

LOCATION		المدينة
Casablanca	1	الدار البيضاء
Mohammedia	2	المحمدية

SERIAL NO.

--	--	--	--

DETAILS DE L'INTERVIEWE		تفاصيل المجيب
NOM		الإسم
ADRESSE (Adresse complète)		العنوان الكامل
No. TELEPHONE		رقم الهاتف

NOM D'ENQUETRICE		إسم الباحثة
CODE D'ENQUETRICE		رقم الباحثة
LA DATE D'INTERVIEW		تاريخ الإستجواب
		1 1 2 0 0 8

LANGUE DE L'INTERVIEW	لغة الإستجواب
-----------------------	---------------

ARABE	1	بالعربية
FRANCAIS	2	بالفرنسية

### Backchecking

OUI	1	TELEPHONE	1	Résultat du contrôle	
NON	2	PERSONNEL		Valide	1
				Non-Valide	2

Superviseur effectuant le contrôle	
Date du contrôle	
	1 1 2 0 0 8

**SECTION FILTRE**

**قسم الإنتقاء**

Bonjour/ bonsoir, je suis ..... de la société XXXXX, une agence d'études de marché, qui demande les opinions des gens sur différents produits et services, pour que les compagnies puissent ameliorer la qualite de leurs produits et services et donc mieux vous servir. Pouvez-vous me donner un peu de votre temps pour répondre à quelques questions ?

صباح الخير/مساء الخير، سميتي.....(الإسم الكامل) من شركة XXXX، شركة ديال دراسة و أبحاث السوق، اللي كتسول الناس على الرأي دالهم في منتوجات و خدمات مختلفة، باش المصنعين و المنتجين يقدرو ينتجو اللي خاص المستهلك. الله يخليك واش تقدر(ي) تعطيني شوية من وقتك باش تجاوبني على بعض الأسئلة؟

S.1	Pouvez-vous me dire svp dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? LIRE LES CHOIX DE REPONSE	الله يخليك، قول ليا فاشمن وحدة من هاد المجموعات ديال الأعمار كيدخل السن ديالك؟ إقرني أجوبة الاختيارات	S.1
-----	---	--	-----

TERMINER	Moins de 18 ans	01	أقل من 18 سنة	أنهي
	18 – 24 ans	02	18 – 24 سنة	
CONTINUER	25 – 34 ans	03	25 – 34 سنة	أكملي
	35 – 44 ans	04	35 – 44 سنة	
	45 – 54 ans	05	45 – 54 سنة	
	55 – 60	06	55 – 60 سنة	

S.4	<b>NOTER LE SEXE DU REPONDANT</b>	سجلي جنس المجيب	S.4
-----	-----------------------------------	-----------------	-----

Homme	1	ذكر
Femme	2	أنثى

S.5	<b>Agence :</b>	الوكالة	S.5
-----	-----------------	---------	-----

Casablanca	Yacoub El Mansour	01	يعقوب المنصور	الدار البيضاء
	Koutoubia	02	كتيبة	
	Oum Errabii	03	أم الربيع	
	Ain Sebaa	04	عين السبع	
	Dar Lamane	05	دار لمان	
	Ben M'Sik	06	بن مسيك	
	Moulay Rachid	07	مولاي رشيد	
	Diouri	08	ديوري	
	Hassan 1 <sup>er</sup>	09	حسن الأول	
	Oulad Ziane	10	أولاد زيان	
	Sidi Bernoussi	11	سيدي البرنوصي	
	Sidi Moumen	12	سيدي مومن	
Mohammedia	Hassan II	13	الحسن الثاني	المحمدية
	El Alia	14	العالية	

## MAIN QUESTIONNAIRE

الإستمارة الرئيسية

Q.1 Etes-vous ici pour les besoins de votre foyer ? واش انت هنا على قبل شي حاجة كتعلق بالدار ديالكم؟ Q.1

<b>CONTINUER</b>	Oui	01	نعم	أكملي
<b>TERMINER</b>	Autres raisons (coursier, entreprises)	02	شي سبب آخر (coursier, شركات)	أنهي

Q.2 Quel est l'objet de votre visite à cette agence? أشنو هو سبب الزيارة ديالك لهاد الوكالة / agence? **SPONTANEE** تلقائي **PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES** أجوبة متعددة

Reglement de facture	1	نخلص الفاكورة / facture
Demande d'information	2	نطلب معلومات
Reclamation	3	شكاية
Abonnement	4	اشتراك / ندخل الماء أو الضو
Service apres-vente (deplacement du compteur, panne, ...)	5	خدمة بعد البيع (نحول الكونتور / compteur, عطب .....)
Autres à preciser	96	أخرى (حدي).....

Q.3 J'aimerais que vous exprimiez le degré de votre satisfaction globale vis-à-vis de cette agence Lydec où vous venez de vous rendre. Prenez s'il vous plaît en considération tous les critères : confort, amabilité du personnel, qualité de service, rapidité,...etc. Globalement, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou pas du tout satisfait ? بغيت نعرف درجة الرضا ديالك بصفة عامة على هاد الوكالة / agence ديال ليديك اللي انت فيها. خذ بعين الإعتبار جميع الحوايج / المعايير : الراحة، المعاملة ديال الموظفين، جودة الخدمة، السرعة، ..... إلخ. بصفة عامة، واش غادي نقول ليا بأنك راضي ميا فالميا، تقريبا راضي، تقريبا ماراضيش أو ماراضيش نهائيا.

SATISFACTION GLOBALE		الرضا بصفة عامة
Tout a fait satisfait	1	راضي ميا فالميا
Plutot satisfait	2	تقريبا راضي
Plutot insatisfait	3	تقريبا ماراضيش
Pas du tout satisfait	4	ماراضيش نهائيا
Ne sait pas/ Sans réponse	5	لا أعرف / لا جولب

Q.4 **MONTRER LA CARTE** A présent, je vais vous citer un certain nombre de critères relatifs à l'accueil en agence, et vous me direz pour chaque critère si vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou pas du tout satisfait ? **1 = TOUT A FAIT SATISFAIT** **2 = PLUTOT SATISFAIT** **3 = PLUTOT INSATISFAIT** **4= PAS DU TOUT SATISFAIT** **5= NSP (NE PAS LIRE)** **أظهرى البطاقة.** و دابا. غادي نقول ليك شي مجموعة ديال الحوايج / المعايير اللي عندها علاقة بالإستقبال في الوكالة / agence، و بغيتك نقول ليا بالنسبة لكل حاجة / معيار واش انت راضي ميا فالميا، تقريبا راضي، تقريبا ماراضيش أو ماراضيش نهائيا. **1 = راضي ميا فالميا** **2 = تقريبا راضي** **3 = تقريبا ماراضيش** **4 = ماراضيش نهائيا** **5 = لا أعرف (لا تقرني)**

Attributs	Satisfaction					الجمال
Accueil et amabilite du personnel de l'agence	1	2	3	4	5	الإستقبال و المعاملة ديال موظفين الوكالة / l'agence
Assistance mise a disposition dans l'agence	1	2	3	4	5	المساعدة اللي كيقدمو ليك في الوكالة / l'agence
Competence et professionalisme du personnel	1	2	3	4	5	الكفاءة و الإحترافية ديال الموظفين
Presentation des agents	1	2	3	4	5	المظهر ديال الموظفين
Disponibilite des agents	1	2	3	4	5	الموظفين موجودين
Aspect exterieur de l'agence (proprete exterieure, etat des enseignes...)	1	2	3	4	5	المظهر ديال الوكالة من الخارج ( نقيه من الخارج، الحالة ديال العلامات التجارية ....)
Aspect Interieur (proprete interieure, eclairage, rangement des bureaux, decoration...)	1	2	3	4	5	المظهر ديال الوكالة من الداخل ( نقيه من الداخل، الضو/ الإضاءة، الطريقة كيفاش محطوطين المكاتب، الديكور ..)

Amenagement/agencement interieur (disposition des bureaux, guichets de paiement, l'espace d'attente...)	1	2	3	4	5	التجهيز و التنظيم داخل الوكالة / l'agence ( مكان المكاتب، الكيشي ديال الخلاص ، مكان الإنتظار ..)
Temps d'attente avant prise en charge	1	2	3	4	5	الوقت اللي كتبقى تسنى قبل مايقدم ليك الموظف الخدمة
Temps du traitement de la demande au guichet	1	2	3	4	5	الوقت اللي كتدوزو في الكيشي / guichet
Jours d'ouverture (du Lundi au Samedi)	1	2	3	4	5	أيام العمل ( من الإثنين حتى للسبت)
Heures d'ouvertures (7h30 – 18h30)	1	2	3	4	5	أوقات العمل ( من 18h30- 7h30 )

Q.5	<b>POSER A CEUX AYANT CODE 3 OU 4 A LA Q4</b> Vous m'avez dit que vous etes insatisfait par rapport a ..... et ..... (citer les criteres sur lesquels le repondant a ete plutot pas satisfait ou pas du tout satisfait). Globalement, quelles sont les raisons de votre insatisfaction par rapport à ce(s) critere(s) ? <b>NOTER LA REPONSE</b> <b>RELANCER</b>	إسألني بالنسبة للأشخاص الذين ذكروا الكود 3 أو 4 في Q4. قلتي ليا بأنك ماراضيش على ..... و ..... (انكري المعايير التي كان المجيب "تقريباً ماراضيش عليها" أو "ماراضيش عليها نهائياً" ). بصفة عامة، أشنو هما الأسباب اللي خلاوك ماتكونش راضي على هاد الحاجة / الجواب ؟ <b>سجلي الجواب</b> <b>استطلي أشنو آخر</b>	Q.5
-----	--	--	-----

Attributs	Raisons d'insatisfaction	
Accueil et amabilite du personnel de l'agence		الإستقبال و المعاملة ديال موظفين الوكالة / l'agence
Assistance mise a disposition dans l'agence		المساعدة اللي كيقدمو ليك في الوكالة / l'agence
Competence et professionalism du personnel		الكفاءة و الإحترافية ديال الموظفين
Presentation des agents		المظهر ديال الموظفين
Disponibilite des agents		الموظفين موجودين
Aspect exterieur de l'agence (proprete exterieure, etat des enseignes...)		المظهر ديال الوكالة من الخارج ( نقيه من الخارج، الحالة ديال العلامات التجارية ....)

Aspect Interieur (proprete interieure, eclaireage, rangement des bureaux, decoration...)		المظهر ديال الوكالة من الداخل ( نقيه من الداخل، الضو/ الإضاءة، الطريقة كيفاش محطوطين المكاتب، الديكور ..)
Amenagement/agencement interieur (disposition des bureaux, guichets de paiement, l'espace d'attente...)		التجهيز و التنظيم داخل الوكالة / l'agence ( مكان المكاتب، الكيشي ديال الخلاص، مكان الإنتظار ..)
Temps d'attente avant prise en charge		الوقت اللي كتبقى تسنى قبل مايقدم ليك الموظف الخدمة
Temps du traitement de la demande au guichet		الوقت اللي كتدوزو في الكيشي / guichet
Jours d'ouverture (du Lundi au Samedi)		أيام العمل ( من الإثنين حتى للسبت)
Heures d'ouvertures (7h30 – 18h30)		أوقات العمل ( من 7h30- 18h30 )

Q.6	<b>MONTRER LA CARTE</b> Si vous deviez comparer globalement l'agence Lydec a celle de votre operateur telephonique (Operateur Principal), l'agence Lydec serait ...	<b>أظهري البطاقة.</b> بصفة عامة، إلا كان خاصك تقارن الوكالة / l'agence ديال ليديك مع الوكالة / l'agence ديال شركة الإتصال دبالك (شركة الإتصال الرئيسية )، الوكالة / l'agence ديال ليديك غادي تكون .....	Q.6
-----	--	--	-----

Comparaison		
Tout a fait meilleure	1	مياقالميا أحسن
Plutot meilleure	2	تقريبا أحسن
Aussi bonne	3	تقريبا ماشي أحسن
Totalement moins bonne	4	ماشي أحسن نهائيا

Q.7	Combien de temps avez-vous attendu avant que vous ne soyez pris en charge au guichet (en minutes) ?	شحال ديال الوقت بقيتي كتسنى قبل ما يستقبلك الموظف ديال الوكالة / l'agence ديال ( الوقت بالدقائق )؟	Q.7
-----	---	--	-----

--	--

Q.8	Combien de temps avez-vous attendu devant le guichet lors du traitement de votre requete ? (en minutes)	شحال ديال الوقت بقتي كتنسى قدام الكيشي / مللي كان الموظف كيقدّم ليك الخدمة ( الوقت بالدقائق ) ؟	Q.8
-----	---	---	-----

--	--

<b>Démographie</b>	<b>الديموغرافية</b>
--------------------	---------------------

D.1	Etes-vous le chef de famille?	واش انت هو مول الدار؟	D.1
-----	-------------------------------	-----------------------	-----

Oui	1	نعم
Non	2	لا

D.2	What is your level of education?	الله يخليك أشنو هو المستوى الدراسي ديالك؟	D.2
D.3	<b>POSER A CEUX AYANT CODE 2 À LA D.1</b> What is the level of education of the head of your household? By the head of the household I mean, the main earning member of the household.	<b>D.1</b> إسألني بالنسبة للأشخاص الذين ذكروا الكود 2 في D.1 وأشنو هو المستوى الدراسي ديال مول الدار؟ بمول الدار كنعني الشخص اللي كيتخلص مزيان في الدار ديالكم.	D.3

	Respondent المجيب	Head of household مول الدار	
Do not read and write	1	1	أمي / ماقاريش
No formal education, but reads and writes	2	2	يقرأ و يكتب
Some / Completed – Elementary	3	3	أنهى/بعض الابتدائي
Some / Completed – Intermediate	4	4	أنهى/بعض الإعدادي
Some / Completed – Secondary	5	5	أنهى/بعض الثانوي
Some / Completed – College / Technical	6	6	أنهى/بعض التعليم العالي / التقني
Some / Completed – University	7	7	أنهى/بعض الجامعة

D.4	What is your occupation?	الله يخليك، أشنو هي الوظيفة ديالك؟	D.4
D.5	<b>POSER A CEUX AYANT CODE 2 À LA D.1</b> What is the occupation of the head of your household? IF RETIRED, ASK AND RECORD PREVIOUS OCCUPATION: What was his occupation before he retired?	<b>D.1</b> إسألني بالنسبة للأشخاص الذين ذكروا الكود 2 في D.1 وأشنو هي الوظيفة ديال مول الدار؟ إذا كان متقاعد، سجلي الوظيفة السابقة.	D.5

	Respondent المجيب	Head of household مول الدار	
Working in private sector	1	1	يعمل في القطاع الخاص
Working in public sector	2	2	يعمل في القطاع العام
Own business	3	3	يعمل لحسابه
Student	4	4	طالب
Housewife	5	5	ربة بيت
Unemployed	6	6	لا يعمل
Retired	7	7	متقاعد

	المجيب	مول الدار	
Occupation			الوظيفة
Position			المنصب
Organization			المؤسسة

D.6	NUMBER OF MEMBERS IN THE HOUSEHOLD (EXCLUDING MAIDS / SERVANTS/HOSTS). CODE WITH LEADING ZERO.	عدد أفراد الأسرة في المنزل (باستثناء الخدم/ المربيات/ الضيوف) سجلي باستعمال الأصفار على اليسار.	D.6
-----	--	--	-----

Number of members in the household (excluding maids / servants/hosts) (included the respondent)			عدد أفراد الأسرة بما فيهم نتا (باستثناء الخدم/ المربيات/ الضيوف)
---	--	--	--

<b>D.7</b>	<b>SHOW CARD</b> OWNERSHIP OF Consumers Electronics in the house <b>MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE</b>	<b>أظهرى البطاقة الممتلكات فى المنزل:</b> غادي نقول ليك شي حوايج ونبيغي نعرف واش عندكم في الدار دبالكم. <b>أجوبة متعددة ممكنة.</b>	<b>D.7</b>
------------	---	---	------------

Microwave	01	ميكرو أوند
Personal computer	02	أورديناتور
Video – Video Cassette Recorder (VCR) or Video Cassette Player (VCP)	03	فيديو
CD Player	04	مسجلة ب CD
Mobile telephone	05	بورطابل
Telephone	06	تليفون فيكس
Two wheeler motor cycle	07	مطور عادي (زوج ديال الروايض)
Car	08	طوموبيل
Washing Machine	09	ماكينة الصابون
Colour TV	10	تلفزيون ملون
Black & white TV	11	تلفزيون أبيض وأسود
Air Conditionner	12	كليماتيزور
Refrigerator	13	ثلاجة
VCD/DVD	14	VCD/DVD
Dishwasher	15	ماكينة لغسل الأواني
Fritteuse	16	فريتوز ديال الضو

<b>D.8</b>	<b>SHOW CARD</b> Which is the monthly income of home?	<b>أظهرى البطاقة</b> الله يخليك، شوف فهاد البطاقة، وقول لبا أشنو هو المدخول الشهري ديال الدار دبالكم؟	<b>D.8</b>
------------	--	--	------------

Less than Dh 2000 per month	<b>1</b>	أقل من 2000 درهم في الشهر
2001 to 5000 per month	<b>2</b>	2001-5000 في الشهر
5001 to 8000 per month	<b>3</b>	5001-8000 في الشهر
8001 to 10000 per month	<b>4</b>	8001-10000 في الشهر
10001 to 15000 per month	<b>5</b>	10001-15000 في الشهر
15001 to 20000 per month	<b>6</b>	15001-20000 في الشهر
20001 or more per month	<b>7</b>	20001 او أكثر
Refuse	<b>8</b>	يرفض
DK	<b>9</b>	لا أعرف

<b>D.9</b>	<b>SUPERVISEUR</b> IDENTIFY AND RECORD SOCIO-ECONOMIC CLASS (S.E.C.). <b>SINGLE CODE ONLY</b>	<b>SUPERVISEUR</b> تحققي وسجلي الطبقة الإجتماعية. <b>جواب واحد فقط.</b>	<b>D.9</b>
------------	---	---	------------

A	1	A
B	2	B
C1	3	C1
C2	4	C2
D	5	D
E	6	E

<b>DIFFICULTES RENCONTREES LORS DE L'ENTREVUE</b>	<b>الصعوبات التي واجهت الباحثة أثناء الإستجواب</b>
---	--