



Enquête terrain sur le niveau de satisfaction ainsi que l'utilisation des services de télécommunications en Tunisie

Année 2019



Méthodologie de l'étude

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Mesurer les variables suivantes :

- ☐ Possession des équipements technologiques
- ☐ L'usage des technologies mobiles et fixes
- ☐ Connaissance des offres mobiles et fixes
- ☐ Usage de l'Internet
- ☐ La consommation moyenne des services voix et internet
- ☐ Usage des OTT's
- ☐ La satisfaction à l'égard de la qualité des services, du service client, des tarifs et des offres commerciales
- ☐ Perception des SMS+

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE



Population: Tunisiens âgés entre 10 ans et 70 ans, alphabètes et abonnés de téléphonie mobile et habitants aux 24 gouvernorats.



Echantillon : 5112 unités choisis selon la méthode des quotas par gouvernorat, genre, âge et opérateur mobile tout en respectant la représentativité par délégation.



Méthode de collecte de données : Etude quantitative basée sur l'administration d'un questionnaire en face à face suivant **la méthode CAPI** (Computer Assisted Personal Interviewing)

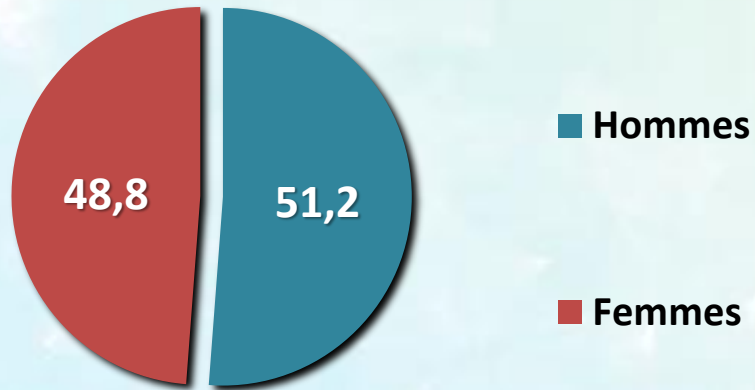


Période de l'étude : du 18 Avril au 20 Mai 2019

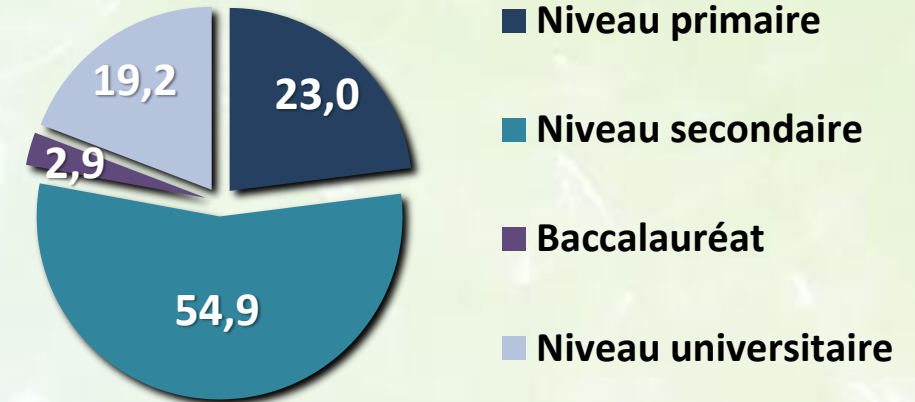
PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON (1/2)



Répartition par genre



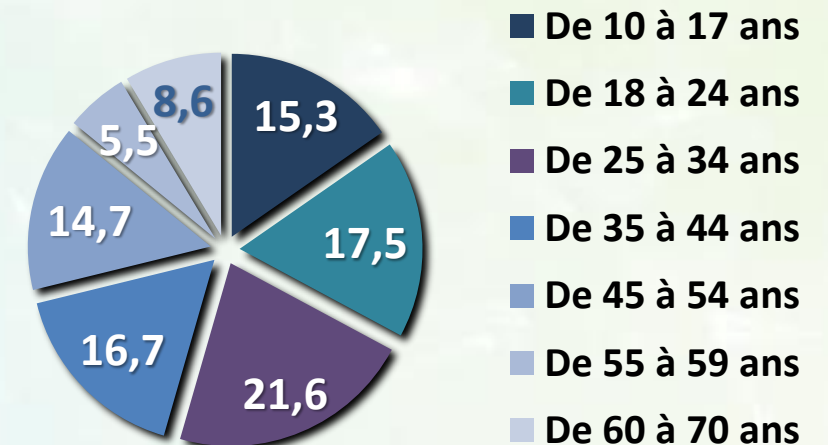
Répartition par niveau d'instruction



Répartition par CSP



Répartition par âge



PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON (2/2)



Gouvernorat	%	Gouvernorat	%
Tunis	9,6%	Mahdia	3,7%
Sfax	8,7%	Jendouba	3,7%
Nabeul	7,2%	Manouba	3,5%
Sousse	6,1%	Gabes	3,4%
Ben Arous	5,8%	Gafsa	3,1%
Ariana	5,2%	Beja	2,8%
Kairouan	5,2%	Kef	2,2%
Bizerte	5,2%	Siliana	2,0%
Monastir	5,0%	Zaghouan	1,6%
Médenine	4,4%	Kébili	1,4%
Kasserine	4,0%	Tataouine	1,4%
Sidi-Bouzyd	3,9%	Tozeur	1,0%

An illustration of a person in a white shirt and grey pants climbing a bar chart with four bars of increasing height. The person is carrying a briefcase and holding a magnifying glass. The background is a dark blue gradient.

Résultats de l'étude

N.B.: Les taux calculés pour chacun des différents indicateurs défalqués selon le sexe, la tranche d'âge, l'opérateur, le niveau d'instruction et la CSP sont relatifs aux taux par rapport au nombre total de réponses à chacune des sous-strates de ces défalcatons et non pas par rapport au nombre total de réponses.

Utilisation des Services de Télécommunications



Services de la Téléphonie Mobile

Ligne Téléphonique Mobile

Combien de ligne de téléphonie mobile possédez-vous personnellement par opérateur ? Et quelle est votre ligne principale ?



Cible Globale

n=5112



Mono-SIM

Multi-SIM

Nombre moyen de puces actives



P.Principale
Tunisie Télécom

63,4%

36,6%

1,5



P.Principale
Ooredoo Tunisie

69,3%

30,7%

1,4



P.Principale
Orange Tunisie

64,2%

35,8%

1,4



P.Principale
Lycamobile

62,4%

37,6%

1,5

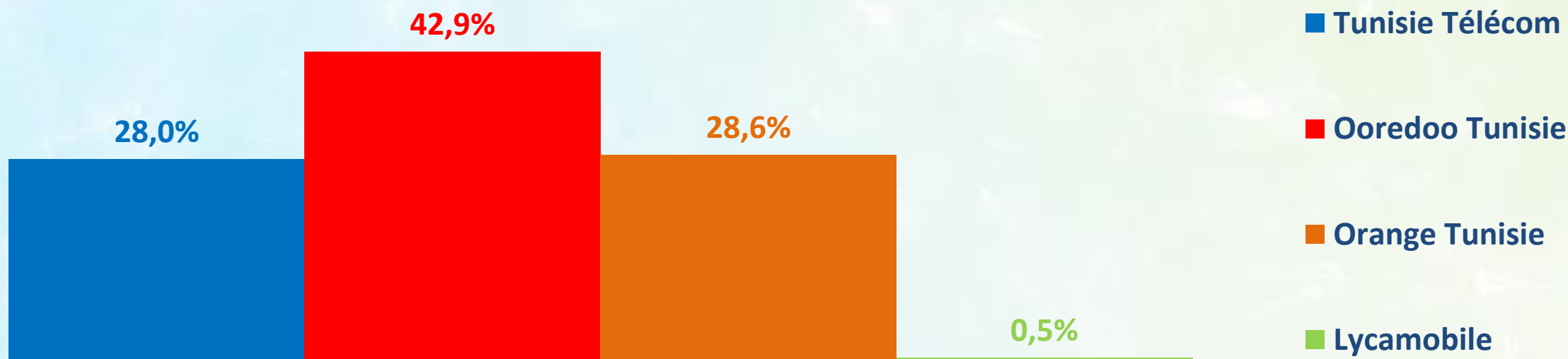
Cible Globale

66,3%

33,7%

1,4

Répartition des lignes totales possédées par marque



Ligne Téléphonique Mobile



Cible Globale

n=5112



Mono-SIM selon le sexe

71,1%

61,6%

Femme

Homme

Mono-SIM selon la tranche d'âge

78,6%

68,7%

61,4%

58,6%

63,5%

68,5%

70,0%

[10 ans
-> 17 ans]

[18 ans
-> 24 ans]

[25 ans
-> 34 ans]

[35 ans
-> 44 ans]

[45 ans
-> 54 ans]

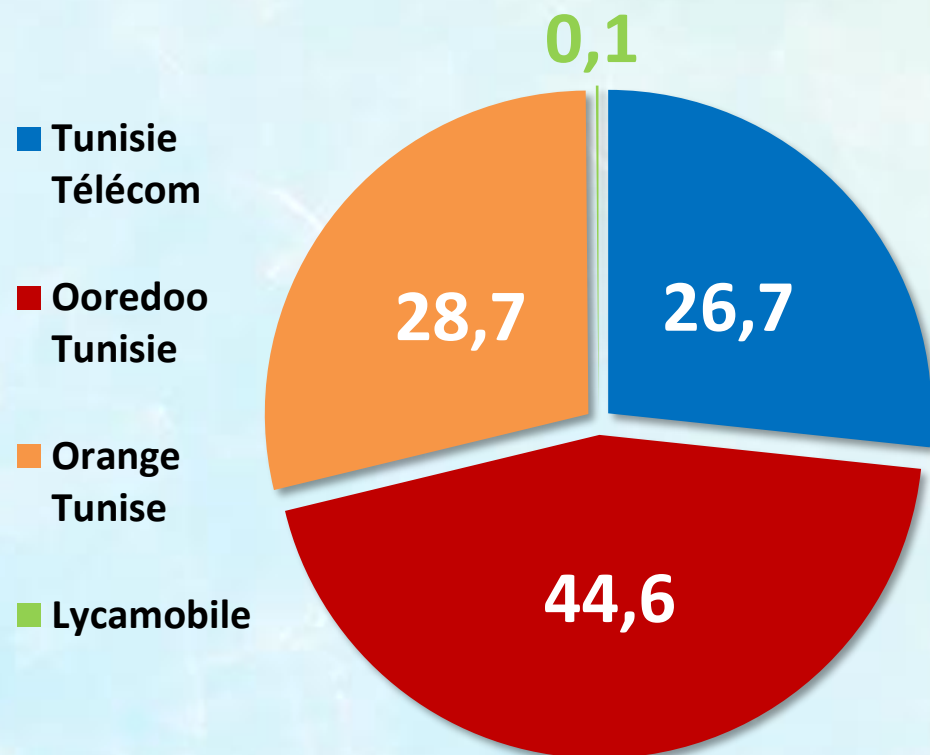
[55 ans
-> 59 ans]

[60 ans
-> 70 ans]

Ligne Téléphonique Mobile



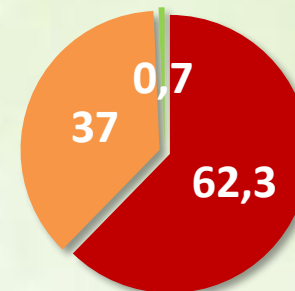
Opérateurs principaux



Répartitions des lignes secondaires par opérateur

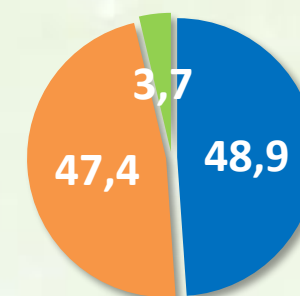
Ligne principale
Tunisie Télécom

- Ooredoo Tunisie
- Orange Tunisie
- LycaMobile



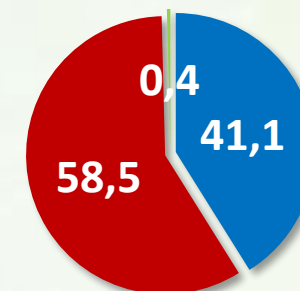
Ligne principale
Ooredoo Tunisie

- Tunisie Télécom
- Orange Tunisie
- Lycamobile



Ligne principale
Orange Tunisie

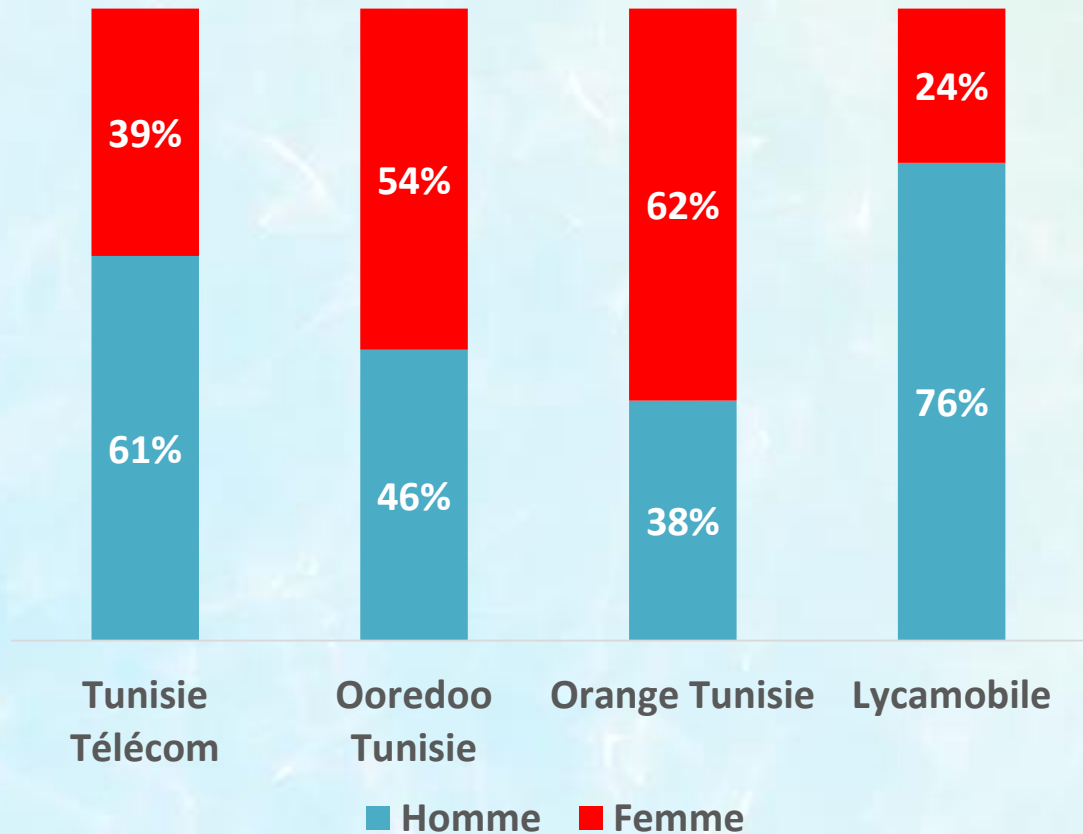
- Tunisie Télécom
- Ooredoo Tunisie
- Lycamobile



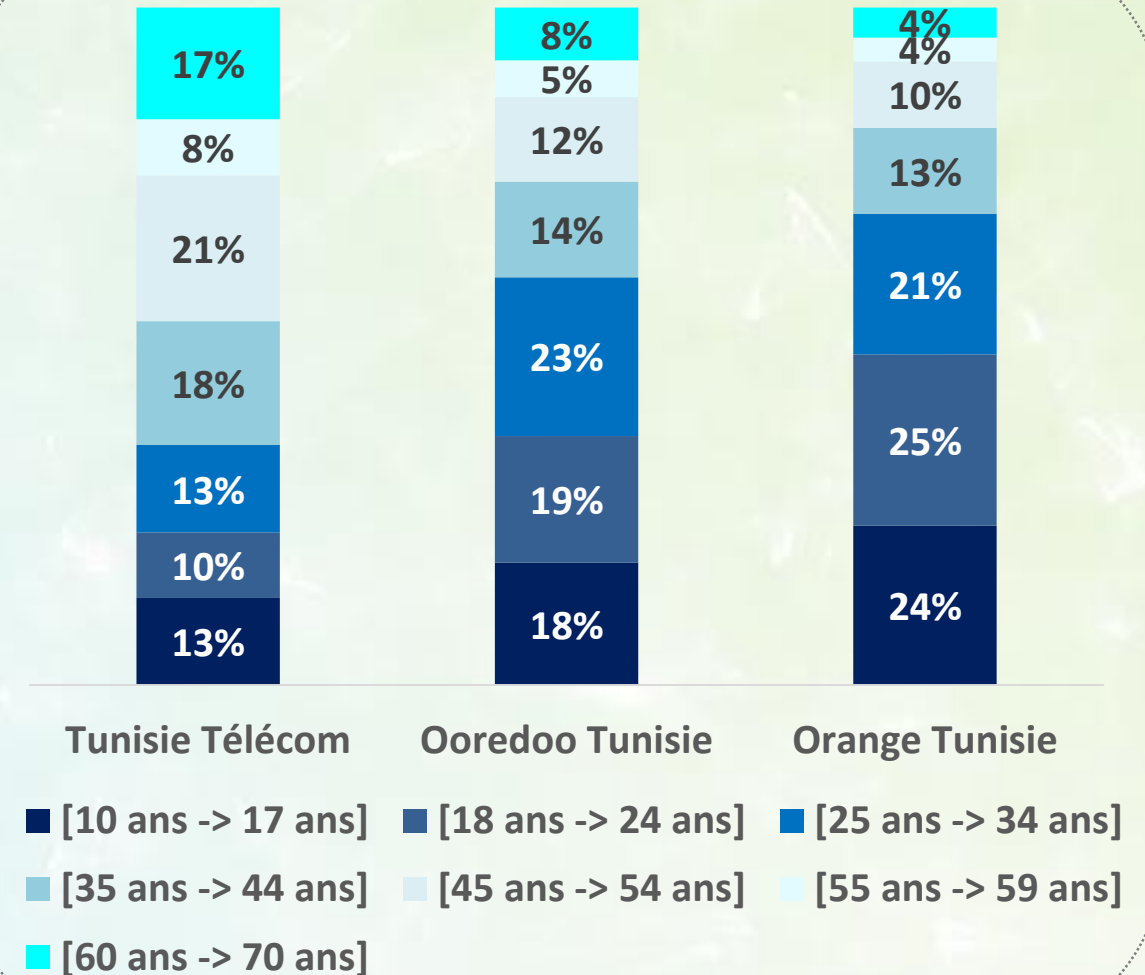
Ligne Téléphonique Mobile



Répartition des abonnés auprès de chaque opérateur (opérateur principal) par sexe



Répartition des abonnés auprès de chaque opérateur (opérateur principal) par tranche d'âge



Ligne Téléphonique Mobile

Répartition des SIM possédées pour ceux ayant :



Ligne principale Tunisie Télécom

Par ligne principale



Ligne principale Ooredoo Tunisie



Ligne principale Orange Tunisie



- Tunisie Télécom
- Ooredoo Tunisie
- Orange Tunisie
- Lycamobile

Usage de la Ligne Téléphonique Mobile

Cible Globale

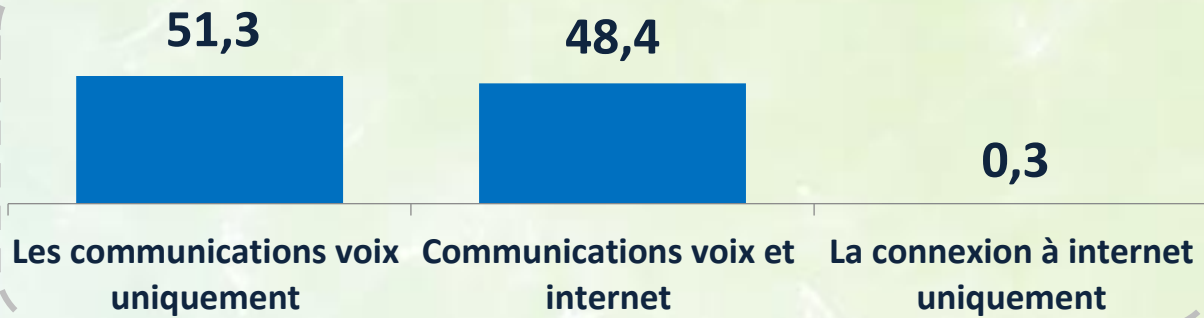
n= 5112

La ligne téléphonique mobile que vous avez, est-elle utilisée pour :

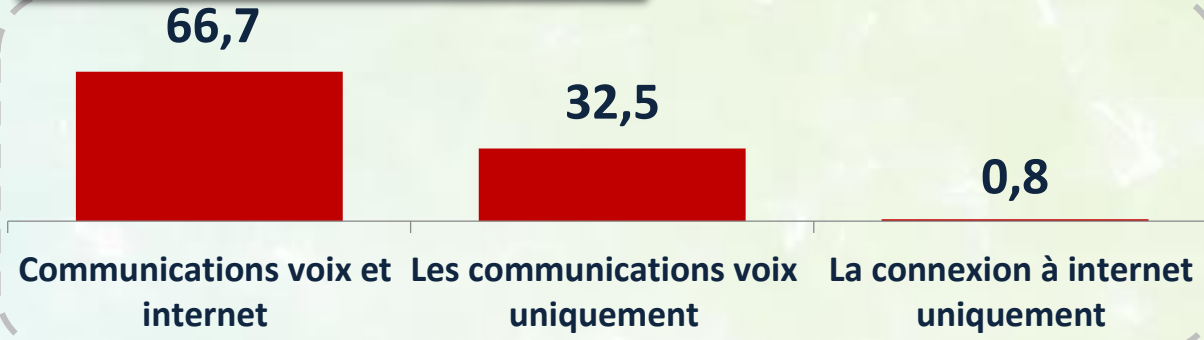


Par ligne principale

Ligne principale Tunisie Télécom



Ligne principale Ooredoo Tunisie



Ligne principale Orange Tunisie



Usage de la Ligne Téléphonique Mobile

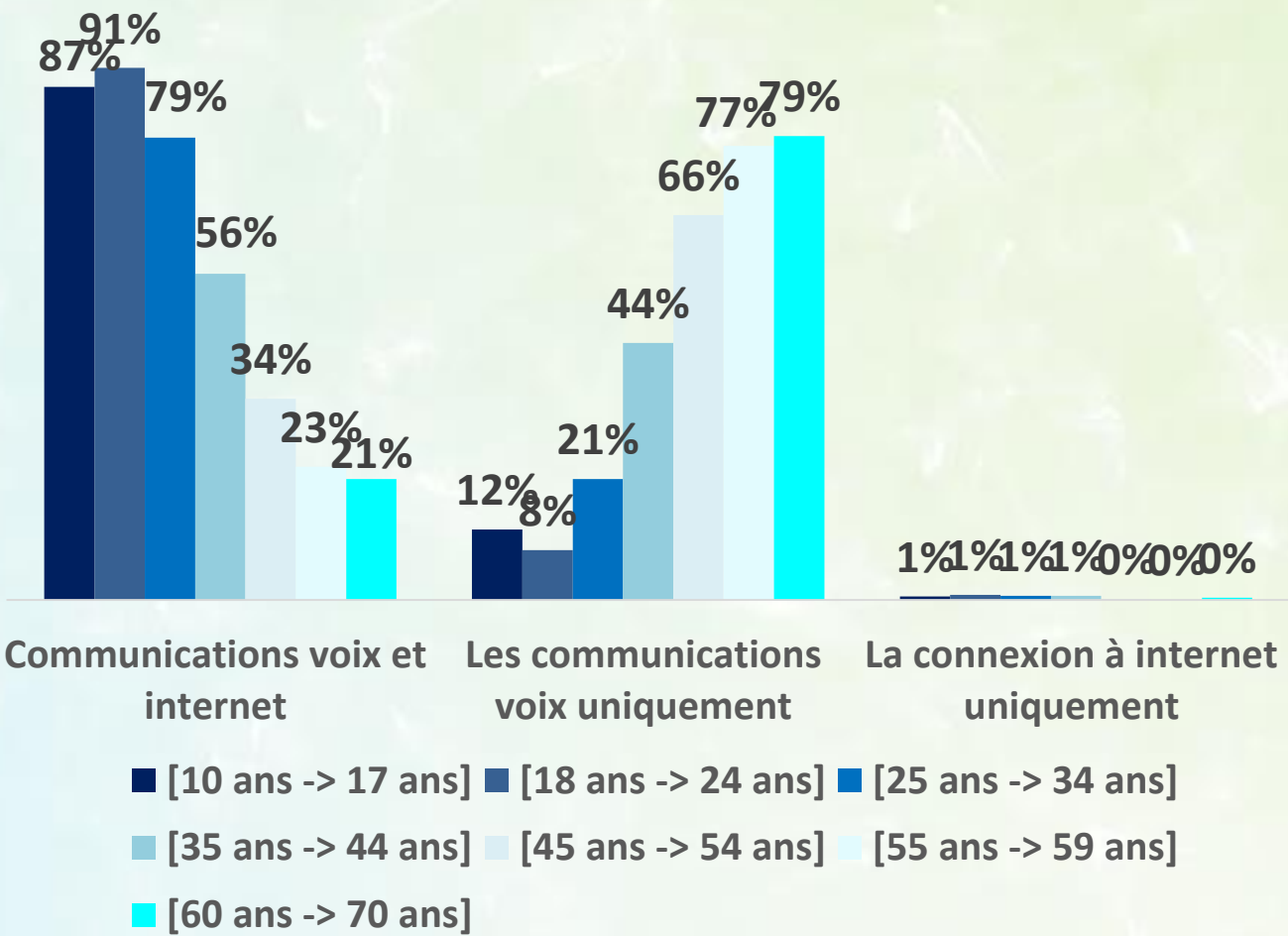
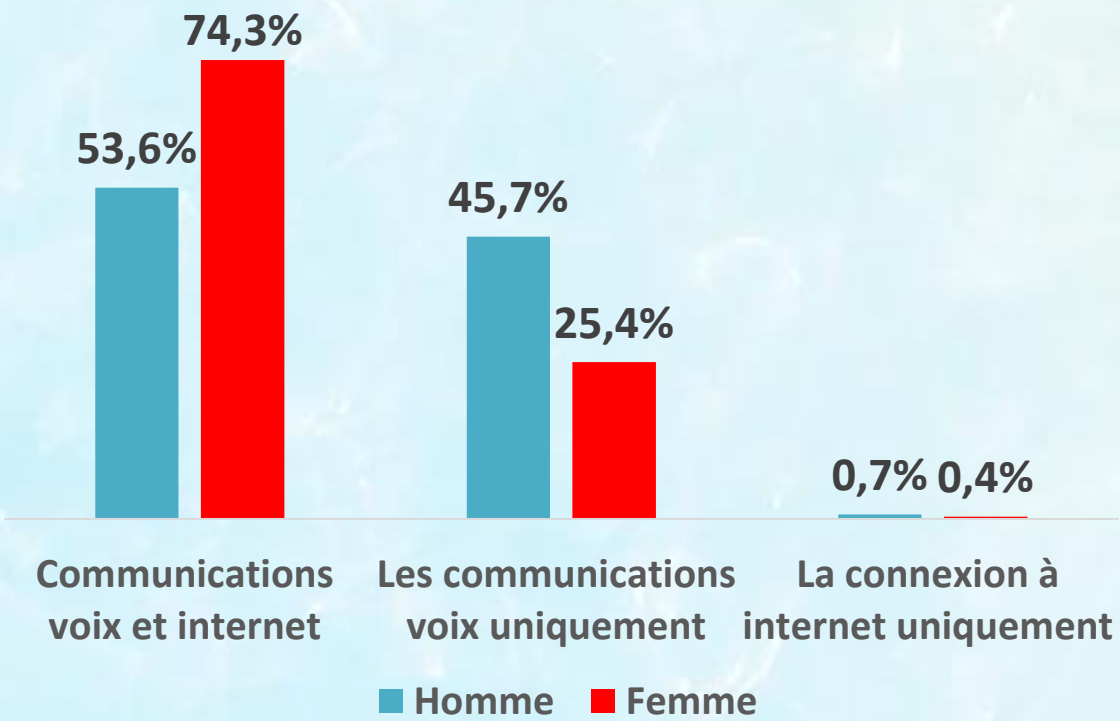
Par ligne principale

La ligne téléphonique mobile que vous avez, est-elle utilisée pour :

Cible Globale
n= 5112

Usage de la ligne téléphonique mobile par tranche d'âge

Usage de la ligne téléphonique mobile par sexe

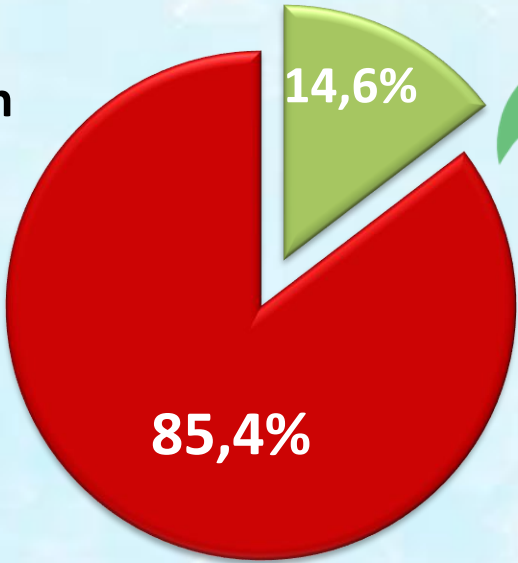


Connaissance de l'Offre de Téléphonie Mobile

Connaissez-vous l'offre de téléphonie mobile de votre ligne principale à laquelle vous êtes inscrit ?

Cible Globale
n= 5112

Oui
Non

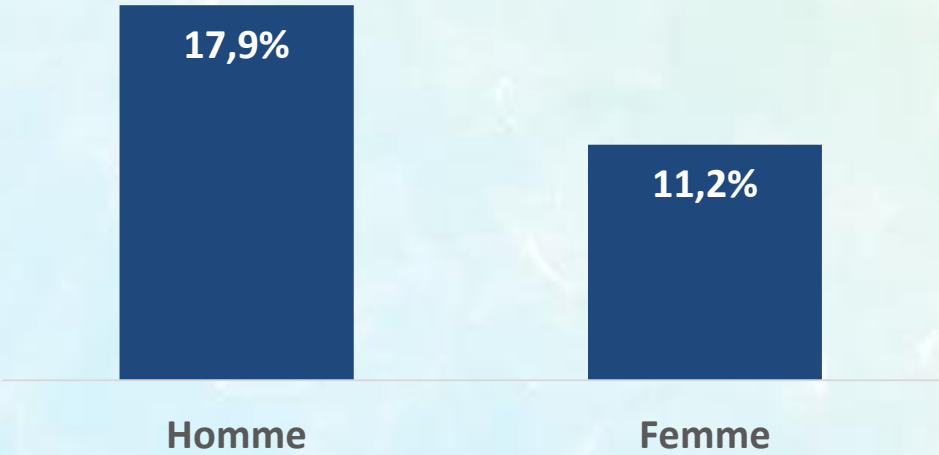


Connaissez-vous l'offre de téléphonie mobile de votre ligne principale à laquelle vous êtes inscrit ?

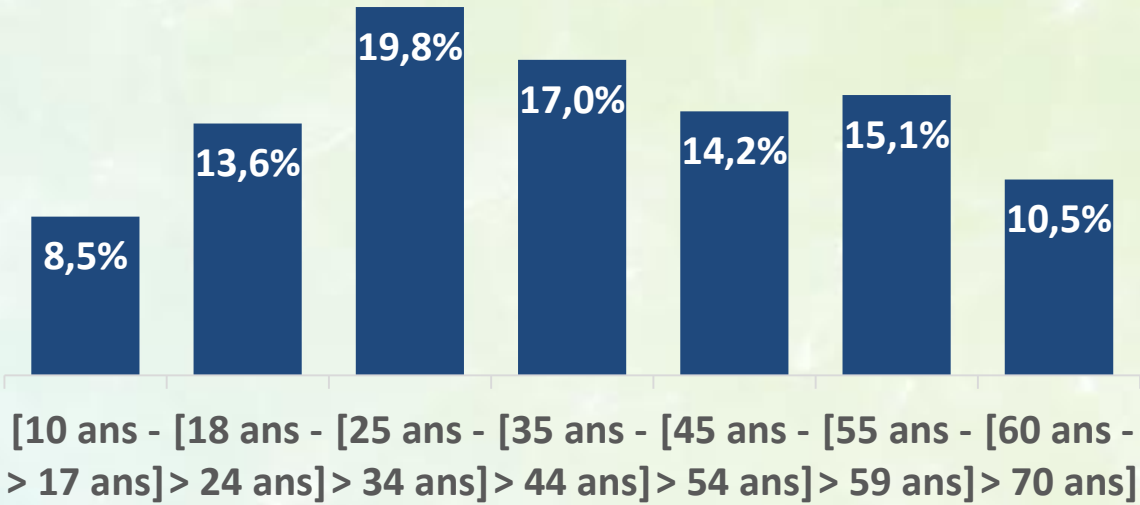


Connaissance de l'Offre de Téléphonie Mobile

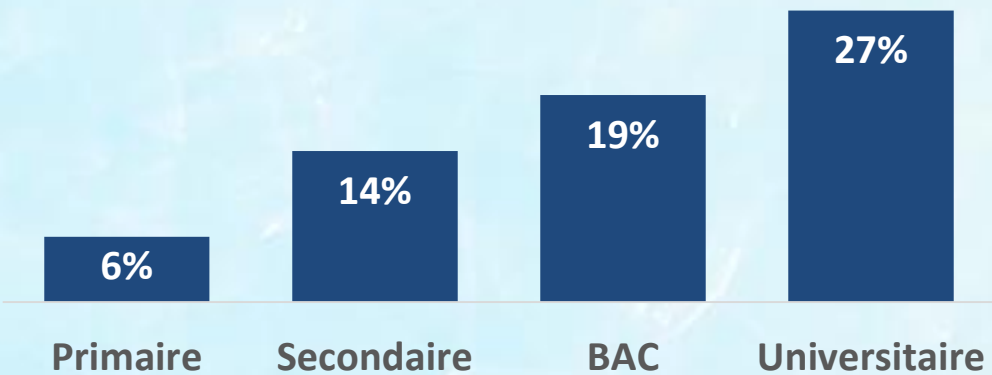
Personnes connaissant l'offre de téléphonie mobile par sexe



Personnes connaissant l'offre de téléphonie mobile par tranche d'âge

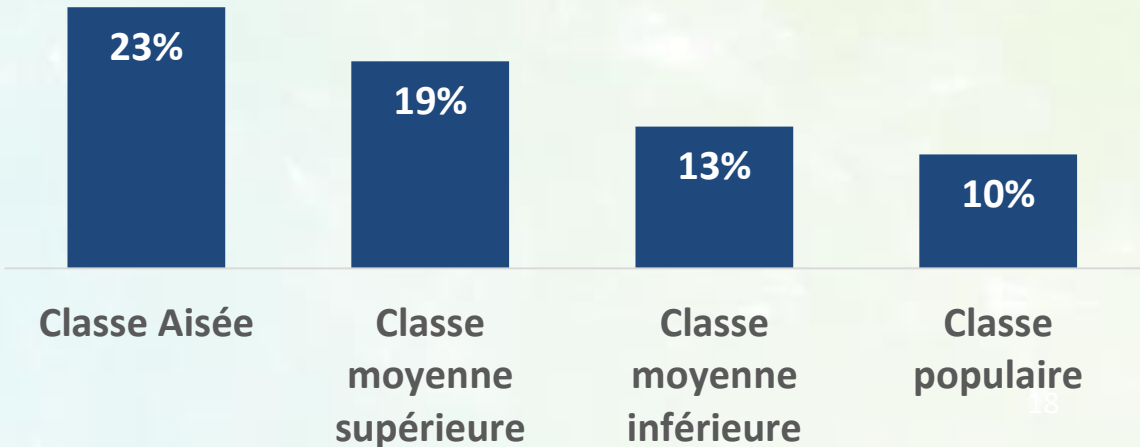


Connaissance de l'offre de téléphonie mobile par niveau d'instruction



% Oui

Personnes connaissant l'offre de téléphonie mobile par CSP



Connaissance des Caractéristiques de l'Offre de Téléphonie Mobile

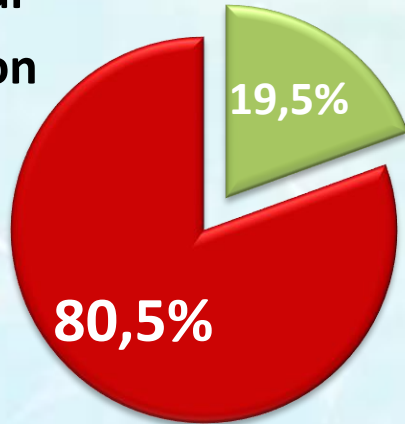
Connaissez-vous les caractéristiques suivantes de votre offre de téléphonie mobile principale ?

Cible Globale

n=5112

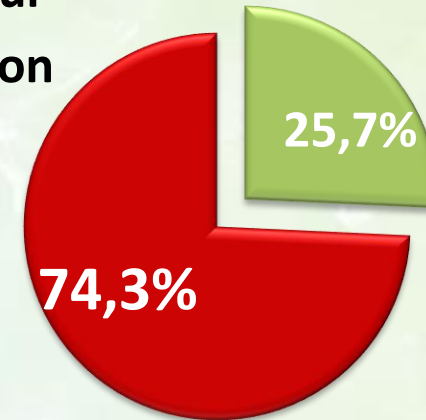
Tarif voix mobile

■ Oui
■ Non



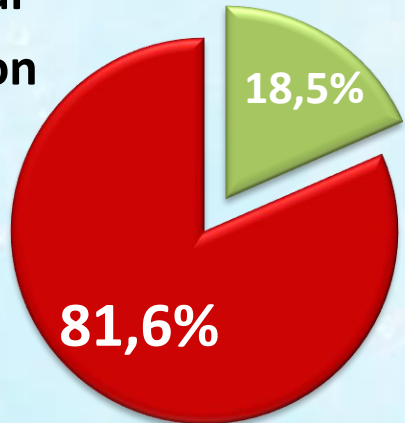
Tarif SMS/MMS

■ Oui
■ Non



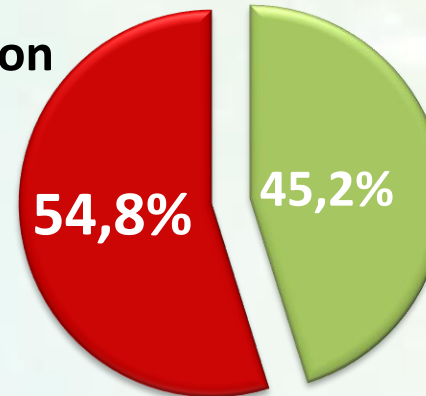
Options voix associées à l'offre

■ Oui
■ Non



Options data mobile

■ Oui
■ Non





Connaissance des Caractéristiques de l'Offre de Téléphonie Mobile

Connaissez-vous les caractéristiques suivantes de votre offre de téléphonie mobile principale ?

% Oui

Par sexe	Homme	Femme			Par Opérateur	Tunisie Télécom	Ooredoo Tunisie	Orange Tunisie
Tarif voix mobile	21,5%	17,4%			Tarif voix mobile	18,5%	20,3%	18,9%
Tarif SMS/MMS	19,4%	32,4%			Tarif SMS/MMS	21,4%	27,5%	27,1%
Options voix associées à l'offre	17,7%	19,2%			Options voix associées à l'offre	16,9%	19,3%	18,5%
Options data mobile	38,8%	52,0%			Options data mobile	34,3%	47,8%	51,6%
Par CSP	Classe Aisée	Classe moyenne supérieure	Classe moyenne inférieure	Classe populaire				
Tarif voix mobile	24,1%	21,5%	19,0%	16,6%				
Tarif SMS/MMS	29,1%	30,0%	24,0%	21,9%				
Options voix associées à l'offre	23,8%	23,1%	16,3%	14,2%				
Options data mobile	61,5%	52,6%	44,7%	33,5%				
Par tranche d'âge	[10 ans -> 17 ans]	[18 ans -> 24 ans]	[25 ans -> 34 ans]	[35 ans -> 44 ans]	[45 ans -> 54 ans]	[55 ans -> 59 ans]	[60 ans -> 70 ans]	
Tarif voix mobile	18,9%	21,2%	23,6%	18,4%	15,7%	18,0%	16,0%	
Tarif SMS/MMS	33,8%	38,8%	33,6%	17,6%	14,2%	10,8%	10,0%	
Options voix associées à l'offre	16,6%	20,1%	24,9%	16,9%	16,1%	14,7%	11,6%	
Options data mobile	63,0%	70,3%	60,9%	34,0%	19,0%	11,8%	10,4%	

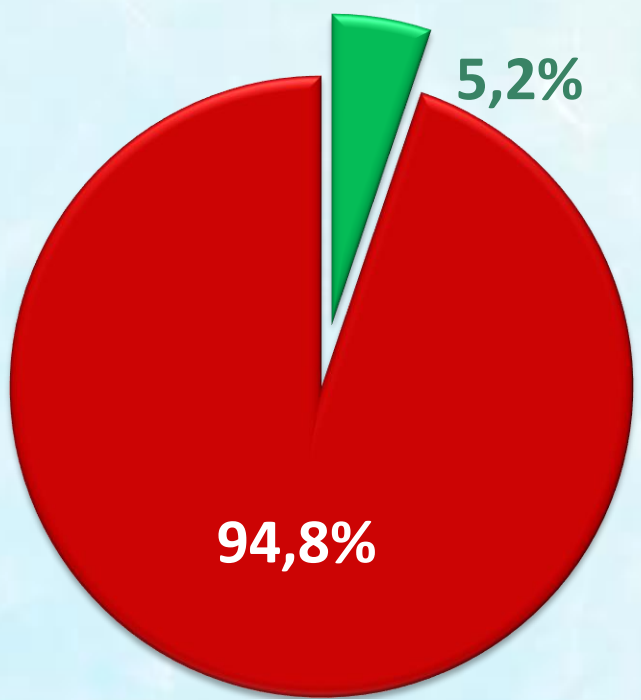
SMS+

Notoriété SMS+

Connaissez-vous les SMS+?

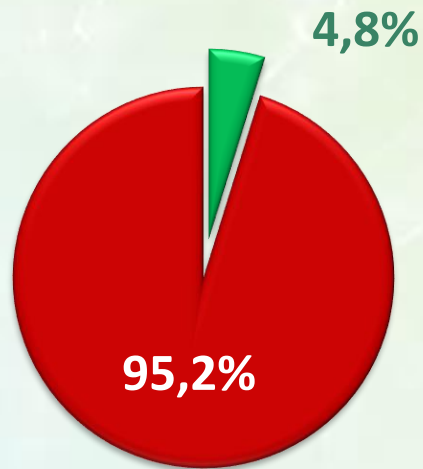
Cible Globale

n= 5112

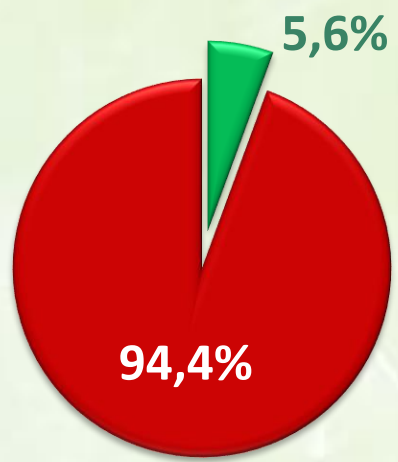


■ Oui
■ Non

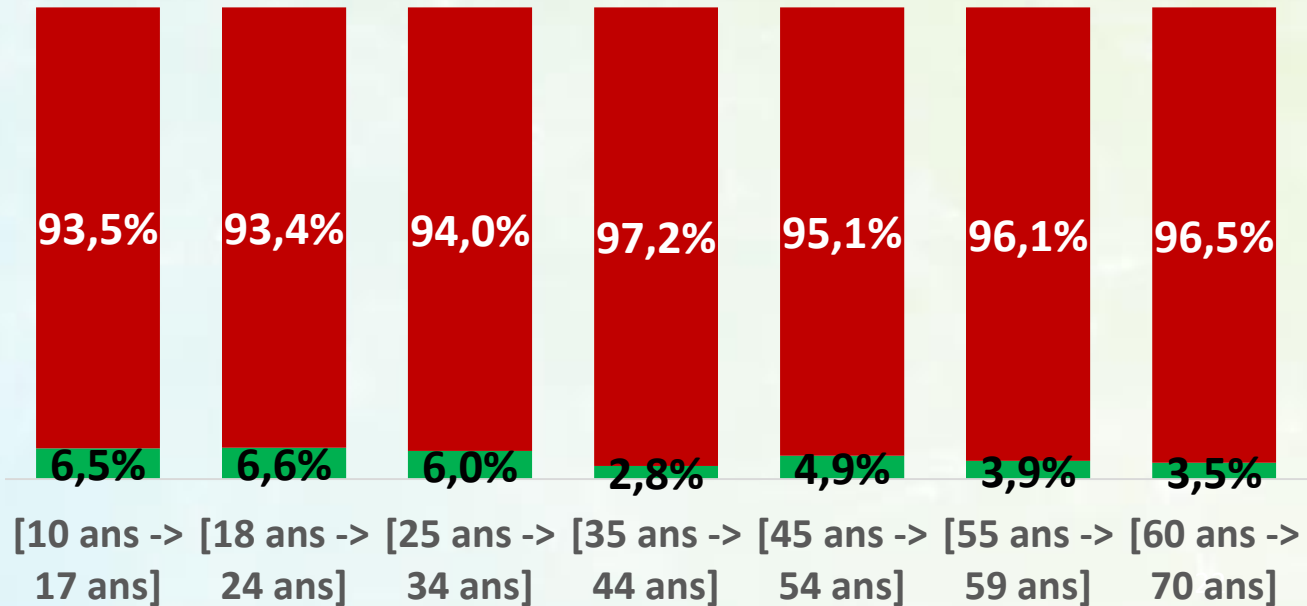
Hommes



Femmes



Notoriété / Tranche d'âge

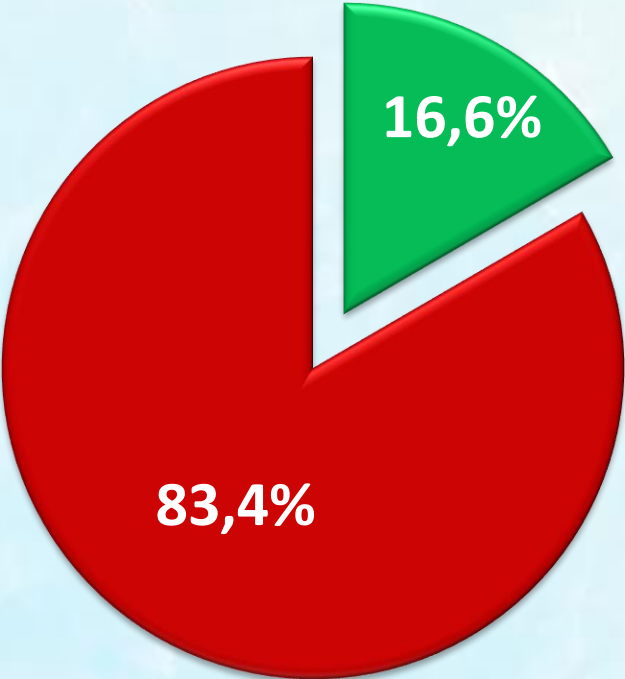


Utilisation des SMS+ auparavant

Avez-vous utilisé les SMS Plus auparavant ?

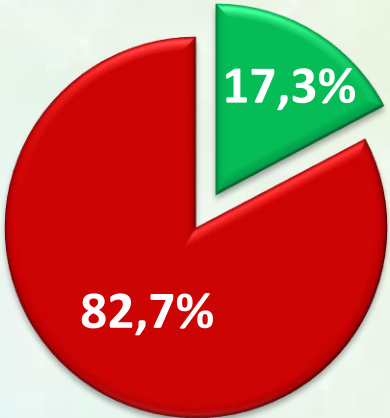
Cible Globale

n= 5112

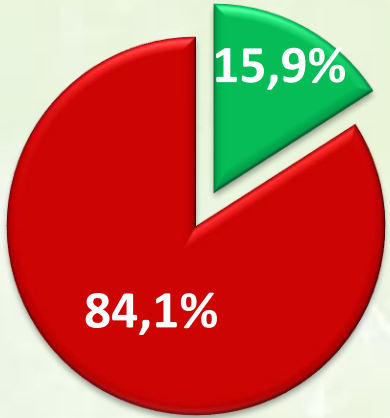


Oui
Non

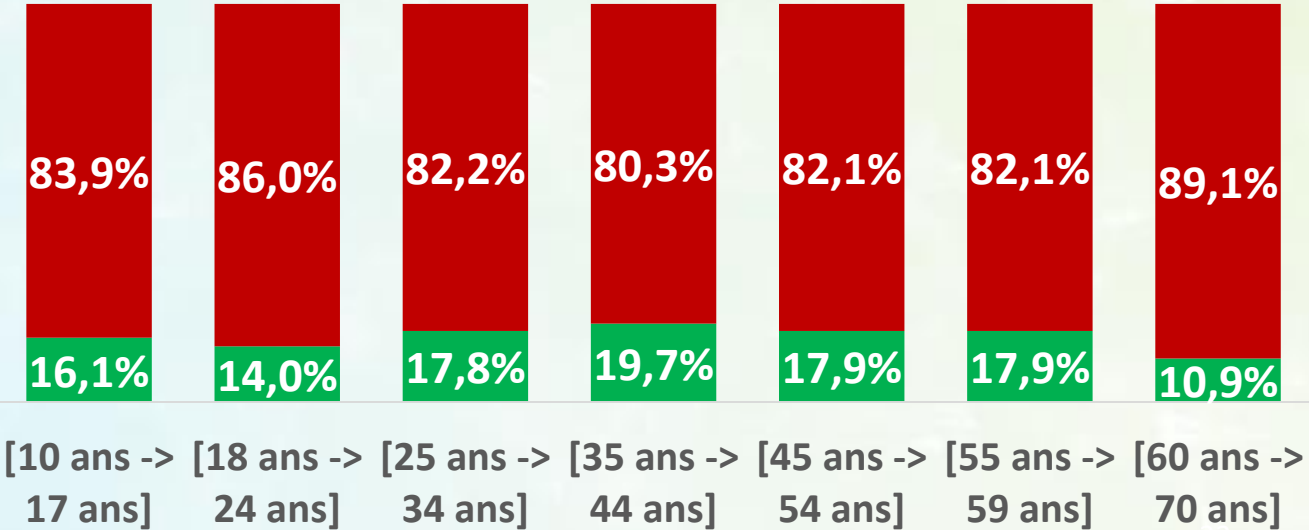
Hommes



Femmes

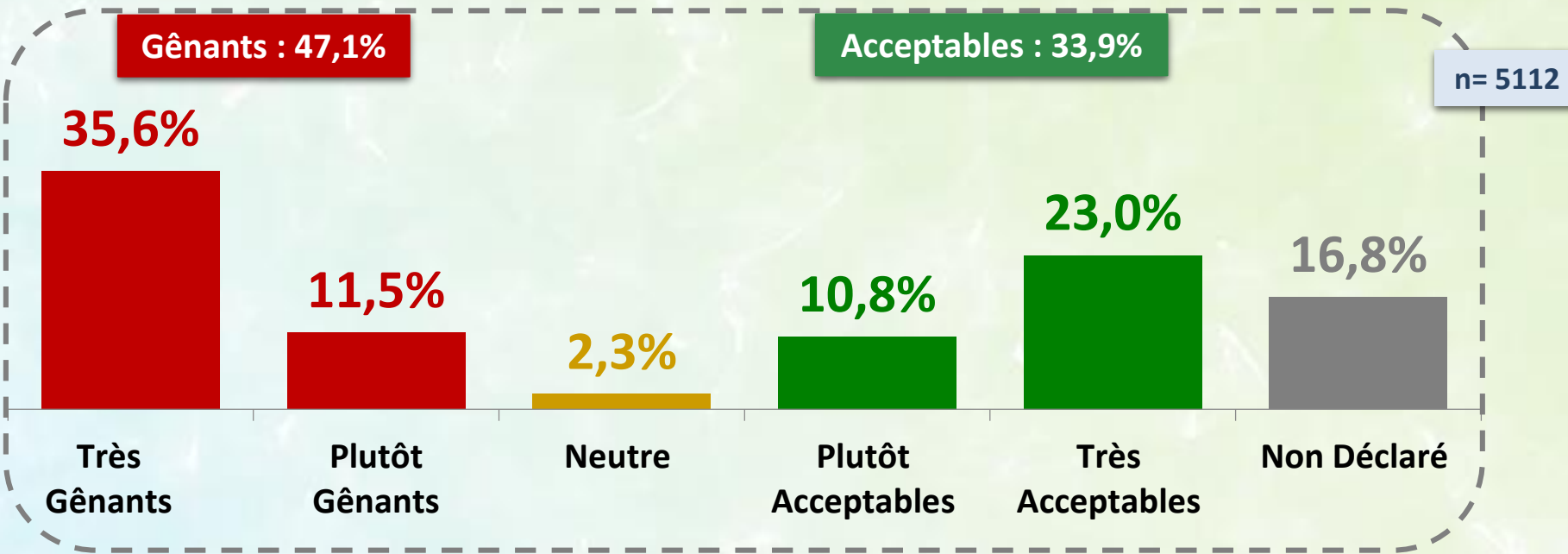


Utilisation auparavant / Tranche d'âge

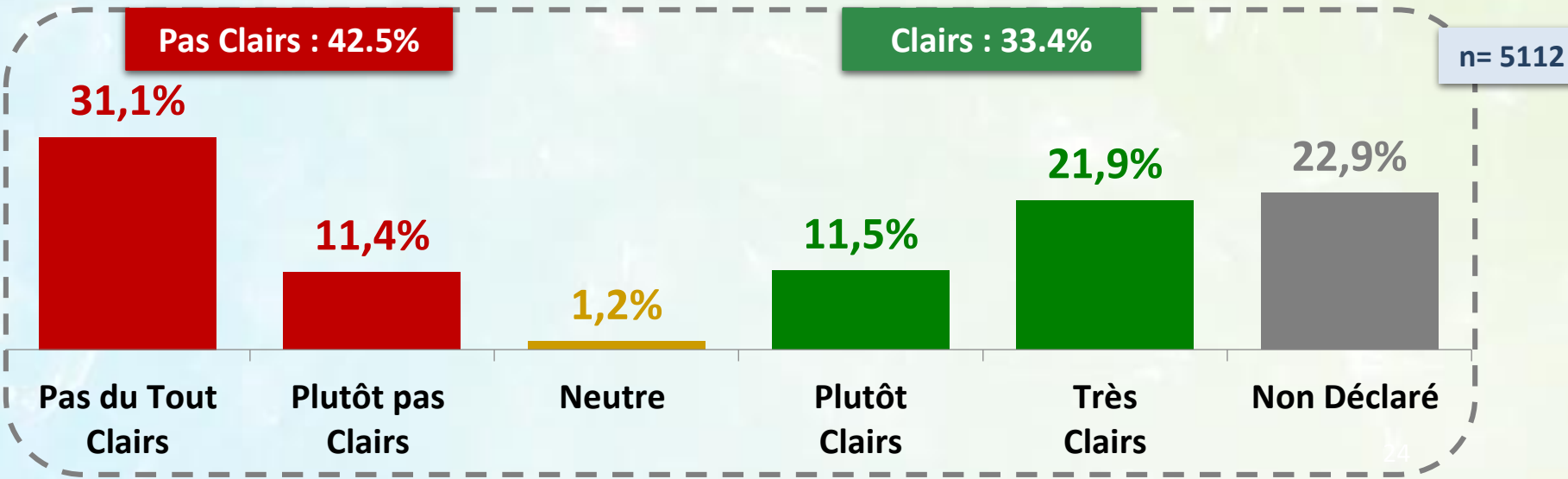


Opinion sur les SMS+

Trouvez-vous les SMS plus gênants ?



A quel degré trouvez-vous que les prix des SMS Plus sont clairs ou pas ?





Appareils Téléphoniques

Appareils Téléphoniques

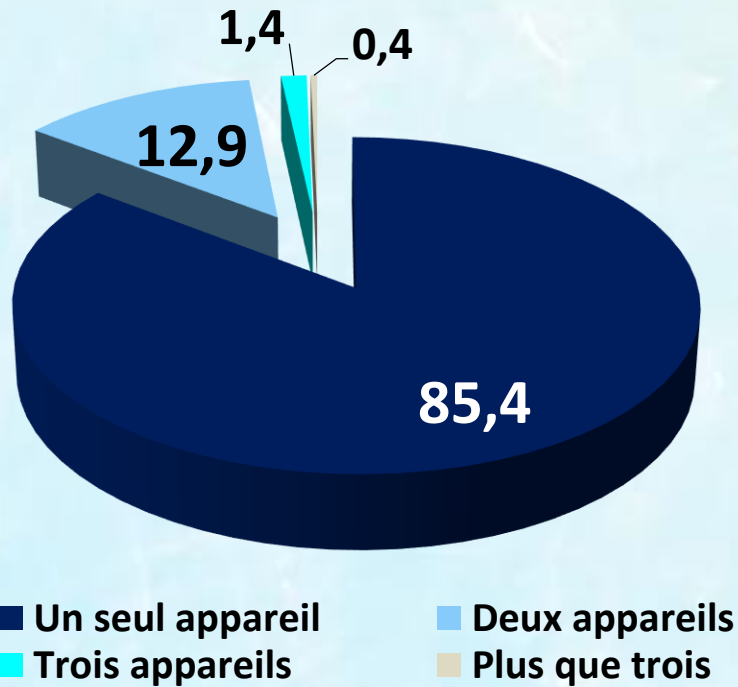
Combien d'appareils téléphoniques possédez-vous ?



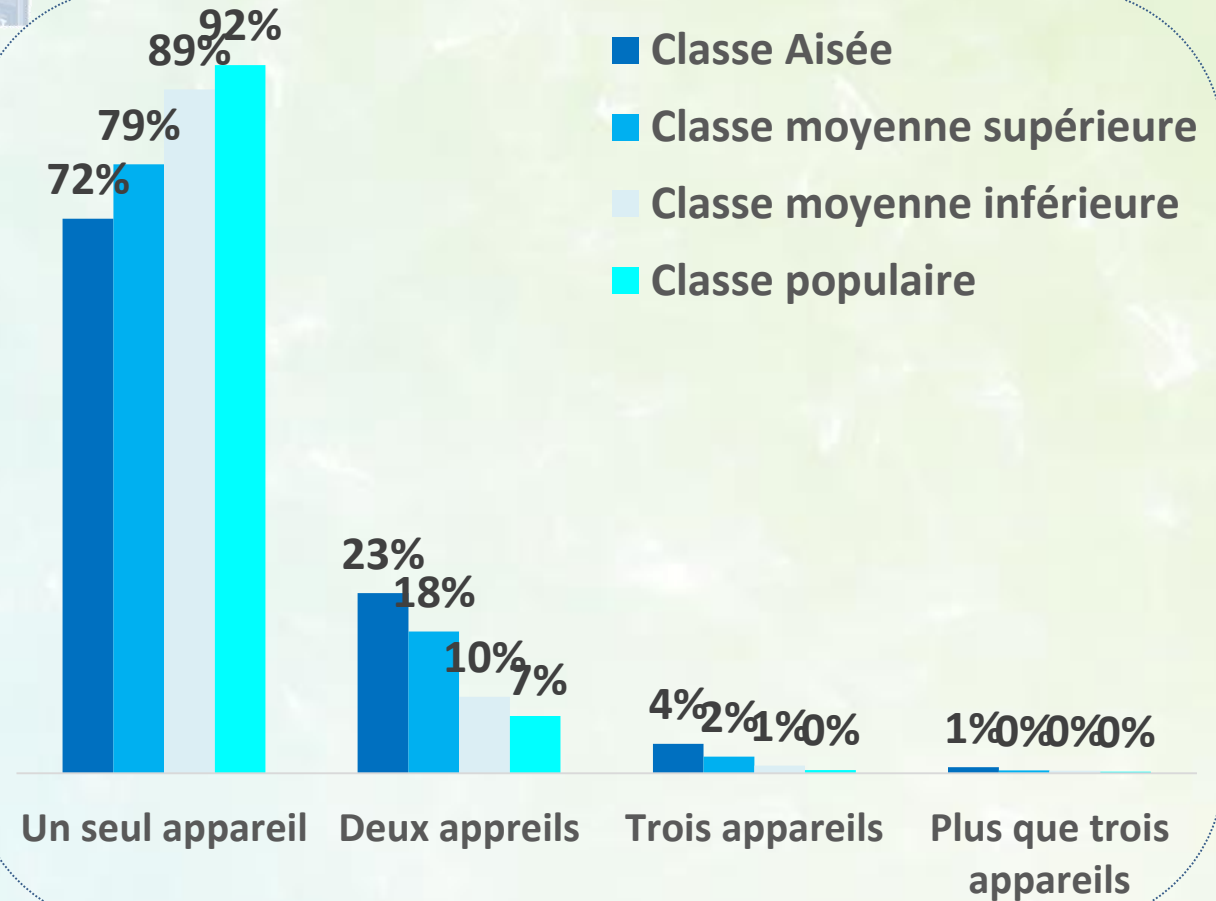
Cible Globale

n= 5112

Nombre d'appareils



Nombre d'appareils par CSP



Appareils Téléphoniques

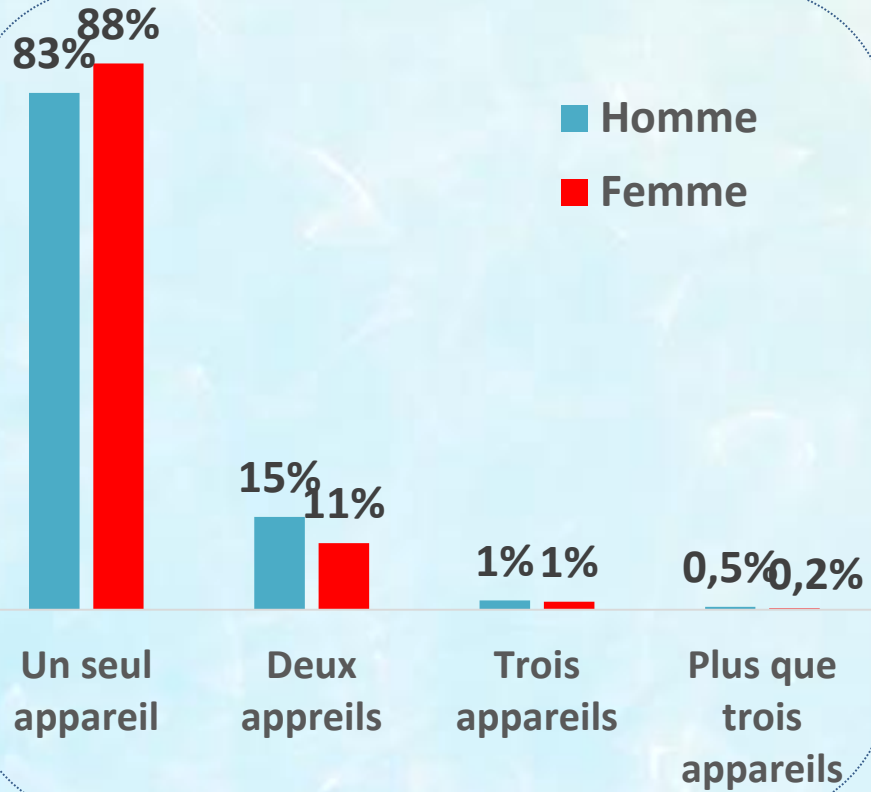
Combien d'appareils téléphoniques possédez-vous ?



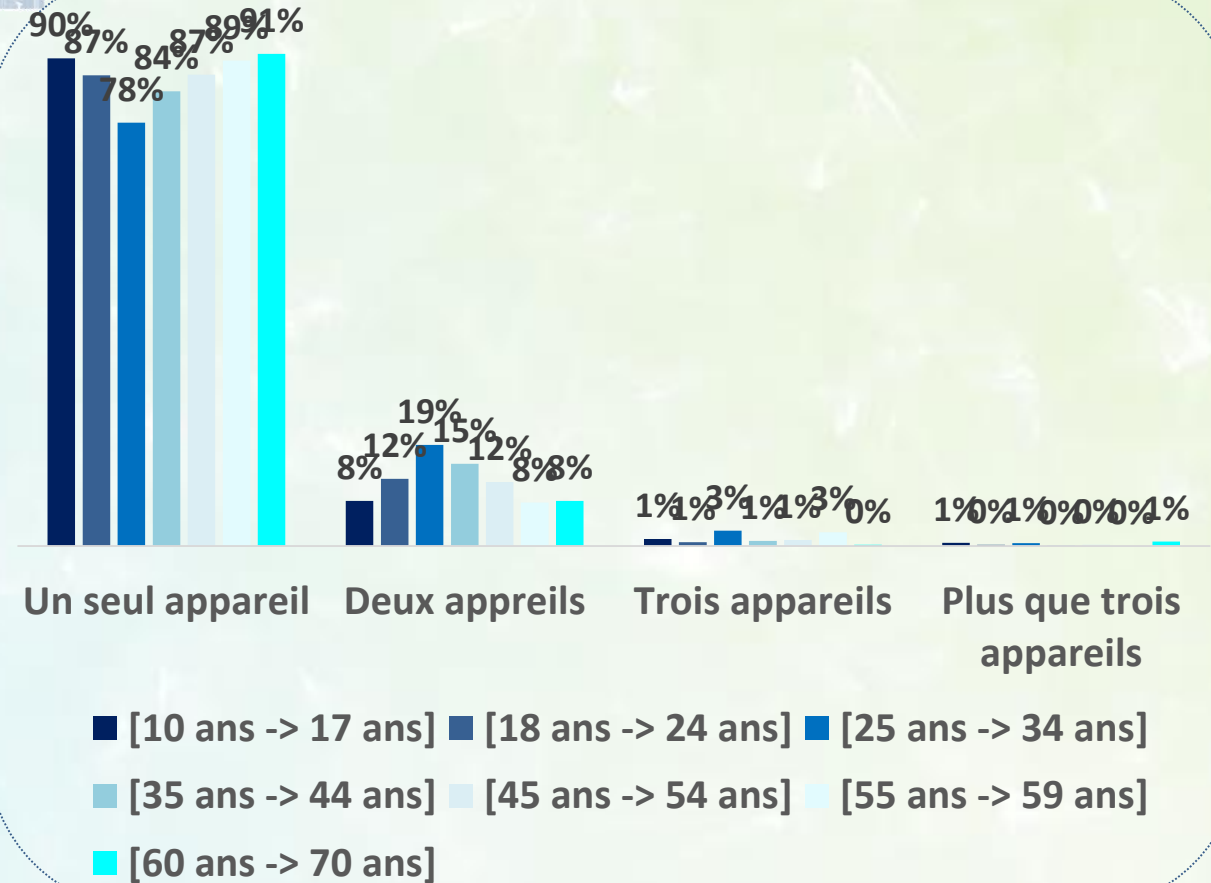
Cible Globale

n= 5112

Nombre d'appareils par sexe



Nombre d'appareils par tranche d'âge



Appareils Téléphoniques

Veuillez préciser le type de votre / vos appareil(s) téléphonique(s)



Type d'appareils téléphoniques



Téléphone classique

Smartphone

Tablette

	Téléphone 2G	Téléphone 3G	Ne Sait Pas	Total	Smartphone 3G	Smartphone 4G	Ne Sait Pas	Total	Tablette 3G	Tablette 4G	Ne Sait Pas	Total
Appareil Possédé	19,1	12,6	16,1	47,8	24,7	37,7	2,7	65,1	2,1	1,8	0,3	4,1
Appareil Principal	16,4	10,7	14,8	41,9	21,4	33,1	2,1	56,7	0,7	0,7	0,0	1,4

Appareils Téléphoniques

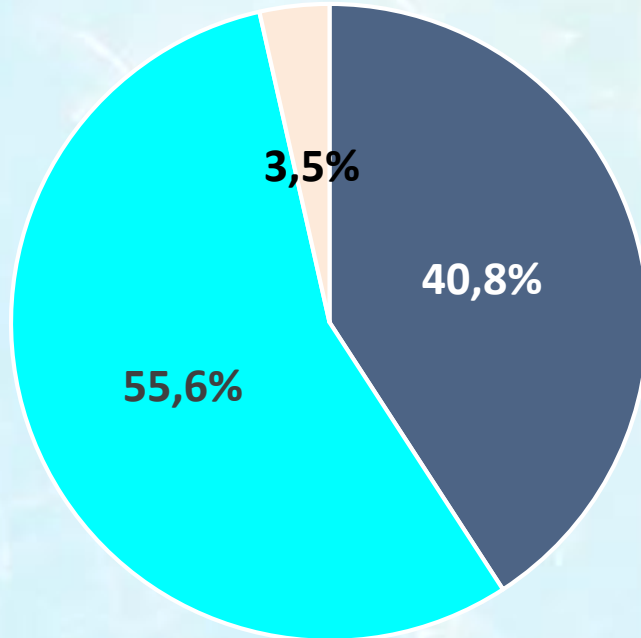
Veillez préciser le type de votre / vos appareil(s) téléphonique(s)



Cible Globale

n= 5982

Type d'appareils téléphoniques
Appareil possédé

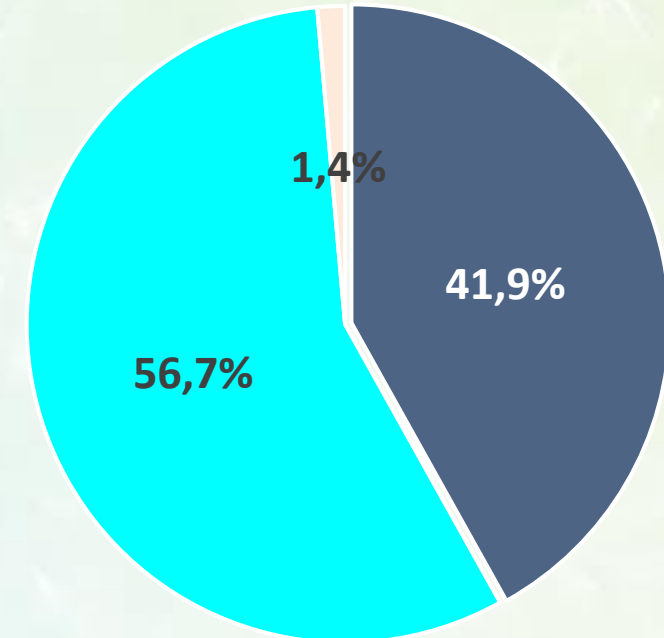


■ Téléphone classique ■ Smartphone ■ Tablette

Cible Globale

n= 5112

Type d'appareils téléphoniques
Appareil le plus utilisé



■ Téléphone classique ■ Smartphone ■ Tablette

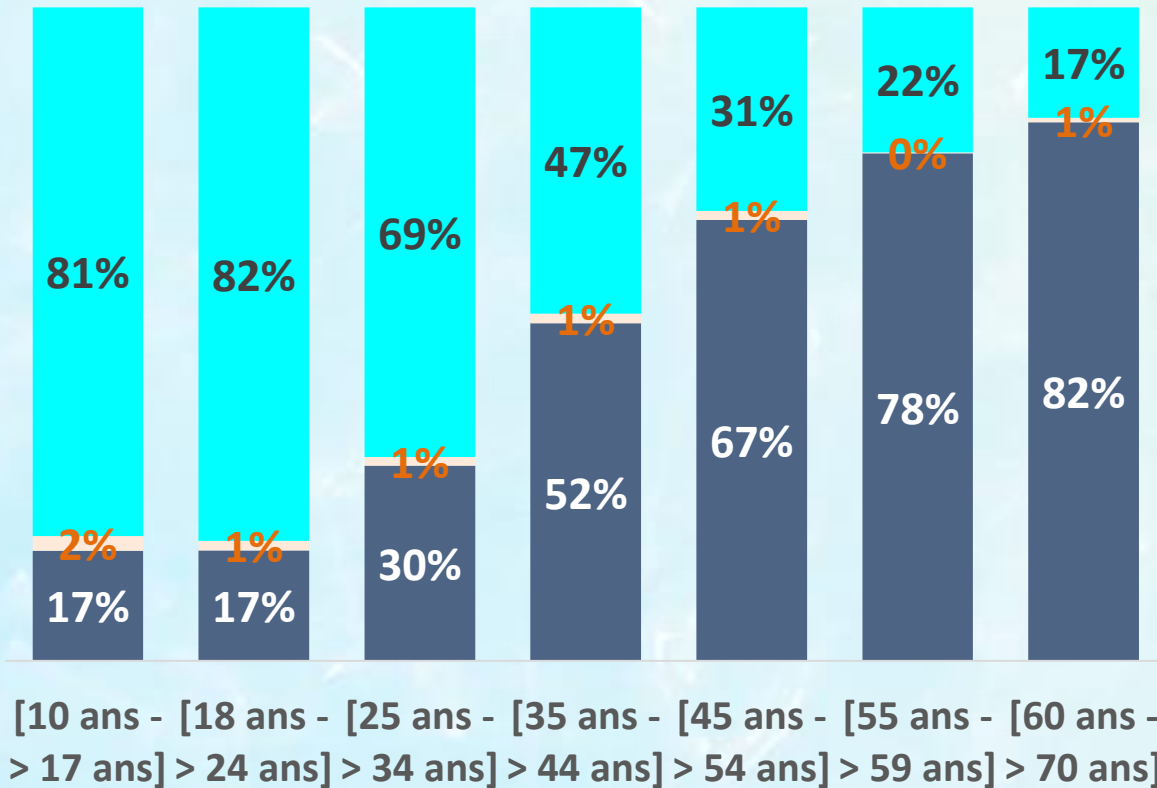
Appareils Téléphoniques

Veillez préciser le type de votre / vos appareil(s) téléphonique(s)

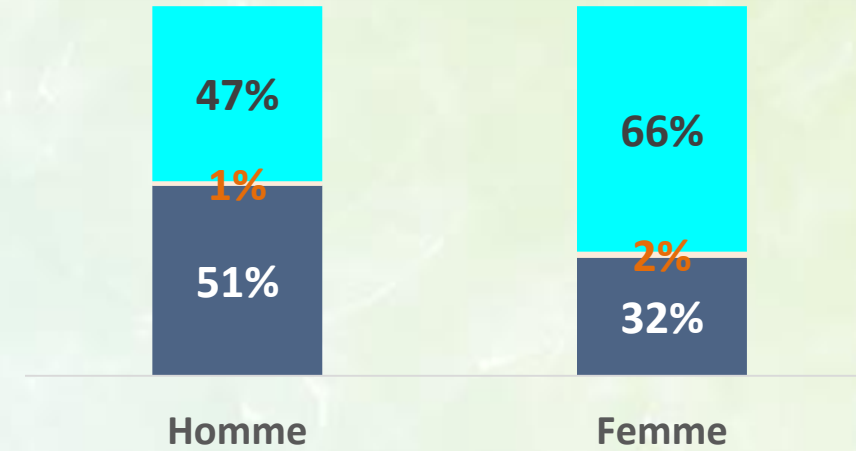
Cible Globale

n= 5112

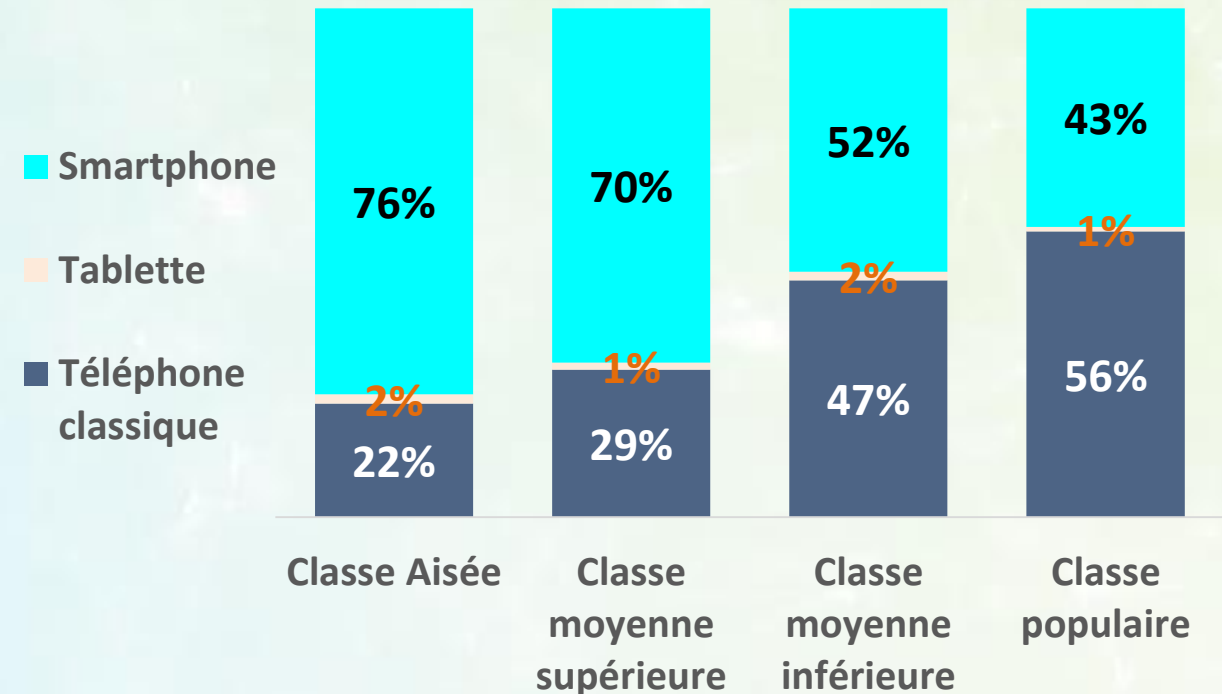
Appareil téléphonique le plus utilisé par tranche d'âge



Appareil téléphonique le plus utilisé par sexe

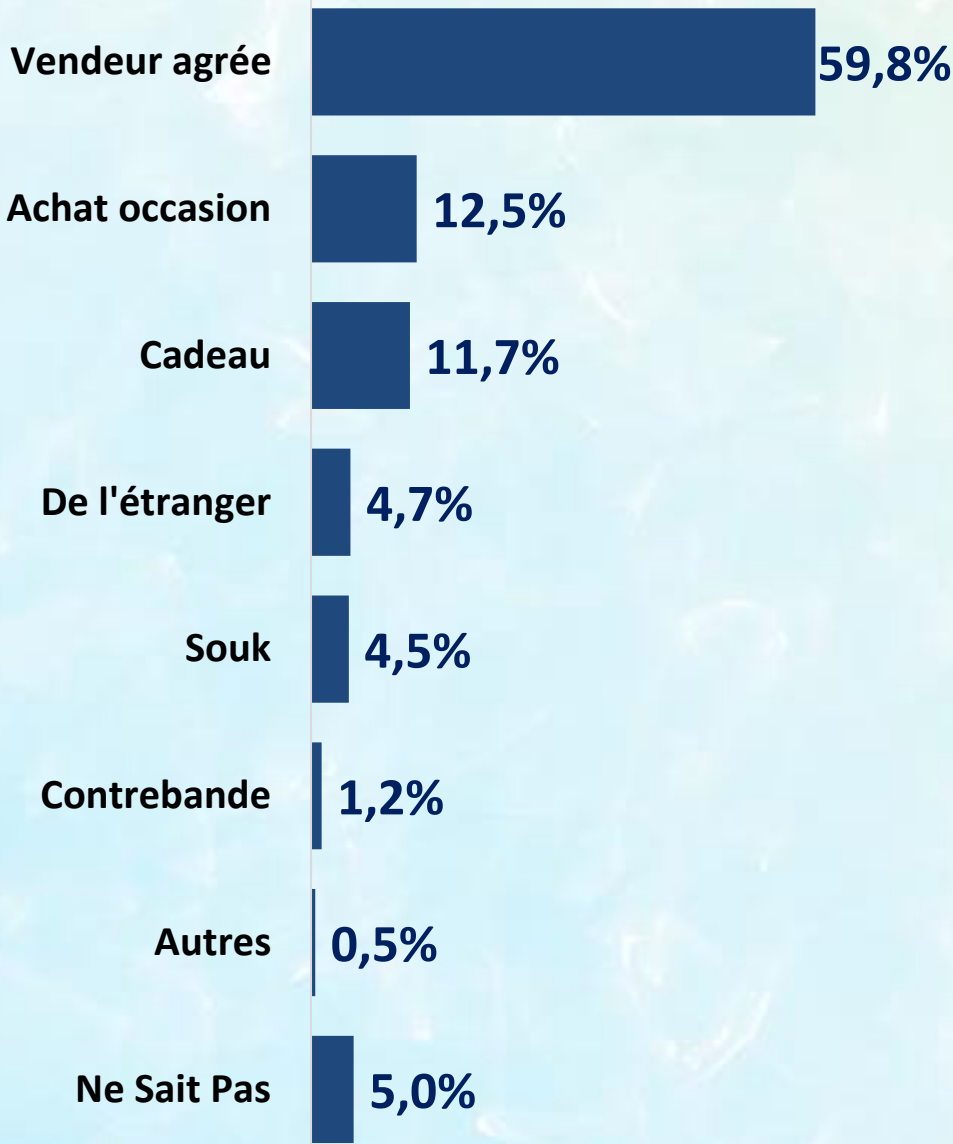


Appareil téléphonique le plus utilisé par CSP



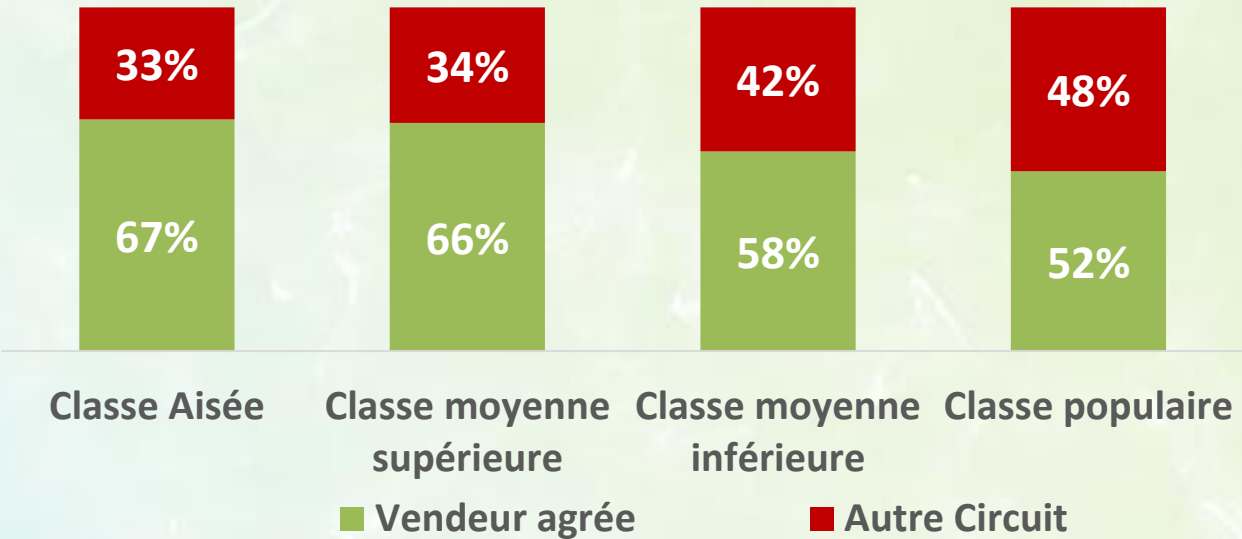
Lieu d'achat de l'Appareil Téléphonique

D'où avez-vous acheté votre appareil téléphonique

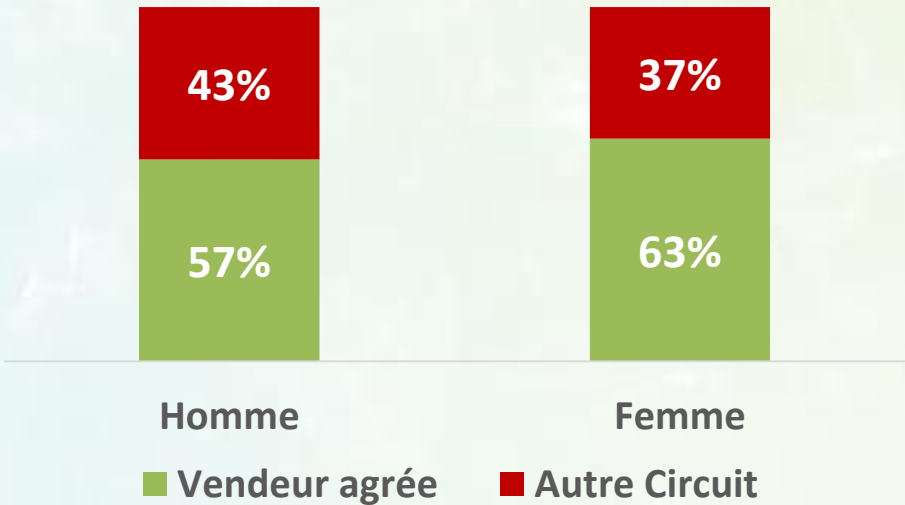


Cible Globale
n= 5112

Lieu d'achat de l'appareil téléphonique par CSP



Lieu d'achat de l'appareil téléphonique par sexe



Services de la Téléphonie Fixe

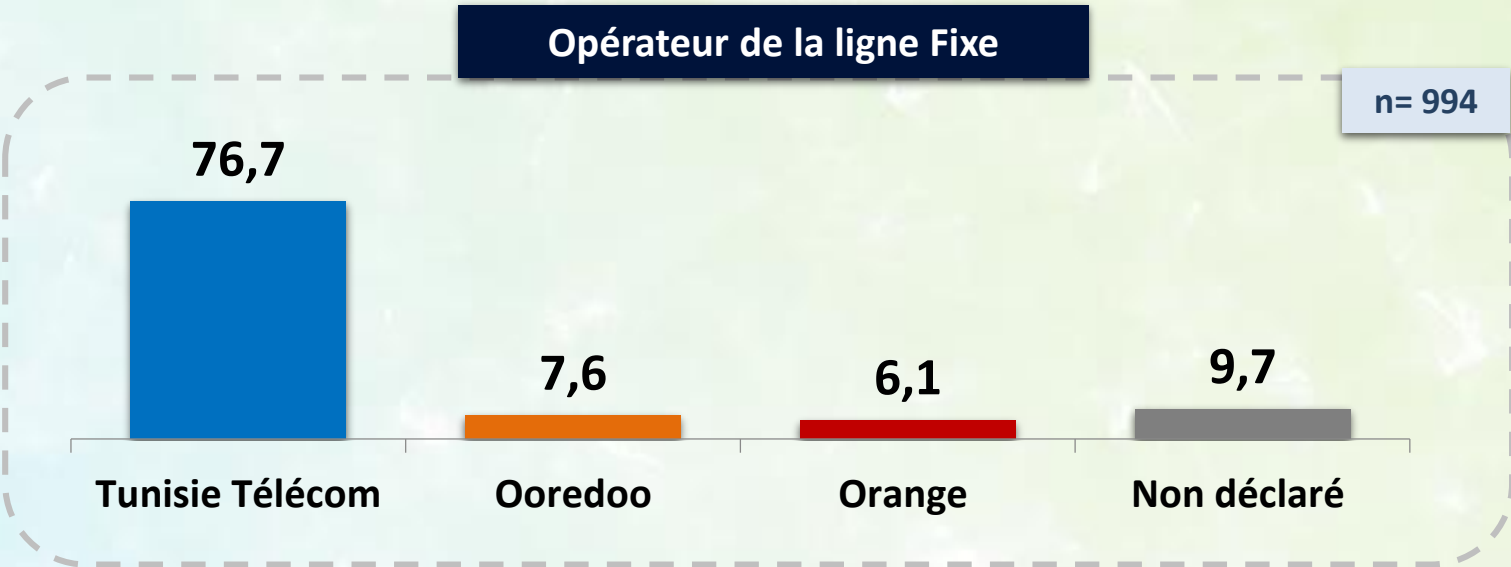
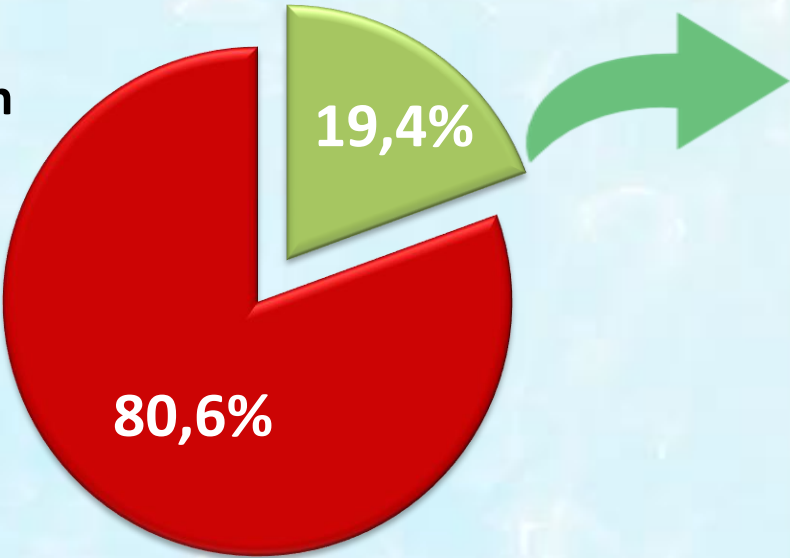


Ligne Téléphonique Fixe

Possédez-vous une ligne de téléphonie fixe dans votre domicile actuel ?

Cible Globale
n= 5112

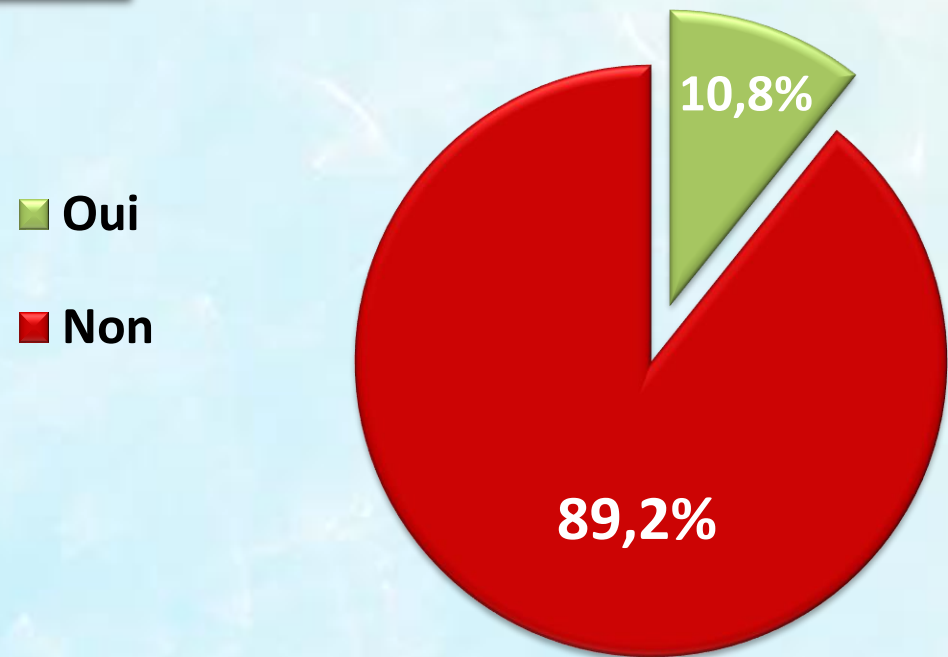
■ Oui
■ Non



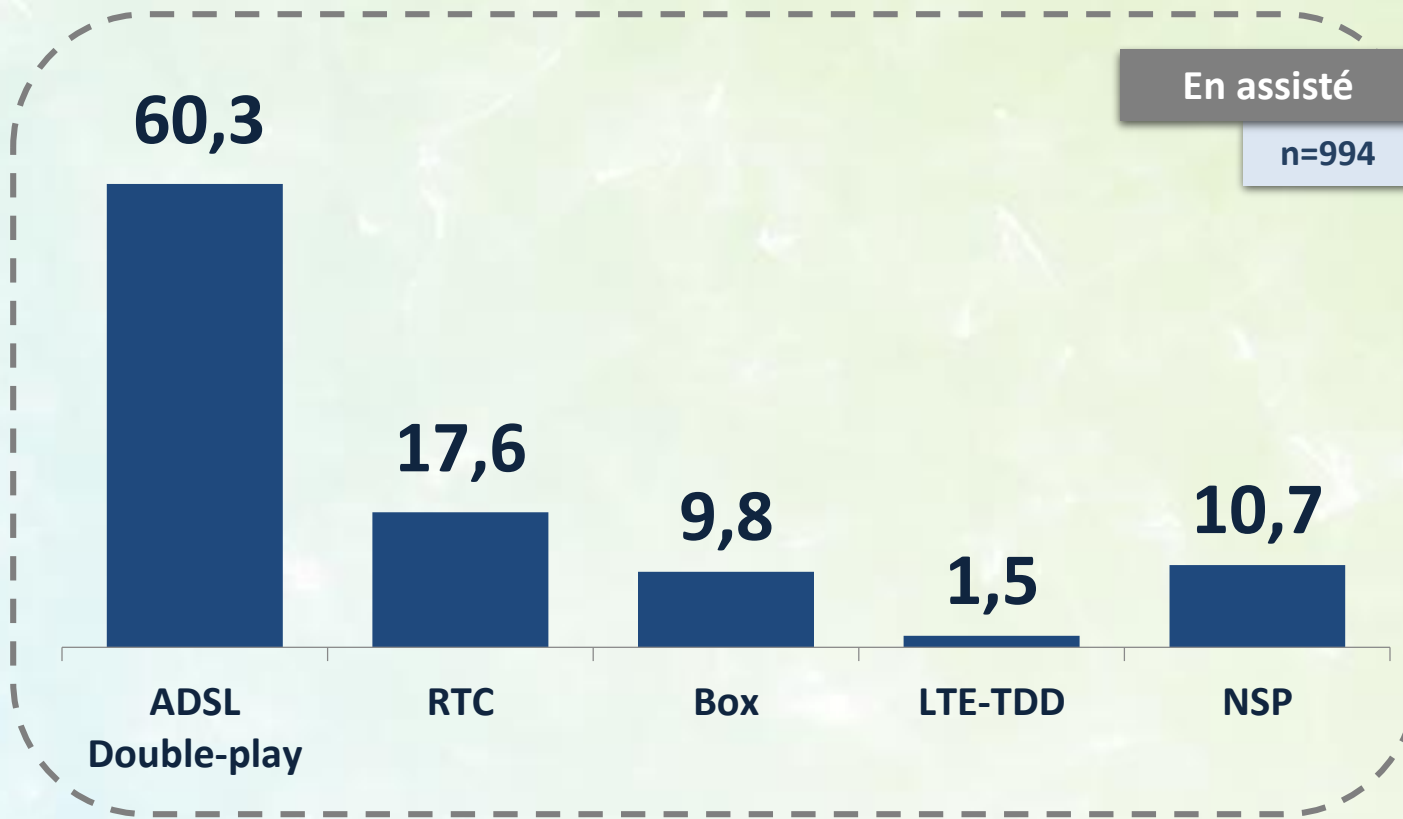
Connaissance de l'Offre de Téléphonie Fixe

Connaissez-vous l'offre (nom commercial) de téléphonie fixe à laquelle vous êtes inscrit ?

Utilisateurs fixe
n=994

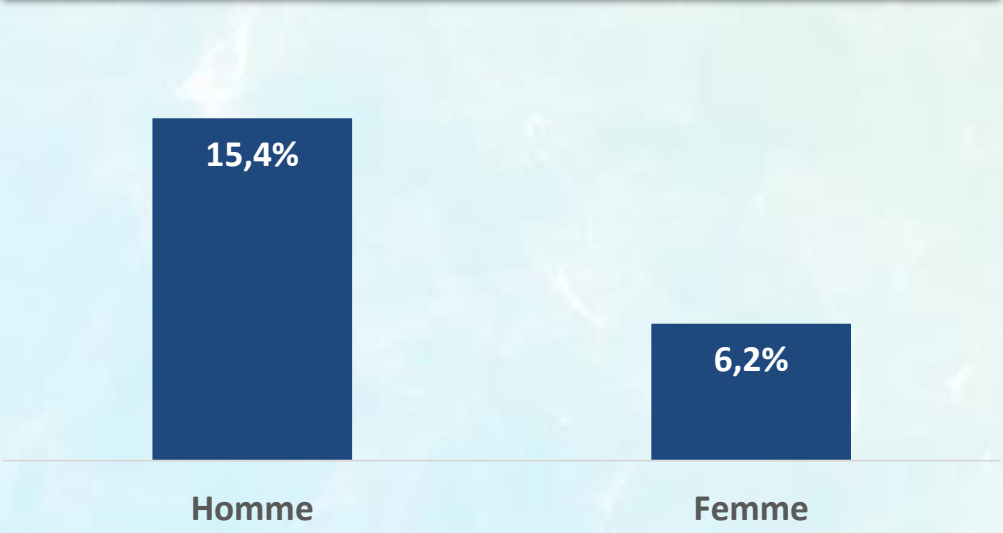


Quelle est votre formule d'abonnement ?

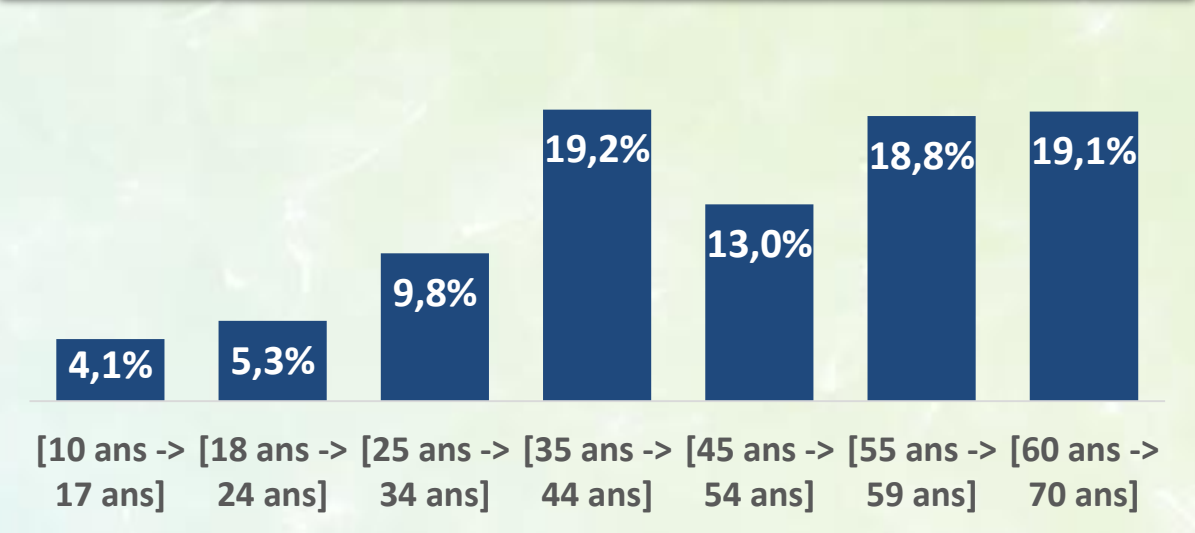


Connaissance de l'Offre de Téléphonie Fixe

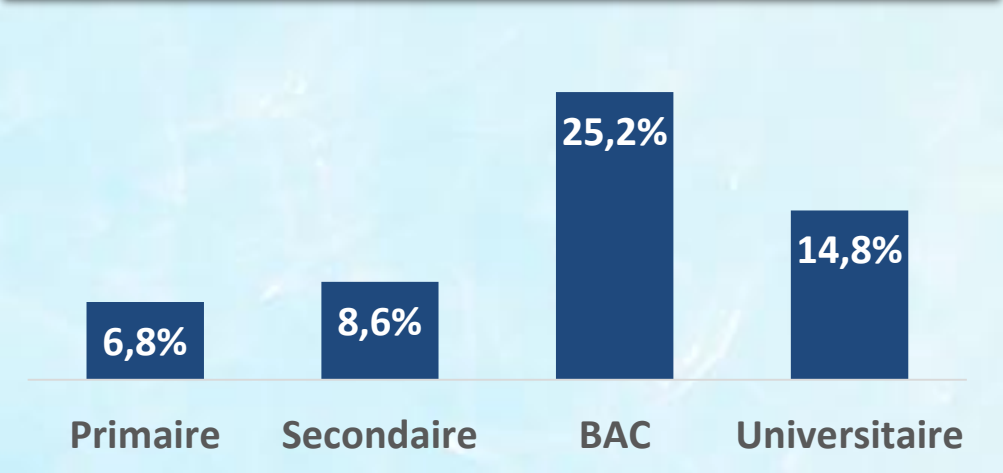
Personnes connaissant l'offre de téléphonie fixe par sexe



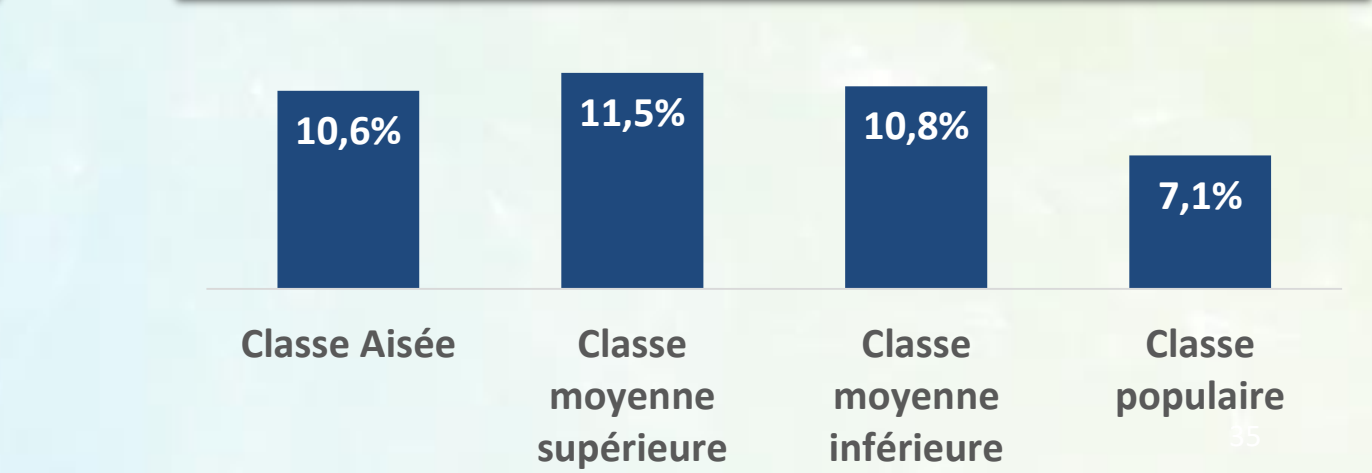
Personnes connaissant l'offre de téléphonie fixe par tranche d'âge



Connaissance de l'offre de téléphonie fixe par niveau d'instruction



Personnes connaissant l'offre de téléphonie fixe par CSP



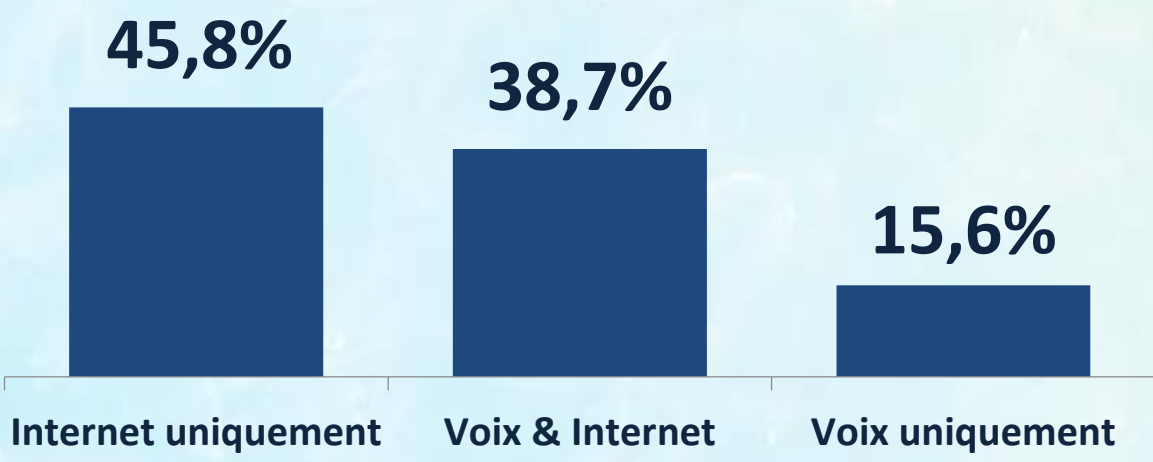
% Oui

Usage de la Ligne Téléphonique Fixe

Cible Globale

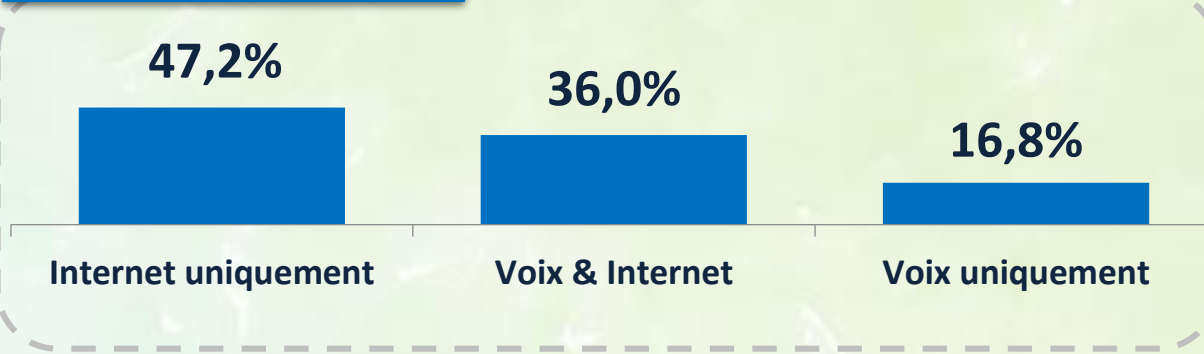
n=994

La ligne téléphonique fixe que vous avez, est-elle utilisée pour :

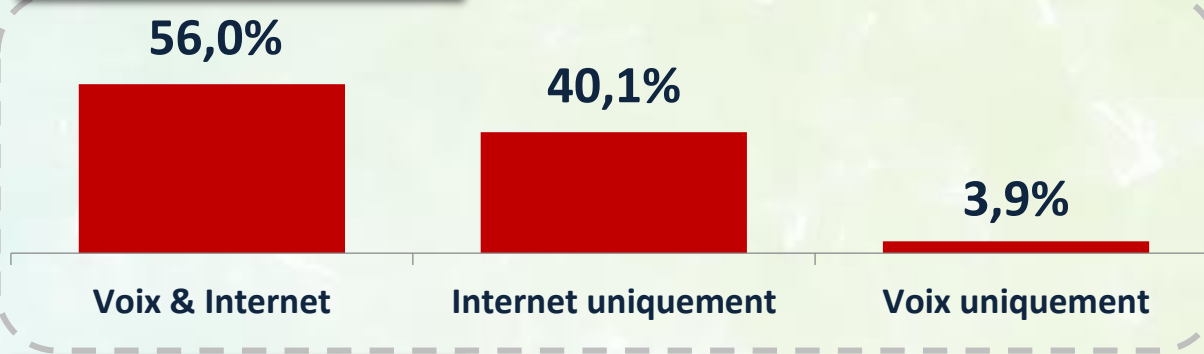


Par ligne

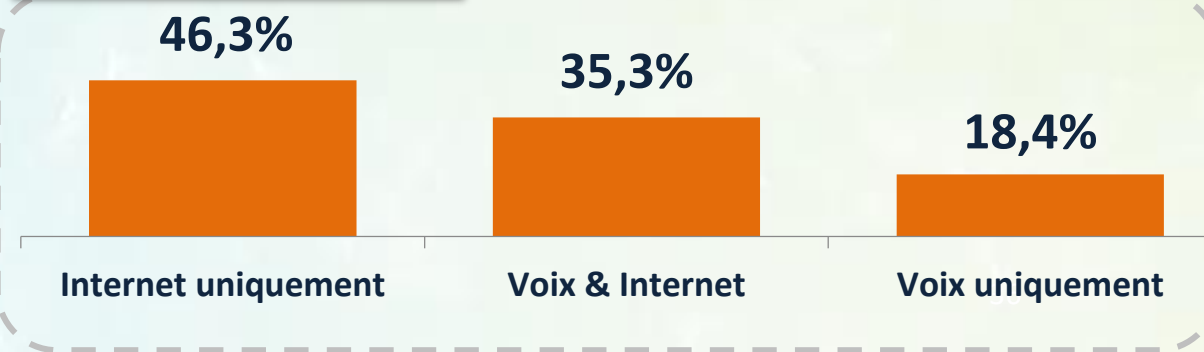
Ligne Tunisie Télécom



Ligne Ooredoo Tunisie



Ligne Orange Tunisie

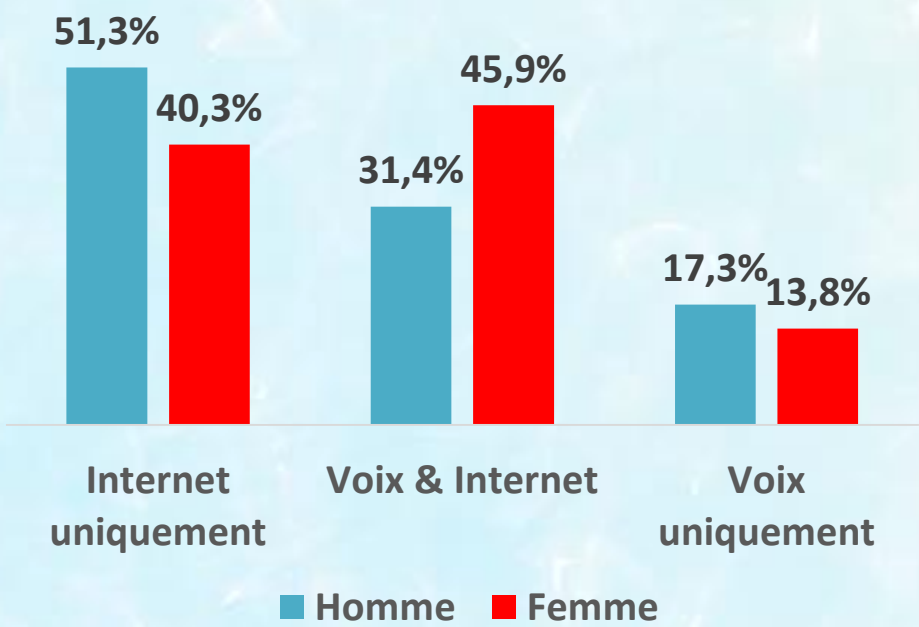


Usage de la Ligne Téléphonique Fixe

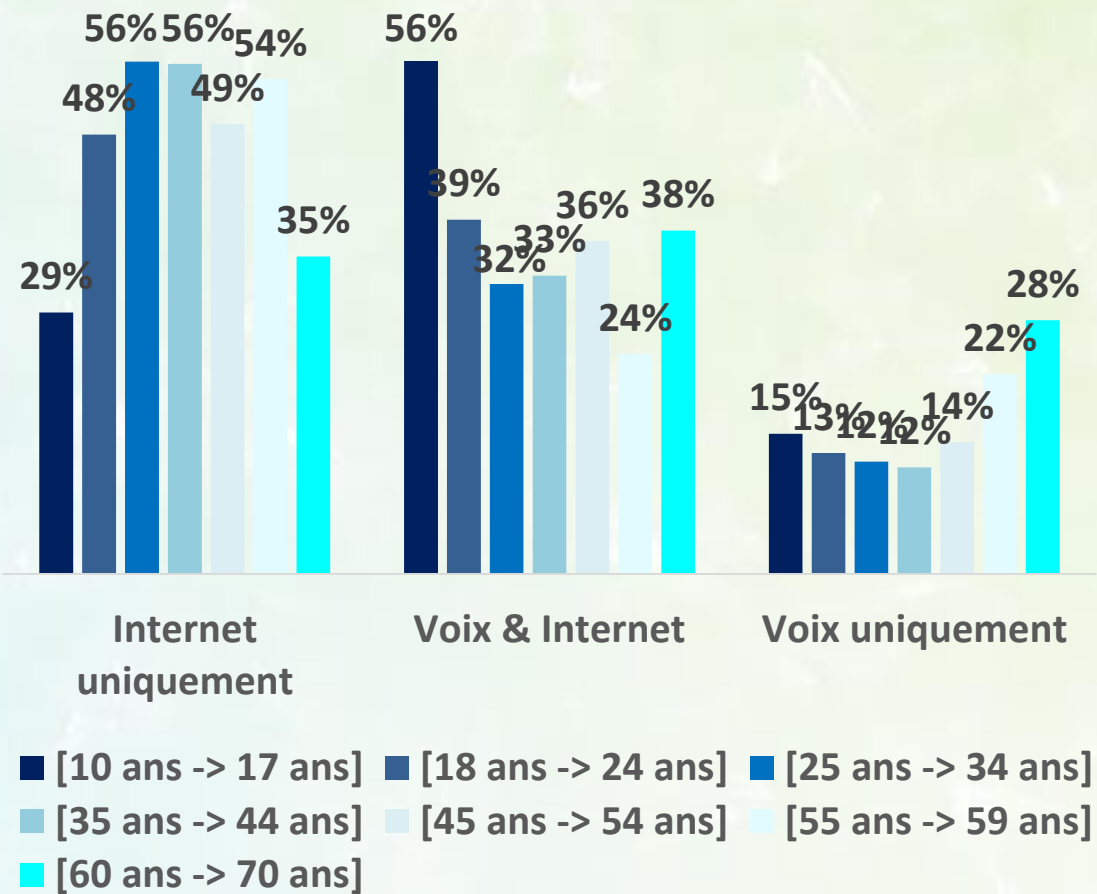
La ligne téléphonique fixe que vous avez, est-elle utilisée pour :

Cible Globale
n=994

Usage de la ligne téléphonique fixe par sexe



Usage de la ligne téléphonique fixe par tranche d'âge

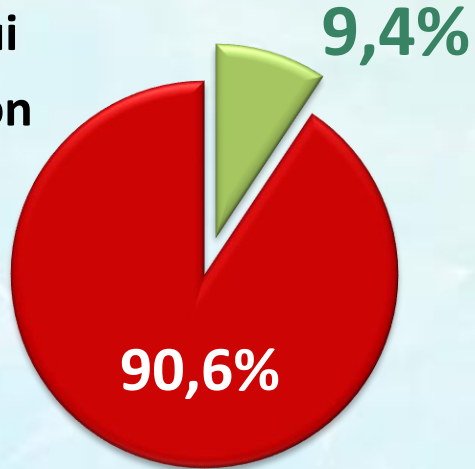


Connaissance des Caractéristiques de l'Offre de Téléphonie Fixe

Connaissez-vous les caractéristiques suivantes de votre offre de téléphonie fixe ?

Technologie supportée

■ Oui
■ Non

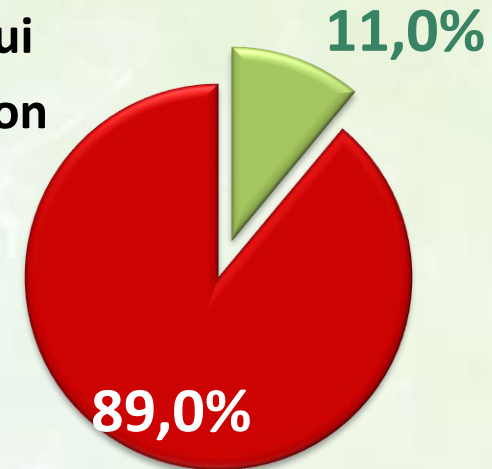


Utilisateurs fixe

n=994

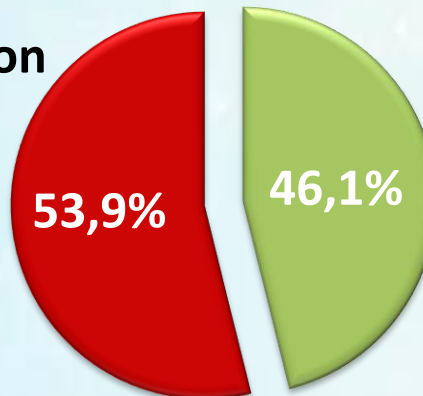
Tarif voix fixe /montant du forfait

■ Oui
■ Non



Frais d'accès à Internet

■ Oui
■ Non



Utilisateurs fixe (internet)

n=839



Connaissance des Caractéristiques de l'Offre de Téléphonie Fixe

Connaissez-vous les caractéristiques suivantes de votre offre de téléphonie fixe ?

% Oui

Par sexe	Homme	Femme
Technologie supportée	11,8%	7,0%
Tarif voix fixe / montant du forfait	10,3%	11,8%
Frais d'accès à Internet	50,5%	42,0%

Par Opérateur	Tunisie Télécom	Ooredoo Tunisie	Orange Tunisie
Technologie supportée	9,8%	3,9%	14,4%
Tarif voix fixe / montant du forfait	9,5%	19,5%	13,4%
Frais d'accès à Internet	49,1%	34,8%	43,5%

Par CSP	Classe Aisée	Classe moyenne supérieure	Classe moyenne inférieure	Classe populaire
Technologie supportée	17,4%	9,1%	5,7%	8,7%
Tarif voix fixe / montant du forfait	16,9%	9,6%	5,7%	21,9%
Frais d'accès à Internet	56,3%	44,3%	45,7%	44,5%

Par tranche d'âge	[10 ans -> 17 ans]	[18 ans -> 24 ans]	[25 ans -> 34 ans]	[35 ans -> 44 ans]	[45 ans -> 54 ans]	[55 ans -> 59 ans]	[60 ans -> 70 ans]
Technologie supportée	9,4%	8,8%	5,4%	10,4%	13,1%	16,0%	8,4%
Tarif voix fixe / montant du forfait	14,2%	19,0%	9,1%	12,4%	2,7%	5,4%	4,4%
Frais d'accès à Internet	35,4%	49,2%	48,6%	54,0%	47,8%	54,9%	38,7%

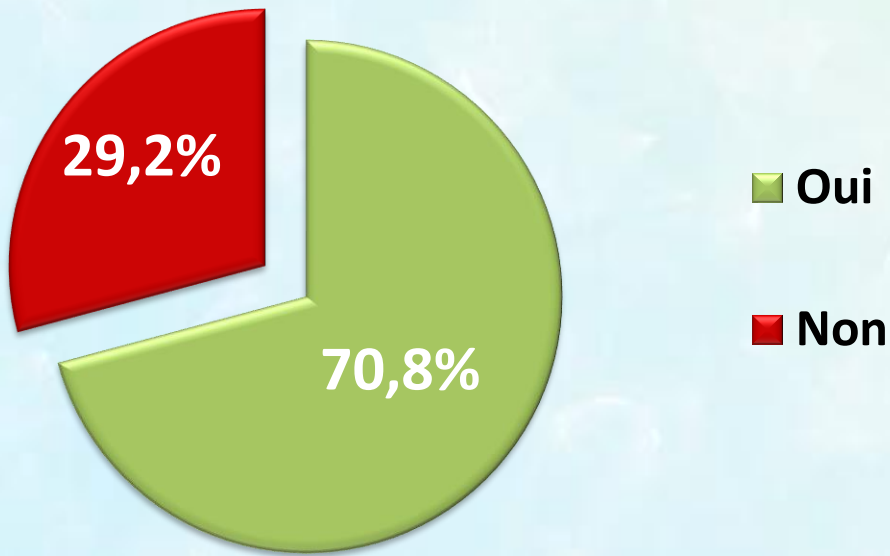
Internet



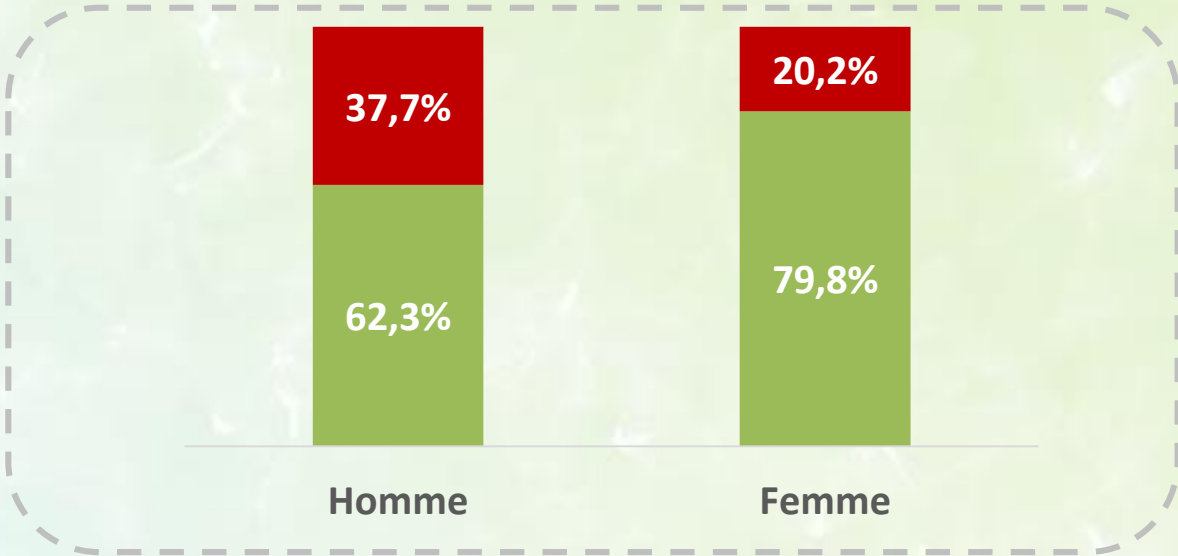
Usage Internet

Utilisez-vous internet ?

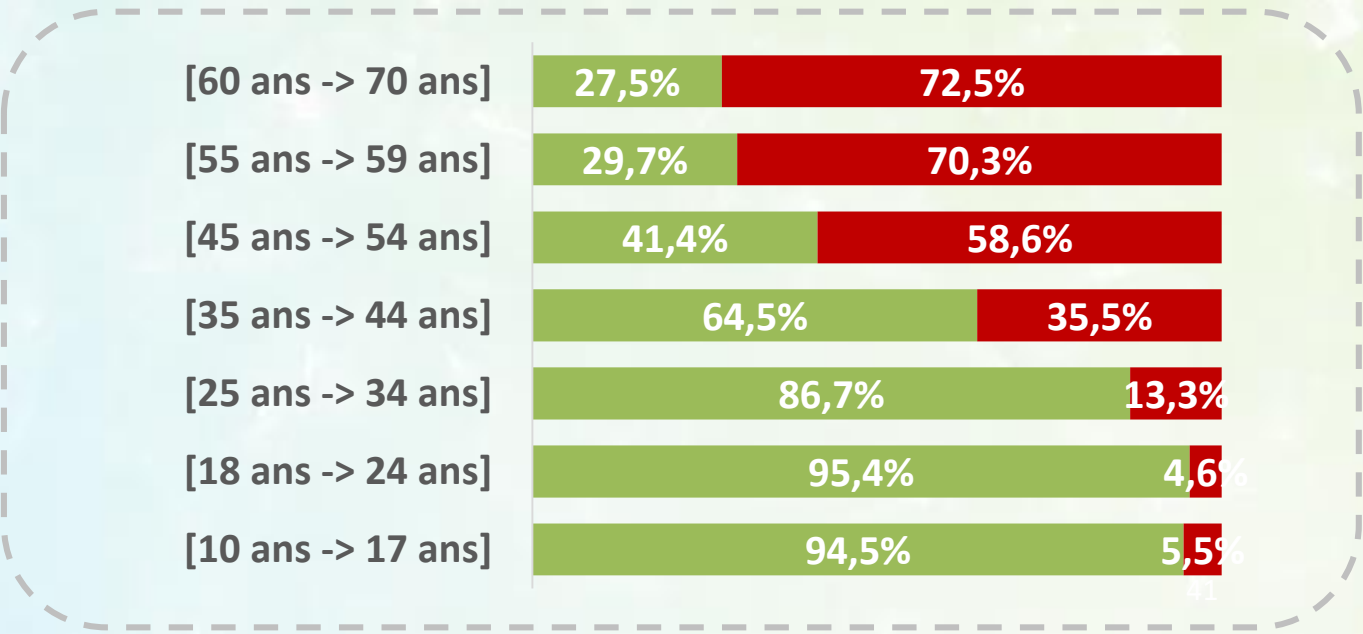
n=5112



Utilisation d'internet par sexe



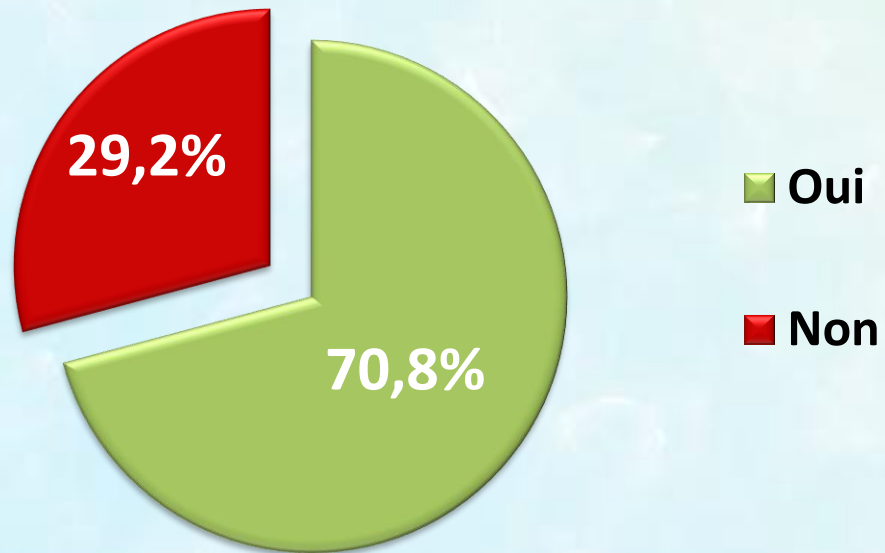
Utilisation d'internet par tranche d'âge



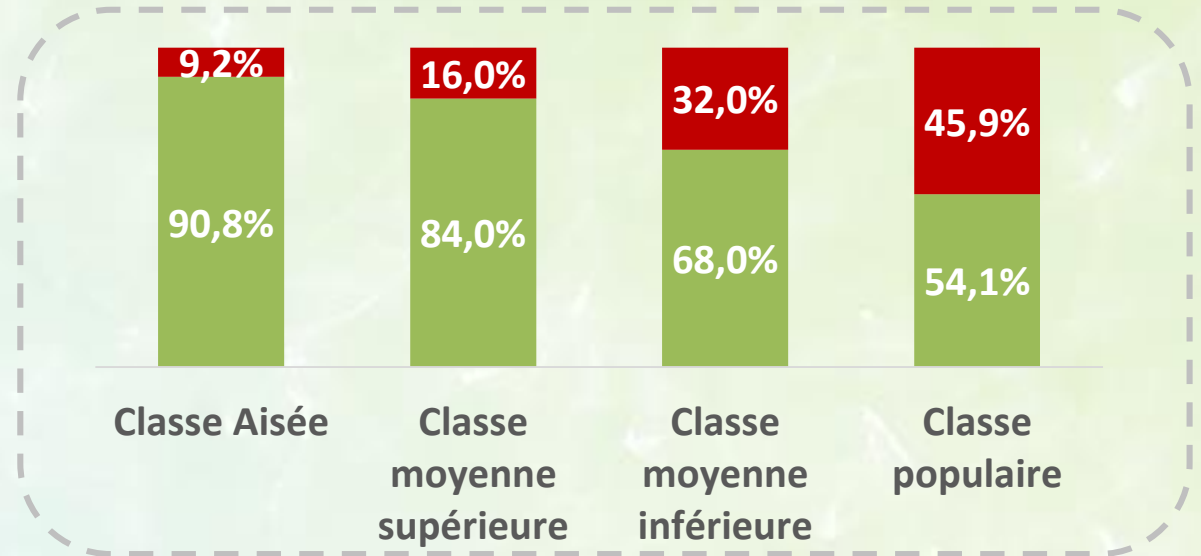
Usage Internet

Utilisez-vous internet ?

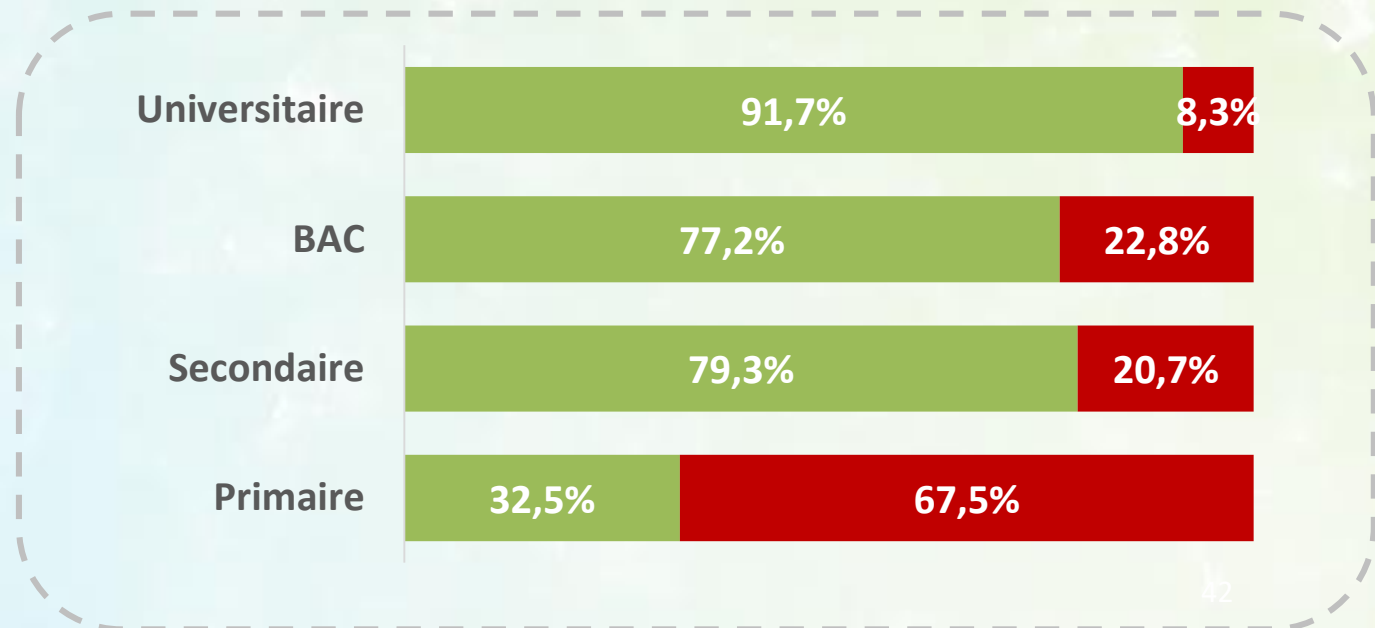
n=5112



Utilisation d'internet par CSP



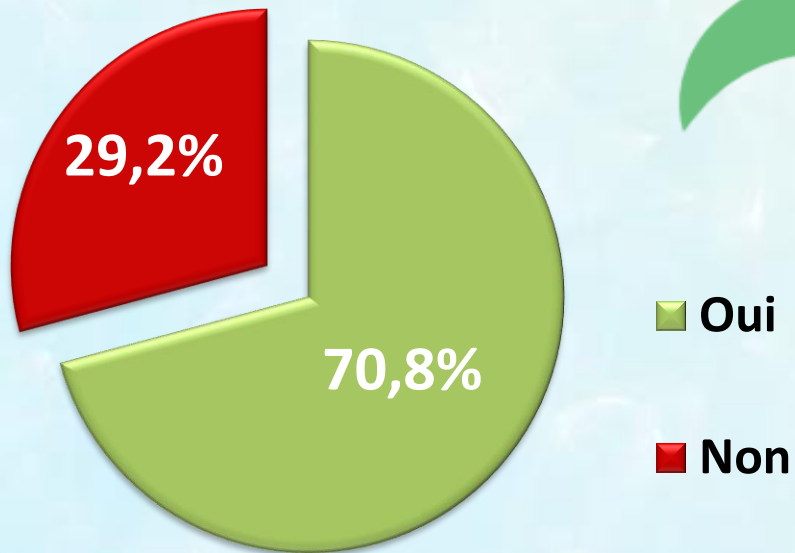
Utilisation d'internet par niveau d'instruction



Usage Internet

Utilisez-vous internet ?

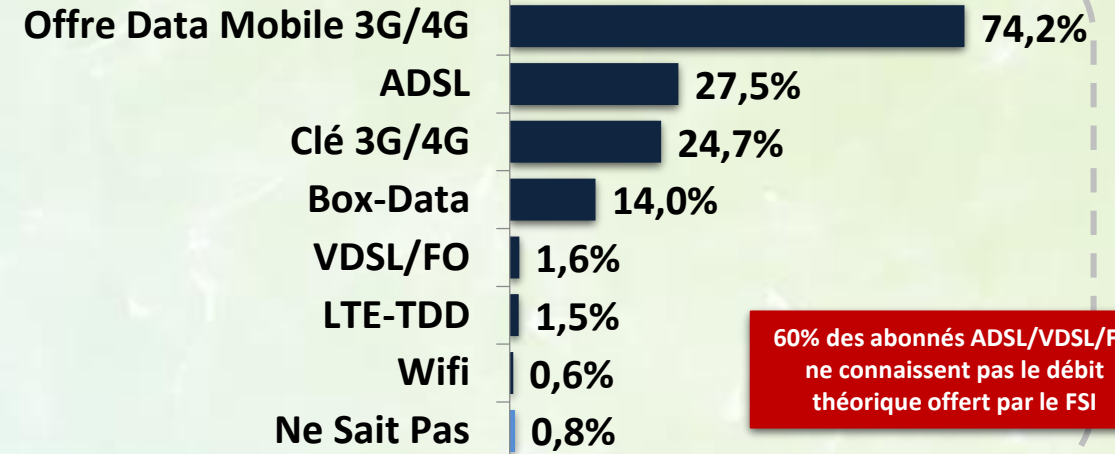
n=5112



De quel(s) type(s) de connexion internet disposez-vous dans votre foyer ?

Type de connexion

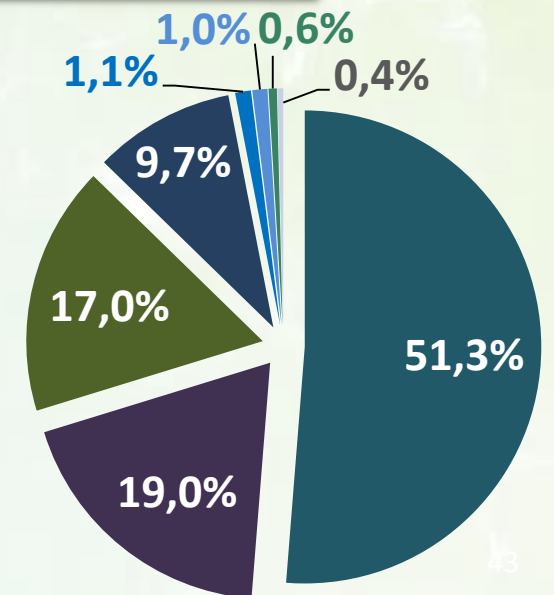
n=3621



60% des abonnés ADSL/VDSL/FO ne connaissent pas le débit théorique offert par le FSI

Récapitulatif / Nombre

■ Offre Data Mobile 3G/4G
■ ADSL
■ Clé 3G/4G
■ Box-Data
■ VDSL/FO
■ LTE-TDD
■ Ne Sait Pas
■ Mobile Wifi

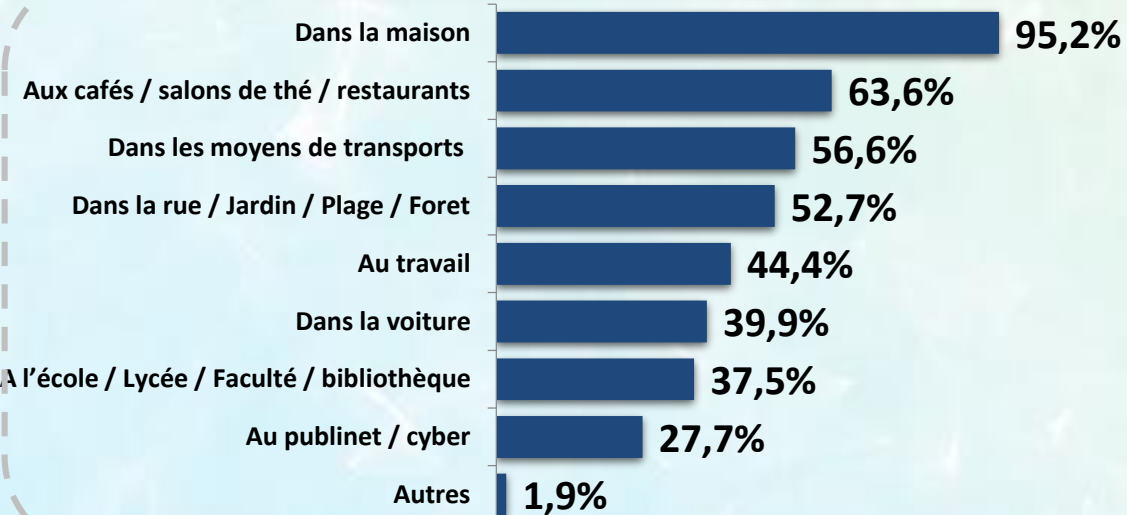


Usage Internet

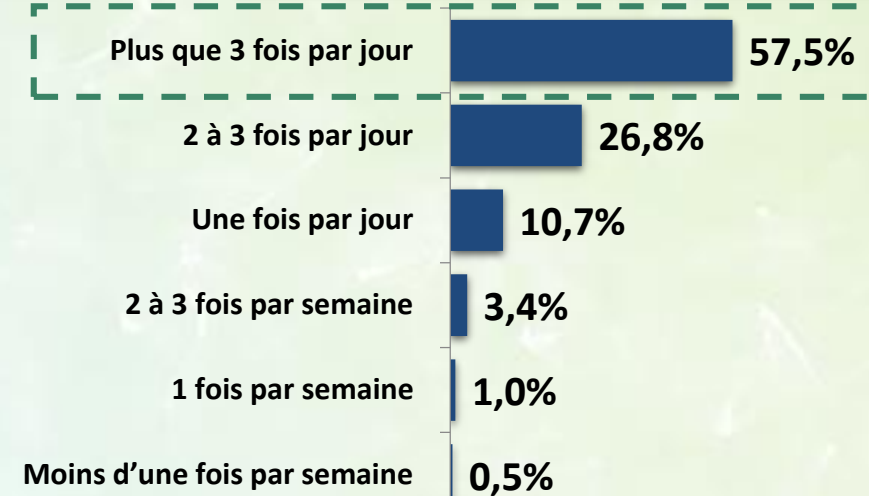
Utilisateurs d'internet

n=3621

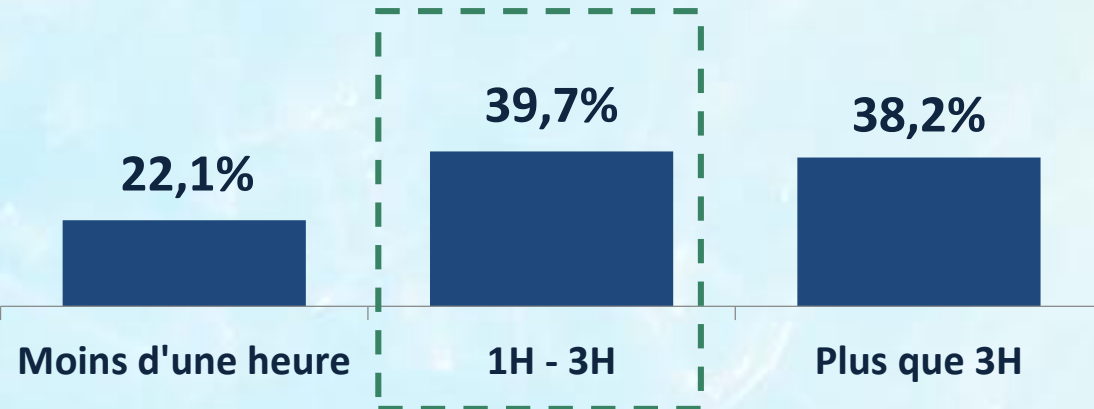
Lieux d'usage d'internet



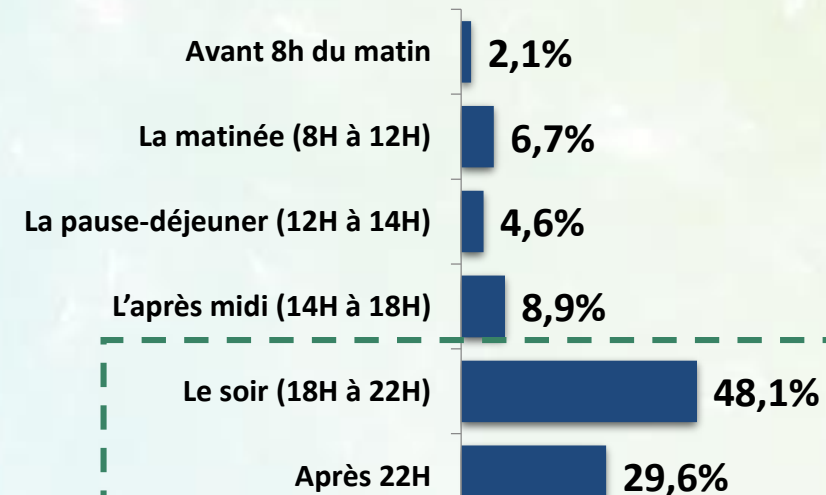
Fréquence d'usage d'internet



Temps passé sur internet



Pic d'utilisation d'internet

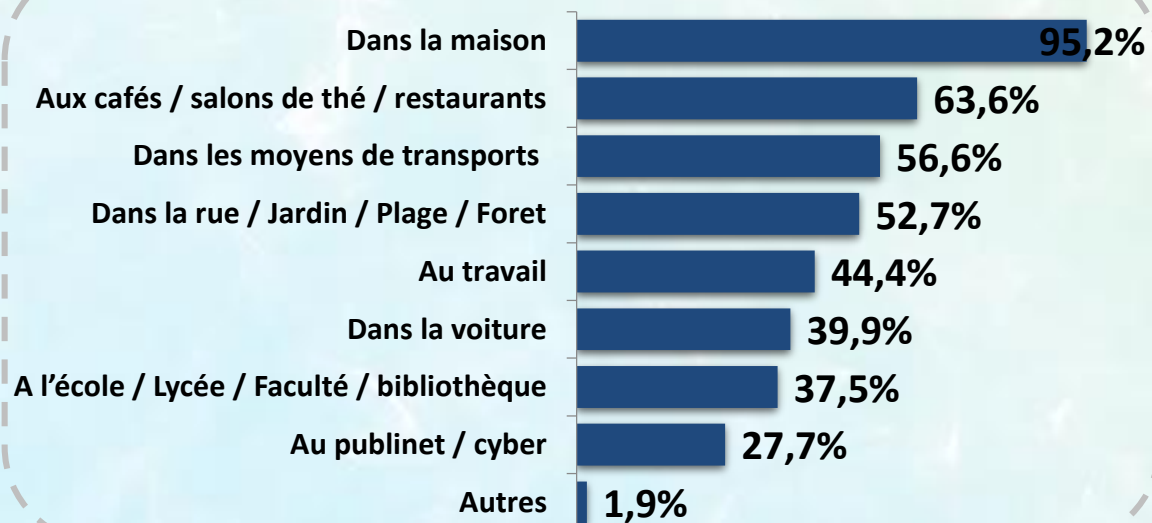


Lieux d'Usage d'Internet

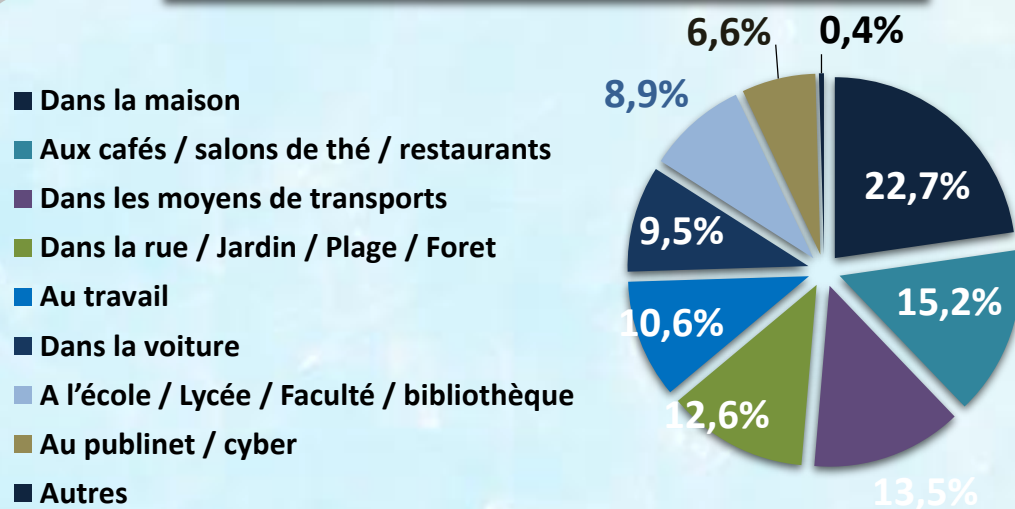
Utilisateurs d'internet

n=3621

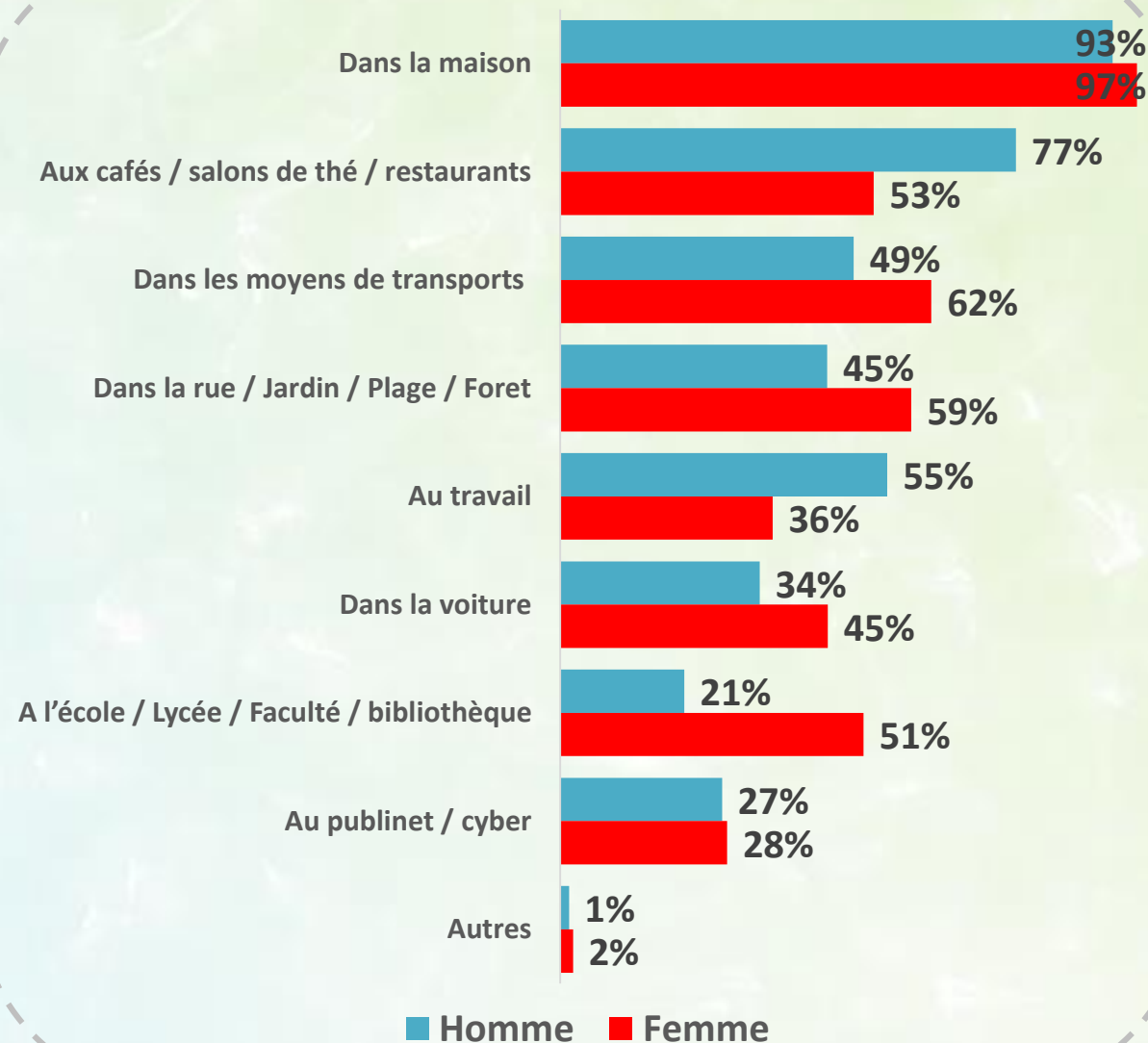
Lieux d'usage d'internet / Utilisateur



Lieux d'usage d'internet / Utilisation



Lieux d'usage d'internet / Sexe

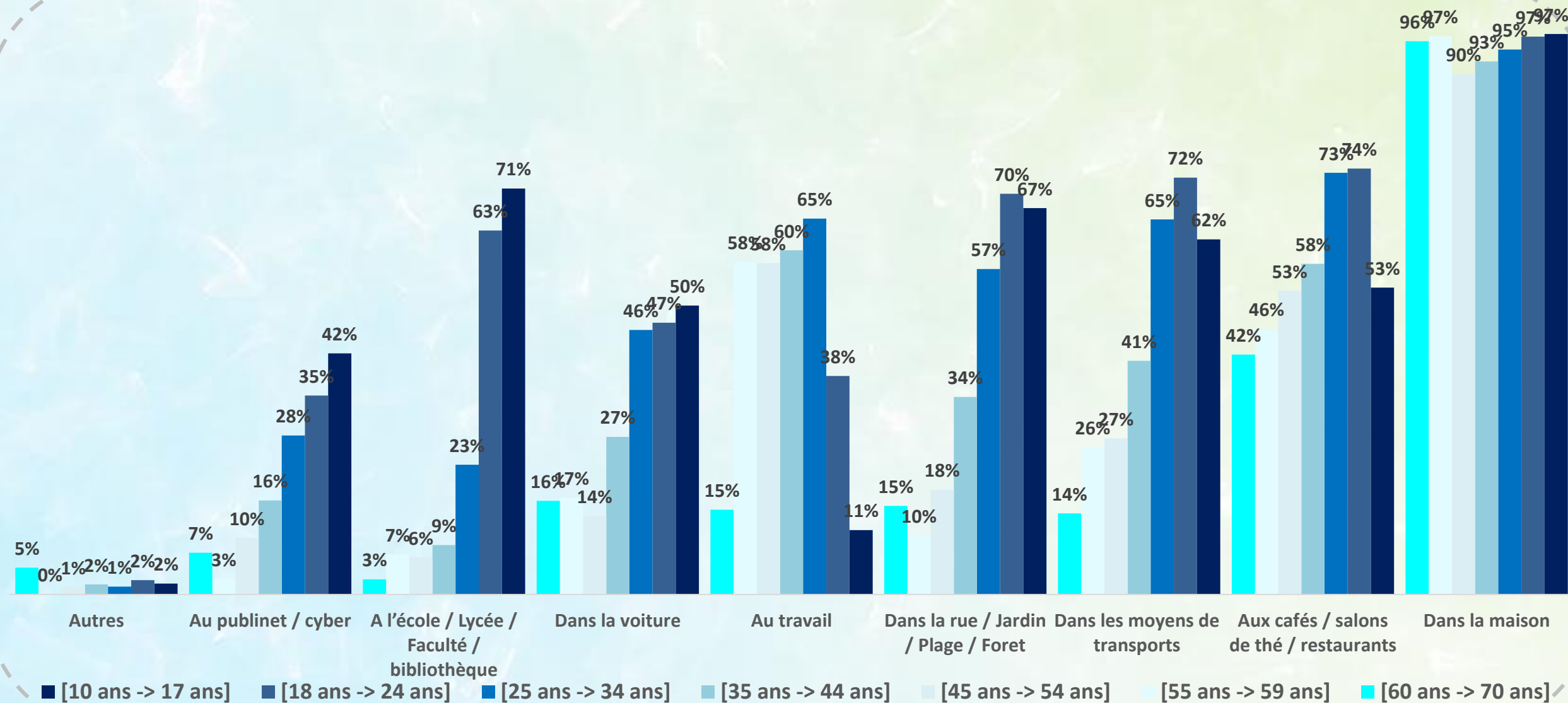


Lieux d'Usage d'Internet

Utilisateurs d'internet

n=3621

Lieux d'usage d'internet / Tranche d'âge

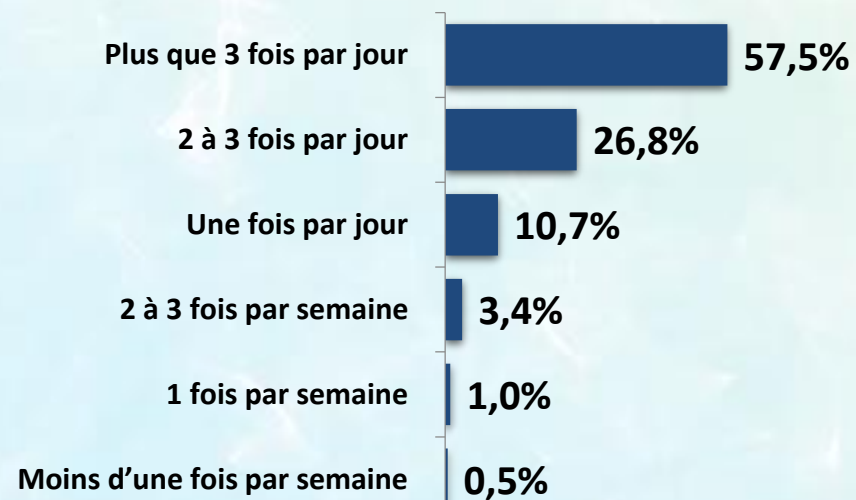


Fréquence d'Usage d'Internet

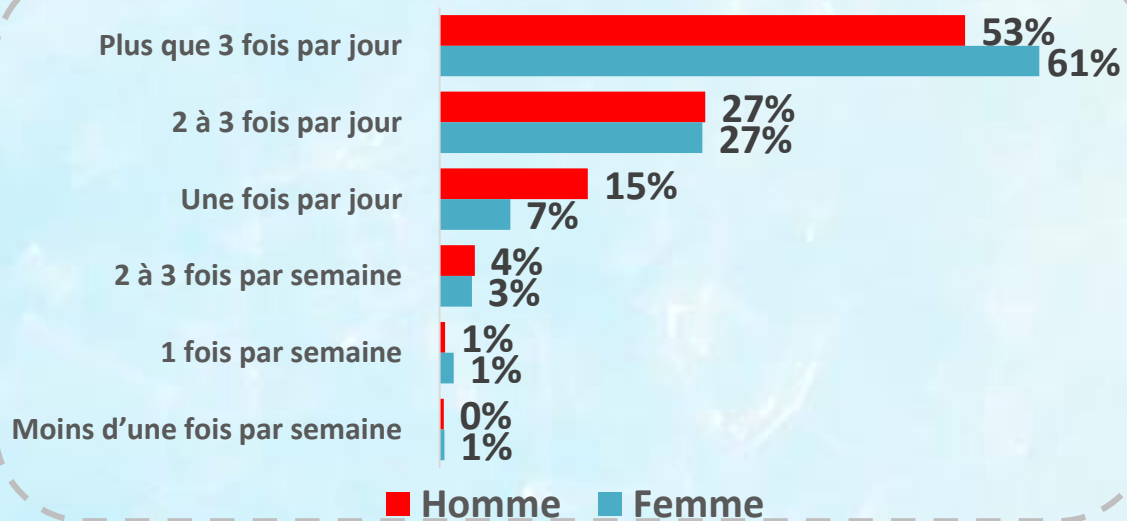
Utilisateurs d'internet

n=3621

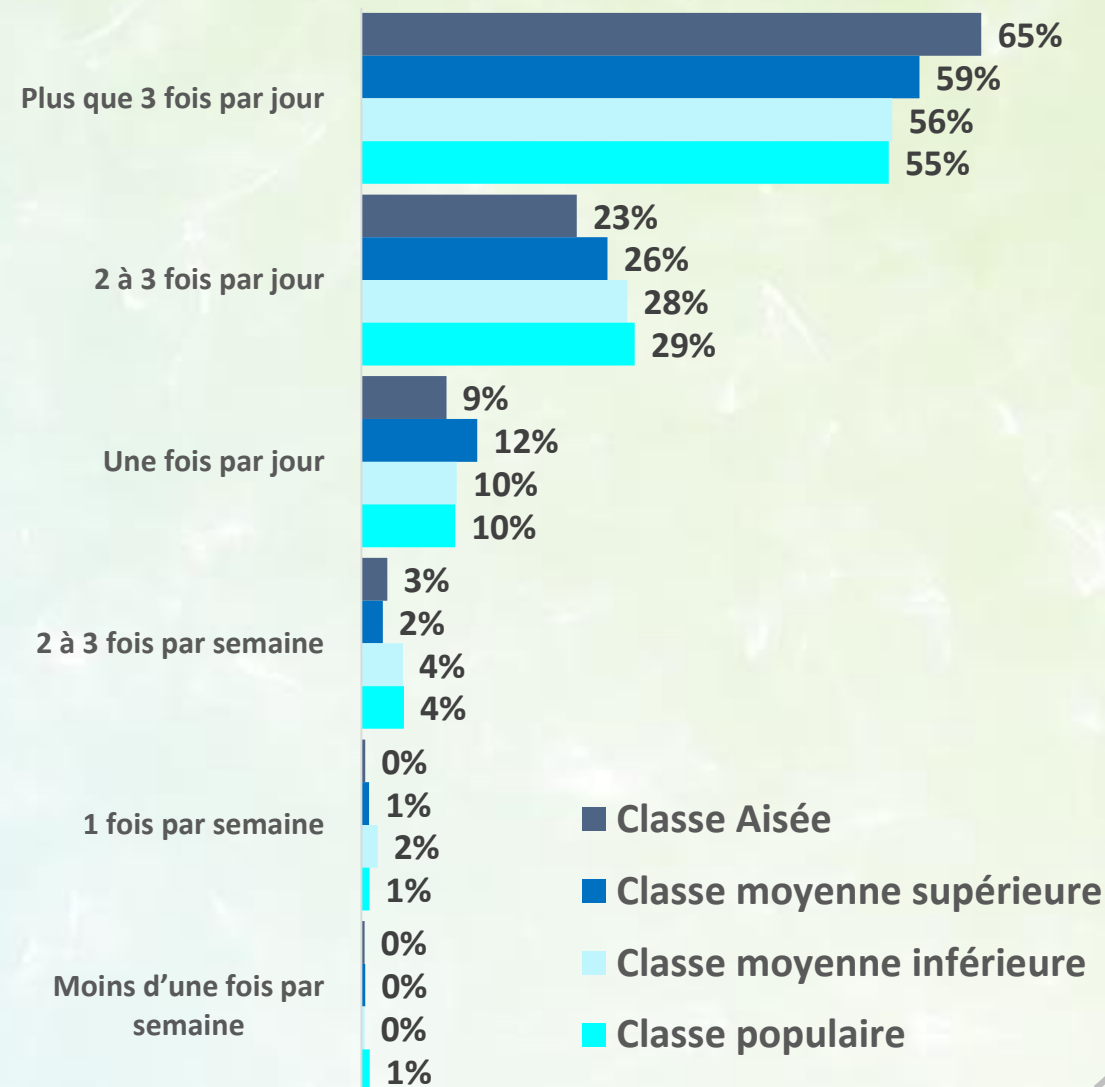
Fréquence d'usage d'internet



Fréquence d'usage d'internet / Sexe



Fréquence d'usage d'internet / CSP

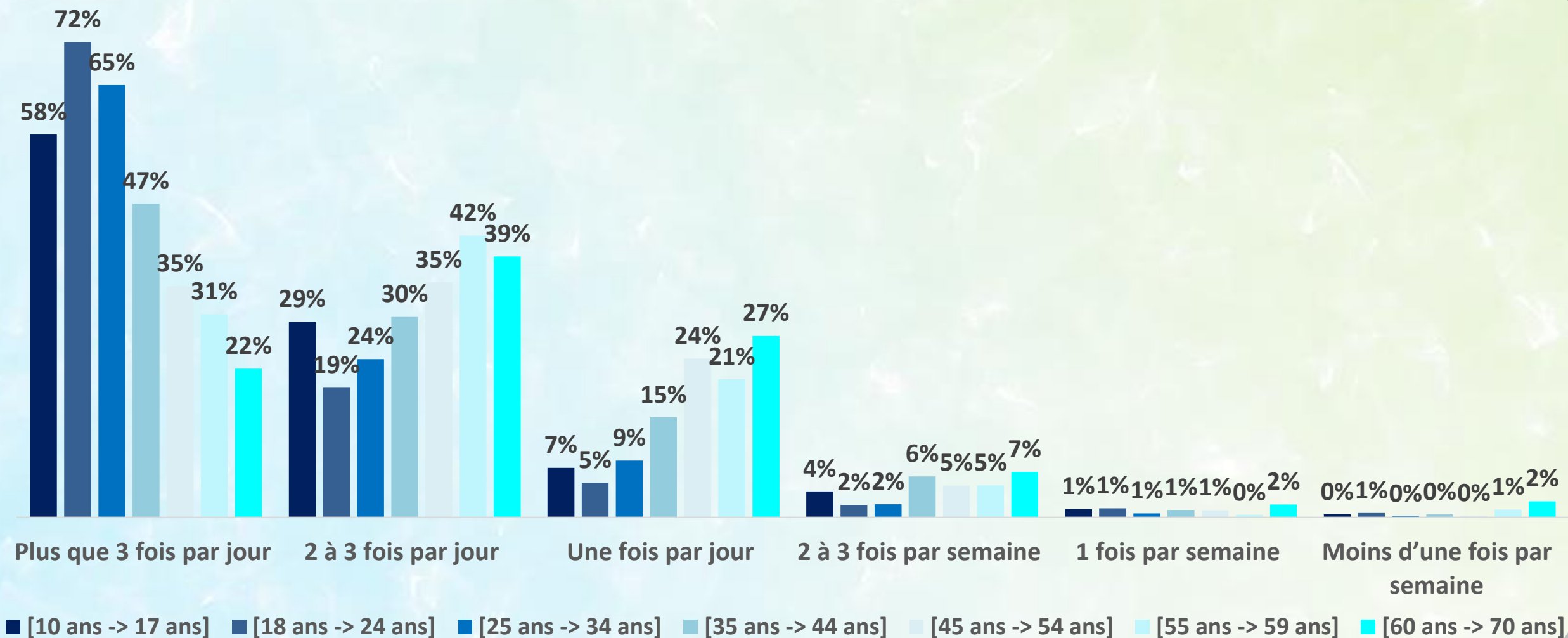


Fréquence d'Usage d'Internet

Utilisateurs d'internet

n=3621

Fréquence d'usage d'internet / Tranche d'âge



Temps Passé sur Internet

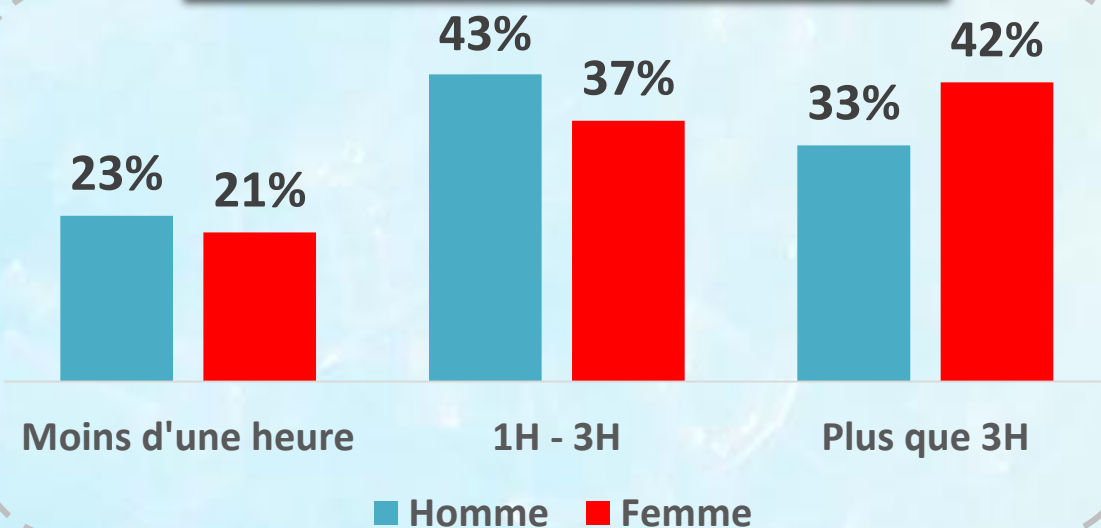
Utilisateurs d'internet

n=3621

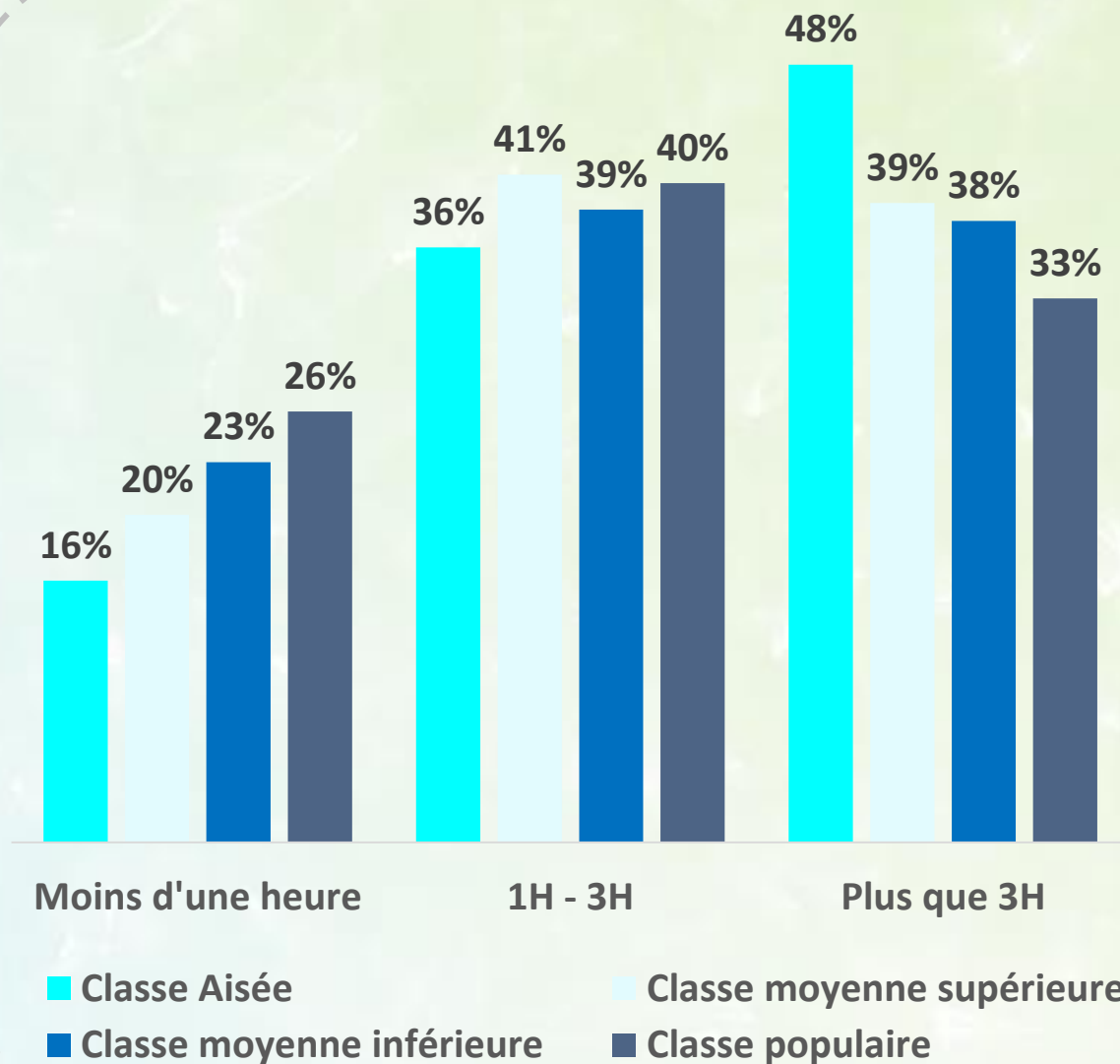
Temps passé sur Internet



Temps passé sur Internet / Sexe



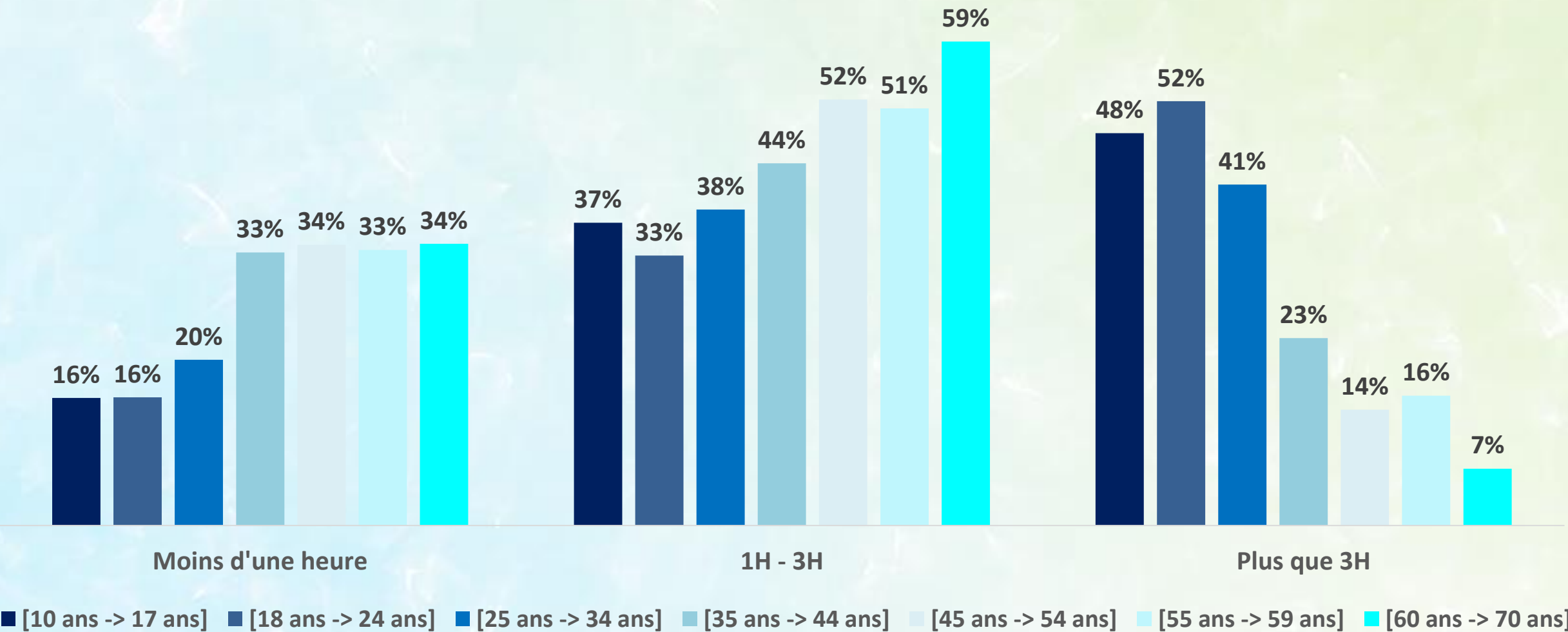
Temps passé sur Internet / CSP



Temps Passé sur Internet

Utilisateurs d'internet
n=3621

Temps passé sur Internet / Tranche d'âge

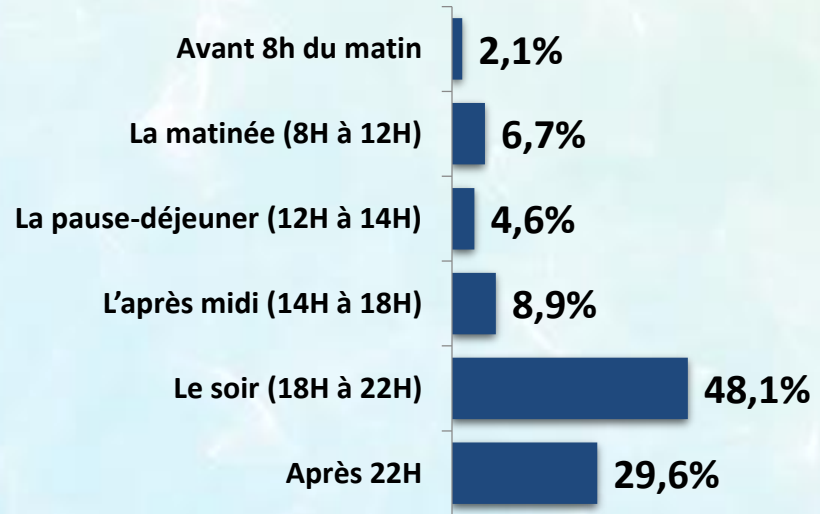


Pic d'Utilisation d'Internet

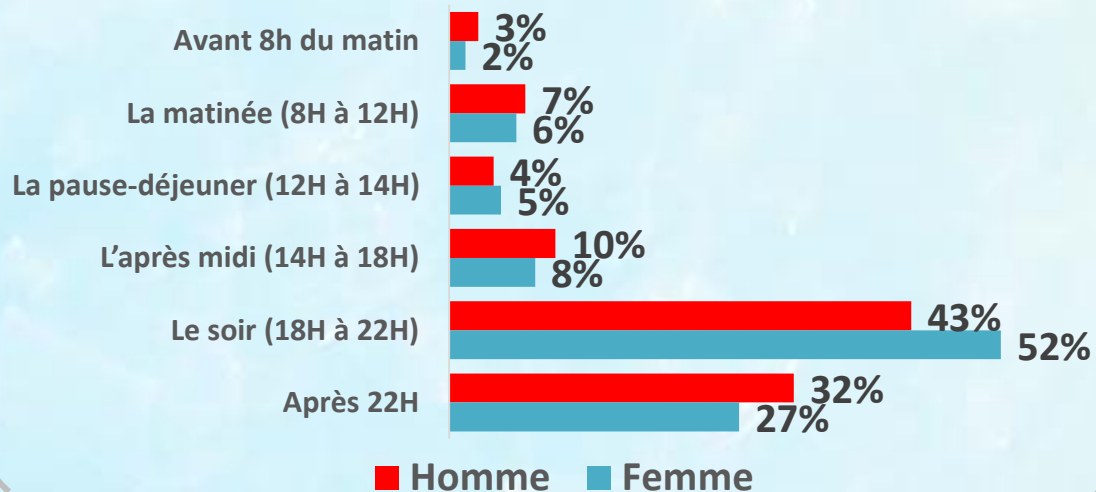
Utilisateurs d'internet

n=3621

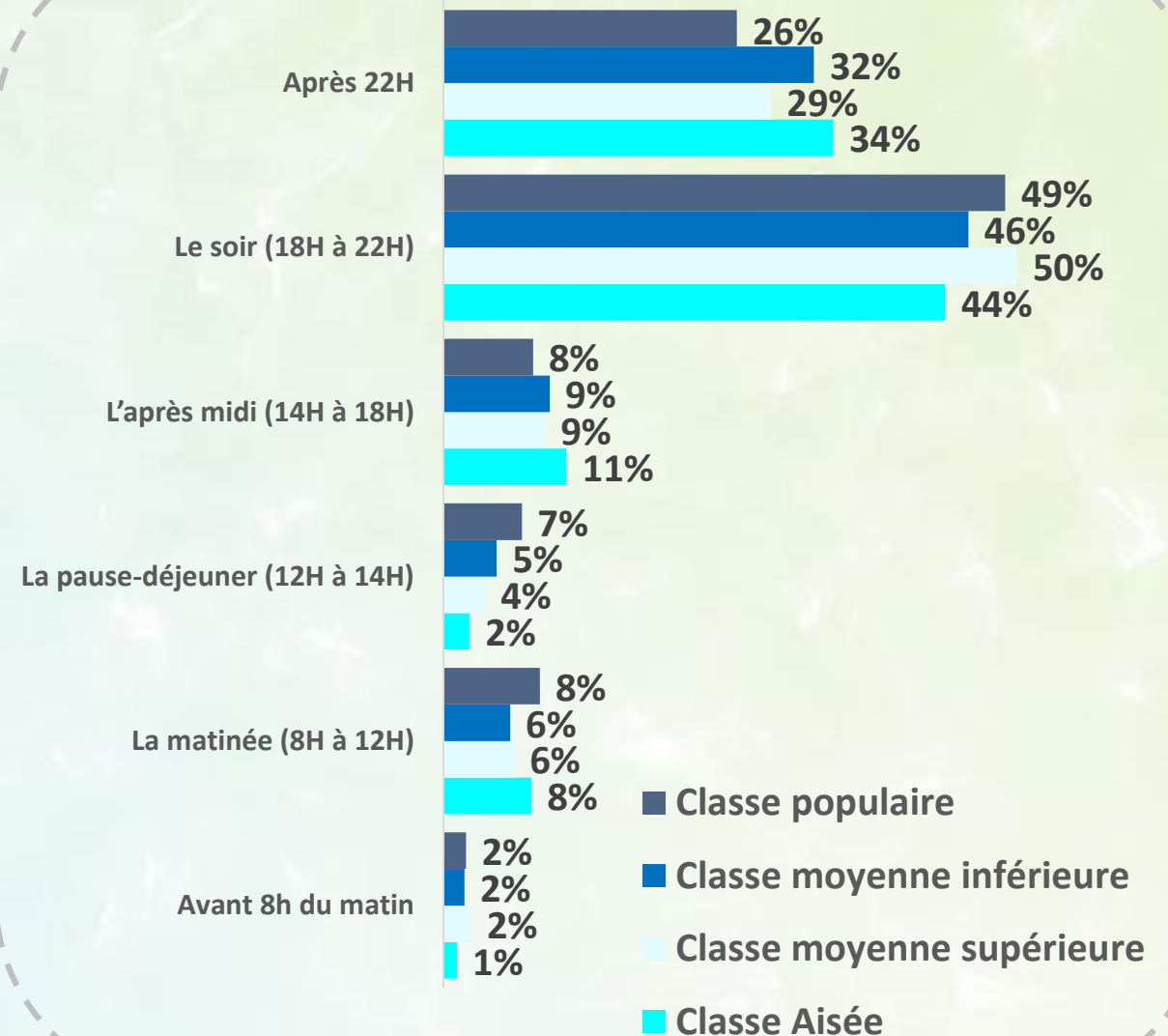
Pic d'utilisation d'internet



Pic d'utilisation d'internet / Sexe



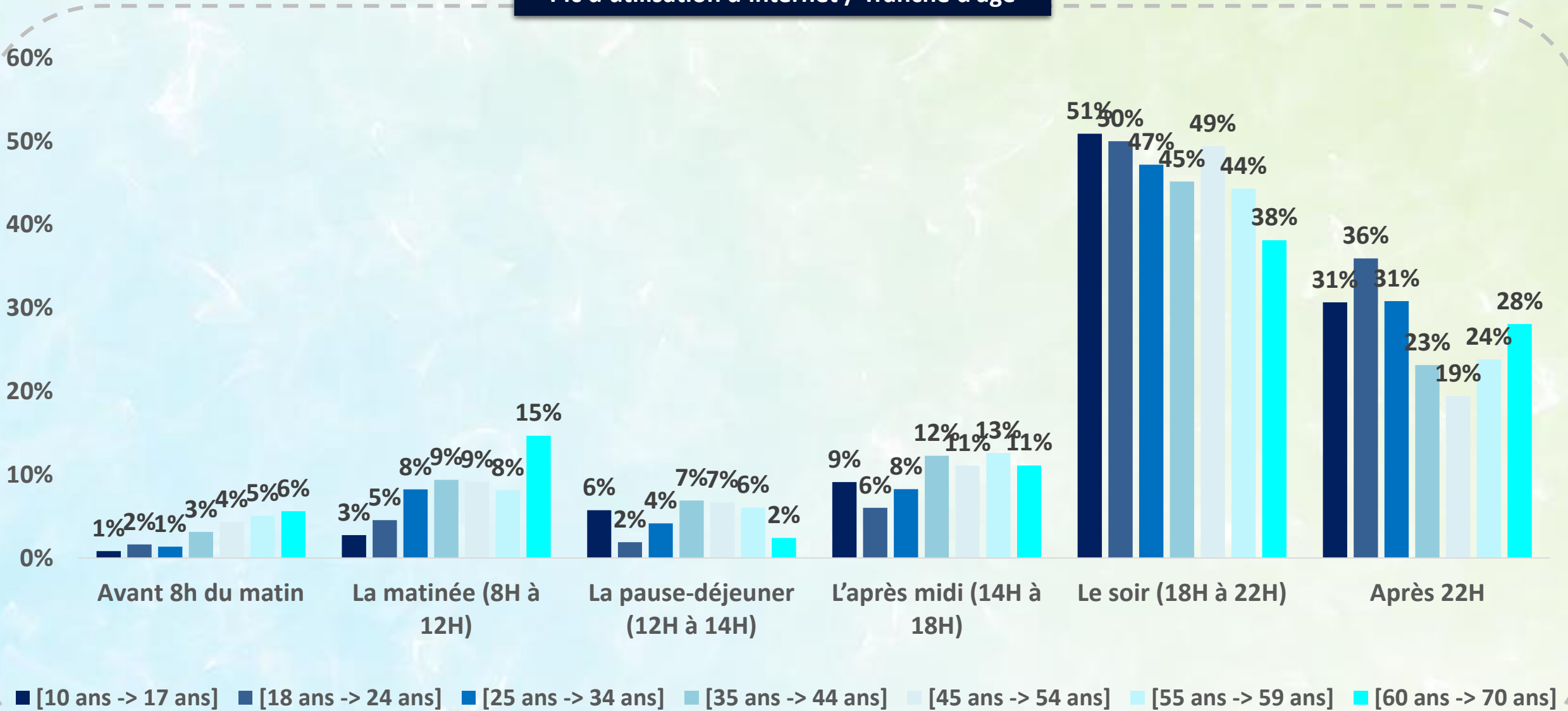
Pic d'utilisation d'internet / CSP



Pic d'Utilisation d'Internet

Utilisateurs d'internet
n=3621

Pic d'utilisation d'internet / Tranche d'âge



Pratiques sur Internet

Utilisateurs d'internet

n=3621

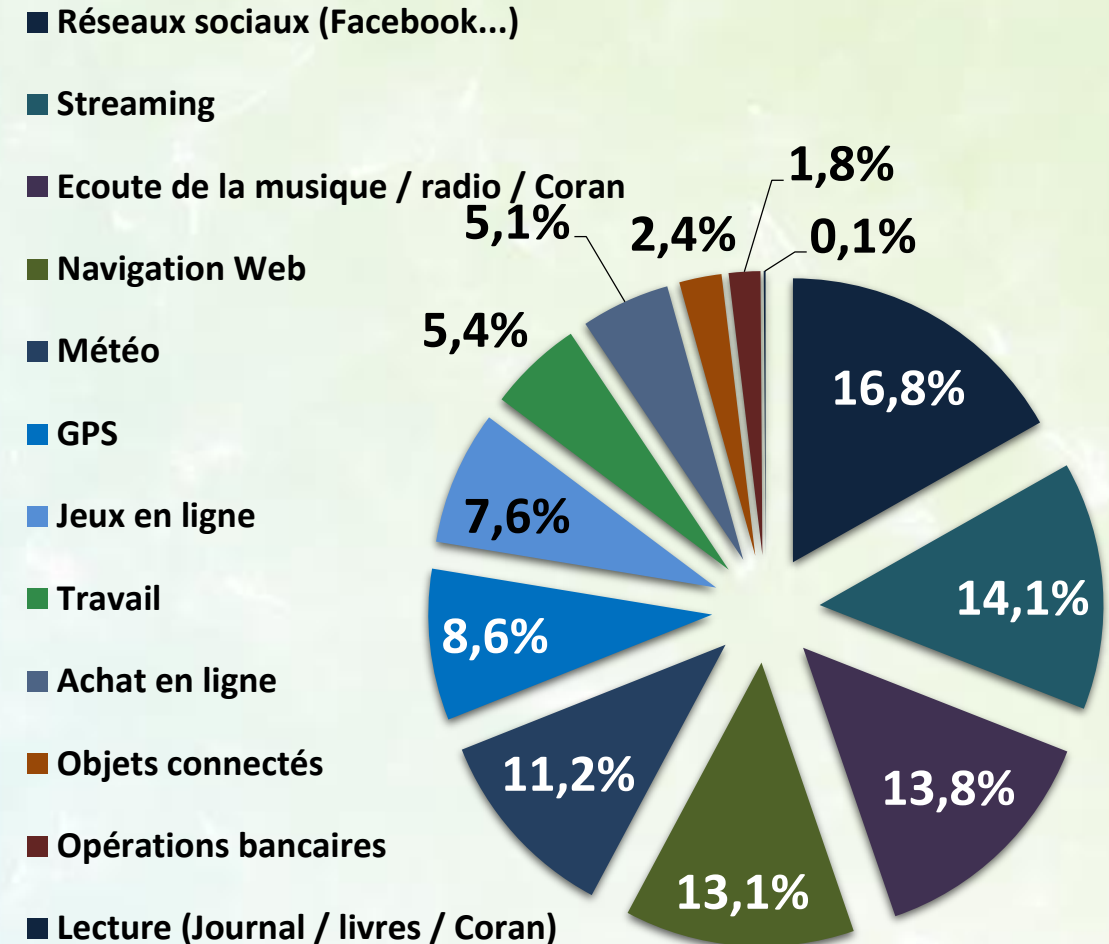
Parmi les usages de l'internet suivants, lesquels pratiquez-vous ?



En assisté

Plusieurs réponses possibles

Récapitulatif / Nombre d'usages

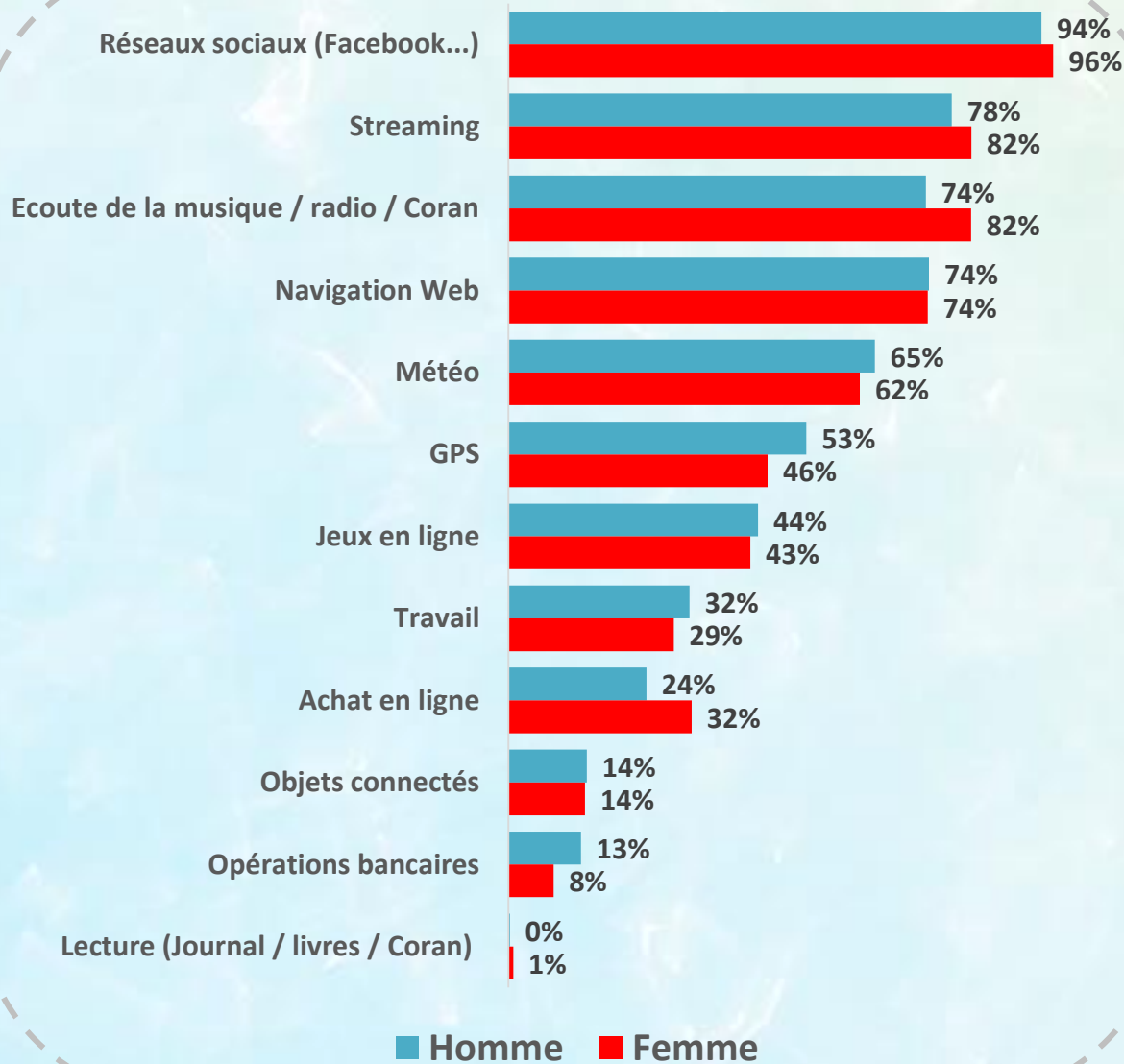


Pratiques sur Internet

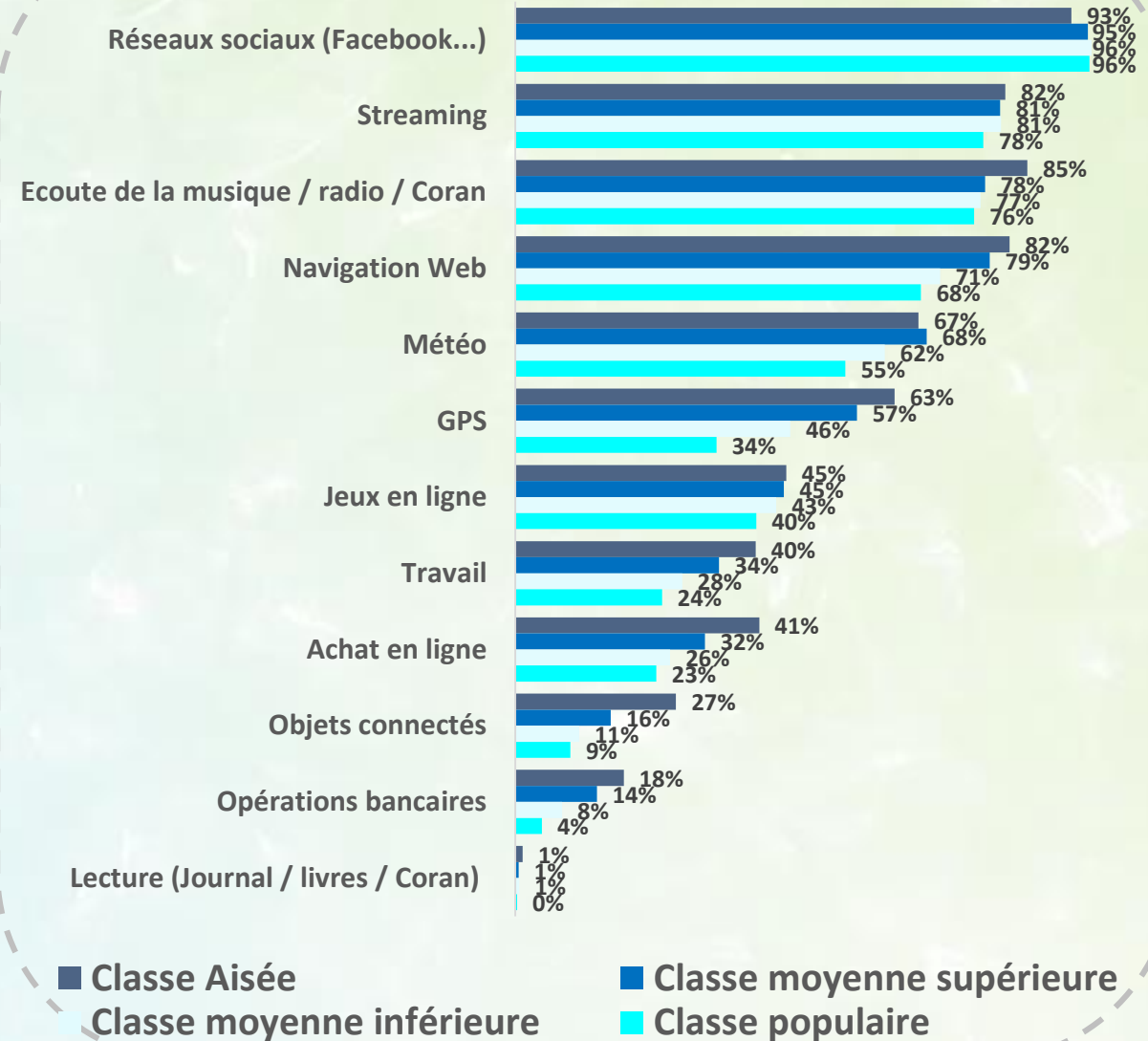
Utilisateurs d'internet

n=3621

Pratiques sur Internet / Sexe



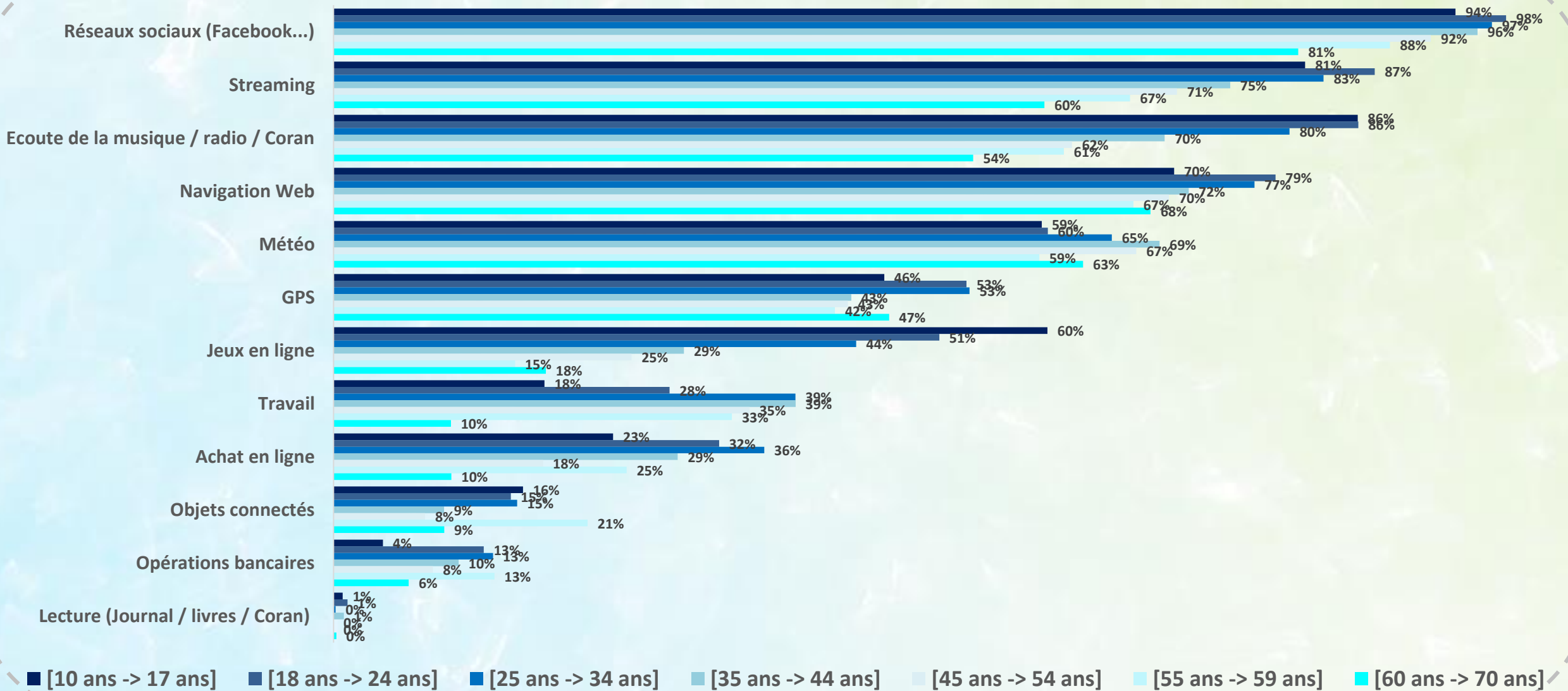
Pratiques sur Internet / CSP



Pratiques sur Internet

Utilisateurs d'internet
n=3621

Pratiques sur Internet / Tranche d'âge



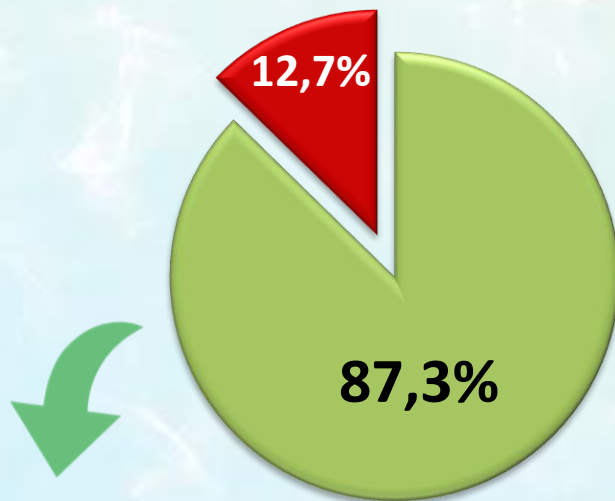
Data Mobile sur Appareil Téléphonique



Usage Data Mobile

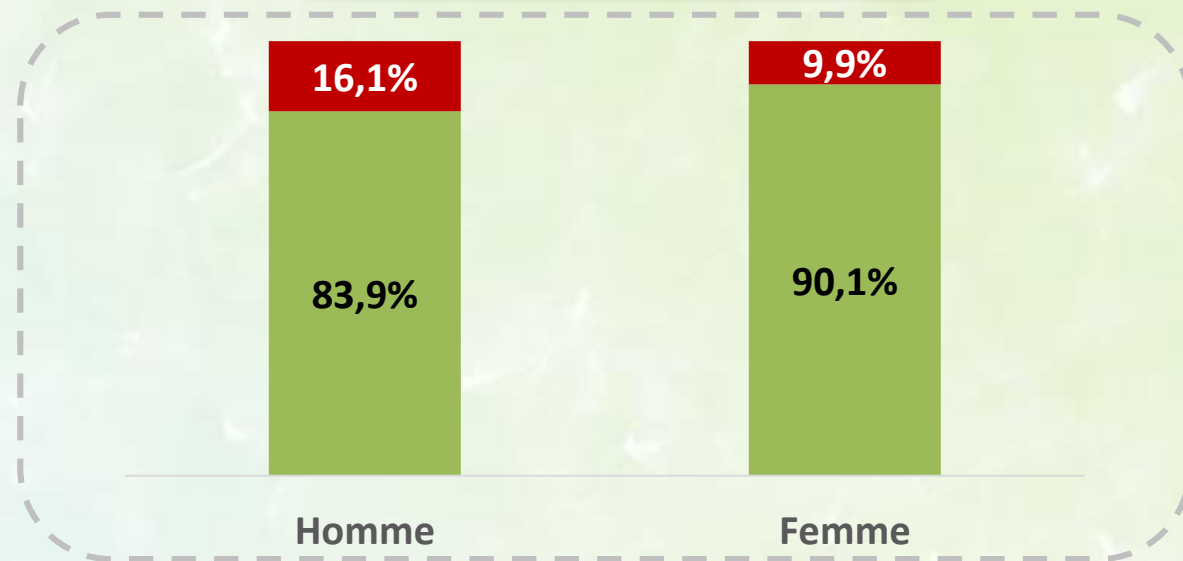
Utilisez-vous l'internet mobile 3G /4G ?

n= 3621

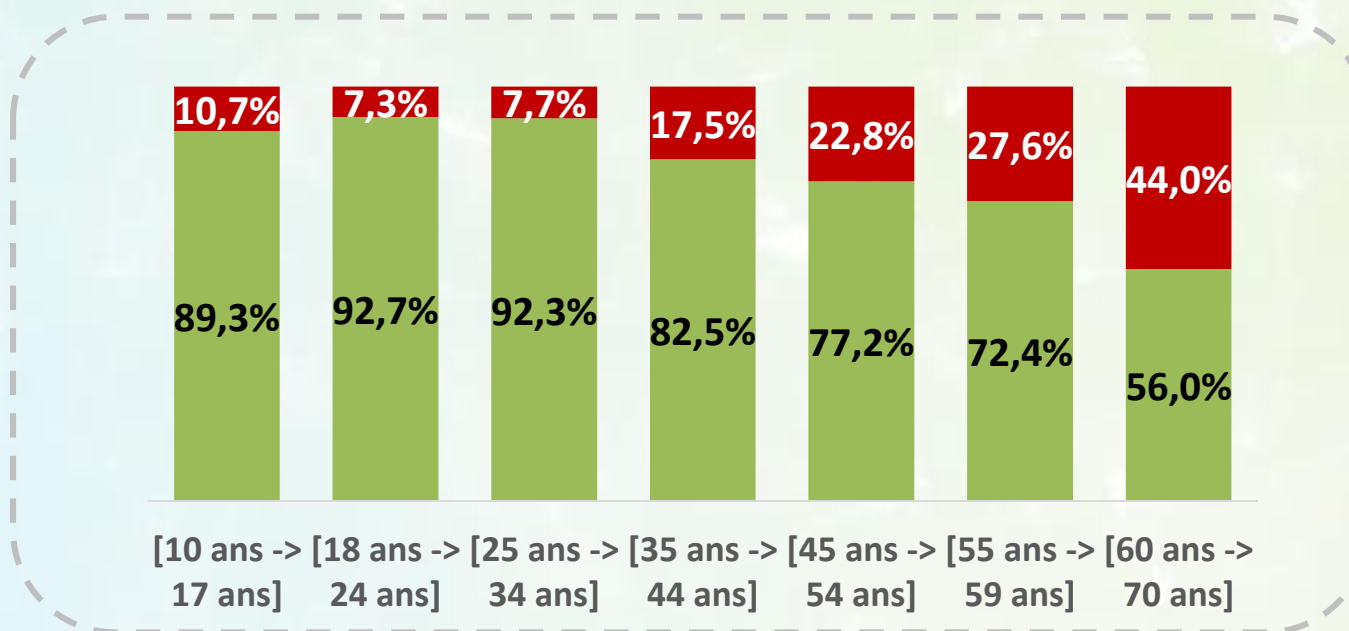


■ Oui
■ Non

Utilisation data mobile par sexe

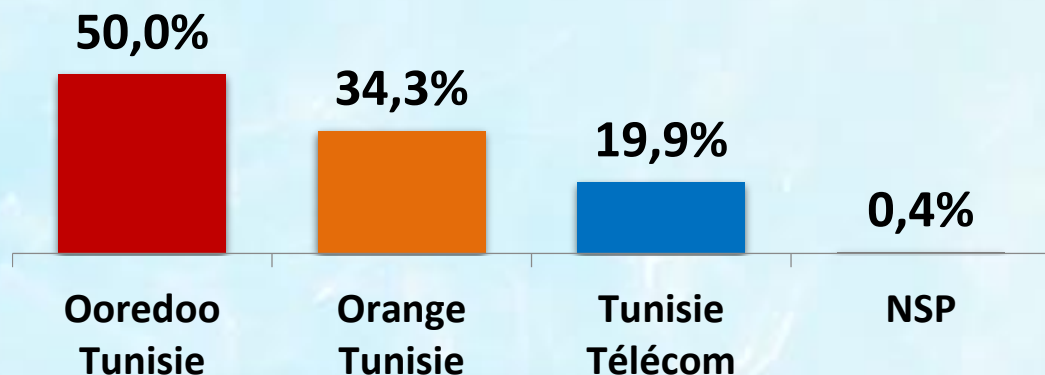


Utilisation data mobile par tranche d'âge



n= 3162

Utilisation data mobile / Opérateur

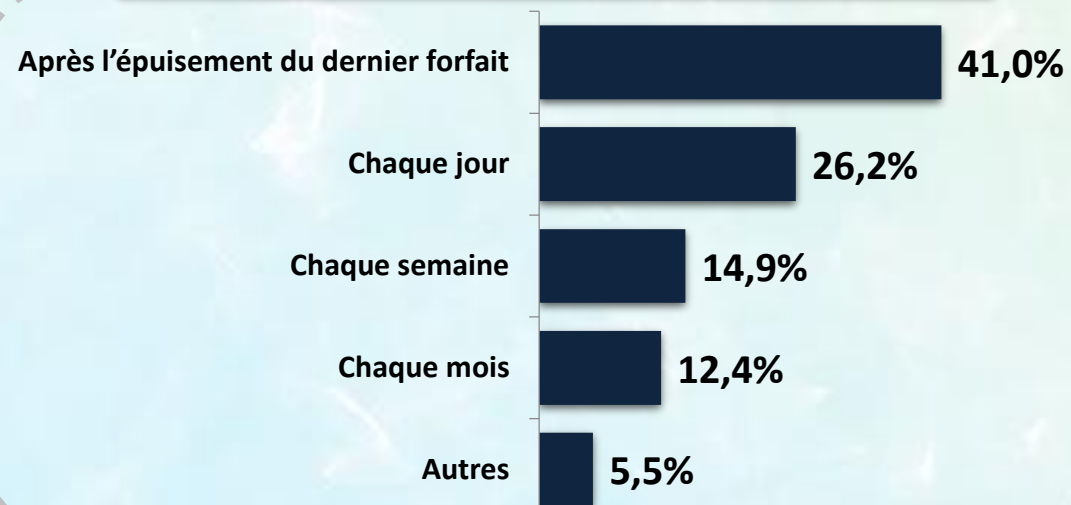


Habitudes d'usage de la data mobile

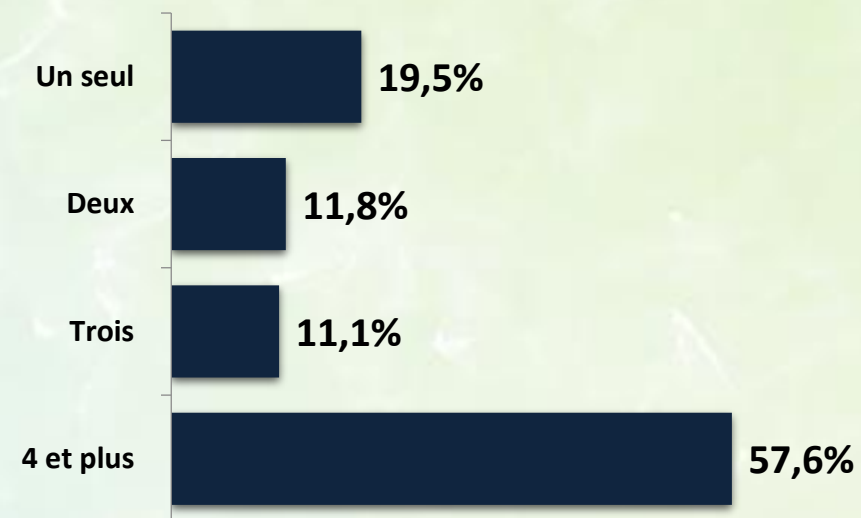
Utilisateurs data mobile

n=3162

Fréquence d'activation des forfaits data



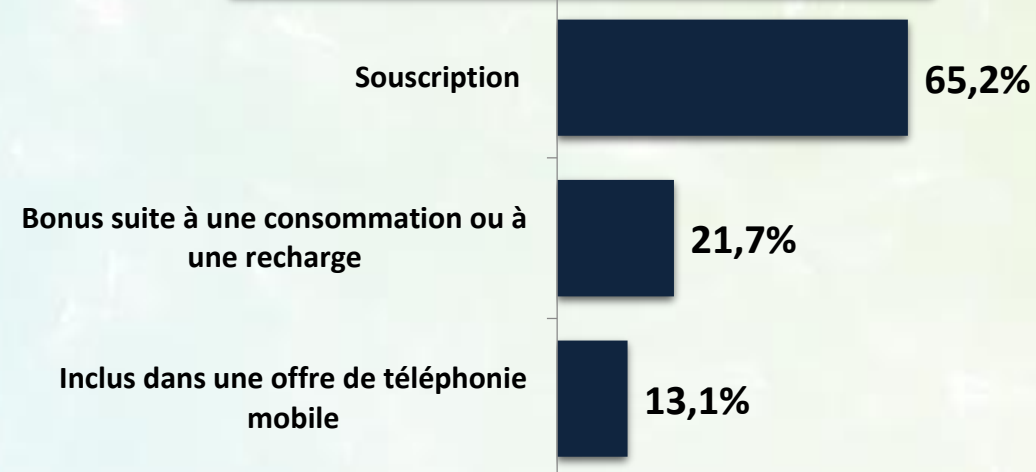
Nombre moyen d'activation de forfaits / mois



Les types de forfaits



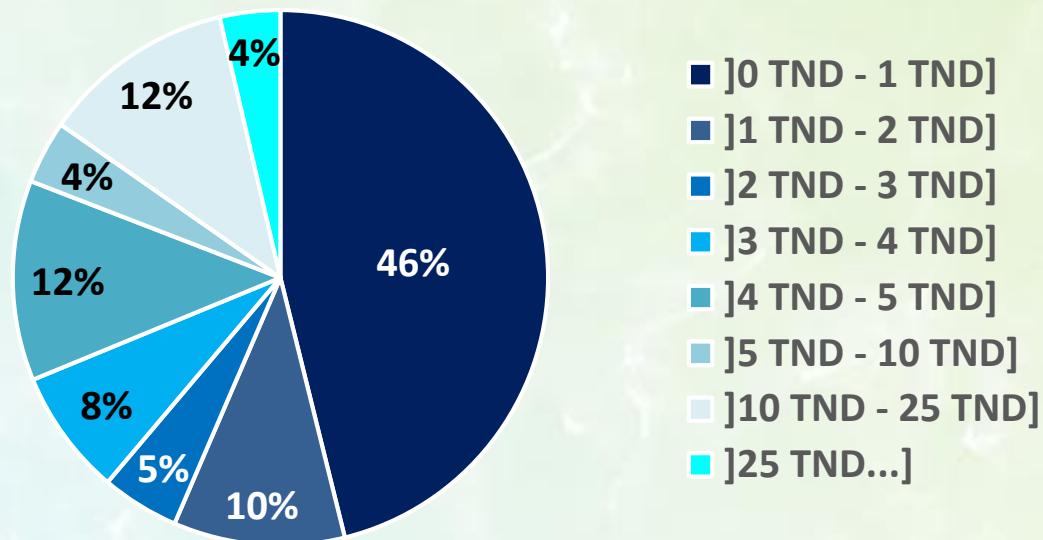
Moyen de souscription aux forfaits



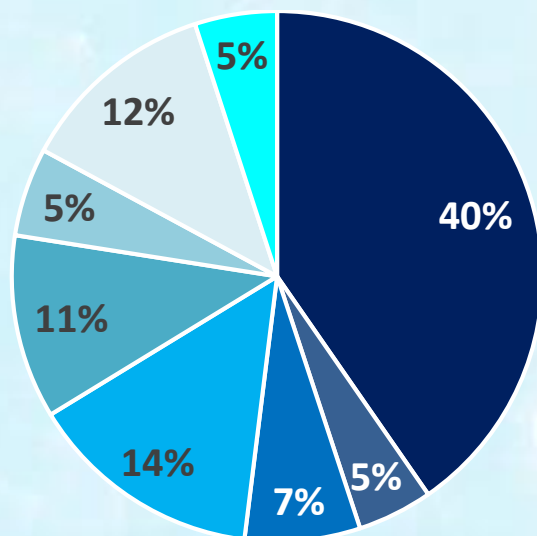
Prix du Forfait Data Mobile Actifé

n= 2863

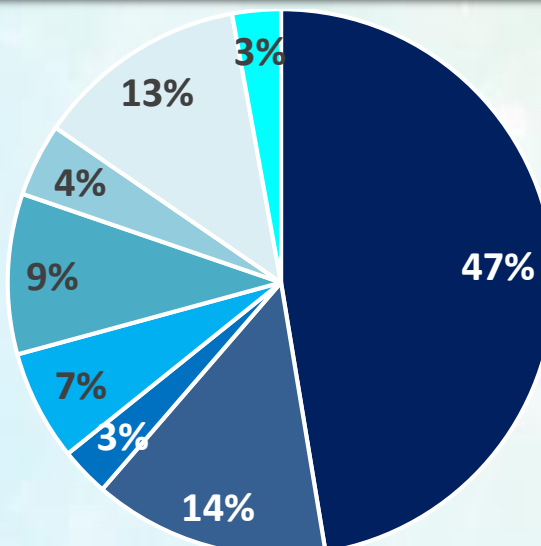
Quel est le prix de ce forfait ?



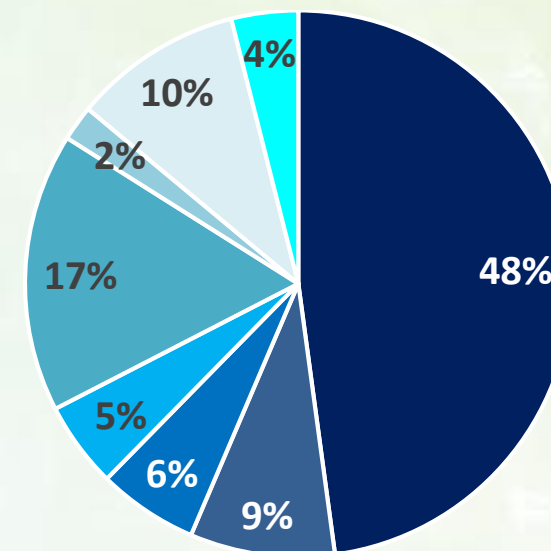
Prix forfait data mobile activé / Opérateur



Tunisie Télécom



Ooredoo Tunisie

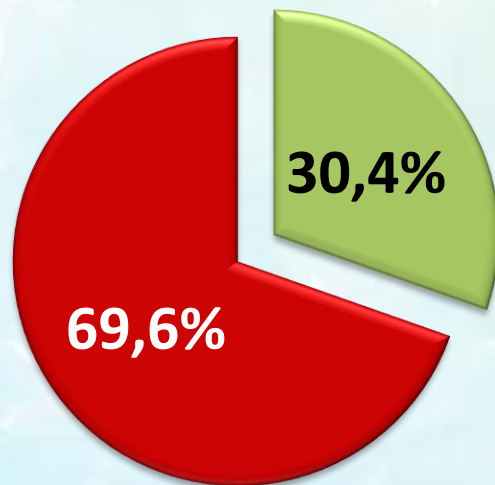


Orange Tunisie

Paielement Mobile

Etes-vous disposé à effectuer des paiements à travers votre appareil téléphonique mobile ?

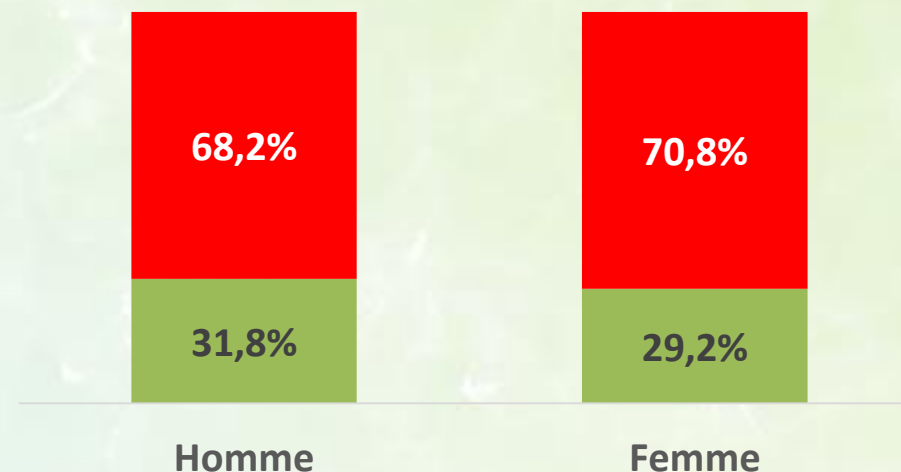
n= 3621



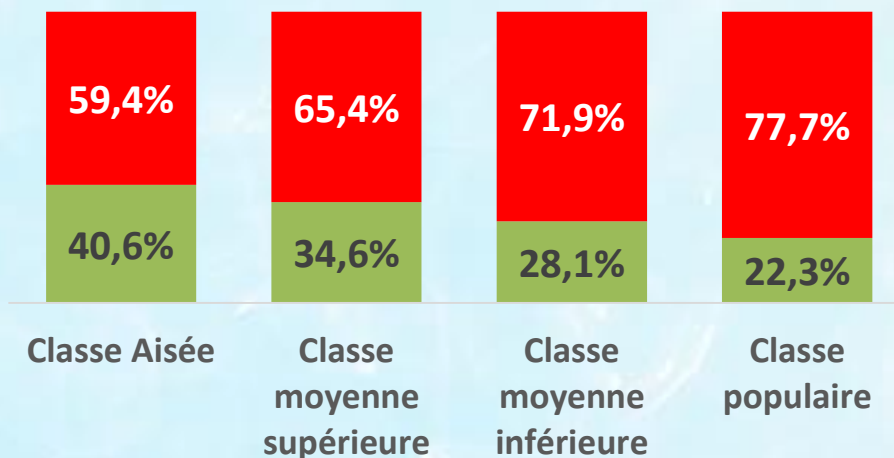
■ Oui

■ Non

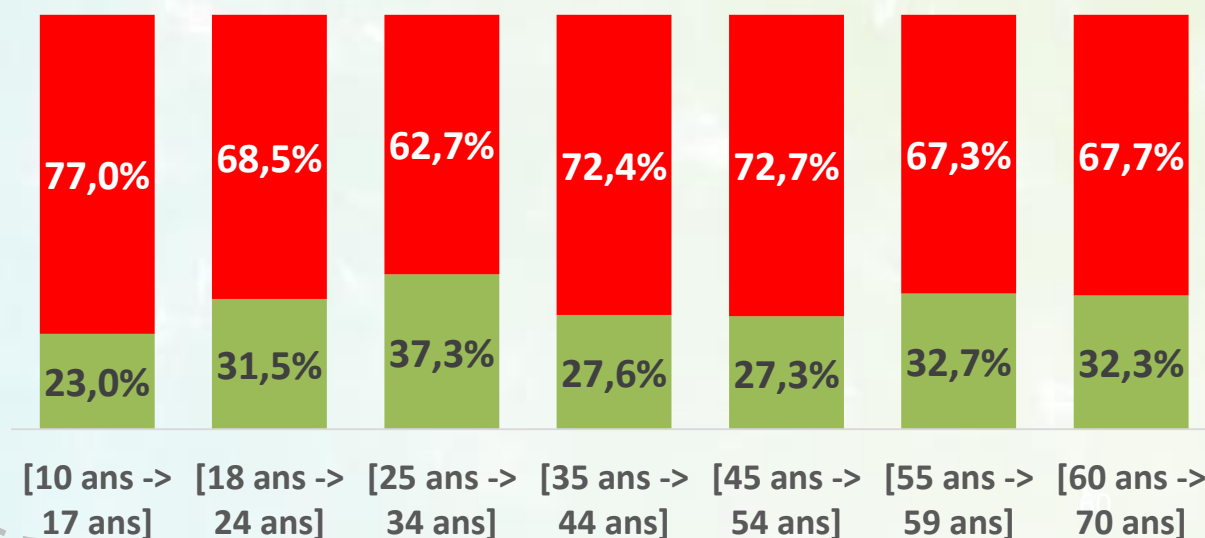
Disposition aux paiement mobiles / sexe



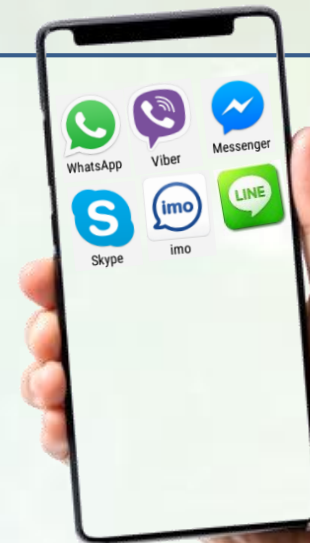
Disposition aux paiement mobiles / CSP



Disposition aux paiement mobiles / tranche d'âge



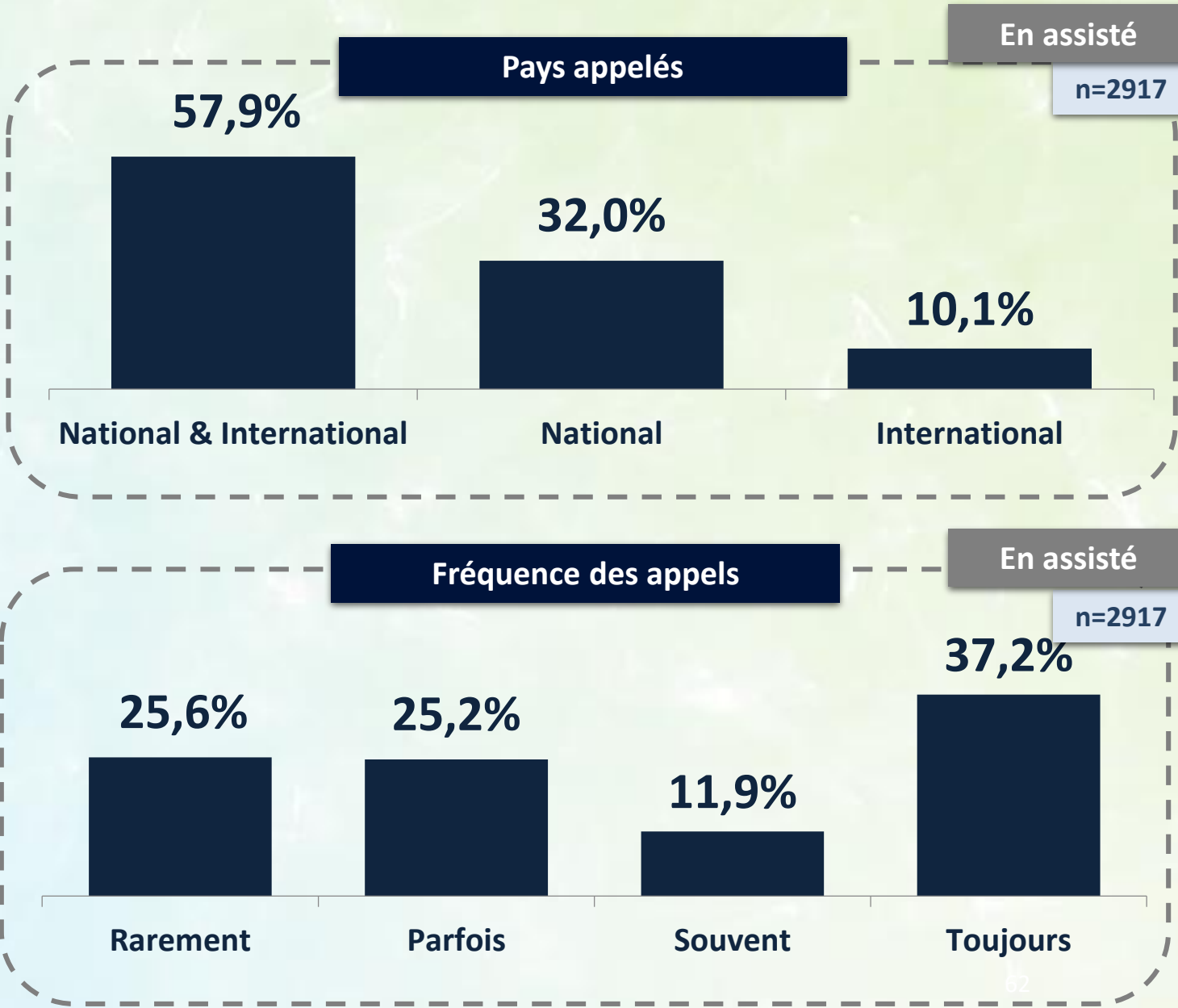
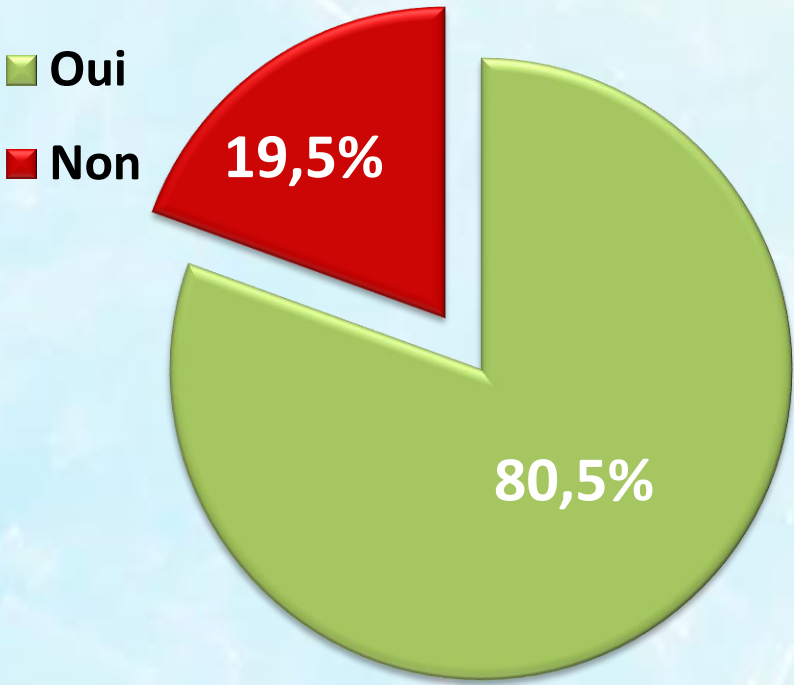
OTT's



Usage des OTT's

Faites-vous des appels téléphoniques avec des applications telles que Viber, Whatsapp, Skype, Messenger...?

Cible Globale
n= 3621

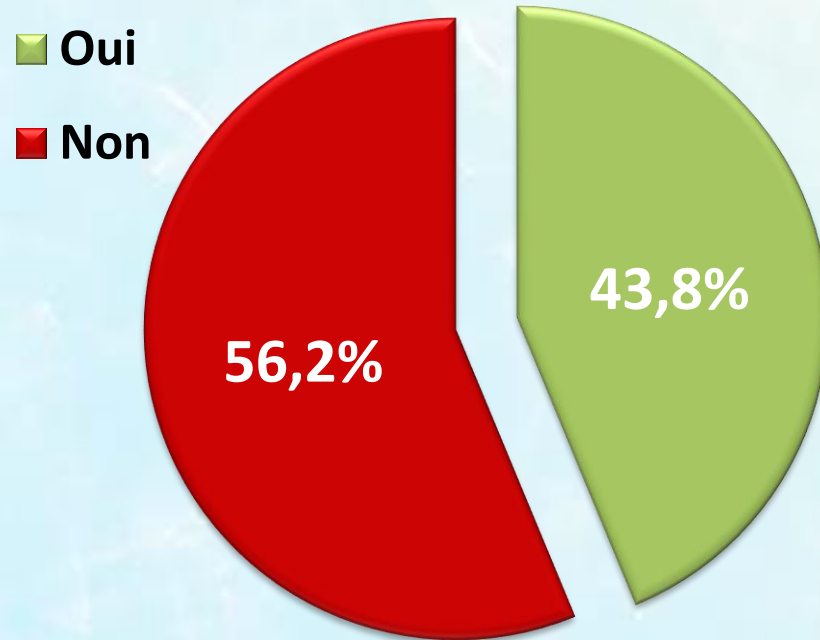


Protection des Données Personnelles

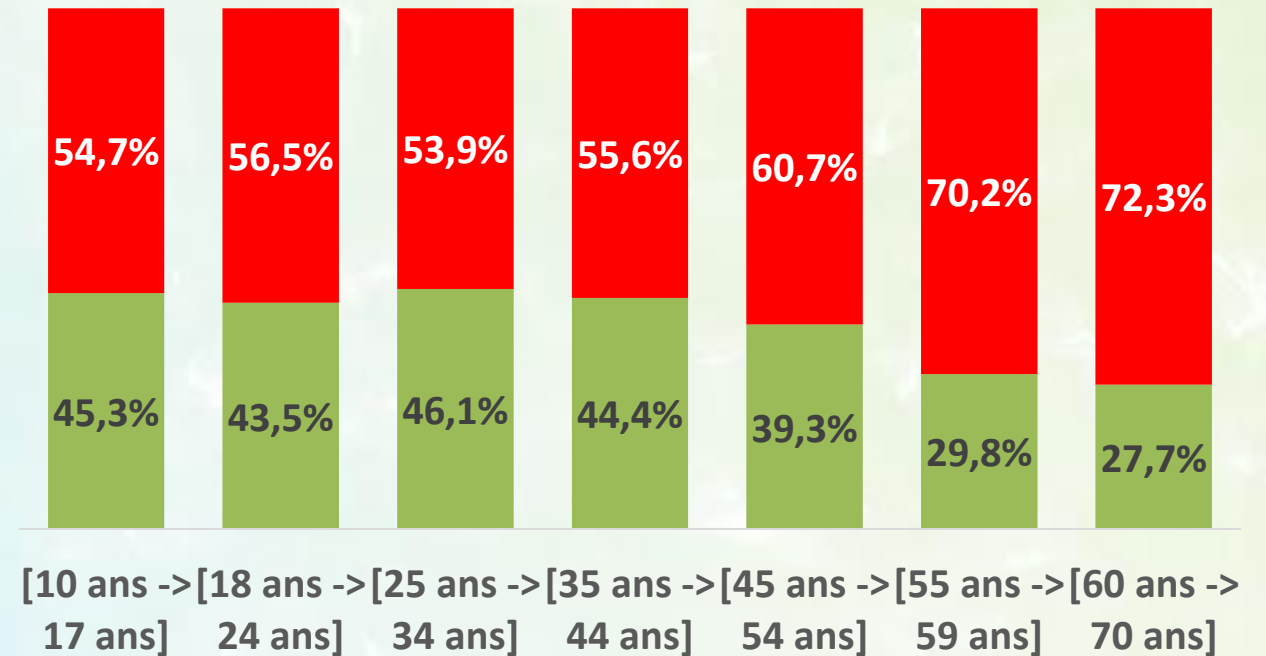
Avez-vous déjà renoncé à installer une application sur votre téléphone mobile afin de protéger vos données personnelles (carnet d'adresse, photos, vidéos...) ?

Cible Globale

n=2917



Protection des données personnelles / tranche d'âge



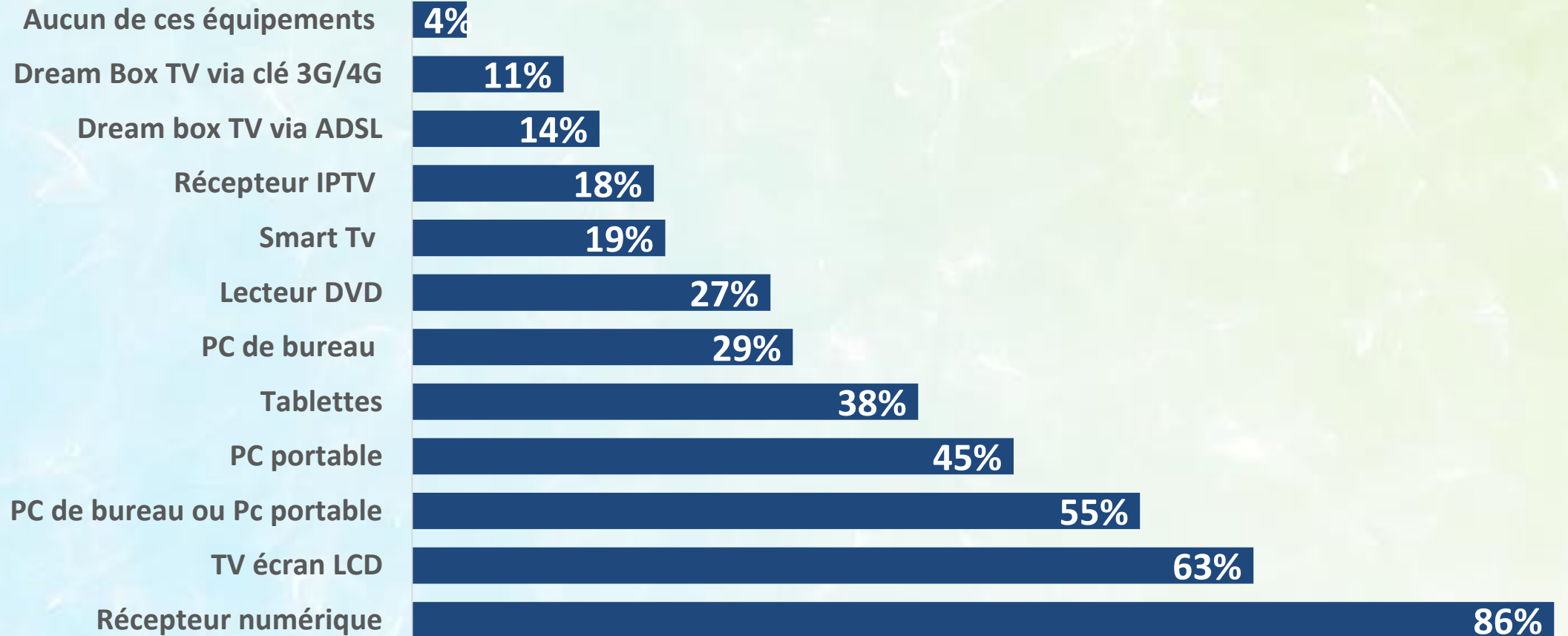
Equipements Ménagers

Equipements Ménagers

Parmi cette liste d'équipements ménagers, lesquels possédez-vous dans votre foyer?

Cible Globale

n= 5112

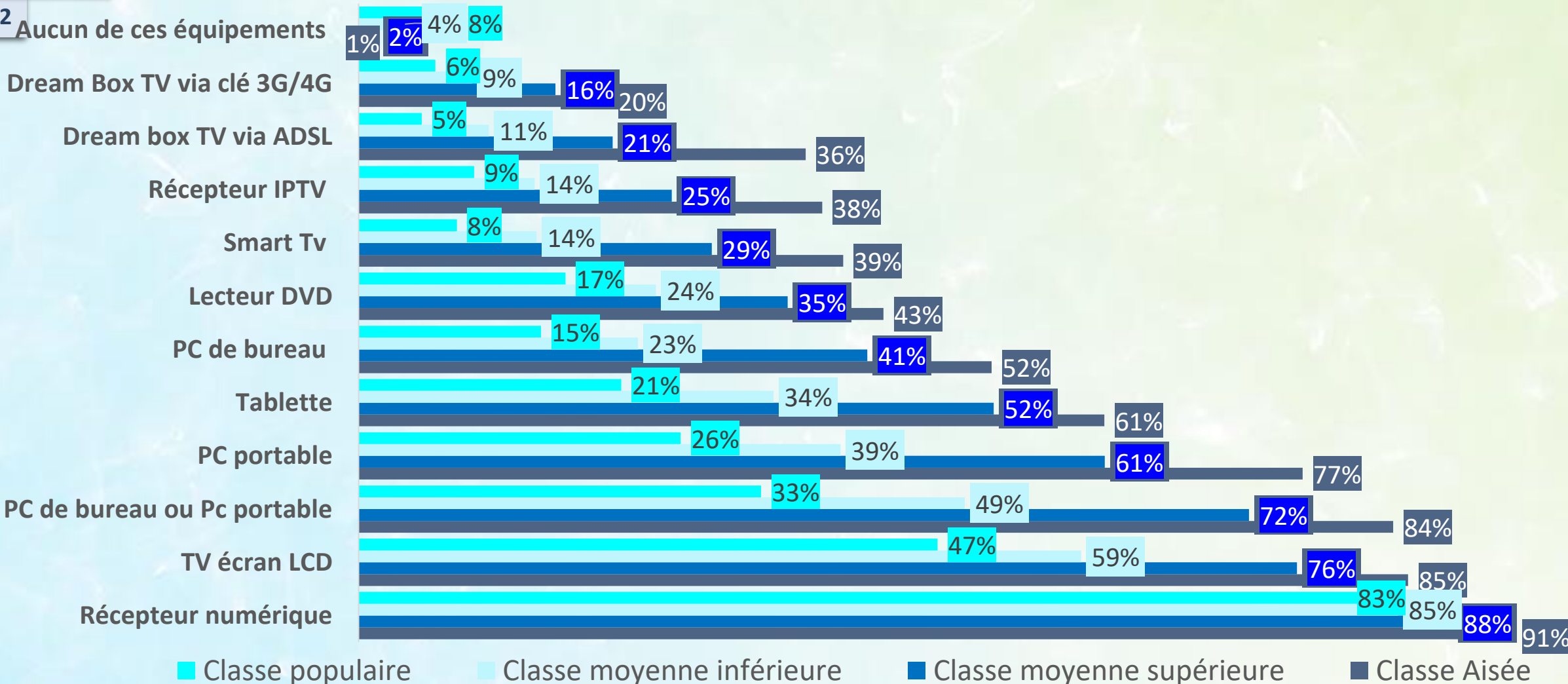


Equipements Ménagers / CSP

Parmi cette liste d'équipements ménagers, lesquels possédez-vous dans votre foyer?

Cible Globale

n= 5112



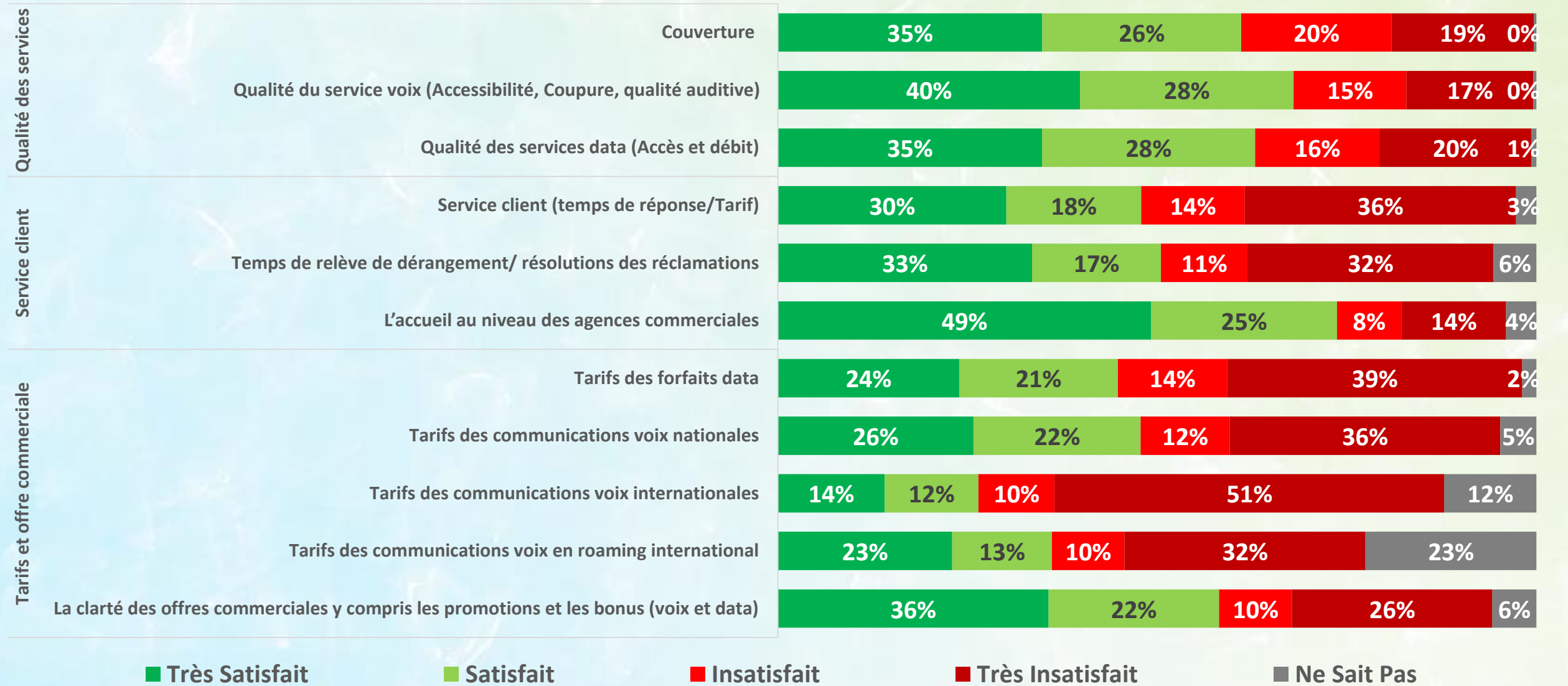
Satisfaction par rapport aux services de télécommunication



Satisfaction - Services Mobiles

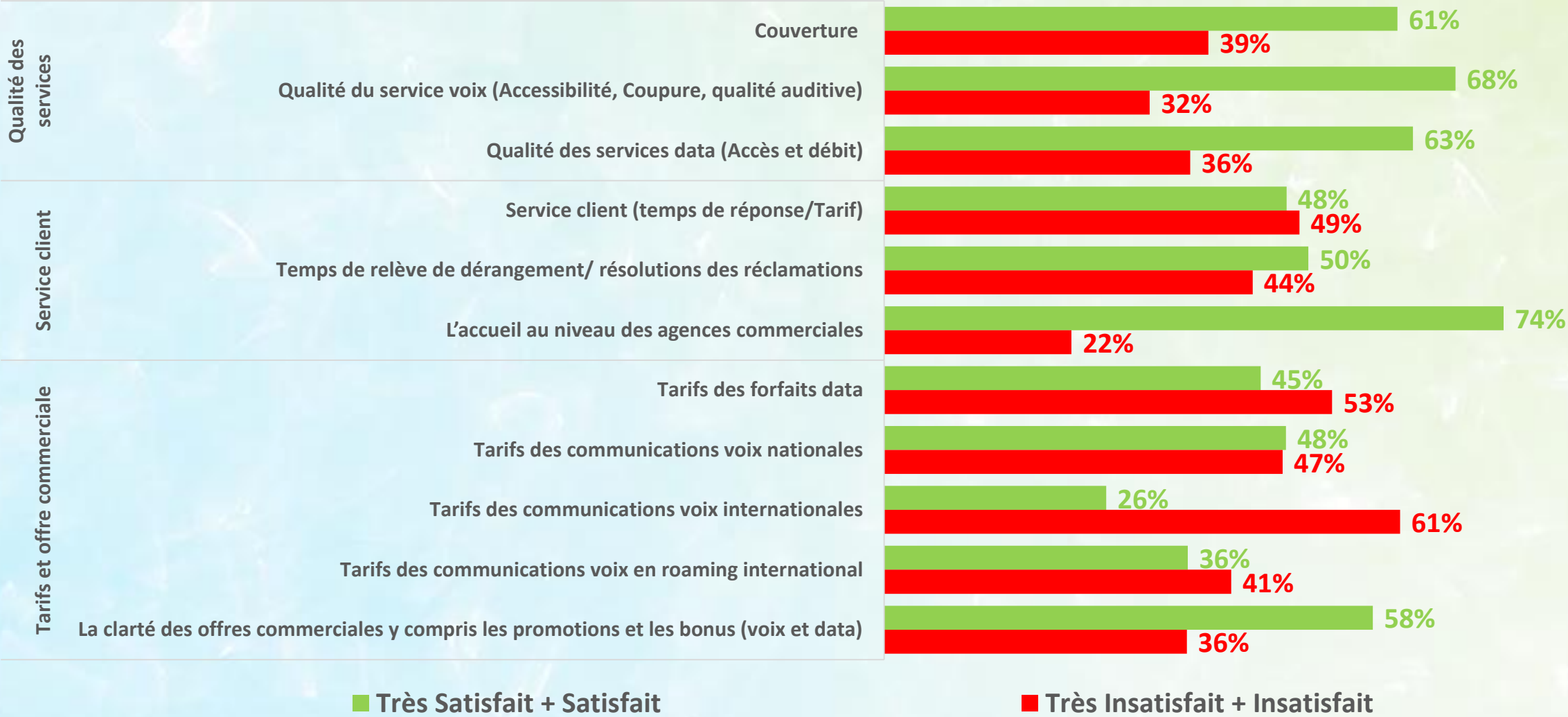
Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



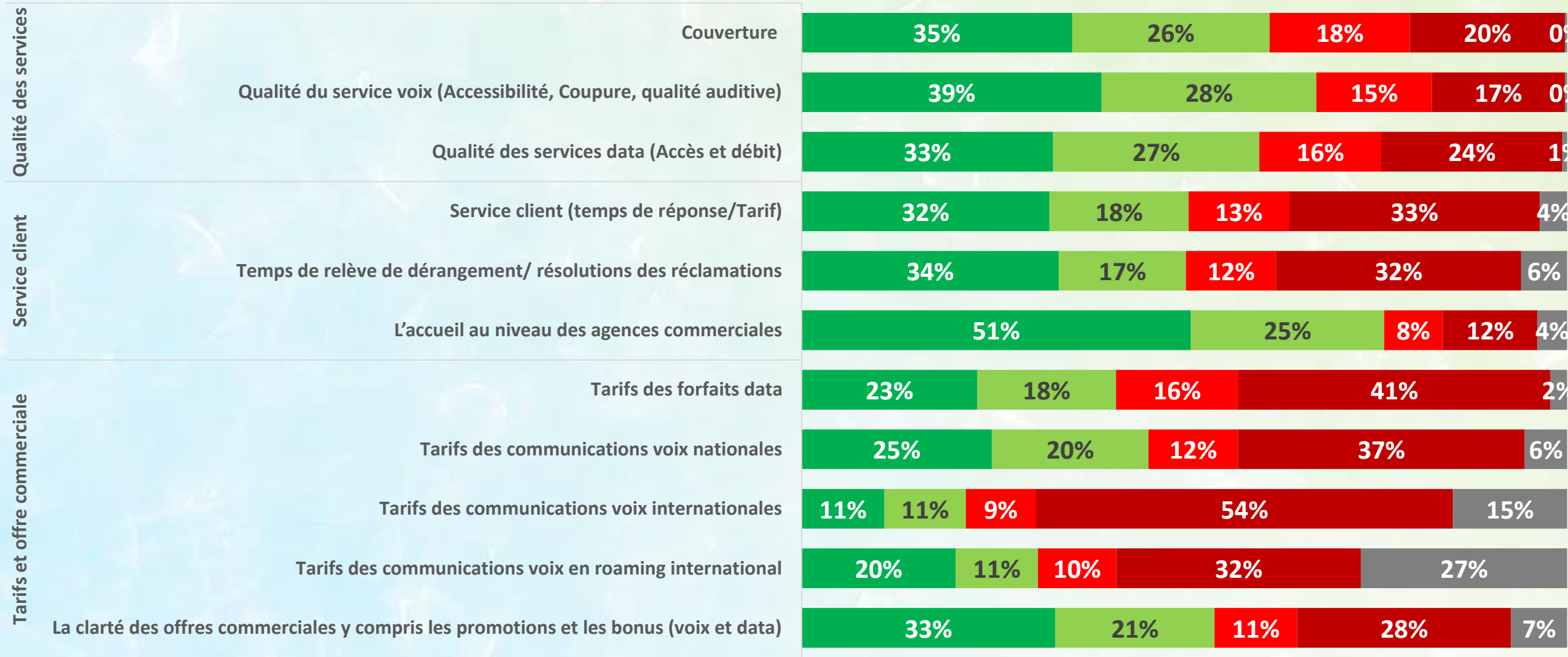
Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



■ Très Satisfait

■ Satisfait

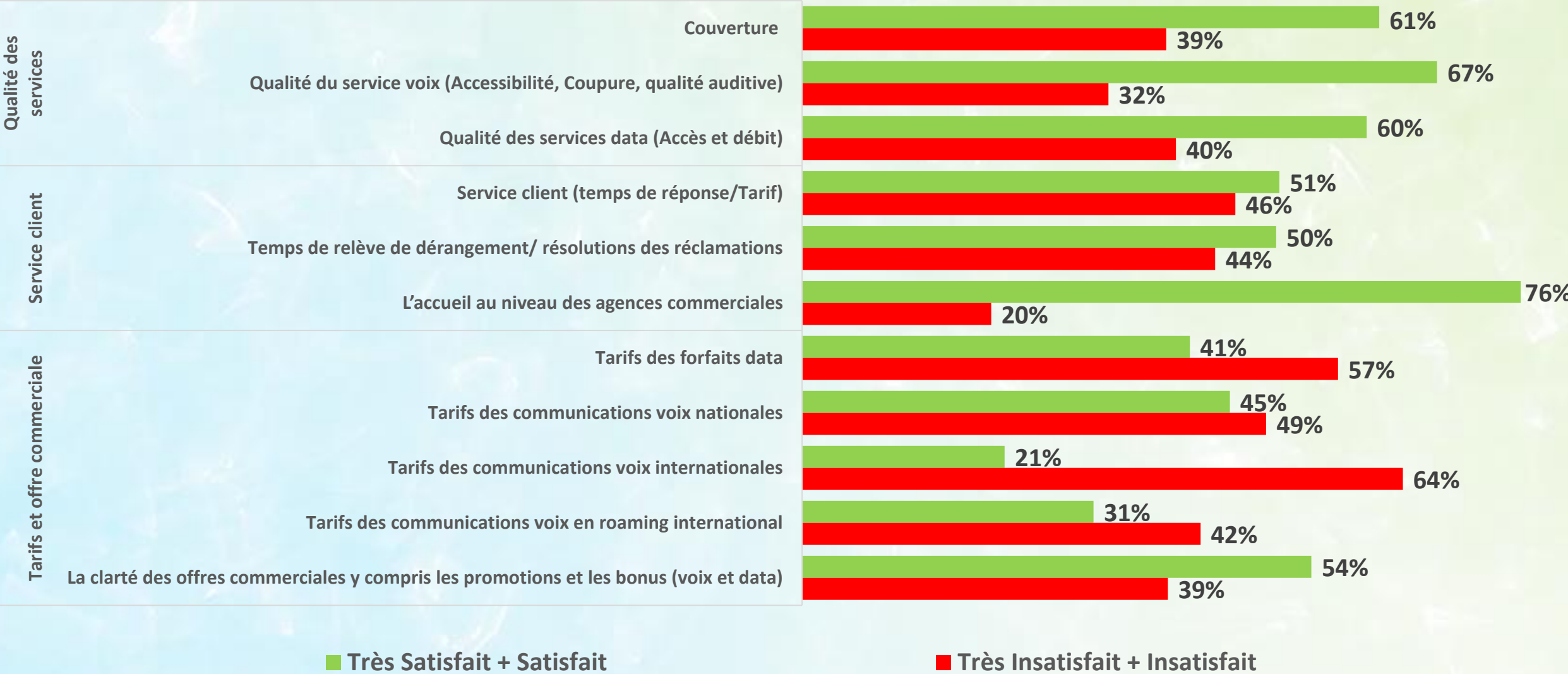
■ Insatisfait

■ Très Insatisfait

■ Ne Sait Pas

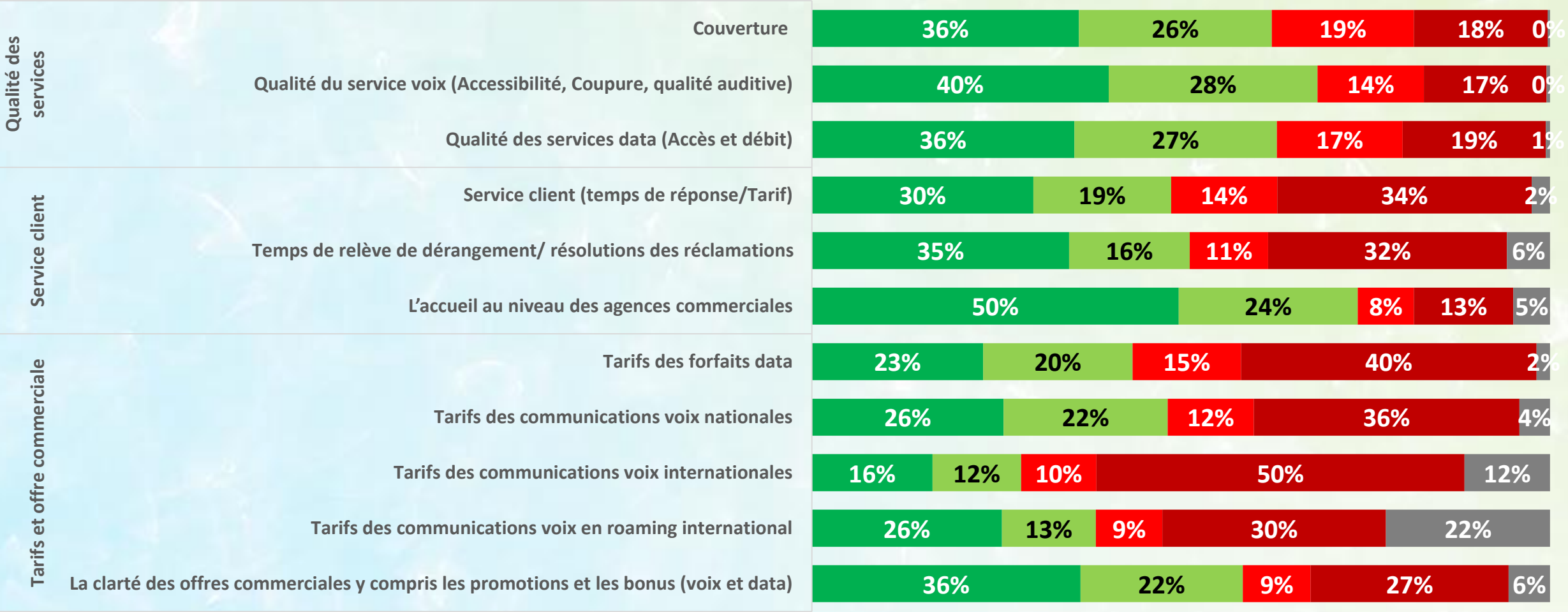
Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



■ Très Satisfait

■ Satisfait

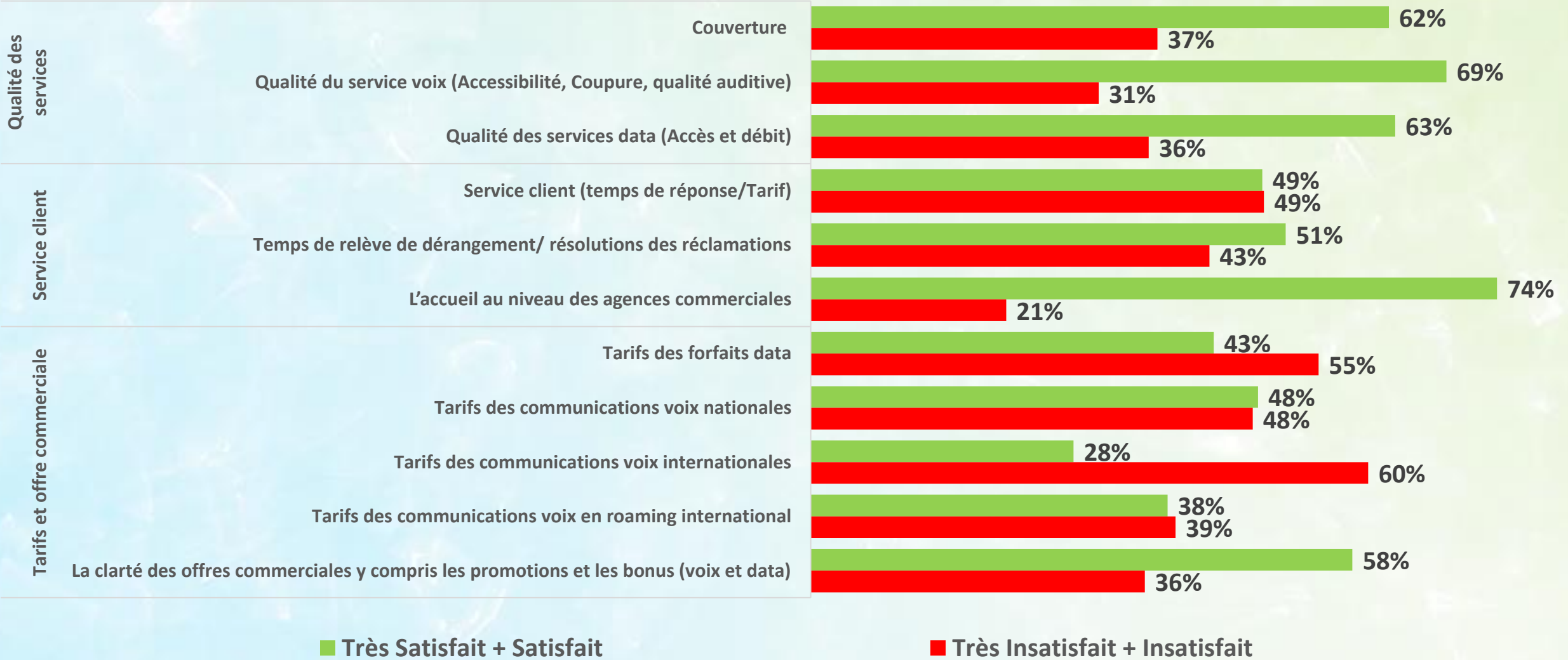
■ Insatisfait

■ Très Insatisfait

■ Ne Sait Pas

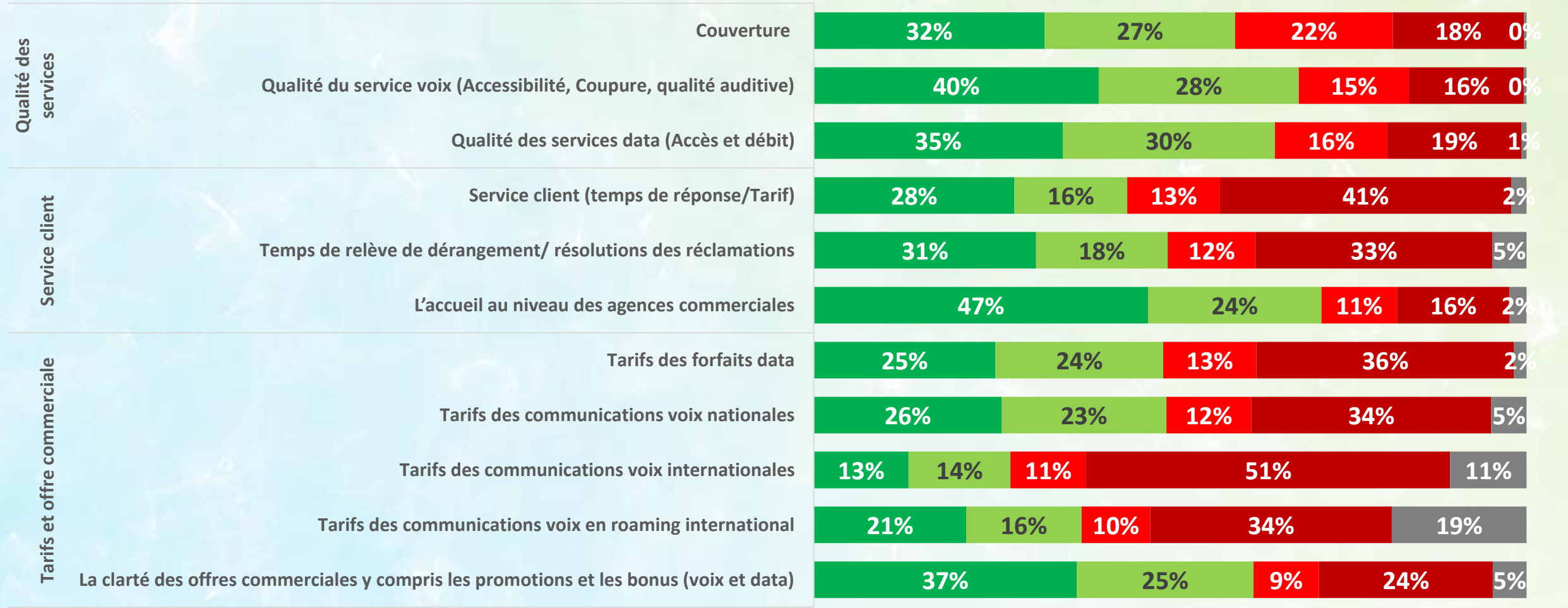
Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :



■ Très Satisfait

■ Satisfait

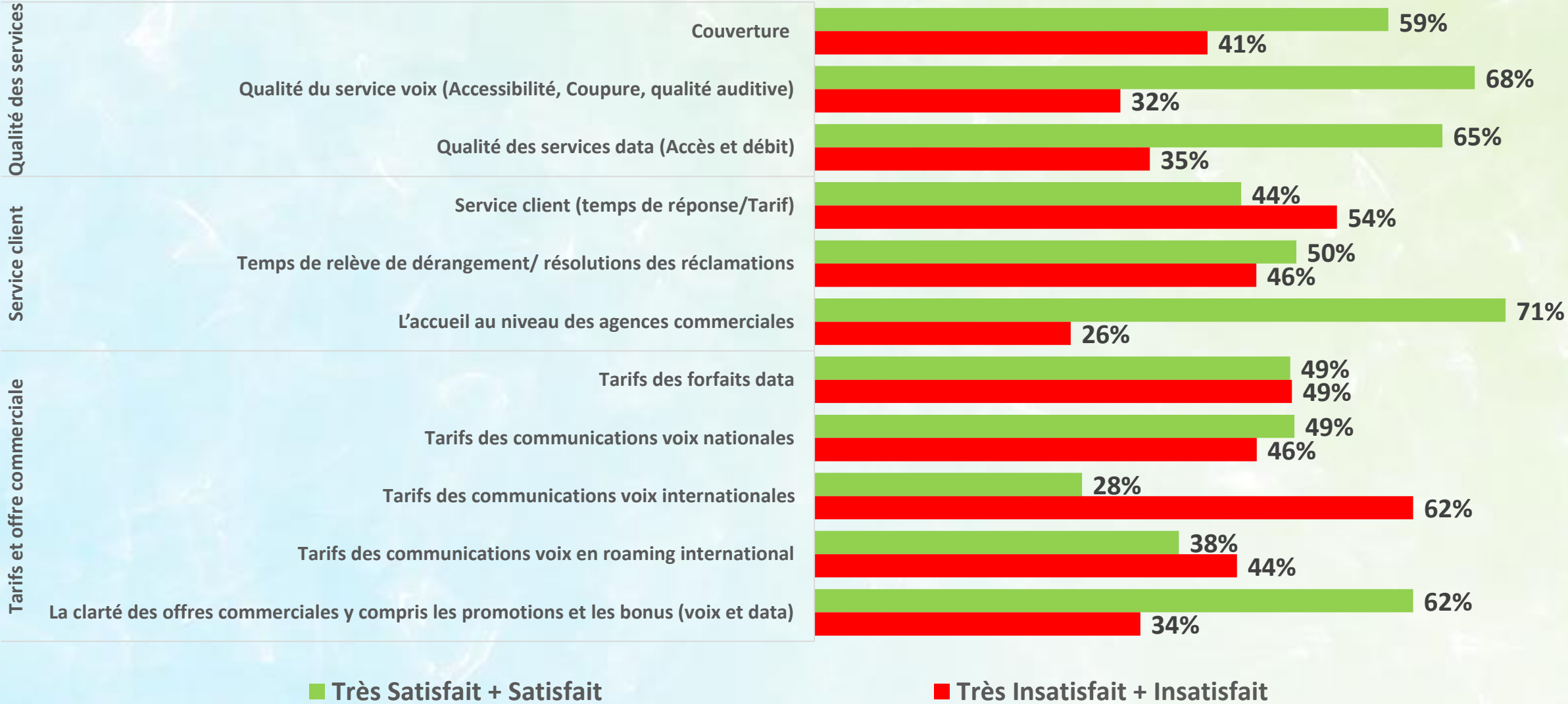
■ Insatisfait

■ Très Insatisfait

■ Ne Sait Pas

Satisfaction – Services Mobiles

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix mobile et/ou des services data mobiles concernant les critères suivants :

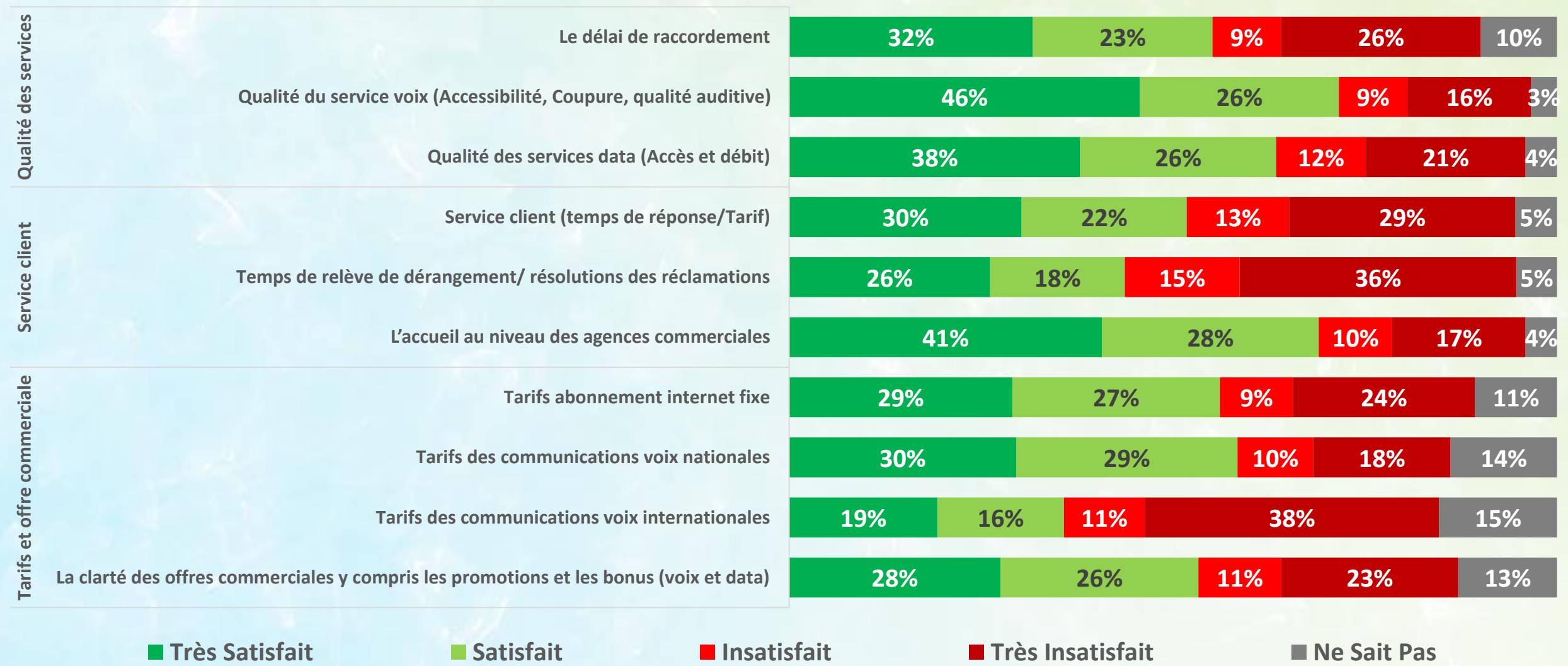




Satisfaction - Services Fixes

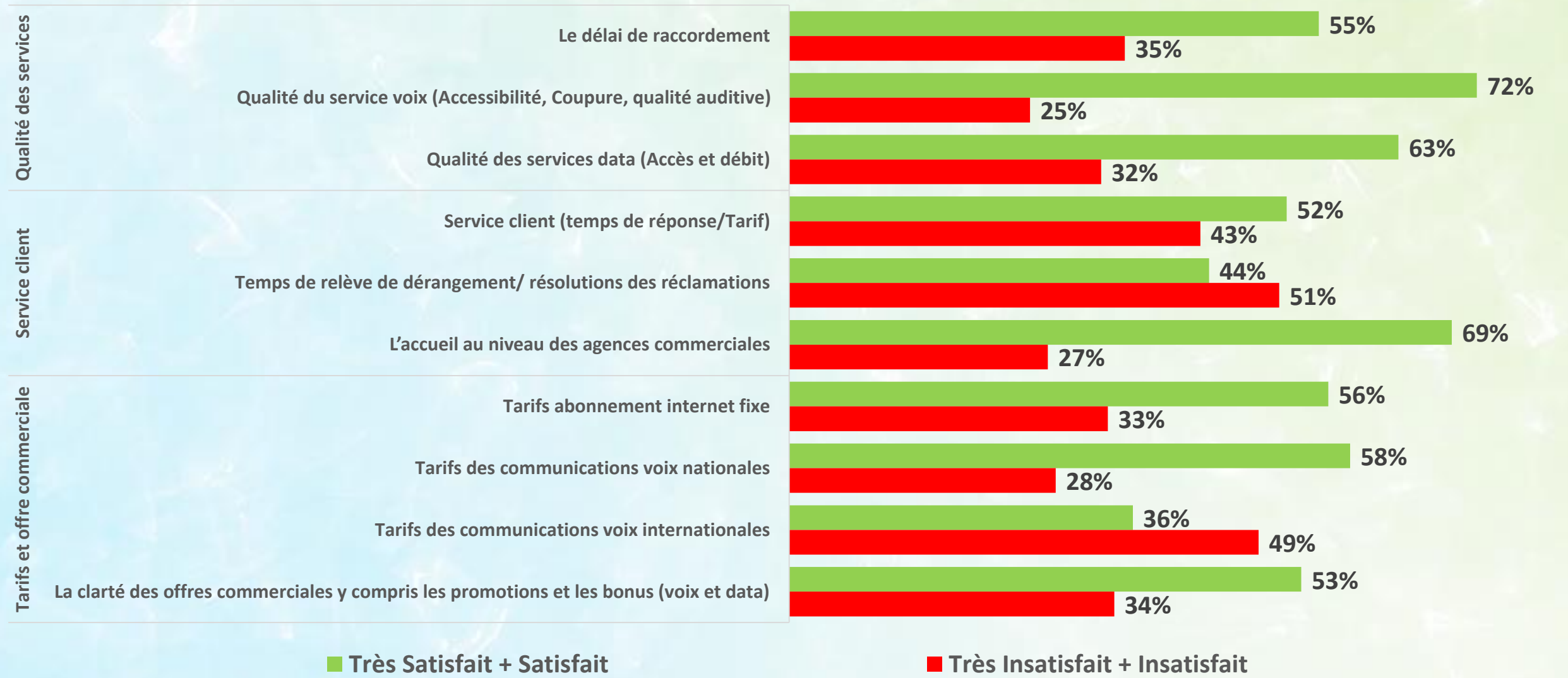
Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



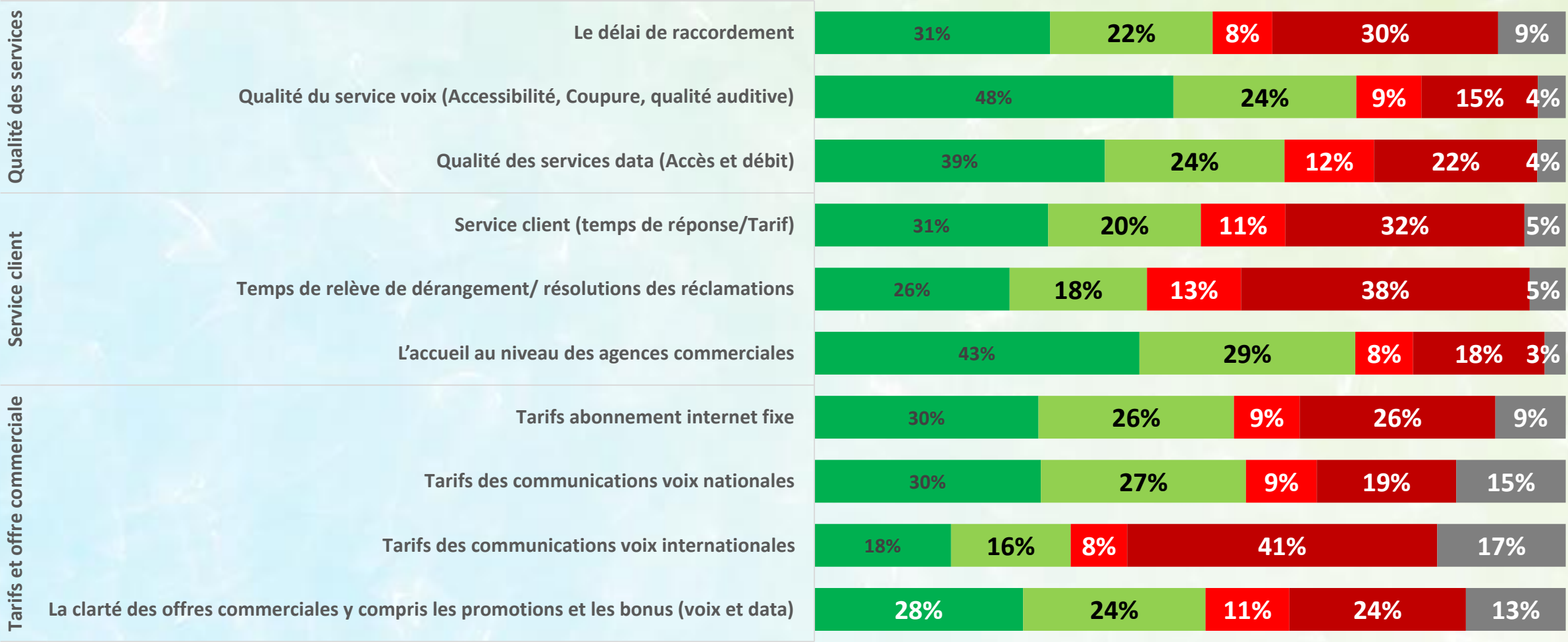
Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



■ Très Satisfait

■ Satisfait

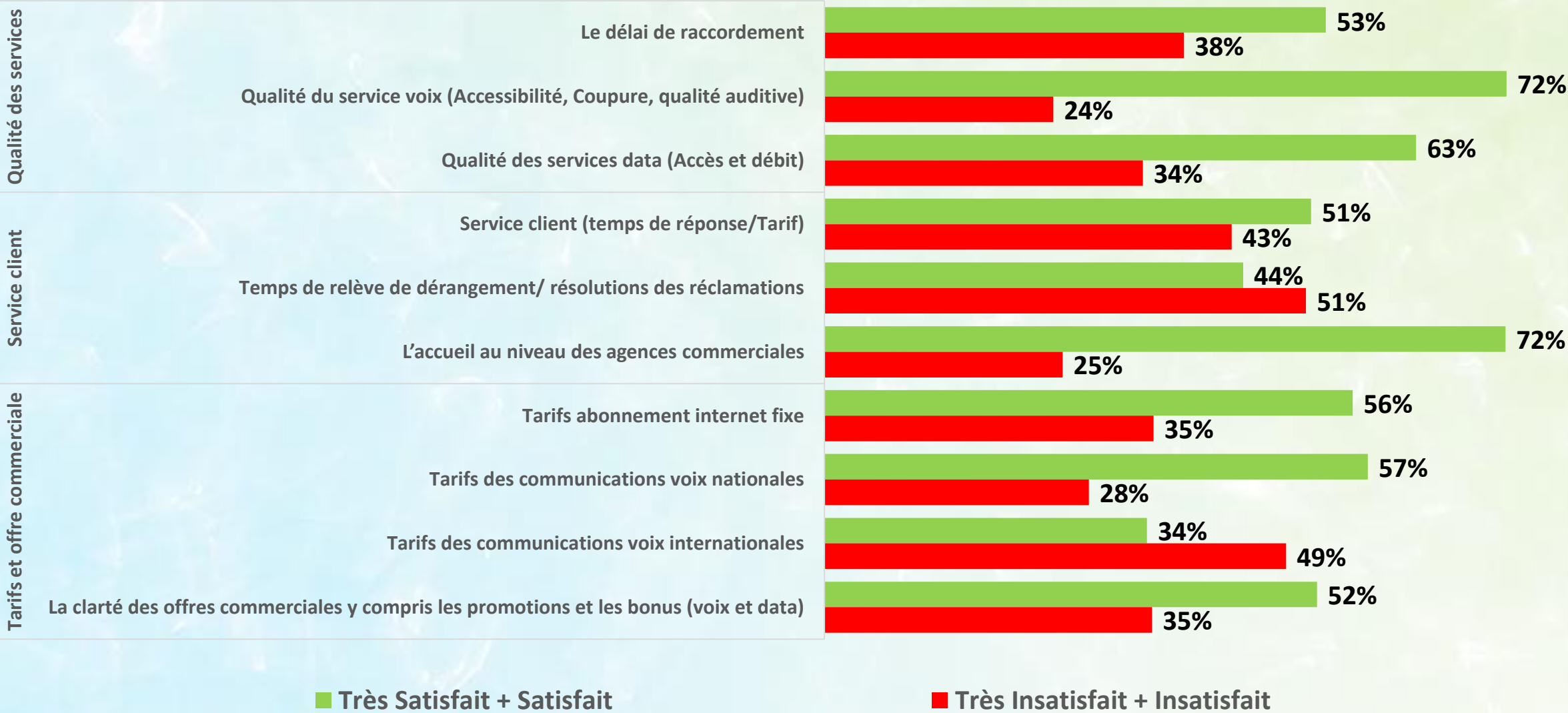
■ Insatisfait

■ Très Insatisfait

■ Ne Sait Pas

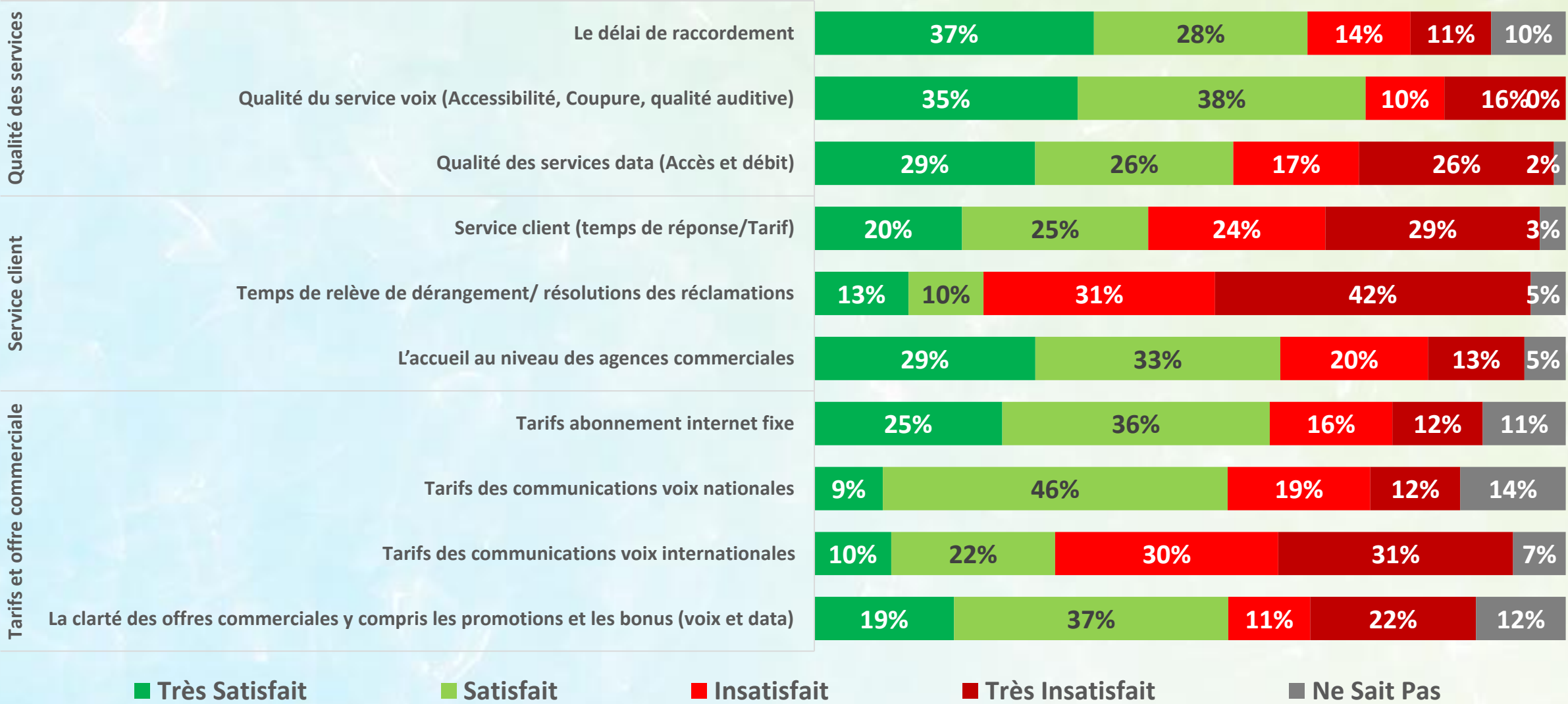
Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



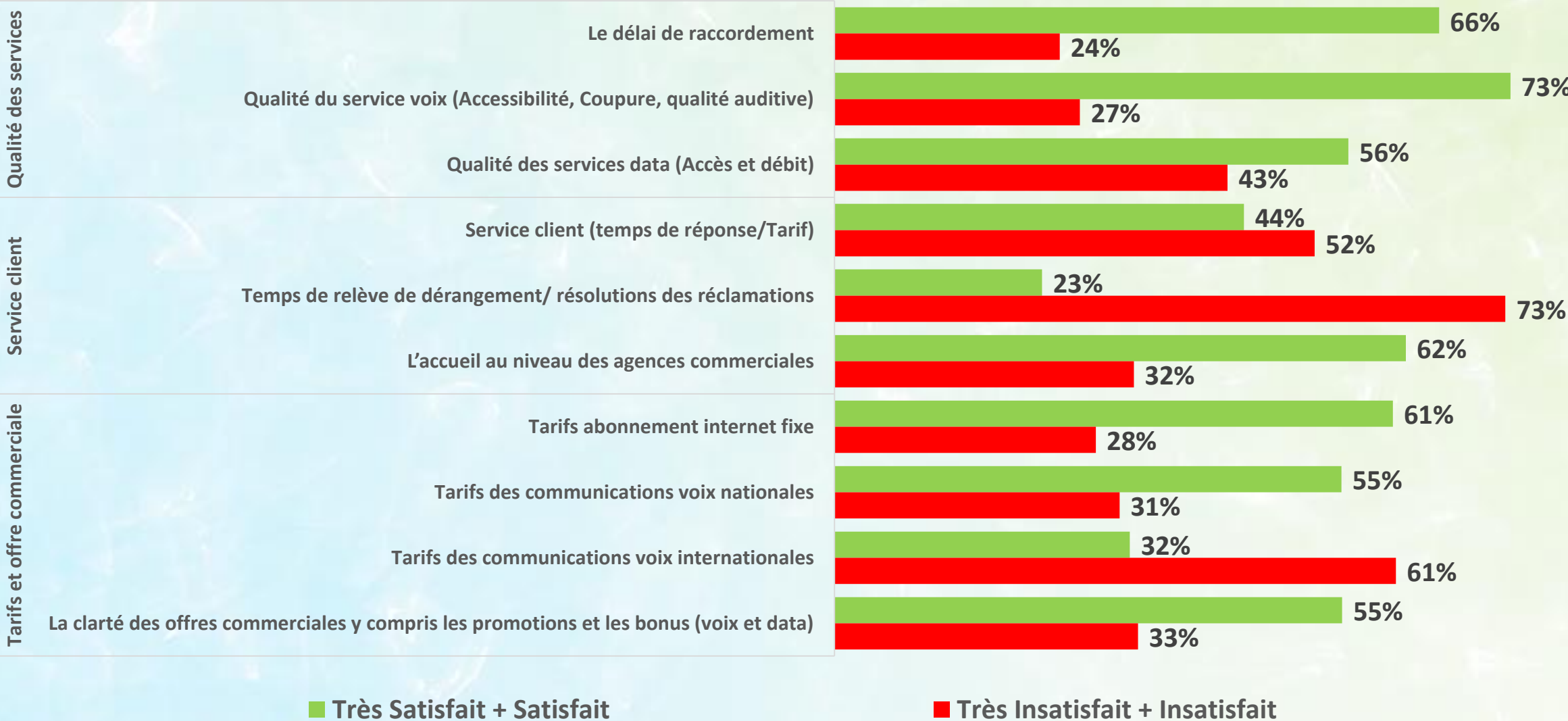
Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



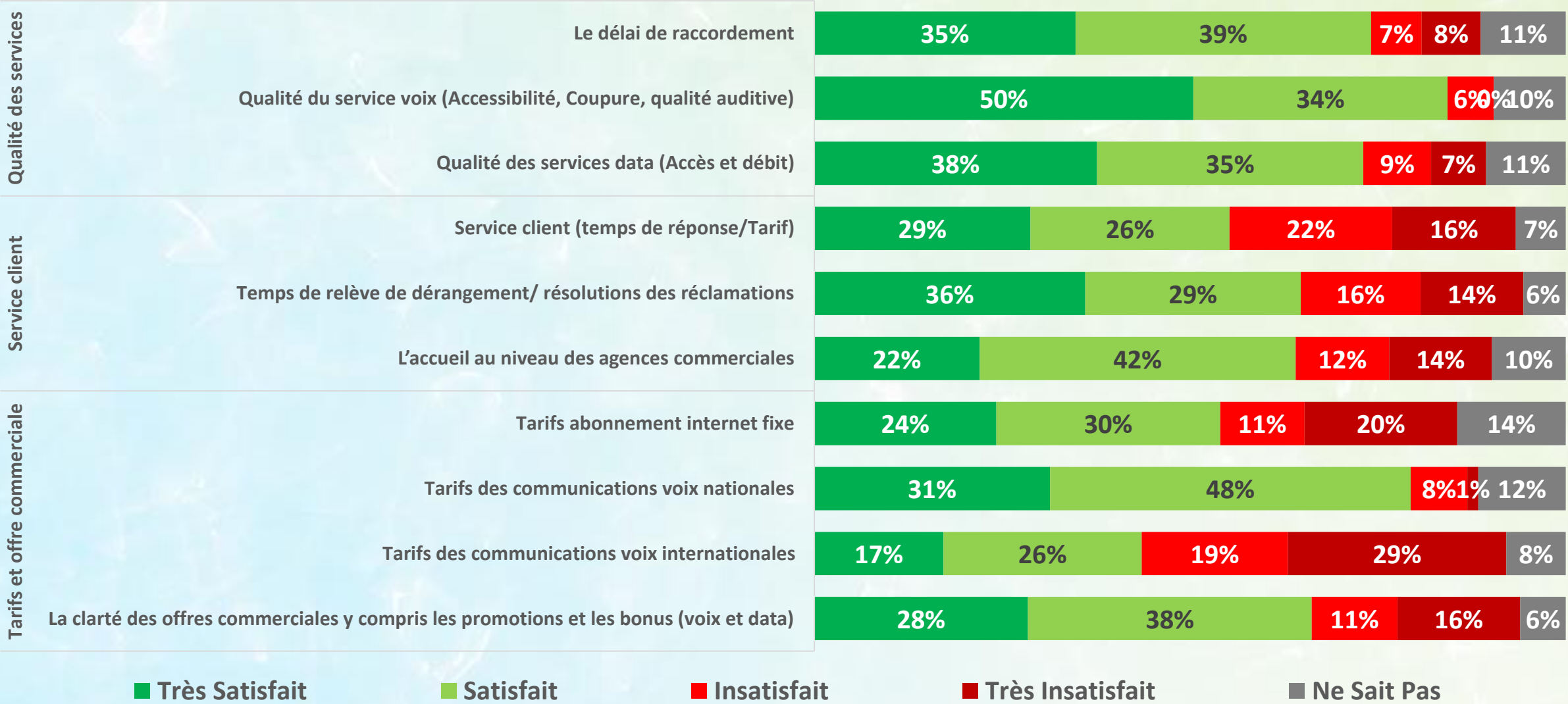
Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



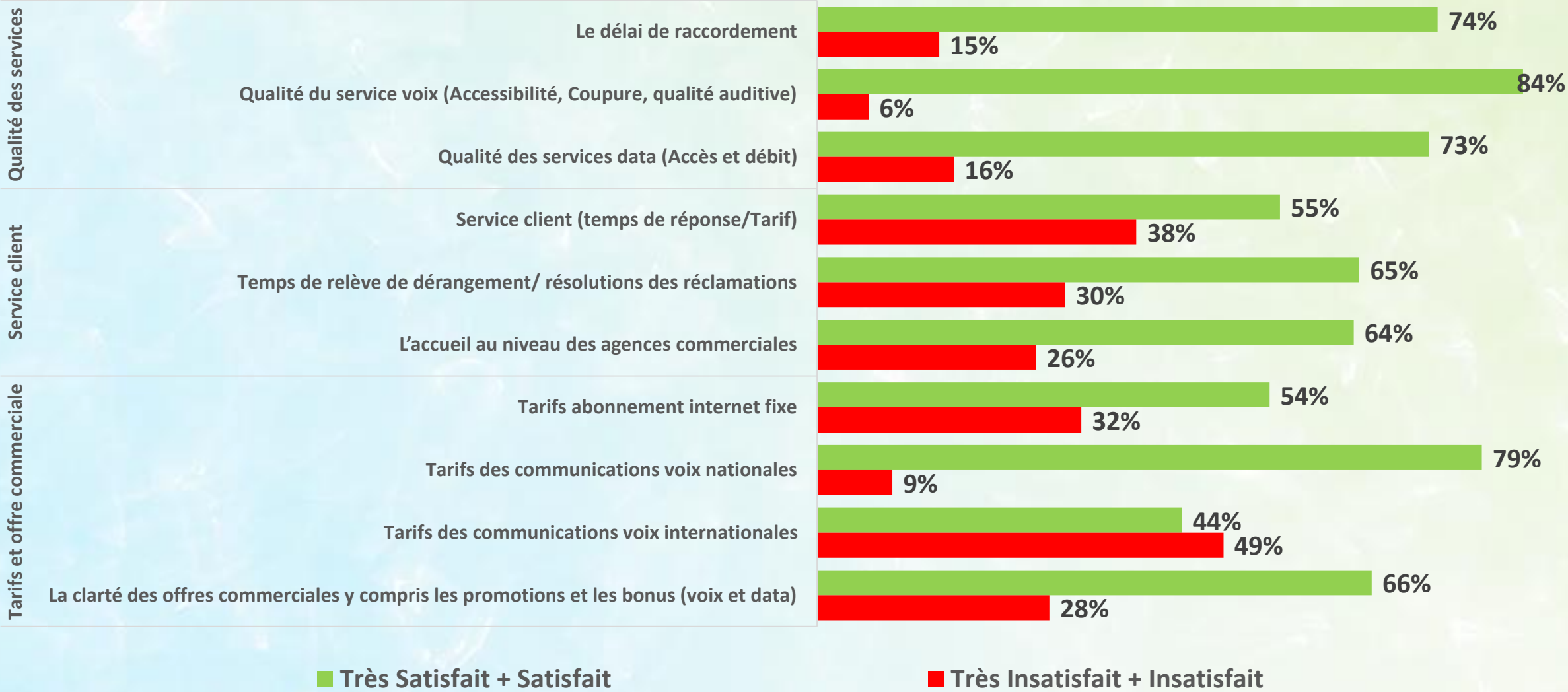
Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



Satisfaction – Services Fixes

Dites-moi SVP à quel degré êtes-vous satisfait des services voix fixes et/ou des services data fixes concernant les critères suivants :



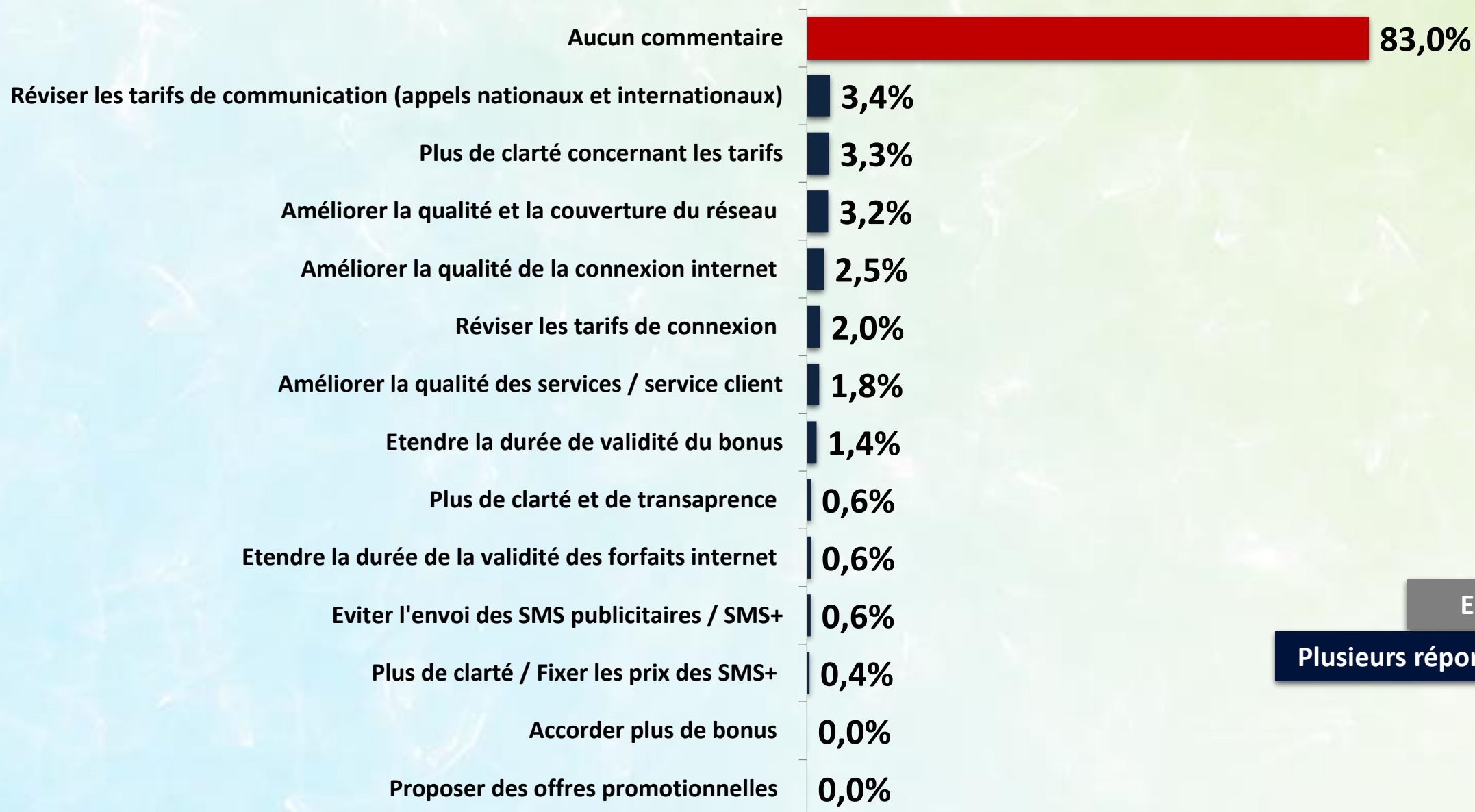
Commentaires

Commentaires

Avez-vous des commentaires à faire ? (question ouverte)

Cible globale

n=5112



En spontané

Plusieurs réponses possibles