%
FI	Finland	Kantar TNS Oy	1,010	19/02/2019	04/03/2019	4,747,810	1.10%
SE	Sweden	Kantar Sifo	1,064	19/02/2019	03/03/2019	7,998,763	1.85%
UK*	United Kingdom	The Kantar Group UK	1,007	19/02/2019	03/03/2019	52,651,777	12.20%
TOTAL EU28			27,973	19/02/2019	04/03/2019	431,452,222	100%

* Great Britain and Northern Ireland

The basic sample design applied in all states is a multi-stage, random (probability) one. In each country, a number of sampling points was drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

In order to do so, the sampling points were drawn systematically from each of the "administrative regional units", after stratification by individual unit and type of area. They thus represent the whole territory of the countries surveyed according to the EUROSTAT NUTS II (or equivalent) and according to the distribution of the resident population of the respective nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas.

In each of the selected sampling points, a starting address was drawn, at random. Further addresses (every Nth address) were selected by standard "random route" procedures, from the initial address. In each household, the respondent was drawn, at random (following the "closest birthday rule"). All interviews were conducted face-to-face in people's homes and in the appropriate national language. As far as the data capture is concerned, CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) was used in those countries where this technique was available.

For each country, a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, gender, age, region and size of locality were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), Kantar Public applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed here.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Statistical Margins due to the sampling process
(at the 95% level of confidence)

various sample sizes are in rows

various observed results are in columns

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6.0	8.3	9.9	11.1	12.0	12.7	13.2	13.6	13.8	13.9	N=50
N=500	1.9	2.6	3.1	3.5	3.8	4.0	4.2	4.3	4.4	4.4	N=500
N=1000	1.4	1.9	2.2	2.5	2.7	2.8	3.0	3.0	3.1	3.1	N=1000
N=1500	1.1	1.5	1.8	2.0	2.2	2.3	2.4	2.5	2.5	2.5	N=1500
N=2000	1.0	1.3	1.6	1.8	1.9	2.0	2.1	2.1	2.2	2.2	N=2000
N=3000	0.8	1.1	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.8	1.8	N=3000
N=4000	0.7	0.9	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.5	1.5	1.5	N=4000
N=5000	0.6	0.8	1.0	1.1	1.2	1.3	1.3	1.4	1.4	1.4	N=5000
N=6000	0.6	0.8	0.9	1.0	1.1	1.2	1.2	1.2	1.3	1.3	N=6000
N=7000	0.5	0.7	0.8	0.9	1.0	1.1	1.1	1.1	1.2	1.2	N=7000
N=7500	0.5	0.7	0.8	0.9	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1	1.1	N=7500
N=8000	0.5	0.7	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1	N=8000
N=9000	0.5	0.6	0.7	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0	1.0	1.0	N=9000
N=10000	0.4	0.6	0.7	0.8	0.8	0.9	0.9	1.0	1.0	1.0	N=10000
N=11000	0.4	0.6	0.7	0.7	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9	N=11000
N=12000	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	N=12000
N=13000	0.4	0.5	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.9	0.9	N=13000
N=14000	0.4	0.5	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	N=14000
N=15000	0.3	0.5	0.6	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	

© European Communities
The Eurobarometer questionnaires are reproduced
by permission of its publishers,
the Office for Official Publications of the European Communities,
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg