



*Département Opinion
et Stratégies d'Entreprise*

pour

3999.com

Les Français et les renseignements téléphoniques

Octobre 2009

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

A - La fréquence et les moyens de rechercher des renseignements

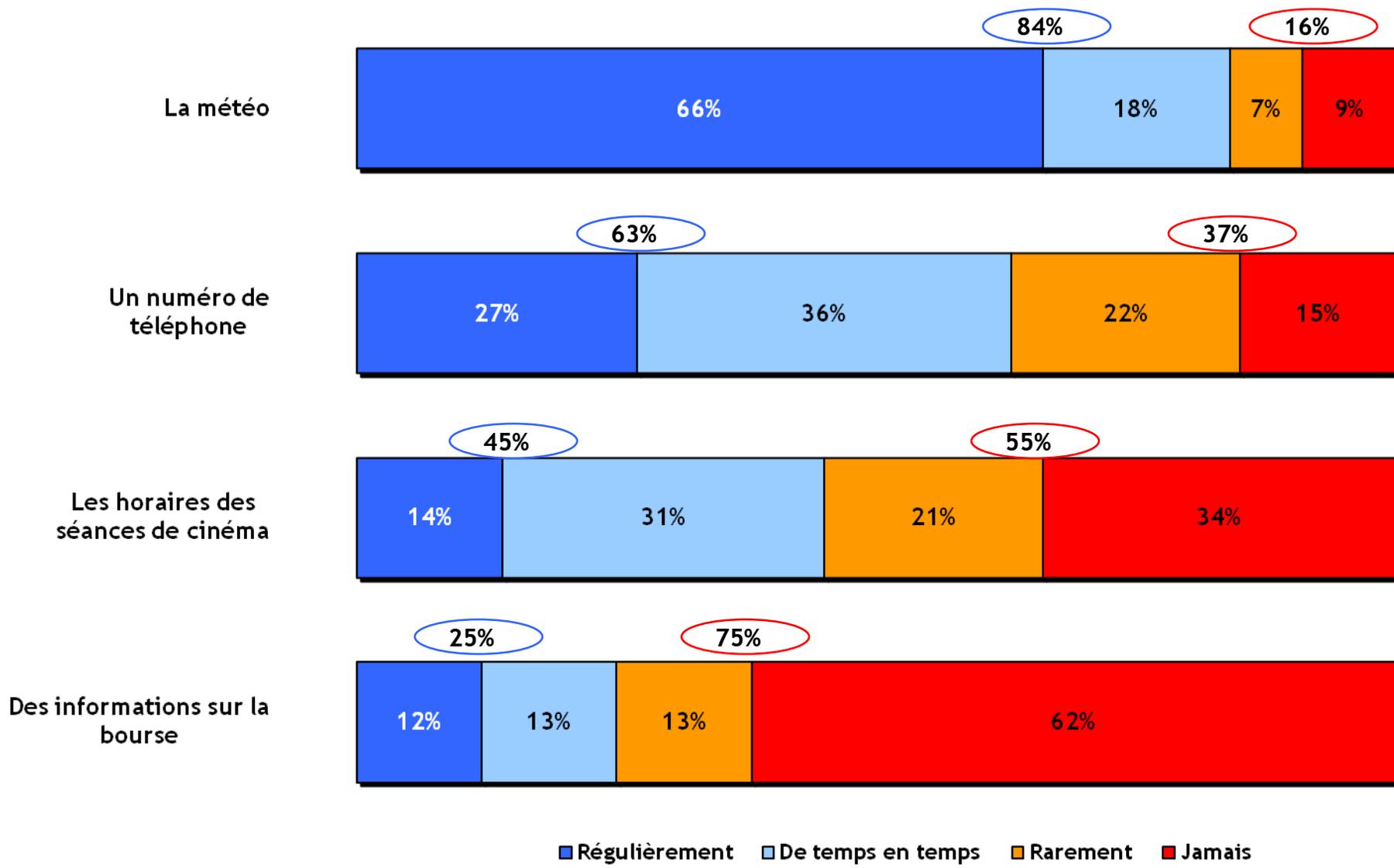
B - Le recours aux services de renseignements téléphoniques

C - Image et satisfaction à l'égard des services de renseignements téléphoniques

Etude réalisée par l'Ifop pour :	3999.com
Echantillon	Echantillon de 1007 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 2 au 3 septembre 2009.

A | La fréquence et les moyens de rechercher des renseignements

Question : A quelle fréquence cherchez-vous généralement chacun des types de renseignements suivants ?



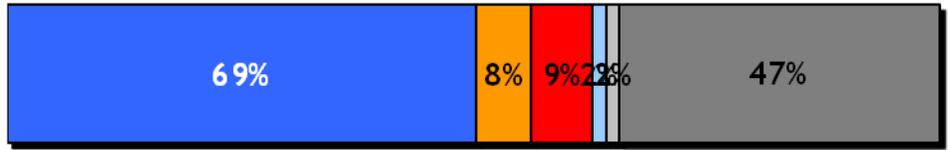
Question : *Quels moyens utilisez-vous généralement lorsque vous devez chercher... ?*

■ Internet
 ■ L'annuaire papier
 ■ Les renseignements téléphoniques
 ■ Le Minitel
 ■ La recherche par SMS
 ■ Un autre moyen
 ■ Nsp

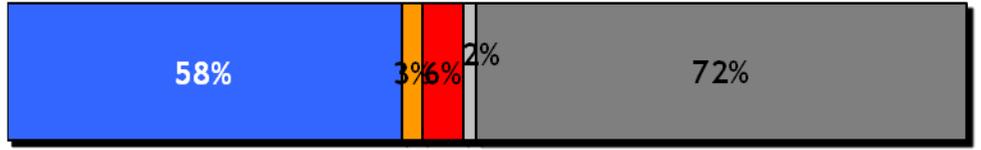
Un numéro de téléphone



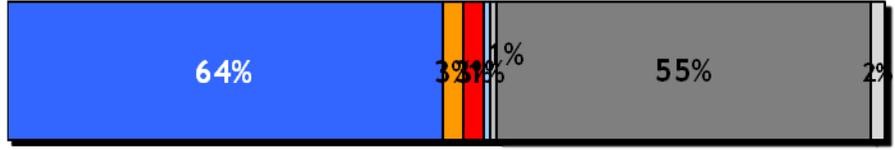
Les horaires des séances de cinéma



La météo



Des informations sur la bourse

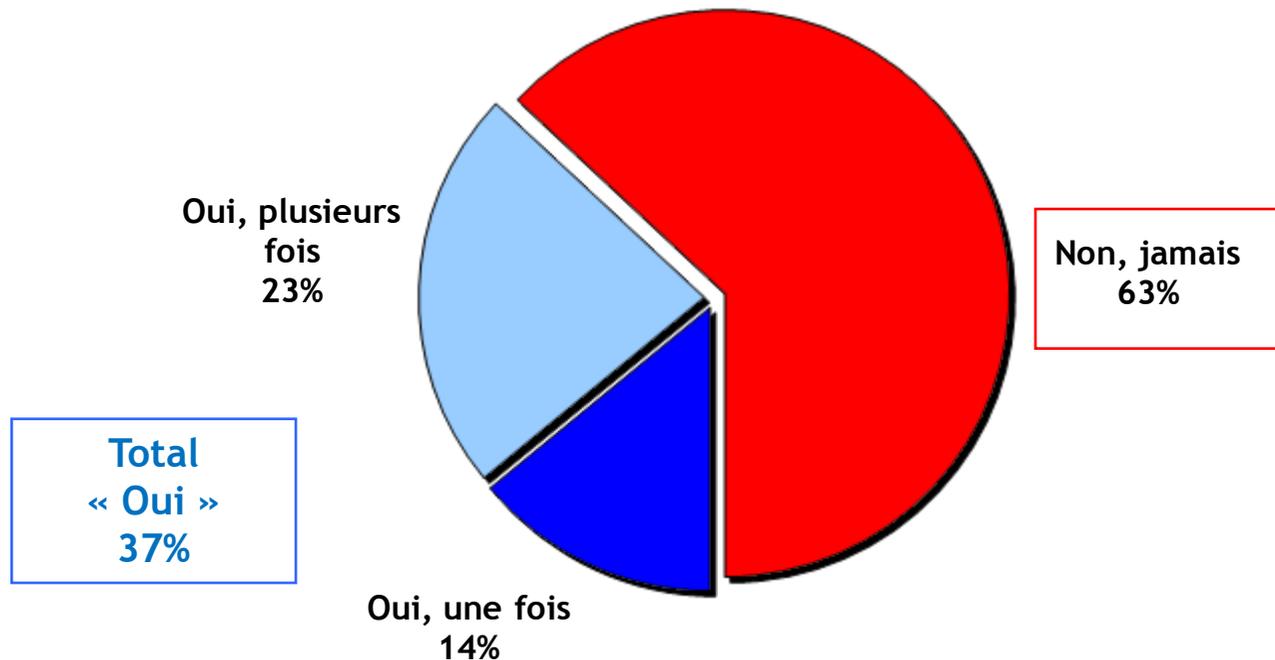


Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré chercher régulièrement, de temps en temps ou rarement chacun des types de renseignements suivants.

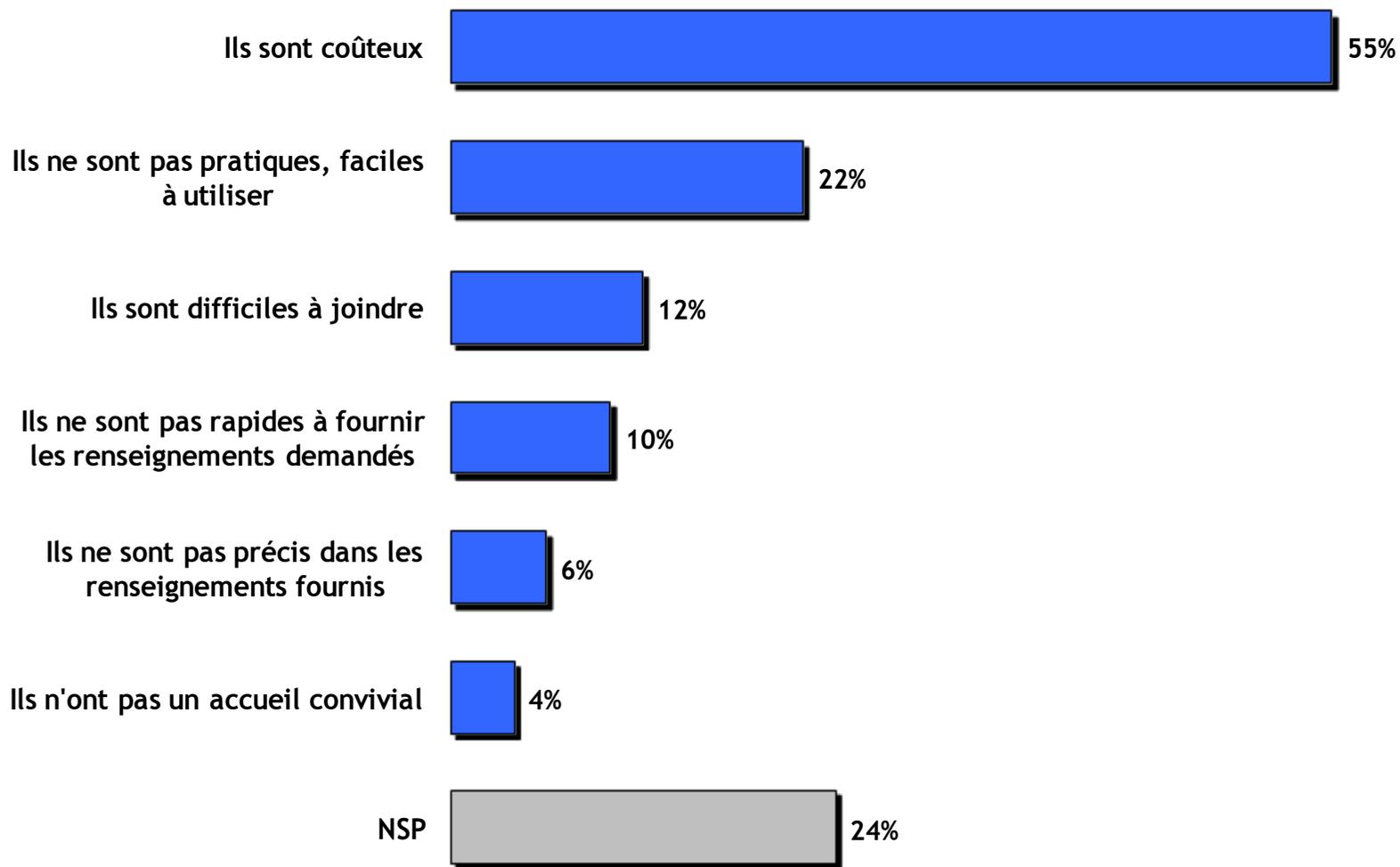
(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

B | Le recours aux services de renseignements téléphoniques

Question : *Comme vous le savez, le 12 a été remplacé par plusieurs services de renseignements téléphoniques, dont les numéros commencent par 118. Avez-vous déjà utilisé un de ces services de renseignements téléphoniques ?*



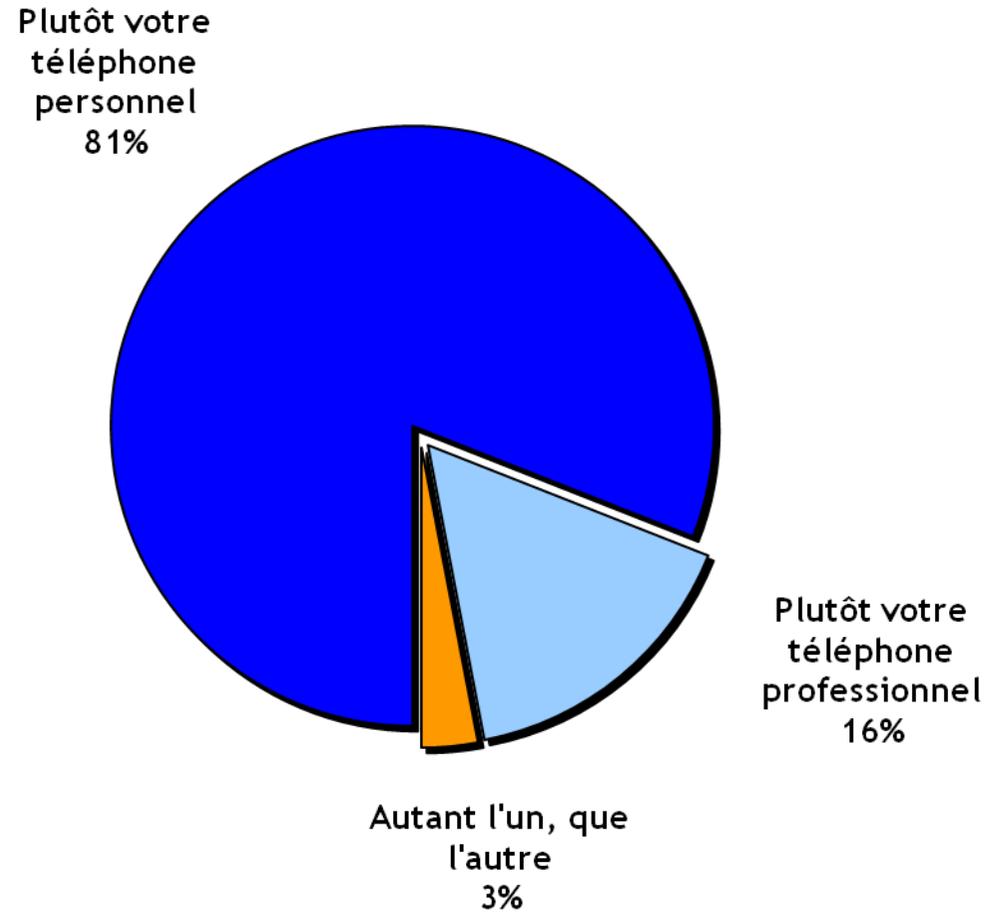
Question : Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas ces services de renseignements téléphoniques ?



Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré n'avoir jamais utilisé un des services de renseignements téléphoniques, soit 63% de l'échantillon.

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

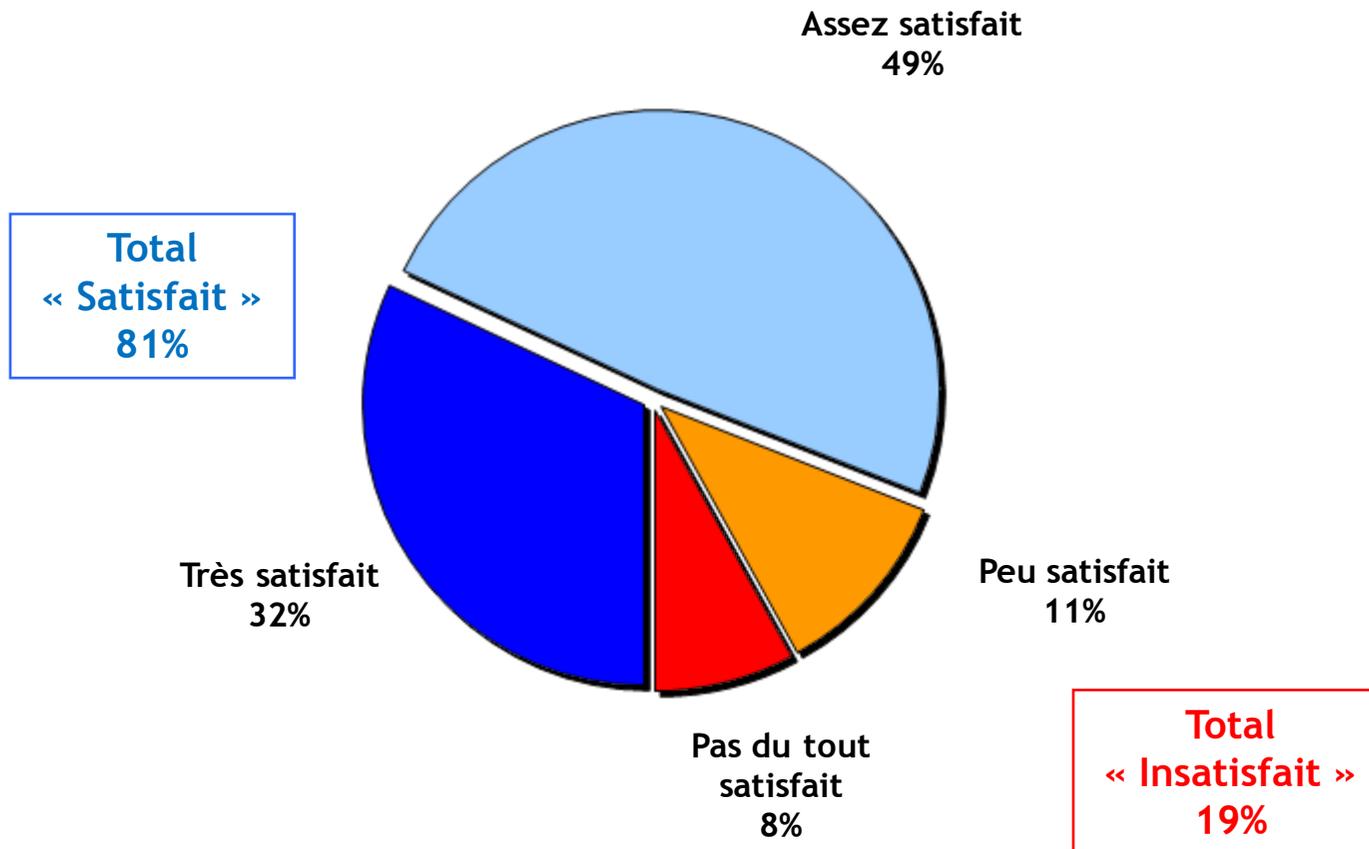
Question : Quel moyen utilisez-vous généralement pour appeler ces services de renseignements téléphoniques ?



Base : Question posée uniquement aux actifs ayant déclaré avoir déjà utilisé un des services de renseignements téléphoniques, soit **26%** de l'échantillon

C | **Image et satisfaction à l'égard des services de renseignements téléphoniques**

Question : Et avez-vous été satisfait ou pas de ces services de renseignements téléphoniques ?

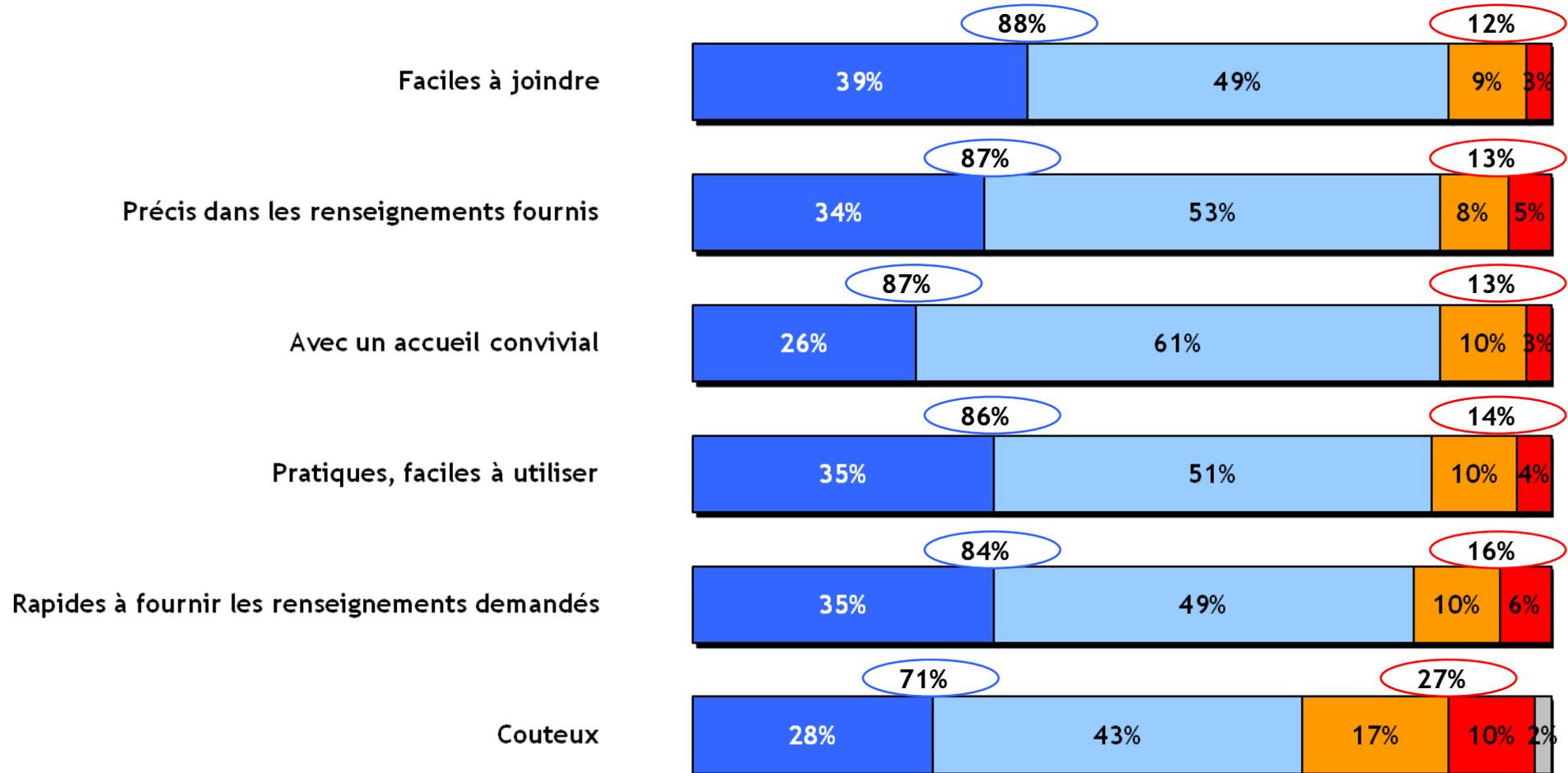


Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré avoir déjà utilisé un des services de renseignements téléphoniques, soit **37%** de l'échantillon

Les traits d'image des services de renseignements téléphoniques

Question : Pour chacun des adjectifs suivants, dites-moi s'il correspond bien ou mal à l'image que vous vous faites de ces services de renseignements téléphoniques ?

■ Très bien ■ Assez bien ■ Assez mal ■ Très mal □ Nsp



Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré avoir déjà utilisé un des services de renseignements téléphoniques, soit 37% de l'échantillon

1

La recherche de numéros de téléphone est fréquente et principalement réalisée par Internet et par l'annuaire papier.

2

Les services de renseignements téléphoniques font l'objet d'une utilisation minoritaire et souvent unique.

3

Le coût constitue le principal frein à l'utilisation des services de renseignements téléphoniques. Et même les utilisateurs estiment que ces services sont coûteux.