

G.-D. LUXEMBOURG / LUX.

6.	<p>a) D'après ce que vous avez lu ou entendu, quand sera-t-il possible de payer en euros par chèque ou par carte au Luxembourg ? MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>b) Et dans d'autres pays de l'Union européenne participant à l'euro ? MONTRER MÊME CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <table border="1" data-bbox="151 309 1517 600"> <thead> <tr> <th data-bbox="151 309 783 376">LIRE</th> <th data-bbox="783 309 1123 376">a) au Luxembourg</th> <th data-bbox="1123 309 1517 376">b) dans un autre pays de l'Union européenne participant à l'euro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="151 376 783 409">A – C'est possible, depuis le 1er janvier 1999</td> <td data-bbox="783 376 1123 409">1</td> <td data-bbox="1123 376 1517 409">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 409 783 443">B – C'est possible depuis le 1er janvier 2000</td> <td data-bbox="783 409 1123 443">2</td> <td data-bbox="1123 409 1517 443">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 443 783 477">C – A partir du 1er janvier 2001</td> <td data-bbox="783 443 1123 477">3</td> <td data-bbox="1123 443 1517 477">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 477 783 510">D – A partir du 1er janvier 2002</td> <td data-bbox="783 477 1123 510">4</td> <td data-bbox="1123 477 1517 510">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 510 783 544">E – Plus tard</td> <td data-bbox="783 510 1123 544">5</td> <td data-bbox="1123 510 1517 544">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 544 783 577">F – Jamais (SPONTANE)</td> <td data-bbox="783 544 1123 577">6</td> <td data-bbox="1123 544 1517 577">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 577 783 600">G – NSP</td> <td data-bbox="783 577 1123 600">7</td> <td data-bbox="1123 577 1517 600">7</td> </tr> </tbody> </table>	LIRE	a) au Luxembourg	b) dans un autre pays de l'Union européenne participant à l'euro	A – C'est possible, depuis le 1er janvier 1999	1	1	B – C'est possible depuis le 1er janvier 2000	2	2	C – A partir du 1er janvier 2001	3	3	D – A partir du 1er janvier 2002	4	4	E – Plus tard	5	5	F – Jamais (SPONTANE)	6	6	G – NSP	7	7																				
LIRE	a) au Luxembourg	b) dans un autre pays de l'Union européenne participant à l'euro																																											
A – C'est possible, depuis le 1er janvier 1999	1	1																																											
B – C'est possible depuis le 1er janvier 2000	2	2																																											
C – A partir du 1er janvier 2001	3	3																																											
D – A partir du 1er janvier 2002	4	4																																											
E – Plus tard	5	5																																											
F – Jamais (SPONTANE)	6	6																																											
G – NSP	7	7																																											
Q7.	<p>A partir de quel mois et de quel mois et de quelle année pensez-vous qu'il ne sera plus possible d'utiliser les pièces et les billets en franc luxembourgeois ? (SI "NSP", CODE : 00.000; SI « TOUJOURS POSSIBLE DE PAYER EN FRANC LUXEMBOURGEOIS », CODE : 99.999)</p>																																												
Q8.	<p>Depuis le 1er janvier 1999, les particuliers peuvent effectuer des paiements en euros par carte, chèque, prélèvement automatique ou virement. Vous-même, avez-vous déjà effectué des paiements ? LIRE</p> <table border="1" data-bbox="151 875 1517 1010"> <thead> <tr> <th></th> <th>OUI</th> <th>NON</th> <th>NSP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="151 909 884 943">1).... par carte en euros</td> <td data-bbox="884 909 1090 943">1</td> <td data-bbox="1090 909 1305 943">2</td> <td data-bbox="1305 909 1517 943">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 943 884 976">2).... par chèques en euros</td> <td data-bbox="884 943 1090 976">1</td> <td data-bbox="1090 943 1305 976">2</td> <td data-bbox="1305 943 1517 976">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 976 884 1010">3).... par prélèvement automatique ou virement en euros</td> <td data-bbox="884 976 1090 1010">1</td> <td data-bbox="1090 976 1305 1010">2</td> <td data-bbox="1305 976 1517 1010">3</td> </tr> </tbody> </table>		OUI	NON	NSP	1).... par carte en euros	1	2	3	2).... par chèques en euros	1	2	3	3).... par prélèvement automatique ou virement en euros	1	2	3																												
	OUI	NON	NSP																																										
1).... par carte en euros	1	2	3																																										
2).... par chèques en euros	1	2	3																																										
3).... par prélèvement automatique ou virement en euros	1	2	3																																										
Q9.	<p>(SI « OUI », CODE 1 A LA Q8.1 OU Q8.2 OU Q8.3) Où avez-vous effectué ces paiements? LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – au Luxembourg 2 – Dans un / d'autres pays participant à l'euro 3 – NSP</p>																																												
Q10.	<p>(SI « JAMAIS FAIT DE PAIEMENT EN EUROS », SI AUCUN « OUI », A LA Q8.1 ET Q8.2 ET Q8.3.) Si vous n'avez pas encore payé en euros, est-ce parce que....? LIRE</p> <table border="1" data-bbox="151 1245 1517 1659"> <thead> <tr> <th></th> <th>OUI</th> <th>NON</th> <th>NSP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="151 1312 1114 1346">1 – Vous craignez de confondre les francs luxembourgeois et les euros</td> <td data-bbox="1114 1312 1273 1346">1</td> <td data-bbox="1273 1312 1433 1346">2</td> <td data-bbox="1433 1312 1517 1346">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1346 1114 1379">2 – Vous n'avez pas de compte en euros</td> <td data-bbox="1114 1346 1273 1379">1</td> <td data-bbox="1273 1346 1433 1379">2</td> <td data-bbox="1433 1346 1517 1379">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1379 1114 1413">3 – Vous n'avez pas demandé de chéquier en euros</td> <td data-bbox="1114 1379 1273 1413">1</td> <td data-bbox="1273 1379 1433 1413">2</td> <td data-bbox="1433 1379 1517 1413">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1413 1114 1447">4 – Vous avez demandé un chéquier en euros mais on vous l'a refusé</td> <td data-bbox="1114 1413 1273 1447">1</td> <td data-bbox="1273 1413 1433 1447">2</td> <td data-bbox="1433 1413 1517 1447">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1447 1114 1480">5 – Vous pensez qu'il y a des frais bancaires liés à l'utilisation de l'euro au Luxembourg</td> <td data-bbox="1114 1447 1273 1480">1</td> <td data-bbox="1273 1447 1433 1480">2</td> <td data-bbox="1433 1447 1517 1480">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1480 1114 1514">6 – Tous les commerçants n'acceptent pas le paiement en euros</td> <td data-bbox="1114 1480 1273 1514">1</td> <td data-bbox="1273 1480 1433 1514">2</td> <td data-bbox="1433 1480 1517 1514">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1514 1114 1547">7 – Vous ne saviez pas que l'on pouvait déjà payer en euros</td> <td data-bbox="1114 1514 1273 1547">1</td> <td data-bbox="1273 1514 1433 1547">2</td> <td data-bbox="1433 1514 1517 1547">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1547 1114 1581">8 – Vous ne voyez pas l'intérêt de payer dès maintenant en euros</td> <td data-bbox="1114 1547 1273 1581">1</td> <td data-bbox="1273 1547 1433 1581">2</td> <td data-bbox="1433 1547 1517 1581">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1581 1114 1626">9 – Vous pensez qu'il est difficile de payer en euros si le montant est donné en franc luxembourgeois</td> <td data-bbox="1114 1581 1273 1626">1</td> <td data-bbox="1273 1581 1433 1626">2</td> <td data-bbox="1433 1581 1517 1626">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 1626 1114 1659">10 – Vous n'en avez pas eu besoin jusqu'à présent</td> <td data-bbox="1114 1626 1273 1659">1</td> <td data-bbox="1273 1626 1433 1659">2</td> <td data-bbox="1433 1626 1517 1659">3</td> </tr> </tbody> </table>		OUI	NON	NSP	1 – Vous craignez de confondre les francs luxembourgeois et les euros	1	2	3	2 – Vous n'avez pas de compte en euros	1	2	3	3 – Vous n'avez pas demandé de chéquier en euros	1	2	3	4 – Vous avez demandé un chéquier en euros mais on vous l'a refusé	1	2	3	5 – Vous pensez qu'il y a des frais bancaires liés à l'utilisation de l'euro au Luxembourg	1	2	3	6 – Tous les commerçants n'acceptent pas le paiement en euros	1	2	3	7 – Vous ne saviez pas que l'on pouvait déjà payer en euros	1	2	3	8 – Vous ne voyez pas l'intérêt de payer dès maintenant en euros	1	2	3	9 – Vous pensez qu'il est difficile de payer en euros si le montant est donné en franc luxembourgeois	1	2	3	10 – Vous n'en avez pas eu besoin jusqu'à présent	1	2	3
	OUI	NON	NSP																																										
1 – Vous craignez de confondre les francs luxembourgeois et les euros	1	2	3																																										
2 – Vous n'avez pas de compte en euros	1	2	3																																										
3 – Vous n'avez pas demandé de chéquier en euros	1	2	3																																										
4 – Vous avez demandé un chéquier en euros mais on vous l'a refusé	1	2	3																																										
5 – Vous pensez qu'il y a des frais bancaires liés à l'utilisation de l'euro au Luxembourg	1	2	3																																										
6 – Tous les commerçants n'acceptent pas le paiement en euros	1	2	3																																										
7 – Vous ne saviez pas que l'on pouvait déjà payer en euros	1	2	3																																										
8 – Vous ne voyez pas l'intérêt de payer dès maintenant en euros	1	2	3																																										
9 – Vous pensez qu'il est difficile de payer en euros si le montant est donné en franc luxembourgeois	1	2	3																																										
10 – Vous n'en avez pas eu besoin jusqu'à présent	1	2	3																																										
Q11.	<p>(SI « JAMAIS FAIT DE PAIEMENT EN EUROS », SI AUCUN « OUI », A LA Q8.1 ET Q8.2 ET Q8.3) Vous, personnellement, quand pensez-vous effectuer des paiements en euros par carte, chèque en euros, prélèvement automatique ou virement ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Cette année 2 – L'année prochaine 3 – Pas avant que les pièces et les billets en euros ne soient disponibles, le 1er janvier 2002 4 – Pas avant que le franc luxembourgeois n'ait totalement disparu 5 – Cela ne me concerne pas (pas de compte, chèque ou carte en euros, etc.) 6 – Jamais (SPONTANE) 7 – NSP</p>																																												

Q12.	<p>A propos de la possibilité d'effectuer dès maintenant certains paiements avec des chèques ou des cartes en euros, lesquelles des opinions suivantes se rapprochent le plus de la vôtre ?</p> <p>MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p>	<p>1 - Cela permet de se familiariser avec l'euro 2 - Cela ne permet pas de mieux comprendre l'euro 3 - C'est meilleur marché de payer en euro 4 - C'est plus cher de payer en euro 5 - C'est plus pratique / plus facile 6 - C'est plus compliqué 7 - C'est se préparer pour l'avenir 8 - Ce n'est pas vraiment utile pour le moment 9 - Cela ne m'intéresse pas (SPONTANE) 10 - Aucune des ces raisons (SPONTANE) 11 - NSP</p>																					
Q13.	<p>Avez-vous déjà effectué des placements financiers tels que une assurance-vie, l'achat d'actions, d'obligations, etc., en euros ?</p>	<p>1 - Oui 2 - Non 3 - NSP</p>																					
Q14.	<p>Quand pensez-vous demander que votre compte en banque soit exclusivement en euros ?</p> <p>MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 - C'est déjà fait 2 - Cette année 3 - L'année prochaine 4 - Pas avant que les pièces et les billets en euros ne soient disponibles, le 1er janvier 2002 5 - Pas avant que le franc luxembourgeois n'ait totalement disparu 6 - Cela ne me concerne pas (pas de compte, chèque ou carte en euros, etc.) 7 - Quand ce sera possible (SPONTANE) 8 - Jamais (SPONTANE) 9 - NSP</p>																					
Q15.	<p>a) Certains magasins affichent déjà les prix en franc luxembourgeois et en euros. Avez-vous déjà vu ce double affichage dans les grands magasins/supermarchés ? (SI OUI) Très souvent, assez souvent, parfois ou rarement ?</p> <p>b) Et avez vous déjà vu ce double affichage dans des petits commerces/magasins (SI OUI) Très souvent, assez souvent, parfois ou rarement ?</p> <table border="1" data-bbox="150 1285 842 1451"> <thead> <tr> <th></th> <th>non</th> <th>oui, très souvent</th> <th>oui, assez souvent</th> <th>oui, parfois</th> <th>oui, rarement</th> <th>NSP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Dans les grands magasins/supermarchés</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>b) Dans des petits commerces/magasins</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		non	oui, très souvent	oui, assez souvent	oui, parfois	oui, rarement	NSP	a) Dans les grands magasins/supermarchés	1	2	3	4	5	6	b) Dans des petits commerces/magasins	1	2	3	4	5	6	
	non	oui, très souvent	oui, assez souvent	oui, parfois	oui, rarement	NSP																	
a) Dans les grands magasins/supermarchés	1	2	3	4	5	6																	
b) Dans des petits commerces/magasins	1	2	3	4	5	6																	
Q16.	<p>(SI « OUI », CODE 2, 3, 4 OU 5 EN Q15a. OU Q15b.)</p> <p>a) Quand vous voyez dans un magasin les prix affichés à la fois en franc luxembourgeois et en euros, que regardez-vous ?</p> <p>MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 - Seulement les prix en franc luxembourgeois 2 - Parfois les prix en euros aussi 3 - Toujours les prix en euros aussi 4 - Seulement les prix en euros 5 - NSP</p>																					
Q16.	<p>(SI REGARDE « PARFOIS », « TOUJOURS » OU « SEULEMENT » LES PRIX EN EUROS, CODE 2, 3 OU 4 EN Q16a.)</p> <p>b) Regardez-vous les prix en euros pour ?</p> <p>MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 - Tous les produits 2 - Certains produits de base tels que pain, lait, essence, etc. 3 - NSP</p>																					

Q17.	A votre avis, environ combien coûte chacun des produits suivants en euros? (INT. LIRE ITEMS, NE PAS LIRE REPONSES POSSIBLES)	
	LIRE	
	1 euro ou moins SPONTAN	1-2 euros SPONTAN
		2-5 euros SPONTAN
		5-10 euros SPONTAN
		10-30 euros SPONTAN
		plus de 30 euros SPONTAN
		NSP
1. un paquet de cigarettes	1	2
2. 10 litres d'essence	1	2
3. une paire de chaussures	1	2
4. 6 oeufs	1	2
5. un CD, compact disque	1	2
6. un litre de lait	1	2
7. une pizza à emporter	1	2
		3
		4
		5
		6
		7
Q18.	Certains magasins affichent ce logo. L'avez-vous déjà remarqué? MONTRER LOGO	1 – Oui 2 – Non 3 – NSP
Q19.	A votre avis, que signifie-t-il ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES	1 – Que l'on peut y payer aussi en euros 2 – Que l'on peut y trouver des informations sur l'euro 3 – Que les prix y sont affichés aussi en euros 4 – Autres significations (SPONTANE) 5 – NSP
Q20.	Ce logo signifie que les prix y sont aussi affichés à la fois en euros et en franc luxembourgeois. Il signifie aussi que le commerçant applique le taux de conversion officiel et utilise les règles d'arrondi. Cela vous donne-t-il plus confiance, moins confiance en ce commerçant ou cela ne change-t-il rien?	1 – Plus confiance 2 – Moins confiance 3 – Ne change rien 4 – NSP
Q21.	A partir du 1er janvier 2002, les banques ne distribueront plus que les pièces et billets en euros et l'on devra commencer à payer avec des pièces et billets en euros. D'une manière générale, pensez-vous que pour les particuliers, ce changement entraînera ... ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE	1 – ... aucune difficulté 2 – ... quelques difficultés passagères 3 – ... quelques difficultés qui dureront longtemps 4 – ... d'énormes difficultés ? 5 – NSP
Q22.	Et, plus précisément pour vous, pensez-vous que ce changement, à partir du 1er janvier 2002, entraînera ... ? MONTRER MÊME CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE	1 – ... aucune difficulté 2 – ... quelques difficultés passagères 3 – ... quelques difficultés qui dureront longtemps 4 – ... d'énormes difficultés ? 5 – NSP

23. Pour chacun des aspects suivants liés à l'introduction des pièces et des billets en euros, diriez-vous que vous êtes très inquiet, assez inquiet, pas très inquiet ou pas inquiet du tout ? **MONTRER CARTE AVEC ECHELLE**

LIRE

	Très inquiet	Assez inquiet	Pas très inquiet	Pas inquiet du tout	NSP
1 – ne pas reconnaître les différentes pièces et billets en euro	1	2	3	4	5
2 – être trompé quand on vous rend la monnaie	1	2	3	4	5
3 – être trompé par les commerçants quand ils fixent les prix en euros	1	2	3	4	5
4 – avoir des difficultés à comparer les prix en euros entre magasins	1	2	3	4	5
5 – avoir des difficultés à retenir les prix en euros	1	2	3	4	5
6 – vous tromper dans le calcul mental pour passer des euros en franc luxembourgeois	1	2	3	4	5
7 – avoir des difficultés à comprendre vos factures, vos bulletins de paie/fiches de salaires ou vos relevés de compte en euros	1	2	3	4	5
8 – vous tromper dans le calcul mental pour passer des francs luxembourgeois en euros	1	2	3	4	5

24. Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord?

LIRE

	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	NSP
1 – Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires	1	2	3
2 – Avoir un compte en banque revient très cher	1	2	3
3 – Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause	1	2	3
4 – Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux	1	2	3
5 – En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter	1	2	3
6 – On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle	1	2	3
7 – Le problème du surendettement, c'est-à-dire quand le consommateur ne peut plus rembourser ce qu'il a emprunté, n'existe pas au Luxembourg	1	2	3
8 – Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement	1	2	3
9 – Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement	1	2	3
10 – Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause	1	2	3
11 – En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert	1	2	3

25. Selon vous, en général, la législation luxembourgeoise assure-t-elle ou non?

LIRE

	OUI	NON	NSP
1 – la transparence de l'information financière	1	2	3
2 – la protection des droits des consommateurs	1	2	3
3 – le recours possible contre les banques et les assurances	1	2	3
4 – la sécurité de l'exécution des transactions	1	2	3
5 – la protection de la confidentialité des informations	1	2	3

26. Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne? (**SI OUI**) Totalemment ou partiellement ?

1 – Non
2 – Oui, totalement
3 – Oui, partiellement
4 – NSP

27.	<p>L'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que le Phone Banking, Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers. Selon vous, la législation luxembourgeoise actuelle assure-t-elle ou non pour ce type de services ?</p> <p>LIRE</p> <p>1 – La transparence de l'information financière 2 – La protection des droits des consommateurs 3 – La protection de la confidentialité des informations 4 – La sécurité des transactions 5 – Le recours possible contre les banques et les assurances</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>OUI</th> <th>NON</th> <th>NSP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	OUI	NON	NSP	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
OUI	NON	NSP																				
1	2	3																				
1	2	3																				
1	2	3																				
1	2	3																				
1	2	3																				
28.	<p>La commercialisation de services financiers fait de plus en plus intervenir des nouvelles technologies et techniques. D'après vous, est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'Union européenne pour protéger le consommateur en ce qui concerne l'usage de ces nouvelles technologies ? (SI OUI) Totalemment ou partiellement ?</p>	<p>1 – Non 2 – Oui, totalement 3 – Oui, partiellement 4 – NSP</p>																				
29.	<p>D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne ? (SI OUI) Lesquels? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Non, aucun obstacle 2 – Oui, manque d'informations 3 – Oui, mauvaise information 4 – Oui, trop risqué 5 – Oui, nécessité de disposer de sommes importantes à investir/à placer 6 – Oui, difficultés dues à la distance 7 – Oui, mauvaise protection légale en cas de problème 8 – Oui, problèmes dus à la langue 9 – Autres (SPONTANE) 10 – NSP</p>																					
30.	<p>a) Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important au Luxembourg ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins 4000.- LUF MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>b) Et quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour régler des achats importants que vous auriez effectués dans un autre pays membre de l'Union européenne ? MONTRER MÊME CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>LIRE</p> <p>1 – Cash / paiement en liquide 2 – Portefeuille électronique 3 – Chèque 4 – Carte de crédit (telle que Eurocard/Mastercard, Visa, American Express, or Diners) ou de débit 5 – Transfert ou virement bancaire 6 – Transfert ou virement postal 7 – Autre forme de paiement (SPONTANE) 8 – NSP 9 – Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre (SPONTANE)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>a) au Luxembourg</th> <th>b) dans un autre pays membre</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	a) au Luxembourg	b) dans un autre pays membre	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9
a) au Luxembourg	b) dans un autre pays membre																					
1	1																					
2	2																					
3	3																					
4	4																					
5	5																					
6	6																					
7	7																					
8	8																					
9	9																					

31.	a) (SI CODES 1, 2, 3, 4, 5 OU 6 EN Q30a.) Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement au Luxembourg ? MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES		
	b) (SI CODES 1, 2, 3, 4, 5, OU 6 EN Q30b.) Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'Union européenne ? MONTRER MÊME CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES		
	LIRE	a) au Luxembourg	b) dans un autre pays membre
	1 – Pour son coût avantageux	1	1
	2 – Pour la facilité	2	2
	3 – Pour éviter les risques de litige	3	3
	4 – Pour éviter les risques de perte ou de vol	4	4
	5 – Pour éviter les agressions	5	5
	6 – Pour des raisons de sécurité, par exemple parce qu'il y a un code confidentiel (PINCODE)	6	6
	7 – Autre (SPONTANE)	7	7
8 – NSP	8	8	

TOUS

32.	Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements téléphone, par ordinateur, par Internet, etc. ? (SI OUI): Avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code confidentiel (secret)?		
	1 – Non		
	2 – Oui, déjà payé de cette manière MAIS PAS avec une carte à code confidentiel		
	3 – Oui, déjà payé de cette manière AVEC une carte à code confidentiel		
	4 – NSP		
Q33.	(SI NON, CODE 1 EN Q32.) Pourquoi n'avez-vous jamais payé de cette façon ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE		
	1 – Je n'ai pas de carte de paiement		
	2 – Je n'ai pas eu l'occasion		
	3 – Je trouve cela trop dangereux		
	4 – Je ne trouve pas ce moyen intéressant		
	5 – Je ne me souviens pas de mon code confidentiel (SPONTANE)		
	6 – Autre (SPONTANE)		
	7 – NSP		

TOUS

34.	a) Pour effectuer le paiement d'un petit achat au Luxembourg, comme un journal ou un pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée, un porte-monnaie électronique (Minicash) ?				
	b) Et lorsque vous voyagez à l'étranger?				
	LIRE	Oui	Non	N'existe pas (SPONTANE)	NSP
a) Au Luxembourg	1	2	3	4	
b) A l'étranger	1	2	3	4	

35. a) Disposez-vous d'un compte d'épargne, c'est-à-dire d'un compte de dépôt rémunéré sans carte ni carnet de chèque associé à ce compte, dans/auprès ...
(SI « OUI », PASSER A L'ITEM SUIVANT)
b) (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE – UNE SEULE REPOSE POSSIBLE)

LIRE	oui	SI NON			
		n'en a jamais eu	clôturé volontairement	clôturé par l'institution	autre/NSP
1. d'une banque	1	2	3	4	5
2. d'une caisse d'épargne	1	2	3	4	5
3. d'une "building society"	1	2	3	4	5
4. de la poste	1	2	3	4	5

36. a) Disposez-vous d'un compte courant, c'est-à-dire d'un compte avec une carte de paiement ou un carnet de chèque associé à ce compte, dans/auprès ... ?
(SI « OUI », PASSER A L'ITEM SUIVANT)
b) (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE – UNE SEULE REPOSE POSSIBLE)

LIRE	oui	SI NON			
		n'en a jamais eu	clôturé volontairement	clôturé par l'institution	autre/NSP
1. d'une banque	1	2	3	4	5
2. d'une caisse d'épargne	1	2	3	4	5
3. d'une "building society"	1	2	3	4	5
4. de la poste	1	2	3	4	5

37. Disposez-vous ... ?

LIRE	OUI	NON	NSP
1 – d'un carnet de chèque	1	2	3
2 – d'une carte de crédit (Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, Diners)	1	2	3
3 – une autre carte bancaire (Bancomat)	1	2	3

38. a) Et disposez-vous de crédit hypothécaire, immobilier ?

LIRE	OUI	NON	NSP
1 – inférieur à dix ans	1	2	3
2 – de 10 à 20 ans	1	2	3
3 – de plus de 20 ans	1	2	3

Q38. b) Avez-vous personnellement ?

LIRE	OUI	NON	NSP
1 – un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois	1	2	3
2 – un prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien pour une durée supérieure à douze mois	1	2	3
3 – une autorisation de découvert sur un compte courant	1	2	3

D15. a) Quelle est votre profession actuelle? b) SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE (CODES 1 A 4 EN D15.a) Exerciez-vous une activité professionnelle rémunérée auparavant? Laquelle en dernier lieu?		D15.a) PROFESSION ACTUELLE	D15.b) PROFESSION AUPARAVANT
INACTIFS			
- En charge des achats courants et des tâches ménagères <u>ou</u> sans aucune activité professionnelle.....		1	/
- Etudiants.....		2	/
- Au chômage / temporairement sans emploi.....		3	/
- A la retraite ou en congé de maladie prolongé.....		4	/
INDÉPENDANTS			
- Agriculteur exploitant.....		5	1
- Pêcheur.....		6	2
- Profession libérale (avocat, médecin, expert-comptable, architecte,...).....		7	3
- Commerçant ou propriétaire d'un magasin, artisan ou autre travailleur indépendant.....		8	4
- Industriel, propriétaire (en tout ou en partie) d'une entreprise.....		9	5
SALARIÉS			
- Profession libérale salariée (docteur, avocat, comptable, architecte).....		10	6
- Cadre supérieur / dirigeant (PDG, Directeur).....		11	7
- Cadre moyen.....		12	8
- Employé travaillant la plupart du temps devant un bureau.....		13	9
- Employé ne travaillant pas devant un bureau mais voyageant (vendeur, chauffeur, représentant...).....		14	10
- Employé ne travaillant pas devant un bureau mais ayant une fonction de service (hôpital, restaurant, police, pompiers,...).....		15	11
- Contremaître, agent de maîtrise.....		16	12
- Ouvrier qualifié.....		17	13
- Autre ouvrier (non qualifié), personnel de maison.....		18	14
- N'a jamais exercé d'activité professionnelle rémunérée.....		/	15

ASSONS, A PRESENT, A UN AUTRE SUJET

D19. Utilisez-vous un ordinateur ...		OUI	NON	NSP
a) ... (SI CODE 5 A 18 en D15a) au travail?				
b) ... et à la maison pour votre travail ?				
c) ... (A TOUS) à la maison, mais pour d'autres raisons que votre travail?				
d) ... à l'école ou à l'université?				
a – au travail		1	2	3
b – à la maison pour votre travail		1	2	3
c – à la maison d'autres raisons que votre travail		1	2	3
d – à l'école ou à l'université		1	2	3

<p>Q39.</p>	<p>(SI « NON » OU « NSP » EN Q39a ET Q39b ET Q39c ET Q39d, PASSER EN Q46. SI AU MOINS UN « OUI », CODE 1 EN Q39a, OU Q39b, OU Q39c OU Q39d, POSER Q39e)</p> <p>e) Quel usage faites-vous d'un ordinateur ? (MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Traitement de texte 2. Comptabilité, statistiques, calculs, etc 3. Préparation de présentations 4. Autres applications graphiques ou traitements d'images 5. Jouer à des jeux 6. Acheter ou faire des réservations en ligne 7. Courrier électronique/e-mail 8. Forums et groupes de discussion 9. Multimedia, tel que CD-Rom ou DVD 10. Regarder la télévision ou écouter la radio sur Internet 11. Créer votre propre site Web 12. Rechercher un emploi sur Internet 13. Rechercher des informations auprès d'une administration publique locale ou nationale, ou de services publics, sur Internet 14. Rechercher d'autres informations sur Internet 15. Autre (SPONTANE) 16. NSP
<p>Q40.</p>	<p>Où avez-vous appris à utiliser un ordinateur ? (MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A l'école 2. A l'université 3. Au travail, tout seul ou avec l'aide des collègues 4. Au travail, lors d'une formation organisée en interne 5. Lors d'un stage professionnel 6. Dans un club ou une association 7. Chez des amis 8. A la maison, tout seul 9. Lors d'une formation payée par votre employeur 10. Lors d'une formation payée par un service public 11. Lors d'une formation payée par vous-même 12. Dans un café Internet / un Cybercafé 13. Dans un service ou lieu public, comme une bibliothèque 14. Autre (SPONTANE) 15. NSP
<p>Q41.</p>	<p>Pour quelles raisons avez-vous appris à utiliser un ordinateur? (MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour faire mon travail 2. Pour conserver mon travail 3. Pour obtenir un travail 4. Pour avoir une promotion dans mon travail 5. Pour chercher du matériel et des documents éducatifs 6. Pour communiquer par e-mail avec ma famille ou mes amis 7. Pour acheter des produits et des services sur Internet 8. Pour obtenir gratuitement des produits, des services ou des logiciels sur Internet 9. Pour avoir accès à des administrations locales ou internationales ou des services publics sur Internet 10. Pour avoir accès à d'autres informations sur Internet 11. Autre (SPONTANE) 12. NSP

Q42. Parmi les propositions suivantes, lequel ou lesquels de ces certificats ou diplômes en informatique avez-vous ?
MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

1. Un diplôme en informatique de l'enseignement supérieur
2. Un diplôme en informatique de l'enseignement primaire ou secondaire
3. Un diplôme en informatique délivré par un organisme public de formation
4. Un diplôme en informatique délivré par un organisme privé de formation
5. Un diplôme en informatique validant un enseignement à distance
6. Autre (SPONTANE)
7. Aucun (SPONTANE)
8. NSP

Q43. (SI CODE 5 A 18 EN D15a, POSER Q43a, AUTRES ALLER EN Q46.)
a) Avez-vous déjà suivi une formation en informatique pour votre travail ?
(SI « OUI », CONTINUER AVEC LA Q43b, SI « NON », ALLER EN Q44.)

1. Oui
2. Non
3. NSP

Q43. (SI « OUI », CODE 1 EN Q43a, POSER Q43b,c,d,e.)

b. Votre dernière formation en informatique a-t-elle eu lieu sur votre lieu de travail ?

c. Votre dernière formation en informatique a-t-elle été assurée par un organisme de formation externe ?

d. A-t-elle eu lieu pendant vos heures normales de travail ?

e. Était-elle payée par votre employeur ?

	Oui	Non	NSP
b – Sur votre lieu de travail	1	2	3
c – Assurée par un organisme de formation externe	1	2	3
d – Pendant vos heures normales de travail	1	2	3
e – Payée par votre employeur	1	2	3

Q44. (SI CODE 5 A 18 EN D.15a)
A votre avis, dans quelle mesure est-il important de pouvoir utiliser un ordinateur dans votre travail ? Est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important ?

1. Très important
2. Assez important
3. Pas très important
4. Pas du tout important
5. NSP

Q45. (SI CODE 5 A 18 EN D.15a)
a) On parle de télétravail lorsque les travailleurs salariés accomplissent leur travail, en tout ou en partie, en dehors de leur lieu normal d'activité, généralement de chez eux, en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Actuellement, pratiquez-vous le télétravail, ou pas ? (SI OUI) Régulièrement ou occasionnellement ?

1. Non
2. Oui, régulièrement
3. Oui, occasionnellement
4. NSP

45.	<p>(SI « REGULIEREMENT » OU « OCCASIONNELLEMENT », CODE 2 OU 3 EN Q45a.)</p> <p>b) Quels sont, pour vous personnellement, les effets du télétravail ?</p> <p>(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous êtes plus productif dans votre travail 2. Vous êtes moins productif dans votre travail 3. Vous vous sentez plus autonome dans votre travail 4. Vous vous sentez moins autonome dans votre travail 5. Vous avez plus de contacts sociaux 6. Vous avez moins de contacts sociaux 7. C'est plus facile de concilier le travail et la vie privée 8. C'est plus difficile de concilier le travail et la vie privée 9. Cela réduit les déplacements 10. Cela augmente les déplacements 11. Autre (SPONTANE) 12. NSP
45.	<p>(SI « NON », CODE 1 EN Q45a)</p> <p>c) A votre avis quels pourraient être, pour vous personnellement, les effets du télétravail ?</p> <p>(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous seriez plus productif dans votre travail 2. Vous seriez moins productif dans votre travail 3. Vous vous sentiriez plus autonome 4. Vous vous senteriez moins autonome 5. Vous auriez plus de contacts sociaux 6. Vous auriez moins de contacts sociaux 7. Il serait plus facile de concilier le travail et la vie privée 8. Il serait plus difficile de concilier le travail et la vie privée 9. Cela réduirait les déplacements 10. Cela augmenterait les déplacements 11. Autre (SPONTANE) 12. NSP

A TOUS

Q46.	<p>A votre avis, dans quelle mesure est-il important de pouvoir utiliser un ordinateur dans votre vie privée ? Est-ce très important, assez important, pas très important ou pas du tout important</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Très important 2. Assez important 3. Pas très important 4. Pas du tout important 5. NSP
Q47.	<p>a) Utilisez-vous le courrier électronique/e-mail et/ou Internet?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. NSP

Q47.	<p>(SI « OUI », CODE 1 EN Q47a) b) Où l'utilisez-vous ?</p> <p>(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A la maison 2. Au travail 3. A l'école 4. A l'université 5. Chez un(e) ami(e) 6. Dans un service ou lieu public, comme une bibliothèque 7. Dans des cafés Internet/cybercafés 8. Ailleurs (SPONTANE) 9. NSP
Q48.	<p>(SI UTILISE LE COURRIER ELECTRONIQUE/E-MAIL/INTERNET AU TRAVAIL, CODE 2 EN Q47b) a) L'utilisation d'un ordinateur, du courrier électronique a-t-elle modifié votre façon de travailler ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. NSP
Q48.	<p>(SI « OUI », CODE 1 EN Q48a) b) De quelle façon ?</p> <p>(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous avez plus de contacts avec des personnes extérieurs à votre entreprise 2. Vous avez moins de contacts avec des personnes extérieures à votre entreprise 3. Vous collaborez plus étroitement avec vos collègues 4. Vous collaborez moins étroitement avec vos collègues 5. Vous utilisez plus de compétence 6. Vous utilisez moins de compétence 7. Vous avez plus de responsabilités dans votre travail 8. Vous avez moins de responsabilités dans votre travail 9. Vous effectuez plus de tâches en une journée 10. Vous effectuez moins de tâches en une journée 11. Il est plus facile de concilier le travail et la vie privée 12. Il est plus difficile de concilier le travail et la vie privée 13. Vous avez fait des économies notamment de courrier 14. Autre (SPONTANE) 15. NSP

DEMOGRAPHIQUES

PAS DE QUESTIONS D1. A D7.

D8.	A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet? Ans 00 - Si étudie encore → D10.
-----	---	---

PAS DE QUESTION D9.

D10.	Sexe du répondant	1 - Homme 2 - Femme
D11.	Quel est votre âge? Ans
D12.	De combien de personnes se compose votre foyer, y compris vous-même?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 ou plus
D13.	Dans votre foyer, combien y a-t-il d'enfants de moins de 15 ans?	1 - 1 enfant 2 - 2 enfants 3 - 3 enfants 4 - 4 enfants 5 - 5 enfants 6 - 6 enfants 7 - 7 enfants 8 - 8 enfants 9 - 9 enfants et plus 10 - aucun

PAS DE QUESTIONS D14. A D28.

D29.	Nous désirons en plus des informations sur les revenus des foyers pour analyser les résultats de cette étude selon les différents types. Voici une série de revenus mensuels. MONTRER CARTE Veuillez compter l'ensemble des gains et salaires mensuels de tous les membres du foyer, toutes pensions ou allocations sociales ou familiales comprises, ainsi que tout autres revenus tels que les loyers,.... Bien sûr, votre REPONSE, comme toutes celles de cette interview sera traitée confidentiellement et toute référence à vous ou votre foyer sera impossible. Veuillez me donner la lettre correspondante aux revenus de votre foyer et ce, avant toutes taxes ou déductions.	1 - B moins de 50.000.- francs par mois 2 - T 50.000 à 69.999.- francs par mois 3 - P 70.000 à 89.999.- francs par mois 4 - F 90.000 à 99.999.- francs par mois 5 - E 100.000 à 109.999.- francs par mois 6 - H 110.000 à 119.999.- francs par mois 7 - L 120.000 à 129.999.- francs par mois 8 - N 130.000 à 139.999.- francs par mois 9 - R 140.000 à 149.999.- francs par mois 10 - M 150.000 à 159.999.- francs par mois 11 - S 160.000 à 169.999.- francs par mois 12 - K 170.000.- et plus par mois 13 - Refus 14 - NSP
------	---	--

PROTOCOLE D'INTERVIEW

P.1.	Date: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> jour mois	P.2. Heure de début <input type="text"/> <input type="text"/> heure(s) <input type="text"/> <input type="text"/> minutes de l'interview 0.00 - 23.59 P.3. Nombre de minutes <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> minutes
P.4.	Nombre de personnes présentes pendant l'interview 1 - Deux (l'enquêteur et le répondant) 2 - Trois 3 - Quatre 4 - Cinq et plus	
5.	Coopération du répondant 1 - Excellente 2 - Bonne 3 - Moyenne 4 - Médiocre	
5.	Nombre d'habitants dans la commune NOTER LE VILLAGE	1 - moins de 2.500 2 - 2.500 - 5.000 3 - 5.000 - 10.000 4 - 10.000 - 20.000 5 - 20.000 - 50.000 (Esch) 6 - plus de 50.000 (Luxembourg-Ville)
7.	1 - CENTRE 2 - SUD 3 - NORD 4 - EST 3. Code postal: L - 9. Nr. Adresse de départ: P.10. Nom de l'enquêteur: Numéro:	
P.12.	Téléphone au foyer? 1 - Oui 2 - Non	
P.13.	Langue de l'interview: 1 - Luxembourgeois 2 - Français	