

ZA7554

**Flash Eurobarometer 477
(Accessing Content Online and Cross-border Portability of Online
Content Services, Cross-border Access to Content Online, and
Intra-EU Calls)**

**Country Questionnaire
Luxembourg (French)**

TRANSLATION

FL476 Citizens' perceptions of competition policy LUF

D1 Quel est votre âge ?

(NOTER EN CLAIR - SI "REFUS" CODER '99')

--	--

D2 Sexe du répondant.

Homme	1
Femme	2

POSER D18 SI LE RÉPONDANT EST JOINT SUR UNE LIGNE FIXE (PH1=2)

D18 Possédez-vous un téléphone mobile personnel?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

FL454 D18

POSER D19 SI LE RÉPONDANT EST APPELÉ SUR UN TÉLÉPHONE MOBILE (PH1=1) OU SI IL POSSÈDE UN TÉLÉPHONE MOBILE (D18=1)

D19 Combien de numéros de téléphone mobile actifs avez-vous, numéros sur lesquels vous pouvez recevoir des appels?

(NOTER EN CLAIR - SI "NE SAIT PAS" CODER '98' - SI REFUS CODER '99')

		Numéros de téléphone mobile actifs
--	--	------------------------------------

FL454 D19

POSER D20 SI LE RÉPONDANT EST APPELÉ SUR UN TÉLÉPHONE PORTABLE (PH1=1)

D20 Possédez-vous un téléphone fixe dans votre ménage?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

FL454 D20

A TOUS

D8a À quelle fréquence, le cas échéant, utilisez-vous Internet ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

TRANSLATION

Chaque jour ou presque chaque jour	1
Deux ou trois fois par semaine	2
Environ une fois par semaine	3
Deux ou trois fois par mois	4
Moins souvent	5
Jamais	6
Pas d'accès Internet (NE PAS LIRE)	7
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8

FL411 Q1 MODIFIED

POSER D8b SI CODE 6 OU 7 EN D8a (NON-UTILISATEUR D'INTERNET)

D8b	Laquelle ou lesquelles des raisons suivantes explique(nt) le mieux pourquoi vous n'utilisez pas Internet ?
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Ce n'est pas disponible dans votre région	1,
La connexion est lente ou médiocre	2,
Vous ne savez pas comment l'utiliser	3,
Cela ne vous intéresse pas de l'utiliser	4,
Vous n'avez pas besoin de l'utiliser	5,
Vous avez un handicap qui vous empêche de l'utiliser pleinement	6,
C'est trop cher	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NEW

À TOUS

D9	Savez-vous que vous pouvez désormais accéder aux biens et services d'entreprises établies dans d'autres pays de l'UE, au même titre que les clients locaux, sans être bloqué(e) par des restrictions liées aux cartes de paiement ou redirigé(e) vers un autre site Internet simplement parce que vous êtes dans un autre pays ?
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, et vous savez de quoi il s'agit	1
Oui, mais vous ne savez pas exactement de quoi il s'agit	2
Non	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NEW

TRANSLATION

(LIRE) Quelques-unes des questions suivantes portent sur les services de contenu en ligne. Ces derniers sont fournis sur Internet et vous donnent accès, en streaming ou par téléchargement, à des contenus tels que de la musique, des films, des programmes TV, des livres électroniques ou des jeux. Ces services peuvent être gratuits ou payants.

D10 Savez-vous que vous pouvez désormais accéder aux services payants de contenu en ligne auxquels vous êtes abonnés lorsque vous voyagez ou séjournez temporairement dans un autre pays de l'UE ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, et vous savez de quoi il s'agit	1
Oui, mais vous ne savez pas exactement de quoi il s'agit	2
Non	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

NEW

AFFICHER LES CODES 2 ET 4 SI PH1=1 OU D18=1 (A UN TÉLÉPHONE PORTABLE), AFFICHER LE CODE 3 SI PH1=2 OU D20=1 (A UNE LIGNE FIXE)

Q1: LES CODES 7 ET 8 SONT EXCLUSIFS

Q1 Au cours du dernier mois, avez-vous contacté des personnes au sein de l'UE avec un ou plusieurs des moyens suivants?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Un service de messagerie instantanée sur Internet	1,
Des SMS internationaux	2,
Des appels internationaux à partir d'un téléphone fixe	3,
Des appels internationaux à partir d'un téléphone mobile	4,
Des appels internationaux à partir d'applications Internet, y compris des appels vidéo. Ceci exclut les appels vers un numéro de téléphone à partir de cette application	5,
Des appels internationaux vers un numéro de téléphone à partir d'applications Internet (appels vocaux)	6,
Aucune de ces propositions (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

Q2 Le régime tarifaire de votre téléphone mobile ou fixe comprend-il un forfait limité ou illimité de minutes d'appels internationaux au sein de l'UE ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

TRANSLATION

Oui, un nombre limité de minutes	1
Oui, un nombre illimité de minutes	2
Non, vous payez un tarif standard par minute	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

EB87.2 QB15 MODIFIED

Q3	À compter du 15 mai 2019, le coût des appels entre les pays de l'UE ne dépassera pas 21 centimes par minute et 7 centimes pour les SMS. Cela vous rendra-t-il davantage susceptible d'effectuer des appels internationaux ou d'envoyer des SMS au sein de l'UE ?
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, certainement	1
Oui, dans une certaine mesure	2
Non, pas vraiment	3
Non, certainement pas	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

POSER Q4 SI CODE 1 à 5 EN D8a (UTILISATEUR D'INTERNET)

Q4: ROTATION DES ITEMS 1 À 5, L'ITEM 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT L'ITEM 3

Q4	Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé Internet pour accéder en streaming à un ou plusieurs des contenus suivants ou les télécharger :
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		Cha que jour ou pres que chaq ue jour	Au moi ns ou une fois par sem aine	Au moi ns une fois par mois	Moi ns sou vent	Jam ais	NSP/ SR (NE PAS LIRE)
1	Musique	1	2	3	4	5	6
2	Des programmes de sport	1	2	3	4	5	6

TRANSLATION

3	Contenu audiovisuel tel que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exclusion du sport	1	2	3	4	5	6
4	Des e-books ou des livres numériques	1	2	3	4	5	6
5	Jeux ou applications de jeux	1	2	3	4	5	6

FL411 Q3 MODIFIED

POSER Q5.1 SI CODE 1 À 4 EN Q4.1, POSER Q5.2 SI CODE 1 À 4 EN Q4.2, POSER Q5.3 SI CODE 1 À 4 EN Q4.3, POSER Q5.4 SI CODE 1 À 4 EN Q4.4, POSER Q5.5 SI CODE 1 À 4 EN Q4.5

Q5: ROTATION DES ITEMS 1 À 5, L'ITEM 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT L'ITEM 3

Q5 Pour chaque type de contenu suivant, veuillez me dire si vous y avez accédé ou l'avez téléchargé gratuitement ou en payant. Si vous y avez accédé de plusieurs façons, veuillez indiquer celle que vous utilisez le plus souvent.

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		Gratuitement sans inscription	Gratuitement avec une inscription (y compris un abonnement gratuit)	En payant à l'article	En payant un abonnement	NSP/SR (NE PAS LIRE)
--	--	-------------------------------	---------------------------------------------------------------------	-----------------------	-------------------------	----------------------

1	Musique	1	2	3	4	5
2	Sport	1	2	3	4	5
3	Contenu audiovisuel tel que les films, les séries et tous les contenus télévisuels, à l'exclusion du sport	1	2	3	4	5
4	Livres électroniques ou livres numériques	1	2	3	4	5
5	Jeux ou applications de jeux	1	2	3	4	5

NEW

TRANSLATION

POSER Q6 SI AU MOINS UN CODE 3 OU 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 (SI LE RÉPONDANT A PAYÉ POUR L'UN OU L'AUTRE DES TYPES DE SERVICES DE CONTENU EN LIGNE ÉNUMÉRÉS)

Q6: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 4

Q6 Parmi les raisons suivantes, pourquoi avez-vous décidé de payer pour le contenu ?

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Il n'était pas disponible gratuitement	1,
La qualité était meilleure	2,
Le choix de contenu offert était plus large	3,
L'offre était d'un bon rapport qualité-prix	4,
Autre (NE PAS LIRE)	5,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6,

NEW

POSER Q7 SI AU MOINS UN CODE 2 OU 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 (SI LE RÉPONDANT A UN OU PLUSIEURS ABONNEMENTS GRATUITS OU PAYANTS À L'UN DES TYPES DE SERVICES DE CONTENU EN LIGNE ÉNUMÉRÉS)

Q7 Depuis avril 2018, lorsque vous vous êtes rendu(e) dans un autre pays de l'UE, avez-vous essayé d'accéder à du contenu en ligne via votre abonnement gratuit ou payant ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui, plusieurs fois	1
Oui, une fois ou deux	2
Non	3
Vous n'avez pas voyagé dans l'UE depuis avril dernier	4
NSP/SR (NE PAS LIRE)	5

NEW

POSER Q8 SI CODE 1 OU 2 EN Q7 (SI LE RÉPONDANT A ESSAYÉ D'ACCÉDER À DU CONTENU EN LIGNE DEPUIS UN AUTRE PAYS DE L'UE)

Q8 Depuis avril 2018, quelle est la période la plus longue pendant laquelle vous avez utilisé votre abonnement gratuit ou payant pendant un séjour dans un autre pays de l'UE ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

TRANSLATION

Un ou deux jours	1
Jusqu'à une semaine	2
Entre une et deux semaines	3
Entre deux et quatre semaines	4
Plus d'un mois	5
NSP/SR (NE PAS LIRE)	6

NEW

POSER Q9a SI CODE 1 À 2 EN Q7 ET AU MOINS UN CODE 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 (SI LE RÉPONDANT A ESSAYÉ D'ACCÉDER À DU CONTENU EN LIGNE DEPUIS UN AUTRE PAYS DE L'UE ET A PAYÉ UN ABONNEMENT POUR ACCÉDER À DU CONTENU OU TÉLÉCHARGER UN CONTENU)

Q9a: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 6, LE CODE 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT LE CODE 3

Q9a Et en pensant UNIQUEMENT à vos abonnements payants, lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre expérience de l'accès depuis un autre pays de l'UE ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

D4 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')

--	--

D5a En ce qui concerne votre occupation actuelle, diriez-vous que vous êtes indépendant, salarié, ouvrier ou diriez-vous que vous êtes sans activité professionnelle ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Profession libérale\ Indépendant	1
Employé	2
Ouvrier	3
Sans activité professionnelle	4
Refus (NE PAS LIRE)	5

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Agriculteur, sylviculteur, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Dirigeant d'une entreprise	4

TRANSLATION

Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5
----------------------------	---

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c	Diriez-vous que vous êtes ... ?
-----	---------------------------------

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte, ...)	1
Direction générale, directeur ou direction supérieure	2
Cadre moyen	3
Fonctionnaire	4
Employé(e) de bureau	5
Autre salarié (commercial, infirmière, ...)	6
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	7

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d	Diriez-vous que vous êtes ... ?
-----	---------------------------------

(LISEZ LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Superviseur\ agent de maîtrise (chef d'équipe, ...)	1
Ouvrier	2
Ouvrier non qualifié	3
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	4

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e	Diriez-vous que vous êtes ... ?
-----	---------------------------------

(LISEZ LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Femme\ Homme au foyer	1
Etudiant (temps plein)	2
Retraité	3
Demandeur d'emploi	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

D12	Dans quel région vivez-vous actuellement
-----	------------------------------------------

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

--	--	--

D13	Diriez-vous que vous vivez ... ?
-----	----------------------------------

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Dans une commune rurale	1
Dans une ville petite ou moyenne	2
Dans une grande ville	3
NSP (NE PAS LIRE)	4

TRANSLATION

D18 Avez-vous un téléphone mobile ?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

D20 Avez-vous un téléphone fixe ?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

D22 Pouvez-vous me dire combien de personnes âgées de 15 ans et plus vivent dans votre foyer, y compris vous-même ?

(NOTER EN CLAIR - SI 'NE SAIT PAS' CODER '98' - SI REFUS CODER '99')

Nombre de personnes âgées de 15 ans et plus dans le foyer	
Cela a bien fonctionné	1
Vous avez eu des problèmes avec la qualité ou la rapidité de la connexion	2
Vous avez rencontré d'autres problèmes techniques non liés à la vitesse de connexion	3
Le choix de contenus était limité ou différent par rapport à ce qui est disponible dans votre pays	4
Le service est devenu indisponible au bout d'un certain temps	5
Le service n'était pas accessible, même avec une bonne connexion Internet	6
Autre (NE PAS LIRE)	7
Aucune de ces propositions (NE PAS LIRE)	8
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9

NEW

POSER Q9b SI AU MOINS UNE CODE 1,2,3 OU 5 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 OU Q5.5 AND PAS DE CODE 4 EN Q5.1, Q5.2, Q5.3, Q5.4 ET Q5.5

Q9b Si vous deviez vous abonner à un service payant de contenu en ligne, serait-il important pour vous ou non de pouvoir accéder à cet abonnement lors de vos déplacements dans un autre pays de l'UE ?

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

Oui	1
Non	2
Vous ne voyagez pas dans l'UE (NE PAS LIRE)	3
NSP/SR (NE PAS LIRE)	4

TRANSLATION

NEW

POSER Q10.1 SI CODE 1 À 4 EN Q4.1, POSER Q10.2 SI CODE 1 À 4 EN Q4.2, POSER Q10.3 SI CODE 1 À 4 EN Q4.3, POSER Q10.4 SI CODE 1 À 4 EN Q4.4, POSER Q10.5 SI CODE 1 À 4 EN Q4.5

Q10: ROTATION DES ITEMS 1 À 5, L'ITEM 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT L'ITEM 3

Q10	Pour chacun des types de contenu en ligne suivants, à quelle fréquence avez-vous été empêché(e) d'y accéder (p. ex. parce que le contenu n'est pas disponible dans votre région ou pays) ?
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - UNE SEULE RÉPONSE)

		Toujours	Souvent	Rarement	Jamais	NSP/SR (NE PAS LIRE)
1	Musique	1	2	3	4	5
2	Sport	1	2	3	4	5
3	Contenu audiovisuel tel que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exclusion du sport	1	2	3	4	5
4	Livres électroniques ou livres numériques	1	2	3	4	5
5	Jeux ou applications de jeux	1	2	3	4	5

NEW

POSER Q11 SI CODE 1 À 5 EN D8a (UTILISATEUR D'INTERNET)

Q11: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 5, LE CODE 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT LE CODE 3

Q11: LES CODES 6 ET 7 SONT EXCLUSIFS

Q11	Au cours des 12 derniers mois, avez-vous essayé d'accéder à l'un des types de contenu suivants ou de le(s) télécharger via un service en ligne destiné aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Oui, de la musique

1,

Oui, du sport

2,

TRANSLATION

Oui, des contenus audiovisuels tels que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exception du sport	3,
Oui, des livres électroniques ou des livres numériques	4,
Oui, des jeux ou applications de jeux	5,
Non	6,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	7,

NEW

POSER Q12 ET Q13 SI CODE 1 À 5 EN Q11

Q12: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 7

Q12	Parmi les raisons suivantes, pourquoi avez-vous essayé d'accéder à ce(s) contenu(s) en ligne destiné(s) aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Le choix de contenus était plus large	1,
Vous recherchez un contenu qui n'est pas disponible au Luxembourg	2,
Vous recherchez un contenu dans une langue spécifique	3,
C'était moins cher	4,
Le fournisseur de contenu en ligne auquel vous souhaitez accéder n'est pas disponible au Luxembourg	5,
La qualité du service est meilleure	6,
Vous avez des liens proches avec ce pays	7,
Autre (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NEW

Q13: ROTATION DES RÉPONSES 2 À 6

Q13: LES CODES 1 ET 8 SONT EXCLUSIFS

Q13	Quelle a été votre expérience lorsque vous avez essayé d'accéder au contenu en ligne destiné aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Cela a bien fonctionné	1,
Vous avez pu accéder au service, mais pas au contenu que vous vouliez	2,
Le mode de paiement que vous vouliez utiliser a été refusé	3,
Vous avez été redirigé(e) vers la version du site luxembourgeois	4,
Le service n'était pas du tout accessible	5,

TRANSLATION

La qualité du service n'était pas bonne	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

POSER Q14 SI CODE 6 EN Q11

Q14: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 6

Q14	Parmi les raisons suivantes, pourquoi n'avez-vous pas essayé d'accéder à ce contenu ou de le télécharger via un service en ligne destiné aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Le choix de contenus est suffisant au Luxembourg	1,
Vous ne pensiez pas que c'était possible	2,
Vous ne saviez pas comment y accéder	3,
Vous ne comprenez pas la langue	4,
Vous ne faites pas confiance aux services offerts dans d'autres pays de l'UE	5,
Vous n'êtes pas intéressé(e) par ce contenu	6,
Autre (NE PAS LIRE)	7,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	8,

NEW

POSER Q15 SI CODE 1,2,3,4,5 OU 7 EN Q14

Q15: ROTATION DES RÉPONSES 1 À 5, LE CODE 2 DOIT TOUJOURS ÊTRE AVANT LE CODE 3

Q15: LES CODES 7,8 ET 9 SONT EXCLUSIFS

Q15	Parmi les contenus suivants, auquel/auxquels souhaiteriez-vous accéder par le biais de services en ligne généralement destinés aux utilisateurs d'un autre pays de l'UE ?
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(LIRE - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

Musique	1,
Sport	2,
Contenu audiovisuel tel que les films, les séries, et tous les contenus télévisuels, à l'exclusion du sport	3,
Livres électroniques ou livres numériques	4,
Jeux ou applications de jeux	5,

TRANSLATION

Autre (NE PAS LIRE)	6,
Aucun (NE PAS LIRE)	7,
Refus (NE PAS LIRE)	8,
NSP/SR (NE PAS LIRE)	9,

NEW
