



*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

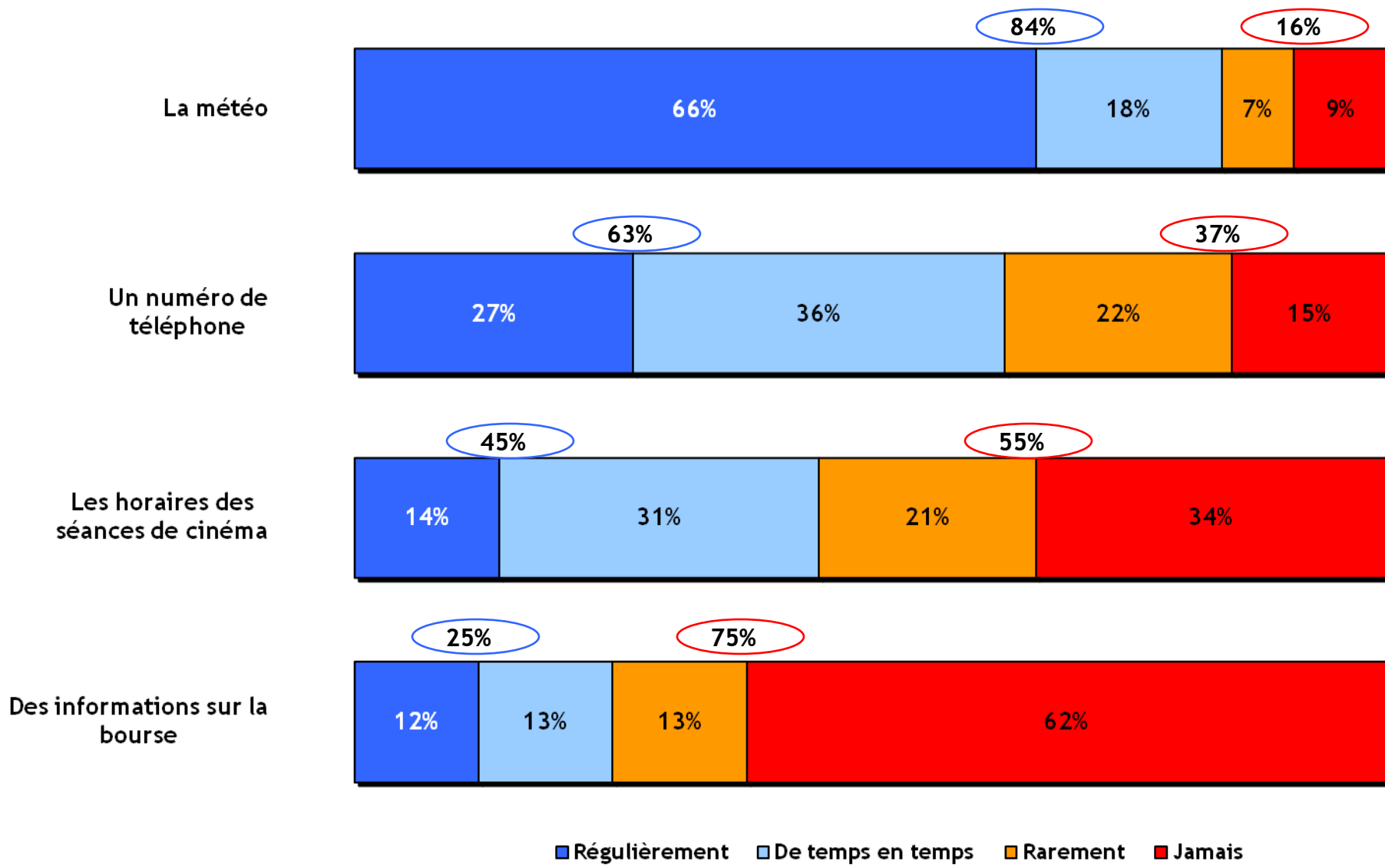
B - Le recours aux services de renseignements téléphoniques

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

Etude réalisée par l'Ifop pour :	3999.com
Echantillon	<p>Echantillon de 1007 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.</p> <p>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.</p>
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 2 au 3 septembre 2009.

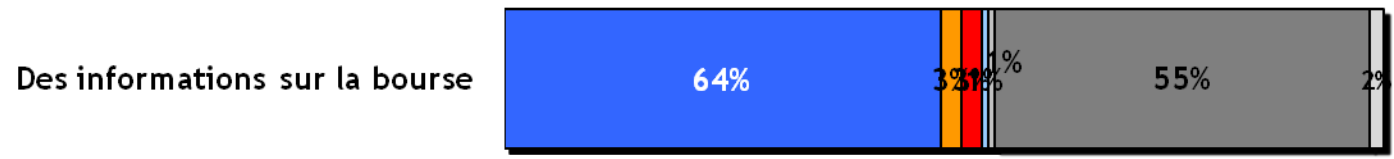
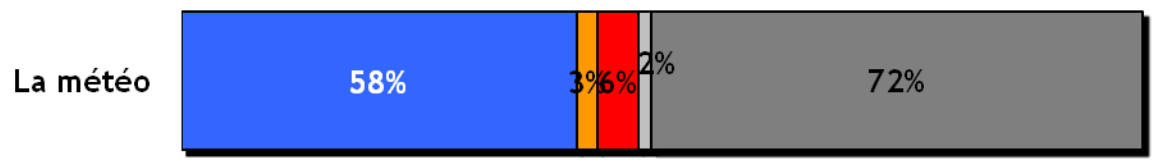
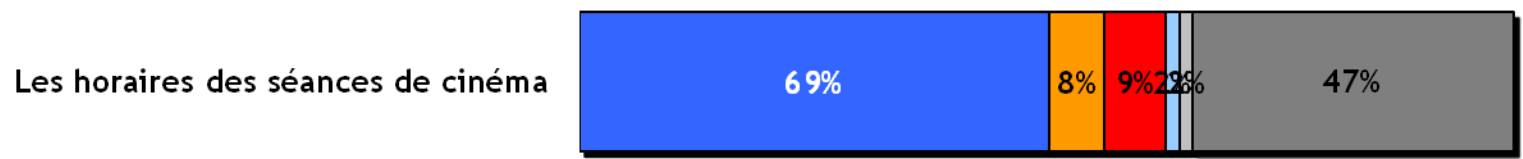
A | La fréquence et les moyens de rechercher des renseignements

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



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

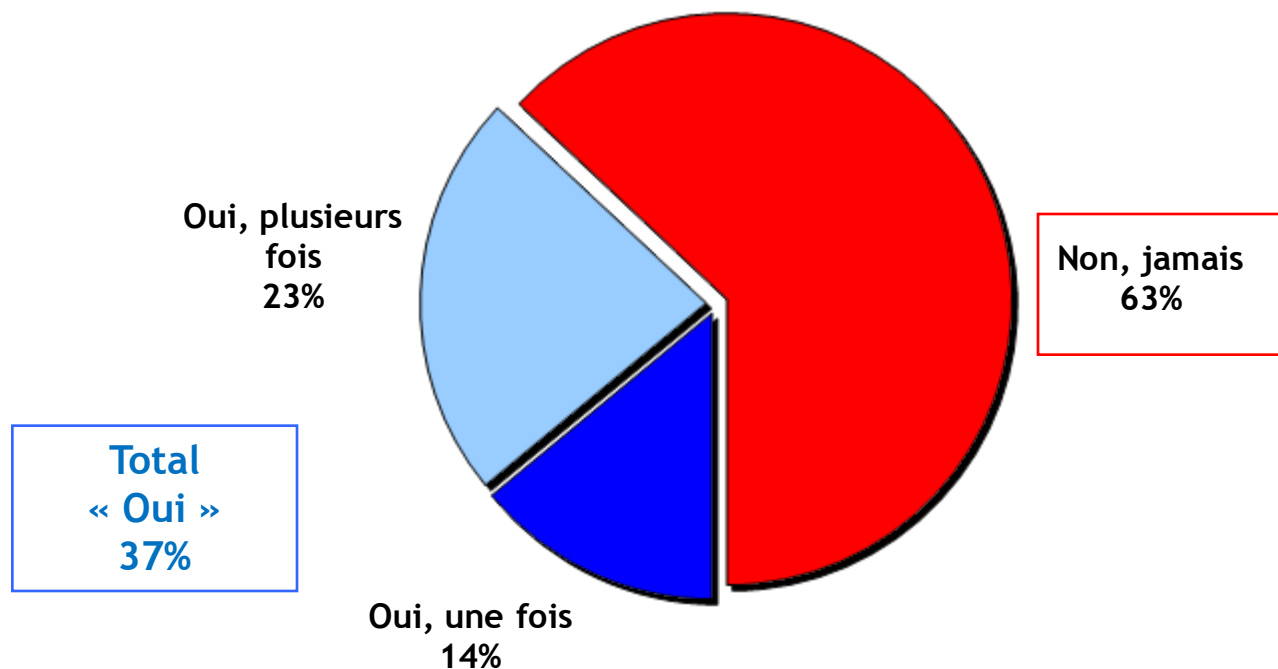
■ Internet
 ■ L'annuaire papier
 ■ Les renseignements téléphoniques
 ■ Le Minitel
 ■ La recherche par SMS
 ■ Un autre moyen
 ■ Nsp



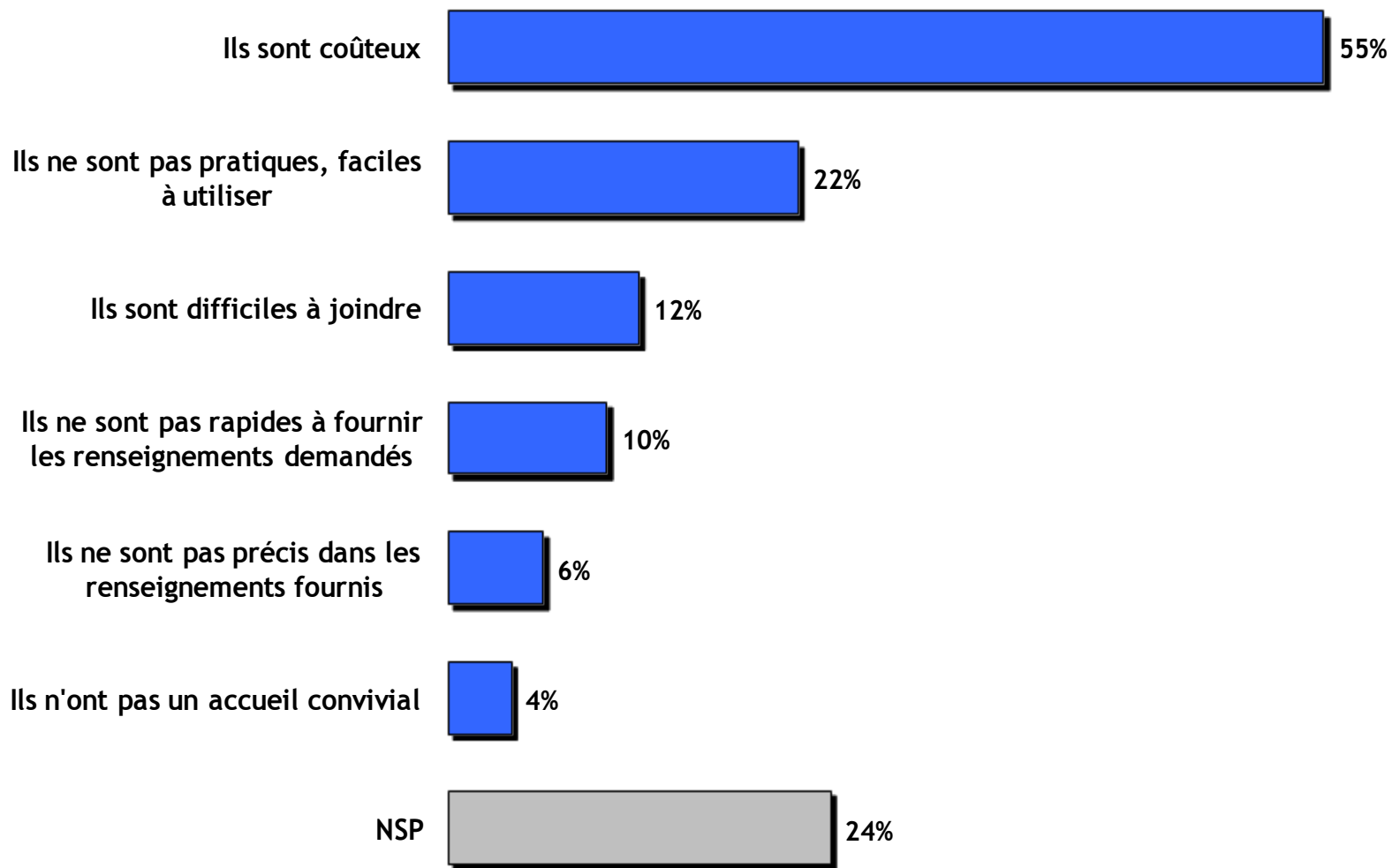
Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré chercher régulièrement, de temps en temps ou rarement chacun des types de renseignements suivants.

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 ?*



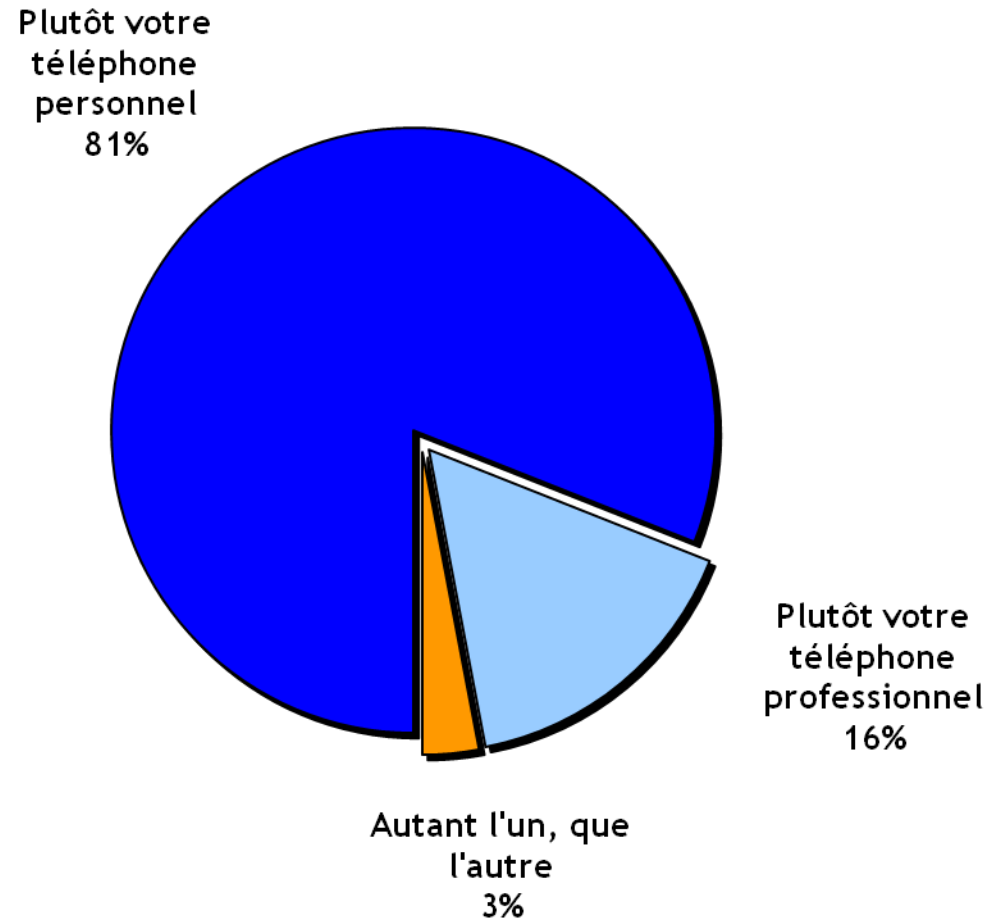
Question : Pour quelles raisons n'utilisez-vous pas ces services de renseignements téléphoniques ?



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

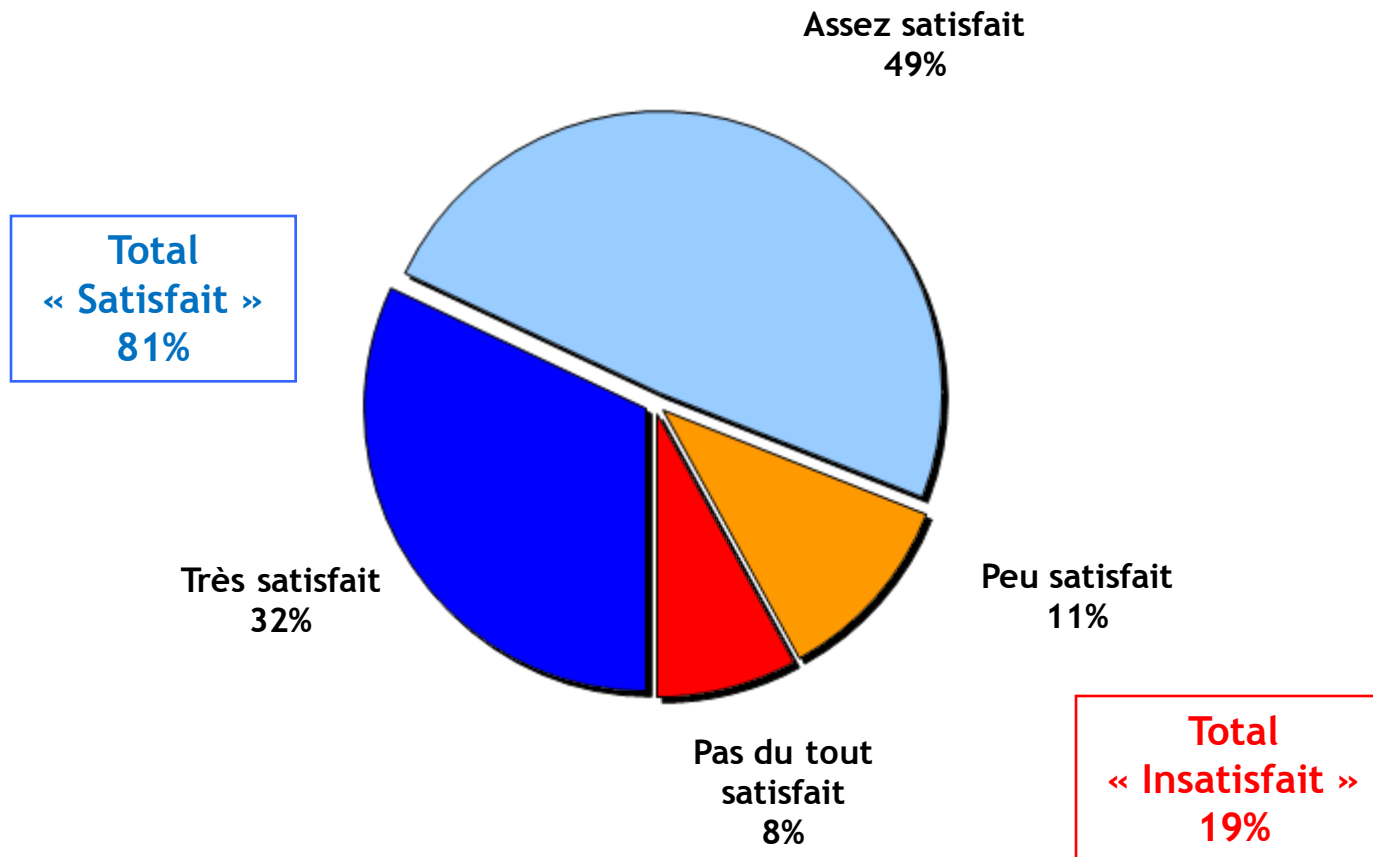
Question : Quel moyen utilisez-vous généralement pour appeler ces services de renseignements téléphoniques ?



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 ?

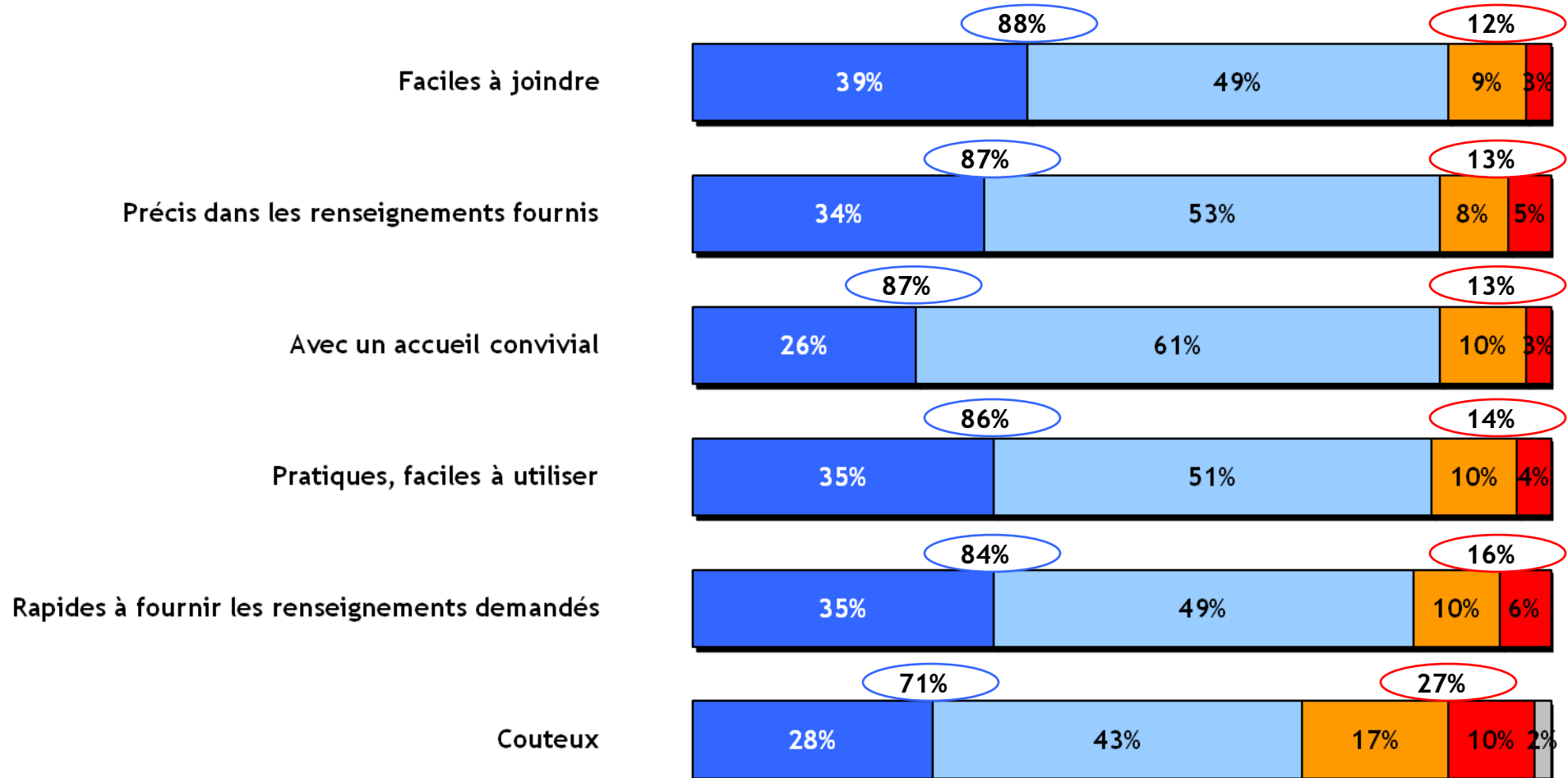


Base : Question posée uniquement aux personnes ayant déclaré avoir déjà utilisé un des services de renseignements téléphoniques, soit **37%** de l'échantillon

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.