

ZA4738

**Flash Eurobarometer 228
(The European Emergency Number 112)**

**Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)**

Questionnaire FL228 DG INFSO

Q1. Pouvez-vous me dire quel numéro de téléphone vous appelleriez en cas d'urgence au Luxembourg ; par exemple, si quelqu'un a besoin d'une aide médicale d'urgence ou au cas où vous auriez besoin de contacter la police ou les pompiers ?

[NE PAS LIRE- PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- 1121
- Numéro(s) nationa(ux)l.....2
- Autre(s) numéro(s)3
- [NSP/SR]9

Q2. Pouvez-vous me dire quel numéro de téléphone vous permet d'appeler les services d'urgence partout dans l'Union européenne ?

[NE PAS LIRE]

- 1121
- Autre(s) numéro(s)2
- [NSP/SR]9

Q3. 112 est le numéro d'urgence qui peut être utilisé pour appeler les services d'urgence partout dans l'Union européenne.

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu ou entendu de quelconques informations concernant le numéro d'urgence européen "112" ? Et avez-vous vu ou entendu de quelconques informations sur le(s) numéro(s) d'urgence nationa (ux) l ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, concernant le 1121
- Oui, concernant les numéros d'urgence nationaux2
- Oui, concernant les deux3
- Non4
- [NSP/SR]9

SI LA REPONSE EST 1 OU 3 POUR LA Q3

Q3A. Où avez-vous vu / entendu des informations sur le numéro d'urgence européen "112" ?

[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Média (télévision, radio, journaux, internet)1
- Par l'intermédiaire de votre opérateur de télécommunications (téléphones publics, annuaires téléphoniques, factures).....2
- Autre3
- [NSP/SR]9

Q4. Veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas avec les déclarations suivantes :

[LIRE - UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE]

- Tout à fait d'accord 1
- Plutôt d'accord 2
- Plutôt pas d'accord 3
- Pas du tout d'accord 4
- [NSP/SR]..... 9

A. Il est très utile d'avoir en Europe un numéro d'urgence disponible partout dans l'Union européenne.1 2 3 4 9

B. Au Luxembourg, les gens sont suffisamment informés de l'existence du numéro d'urgence européen 112.1 2 3 4 9

C. Le Luxembourg devrait faire plus pour aider les utilisateurs handicapés à joindre les services d'urgence par le biais du 112, par exemple en fournissant des téléphones adaptés.1 2 3 4 9

Q5. Au cours des cinq dernières années, avez-vous appelé dans un cas d'urgence le numéro d'urgence européen 112 ou un numéro d'urgence national au Luxembourg ou dans un autre pays de l'Union européenne ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, uniquement le 1121
- Oui, uniquement les numéros d'urgence nationaux2
- Oui, à la fois le 112 et les numéros d'urgence nationaux3
- [Autres numéros]4
- Non, je n'ai appelé aucun numéro d'urgence5
- [NSP/SR]9

SI LA REPONSE POUR LA Q5 EST 4, 5 OU 9, ALLEZ DIRECTEMENT A D1

QUESTIONNAIRE LONG

Q6. Veuillez penser à la DERNIERE fois que vous avez appelé un numéro d'urgence. Cet appel a été fait ...

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- vers le "112" au Luxembourg.....1
- vers un numéro d'urgence national au Luxembourg2
- vers le "112" dans un autre pays de l'Union
européenne3
- vers un numéro d'urgence national dans un autre
pays de l'Union européenne4
- [NSP/SR]9

Q7. Quel type de téléphone avez-vous utilisé ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Téléphone public1
- Téléphone fixe2
- Téléphone mobile3
- Via Internet (Voix sur IP)4
- [NSP/SR]9

Q8. Avez-vous rencontré des difficultés techniques dans l'émission ou la gestion de l'appel ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Non, je n'ai rencontré aucune difficulté technique1
- Je n'ai eu aucune tonalité ou l'appel n'a pas abouti2
- La ligne était occupée ou le téléphone a sonné,
mais personne n'a répondu3
- Autres problèmes techniques4
- [NSP/SR]9

[POSER LA Q8A SEULEMENT SI UN APPEL D'URGENCE A ETE EFFECTUE DANS UN AUTRE PAYS DE L'UNION EUROPEENNE (REPONSE 3 OU 4 POUR LA Q6)]

Q8a. Avez-vous rencontré des problèmes de communication en raison de la langue que vous avez utilisée ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, nous avons eu un problème de communication à cause des langues1
- Non, nous avons communiqué dans la langue du pays où nous étions2
- Non, nous avons communiqué dans une langue différente de celle(s) du pays dans lequel nous étions3
- [NSP/SR]9

Q9. Avez-vous fourni des informations relatives à votre localisation à l'opérateur du service d'urgence ?

[LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, j'ai donné l'adresse exacte1
- Oui, mais je ne pouvais pas donner l'adresse exacte2
- Non, l'opérateur ne l'a pas demandé même si j'aurais pu lui fournir ces informations3
- Non, je ne pouvais pas indiquer ma localisation4
- [NSP/SR]9

Q10. Quelle a été la suite donnée à votre appel ?

[LIRE- UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Une unité de secours est arrivée sur place1
- Une unité de secours a été envoyée, mais n'est pas arrivée2
- J'ai reçu des informations par téléphone concernant ce qu'il fallait faire / où aller pour résoudre le problème3
- On m'a dit que la situation n'était pas une situation d'urgence, et donc qu'aucune suite n'était requise4
- Autre5
- [NSP/SR]9

D1. Sexe [NE PAS DEMANDER - NOTER COMME APPROPRIE]

- [1] Homme
- [2] Femme

D2. Quel âge avez-vous?

[][] ans
[00] [REFUS/PAS DE REPONSE]

D4. Concernant votre emploi actuel, êtes vous indépendant, employé, ouvrier ou sans activité professionnelle? Cela veut-il dire que vous êtes un(une)...
[SI UNE REPONSE EST DONNEE A LA CATEGORIE PRINCIPALE, LIRE LES SOUS CATEGORIES RESPECTIVES -]

- PROFESSION LIBÉRALE/ INDÉPENDANT	
→ i.e. :	- agriculteur, sylviculteur, pêcheur11
	- commerçant, artisan.....12
	- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...).....13
	- Dirigeant d'entreprise14
	- Autre15
- Employé (e)	
→ i.e. :	- Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte)21
	- Direction générale, directeur ou direction supérieure22
	- Cadre moyen23
	- Fonctionnaire.....24
	- employé(e) de bureau25
	- Autre salarié (commercial, infirmière etc...)26
	- Autre27
- Ouvrier	
→ i.e. :	- superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...)31
	- Ouvrier32
	- Ouvrier non qualifié33
	- Autre34
- Sans activité professionnelle	
→ i.e. :	- Femme/ Homme au foyer41
	- Etudiant (temps plein)42
	- Retraité43
	- Demandeur d'emploi44
	- Autre45
	- [Refus]99

D6. Diriez-vous que vous vivez... ?

- zone métropolitaine 1
- autre ville/centre urbain 2
- zone rurale..... 3
- [Refus] 9

D10. Avez-vous un handicap qui a un impact sur votre capacité à effectuer vos activités quotidiennes normales?

- handicap moteur 1
- handicap visuel ou auditif 2
- autre type de handicap 3
- pas de handicap 4
- [NSP/SR] 9