

ZA5232

Eurobarometer 73.2

**Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)**

A	vosre numéro d'étude (101-105)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 A

B	code pays (106-107)
	<input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 B

C	notre numéro d'étude (108-110)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 C

D	numéro de l'interview (111-116)
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

EB73.1 D

E	Split ballot	(117)
	A	1
	B	2

EB73.1 E

POSER ITEM 28 UNIQUEMENT EN ISLANDE

POSER ITEM 29 UNIQUEMENT EN NORVEGE

Q1 Quelle est votre nationalité ? Veuillez indiquer le(s) pays qui s'applique(nt).

(PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(138-168)
Belgique	1,
Danemark	2,
Allemagne	3,
Grèce	4,
Espagne	5,
France	6,
Irlande	7,
Italie	8,
Luxembourg	9,
Pays-Bas	10,
Portugal	11,
Royaume-Uni (Grande Bretagne, Irlande du Nord)	12,
Autriche	13,
Suède	14,
Finlande	15,
République de Chypre	16,
République tchèque	17,
Estonie	18,
Hongrie	19,
Lettonie	20,
Lituanie	21,
Malte	22,
Pologne	23,
Slovaquie	24,
Slovénie	25,
Bulgarie	26,
Roumanie	27,
Autre pays	30,
NSP	31,

EB73.1 Q1

SI AUTRE ou NSP ALORS FIN D'INTERVIEW

POSER D15b SI "PAS D'ACTIVITE ACTUELLE", CODES 1 à 4 en D15a

D15a Quelle est votre profession actuelle ?

D15b Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant ? Laquelle en dernier lieu ?

	(169-170)	(171-172)
	D15a	D15b
	PROFESSION ACTUELLE	PROFESSION PRECEDENTE
INACTIFS		
En charge des achats courants et des tâches ménagères ou sans aucune activité professionnelle	1	
Etudiants	2	
Au chômage\ temporairement sans emploi	3	
A la retraite ou en congé de maladie prolongé	4	
INDEPENDANTS		
Agriculteur exploitant	5	5
Pêcheur	6	6
Profession libérale (avocat, médecin, expert comptable, architecte, etc.)	7	7
Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant	8	8
Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise	9	9
SALARIES		
Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte, etc.)	10	10
Cadre supérieur\ dirigeant (PDG\DG, Directeur, etc.)	11	11
Cadre moyen	12	12
Employé travaillant la plupart du temps dans un bureau	13	13
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant, etc.)	14	14
Employé ne travaillant pas dans un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers, etc.)	15	15
Contremaître, agent de maîtrise	16	16
Ouvrier qualifié	17	17
Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison	18	18
N'a jamais exercé d'activité professionnelle rémunérée		19

EB73.1 D15a D15b

D7 Pouvez-vous m'indiquer la lettre qui correspond le mieux à votre situation actuelle ?

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(173-174)

MARIÉ(E) OU REMARIÉ(E)	
Vivant sans enfant	1
Vivant avec les enfants de ce mariage	2
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	3
Vivant avec les enfants de ce mariage et ceux que l'un ou l'autre des conjoints a eu d'une union précédente	4
CELIBATAIRE VIVANT EN COUPLE	
Vivant sans enfant	5
Vivant avec les enfants de cette union	6
Vivant avec les enfants que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	7
Vivant avec les enfants de cette union et ceux que l'un ou l'autre des partenaires a eu d'une union précédente	8
CELIBATAIRE	
Vivant sans enfant	9
Vivant avec des enfants	10
DIVORCÉ(E) OU SÉPARÉ(E)	
Vivant sans enfant	11
Vivant avec des enfants	12
VEUF \ VEUVE	
Vivant sans enfants	13
Vivant avec des enfants	14
Autre (SPONTANE)	15
Refus (SPONTANE)	16

EB73.1 D7

D11 Quel est votre âge ?

(175-176)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

EB73.1 D11

POSER QA EN UE27 + IS + NW

D16 Parmi les activités suivantes liées à l'ordinateur, lesquelles avez-vous déjà pratiquées ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(177-185)

Copier ou déplacer un fichier ou un dossier	1,
Utiliser les fonctions copier et coller pour dupliquer ou déplacer des informations dans un document	2,
Utiliser des formules arithmétiques de base dans un tableur	3,
Comprimer (ou zipper) des fichiers	4,
Connecter et installer de nouveaux périphériques, comme une imprimante ou un modem	5,
Ecrire un programme informatique en utilisant un langage spécifique de programmation	6,
Aucun (SPONTANE)	7,
Vous n'avez jamais utilisé d'ordinateur (SPONTANE)	8,
NSP	9,

NEW

QA1 Quand avez-vous utilisé Internet pour la dernière fois ?

(NE PAS LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(186)

Au cours des 3 derniers mois	1
Il y a entre 3 mois et un an	2
Il y a plus d'un an	3
Jamais utilisé	4
NSP	5

EB65.1 QA2 TREND MODIFIED

POSER QA2 ET QA3 SI "A UTILISE INTERNET POUR LA DERNIERE FOIS AU COURS DES 3 DERNIERS MOIS", CODE 1 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA4

QA2 En moyenne, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet au cours des 3 derniers mois ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(187)

Tous les jours ou presque	1
Au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours)	2
Au moins une fois par mois (mais pas chaque semaine)	3
Moins d'une fois par mois	4
NSP	5

NEW

QA3 Où avez-vous utilisé Internet au cours des 3 derniers mois (sur un ordinateur ou par un autre moyen)?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(188-193)

A la maison	1,
Sur votre lieu de travail (autre qu'à la maison)	2,
A l'école/ l'université/ dans un autre centre d'études	3,
Au domicile d'une autre personne	4,
Ailleurs (cyber café, café Internet, etc.)	5,
NSP	6,

NEW

POSER QA4 SI "UTILISE INTERNET", CODE 1 A 2 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA5

QA4 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé Internet pour comparer les prix et la qualité de différents services (tels que les produits financiers, les voyages, la distribution de gaz ou d'électricité et les télécommunications) ?

(194)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

A TOUS

Parlons maintenant de situations fréquemment vécues par les consommateurs.

(SI NECESSAIRE, DONNEZ DES EXEMPLES DE BIENS OU SERVICES : VETEMENTS, LIVRES, CD, ORDINATEURS, TELEPHONES MOBILES OU PRODUITS FINANCIERS)

QA5 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté des biens ou des services par la poste, le téléphone ou Internet ?

(LIRE – LES CODES 1 ET 2 SONT MULTIPLES)

(195-198)

Oui, des biens	1,
Oui, des services	2,
Ni l'un, ni l'autre	3,
NSP	4,

NEW

QA6 Supposons que vous ayez commandé un produit par la poste, le téléphone ou Internet, pensez-vous que vous avez le droit de retourner le produit commandé 4 jours après sa livraison et d'être remboursé(e), sans donner de raison ?

(199)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

QA7 Imaginez à présent que le nouveau réfrigérateur que vous avez acheté il y a 18 mois tombe en panne. Vous n'avez pas souscrit d'extension de garantie commerciale. Avez-vous le droit de le faire réparer ou remplacer gratuitement ?

(200)

Oui	1
Non	2
Cela dépend (SPONTANE)	3
NSP	4

NEW

(LIRE SI NECESSAIRE : L'INFORMATION SUR LE PRIX DE L'APPEL N'EST PAS INDIQUE DANS LA PUBLICITE)

QA8	Une publicité dans un journal affirme : "Lunettes de soleil gratuites, appelez simplement ce numéro pour les recevoir". Vous appelez ce numéro, puis vous découvrez qu'il s'agit d'un numéro de téléphone surtaxé très coûteux. Cette publicité est-elle légale ou illégale?
-----	--

(201)

Légale	1
Illégale	2
Autorisé pour certains biens (SPONTANE)	3
NSP	4

NEW

QA9	Imaginez que vous avez souscrit une assurance automobile par téléphone, sur Internet ou par la poste. Deux jours plus tard, vous découvrez une meilleure offre auprès d'une autre compagnie et vous décidez d'annuler le contrat original. Avez-vous le droit de le faire ?
-----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(202)

Oui, mais vous ne récupérez pas l'argent versé	1
Oui, mais vous devez payer des frais administratifs	2
Oui, et vous ne devez rien payer	3
Non	4
NSP	5

NEW

QA10	Imaginez qu'un vendeur se présente chez vous sans que vous n'ayez rien demandé et explique qu'il fait la démonstration d'un aspirateur. Vous lui achetez l'aspirateur, mais deux jours plus tard, vous découvrez une meilleure offre. Avez-vous le droit de renvoyer l'aspirateur et d'être remboursé(e) sans indiquer de raison particulière ?
------	---

(203)

Oui	1
Non	2
Cette pratique est illégale au Luxembourg (SPONTANE)	3
Cette pratique n'a pas cours au Luxembourg (SPONTANE)	4
NSP	5

NEW

QA11	Imaginez que vous recevez par courrier deux DVD éducatifs que vous n'avez pas commandés, accompagnés d'une facture de 50 euros. Êtes-vous obligé(e) de payer cette facture ?
------	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(204)

Oui, vous êtes obligé(e) de payer	1
Non, à condition de renvoyer les DVD	2
Non, et vous n'êtes pas obligé(e) de renvoyer les DVD	3
NSP	4

NEW

QA12	Avez-vous personnellement acheté un billet d'avion au cours des 12 derniers mois ? Veuillez noter que les formules vacances et les billets achetés par des agences de voyage doivent être inclus
------	--

(205)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

QA13	A votre avis, quelle règle s'applique à la publicité sur le prix des billets d'avion ?
------	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(206)

La publicité doit mentionner le montant total à payer, y compris les taxes et autres frais	1
La publicité doit mentionner le prix du vol, mais pas les taxes et autres frais	2
Il n'y a pas de règle spécifique relative aux informations qui doivent être mentionnées	3
NSP	4

NEW

QA14	Veillez penser à la dernière fois où vous avez signé un contrat de service, par exemple pour la fourniture de gaz ou d'électricité, le téléphone mobile, un compte bancaire ou une assurance. Avez-vous lu les termes et les conditions de ce contrat ?
------	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(207)

Oui, attentivement et entièrement	1
Oui, mais seulement en partie	2
Non	3
Vous n'avez jamais signé un contrat de ce type (SPONTANE)	4
NSP	5

NEW

POSER QA15 SI "NON, N'A PAS LU" OU "OUI, A LU MAIS SEULEMENT EN PARTIE",
CODE 2 OU 3 EN QA14 – LES AUTRES ALLER EN QA16

QA15	Pourquoi ne l'avez-vous pas lu entièrement ?
------	--

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(208-217)

Le contrat était trop long/ demandait trop de temps à lire	1,
Le contrat était trop difficile à comprendre	2,
Les caractères étaient trop petits	3,
Le vendeur ne vous a pas laissé suffisamment de temps pour le lire avant de le signer	4,
Vous faisiez confiance au fournisseur de service	5,
Cela n'en valait pas la peine puisque ces formulaires contiennent toujours les mêmes informations	6,
Ces formulaires contiennent peu d'informations utiles	7,
Vous devez de toute manière l'accepter quels qu'en soient les termes	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

NEW

A TOUS

Passons à présent à quelques questions générales qui concernent les consommateurs et la comparaison de biens et de services.

QA16 Pourriez-vous citer les organisations luxembourgeoises de consommateurs ou les agences/autorités publiques qui représentent et protègent les consommateurs au Luxembourg ?

(NE PAS LIRE – NE PAS MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(218-267)

Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl (ULC)	1,
Le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur; Direction de la Réglementation des marchés et de la Consommation	2,
Le Ministère de la Santé; Division de la pharmacie et des médicaments	3,
La Commission de surveillance du secteur financier; Secrétariat général	4,
Le Commissariat aux Assurances	5,
Autres	49,
NSP	50,

NEW

QA17 La dernière fois que vous avez acheté un produit comme un appareil électroménager ou électronique, quelles sources d'information parmi les suivantes avez-vous consultées pour effectuer une comparaison ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(268-278)

Les médias généralistes (radio, TV, journaux)	1,
Les magazines spécialisés pour les consommateurs	2,
Internet – sites de comparaison de prix	3,
Internet – magasins en ligne (excepté les sites de comparaison de prix)	4,
Internet – autres sites	5,
Une visite dans différents magasins	6,
La famille et les amis	7,
Jamais acheté un produit de ce type (SPONTANE)	8,
Autre (SPONTANE)	9,
Aucune, ne fais pas de comparaisons (SPONTANE)	10,
NSP	11,

NEW

QA18 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé l'indication des prix par unité de mesure par exemple, le prix au kilo, au mètre ou au litre pour comparer des produits ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(279)

Toujours	1
Souvent	2
Parfois	3
Rarement	4
Jamais	5
NSP	6

EB65.1 QB17 TREND MODIFIED

POSER QA19 A QA24 SI "UTILISE INTERNET", CODE 1 A 3 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA25

Parlons maintenant de la vente en ligne.

QA19 Quand avez-vous acheté ou commandé sur un site Internet des produits ou des services destinés à un usage privé pour la dernière fois ? Veuillez noter qu'acheter ou commander des biens ou services par email n'est pas considéré comme un achat ou une commande par Internet.

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(280)

Au cours des 3 derniers mois	1
Il y a 3 mois à un an	2
Il y a plus d'un an	3
Jamais	4
NSP	5

NEW

POSER QA20 SI "IL Y A PLUS D'UN AN" OU "JAMAIS", CODE 3 OU 4 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA21

QA20 Pourquoi n'avez-vous pas acheté/commandé de produits ou de services destinés à un usage privé sur Internet au cours des 12 derniers mois ?

(NE PAS MONTRER CARTE – NE PAS LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(281-294)

Vous n'en avez pas eu besoin	1,
Vous préférez les achats directs, vous aimez voir les produits	2,
Vous êtes fidèle aux magasins	3,
C'est la force de l'habitude	4,
Il est difficile de trouver une information pertinente sur les produits ou les services sur un site Internet	5,
Un manque de compétences	6,
La livraison de produits commandés sur Internet est problématique (délais trop longs ou difficultés logistiques, etc.)	7,
Des craintes au sujet de la sécurité du paiement (divulguer des données sur sa carte de crédit sur Internet, etc.)	8,
Des craintes au sujet du respect de la vie privée (divulguer des données personnelles sur Internet, etc.)	9,
Un manque de confiance quant à la livraison ou le renvoi des produits et aux possibilités de plainte/de recours	10,
Vous n'avez pas de carte bancaire vous permettant de payer sur Internet	11,
La vitesse de votre connexion Internet est insuffisante	12,
Autre	13,
NSP	14,

NEW

POSER QA21 A QA22 SI « A ACHETE OU COMMANDE DES BIENS OU SERVICES VIA INTERNET », CODE 1 A 3 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA23a

QA21 Parlons de la dernière fois où vous avez acheté un produit ou un service destiné à un usage privé sur Internet. Avez-vous lu les conditions de vente ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(295)

Oui, attentivement et entièrement	1
Oui, mais seulement en partie	2
Non	3
NSP	4

NEW

POSER QA22 SI "NON" OU "SEULEMENT EN PARTIE", CODE 2 OU 3 EN QA21 – LES AUTRES ALLER EN QA23a

QA22 Pourquoi ne les avez-vous pas lues entièrement ? Veuillez toujours faire référence à la dernière fois où vous avez acheté un produit ou un service sur Internet.

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(296-304)

Les termes et conditions étaient trop longues/ Cela prenait trop de temps à lire	1,
Les termes et conditions étaient trop difficiles à comprendre	2,
Les caractères étaient trop petits	3,
Vous faisiez confiance au site Internet	4,
Cela n'en valait pas la peine puisque ces formulaires contiennent toujours les mêmes informations	5,
Ces formulaires contiennent peu d'informations utiles	6,
Vous devez de toute manière l'accepter quels qu'en soient les termes	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

NEW

SPLIT : NE PAS POSER QA23a EN IS ET NO – IS ET NO ALLER EN QA23b – POSER QA23a SI "A ACHETE OU COMMANDE DES BIENS OU SERVICES SUR UN SITE INTERNET AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS", CODE 1 OU 2 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA24

QA23a Au cours des douze derniers mois avez-vous acheté ou commandé sur Internet des produits ou des services destinés à un usage privé auprès de ... ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(305-309)

Vendeurs basés au Luxembourg	1,
Vendeurs basés dans d'autres pays de l'UE	2,
Vendeurs basés dans d'autres pays dans le monde	3,
Pays d'origine des vendeurs inconnu (SPONTANE)	4,
NSP	5,

NEW

SPLIT : POSER QA23b EN IS ET NO – LES AUTRES ALLER EN QA24 – POSER QA23b SI “A ACHETE OU COMMANDE DES BIENS OU SERVICES SUR UN SITE INTERNET AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS”, CODE 1 OU 2 EN QA19 – LES AUTRES ALLER EN QA25

NE PAS POSER QA24 EN IS ET NO – IS ET NO ALLER EN QA25 – POSER QA24 SI “UTILISE INTERNET”, CODE 1 A 3 EN QA1 – LES AUTRES ALLER EN QA25

QA24 Imaginez que vous achetiez un produit ou un service sur un site Internet basé dans un autre pays de l'Union européenne et qui est destiné aux consommateurs luxembourgeois car il est disponible en français ou allemand, qu'il affiche les prix en Euros et qu'il prévoit la livraison des produits au Luxembourg. Quelles lois sur la protection des consommateurs s'appliquent à l'opération ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(315)

Les lois du Luxembourg	1
Les lois du pays du vendeur	2
Autant l'un que l'autre (SPONTANE)	3
Cela dépend (SPONTANE)	4
NSP	5

NEW

A TOUS

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : en avez-vous parlé à votre famille, à des amis ou à des collègues ?)

QA25 J'aimerais à présent que vous pensiez à la dernière fois que vous avez rencontré un problème en tant que consommateur. Il peut s'agir de n'importe quel problème, en relation avec un produit, un service ou encore un vendeur ou un fournisseur. Au total, à combien de personnes, à part les employés de l'entreprise concernée, avez-vous parlé du dernier problème que vous avez rencontré en tant que consommateur ?

(ECRIRE EN CLAIR – SI “A PERSONNE” CODER ‘00’ – SI “A UNE PERSONNE AU MOINS, MAIS JE NE ME RAPPELLE PAS A COMBIEN EXACTEMENT” CODE ‘97’ – SI “JAMAIS RENCONTRE DE PROBLEME” CODE ‘98’ – SI “NSP” CODE ‘99’ – SI LE REpondant DONNE UNE FOURCHETTE, TENTER D'AVOIR LA MEILLEURE ESTIMATION)

(316-317)

personnes

NEW

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : en avez-vous parlé à votre famille, à des amis ou à des collègues ?)

QA26 J'aimerais à présent que vous pensiez à la dernière fois que vous avez connu une bonne expérience avec un produit, un service ou avec un vendeur ou un fournisseur. Au total, à combien de personnes, à part les employés de l'entreprise concernée, avez-vous parlé de votre dernière bonne expérience en tant que consommateur ?

(ECRIRE – SI "AUCUNE" code '00' – SI "A UNE PERSONNE AU MOINS, MAIS JE NE ME RAPPELLE PAS A COMBIEN EXACTEMENT" CODE '97' - SI "JAMAIS EU DE BONNE EXPERIENCE" CODE '98' - SI "NSP" CODE '99')

(318-319)

personnes

NEW

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : ce problème peut être un produit endommagé, défectueux ou non conforme à la publicité, un retard de livraison, une installation incorrecte, une réparation insatisfaisante ou un service de maintenance, de nettoyage, etc.)

QA27 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré un problème pour lequel vous aviez des raisons légitimes de faire une réclamation sur un produit, un service, un détaillant ou un fournisseur ?

(320)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

SPLIT : POSER QA28 SI « PAS DE PROBLEME » ou « NSP », CODE 2 OU 3 EN QA27 – LES AUTRES ALLER EN QA29

QA28 Si vous aviez rencontré un tel problème au cours des 12 derniers mois, pensez-vous que vous auriez adressé une réclamation au vendeur, au fournisseur ou au fabricant ?

(321)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

SPLIT : POSER QA29 A QA37 SI « A RENCONTRE UN PROBLEME », CODE 1 EN QA27 – LES AUTRES ALLER EN QA38

QA29 Pourriez-vous me dire combien de problèmes de ce type vous avez rencontré au cours des 12 derniers mois ?

(ECRIRE – SI “AUCUN” code ‘00’ – SI « NE SE SOUVIENT PAS COMBIEN » CODER ‘98’ – SI “NSP” CODE ‘99’)

(322-323)

problème(s)

NEW

Maintenant, nous aimerions estimer la valeur totale des pertes financières que vous avez subies comme conséquence de ce problème. Veuillez regarder cette liste qui reprend les grandes lignes des coûts dont nous parlons. Dans votre estimation, veuillez ne pas tenir compte des montants qui vous ont déjà été entièrement payés par une assurance, mais tenez compte des frais qui ne vous ont pas encore été totalement remboursés par une assurance. (MONTRER LISTE – NE PAS LIRE)

A Des frais administratifs ou de déplacements B Le remboursement de ce que vous avez personnellement payé, comme les coûts de remplacement ou de réparation de biens ou les services payés une deuxième fois C Le coût des expertises et conseils D Les dommages et inconvénients causés par le problème à vous ou à vos biens E La réduction de valeur de vos biens causée par le problème

QA30 A propos du dernier problème que vous avez rencontré, pourriez-vous évaluer la valeur totale des pertes financières engendrées par ce problème ? Si vous n’êtes pas certain(e) du montant ce n’est pas grave, ce sont vos estimations qui nous intéressent.

(ECRIRE EN CLAIR – SI « AUCUNE » CODER ‘000000’ – SI « REFUS » CODER ‘999998’ – SI « NSP » CODER ‘999999’)

(324-329)

euros

NEW

(SI NECESSAIRE, SUGGEREZ : un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges est une entité indépendante qui peut être un arbitre ou un médiateur; elle aide le consommateur et l'entreprise à trouver une solution à leur litige sans intervention directe d'un tribunal)

QA31 A la suite du ou des problèmes que vous avez rencontré(s), avez-vous pris l'une des mesures suivantes ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(330-335)

Oui, vous avez assigné une ou plusieurs compagnies devant un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges	1,
Oui, vous avez assigné une ou plusieurs compagnies au tribunal	2,
Oui, vous avez formulé une réclamation au vendeur/ fournisseur	3,
Oui, vous avez formulé une réclamation au producteur	4,
Non	5,
NSP	6,

NEW

QA32 Parmi les problèmes que vous avez rencontrés au cours des 12 derniers mois, dans combien de cas avez-vous adressé une réclamation au(x) vendeur(s)/ fournisseur(s)/ fabricant(s)?

(NOTER EN CLAIR – SI "AUCUN" CODER '00' – SI « NE SE SOUVIENT PAS COMBIEN » CODER '98' – SI "NSP" CODER '99')

(336-337)

problème(s)

NEW

QA33 Parmi les problèmes que vous avez rencontrés au cours des 12 derniers mois, dans combien de cas avez-vous porté plainte auprès d'une autorité publique ou à une organisation de consommateurs en plus ou au lieu d'en adresser une au(x) vendeur(s)/ fournisseur(s)/ producteur(s) ?

(NOTER EN CLAIR – SI "AUCUN" code '00' – SI « NE SE SOUVIENT PAS COMBIEN » CODER '98' – SI "NSP" CODE '99')

(338-339)

problème(s)

NEW

POSER QA34 SI « N'A PAS PORTE PLAINTA A UNE TIERCE PARTIE », CODE '00' OU '99' EN QA33 – LES AUTRES ALLER EN QA35

QA34	En pensant à la dernière fois que vous avez rencontré ce type de problèmes, mais que vous n'avez pas porté plainte à une autorité publique ou à une organisation de consommateurs, quelles étaient les raisons pour lesquelles vous n'avez pas porté plainte ?
------	--

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(340-348)

Vous n'étiez pas certain(e) de vos droits en tant que consommateur	1,
Vous ne saviez pas comment/ à qui formuler une plainte	2,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	3,
Vous pensiez avoir peu de chances d'obtenir un résultat satisfaisant	4,
Vous pensiez que cela prendrait trop longtemps	5,
Vous aviez déjà obtenu un résultat satisfaisant auprès du vendeur/ fournisseur du produit/ service	6,
Vous pensiez que cela vous demanderait trop d'efforts	7,
Autre (SPONTANE)	8,
NSP	9,

NEW

POSER QA35 SI « A PORTE PLAINTA AUPRES D'UNE TIERCE PARTIE », CODE '01' A '98' EN QA33 – LES AUTRES ALLER EN QA36

QA35	La dernière fois où vous avez porté plainte à une autorité publique ou à une organisation de consommateur pour le problème que vous avez rencontré, avez-vous été satisfait(e) de l'aide apportée ?
------	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(349)

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Plutôt pas satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
NSP	5

NEW

POSER QA36 SI « N'A PAS ASSIGNE LA COMPAGNIE CONCERNEE AU TRIBUNAL »,
CODE 1, 3-6 EN QA31 – LES AUTRES ALLER EN QA37

QA36 La dernière fois où vous avez rencontré ce type de problèmes, mais que vous n'avez pas assigné la ou les compagnies au tribunal, quelles étaient les raisons principales pour lesquelles vous ne l'avez pas fait ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(350-359)

Vous ne saviez pas comment faire	1,
Vous ne vouliez pas le faire seul(e)	2,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	3,
Vous pensiez que la procédure demanderait trop d'efforts	4,
Vous pensiez que la procédure serait trop coûteuse par rapport à la somme en jeu	5,
Vous pensiez que la procédure serait trop compliquée	6,
Vous pensiez que cela prendrait trop longtemps	7,
Vous aviez déjà obtenu un résultat satisfaisant auprès du vendeur/ du fournisseur du produit/ service	8,
Autre (SPONTANE)	9,
NSP	10,

NEW

POSER QA37 SI « N'A PAS ASSIGNE LA COMPAGNIE CONCERNEE DEVANT UN
ORGANE RESPONSABLE POUR LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES »,
CODE 2 A 6 EN QA31 – LES AUTRES ALLER EN QA38a

QA37 La dernière fois où vous avez rencontré ce type de problèmes, mais que vous n'avez pas assigné la ou les compagnies devant un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges, quelles étaient les raisons principales pour lesquelles vous ne l'avez pas fait ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(360-370)

Vous ne saviez simplement pas que cela existait	1,
Vous ne saviez pas comment faire	2,
Les sommes en jeu étaient trop faibles	3,
Vous pensiez que la procédure demanderait trop d'efforts	4,
Vous pensiez que la procédure serait trop coûteuse par rapport à la somme en jeu	5,
L'autre partie ne voulait pas utiliser un tel mécanisme	6,
Vous pensiez que cela prendrait trop longtemps	7,
Un mécanisme de ce type n'était pas disponible	8,
Vous aviez déjà obtenu un résultat satisfaisant auprès du vendeur/ fournisseur du produit/ service	9,
Autre (SPONTANE)	10,
NSP	11,

NEW

A TOUS

QA38a Combien d'argent devriez-vous perdre, à cause d'un problème avec un produit, un service, un vendeur ou un fournisseur, pour vous convaincre d'assigner la compagnie devant un tribunal en tant qu'individu ?

QA38b Combien d'argent devriez-vous perdre, à cause d'un problème avec un produit, un service, un vendeur ou un fournisseur, pour vous convaincre d'assigner la compagnie devant un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges en tant qu'individu ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR COLONNE)

(LIRE)	(371-372)	(373-374)
	QA38a	QA38b
	A UN TRIBUNAL	A UN ORGANE RESPONSABLE POUR LA RESOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES
20 euros ou moins	1	1
De 21 euros à 50 euros	2	2
De 51 euros à 100 euros	3	3
De 101 euros à 200 euros	4	4
De 201 euros à 500 euros	5	5
De 501 euros à 1.000 euros	6	6
De 1.001 euros à 2.500 euros	7	7
De 2.501 euros à 5.000 euros	8	8
Plus de 5.000 euros	9	9
Je n'assignerais jamais la compagnie devant un tribunal ou un organe responsable pour la résolution extrajudiciaire des litiges en tant qu'individu, quelle que soit la somme concernée (SPONTANE)	10	10
NSP/ Refus	11	11

NEW

QA39	Lors d'une semaine type, combien d'heures consacrez-vous à faire vos achats (y compris le temps passé à effectuer les achats alimentaires et les autres types d'achats, ainsi que le temps mis à comparer les offres entre les produits et services et les achats en ligne) ?
------	---

(NOTER EN CLAIR – SI "AUCUN" CODER '00' – SI "NSP" CODER '99')

(375-376)

	heure(s) par semaine
--	----------------------

NEW

QA40	Il existe des programmes à la télévision (et à la radio) qui présentent des problèmes couramment rencontrés par les consommateurs et qui donnent des conseils sur les droits et les mesures à prendre. À quelle fréquence avez-vous regardé ou écouté un programme de ce type au cours des 12 derniers mois ?
------	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(377)

Au moins une fois par semaine	1
Environ une fois par mois	2
Moins d'une fois par mois	3
Jamais	4
N'en a jamais entendu parler (SPONTANE)	5
NSP	6

NEW

QA41	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché des informations sur vos droits en tant que consommateur ?
------	---

(378)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

Les questions suivantes traitent de questions qui se présentent fréquemment au consommateur.

QA42 La même télévision à écran plat est en vente dans le magasin A et dans le magasin B. Laquelle est la moins chère ?

(MONTRER IMAGE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(379)

Celle du magasin A	1
Celle du magasin B	2
Elles sont au même prix	3
Refus (SPONTANE)	4
NSP	5

NEW

QA43 En pensant aux comptes d'épargne et de dépôts, quel serait le meilleur taux d'intérêts parmi les suivants ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(380)

1%	1
2%	2
3%	3
4%	4
Refus (SPONTANE)	5
NSP	6

NEW

QA44 Une famille a emprunté 50 000 Euros pour acheter une maison à un taux d'intérêt de 6 % par an. A combien les intérêts s'élèvent-ils la première année ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(381)

300 Euros	1
3.000 Euros	2
5.000 Euros	3
6.000 Euros	4
Refus (SPONTANE)	5
NSP	6

NEW

QA45 En regardant cette image, pouvez-vous me dire combien de grammes de lipides sont contenus dans 100 grammes de ce produit ?

(MONTRER IMAGE – NOTER EN CLAIR – SI “AUCUN” CODER ‘000.0’ – SI “REFUS” CODE ‘999.8’ – SI “NSP” CODE ‘999.9’)

(382-386)

g lipides/ 100g

NEW

QA46 En regardant toujours la même image, pouvez-vous me dire jusqu’à quelle date vous pouvez manger ce produit ?

(MONTRER IMAGE – NOTER EN CLAIR – SI “PAS DE DATE” CODER ‘00’ – SI “REFUS” CODE ‘98’ – SI “NSP” CODE ‘99’)

(387-388)

(389-392)

mois

année(s)

NEW

QA47a Parmi les logos présentés sur cette carte, veuillez désigner ceux que vous connaissez.

(MONTRER LOGOS – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(393-399)

Logo A	1,
Logo B	2,
Logo C	3,
Logo D	4,
Logo E	5,
Je ne les ai jamais vus (SPONTANE)	6,
NSP	7,

NEW

QA47b1	Et pourriez-vous sélectionner les définitions qui correspondent d'après vous à la bonne signification pour le logo A.
--------	---

QA47b2	Et pour le logo B ?
--------	---------------------

QA47b3	Et pour le logo C ?
--------	---------------------

QA47b4	Et pour le logo D ?
--------	---------------------

QA47b5	Et pour le logo E ?
--------	---------------------

(MONTRER LOGOS – MONTRER DEFINITIONS – UNE REPONSE PAR COLONNE)					
--	--	--	--	--	--

	(400-401)	(402-403)	(404-405)	(406-407)	(408-409)
(LIRE)	QA47b1	QA47b2	QA47b3	QA47b4	QA47b5
	LOGO A	LOGO B	LOGO C	LOGO D	LOGO E
Le produit remplit des normes écologiques strictes : il est respectueux de l'environnement	1	1	1	1	1
Le produit est nocif pour la santé s'il n'est pas utilisé correctement	2	2	2	2	2
Le produit est issu de l'agriculture biologique	3	3	3	3	3
Le produit est fabriqué à partir de papier recyclable	4	4	4	4	4
Le produit a été fabriqué dans l'UE	5	5	5	5	5
Le produit est conforme à la législation européenne	6	6	6	6	6
La nourriture est en contact direct avec des éléments non comestibles (p.ex. du plastic)	7	7	7	7	7
Le produit est une spécialité traditionnelle garantie	8	8	8	8	8
Le produit a une origine géographique protégée	9	9	9	9	9
Le produit est très efficace en termes de consommation énergétique	10	10	10	10	10
NSP	11	11	11	11	11

NEW

QA48 En général, lorsque vous choisissez ou achetez des biens ou des services, dans quelle mesure vous sentez-vous ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très	Assez	Pas très	Pas du tout	NSP
--	--------	------	-------	----------	-------------	-----

(410)	1	Confiant(e) en tant que consommateur(rice)	1	2	3	4	5
(411)	2	Informé(e) en tant que consommateur(rice)	1	2	3	4	5
(412)	3	Protégé(e) par la loi relative aux droits des consommateurs(rice)	1	2	3	4	5

NEW

QA49 Votre langue maternelle est-elle différente de la langue ou des langues officielles parlées au Luxembourg ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Non	(413)	1
Oui, mais cela ne vous crée pas de difficultés en tant que consommateur(rice)		2
Oui, et cela vous crée des difficultés en tant que consommateur(rice)		3
NSP		4

NEW

QA50 Quelle est votre situation en matière de logement ?

(MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Vous êtes/ Votre ménage est propriétaire à part entière	(414)	1
Vous êtes/ Votre ménage est propriétaire remboursant un crédit hypothécaire		2
Vous êtes/ Votre ménage est locataire ou sous-locataire payant un loyer au taux en vigueur ou au taux du marché		3
Vous occupez un logement à loyer réduit (prix inférieur au prix du marché)		4
Vous occupez un logement mis gratuitement à disposition		5
NSP/ refus		6

NEW

QA51	Un ménage peut avoir différentes sources de revenus et plusieurs de ses membres peuvent y contribuer. En considérant le revenu total de votre ménage, votre ménage peut-il joindre les deux bouts (ou en d'autres termes, assumer les dépenses courantes indispensables) ... ?
------	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(415)
Avec grande difficulté	1
Avec difficulté	2
Avec une certaine difficulté	3
Relativement facilement	4
Aisément	5
Très aisément	6
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	7
NSP	8

NEW

POSER QA52 SI « PROPRIETAIRE REMBOURSANT UN CREDIT HYPOTHECAIRE »,
CODE 2 EN QA50 – LES AUTRES ALLER EN QA53

QA52	Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il eu un retard de paiement du crédit hypothécaire relatif à son logement principal, c'est-à-dire qu'il n'a pu payer la mensualité à temps en raison de difficultés financières ?
------	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

	(416)
Oui, une fois	1
Oui, deux fois ou plus	2
Non	3
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	4
NSP	5

NEW

POSER QA53 SI « LOCATAIRE OU SOUS-LOCATAIRE PAYANT UN LOYER », CODE 3 EN QA50 – LES AUTRES ALLER EN QA54

QA53 Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il eu un retard de paiement du loyer de son logement principal, c'est-à-dire il n'a pas pu payer à temps en raison de difficultés financières ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(417)

Oui, une fois	1
Oui, deux fois ou plus	2
Non	3
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	4
NSP	5

NEW

A TOUS

QA54 Votre ménage peut-il se permettre financièrement de prendre un repas comprenant de la viande, du poulet, du poisson (ou un équivalent végétarien) un jour sur deux ?

(418)

Oui	1
Non	2
Refus/ préfère ne pas répondre (SPONTANE)	3
NSP	4

NEW

QA55 Laquelle des propositions suivantes décrit le mieux votre logement actuel ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(419)

Une maison individuelle	1
Une maison mitoyenne	2
Un appartement dans un immeuble de moins de 10 logements	3
Un appartement dans un immeuble de 10 logements ou plus	4
Un autre type de logement	5
NSP	6

NEW

QA56 Rencontrez-vous l'un des problèmes suivants dans votre logement actuel ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

(420)	1	Des fuites dans le toit	1	2	3
(421)	2	De l'humidité dans les murs/ les sols/ les fondations	1	2	3
(422)	3	De la pourriture dans les châssis ou les sols	1	2	3

NEW

POSER QA57 SI 16 ANS ET PLUS, CODE '16' ET PLUS EN D11 ET SI « VIVANT AVEC UN PARTENAIRE », CODE 1 A 8 EN D7 – LES AUTRES ALLER EN D8bis

QA57 Entre vous et votre conjoint(e) ou partenaire, qui est le plus susceptible de prendre les décisions sur ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Plutôt vous	Equilibré	Plutôt votre partenaire	La question ne s'est jamais posée (SPONTANEE)	NSP
--------	-------------	-----------	-------------------------	---	-----

(423)	1	Les achats quotidiens	1	2	3	4	5
(424)	2	Les achats coûteux de produits durables et de meubles	1	2	3	4	5

NEW

A TOUS

D8bis Quel est le niveau d'éducation (générale ou professionnelle) le plus élevé que vous avez achevé avec succès (en règle générale, par obtention d'un diplôme ou certificat) ?

(UTILISER LES CODES ISCED 97)

(425-426)

--	--

NEW

SPLIT : POSER D15c1 A D15e1 SI "TRAVAILLE ACTUELLEMENT", CODE 5 A 18 EN D15a – LES AUTRES ALLER EN D15c2

D15c1 Pouvez-vous spécifier quel est votre emploi actuel ?

(UTILISER LES CODES ISCO 88)

(427-428)

--	--

NEW

D15d1 Travaillez -vous à ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(429)

A temps plein	1
Temps partiel	2

NEW

POSER D15e1 SI "SALARIE" CODE 10 A 18 EN D15a – LES AUTRES ALLER EN D41

D15e1 Pouvez-vous me dire si vous êtes ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(430)

Un(e) employé(e) avec un emploi permanent ou un contrat de travail à durée indéterminée	1
Un(e) employé(e) avec un emploi temporaire ou un contrat de travail à durée déterminée	2

NEW

SPLIT : POSER D15c2 A D15e2 SI "NE TRAVAILLE PAS ACTUELLEMENT" MAIS "A TRAVAILLE DANS LE PASSE", CODE 1 A 4 EN D15a et CODE 5 A 18 en D15b – LES AUTRES ALLER EN D41

D15c2 Pouvez-vous spécifier quel était votre dernier emploi ?

(UTILISER LES CODES ISCO 88)

(431-432)

--	--

NEW

D15d2 | Travaillez -vous à ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(433)

A temps plein	1
Temps partiel	2

NEW

POSER D15e2 SI "ETAIT UN(E) SALARIE(E)", CODE 10 A 18 EN D15b – LES AUTRES ALLER EN D41

D15e2 | Pouvez-vous me dire si vous étiez ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(434)

Un(e) employé(e) avec un emploi permanent ou un contrat de travail à durée indéterminée	1
Un(e) employé(e) avec un emploi temporaire ou un contrat de travail à durée déterminée	2

NEW

A TOUS

D41 | Vous-même, êtes-vous né(e) ?

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(435)

Au Luxembourg	1
Dans un autre Etat membre de l'Union européenne	2
En Europe, mais pas dans un Etat membre de l'Union européenne	3
En Asie, en Afrique ou en Amérique latine	4
En Amérique du Nord, au Japon ou en Océanie	5
Refus (SPONTANE)	6

EB73.1 D41

POSER QB EN UE27 + IS

Parlons maintenant d'un autre sujet.

QB1 Pouvez-vous me citer les noms d'organisations qui sont actives dans le domaine de l'aide humanitaire ? Par être actives, nous voulons dire qu'elles interviennent sur le terrain.

(NE PAS LIRE – NE PAS MONTRER CARTE – CODER REPONSE DANS LA LISTE CI-DESSOUS – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(456-470)
La Croix rouge	1,
L'UNICEF	2,
Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés	3,
Le Programme alimentaire mondial (PAM)	4,
Des organisations non gouvernementales incluant toute organisation bénévole non citée dans cette liste (ONG)	5,
L'Union européenne	6,
La Commission européenne	7,
Le Service d'aide humanitaire de la Commission européenne (ECHO)	8,
Les gouvernements des Etats membres de l'UE	9,
Le Gouvernement luxembourgeois	10,
Les gouvernements de pays non membres de l'UE	11,
Les Etats-Unis (USA)	12,
Autre	13,
Non	14,
NSP	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB2	Et maintenant pourriez-vous me citer des noms d'organisations qui financent des actions dans le domaine de l'aide humanitaire? Par financer, nous voulons dire qu'elles fournissent un soutien financier à l'aide humanitaire.
-----	--

(NE PAS LIRE – NE PAS MONTRER CARTE – CODER REPONSE DANS LA LISTE CI-DESSOUS – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(471-485)
La Croix rouge	1,
L'UNICEF	2,
Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés	3,
Le Programme alimentaire mondial (PAM)	4,
Des organisations non gouvernementales incluant toute organisation bénévole non citée dans cette liste (ONG)	5,
L'Union européenne	6,
La Commission européenne	7,
Le Service d'aide humanitaire de la Commission européenne (ECHO)	8,
Les gouvernements des Etats membres de l'UE	9,
Le Gouvernement luxembourgeois	10,
Les gouvernements de pays non membres de l'UE	11,
Les Etats-Unis (USA)	12,
Autre	13,
Non	14,
NSP	15,

NEW (BASED ON EB65.4 QF3)

QB3	Savez-vous que l'Union européenne finance, via la Commission européenne et son département d'aide humanitaire (ECHO), des actions d'aide humanitaire dans les pays situés en dehors de l'Union européenne ?
-----	---

	(486)
Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB4	Dans quelle mesure estimez-vous être informé(e) sur l'action de l'Union européenne en matière d'aide humanitaire ?
-----	--

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(487)

Très bien informé(e)	1
Assez bien informé	2
Pas très bien informé(e)	3
Pas du tout informé(e)	4
NSP	5

NEW (BASED ON EB65.4 QF4)

QB5	Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que l'Union européenne finance des activités d'aide humanitaire dans des pays situés en dehors de l'Union européenne ?
-----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(488)

Très important	1
Plutôt important	2
Plutôt pas important	3
Pas du tout important	4
Cela dépend du pays (SPONTANE)	5
NSP	6

EB65.4 QF2 TREND MODIFIED

QB6	Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les citoyens européens soient informés au sujet des actions d'aide humanitaire financées par l'Union européenne, via la Commission européenne et son département d'aide humanitaire (ECHO) ?
-----	---

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(489)

Très important	1
Plutôt important	2
Plutôt pas important	3
Pas du tout important	4
NSP	5

EB65.4 QF5 TREND MODIFIED

QB7	Selon vous, est-il plus efficace que l'aide humanitaire soit accordée par chaque Etat membre de l'Union européenne individuellement ou au niveau de l'Union européenne via la Commission européenne ?
-----	---

(MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(490)

Plus efficace si accordée par chaque Etat membre de l'UE individuellement	1
Plus efficace si accordée par l'UE via la Commission européenne	2
Ni l'un, ni l'autre (SPONTANE)	3
NSP	4

EB65.4 QF6 TREND MODIFIED

POSER QC EN UE27

Parlons maintenant d'un autre sujet

Les questions suivantes parlent uniquement de violence domestique envers les femmes, même s'il existe d'autres formes de violence domestique.

QC1 Avez-vous déjà entendu parler de la violence domestique à l'égard des femmes ? (SI OUI) Où en avez-vous entendu parler ?

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

(511-523)

Non, vous n'en avez jamais entendu parler	1,
Oui, à la télévision	2,
Oui, dans la presse écrite	3,
Oui, à la radio	4,
Oui, dans les livres	5,
Oui, au cinéma	6,
Oui, par vos amis	7,
Oui, dans votre entourage familial	8,
Oui, à l'école	9,
Oui, sur votre lieu de travail	10,
Oui, sur Internet	11,
Oui, ailleurs, par un autre moyen (SPONTANE)	12,
NSP	13,

EB51.0 Q52 TREND SLIGHTLY MODIFIED

QC2 En général, dans quelle mesure pensez-vous que la violence domestique à l'égard des femmes est répandue au Luxembourg?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(524)

Très répandue	1
Assez répandue	2
Assez peu répandue	3
Pas du tout répandue	4
NSP	5

EB51.0 Q53 TREND MODIFIED

QC3	Pour chacune des formes suivantes de violence domestique à l'égard des femmes, pouvez-vous me dire si vous la considérez comme très grave, assez grave, pas très grave ou pas grave du tout.
-----	--

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très grave	Assez grave	Pas très grave	Pas grave du tout	NSP
(525)	1 La violence psychologique	1	2	3	4	5
(526)	2 La violence physique	1	2	3	4	5
(527)	3 La violence sexuelle	1	2	3	4	5
(528)	4 Les menaces d'actes de violence	1	2	3	4	5
(529)	5 La restriction de liberté	1	2	3	4	5

EB51.0 Q54

QC4	Pour chacun des éléments suivants, pouvez-vous me dire si vous le considérez comme une cause de violence domestique à l'égard des femmes ?
-----	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
(530)	1 L'alcoolisme	1	2	3
(531)	2 La toxicomanie	1	2	3
(532)	3 Le chômage	1	2	3
(533)	4 La pauvreté/ l'exclusion sociale	1	2	3
(534)	5 Les médias	1	2	3
(535)	6 Les croyances religieuses	1	2	3
(536)	7 Un faible niveau d'éducation	1	2	3
(537)	8 Avoir été soi-même victime d'une forme de violence domestique	1	2	3
(538)	9 La façon dont le pouvoir est partagé entre les sexes	1	2	3
(539)	10 La façon dont les femmes sont considérées par les hommes	1	2	3
(540)	11 Le comportement provocateur des femmes	1	2	3
(541)	12 Etre prédisposé(e) génétiquement au comportement violent	1	2	3

EB51.0 Q55

QC5 A votre avis, la violence domestique à l'égard des femmes est-elle ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(542)

Acceptable dans toutes les circonstances	1
Acceptable dans certaines circonstances	2
Inacceptable mais ne doit pas toujours être puni par la loi	3
Inacceptable et doit être toujours puni par la loi	4
NSP	5

EB51.0 Q56 TREND MODIFIED

QC6 Je vais vous citer une liste d'institutions, d'organisations ou de personnes qui peuvent venir en aide aux femmes qui sont ou qui pourraient être victimes de violence domestique. Pour chacune d'entre elles, pouvez-vous me dire si, à votre avis, elle devrait venir en aide à ces femmes ou pas.

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

(543)	1	Le Gouvernement	1	2	3
(544)	2	La police	1	2	3
(545)	3	Les avocats	1	2	3
(546)	4	Les services médicaux	1	2	3
(547)	5	Les services sociaux	1	2	3
(548)	6	Les organisations religieuses	1	2	3
(549)	7	Les associations bénévoles ou caritatives	1	2	3
(550)	8	Les médias	1	2	3
(551)	9	La famille et les amis	1	2	3

EB51.0 Q57 TREND MODIFIED

QC7 Selon vous, existe-t-il au Luxembourg une législation spéciale concernant ... ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

(552)	1	La prévention de la violence domestique à l'égard des femmes	1	2	3
(553)	2	L'aide sociale aux victimes	1	2	3
(554)	3	L'aide juridique aux victimes	1	2	3
(555)	4	La condamnation des coupables	1	2	3
(556)	5	La rééducation et la réinsertion des coupables	1	2	3

EB51.0 Q58

QC8	Je vais vous citer une liste de moyens qui peuvent être utilisés pour lutter contre la violence domestique à l'égard des femmes. Pour chacun d'entre eux, pouvez-vous me dire dans quelle mesure ils sont utiles ou pas ?
-----	---

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Très utile	Assez utile	Pas très utile	Pas du tout utile	NSP
(557)	1 Mettre un numéro de téléphone gratuit à disposition des femmes cherchant de l'aide et des conseils	1	2	3	4	5
(558)	2 Publier des informations sur Internet pour les femmes cherchant de l'aide et des conseils	1	2	3	4	5
(559)	3 Distribuer des dépliants d'information pour les femmes cherchant de l'aide et des conseils	1	2	3	4	5
(560)	4 Des lois plus sévères	1	2	3	4	5
(561)	5 Une application adéquate des lois existantes (LIRE SI NECESSAIRE : Cela comprend des mesures légales comme la punition des coupables mais également d'autres mesures comme par exemple les refuges pour les femmes qui ont été victimes de violence, les mécanismes de divorce, les ordonnances restrictives)	1	2	3	4	5
(562)	6 Des lois pour éviter la discrimination sexuelle	1	2	3	4	5
(563)	7 Enseigner les droits des femmes aux agents de police	1	2	3	4	5
(564)	8 Des campagnes de sensibilisation de l'opinion publique	1	2	3	4	5
(565)	9 La condamnation des coupables	1	2	3	4	5
(566)	10 La rééducation et la réinsertion des coupables	1	2	3	4	5
(567)	11 Enseigner le respect mutuel aux jeunes	1	2	3	4	5

EB51.0 Q59 TREND MODIFIED

QC9 Avez-vous connaissance de politiques ou de mesures proposées par l'Union européenne pour lutter contre la violence domestique à l'égard des femmes ?

(568)

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB51.0 Q60

QC10 Selon vous, l'Union européenne devrait-elle s'impliquer dans la lutte contre la violence domestique à l'égard des femmes ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(569)

Oui, certainement	1
Oui, probablement	2
Non, probablement pas	3
Non, certainement pas	4
NSP	5

EB51.0 Q61

QC11 Avez-vous connaissance de femmes victime d'une forme de violence domestique ... ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
--	--------	-----	-----	-----

(570)	1	Dans votre entourage, votre famille	1	2	3
(571)	2	Dans votre quartier/ voisinage	1	2	3
(572)	3	Où vous travaillez ou étudiez	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED

QC12 Avez-vous connaissance de quelqu'un qui a fait subir une forme de violence domestique à une femme ... ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	NSP
--	--------	-----	-----	-----

(573)	1	Dans votre entourage, votre famille	1	2	3
(574)	2	Dans votre quartier/ voisinage	1	2	3
(575)	3	Où vous travaillez ou étudiez	1	2	3

EB51.0 Q62 TREND MODIFIED

POSER QD EN UE27

Parlons maintenant d'un autre sujet

QD1 Au cours des 4 dernières semaines, dans quelle mesure avez-vous ressenti l'un des problèmes suivants dans votre vie quotidienne que ce soit au travail, à la maison ou ailleurs ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout le temps	La plupart du temps	Quelquefois	Rarement	Jamais	NSP
--	--------	---------------	---------------------	-------------	----------	--------	-----

(596)	1	Vous avez accompli moins de choses que ce que vous souhaitez à cause d'un problème de santé physique	1	2	3	4	5	6
(597)	2	Vous avez accompli moins que ce que vous souhaitez à cause d'un problème émotionnel (comme se sentir déprimé(e) ou être angoissé(e))	1	2	3	4	5	6

NEW (BASED ON EB64.4 QA2.2+QA3.2)

QD2 Dans quelle mesure au cours de ces 4 dernières semaines ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout le temps	La plupart du temps	Quelques fois	Rarement	Jamais	NSP
--	--------	---------------	---------------------	---------------	----------	--------	-----

(598)	1	Vous êtes-vous senti(e) en pleine joie de vivre	1	2	3	4	5	6
	2	Vous êtes-vous senti(e) particulièrement tendu(e)	1	2	3	4	5	6
(599)	3	Vous êtes-vous senti(e) tellement malheureux(se) que plus rien ne parvenait à vous remonter le moral	1	2	3	4	5	6
(600)	4	Vous êtes-vous senti(e) calme et serein(e)	1	2	3	4	5	6
(601)	5	Vous êtes-vous senti(e) plein(e) d'énergie	1	2	3	4	5	6
(602)	6	Vous êtes-vous senti(e) démoralisé(e) et déprimé(e)	1	2	3	4	5	6
(603)	7	Vous êtes-vous senti(e) épuisé(e)	1	2	3	4	5	6
(604)	8	Avez-vous été heureux(se)	1	2	3	4	5	6
(605)	9	Vous êtes-vous senti(e) fatigué(e)	1	2	3	4	5	6
(606)								

EB64.4 QA5 TREND MODIFIED

POSER QD3 SI « TRAVAILLE ACTUELLEMENT », CODE 5 A 18 EN D15a – LES AUTRES ALLER EN QD4

QD3 Mis à part pour les vacances, au cours des 4 dernières semaines, combien de jours avez-vous été absent(e) du travail ?

(NOTER EN CLAIR – SI "AUCUN" CODER '00' – SI « REFUS » CODER '98' – SI "NSP" CODER '99')

(607-608)

	jour(s)
--	---------

NEW

A TOUS

QD4 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous cherché de l'aide auprès d'un(e) professionnel(le) pour un problème psychologique ou émotionnel ? (SI OUI) Indiquez de quelle personne il s'agissait dans la liste suivante.

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(609-620)

Oui, un(e) médecin généraliste	1,
Oui, un(e) pharmacien(ne)	2,
Oui, un(e) psychiatre	3,
Oui, un(e) psychologue	4,
Oui, un(e) psychanalyste	5,
Oui, un(e) infirmier\infirmière	6,
Oui, un(e) assistant(e) social(e)	7,
Oui, un(e) psychothérapeute non mentionné(e) précédemment	8,
Oui, un(e) autre professionnel(le) de la santé	9,
Oui, quelqu'un d'autre (N) (SPONTANE)	10,
Non	11,
NSP	12,

EB64.4 QA7 TREND MODIFIED

QD5 Avez-vous pris des antidépresseurs au cours des 12 derniers mois ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(621)

Oui, régulièrement pendant une période d'au moins quatre semaines	1
Oui, régulièrement pendant une période de moins de quatre semaines	2
Oui, de temps à autres, lorsque vous sentiez que vous en aviez besoin	3
Non, pas du tout	4
NSP	5

NEW

POSER QD6 SI « OUI », CODE 1 A 3 EN QD5 – LES AUTRES ALLER EN QD7

QD6 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous pris des antidépresseurs ?

(LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

	(622-627)
Une douleur chronique	1,
De la dépression	2,
De l'anxiété	3,
Pour améliorer vos performances	4,
Autre (SPONTANE)	5,
NSP	6,

NEW

POSER QD7 SI « TRAVAILLE ACTUELLEMENT », CODE 5 A 18 EN D15a – LES AUTRES ALLER EN QD8

QD7 Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas avec chacune des affirmations suivantes en relation avec votre travail ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--	--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

(628)	1	La sécurité de votre emploi est menacée	1	2	3	4	5
(629)	2	Votre emploi actuel reflète correctement votre niveau d'étude et de formation	1	2	3	4	5
(630)	3	Au travail vous recevez le respect et la considération que vos efforts et réalisations méritent	1	2	3	4	5

NEW

A TOUS

QD8 Laquelle de ces deux propositions décrit le mieux ce que vous ressentez ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

(631)

Vous trouveriez difficile de parler à quelqu'un présentant un problème de santé mentale important	1
Vous n'auriez aucun problème à parler avec une personne présentant un problème de santé mentale important	2
NSP	3

NEW

A TOUS

DEMOGRAPHIQUES

PAS DE QUESTIONS D1 A D6

D7 POSEE AVANT QA

D8 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "NSP" CODER '99')

(652-653)

--	--

EB73.1 D8

PAS DE QUESTION D9

D10 Sexe du répondant.

(654)

Homme	1
Femme	2

EB73.1 D10

D11 POSEE AVANT LES QA

PAS DE QUESTIONS D12 A D14

D15a&b POSEES AVANT QA

PAS DE QUESTIONS D16 A D24

D25 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(LIRE)

(655)

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
NSP	4

EB73.1 D25

PAS DE QUESTIONS D26 A D39

D40a Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(656-657)

EB73.1 D40a

D40b Pouvez-vous me dire combien d'enfants de moins de 10 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(658-659)

EB73.1 D40b

D40c Pouvez-vous me dire combien d'enfants de 10 à 14 ans vivent dans votre foyer ?

(ENQ. : LIRE - NOTER EN CLAIR)

(660-661)

EB73.1 D40c

PAS DE QUESTIONS D41 ET D42

D43a Possédez-vous un téléphone fixe dans votre foyer ?

D43b Possédez-vous un téléphone mobile\ GSM\ portable personnel ?

	(662)	(663)
	D43a	D43b
	Fixe	Mobile
Oui	1	1
Non	2	2

EB73.1 D43a D43b

PAS DE QUESTIONS D44 ET D45

D46 Parmi les biens suivants, lesquels possédez-vous ?

(MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

(664-673)

Une télévision	1,
Un lecteur DVD	2,
Un lecteur CD audio	3,
Un ordinateur	4,
Une connexion Internet à la maison	5,
Une voiture	6,
Un appartement\ Une maison que vous avez fini de payer	7,
Un appartement\ Une maison que vous êtes en train de payer	8,
Aucun (SPONTANE)	9,
NSP	10,

EB73.1 D46

PAS DE QUESTIONS D47 A D59

D60 Sur ces douze derniers mois, diriez-vous que vous avez eu des difficultés à payer toutes vos factures à la fin du mois ... ?

(MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

(674)

La plupart du temps	1
De temps en temps	2
Pratiquement jamais\ jamais	3
Refus (SPONTANE)	4

EB73.1 D60

D61 Sur l'escalier suivant, la marche 1 correspond à la place la moins élevée dans la société, la marche 10 à la place la plus élevée dans la société. Pourriez-vous me dire sur quelle marche de cet escalier vous vous placeriez ?

(MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE)

(675-676)

1 La place la moins élevée dans la société	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10 La place la plus élevée dans la société	10
Refus (SPONTANE)	11

EB73.1 D61

D62 Pouvez-vous me dire si ... ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE - UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Tous les jours ou presque	Deux ou trois fois par semaine	Environ une fois par semaine	Deux ou trois fois par mois	Moins souvent	Jamais	Pas d'accès à Internet (SPONTANE)
--------	---------------------------	--------------------------------	------------------------------	-----------------------------	---------------	--------	-----------------------------------

(677)

1	Vous utilisez Internet chez vous, dans votre maison	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---

(678)

2	Vous utilisez Internet sur votre lieu de travail	1	2	3	4	5	6	7
---	--	---	---	---	---	---	---	---

(679)

3	Vous utilisez Internet ailleurs (école, université, cafés-internet, etc.)	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---

EB73.1 D62

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P1 DATE DE L'INTERVIEW

(700-701)

(702-703)

JOUR

MOIS

EB73.1 P1

P2 HEURE DU DEBUT DE L'INTERVIEW

(ENQ. : DE 0 A 23 HEURE)

(704-705)

(706-707)

HEURE

MINUTES

EB73.1 P2

P3 DUREE DE L'INTERVIEW EN MINUTES

(708-710)

MINUTES

EB73.1 P3

P4 Nombre de personnes présentes pendant l'interview, l'enquêteur inclus.

(711)

Deux (l'enquêteur et le répondant)
Trois
Quatre
Cinq et plus

1
2
3
4

EB73.1 P4

P5 Coopération du répondant

(712)

Excellente
Bonne
Moyenne
Médiocre

1
2
3
4

EB73.1 P5

P6 Catégorie d'habitat

(CODES LOCAUX)

(713-714)

EB73.1 P6

P7 Région

(CODES LOCAUX)

(715-716)

--	--

EB73.1 P7

P8 Code postal

(717-724)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

EB73.1 P8

P9 N° point de chute

(725-732)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

EB73.1 P9

P10 N° enquêteur

(733-740)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

EB73.1 P10

POSER UNIQUEMENT en LU, BE, ES, FI, EE, LV, ET MT

P13 Langue de l'interview

(749)

Luxembourgeois

1

Français

2

Allemand

3

EB73.1 P13