

1
2
1
3
0
E
T
E
C
D

A 19 130

Les attentes des consommateurs en matière de qualité de service de télécommunications

Février 1996



MINISTÈRE DÉLEGUE À LA POSTE, AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS ET À L'ESPACE

Direction Générale des Postes et Télécommunications

9640068
A 18 130



**LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS
EN MATIERE DE QUALITE DE SERVICE
DE TELECOMMUNICATIONS**

ETUDE IFOP



Février 1996

**DIRECTION GÉNÉRALE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS
MINISTÈRE DÉLÉGUÉ À LA POSTE,
AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS ET À L'ESPACE**

169075

Avant Propos

L'ouverture totale des services et des infrastructures de télécommunications à la concurrence telle qu'elle a été prévue au niveau européen pour le 1er janvier 1998 est une réforme de grande ampleur qui doit être préparée avec soin dans notre pays.

A cet effet a été organisée lors du dernier trimestre 1995 une consultation publique de tous les acteurs intéressés afin de recueillir leur avis sur l'évolution nécessaire de la réglementation française fondée sur l'examen d'un document d'orientation intitulé "*de nouvelles règles du jeu pour les télécommunications en France*".

En parallèle, il est apparu nécessaire d'étudier également les attentes des consommateurs en matière de qualité de service des télécommunications et d'émergence de la concurrence.

Confiée à l'IFOP au cours du second semestre 1995, cette étude s'est appuyée sur une enquête, qui portait sur 600 clients résidentiels et sur 400 clients professionnels. Les résultats de cette étude illustrent de manière intéressante leurs points de vue et ce, sous trois éclairages différents :

- tout d'abord, elle montre leurs perceptions positives vis à vis de l'ouverture du secteur à la concurrence ;

- ensuite, elle souligne leur intérêt pour le respect d'un niveau élevé de qualité de service ;

- enfin, elle fait émerger des indicateurs prioritaires de qualité de service qui pourront servir de paramètres de comparaison pour les différents opérateurs.

Le ministre a souhaité que cette enquête soit publiée pour la mettre à la disposition de tous ceux qui s'intéressent à l'évolution de la réglementation du secteur des télécommunications fixes. Cette démarche est complémentaire à la publication début janvier 1996 des nombreuses contributions reçues dans le cadre de la consultation publique.

Bruno LASSERRE
Directeur Général
des Postes et Télécommunications

SOMMAIRE

	PAGES
INTRODUCTION	1
1. LA TELEPHONIE : DES SERVICES MULTIPLES REPOSANT SUR UNE TECHNOLOGIE DE POINTE	3
1.1 PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS SONT PREPARES AUX EVOLUTIONS FUTURES	3
1.2 UNE APPROPRIATION INEGALE DES DEVELOPPEMENTS ATTENDUS	4
2. UN A PRIORI POSITIF QUANT A L'AVENEMENT DE LA CONCURRENCE	5
3. LES EXIGENCES DES CONSOMMATEURS RENFORCENT DES OPPORTUNITES POUR LES NOUVEAUX OPERATEURS	8
3.1 LES CONDITIONS DE L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE	8
3.2 L'ESPRIT DE L'OUVERTURE : UN BENEFICE DE PROXIMITE ..	11
3.3 LES ATTENTES DES RESIDENTIELS	12
3.4 LES ATTENTES DES PROFESSIONNELS	16
4. ANNEXE 1 : COMPARAISON AVEC LE CONTRAT DE PLAN	18
5. ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRES	22

INTRODUCTION

OBJECTIFS DE L'ETUDE ET METHODOLOGIE

Le ministère chargé des télécommunications a souhaité disposer d'une étude de base permettant d'évaluer la nature et la hiérarchisation des attentes des consommateurs en matière de qualité des services de télécommunication.

C'est dans ce cadre que l'IFOP a mené une étude en deux phases :

- Qualitative : pour faire émerger les attentes et y associer des prestations précises
 - Volet professionnel et résidentiel : quatre réunions de groupe à Paris et à Tours (6 au 11 avril 1995)
 - Volet associations : 5 entretiens avec des représentants d'associations de consommateurs
- Quantitative : pour hiérarchiser ces attentes et dégager les priorités en vue d'une régulation du marché des opérateurs.
 - Volet résidentiel : 600 personnes responsables, dans le foyer, du téléphone
Echantillon représentatif des ménages français
 - Volet professionnel : 400 décisionnaires en matière d'équipement, d'installation et responsables de la gestion des factures
Echantillon représentatif des établissements de moins de 10 salariés

Terrains réalisés par téléphone, sur système CATI, du 26 juin au 4 juillet 1995.

L'étude a été conduite avec le souci d'aider les interviewés à se projeter dans un avenir concurrentiel.

Toutefois, le contexte actuel de monopole de l'opérateur rend difficile cette projection. Ceci d'autant plus que peu de critiques sont formulées à l'encontre de France Télécom. La satisfaction globale envers France Télécom est ainsi notée 8,2 et 8 sur 10, respectivement par les résidentiels et les professionnels. Point de référence obligé dans cet univers, considéré comme une grande entreprise française, France Télécom représente un symbole de réussite du Service Public. Le niveau de qualité de service actuel fourni par France Télécom constitue quasiment un acquis aux yeux des consommateurs. Il leur a été difficile d'imaginer une prestation de service inférieure. C'est pourquoi certains aspects n'ont pas été évoqués comme des attentes par le grand public ou les professionnels alors même que ces aspects sont indispensables. A titre d'exemple, on peut citer : fiabilité et qualité d'écoute et de transmission, le non-encombrement des lignes téléphoniques ...

Notons également que les consommateurs ont encore du mal à dissocier les différentes fonctions / intervenants sur le marché de la téléphonie : constructeurs / installateurs / opérateurs. Cet amalgame rend parfois opaque les implications de la fin du monopole de France Télécom.

Malgré tout, cette enquête met en évidence deux caractéristiques principales des attentes des consommateurs en matière de qualité de service :

1 - Les attentes en matière de qualité de service perçues par les différents types de consommateurs se recoupent :

- Les professionnels "gros consommateurs" se détachent en apparaissant plus confiants et plus optimistes dans la perspective proche de l'ouverture à la concurrence. La qualité de service au travers de la continuité de la prestation est leur maître mot.
- En revanche, les professionnels "petits consommateurs" et résidentiels "gros consommateurs" ont des attentes similaires. Ils espèrent tirer des avantages tarifaires de la sortie du monopole France Télécom. Sans doute seront-ils sensibles également à la valorisation de leur statut par un opérateur.
- Enfin, les "petits consommateurs" résidentiels "vivent" un peu dans la crainte. Moins avertis et conscients de leur faible consommation, ils redoutent d'être négligés. Ils accorderont de l'intérêt à l'opérateur qui saura les rassurer, les mettre en confiance voire les éduquer (informations et mise à disposition de moyens de contrôle et maîtrise des dépenses par l'usager).

2 - Les associations de consommateurs sont favorables à une concurrence "encadrée".

Cette étude sur les attentes des consommateurs tire trois types d'enseignements:

- la téléphonie est perçue par les consommateurs comme offrant des services multiples possibles grâce à une technologie de pointe ;
- un a priori positif quant à l'avènement de la concurrence ;
- les exigences des consommateurs renforcent les opportunités pour les nouveaux opérateurs.

1. LA TELEPHONIE : DES SERVICES MULTIPLES REPOSANT SUR UNE TECHNOLOGIE DE POINTE

1.1 PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS SONT PRÉPARÉS AUX ÉVOLUTIONS FUTURES

La téléphonie est d'ores et déjà liée à des dimensions de modernité et de sophistication. Elle est considérée comme une technologie de pointe. La téléphonie est, en effet, spontanément perçue dans sa multiplicité : aussi bien en terme d'outils (téléphone, fax, Minitel, modem ...) qu'en terme de services (signal d'appel, transfert d'appel ...) avec une allusion aux réseaux d'information et à l'accès désormais possible à des banques de données très vastes.

La majorité des résidentiels associent le téléphone à **un réseau de communication** (50 %). Les professionnels attestent d'un usage encore plus poussé ; pour eux, le téléphone englobe **un ensemble de prestations** (54 %). Seuls 16 % des consommateurs déclarent que, pour eux, le téléphone se résume à un simple appareil.

Le téléphone est voué, dans un proche avenir, à un développement multi-média : pouvoir communiquer aussi bien par la parole, par l'écrit et par l'image est le concept plébiscité par plus d'un résidentiel sur deux (57 %) et trois professionnels sur quatre (74 %). Les consommateurs sont ainsi prêts aux développements futurs en matière de téléphonie. Leur capacité à imaginer, de façon concrète, les possibilités qu'offrira le multi-média est cependant restreinte.

La téléphonie de demain est surtout associée à l'intégration accrue de l'image via le visiophone. Dans une moindre mesure, on pense que, dans l'avenir, les transmissions pourront s'effectuer par reconnaissance vocale, pour encore plus de facilité et de praticité. On pense aussi que le marché va évoluer vers une démocratisation des différents outils tels que le Minitel, les répondeurs ou le fax.

D'ailleurs, on imagine plutôt une généralisation de l'appareil unique polyvalent qui ferait à la fois "téléphone", "fax" et "répondeur".

La faible aptitude des consommateurs à imaginer d'eux-mêmes tous les potentiels de la téléphonie n'est pas pour autant le signe d'un frein à l'égard de ces évolutions. On relève, en effet, très peu de craintes de déshumanisation. Les consommateurs supposent, au contraire, que le marché va offrir de plus en plus de commodité et de confort.

1.2 UNE APPROPRIATION INEGALE DES DEVELOPPEMENTS ATTENDUS

Cette difficulté à imaginer la téléphonie de demain est sans doute, en revanche, à rapprocher de la nature de ce marché qui est plus régie par l'offre que par la demande. Une frange non négligeable de la population se positionne d'ailleurs en marge de cet univers. 40 % des résidentiels et 25 % des professionnels envisagent que leur utilisation future du téléphone se limitera à sa fonction rudimentaire : appeler et/ou recevoir des appels.

Il s'agit majoritairement, pour les résidentiels, de personnes de 50 ans et plus, d'inactifs.

Leur positionnement s'explique en partie par une utilisation actuelle du téléphone plus restreinte que la moyenne ; mais aussi par une plus grande distance à l'égard des nouvelles technologies en général (leur taux d'équipement en outils informatiques et bureautiques est assez faible).

Les professionnels qui cantonneront leur utilisation du téléphone à la communication orale sont moins nombreux que les résidentiels. Cette minorité (1/4 des professionnels) s'apparente à ces derniers : ils sont notamment plus fréquents parmi les petits utilisateurs du téléphone.

2. UN A PRIORI POSITIF QUANT A L'AVENEMENT DE LA CONCURRENCE

La disparition du monopole de France Télécom est perçue de façon positive par les consommateurs, et tout particulièrement par les professionnels. **L'arrivée d'entreprises concurrentes sur le marché de la téléphonie est jugée comme une bonne chose par près de deux résidentiels sur trois (64 %) et plus de trois professionnels sur quatre (77 %).**

Les petits consommateurs¹ font preuve d'une plus grande résistance au changement. Cette attitude est à rapprocher de leur niveau modéré d'attente de nouveaux services. Fait important, ils ne manifestent pas de crainte de pâtir, financièrement parlant, d'une ouverture du marché de la téléphonie à la concurrence ni d'être les laissés pour compte du système.

Les associations sont sensibles aux bénéfices auxquels les consommateurs vont désormais avoir accès.

Elles se réjouissent que les consommateurs puissent avoir le choix entre différents opérateurs. D'une part, une situation de concurrence sera source d'émulation entre opérateurs et, d'autre part, cette nouveauté va leur conférer un pouvoir nouveau et appréciable.

Les bénéfices anticipés par les consommateurs sont prioritairement d'ordre commercial. Ils s'attendent à davantage de choix (90 % des résidentiels et 94 % des professionnels) et à une baisse des prix (79 % des résidentiels et 88 % des professionnels). Corrélativement, et de manière plus ambivalente, les consommateurs s'attendent au démarchage par les entreprises de téléphone (86 % des résidentiels et 85 % des professionnels).

En second lieu, les résidentiels et surtout les professionnels prévoient des avantages en matière de qualité de service (61 % des résidentiels et 71 % des professionnels) et de facilité d'accès (69 % des résidentiels et 78 % des professionnels).

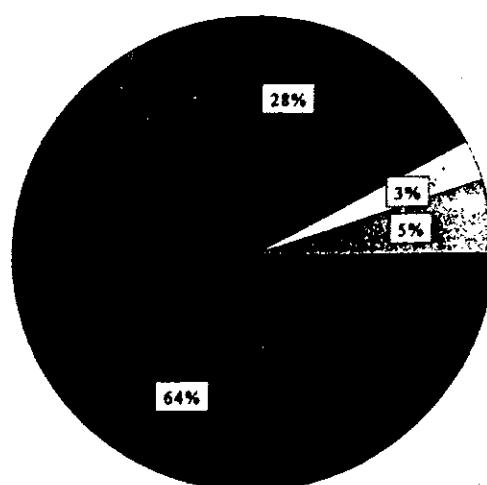
A noter toutefois que, comme le monopole actuel n'est pas vécu négativement, la majorité des consommateurs considère que le fait qu'il y ait plusieurs opérateurs va "compliquer les choses" (60 % des résidentiels et 53 % des professionnels). Il apparaît ainsi que **l'ouverture du marché de la téléphonie à la concurrence est perçue comme une bonne chose par les consommateurs résidentiels et professionnels.**

¹ dont la facture bimestrielle n'excède pas 300 Frs TTC

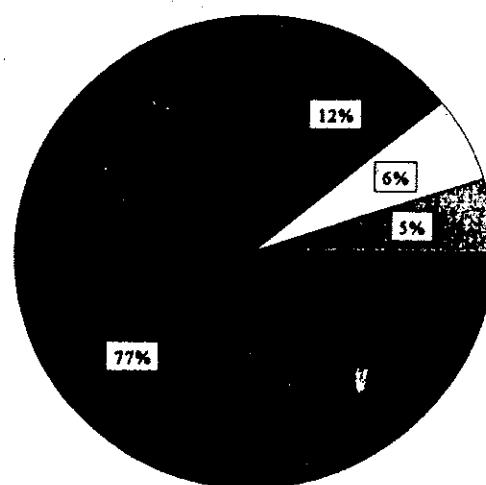
Les changements attendus

"A votre avis, l'arrivée d'entreprises concurrentes sera-t-elle plutôt une bonne chose ou plutôt une mauvaise chose ?"

PARTICULIERS



PROFESSIONNELS



Ne se prononce pas
Plutôt une mauvaise chose

Ni l'un, ni l'autre
Plutôt une bonne chose

Le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, cela va ... ?

% OUI

	PARTICULIERS	PROFESSIONNELS
• Offrir davantage de choix	90	94
• Faire qu'on sera démarché plus souvent par les entreprises de téléphone	85	85
• Baisser les prix	79	88
• Faciliter l'accès au téléphone	69	78
• Améliorer la qualité du service téléphonique	61	71
• Compliquer les choses	60	55

Les résidentiels favorables à cette évolution ont un profil jeune et ouvert aux nouvelles technologies. Ils sont plus fréquents parmi les moins de 35 ans (72 % de ces derniers considèrent que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose, contre 64 % en moyenne), les personnes équipées de répondeur (75 %) ou de micro-ordinateur (73 %) et celles ayant une utilisation actuelle et future du téléphone plus sophistiquée que la moyenne (72 % des individus ayant une facturation supérieure à 500 francs, 71 % des personnes considérant que le téléphone est un ensemble de prestations). Les professionnels ayant un a priori positif à l'égard de la fin du monopole n'ont, quant à eux, pas de profils spécifiques.

La réticence au changement exprimée par un tiers des particuliers et un quart des professionnels est le fait principalement des petits consommateurs. Cette attitude est à rapprocher de leur niveau modéré d'attente de nouveaux services ; aussi interprètent-ils l'arrivée de nouveaux opérateurs comme une source de complication et non de bénéfices. Par ailleurs, leur satisfaction à l'égard de France Télécom est élevée ; cet attachement se fonde sur une perception très positive de la qualité de service offerte par ce dernier. Ils ne conçoivent pas que de nouveaux opérateurs puissent fournir une prestation équivalente.

3. LES EXIGENCES DES CONSOMMATEURS REFORCENT DES OPPORTUNITES POUR LES NOUVEAUX OPERATEURS

3.1 LES CONDITIONS DE L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE

Les consommateurs n'expriment pas, de façon massive, de craintes à l'égard de la fin du monopole. Ce accueil favorable repose sur la confiance des particuliers et des professionnels que des règles défendan les intérêts des consommateurs seront fixées aux opérateurs.

La régulation attendue

-Nature des obligations attendues au moment de l'ouverture à la concurrence du marché du téléphone :

	Résidentiels Total d'accord	Résidentiels Tout à fait d'accord	Résidentiels plutôt d'accord	Professionnels Total d'accord	Professionnels Tout à fait d'accord	Professionnels Plutôt d'accord
Le respect d'un niveau de qualité de service	99	83	16	98	84	14
Une normalisation des installations et des matériels	94	70	24	93	68	25
La fourniture obligatoire d'un service téléphonique minimum	91	68	23	94	71	23
Une information régulière sur la qualité de service	96	62	34	98	69	29
Le règlement des litiges par une instance indépendante des entreprises de téléphone	89	62	27	91	62	29

Les particuliers envisagent deux solutions pour maintenir un service minimum. La première est de continuer à confier cette mission de service public à France Télécom. La seconde solution implique l'ensemble des opérateurs. La contre-partie à l'accès d'un marché jugé prometteur serait d'obliger les opérateurs à s'engager à partir d'un cahier des charges.

Les associations affichent une plus grande inquiétude. Elles redoutent l'abandon de la notion de service public au profit d'un objectif de rentabilité. Elles espèrent que le niveau de qualité actuel sera maintenu pour tous et qu'un service minimum sera assuré. Cependant, elles estiment que, dans une situation de concurrence, cela ne se fera qu'à la condition d'une très grande vigilance.

Le cadre dans lequel l'ouverture à la concurrence doit être mise en œuvre repose sur trois règles impératives, aux yeux des consommateurs :

- Le respect de la liberté individuelle et de la vie privée (88 % des résidentiels et 93 % des professionnels considèrent qu'il est très important que ce thème soit pris en compte),
- La transparence (des prix) (82 % des résidentiels et 84 % des professionnels),
- L'engagement des entreprises de téléphone vis-à-vis de leurs clients (76 % des résidentiels et 80 % des professionnels).

Les résidentiels et les associations ajoutent une quatrième exigence :

- Le service téléphonique accessible à tous (78 % des résidentiels). Les citoyens doivent être égaux face à ce service qui est perçu comme un "droit" universel. Les opérateurs devraient assurer des activités non rentables mais indispensables afin de maintenir cet acquis.

Les professionnels quant à eux attachent de l'importance à la facilité d'utilisation des services téléphoniques. C'est leur quatrième exigence (77% des professionnels).

Les thèmes de la qualité à prendre en compte

Je vais vous citer des thèmes sur lesquels vous me direz s'il est très important, assez important, pas tellement important ou pas important du tout qu'ils soient pris en compte par les entreprises de téléphone en 1998 ?

% TRES IMPORTANT	PARTICULIERS	PROFESSIONNELS
• Le respect de la liberté individuelle et de la vie privée	88	93
• La transparence des prix	82	84
• Le service téléphonique accessible à tous	78	75
• L'engagement des entreprises de téléphone vis-à-vis de leurs clients	76	80
• La possibilité de contrôle de sa consommation	70	73
• La facilité d'utilisation des services téléphoniques ..	69	77
• L'accueil et l'information du client	67	71
• L'adaptation de l'offre aux besoins de chacun	56	70
• La recherche permanente de nouveaux services ou de nouvelles technologies	44	52

3.2 L'ESPRIT DE L'OUVERTURE : UN BÉNÉFICE DE PROXIMITÉ

Résidentiels et professionnels estiment que, ces conditions étant respectées, une situation de concurrence ne peut qu'inciter les opérateurs à être **plus proches des attentes des consommateurs**.

Cette notion de proximité recouvre des sens bien précis. Il ne s'agit pas, nous l'avons vu plus haut, de satisfaire des besoins de nouveaux services - nouveaux produits. Ce type de développements n'est pas au cœur des attentes spontanées des consommateurs.

Les éléments de qualité de service qui, dans le contexte actuel, constituent la condition d'une satisfaction élevée précisent le contenu de cette attente. **Proximité est synonyme de :**

- **Disponibilité de l'opérateur**
 - "Aux heures convenues par le client"
 - "24h / 24"
 - "Horaires souples"

- **Rapidité**
 - "En 24 heures"
 - "En deux heures"

Ces deux thèmes (disponibilité - rapidité) sont tout particulièrement évoqués par les résidentiels parisiens.

- **Renforcement du service "minimum" avec la gratuité de services perçus comme étant "de base"**
 - "Numéro d'appel pour les réclamations"
 - "Facturation détaillée"
 - "Appareil téléphonique simple"

La largeur de cette offre de base sera un point-clé dans la bataille concurrentielle.

3.3 LES ATTENTES DES RESIDENTIELS

Les attentes des consommateurs en matière de qualité de service reposent, d'une part, sur leur expérience actuelle (au travers de France Télécom) et, d'autre part, sur des souhaits plus génériques : des prestations qui seraient un plus dans leur utilisation de la téléphonie.

Au vu de leur fournisseur actuel, les particuliers attendent d'un opérateur une prestation somme toute assez réduite. Elle se caractérise de la façon suivante :

- **Installation** : *"Installer la ligne aux heures convenues par le client"*
- **Dépannage** : *"Dépanner aux heures convenues par le client"*
"En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures"
"En cas de non respect des délais fixés pour le dépannage : bénéficier de compensations"
- **Accueil et information** : *"Des horaires souples dans les points d'accueil"*
"Garantir un délai de réponse aux réclamations"
- **Service** : *"Bénéficier d'un service de renseignements téléphoniques 24h/24"*
- **Tarif et contrôle des consommations** : *"Bénéficier de tarifs préférentiels sur les 3 numéros les plus appelés"*
"Proposer des tarifs réduits pour les handicapés et les plus démunis"
"Contrôler le montant de sa consommation sur un compteur intégré au téléphone"

Les dimensions sous-jacentes à ces attentes sont :

- **La rapidité de réponse de l'opérateur** pour faire face aux besoins de base,
- Sa capacité d'**engagement** et de **disponibilité** vis-à-vis des clients,
- La mise à disposition d'outils permettant une **maîtrise de sa consommation** par le client.

Dans un contexte d'ouverture à la concurrence, leurs attentes s'étoffent.

Il sera désormais important, pour eux, d'obtenir un service plus pointu en matière de :

- **Dépannage** : *"Service dépannage automatique"*
- **Installation** : *"En 24 heures quel que soit l'endroit où l'on habite"*
"Conserver le même numéro de téléphone une fois pour toutes"

La dimension financière représentera un enjeu encore renforcé. Ils s'attendent à :

- **Pouvoir contrôler leurs factures** : *"Facturation détaillée gratuite"*
"Connaître le tarif appliqué au moment de l'appel"
- **Bénéficier d'avantages tarifaires** : *"Bénéficier d'une réduction proportionnelle au montant de la facture"*
"Payer uniquement les communications et non l'abonnement"
"Négocier des facilités de paiement en cas de facture plus élevée"
"Disposer d'un numéro d'appel gratuit pour les réclamations"
"Durant le temps de l'enquête, ne pas couper la ligne en cas de réclamation sur le montant de la facture"
- **Effectuer leur règlement à l'aide des différents moyens de paiement** : *"Utiliser différents moyens de paiement : chèque, TIP, prélèvement automatique, Minitel ..."*

Ils seront sensibles à la suppression des distances géographiques :

"Un réseau étendu de points d'accueil, toujours un près de chez soi"

"Disposer d'annuaires papier gratuits distribués à domicile"

Les appareils et combinés, qui ne représentent pas aujourd'hui une attente importante, représenteront demain des éléments distinctifs.

"Remettre gratuitement un appareil téléphonique simple gratuit pour toute installation de ligne"

"Disposer d'appareils avec des touches spécifiques numéros d'urgence"

D'autres attentes sont apparues moins prioritaires aux yeux de la clientèle des particuliers. Elles recouvrent des services annexes (ou du moins perçus comme tels par la majorité) et une certaine personnalisation de l'offre :

- **Installation** :
"En cas de déménagement : mettre en place un répondeur indiquant votre nouveau numéro pendant un an"
"En cas de non respect des délais fixés pour bénéficier de compensations"
"Bénéficier d'un abonnement temporaire"

- **Accueil** :
"Recevoir régulièrement des informations concernant la gamme des services, les tarifs, les innovations"
"Tout régler par téléphone sans aller au point d'accueil"
"S'abonner sans durée minimum imposée"
"Bénéficier systématiquement d'une période d'essai"
"Recevoir systématiquement un contrat"

- **Maintenance** : *"Disposer d'un contrat de location-entretien"*
"Louer un appareil renouvelé au fur et à mesure des évolutions techniques"
- **Contrôle des consommations** : *"Obtenir une facture détaillée payante"*
"Avoir une seule facture même si on a plusieurs lignes"
"Payer sa facture mensuellement"
"Avoir une facturation détaillée payante avec le numéro complet de chaque appel"
- **Tarifs** : *"Obtenir une ligne à prix réduit pour recevoir tous les appels mais appeler seulement les numéros d'urgence"*
- **Service** : *"Avant de décrocher, connaître le numéro de celui qui appelle"*
"Disposer de services confort : transfert d'appel, signal d'appel en instance, conversation à trois"
- **Réclamation** : *"Recevoir sous 48 heures un accusé de réception en cas de réclamation"*

En résumé, dans un contexte d'ouverture à la concurrence, les **indicateurs-clés** fixés par la clientèle des particuliers à un opérateur sont :

- Qu'il fournit une qualité de prestation propre à tous les services à distance (diligence, disponibilité, suppression des distances),
- Qu'il s'engage sur cette qualité,
- Qu'il lui permette de réaliser des économies (en offrant des outils de contrôle de sa consommation et en réduisant les tarifs).

3.4 LES ATTENTES DES PROFESSIONNELS

Les attentes des professionnels offrent un certain nombre de similitudes avec celles des particuliers : l'offre attendue par les résidentiels compose la base de celle des professionnels.

On observe cependant que leurs attentes actuelles sont plus fournies que celles des particuliers. Plus forts consommateurs que ces derniers, leur niveau d'exigence est, de façon logique, supérieur.

Ainsi, certains aspects qui, à terme, seront distinctifs pour les résidentiels le sont dès aujourd'hui pour les professionnels :

- La capacité d'un opérateur : *"A effectuer un branchement en 24 heures"*
"A déclencher automatiquement le service de dépannage en cas de dérangement de ligne"
- La possibilité de Et de : *"Conserver le même numéro de téléphone, une fois pour toutes"*
"Bénéficier d'une réduction proportionnelle au montant de la facture"

Ils auront, de plus, à satisfaire les Professionnels sur des attentes qui leur sont spécifiques. Dans un premier temps, les Professionnels mettent l'accent sur le **maintien du lien téléphonique**.

"En cas de déménagement, mettre en place un répondeur indiquant votre nouveau numéro pendant un an"

Dans un contexte concurrentiel, les Professionnels seront sensibles à la **prise en compte des contraintes de leur univers** par opposition à celui des Particuliers.

"En cas de non respect des délais fixés pour une installation de ligne, bénéficier de compensations"

"Tout régler par téléphone sans aller au point d'accueil"

A l'inverse, certaines attentes exprimées par les particuliers ne figurent plus sur la liste établie par les professionnels :

- Ils mettent de côté le réseau agence de l'opérateur : *"Un réseau étendu de points d'accueil (toujours un peu près de chez soi)"* : *"Des horaires souples dans les points d'accueil"* contre-partie logique de leur préférence pour des contacts téléphoniques ;
- Ils ne sont pas sensibles à des actions à caractère social : *"Disposer d'appareils avec des touches "numéros d'urgence"* : *"Tarifs réduits pour handicapés et démunis"*
- Enfin, les outils de contrôle de leur consommation ne constituent pas un pôle d'intérêt.

Sans doute, que les professionnels ont d'ores et déjà acquis une maîtrise de leur consommation ou que la facture de la téléphonie est un poste annexe au regard des factures et autres frais de l'entreprise.

L'évaluation actuelle de l'opérateur est similaire à celle des résidentiels. Ainsi, la stratégie des opérateurs à l'égard du marché des professionnels sera proche de celle mise en oeuvre pour les résidentiels.

Les nuances portent, d'une part :

- Sur la **continuité de service** : ni les déménagements, ni les pannes ne devront être à l'origine d'un "manque à gagner". Dans ce cadre, le point faible de France Télécom en matière de dépannage constitue une opportunité pour les opérateurs concurrents.
- Et, secondairement, sur **des avantages financiers**. Ils attendent une baisse du montant de leur facture, principalement grâce à la réduction du coût des communications et non du niveau de leur consommation.

4. ANNEXE 1:
COMPARAISON AVEC LES ELEMENTS RELATIFS
A LA SATISFACTION DES CLIENTS CONTENUS
DANS LE DEUXIEME CONTRAT DE PLAN
SIGNE LE 13 AVRIL 1995
ENTRE L'ETAT ET LE GROUPE FRANCE TELECOM
ET PORTANT SUR LA PERIODE 1995/1998

L'objet de cette annexe est de mettre en regard les axes de développement France Télécom fixés par le Contrat de Plan et les préoccupations et attentes des consommateurs identifiées dans l'étude IFOP.

Remarques préliminaires

Le champ d'investigation de l'IFOP était constitué des consommateurs "Résidentiels" et des "Professionnels" (établissement de moins de 10 salariés). La lecture comparée des dispositions du Contrat de Plan intéressant directement les consommateurs (parue dans une brochure de la DGPT) et des principaux engagements de l'étude IFOP porte uniquement sur ces deux marchés.

Ainsi, ne sont pas pris en considération :

- Le marché "Entreprises" d'une part,
- Les produits spécifiques (publiphone, liaisons louées ...) d'autre part.

Les dispositions du contrat de Plan relatives à la satisfaction des clients par France Télécom se structurent autour de trois pôles :

1. Des orientations qualitatives portant sur la relation client (abordées dans le chapitre "La qualité de la relation avec le client").
2. Des objectifs chiffrés de qualité de service (les indicateurs)
3. Des directives en matière de tarifs.

Les engagements fixés à France Télécom se font l'écho des priorités dégagées au travers de l'étude IFOP.

Ainsi, en matière de **service technique** et de réparations en cas de panne, la qualité est synonyme d'engagement sur les délais d'intervention et de clause de garantie. Le plan spécifie en outre la nécessité d'une précision de rendez-vous. Les clients précisent que les heures de rendez-vous doivent être convenues **par eux-mêmes**.

L'accueil de France Télécom (en agence, au téléphone ou par courrier), point largement développé dans le Contrat de Plan, est au centre des préoccupations des consommateurs. Ces derniers sont particulièrement attachés à **la rapidité**, mot clé du Contrat. Ils souhaitent, par ailleurs, un élargissement des plages horaires (en agence et au téléphone pour les renseignements).

Les tarifs constituent le troisième domaine de préoccupation des consommateurs et tout particulièrement de la clientèle professionnelle.

L'adaptation des formules tarifaires au marché de consommation, telle qu'elle est présentée dans le Contrat de Plan, répond tout à fait aux attentes de la clientèle (tarif préférentiel sur les trois numéros les plus appelés, réduction proportionnelle au montant de la facture ...). Les Résidentiels expriment un souhait supplémentaire, que les handicapés et les plus démunis bénéficient de tarifs réduits.

Au total, on observe ainsi une bonne prise en compte des attentes des consommateurs dans le Contrat de Plan. Seules des options réduisant l'impact des déménagements et des changements de numéro de téléphone n'y figurent pas. Or, les Professionnels souhaiteraient pouvoir conserver le même numéro une fois pour toutes ou disposer d'un répondeur indiquant pendant un an le changement de numéro. La notion de continuité de service s'avère particulièrement important et synonyme de qualité globale.

DIRECTIVES + INDICATEURS CONTRAT DE PLAN	ATTENTES DEGAGEES PAR L'ETUDE IFOP (à satisfaire d'emblée)
<ul style="list-style-type: none"> Engagements sur la qualité et la rapidité de l'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> Des horaires souples dans les points d'accueil (<i>résidentiel</i>) Garantir un délai de réponse aux réclamations (<i>résidentiel et professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Engagements sur les délais de fourniture et de réparation en cas de panne 	<ul style="list-style-type: none"> Branchements en 24 heures (<i>professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Engagements sur la précision des rendez-vous 	<ul style="list-style-type: none"> En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures (<i>résidentiel et professionnel</i>) En cas de dérangement de la ligne : déclencher automatiquement le service de dépannage (<i>résidentiel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Engagements sur la rapidité de réponse aux courriers 	<ul style="list-style-type: none"> Garantir un délai de réponse aux réclamations (<i>résidentiel et professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Engagements sur la qualité de son service après vente (présence dans les contrats relatifs au service téléphonique, de clauses de garantie sur les conditions de relève de dérangements et sur la continuité du service) 	<ul style="list-style-type: none"> En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures (<i>résidentiel et professionnel</i>) Dépanner aux heures convenues par le client (<i>résidentiel et professionnel</i>) En cas de non respect des délais fixés pour le dépannage : bénéficier de compensations (<i>résidentiel et professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Mesures visant à faciliter la connaissance et la maîtrise par les clients de leur consommation téléphonique (consulter le niveau des consommations téléphoniques et déterminer celui qu'ils ne souhaitent pas dépasser / sélectionner les conditions d'accès aux services / diversification des modalités de présentation des factures [factures détaillées, modalités de paiement], remédier aux appels malveillants / protection de l'intégrité du réseau de distribution) 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôler le montant de sa consommation sur un compteur intégré au téléphone (<i>résidentiel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Délai moyen de satisfaction des demandes téléphoniques inférieur à 5 jours ouvrables 	<ul style="list-style-type: none"> Garantir un délai de réponse aux réclamations (<i>résidentiel et professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Non-relève des dérangements téléphoniques le jour même à moins de 8 % 	<ul style="list-style-type: none"> En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures (<i>résidentiel et professionnel</i>)

DIRECTIVES + INDICATEURS CONTRAT DE PLAN	ATTENTES DEGAGEES PAR L'ETUDE IFOP (à satisfaire d'emblée)
<ul style="list-style-type: none"> Desservir les appels à destination du service de renseignements en moins de 15 secondes 	<ul style="list-style-type: none"> Bénéficier d'un service de renseignements téléphoniques 24h/24
<ul style="list-style-type: none"> Taux de signalisation de dérangement du réseau téléphonique à un niveau inférieur à 7,5% 	
<ul style="list-style-type: none"> Le développement d'options tarifaires adapté au mode de consommation et à la nature des flux de consommations des clients : <ul style="list-style-type: none"> les clients résidentiels se verront offrir des formules tarifaires adaptées, en particulier, <ul style="list-style-type: none"> aux lignes à faible consommation aux communications échangées avec leurs correspondants privilégiés échangés avec leurs correspondants privilégiés 	<ul style="list-style-type: none"> Bénéficier d'une réduction promotionnelle au montant de la facture (<i>professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> Baisse du prix des communications à grande distance 	<ul style="list-style-type: none"> Bénéficier de tarifs préférentiels sur les 3 numéros les plus appelés (<i>résidentiel et professionnel</i>)
<ul style="list-style-type: none"> La définition de formules tarifaires adaptées à la diversité des besoins des utilisateurs 	
<ul style="list-style-type: none"> Réajustement du prix de l'abonnement principal 	
<ul style="list-style-type: none"> Evolution des prix des services de base inférieure à la hausse des prix à la consommation (hors tabac) d'au moins 4,5 % 	
	<ul style="list-style-type: none"> Conserver le même numéro de téléphone une fois pour toutes (<i>professionnel</i>)
	<ul style="list-style-type: none"> En cas de déménagement : mettre en place un répondeur indiquant votre numéro pendant un an (<i>professionnel</i>)
	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des tarifs réduits pour les handicapés et les plus démunis (<i>résidentiel</i>)



5. ANNEXE 2

QUESTIONNAIRES :

- GRAND PUBLIC : p. 23 à p. 39**
- PROFESSIONNELS : p. 40 à p. 55**

QUESTIONNAIRE GRAND PUBLIC

Bonjour Madame, Monsieur, je suis M...., je réalise une enquête pour l'IFOP, l'Institut Français d'Opinion Publique. Je souhaiterais parler à la personne qui, dans votre foyer, est **responsable de l'équipement téléphonique et des factures France Télécom**.

Q1. Puis-je vous demander l'année de naissance du chef de ménage ?

Q2. Sexe du chef de ménage

- | | |
|---------------|---|
| • Homme | 1 |
| • Femme | 2 |

Q3. Quelle est la profession du chef de famille ?

- | | |
|--|---|
| • Agriculteur | 1 |
| • Artisan ou commerçant | 2 |
| • Profession libérale, cadre supérieur | 3 |
| • Profession intermédiaire | 4 |
| • Employé | 5 |
| • Ouvrier | 6 |
| • Retraité | 7 |
| • Autre inactif | 8 |

Q4. Etes-vous ... ?

- | | | |
|--------------------------------|---|---------------|
| • Le chef de famille | 1 | → Aller en Q6 |
| • La maîtresse de maison | 2 | |
| • Ni l'un ni l'autre | 3 | |

Q5. Quelle est votre profession ?

- | | |
|--|---|
| • Agriculteur | 1 |
| • Artisan ou commerçant | 2 |
| • Profession libérale, cadre supérieur | 3 |
| • Profession intermédiaire | 4 |
| • Employé | 5 |
| • Ouvrier | 6 |
| • Retraité | 7 |
| • Autre inactif | 8 |

Q6. Vous savez peut-être que, prochainement, en 1998, France Télécom ne sera plus la seule et unique entreprise qui fournira du téléphone. D'autres entreprises, françaises ou étrangères, pourront proposer leurs services en matière de téléphone comme cela existe actuellement pour le téléphone mobile. Dans cette perspective, le Ministère chargé des télécommunications souhaite mieux connaître vos attentes en tant que consommateur.

A votre avis, l'arrivée d'entreprises concurrentes sera-t-elle plutôt une bonne chose ou plutôt une mauvaise chose ?

- | | |
|--|---|
| • Plutôt une bonne chose | 1 |
| • Plutôt une mauvaise chose | 2 |
| • Ni l'un, ni l'autre (<i>non suggéré</i>) | 3 |
| • NSP | 4 |

Q7. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt AMELIORER ou DEGRADER la qualité du service téléphonique ?

- | | |
|---|---|
| • Améliorer | 1 |
| • Dégrader | 2 |
| • Sans influence (<i>non suggéré</i>) | 3 |
| • NSP | 4 |

Q8. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt FAIRE BAISSE les prix ou les FAIRE AUGMENTER ?

- | | |
|---|---|
| • Faire baisser les prix | 1 |
| • Faire augmenter les prix | 2 |
| • Sans influence (<i>non suggéré</i>) | 3 |
| • NSP | 4 |

Q9. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt COMPLIQUER les choses ou les FACILITER ?

- Compliquer les choses 1
- Faciliter les choses 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q10 Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt FACILITER ou LIMITER l'accès au téléphone ?

- Faciliter l'accès 1
- Limiter l'accès 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q11 Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt offrir DAVANTAGE de choix ou MOINS de choix ?

- D'avantage de choix 1
- Moins de choix 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q12 Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt faire qu'on sera démarché PLUS SOUVENT ou MOINS SOUVENT par les entreprises de téléphone ?

- Plus souvent 1
- Moins souvent 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q13 Le téléphone, pour vous, c'est plutôt ... ?

- Un appareil (fixe, sans fil ou mobile) 1
- Un réseau de communication (national et international) 2
- Un ensemble de prestations 3
- NSP 4

Q14 Dans l'avenir, le téléphone, ce sera surtout pour vous ?

- Recevoir des appels 1
- Appeler un maximum de correspondants 2
- Appeler un nombre limité de correspondants 3
- Pouvoir communiquer aussi bien par la parole, par l'écrit et par l'image 4
- NSP 5

Q15 Quelle note globale de 0 à 10 donneriez-vous au service téléphonique que France Télécom vous propose actuellement, sachant que 10 signifie que vous êtes tout à fait satisfait de la qualité du service téléphonique France Télécom et 0 que vous n'êtes pas du tout satisfait ? Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

Q16 Maintenant, je vais vous énumérer successivement différentes offres de service téléphonique. A chaque fois, vous me direz si cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout à ce que propose France Télécom actuellement, puis dans un deuxième temps, vous me direz si c'est très, assez, pas tellement ou pas du tout important pour votre usage personnel ?

En matière d'installation de ligne ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir un branchement en 24 heures quel que soit l'endroit où l'on habite	1	2	3	4	5
• Conserver le même numéro de téléphone une fois pour toute	1	2	3	4	5
• En cas de déménagement : mettre en place un répondeur indiquant votre nouveau numéro pendant 1 an	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un abonnement temporaire	1	2	3	4	5
• Installer la ligne aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour l'installation : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q17 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière d'installation de ligne ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir un branchement en 24 heures quel que soit l'endroit où l'on habite	1	2	3	4	5
• Conserver le même numéro de téléphone une fois pour toute	1	2	3	4	5
• En cas de déménagement : mettre en place un répondeur indiquant votre nouveau numéro pendant 1 an	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un abonnement temporaire	1	2	3	4	5
• Installer la ligne aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour l'installation : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q18 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de dépannage ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures	1	2	3	4	5
• En cas de dérangement de la ligne : déclencher automatiquement le service de dépannage	1	2	3	4	5
• Dépanner aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour le dépannage : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q19 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de dépannage ...

	Très	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures	1	2	3	4	5
• En cas de dérangement de la ligne : déclencher automatiquement le service de dépannage	1	2	3	4	5
• Dépanner aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour le dépannage : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q20 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de service en plus de la ligne ...

	Tout à fait	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• Avant de décrocher, connaître le numéro de celui qui appelle	1	2	3	4	5
• Disposer d'annuaires papier gratuits distribués à domicile	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un service de renseignements téléphoniques 24h/24	1	2	3	4	5
• Disposer de services confort : transfert d'appel, signal d'appel en instance, conversation à trois	1	2	3	4	5

Q21 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de service en plus de la ligne ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Avant de décrocher, connaître le numéro de celui qui appelle	1	2	3	4	5
• Disposer d'annuaires papier gratuits distribués à domicile	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un service de renseignements téléphoniques 24h/24	1	2	3	4	5
• Disposer de services confort : transfert d'appel, signal d'appel en instance, conversation à trois	1	2	3	4	5

Q22 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En terme de tarifs ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Bénéficier d'une réduction proportionnelle au montant de la facture	1	2	3	4	5
• Ne pas payer l'abonnement mais payer seulement les communications	1	2	3	4	5
• Bénéficier de tarifs préférentiels sur les 3 numéros les plus appelés ..	1	2	3	4	5
• Proposer des tarifs réduits pour les handicapés et les plus démunis	1	2	3	4	5
• Obtenir une ligne à prix réduit pour recevoir tous les appels mais appeler seulement les numéros d'urgence	1	2	3	4	5

Q23 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En terme de tarifs ...

	Très	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• Bénéficier d'une réduction proportionnelle au montant de la facture	1	2	3	4	5
• Ne pas payer l'abonnement mais payer seulement les communications	1	2	3	4	5
• Bénéficier de tarifs préférentiels sur les 3 numéros les plus appelés ..	1	2	3	4	5
• Proposer des tarifs réduits pour les handicapés et les plus démunis	1	2	3	4	5
• Obtenir une ligne à prix réduit pour recevoir tous les appels mais appeler seulement les numéros d'urgence	1	2	3	4	5

Q24 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de contrôle de la consommation et de facture ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir une facture détaillée payante	1	2	3	4	5
• Payer mensuellement sa facture	1	2	3	4	5
• Contrôler le montant de sa consommation sur un compteur intégré au téléphone	1	2	3	4	5
• Connaître automatiquement le tarif appliqué au moment de l'appel	1	2	3	4	5
• Négocier des facilités de paiement en cas de facture plus élevée	1	2	3	4	5
• Avoir une facturation détaillée payante avec le numéro complet de chaque appel ...	1	2	3	4	5
• Avoir une facture par type de communications (locales, nationales, internationales, Minitel et Audiotel (serveurs vocaux))	1	2	3	4	5
• Avoir une seule facture même si on a plusieurs lignes	1	2	3	4	5
• Bénéficier gratuitement de la facturation détaillée	1	2	3	4	5
• Utiliser différents moyens de paiement (chèque, TIP, prélèvement automatique, Minitel)	1	2	3	4	5

Q25 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de contrôle de la consommation et de facture ...

	Très	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir une facture détaillée payante	1	2	3	4	5
• Payer mensuellement sa facture	1	2	3	4	5
• Contrôler le montant de sa consommation sur un compteur intégré au téléphone	1	2	3	4	5
• Connaître automatiquement le tarif appliqué au moment de l'appel	1	2	3	4	5
• Négocier des facilités de paiement en cas de facture plus élevée	1	2	3	4	5
• Avoir une facturation détaillée payante avec le numéro complet de chaque appel ...	1	2	3	4	5
• Avoir une facture par type de communications (locales, nationales, internationales, Minitel et Audiotel (serveurs vocaux))	1	2	3	4	5
• Avoir une seule facture même si on a plusieurs lignes	1	2	3	4	5
• Bénéficier gratuitement de la facturation détaillée	1	2	3	4	5
• Utiliser différents moyens de paiement (chèque, TIP, prélèvement automatique, Minitel)	1	2	3	4	5

Q26 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de réclamations ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Recevoir sous 48 heures un accusé de réception en cas de réclamation	1	2	3	4	5
• Disposer d'un numéro d'appel gratuit pour les réclamations	1	2	3	4	5
• Durant le temps de l'enquête, ne pas couper la ligne en cas de réclamation sur le montant de la facture	1	2	3	4	5
• Garantir un délai de réponse aux réclamations	1	2	3	4	5

Q27 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de réclamations ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Recevoir sous 48 heures un accusé de réception en cas de réclamation	1	2	3	4	5
• Disposer d'un numéro d'appel gratuit pour les réclamations	1	2	3	4	5
• Durant le temps de l'enquête, ne pas couper la ligne en cas de réclamation sur le montant de la facture	1	2	3	4	5
• Garantir un délai de réponse aux réclamations	1	2	3	4	5

Q28 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En terme de matériel ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Disposer d'un contrat de location-entretien	1	2	3	4	5
• Remettre gratuitement un appareil téléphonique simple pour toute installation de ligne	1	2	3	4	5
• Louer un appareil renouvelé au fur et à mesure des évolutions techniques	1	2	3	4	5
• Disposer d'appareils avec des touches spécifiques numéros d'urgence	1	2	3	4	5

Q29 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En terme de matériel ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Disposer d'un contrat de location-entretien	1	2	3	4	5
• Remettre gratuitement un appareil téléphonique simple pour toute installation de ligne	1	2	3	4	5
• Louer un appareil renouvelé au fur et à mesure des évolutions techniques	1	2	3	4	5
• Disposer d'appareils avec des touches spécifiques numéros d'urgence	1	2	3	4	5

Q30 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière d'accueil, d'information et de relations contractuelles ...	Tout à fait	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• Un réseau étendu de points d'accueil (toujours un près de chez soi)	1	2	3	4	5
• Des horaires souples dans les points d'accueil	1	2	3	4	5
• Tout régler par téléphone sans aller au point d'accueil	1	2	3	4	5
• Recevoir régulièrement des informations concernant la gamme des services, les tarifs, les innovations	1	2	3	4	5
• Recevoir une visite annuelle gratuite de routine de l'installation	1	2	3	4	5
• S'abonner sans durée minimum imposée	1	2	3	4	5
• Bénéficier systématiquement d'une période d'essai	1	2	3	4	5
• Recevoir systématiquement un contrat	1	2	3	4	5

Q31 Et pour vous PERSONNELLEMENT, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière d'accueil, d'information et de relations contractuelles ...	Très	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• Un réseau étendu de points d'accueil (toujours un près de chez soi)	1	2	3	4	5
• Des horaires souples dans les points d'accueil	1	2	3	4	5
• Tout régler par téléphone sans aller au point d'accueil	1	2	3	4	5
• Recevoir régulièrement des informations concernant la gamme des services, les tarifs, les innovations	1	2	3	4	5
• Recevoir une visite annuelle gratuite de routine de l'installation	1	2	3	4	5
• S'abonner sans durée minimum imposée	1	2	3	4	5
• Bénéficier systématiquement d'une période d'essai	1	2	3	4	5
• Recevoir systématiquement un contrat	1	2	3	4	5

Q32 Finalement, je vais vous citer des thèmes sur lesquels vous me direz s'il est très important, assez important, pas tellement important ou pas important du tout qu'ils soient pris en compte par les entreprises de téléphone en 1998.

	Très important	Assez important	Pas tellement important	Pas important du tout	(nsp)
• Le service téléphonique accessible à tous	1	2	3	4	5
• L'engagement des entreprises de téléphone vis-à-vis de leurs clients	1	2	3	4	5
• La transparence des prix ...	1	2	3	4	5
• La facilité d'utilisation des services téléphoniques	1	2	3	4	5
• La possibilité de contrôle de sa consommation	1	2	3	4	5
• La recherche permanente de nouveaux services ou de nouvelles technologies	1	2	3	4	5
• L'adaptation de l'offre aux besoins de chacun	1	2	3	4	5
• L'accueil et l'information du client	1	2	3	4	5
• Le respect de la liberté individuelle et de la vie privée	1	2	3	4	5

Q33 Pour finir, j'aimerais que vous me disiez si, selon vous, au moment de l'ouverture à la concurrence du marché du téléphone, il faudra ... ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	(nsp)
• Une normalisation des installations et des matériels	1	2	3	4	5
• La fourniture obligatoire d'un service téléphonique minimum	1	2	3	4	5
• Le respect d'un niveau de qualité de service	1	2	3	4	5
• Le règlement des litiges par une instance indépendante des entreprises de téléphone	1	2	3	4	5
• Une information régulière sur la qualité du service téléphonique	1	2	3	4	5

Q34 Qui est, selon vous, le plus à même de définir les principes et les règles qui permettront l'ouverture du téléphone à la concurrence ?

- Le Ministère chargé des télécommunications 1
- Les associations de consommateurs 2
- Les entreprises de téléphone 3
- France Télécom 4
- Une autorité indépendante spécialement désignée pour le faire 5
- Quelqu'un d'autre (*préciser*) 6
- (nsp) 7

Q35 Pouvez-vous me dire de combien de lignes êtes-vous équipé ?

Q36 Combien d'appareils téléphoniques possédez-vous ?

Q37 Etes-vous équipé, à votre domicile, de ... ?

	Oui	Non	(nsp)
• Un ou plusieurs fax	1	2	3
• Un ou plusieurs répondeurs	1	2	3
• Un ou plusieurs Minitels	1	2	3
• Un ou plusieurs combinés sans fil	1	2	3
• Un ou plusieurs téléphones mobiles (Radio Com 2000, Itinéris, SFR ou Bi-Bop)	1	2	3
• Un ou des micro-ordinateurs	1	2	3

Q38 Etes-vous abonné ... ?

- Au transfert d'appel 1
- Au signal d'appel en instance 2
- A la conférence à trois 3
- (Aucun service confort) 4
- (nsp) 5

Q39 Recevez-vous une facture détaillée ?

- Oui 1
- Non 2
- (nsp) 3

Q40 Quel est le montant habituel de votre facture de téléphone en TTC que vous recevez tous les 2 mois ?

Q41 Sexe de la personne interrogée

- | | |
|---------------|---|
| • Homme | 1 |
| • Femme | 2 |

Q42 Quelle est votre année de naissance ?

Q43 Combien d'enfants avez-vous dans votre foyer ?

enfants

Q44 Quel est votre statut matrimonial ?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| • Marié ou vivant maritalement | 1 |
| • Veuf / veuve | 2 |
| • Divorcé(e) | 3 |
| • Célibataire | 4 |

L'interview est terminée, je vous remercie.

QUESTIONNAIRE PROFESSIONNELS

Bonjour, je suis M.... de l'IFOP. Je souhaiterais parler à la personne responsable du téléphone dans votre entreprise.

Q1. Quel est le secteur d'activité de l'établissement où je vous appelle aujourd'hui ?

- Agriculture 1
- Industrie 2
- BTP 3
- Commerce 4
- Service 5

Q2. Et quel est le nombre de salariés (de l'établissement où je vous appelle aujourd'hui) ?

- 0 salarié 1
- 1 à 2 salariés 2
- 3 à 5 salariés 3
- 6 à 9 salariés 4
- 10 salariés et plus 5 → Stop interview

Q3. Région

- Région Parisienne 1
- Nord-Est 2
- Nord-Ouest 3
- Sud-Ouest 4
- Sud-Est 5

Q4. Vous savez peut-être que, prochainement, en 1998, France Télécom ne sera plus la seule et unique entreprise qui fournira du téléphone. D'autres entreprises, françaises ou étrangères, pourront proposer leurs services en matière de téléphone comme cela existe actuellement pour le téléphone mobile. Dans cette perspective, le Ministère chargé des télécommunications souhaite mieux connaître vos attentes en tant que consommateur.

Q5. A votre avis, l'arrivée d'entreprises concurrentes sera-t-elle plutôt une bonne chose ou plutôt une mauvaise chose ?

- Plutôt une bonne chose 1
- Plutôt une mauvaise chose 2
- Ni l'un, ni l'autre (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q6. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt AMELIORER ou DEGRADER la qualité du service téléphonique ?

- Améliorer 1
- Dégrader 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q7. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt FAIRE BAISSER les prix ou les FAIRE AUGMENTER ?

- Faire baisser les prix 1
- Faire augmenter les prix 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q8. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt COMPLIQUER les choses ou les FACILITER ?

- Compliquer les choses 1
- Faciliter les choses 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q9. Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt FACILITER ou LIMITER l'accès au téléphone ?

- Faciliter l'accès 1
- Limiter l'accès 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q10 Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt offrir DAVANTAGE de choix ou MOINS de choix ?

- Davantage de choix 1
- Moins de choix 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q11 Et le fait que plusieurs entreprises fournissent du téléphone, pensez-vous que cela va plutôt faire qu'on sera démarché PLUS SOUVENT ou MOINS SOUVENT par les entreprises de téléphone ?

- Plus souvent 1
- Moins souvent 2
- Sans influence (*non suggéré*) 3
- NSP 4

Q12 Le téléphone, pour vous, c'est plutôt ... ?

- Un appareil (fixe, sans fil ou mobile) 1
- Un réseau de communication (national et international) 2
- Un ensemble de prestations 3
- NSP 4

Q13 Dans l'avenir, le téléphone, ce sera surtout pour vous ?

- Recevoir des appels 1
- Appeler un maximum de correspondants 2
- Appeler un nombre limité de correspondants 3
- Pouvoir communiquer aussi bien par la parole, par l'écrit et par l'image 4
- NSP 5

Q14 A titre professionnel, quelle note globale de 0 à 10 donneriez-vous au service téléphonique que France Télécom vous propose actuellement, sachant que 10 signifie que vous êtes tout à fait satisfait de la qualité du service téléphonique France Télécom et 0 que vous n'êtes pas du tout satisfait ? Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.

Q15 Maintenant, je vais vous énumérer successivement différentes offres de service téléphonique. A chaque fois, vous me direz si cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout à ce que propose France Télécom actuellement, puis dans un deuxième temps, vous me direz si c'est très, assez, pas tellement ou pas du tout important pour votre usage professionnel ?

En matière d'installation de ligne ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir un branchement en 24 heures quel que soit l'endroit où l'on habite	1	2	3	4	5
• Conserver le même numéro de téléphone une fois pour toute	1	2	3	4	5
• En cas de déménagement : mettre en place un répondeur indiquant votre nouveau numéro pendant 1 an	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un abonnement temporaire	1	2	3	4	5
• Installer la ligne aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour l'installation : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q16 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière d'installation de ligne ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir un branchement en 24 heures quel que soit l'endroit où l'on habite	1	2	3	4	5
• Conserver le même numéro de téléphone une fois pour toute	1	2	3	4	5
• En cas de déménagement : mettre en place un répondeur indiquant votre nouveau numéro pendant 1 an	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un abonnement temporaire	1	2	3	4	5
• Installer la ligne aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour l'installation : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q17 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de dépannage ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures	1	2	3	4	5
• En cas de dérangement de la ligne : déclencher automatiquement le service de dépannage	1	2	3	4	5
• Dépanner aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour le dépannage : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q18 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de dépannage ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• En cas de coupure de ligne : garantir le dépannage en 2 heures	1	2	3	4	5
• En cas de dérangement de la ligne : déclencher automatiquement le service de dépannage	1	2	3	4	5
• Dépanner aux heures convenues par le client	1	2	3	4	5
• En cas de non-respect des délais fixés pour le dépannage : bénéficier de compensations	1	2	3	4	5

Q19 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de service en plus de la ligne ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Avant de décrocher, connaître le numéro de celui qui appelle	1	2	3	4	5
• Disposer d'annuaires papier gratuits distribués à domicile	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un service de renseignements téléphoniques 24h/24	1	2	3	4	5
• Disposer de services confort : transfert d'appel, signal d'appel en instance, conversation à trois	1	2	3	4	5

Q20 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de service en plus de la ligne ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Avant de décrocher, connaître le numéro de celui qui appelle	1	2	3	4	5
• Disposer d'annuaires papier gratuits distribués à domicile	1	2	3	4	5
• Bénéficier d'un service de renseignements téléphoniques 24h/24	1	2	3	4	5
• Disposer de services confort : transfert d'appel, signal d'appel en instance, conversation à trois	1	2	3	4	5

Q21 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En terme de tarifs ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Bénéficier d'une réduction proportionnelle au montant de la facture	1	2	3	4	5
• Ne pas payer l'abonnement mais payer seulement les communications	1	2	3	4	5
• Bénéficier de tarifs préférentiels sur les 3 numéros les plus appelés ..	1	2	3	4	5

Q22 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En terme de tarifs ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Bénéficier d'une réduction proportionnelle au montant de la facture	1	2	3	4	5
• Ne pas payer l'abonnement mais payer seulement les communications	1	2	3	4	5
• Bénéficier de tarifs préférentiels sur les 3 numéros les plus appelés ..	1	2	3	4	5

Q23 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de contrôle de la consommation et de facture ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir une facture détaillée payante	1	2	3	4	5
• Payer mensuellement sa facture	1	2	3	4	5
• Contrôler le montant de sa consommation sur un compteur intégré au téléphone	1	2	3	4	5
• Connaître automatiquement le tarif appliqué au moment de l'appel	1	2	3	4	5
• Négocier des facilités de paiement en cas de facture plus élevée	1	2	3	4	5
• Avoir une facturation détaillée payante avec le numéro complet de chaque appel ...	1	2	3	4	5
• Avoir une facture par type de communications (locales, nationales, internationales, Minitel et Audiotel (serveurs vocaux))	1	2	3	4	5
• Avoir une seule facture même si on a plusieurs lignes	1	2	3	4	5
• Bénéficier gratuitement de la facturation détaillée	1	2	3	4	5
• Utiliser différents moyens de paiement (chèque, TIP, prélèvement automatique, Minitel)	1	2	3	4	5

Q24 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de contrôle de la consommation et de facture ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Obtenir une facture détaillée payante	1	2	3	4	5
• Payer mensuellement sa facture	1	2	3	4	5
• Contrôler le montant de sa consommation sur un compteur intégré au téléphone	1	2	3	4	5
• Connaître automatiquement le tarif appliqué au moment de l'appel	1	2	3	4	5
• Négocier des facilités de paiement en cas de facture plus élevée	1	2	3	4	5
• Avoir une facturation détaillée payante avec le numéro complet de chaque appel ...	1	2	3	4	5
• Avoir une facture par type de communications (locales, nationales, internationales, Minitel et Audiotel (serveurs vocaux))	1	2	3	4	5
• Avoir une seule facture même si on a plusieurs lignes ...	1	2	3	4	5
• Bénéficier gratuitement de la facturation détaillée	1	2	3	4	5
• Utiliser différents moyens de paiement (chèque, TIP, prélèvement automatique, Minitel)	1	2	3	4	5

Q25 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière de réclamations ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Recevoir sous 48 heures un accusé de réception en cas de réclamation	1	2	3	4	5
• Disposer d'un numéro d'appel gratuit pour les réclamations	1	2	3	4	5
• Durant le temps de l'enquête, ne pas couper la ligne en cas de réclamation sur le montant de la facture	1	2	3	4	5
• Garantir un délai de réponse aux réclamations	1	2	3	4	5

Q26 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière de réclamations ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Recevoir sous 48 heures un accusé de réception en cas de réclamation	1	2	3	4	5
• Disposer d'un numéro d'appel gratuit pour les réclamations	1	2	3	4	5
• Durant le temps de l'enquête, ne pas couper la ligne en cas de réclamation sur le montant de la facture	1	2	3	4	5
• Garantir un délai de réponse aux réclamations	1	2	3	4	5

Q27 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En terme de matériel ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Disposer d'un contrat de location-entretien	1	2	3	4	5
• Remettre gratuitement un appareil téléphonique simple pour toute installation de ligne	1	2	3	4	5

Q28 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En terme de matériel ...	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Disposer d'un contrat de location-entretien	1	2	3	4	5
• Remettre gratuitement un appareil téléphonique simple pour toute installation de ligne	1	2	3	4	5

Q29 Est-ce que cela correspond tout à fait, assez, pas tellement ou pas du tout au service France Télécom actuel ?

En matière d'accueil, d'information et de relations contractuelles ...	Tout à fait	Assez	Pas tellement	Pas du tout	(nsp)
• Un réseau étendu de points d'accueil (toujours un près de chez soi)	1	2	3	4	5
• Des horaires souples dans les points d'accueil	1	2	3	4	5
• Tout régler par téléphone sans aller au point d'accueil	1	2	3	4	5
• Recevoir régulièrement des informations concernant la gamme des services, les tarifs, les innovations	1	2	3	4	5
• Recevoir une visite annuelle gratuite de routine de l'installation	1	2	3	4	5
• S'abonner sans durée minimum imposée	1	2	3	4	5
• Bénéficier systématiquement d'une période d'essai	1	2	3	4	5
• Recevoir systématiquement un contrat	1	2	3	4	5

Q30 Et pour votre usage professionnel, est-ce très, assez, pas tellement ou pas du tout important ?

En matière d'accueil, d'information et de relations contractuelles ...	Très	Assez	Pas telle- ment	Pas du tout	(nsp)
• Un réseau étendu de points d'accueil (toujours un près de chez soi)	1	2	3	4	5
• Des horaires souples dans les points d'accueil	1	2	3	4	5
• Tout régler par téléphone sans aller au point d'accueil	1	2	3	4	5
• Recevoir régulièrement des informations concernant la gamme des services, les tarifs, les innovations	1	2	3	4	5
• Recevoir une visite annuelle gratuite de routine de l'installation	1	2	3	4	5
• S'abonner sans durée minimum imposée	1	2	3	4	5
• Bénéficier systématiquement d'une période d'essai	1	2	3	4	5
• Recevoir systématiquement un contrat	1	2	3	4	5

Q31 Finalement, je vais vous citer des thèmes sur lesquels vous me direz s'il est très important, assez important, pas tellement important ou pas important du tout qu'ils soient pris en compte par les entreprises de téléphone en 1998.

	Très important	Assez important	Pas tellement important	Pas important du tout	(nsp)
• Le service téléphonique accessible à tous	1	2	3	4	5
• L'engagement des entreprises de téléphone vis-à-vis de leurs clients	1	2	3	4	5
• La transparence des prix ..	1	2	3	4	5
• La facilité d'utilisation des services téléphoniques	1	2	3	4	5
• La possibilité de contrôle de sa consommation	1	2	3	4	5
• La recherche permanente de nouveaux services ou de nouvelles technologies	1	2	3	4	5
• L'adaptation de l'offre aux besoins de chacun	1	2	3	4	5
• L'accueil et l'information du client	1	2	3	4	5
• Le respect de la liberté individuelle et de la vie privée	1	2	3	4	5

Q32 Pour finir, j'aimerais que vous me disiez si, selon vous, au moment de l'ouverture à la concurrence du marché du téléphone, il faudra ... ?

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	(nsp)
• Une normalisation des installations et des matériels	1	2	3	4	5
• La fourniture obligatoire d'un service téléphonique minimum	1	2	3	4	5
• Le respect d'un niveau de qualité de service	1	2	3	4	5
• Le règlement des litiges par une instance indépendante des entreprises de téléphone	1	2	3	4	5
• Une information régulière sur la qualité du service téléphonique	1	2	3	4	5

Q33 Qui est, selon vous, le plus à même de définir les principes et les règles qui permettront l'ouverture du téléphone à la concurrence ?

- Le Ministère chargé des télécommunications 1
- Les associations de consommateurs 2
- Les entreprises de téléphone 3
- France Télécom 4
- Une autorité indépendante spécialement désignée pour le faire 5
- Quelqu'un d'autre (*préciser*) 6
- (nsp) 7

Q34 Pouvez-vous me dire de combien de lignes êtes-vous équipé ?

| |

Q35 Combien de postes possédez-vous ?

| |

Q36 Avez-vous un standard ?

- Oui 1
- Non 2
- (nsp) 3

Q37 Votre équipement téléphonique a-t-il été installé ... ?

- Par France Télécom 1
- Ou par un installateur privé 2
- (nsp) 3

Q38 Etes-vous équipé Numéris ?

- Oui 1
- Non 2
- (nsp) 3

Q39 Etes-vous équipé, toujours à titre professionnel, de ... ?

	Oui	Non	(nsp)
• Un ou plusieurs fax	1	2	3
• Un ou plusieurs répondeurs	1	2	3
• Un ou plusieurs Minitels	1	2	3
• Un ou plusieurs combinés sans fil	1	2	3
• Un ou plusieurs téléphones mobiles (Radio Com 2000, Itinéris, SFR ou Bi-Bop)	1	2	3
• Un ou des micro-ordinateurs	1	2	3

Q40 Etes-vous abonné ... ?

- Au transfert d'appel
- Au signal d'appel en instance
- A la conférence à trois
- (Aucun service confort)
- (nsp)

Q41 Recevez-vous une facture détaillée ?

- Oui
- Non
- (nsp)

Q42 Quel est le montant habituel de votre facture de téléphone en TTC que vous recevez tous les 2 mois ?

[]

Q43 Pouvez-vous me préciser votre âge ?

[]

Q44 Sexe

- Homme
- Femme

Q45 Votre fonction ?

- | | |
|--|---|
| • Profession libérale | 1 |
| • Commerçant | 2 |
| • Artisan | 3 |
| • PDG / DG | 4 |
| • Gérant / Patron d'un établissement de moins de 10 salariés | 5 |
| • Assistante direction | 6 |
| • Directeur Administratif et Financier | 7 |
| • Autre | 8 |

L'interview est terminée, je vous remercie.