



LUXEMBOURG

Français

ERKLÄRUNG VUM ENQUETEUR

Ich erkläre dass dëse Protokoll richteg an éierlech d'Interviewgespräch eremgët dat ech selwer geféiert hun mat enger Persoun, déi mir ...rdrun nët perséinlech bekannt war. D'Gespräch an d'Selektioun vun der P.I. sin alle Regelen no gemat gin, an de Protokoll ass während dem Gepräch ausgefëllt gin.

AUER/GESPREICH DATUM NUMM+ENNERSCHREFT ENQUETEUR

1. Quelle est votre nationalité? Veuillez indiquer le (ou les) pays qui s'appliquent.

PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES

- 1 - Belgique
- 2 - Danemark
- 3 - Allemagne
- 4 - Grèce
- 5 - Espagne
- 6 - France
- 7 - Irlande
- 8 - Italie
- 9 - Luxembourg
- 10 - Pays-Bas
- 11 - Portugal
- 12 - Royaume-Uni (Grande-Bretagne, Irlande du Nord)
- 13 - Autriche
- 14 - Suède
- 15 - Finlande
- 16 - Autres pays → **FIN DE L'INTERVIEW**
- 17 - NSP → **FIN DE L'INTERVIEW**

POUR COMMENCER, NOUS ALLONS PARLER DE SCIENCE ET DE TECHNOLOGIE

2. Je vais vous citer une série de domaines où de nouvelles technologies sont actuellement développées. Pour chacun de ces domaines, pensez-vous que cela améliorera notre mode de vie dans les 20 prochaines années, que cela n'aura pas d'effet ou que les choses iront plus mal ?

LIRE	AMELIORERA	PAS D'EFFET	IRA PLUS MAL	NSP
1 - Energie solaire	1	2	3	4
2 - Informatique	1	2	3	4
3 - Biotechnologie	1	2	3	4
4 - Télécommunications	1	2	3	4
5 - Nouveaux matériaux	1	2	3	4
6 - Exploration spatiale	1	2	3	4
7 - Internet	1	2	3	4
8 - L'énergie nucléaire	1	2	3	4

Q3. a) Pourriez-vous me dire ce qui vous vient à l'esprit quand vous pensez à la biotechnologie moderne au sens large, c'est-à-dire incluant le génie génétique.

INT. : NOTER COMPLETEMENT LES REponses, RELANCER PAR "QUOI D'AUTRE ?", APRES CHAQUE MOT OU PHRASE

1.

2.

3.

4.

5.

Q3. b) **ENQ : RELIRE CHAQUE REponse, SAUF 'NE SAIT PAS' ET DEMANDER**
 Votre opinion, est-elle positive, négative ou neutre à cet égard ?

Numéro Association	POSITIVE	NEGATIVE	NEUTRE	NSP
1.	1	2	3	4
2.	1	2	3	4
3.	1	2	3	4
4.	1	2	3	4
5.	1	2	3	4

Q4. Dans la suite de cet entretien, nous utiliserons le mot « biotechnologie moderne » au sens large, c'est-à-dire y compris le génie génétique.
 Pour chacune des affirmations suivantes, pourriez-vous me dire si vous pensez qu'elle est vraie ou fausse.

LIRE	VRAI	FAUX	NSP
1) Il existe des bactéries qui vivent d'eaux usées	1	2	3
2) Les tomates ordinaires ne contiennent pas de gènes, alors que les tomates modifiées génétiquement en contiennent	1	2	3
3) Le clonage d'êtres vivants donne naissance à des descendants parfaitement identiques	1	2	3
4) Si une personne mange un fruit génétiquement modifié, ses gènes pourraient aussi en être modifiés	1	2	3
5) Ce sont les gènes du père qui déterminent si l'enfant est une fille	1	2	3
6) La levure utilisée pour faire de la bière est constituée d'organismes vivants	1	2	3
7) Il est possible de découvrir, dès les tous premiers mois de la grossesse, si un enfant sera atteint de mongolisme	1	2	3
8) Les animaux génétiquement modifiés sont toujours plus gros que les animaux ordinaires	1	2	3
9) Plus de la moitié des gènes des êtres humains sont identiques à ceux des chimpanzés	1	2	3
10) Il est impossible de transférer des gènes d'animaux à des plantes	1	2	3
11) Les tendances criminelles sont principalement héritées génétiquement	1	2	3
12) Les aptitudes musicales sont principalement apprises	1	2	3

Et maintenant, voici quelques questions à propos de diverses applications de la biotechnologie moderne.

a) Parmi les applications suivantes de la biotechnologie, pourriez-vous me dire desquelles vous aviez déjà entendu parler avant cette interview ?

INT. : MONTRER CARTE – LIRE CHAQUE APPLICATION - NE COCHER QUE SI LA REPONSE EST « OUI »

MONTRER CARTE AVEC ITEM 1, 4 DIMENSIONS ET ECHELLE : POSER b, PUIS c, PUIS d, PUIS e ENQ. CODER « 1 » SI REpondant DIT "TOUT A FAIT D'ACCORD", CODER "2" SI "PLUTOT D'ACCORD", CODER "3" SI "PLUTOT PAS D'ACCORD", CODER "4" SI "PAS DU TOUT D'ACCORD" ET CODER "5" SI "NSP"

b) Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec l'idée que cette application est utile pour la société ?

c) Et dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'idée que cette application comporte des risques pour la société ?

d) Et dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'idée que cette application est moralement acceptable ?

e) Et dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec l'idée que cette application devrait être encouragée ?

a) MONTRER CARTE AVEC ITEM 2, QUATRE DIMENSIONS ET ECHELLE : PUIS b, PUIS c, PUIS d, PUIS e; ENSUITE PASSER A L'ITEM 3, ETC.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord que ... ?

b) Cette application est utile pour la société ?

c) Cette application comporte des risques pour la société ?

d) Cette application est moralement acceptable ?

e) Cette application devrait être encouragée ?

LIRE	a) ENTENDU PARLER	b) UTILE	c) COMPORTE DES RISQUES	d) MORALEMENT ACCEPTABLE	e) ENCOURAGEE
1. Utiliser la biotechnologie moderne dans la production de nourritures, par exemple pour augmenter leur teneur en protéines, pour qu'elles se conservent plus longtemps ou pour en changer le goût	1				
2. Prendre des gènes de certaines plantes et les transférer à des plants de cultures pour les rendre plus résistants aux insectes nuisibles	2				
3. Introduire des gènes humains dans des bactéries pour produire des médicaments ou des vaccins, comme par exemple de l'insuline pour les diabétiques	3				
4. Cloner les cellules ou tissus humains pour remplacer chez un patient des cellules malades qui ne fonctionnent pas bien	4				
5. Cloner des animaux tels que les moutons dont le lait peut être utilisé pour produire des médicaments et des vaccins	5				
6. Utiliser des tests génétiques pour détecter des maladies que nous pourrions avoir héritées de nos parents, comme, la mucoviscidose	6				
7. Développer des bactéries génétiquement modifiées pour nettoyer les nappes de pétrole ou de produits chimiques dangereux	7				

Q6.

a) A présent, parlons du clonage des animaux par exemple pour obtenir du lait qui peut être utilisé pour produire des médicaments et des vaccins. A partir de maintenant, je vais appeler cela le clonage. Pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, ni d'accord ni pas d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?
MONTRER CARTE AVEC ECHELLE

LIRE ALTERNATIVEMENT DE HAUT EN BAS ET DE BAS EN HAUT	TOUT A FAIT D'ACCORD	PLUTOT D'ACCORD	NI D'ACCORD NI PAS D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	PAS DU TOUT D'ACCORD	NSP
1. Le clonage d'animaux bénéficiera à beaucoup de personnes	1	2	3	4	5	6
2. Prendre une décision sur la question du clonage des animaux est si compliqué que c'est une perte de temps de consulter le public à ce sujet	1	2	3	4	5	6
3. Le clonage d'animaux menace l'ordre naturel des choses	1	2	3	4	5	6
4. Si une majorité d'individus était en faveur du clonage d'animaux, alors ça devrait être autorisé	1	2	3	4	5	6
5. Le clonage d'animaux n'est tout simplement pas nécessaire	1	2	3	4	5	6
6. Les risques du clonage d'animaux sont acceptables	1	2	3	4	5	6
7. Quels que soient les risques du clonage d'animaux, on peut les éviter si on le veut vraiment	1	2	3	4	5	6
8. Même si le clonage d'animaux a des avantages, c'est fondamentalement contre nature	1	2	3	4	5	6
9. Si quelque chose se passait mal avec le clonage d'animaux, ce serait une catastrophe mondiale	1	2	3	4	5	6
10. L'idée du clonage d'animaux me fait très peur	1	2	3	4	5	6
11. Cloner des animaux ne présente aucun danger pour les générations futures	1	2	3	4	5	6
12. Parmi tous les risques auxquels nous devons faire face ces temps-ci, celui du clonage d'animaux est assez faible	1	2	3	4	5	6
13. Même si cela signifie se priver de certains de ses avantages, le clonage devrait être introduit de façon plus progressive	1	2	3	4	5	6

Q7. Pour chacune des propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?			
LIRE ALTERNATIVEMENT DE HAUT EN BAS ET DE BAS EN HAUT	PLUTOT D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	NSP
1 – J'achèterais des fruits génétiquement modifiés s'ils avaient un meilleur goût	1	2	3
2 – Je payerais plus cher pour ses aliments non GM	1	2	3
3 – Je signerais une pétition contre la biotechnologie	1	2	3
4 – Je serais prêt(e) à participer à des discussions ou des audiences publiques sur la biotechnologie	1	2	3
5 – Je prendrais le temps de lire des articles ou de regarder des émissions TV sur les avantages et les inconvénients des développements de la biotechnologie	1	2	3
6 – Je me sens suffisamment informé(e) sur la biotechnologie	1	2	3
7 – Je serais disposé(e) à acheter de l'huile de cuisson qui contiendrait un peu de soja génétiquement modifié	1	2	3
8 – S'ils éliminaient toute trace de modification génétique de la canne à sucre GM, je serais content(e) de manger ce sucre	1	2	3
9 – Je serais disposé(e) à manger des œufs de poules nourries au maïs GM	1	2	3
8. Maintenant je vais vous demander votre opinion sur les personnes et groupes impliqués dans les diverses applications de la biotechnologie moderne et du génie génétique. Pensez-vous qu'ils font du bon travail pour la société ou non ?			
LIRE ALTERNATIVEMENT DE HAUT EN BAS ET DE BAS EN HAUT	FONT DU BON TRAVAIL POUR LA SOCIETE	NE FONT PAS DU BON TRAVAIL POUR LA SOCIETE	NSP
1 – Les journaux et les magazines qui informent sur la biotechnologie	1	2	3
2 – L'industrie qui développe de nouveaux produits grâce à la biotechnologie	1	2	3
3 – Les comités d'éthique qui veillent aux aspects moraux de la biotechnologie	1	2	3
4 – Les organisations de consommateurs qui contrôlent les produits issus de la biotechnologie	1	2	3
5 – Les organisations de protection de l'environnement qui mènent des campagnes contre la biotechnologie	1	2	3
6 – Notre gouvernement qui réglemente la biotechnologie	1	2	3
7 – Les commerces qui s'assurent de la sécurité de notre alimentation	1	2	3
8 – Les agriculteurs qui décident quels types de plants cultiver	1	2	3
9 – Les églises qui donnent des points de vue sur la biotechnologie	1	2	3
10 – Les docteurs en médecine qui surveillent l'influence de la biotechnologie sur la santé	1	2	3

Q9.	<p>A présent, je voudrais vous demander en laquelle ou lesquelles des sources d'information suivantes vous avez confiance pour vous dire la vérité en ce qui concerne la biotechnologie moderne.</p> <p>a) Veuillez choisir dans cette liste la source en laquelle vous avez le plus confiance. MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>b) Veuillez également indiquer, s'il y en a, en quelles autres sources vous avez confiance pour vous dire la vérité en ce qui concerne la biotechnologie moderne MONTRER MEME CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p>																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="97 376 1043 454">LIRE</th> <th data-bbox="1043 376 1299 454">a) LE PLUS CONFIANCE</th> <th data-bbox="1299 376 1532 454">b) AUTRES SOURCES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 – Les organisations de consommateurs</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2 – Les organisations de protection de l'environnement</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>3 – Les organisations de protection des animaux</td><td>3</td><td>3</td></tr> <tr><td>4 – Le corps médical</td><td>4</td><td>4</td></tr> <tr><td>5 – Les organisations professionnelles d'agriculteurs</td><td>5</td><td>5</td></tr> <tr><td>6 – Les organisations religieuses</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr><td>7 – Les autorités publiques nationales</td><td>7</td><td>7</td></tr> <tr><td>8 – Les institutions internationales (pas les sociétés)</td><td>8</td><td>8</td></tr> <tr><td>9 – Une industrie en particulier</td><td>9</td><td>9</td></tr> <tr><td>10 – Les universités</td><td>10</td><td>10</td></tr> <tr><td>11 – Les partis politiques</td><td>11</td><td>11</td></tr> <tr><td>12 – La télévision et les journaux</td><td>12</td><td>12</td></tr> <tr><td>Aucune de celles-ci SPONTANE</td><td>13</td><td>13</td></tr> <tr><td>NSP</td><td>14</td><td>14</td></tr> </tbody> </table>	LIRE	a) LE PLUS CONFIANCE	b) AUTRES SOURCES	1 – Les organisations de consommateurs	1	1	2 – Les organisations de protection de l'environnement	2	2	3 – Les organisations de protection des animaux	3	3	4 – Le corps médical	4	4	5 – Les organisations professionnelles d'agriculteurs	5	5	6 – Les organisations religieuses	6	6	7 – Les autorités publiques nationales	7	7	8 – Les institutions internationales (pas les sociétés)	8	8	9 – Une industrie en particulier	9	9	10 – Les universités	10	10	11 – Les partis politiques	11	11	12 – La télévision et les journaux	12	12	Aucune de celles-ci SPONTANE	13	13	NSP	14	14	
LIRE	a) LE PLUS CONFIANCE	b) AUTRES SOURCES																																													
1 – Les organisations de consommateurs	1	1																																													
2 – Les organisations de protection de l'environnement	2	2																																													
3 – Les organisations de protection des animaux	3	3																																													
4 – Le corps médical	4	4																																													
5 – Les organisations professionnelles d'agriculteurs	5	5																																													
6 – Les organisations religieuses	6	6																																													
7 – Les autorités publiques nationales	7	7																																													
8 – Les institutions internationales (pas les sociétés)	8	8																																													
9 – Une industrie en particulier	9	9																																													
10 – Les universités	10	10																																													
11 – Les partis politiques	11	11																																													
12 – La télévision et les journaux	12	12																																													
Aucune de celles-ci SPONTANE	13	13																																													
NSP	14	14																																													
Q10.	<p>Avant cette interview, aviez-vous déjà parlé de la biotechnologie moderne avec quelqu'un ? SI OUI: En aviez-vous parlé fréquemment, occasionnellement ou seulement une ou deux fois ?</p>	<p>1 - Non, jamais 2 - Oui, fréquemment 3 - Oui, occasionnellement 4 - Oui, seulement une ou deux fois 5 - NSP</p>																																													
Q11.	<p>a) Parmi les journaux et les magazines suivants, quel est celui, s'il y en a, que vous avez lu le plus régulièrement au cours du dernier mois ? MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>b) SI « AUCUN », CODE 10 EN Q11a Et si vous deviez en lire un régulièrement, lequel préféreriez-vous ? MONTRER MEME CARTE – UNE SEULE REPONSE</p>																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="97 1308 778 1413">LIRE</th> <th data-bbox="778 1308 1161 1413">a) LU LE PLUS REGULIEREMENT AU COURS DU DERNIER MOIS</th> <th data-bbox="1161 1308 1532 1413">b) PREFERERAIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 – Luxemburger Wort</td><td>1</td><td>1</td></tr> <tr><td>2 – Télécran</td><td>2</td><td>2</td></tr> <tr><td>3 – Tageblatt</td><td>3</td><td>3</td></tr> <tr><td>4 – Républicain Lorrain</td><td>4</td><td>4</td></tr> <tr><td>5 – Lëtzeburger Journal</td><td>5</td><td>5</td></tr> <tr><td>6 – Zeitung vum Lëtzebuenger Vollek</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr><td>Autre</td><td>9</td><td>9</td></tr> <tr><td>Aucun</td><td>10</td><td>10</td></tr> <tr><td>NSP</td><td>11</td><td>11</td></tr> </tbody> </table>	LIRE	a) LU LE PLUS REGULIEREMENT AU COURS DU DERNIER MOIS	b) PREFERERAIT	1 – Luxemburger Wort	1	1	2 – Télécran	2	2	3 – Tageblatt	3	3	4 – Républicain Lorrain	4	4	5 – Lëtzeburger Journal	5	5	6 – Zeitung vum Lëtzebuenger Vollek	6	6	Autre	9	9	Aucun	10	10	NSP	11	11																
LIRE	a) LU LE PLUS REGULIEREMENT AU COURS DU DERNIER MOIS	b) PREFERERAIT																																													
1 – Luxemburger Wort	1	1																																													
2 – Télécran	2	2																																													
3 – Tageblatt	3	3																																													
4 – Républicain Lorrain	4	4																																													
5 – Lëtzeburger Journal	5	5																																													
6 – Zeitung vum Lëtzebuenger Vollek	6	6																																													
Autre	9	9																																													
Aucun	10	10																																													
NSP	11	11																																													

Q12.

a) On entend dire beaucoup de choses au sujet des buts que le Luxembourg devrait s'efforcer d'atteindre au cours des 10 ou 15 prochaines années. Sur cette carte sont mentionnés les buts que certains voudraient voir atteints en priorité. Voudriez-vous m'indiquer celui qui vous paraît à vous personnellement comme le plus important à long terme?

MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE

b) Et en second lieu, qu'est-ce qui vous paraît le plus important? **MONTRER MEME CARTE - UNE SEULE REPONSE**

LIRE	BUTS LES PLUS IMPORTANTS	
	a) 1ER RANG	b) 2EME RANG
1. ... Maintenir l'ordre dans le pays	1	1
2. ... Augmenter la participation des citoyens aux décisions du gouvernement	2	2
3. ... Combattre la hausse des prix	3	3
4. ... Garantir la liberté d'expression	4	4
NSP	5	5

Q13.

Et maintenant, parlons de votre niveau de vie

Pouvez-vous me dire si vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait par rapport à chacune des dimensions suivantes ? **MONTRER CARTE AVEC ECHELLE**

LIRE	TRES SATISFAIT	PLUTOT SATISFAIT	PLUTOT PAS SATISFAIT	PAS DU TOUT SATISFAIT	NSP
1 - Votre vie en général	1	2	3	4	5
2 - Votre propre santé	1	2	3	4	5
3 - Le système de Soins de santé en général du Luxembourg	1	2	3	4	5
4 - Votre vie de famille	1	2	3	4	5
5 - Votre vie sociale	1	2	3	4	5
6 - Votre sécurité personnelle	1	2	3	4	5
7 - Votre situation financière	1	2	3	4	5
8 - Votre situation d'emploi	1	2	3	4	5
9 - Votre logement	1	2	3	4	5
10 - Votre quartier/votre voisinage	1	2	3	4	5

- Q14. a) Pour chacun des aspects suivants, pouvez-vous me dire si vous êtes plus satisfait qu'il y a deux ans, moins satisfait ou s'il n'y a pas eu de changement ? **MONTRER CARTE AVEC ECHELLE**
 b) Et pouvez-vous me dire si vous pensez que dans deux ans vous serez plus satisfait, moins satisfait ou qu'il n'y aura pas de changement concernant ... ? **MONTRER MEME CARTE**

LIRE

- 1 – Votre vie en général
- 2 – Votre propre santé
- 3 – Le système de Soins de santé en général du Luxembourg
- 4 – Votre vie de famille
- 5 – Votre vie sociale
- 6 – Votre sécurité personnelle
- 7 – Votre situation financière
- 8 – Votre situation d'emploi
- 9 – Votre logement
- 10 – Votre quartier/votre voisinage

	Q14a)				Q14b)			
	PLUS SATISFAIT	MOINS SATISFAIT	PAS DE CHANGE-MENT	NSP	PLUS SATISFAIT	MOINS SATISFAIT	PAS DE CHANGE-MENT	NSP
1.	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	1	2	3	4	1	2	3	4
4.	1	2	3	4	1	2	3	4
5.	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	1	2	3	4	1	2	3	4
7.	1	2	3	4	1	2	3	4
8.	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	1	2	3	4	1	2	3	4

- Q15. A votre avis, dans cette liste, quels sont les trois facteurs qui contribuent le plus à votre niveau de vie actuel ?
MONTRER CARTE – LIRE – TROIS REPONSES MAXIMUM

- 1 – Être en bonne santé
- 2 – Avoir peu de stress ou de soucis
- 3 – Avoir des revenus suffisants pour satisfaire mes besoins
- 4 – Avoir un logement agréable
- 5 – Avoir un environnement satisfaisant
- 6 – Avoir un emploi satisfaisant
- 7 – Avoir des membres de la famille sur qui je peux compter quand j'en ai besoin
- 8 – Avoir des amis sur qui je peux compter quand j'en ai besoin
- 9 – Avoir accès à de bons moyens de transport
- 10 – Avoir accès à de bonnes infrastructures d'enseignement ou de formation
- 11 – Avoir accès à de bons services de santé
- 12 – Vivre dans un quartier sûr
- 13 – Avoir assez de temps libre pour moi et ma famille
- 14 – Avoir accès aux nouvelles technologies de l'information
- 15 – Avoir accès à des activités sociales et culturelles
- 16 – Aucun de ceux-ci **SPONTANE**
- 17 – NSP

16.	<p>Et dans cette liste, quels sont les trois facteurs qui amélioreraient le plus votre niveau de vie actuel ? MONTRER CARTE – LIRE – TROIS REPONSES MAXIMUM</p> <p>1 – Etre en meilleure santé 2 – Avoir moins de stress ou moins de soucis 3 – Avoir des revenus plus élevés 4 – Avoir de meilleures conditions de logement 5 – Avoir un meilleur environnement 6 – Avoir un emploi ou un meilleur emploi 7 – Avoir plus de soutien de ma famille 8 – Avoir plus de soutien de mes amis 9 – Avoir de meilleurs moyens de transport 10 – Avoir un meilleur système d'éducation ou de formation 11 – Avoir de meilleurs services de santé 12 – Vivre dans un quartier plus sûr 13 – Avoir plus de temps libre pour moi-même et la famille 14 – Avoir un meilleur accès aux nouvelles technologies de l'information 15 – Avoir un meilleur accès à des activités sociales et culturelles 16 – Autre : SPONTANE 17 – NSP</p>																																																																							
17.	<p>a) Si vous deviez aller à aucun des endroits suivants à partir de chez vous, combien de temps cela vous prendrait-il ? MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>b) Et auxquels pourriez-vous vous rendre à pied ? MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <table border="1" data-bbox="103 907 1535 1444"> <thead> <tr> <th rowspan="2">LIRE</th> <th colspan="4">Q17a)</th> <th>Q17b)</th> </tr> <tr> <th>MOINS DE 20 MIN.</th> <th>20-59 MIN.</th> <th>UNE HEURE OU PLUS</th> <th>NSP</th> <th>A PIED</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – L'endroit où vous travaillez ou étudiez</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2 – Votre médecin généraliste/centre de soins</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3 – L'hôpital le plus proche</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4 – Le magasin/supermarché le plus proche</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5 – L'endroit le plus proche pour se procurer de l'argent : distributeur automatique, banque, bureau de poste</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6 – L'arrêt le plus proche des transports en commun</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7 – La crèche la plus proche</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8 – L'école primaire la plus proche</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>9 – Le bureau de police le plus proche</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>10 – Le cinéma le plus proche</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	LIRE	Q17a)				Q17b)	MOINS DE 20 MIN.	20-59 MIN.	UNE HEURE OU PLUS	NSP	A PIED	1 – L'endroit où vous travaillez ou étudiez	1	2	3	4	1	2 – Votre médecin généraliste/centre de soins	1	2	3	4	2	3 – L'hôpital le plus proche	1	2	3	4	3	4 – Le magasin/supermarché le plus proche	1	2	3	4	4	5 – L'endroit le plus proche pour se procurer de l'argent : distributeur automatique, banque, bureau de poste	1	2	3	4	5	6 – L'arrêt le plus proche des transports en commun	1	2	3	4	6	7 – La crèche la plus proche	1	2	3	4	7	8 – L'école primaire la plus proche	1	2	3	4	8	9 – Le bureau de police le plus proche	1	2	3	4	9	10 – Le cinéma le plus proche	1	2	3	4	10
LIRE	Q17a)				Q17b)																																																																			
	MOINS DE 20 MIN.	20-59 MIN.	UNE HEURE OU PLUS	NSP	A PIED																																																																			
1 – L'endroit où vous travaillez ou étudiez	1	2	3	4	1																																																																			
2 – Votre médecin généraliste/centre de soins	1	2	3	4	2																																																																			
3 – L'hôpital le plus proche	1	2	3	4	3																																																																			
4 – Le magasin/supermarché le plus proche	1	2	3	4	4																																																																			
5 – L'endroit le plus proche pour se procurer de l'argent : distributeur automatique, banque, bureau de poste	1	2	3	4	5																																																																			
6 – L'arrêt le plus proche des transports en commun	1	2	3	4	6																																																																			
7 – La crèche la plus proche	1	2	3	4	7																																																																			
8 – L'école primaire la plus proche	1	2	3	4	8																																																																			
9 – Le bureau de police le plus proche	1	2	3	4	9																																																																			
10 – Le cinéma le plus proche	1	2	3	4	10																																																																			
Q18.	<p>Parmi les niveaux de vie suivants, quel est celui qui se rapproche le plus du vôtre actuellement ? MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Riche 2 – Très aisé 3 – Aisé 4 – Moyen 5 – Tout juste 6 – Pauvre 7 – Très pauvre 8 – NSP</p>																																																																							
Q19.	<p>Pouvez-vous actuellement épargner ou investir une partie de votre revenu mensuel ?</p> <p>1 – Oui 2 – Non 3 – NSP 4 – Refus</p>																																																																							

Q20.	<p>a) En pensant à l'amélioration de votre niveau de vie, pouvez-vous me dire laquelle des situations suivantes s'applique à votre cas ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 – J'essaie déjà d'améliorer mon niveau de vie →Q20b 2 – Je compte essayer d'améliorer mon niveau de vie →Q20c 3 – Je ne peux rien faire pour améliorer mon niveau de vie →Q21. 4 – Ce n'est pas une priorité pour moi d'améliorer mon niveau de vie →Q21. 5 – Je n'ai pas besoin d'améliorer mon niveau de vie →Q21. 6 – NSP→Q21.</p>
Q20.	<p>b) SI « ESSAIE DEJA », CODE 1 EN Q20a Parmi les actions suivantes, lesquelles faites-vous pour améliorer votre niveau de vie actuel ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Je n'avais pas de travail et je viens d'en trouver un / je n'ai pas de travail et j'en recherche un 2 – Je viens de trouver un meilleur emploi / je recherche un meilleur emploi 3 – Je viens de déménager / je vais déménager dans un autre quartier 4 – Je viens de retourner à l'école, à l'université / je vais retourner à l'école, à l'université 5 – Je suis une formation / je vais suivre une formation 6 – Je suis en train de monter ma propre affaire / je vais monter ma propre affaire 7 – Je fais autre chose / je vais faire autre chose SPONTANE 8 – NSP</p>	
Q20.	<p>c) SI « COMPTE ESSAYER », CODE 2 EN Q.20a Parmi les actions suivantes, lesquelles pourriez-vous faire améliorer votre niveau de vie actuel ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Je n'ai pas de travail et pourrais en rechercher un 2 – Je pourrais rechercher un meilleur emploi 3 – Je pourrais déménager dans un autre quartier 4 – Je pourrais retourner à l'école / à l'université 5 – Je pourrais suivre une formation 6 – Je pourrais monter ma propre affaire 7 – Je pourrais faire quelque chose d'autre SPONTANE 8 – NSP</p>	

A TOUS

Q21.	<p>Parlons maintenant de votre style de vie. Est-ce que vous ... ?</p> <p style="text-align: center;">LIRE</p> <p>1 – considérez votre style de vie comme étant sain 2 – mangez bien, de façon équilibrée 3 – faites de l'exercice au moins 2 fois par semaine 4 – buvez de l'alcool régulièrement 5 – fumez 6 – vous sentez régulièrement stressé(e)</p>	OUI	NON	NSP
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
Q22.	<p>Au cours des douze derniers mois, avez-vous ... ?</p> <p style="text-align: center;">LIRE</p> <p>1 – consulté un médecin de famille ou un généraliste 2 – consulté un dentiste 3 – consulté un autre médecin spécialiste 4 – été à l'hôpital ou dans une clinique comme patient pour une nuit ou plus</p>	OUI	NON	NSP
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3

23.	<p>Avez-vous une maladie, invalidité ou infirmité de longue durée, qui limite vos activités d'une façon ou d'une autre ? Quand je dis de longue durée, je pense à quelque chose dont vous souffrez depuis un certain temps ou dont vous souffrirez encore pendant un certain temps.</p> <p>1 – Oui 2 – Non 3 – NSP</p>		
Q24.	<p>a) Parlons maintenant de votre temps libre. Parmi les activités suivantes, quelles sont les trois auxquelles vous consacrez le plus de temps libre ? MONTRER CARTE – MAXIMUM TROIS REPONSES</p> <p>b) Si vous aviez 4 ou 5 heures de temps libre en plus par semaine, laquelle de ces activités choisiriez-vous de faire ou de faire plus? MONTRER MÊME CARTE – UNE SEULE RÉPONSE</p>		
	LIRE	A) ACTIVITÉS TEMPS LIBRE	B) ACTIVITÉS SI PLUS DE TEMPS LIBRE
	1. Les activités familiales	1	1
	2. Les sports et les activités physiques	2	2
	3. Les activités sociales (par exemple, voir des amis)	3	3
	4. Les activités culturelles	4	4
	5. Les activités scolaires	5	5
	6. Les activités de bienfaisance	6	6
	7. Les activités politiques	7	7
	8. Les activités religieuses	8	8
	9. La détente	9	9
	10. Des activités liées à mon travail	10	10
	11. Les tâches ménagères	11	11
	Autres SPONTANE	12	12
	NSP	13	13
25.	<p>SI CODE 1 A 11 EN Q24B, POSER Q25. Avec qui préféreriez-vous le plus partager cette activité?</p> <p>MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE RÉPONSE</p>		<p>1 – Avec mon/ma partenaire/conjoint(e) 2 – Avec des membres de la famille 3 – Avec des amis 4 – Dans des organisations/associations/clubs 5 – Avec d'autres SPONTANE 6 – Avec personne / seule SPONTANE 7 – NSP</p>

A TOUS

Q26.	<p>Maintenant, en pensant aux personnes pauvres ou socialement exclues, au cours des douze derniers mois, avez-vous fait les choses suivantes au moins une fois par mois, moins souvent ou ne les avez-vous pas faites?</p>				
	LIRE	AU MOINS UNE FOIS PAR MOIS	MOINS SOUVENT	NE L'A PAS FAITE	NSP
	1. Donné de l'argent ou des biens à des personnes pauvres ou socialement exclues	1	2	3	4
	2. Consacré du temps pour aider des personnes pauvres ou socialement exclues	1	2	3	4

Q27. a) A votre avis, lesquels des acteurs suivants fournissent actuellement le plus d'aide aux personnes pauvres ou socialement exclues au Luxembourg? **MONTRER CARTE – MAXIMUM TROIS REPONSES**

b) Et lesquels devraient fournir le plus d'aide? **MONTRER MEME CARTE – MAXIMUM TROIS REPONSES**

LIRE	A) ACTUELLEMENT	B) DEVRAIENT
1. Les services publics locaux/nationaux en charge du logement	1	1
2. Les services publics locaux/nationaux en charge de l'emploi	2	2
3. Les services publics locaux/nationaux en charge des affaires sociales	3	3
4. Les institutions religieuses	4	4
5. Les associations bénévoles ou caritatives	5	5
6. Les entreprises	6	6
7. Les syndicats	7	7
8. Leur famille	8	8
9. L'Union européenne	9	9
10. Les personnes pauvres ou socialement exclues elles-mêmes	10	10
11. Autres SPONTANÉ	11	11
NSP	12	12

Q28. Pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des propositions suivantes?
MONTRER CARTE AVEC ECHELLE

LIRE	TOUT A FAIT D'ACCORD	PLUTOT D'ACCORD	NI D'ACCORD NI PAS D'ACCORD	PLUTOT PAS D'ACCORD	PAS DU TOUT D'ACCORD	NSP
1. Dans la société luxembourgeoise, les riches deviennent de plus en plus riches et les pauvres de plus en plus pauvres	1	2	3	4	5	6
2. Le gouvernement devrait dépenser plus pour la protection sociale	1	2	3	4	5	6
3. Les différences de revenus au Luxembourg sont trop grandes	1	2	3	4	5	6
4. Le gouvernement doit garantir les mêmes chances à tous (éducation, santé, etc.)	1	2	3	4	5	6
5. Il n'y a pas assez de soutien du gouvernement pour les personnes pauvres ou socialement exclues	1	2	3	4	5	6
6. C'est la responsabilité du gouvernement de réduire les différences de revenus entre les personnes aux revenus élevés et celles aux bas revenus	1	2	3	4	5	5
7. De grandes différences de revenus ne sont pas bonnes pour la société luxembourgeoise	1	2	3	4	5	6

Passons à présent aux nouvelles technologies comme l'Internet, les ordinateurs personnels ou les téléphones mobiles.

Q29.	En pensant à l'impact de ces nouvelles technologies sur votre qualité de vie, diriez-vous qu'il sera ? MONTRER CARTE - LIRE – UNE SEULE RÉPONSE	1 .. très positif 2 .. assez positif 3 .. assez négatif 4 .. très négatif 5 - aucun impact SPONTANE 6 - NSP
------	---	--

30.	Pensez-vous que les autorités publiques devraient dépenser plus d'argent pour assurer à chacun l'accès à ces nouvelles technologies?	1 – Oui 2 – Non 3 – NSP
-----	--	-------------------------------

Q31.	Au cours des deux dernières années, avez-vous participé à des activités de formation liées à ces nouvelles technologies? SI OUI: Etait-ce en rapport avec votre travail ou avec votre développement personnel?	1 – Non → Q32. 2 – Oui, mon travail → Q33. 3 – Oui, mon développement personnel → Q33. 4 – Oui, les deux SPONTANE → Q33. 5 – NSP → Q33.
------	--	---

Q32.	SI "NON", CODE 1 EN Q 31. Pourquoi pas? MONTER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES	1 – Cela ne m'intéresse pas 2 – Je n'ai pas eu assez de temps 3 – On ne m'en a pas donné l'opportunité 4 – Je ne pouvais pas me le permettre financièrement 5 – Autres raisons SPONTANE 6 – NSP
------	--	--

TOUS

33.	Et, durant les deux dernières années, avez-vous participé à d'autres activités de formation? SI OUI: Etait-ce en rapport avec votre travail ou avec votre développement personnel?	1 – Non → Q34. 2 – Oui, mon travail → Q35. 3 – Oui, mon développement personnel → Q35. 4 – Oui, les deux SPONTANE → Q35. 5 – NSP → Q35.
-----	--	---

34.	SI "NON", CODE 1 EN Q 33. Pourquoi pas? MONTER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES	1 – Cela ne m'intéresse pas 2 – Je n'ai pas eu assez de temps 3 – On ne m'en a pas donné l'opportunité 4 – Je ne pouvais pas me le permettre financièrement 5 – Autres raisons SPONTANE 6 – NSP
-----	--	--

A TOUS

Passons maintenant à un autre thème: Les logos.

35.	Avez-vous déjà vu ce symbole sur des produits que vous achetez? MONTRER CARTE AVEC LE LOGO CE	1 – Oui → Q36. 2 – Non → Q37. 3 – NSP → Q37.
-----	---	--

Q36.	<p>SI "OUI", CODE 1 EN Q 35. Sur quels produits, autres que des produits alimentaires, avez-vous déjà vu ce symbole?</p> <p>MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p>	<p>1 - Les jouets 2 - Les équipements électriques 3 - Les équipements informatiques 4 - Les équipements de télécommunication 5 - Les outils de bricolage 6 - Les équipements de protection pour le sport et les loisirs 7 - Les casseroles à pression / cocottes minutes 8 - Les appareils au gaz 9 - Les balances/pèse-personnes 10 - D'autres produits SPONTANE 11 - Je ne me rappelle plus SPONTANE 12 - NSP</p>
------	--	--

A TOUS

Q37.	<p>A votre avis, ces lettres signifient que le produit?</p> <p>MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p>	<p>1 - a été fabriqué en Europe 2 - n'est pas dangereux 3 - est de bonne qualité 4 - est en conformité avec la loi 5 - respecte des normes techniques 6 - Autres SPONTANE 7 - NSP</p>
Q38.	<p>A votre avis, un produit qui porte ce symbole a-t-il subi un contrôle particulier?</p> <p>SI OUI: Par qui?</p> <p>ENQ.: NE RIEN SUGGERER - UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 - Non 2 - Oui, par une association de consommateurs 3 - Oui, par le Gouvernement luxembourgeois / l'Etat / un Ministère 4 - Oui, par la Communauté européenne / l'Union européenne / l'Europe 5 - Oui, par le fabricant lui-même 6 - Oui, par un organisme de contrôle indépendant 7 - Oui, par d'autres 8 - NSP</p>
Q39.	<p>A votre avis, qui met le symbole CE sur le produit?</p> <p>ENQ.: NE RIEN SUGGERER - UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 - Une association de consommateurs 2 - Le Gouvernement luxembourgeois / l'Etat / un Ministère 3 - La Communauté européenne / l'Union européenne / l'Europe 4 - Le fabricant lui-même 5 - Un organisme de contrôle indépendant 6 - Autres 7 - NSP</p>
Q40.	<p>Prenez-vous le symbole CE en compte toujours, souvent, parfois, rarement ou jamais au moment d'acheter des produits?</p>	<p>1 - Toujours 2 - Souvent 3 - Parfois 4 - Rarement 5 - Jamais 6 - Cela dépend du produit SPONTANE 7 - NSP</p>

1.	a) Parmi les symboles suivants, quels sont ceux que vous avez déjà vus sur des produits que vous achetez ? MONTRER CARTE AVEC LOGOS		
	b) Et quels sont ceux que vous prenez en compte au moment d'acheter des produits ? MONTRER MÊME CARTE		
	LIRE	a) Déjà vu	b) Prenez en compte
	Logo 1	1	1
	Logo 2	2	2
	Logo 3	3	3
	Logo 4	4	4
	Logo 5	5	5
	Logo 6	6	6
	Logo 7	7	7
	Logo 8	8	8
	Logo 9	9	9
	Logo 10	10	10
	Logo 11	11	11
	Logo 12	12	12
	Logo 13	13	13
	Logo 14	14	14
	Logo 15	15	15
	Logo 16	16	16
	Logo 17	17	17
Logo 18	18	18	
Aucun de ceux-ci	29	29	
Autres : SPONTANE	30	30	
NSP	31	31	
2.	<p>Passons maintenant à un autre sujet : Vos droits en tant que consommateur. Vous sentez-vous très bien, assez bien, pas très bien ou pas bien informé du tout sur vos droits en tant que consommateur ?</p>	<p>1 – Très bien informé 2 – Assez bien informé 3 – Pas très bien informé 4 – Pas bien informé du tout 5 – NSP</p>	

Q43.	<p>En général, sous quelle forme préféreriez-vous obtenir des informations sur vos droits en tant que consommateur ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Un petit dépliant vous donnant juste un aperçu 2 – Une brochure plus détaillée 3 – Un livre vous donnant une description complète 4 – Une cassette vidéo 5 – Sur Internet 6 – Un CD-Rom 7 – Un terminal d'ordinateur vous permettant de consulter des banques de données 8 – A la télévision 9 – A la radio 10 – Dans les journaux quotidiens 11 – Dans d'autres périodiques, magazines 12 – A l'école, l'université, etc. 13 – Par une association de consommateurs / un centre d'information pour les consommateurs 14 – Je ne souhaite pas d'informations sur mes droits en tant que consommateur SPONTANE 15 – Sous aucune de ces formes SPONTANE 16 – NSP</p>	
Q44.	<p>Vous est-il déjà arrivé d'avoir à vous plaindre d'un produit ou d'un service que vous aviez acquis ? SI OUI Diriez-vous que cela vous est arrivé très souvent, assez souvent, pas très souvent ou pas souvent du tout ?</p>	<p>1 – Non, jamais 2 – Oui, très souvent 3 – Oui, assez souvent 4 – Oui, pas très souvent 5 – Oui, pas souvent du tout 6 – NSP</p>
Q45.	<p>Lorsque vous avez eu / si vous aviez à vous plaindre d'un produit ou d'un service, vous l'avez fait / le feriez en vous adressant au vendeur / distributeur / prestataire de services ... ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p>	<p>1 – ... en le rencontrant personnellement → Q47. 2 – ... par téléphone → Q47. 3 – ... par écrit → Q46. 4 – ... par e-mail / courrier électronique → Q47. 5 – ... D'une autre façon SPONTANE → Q47. 6 – ... Cela dépend du produit / service SPONTANE → Q47. 7 – ... NSP → Q47.</p>
Q46.	<p>SI « PAR ECRIT », CODE 3 EN Q45 Si vous vous plaignez par écrit, vous ... ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – écrivez personnellement la lettre 2 – demandez de l'aide à un ami ou à un membre de famille 3 – demandez de l'aide à une association de consommateurs / un bureau d'aide aux consommateurs 4 – demandez de l'aide à un avocat 5 – demandez de l'aide à quelqu'un d'autre SPONTANE 6 – NSP</p>	

A TOUS

Q47.	<p>Avez-vous déjà entendu parler d'organismes tels que les médiateurs, les conciliateurs, les ombudsmen, etc., chargés de traiter les litiges de consommation ?</p>	<p>1 – Oui → Q48. 2 – Non → Q50. 3 – NSP → Q50.</p>
------	---	--

48.	<p>SI « OUI », CODE 1 EN Q47 Seriez-vous prêt à porter votre problème devant un tel organisme, lorsque vous avez à vous plaindre d'un produit ou d'un service ? Laquelle des possibilités suivantes s'applique à vous ?</p> <p>MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p>	<p>1 – Oui 2 – Oui, à condition de pouvoir refuser la décision 3 – Oui, dans tous les cas 4 – NSP</p>
-----	---	--

49.	<p>Ces organismes de conciliation vous inspirent-ils des craintes ? (SI OUI) Lesquelles ?</p> <p>MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Non, aucune crainte 2 – Oui, qu'ils ne soient pas compétents 3 – Oui, qu'ils ne soient pas impartiaux 4 – Oui, de ne pas savoir comment ils fonctionnent 5 – Oui, de ne pas pouvoir faire valoir mon opinion 6 – Oui, que la décision ne soit pas respectée par vendeur / distributeur / prestataire de services 7 – Oui, que les organismes ne respectent pas la loi 8 – Oui, de perdre mon droit d'aller devant le juge 9 – Oui, le prix de la procédure 10 – NSP</p>	
-----	---	--

A TOUS

Q50.	<p>Au cours des cinq dernières années, à l'occasion de l'achat d'un produit ou d'un service, avez-vous eu des problèmes que vous n'avez pas pu régler de façon amiable, c'est-à-dire avec le vendeur / distributeur / prestataire de service ?</p> <p>1 – Oui, n'a pas pu régler de façon amiable → Q51. 2 – Non, a pu régler de façon amiable / Non, n'a jamais eu aucun problème → Q53. 3 – NSP → Q53.</p>	
------	---	--

Q51.	<p>SI « OUI », CODE 1 EN Q50 De quel types de produits ou de services s'agissait-il ?</p> <p>MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – De produits alimentaires 2 – D'une automobile 3 – D'une assurance 4 – De crédits 5 – D'autres produits ou services bancaires 6 – D'appareils électroménagers 7 – De la TV / Vidéo / Hi-fi 8 – D'ordinateurs 9 – De vêtements 10 – De l'achat de biens immobiliers 11 – De la rénovation / construction d'un logement 12 – De loisirs / vacances 13 – De services proposés par des avocats, architectes, médecins, etc. 14 – De services postaux / coursiers 15 – De transports aériens 16 – De transports ferroviaires 17 – D'autres formes de transport 18 – Des services d'eau, gaz ou électricité 19 – Des services du téléphone 20 – D'autres produits / services SPONTANE 21 – NSP</p>	
------	---	--

Q52.	<p>Qu'avez-vous fait lorsque vous n'avez trouvé aucune solution à l'amiable avec le vendeur / distributeur / prestataire de services ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Je n'ai rien fait 2 – Je me suis adressé(e) à un avocat qui a saisi le juge 3 – J'ai moi-même saisi le juge 4 – J'ai moi-même saisi un organisme d'arbitrage (médiateur, conciliateur) 5 – J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi le juge 6 – J'ai demandé conseil à une association de consommateurs / un organisme d'aide aux consommateurs, et j'ai saisi un organisme d'arbitrage 7 – J'ai demandé conseil à un avocat / une association de consommateurs mais je n'ai pas poursuivi 8 – Autres SPONTANE 9 – NSP</p>
------	---

A TOUS

Q53.	<p>Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service acheté au Luxembourg, à partir de quel montant seriez-vous disposé à le porter en justice ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Moins de 4.000 Luf → Q55. 2 – 4.000 Luf → Q54. 3 – 8.000 Luf → Q54. 4 – 20.000 Luf → Q54. 5 – 40.000 Luf → Q54. 6 – Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant SPONTANE → Q55. 7 – NSP → Q55.</p>
------	--

Q54.	<p>SI CODE 2 A 5 EN Q.53 Pourquoi, pour un montant inférieur, n'iriez-vous pas devant le juge ? Parce que ... ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 - ... c'est trop cher par rapport à la valeur du produit ou du service 2 - ... la procédure est trop longue 3 - ... la procédure est trop compliquée 4 - ... je ne saurais pas à qui / où m'adresser 5 - ... ça ne servirait à rien / je ne gagnerais pas 6 - ... Pour d'autres raisons SPONTANE 7 - ... NSP</p>
------	--

A TOUS

Q55.	<p>Avez-vous une assurance qui pourrait payer une action judiciaire pour des litiges de consommation ?</p> <p>1 – Oui 2 – Non 3 – NSP</p>
------	---

Q56.	<p>Seriez-vous plus disposé(e) à défendre vos droits devant les tribunaux si vous pouviez vous joindre à d'autres consommateurs qui auraient à se plaindre de la même chose que vous ? SI OUI Certainement ou probablement ? SI NON Certainement pas ou probablement pas ?</p> <p>1 – Oui, certainement 2 – Oui, probablement 3 – Non, probablement pas 4 – Non, certainement pas 5 – NSP</p>
------	--

<p>Q57.</p>	<p>Lequel des éléments suivants vous inciterait le plus à défendre vos droits devant les tribunaux avec d'autres consommateurs ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Payer ma part des frais de justice seulement si le tribunal me donne raison 2 – Ne pas être lié par la décision du tribunal, même si j'ai demandé à participer à l'action 3 – Bénéficier d'une décision favorable du tribunal, même si je n'ai pas demandé à participer à l'action 4 – Etre personnellement et individuellement informé de l'évolution de l'action 5 – Je n'irais pas en justice avec d'autres consommateurs SPONTANE 6 – NSP</p>
<p>Q58.</p>	<p>A qui feriez-vous le plus confiance pour défendre plusieurs consommateurs en justice ? A ... ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – vous-même 2 – un autre consommateur qui représenterait tous ceux qui ont à se plaindre de la même chose 3 – une association de consommateurs 4 – un (des) avocat(s) 5 – un service public 6 – autres SPONTANE 7 – personne SPONTANE 8 – NSP</p>
<p>Q59.</p>	<p>Si quelqu'un allait en justice au nom de plusieurs consommateurs qui se plaignent de la même chose, que préféreriez-vous ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre dès le début 2 – Que l'action soit annoncée publiquement et que vous puissiez vous y joindre plus tard, à n'importe quel moment 3 – Etre automatiquement considéré comme un des consommateurs représentés par l'action, sauf si vous déclarez que vous ne le souhaitez pas 4 – Je préfère me défendre / être défendu seul SPONTANE 5 – NSP</p>

A TOUS

<p>60.</p>	<p>Dans quelle mesure faites-vous confiance aux tribunaux pour régler efficacement les litiges des consommateurs ? Diriez-vous que vous leur faites ... ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 - ... très confiance 2 - ... plutôt confiance 3 - ... plutôt pas confiance 4 - ... pas du tout confiance 5 - ... NSP</p>
<p>61.</p>	<p>A votre avis, comme la justice actuelle / le travail des tribunaux pourraient-ils être améliorés ? En assurant ... MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 - ... des juges plus indépendants 2 - ... des jugements plus rapides 3 - ... des procédures plus simples 4 - ... des coûts plus transparents 5 - ... des coûts moins élevés 6 - ... que tous les coûts soient remboursés si je gagne 7 - ... une aide judiciaire plus étendue 8 - ... une meilleure information sur les droits de chacun 9 - d'autres choses SPONTANE 10 - NSP</p>

Q62.	<p>Selon vous, qui peut préserver au mieux vos intérêts en tant que consommateur ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Un tribunal / la justice 2 – Un organisme de conciliation (médiateur, conciliateur) 3 – Un organisme constitué à parts égales de consommateurs et de vendeurs / distributeurs / prestataire de services 4 – Un organisme mis en place par des associations de vendeurs / distributeurs / prestataire de services 5 – Un organisme mis en place par les associations de consommateurs 6 – Un organisme public luxembourgeois chargé de la protection des consommateurs 7 – Un organisme européen chargé de la protection des consommateurs 8 – Autre(s) SPONTANE 9 – NSP</p>
Q63.	<p>Si vous aviez un problème concernant un produit ou un service que vous auriez acheté à l'étranger et que vous ne trouviez pas de solution à l'amiable, à partir de quel montant seriez-vous disposé à le porter en justice ? MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSES</p> <p>1 – Moins de 4.000 Luf 2 – 4.000 Luf 3 – 8.000 Luf 4 – 20.000 Luf 5 – 40.000 Luf 6 – Je n'irais jamais en justice, quel que soit le montant SPONTANE 7 – Je n'achèterais jamais un produit ou un service à l'étranger SPONTANE 8 – NSP</p>
Q64.	<p>Avez-vous déjà eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service que vous aviez acquis à l'étranger ?</p> <p>1 – Oui →Q65. 2 – Non →Q67. 3 – Je n'ai jamais rien acheté à l'étranger SPONTANE →Q67. 4 – NSP →Q67.</p>
Q65.	<p>SI « OUI », CODE 1 A LA Q64. Lorsque vous avez eu des raisons de vous plaindre d'un produit ou d'un service acheté à l'étranger, avez-vous fait quelque chose ? SI OUI Vous vous êtes adressé(e) ... ? MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>1 – Non, je n'ai rien fait →Q67. 2 – Oui, au vendeur / distributeur / prestataire des services en le rencontrant personnellement →Q66. 3 – Oui, au vendeur / distributeur / prestataire des services par téléphone →Q66. 4 – Oui, au vendeur / distributeur / prestataire des services par écrit →Q66. 5 – Oui, au vendeur / distributeur / prestataire des services par e-mail / courrier électronique →Q66. 6 – Oui, à une association de consommateurs luxembourgeoise →Q66. 7 – Oui, à une association de consommateurs du pays d'achat →Q66. 8 – Oui, à un avocat →Q66. 9 – Oui, à un organisme d'arbitrage luxembourgeois (médiateur, conciliation) →Q66. 10 – Oui, à un organisme d'arbitrage (médiateur, conciliateur) du pays d'achat →Q66. 11 – Oui, à la justice luxembourgeoise →Q66. 12 – Oui, à la justice du pays d'achat →Q66. 13 – Oui, à quelqu'un d'autre SPONTANE →Q66. 14 – NSP →Q67.</p>

66.	<p>SI « OUI », CODE 2 A 13 EN Q65</p> <p>Avez-vous été très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) du résultat ?</p> <p>1 – Très satisfait(e) 2 – Plutôt satisfait(e) 3 – Plutôt pas satisfait(e) 4 – Pas du tout satisfait(e) 5 – NSP</p>
-----	---

A-TOUS

Q67.	<p>A votre avis, qui permet le mieux de résoudre les litiges concernant des produits ou services achetés à l'étranger ?</p> <p>MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Les tribunaux de chaque pays 2 – Des tribunaux spéciaux pour ces litiges 3 – Des organismes d'arbitrage dans chaque pays 4 – Des organismes d'arbitrage spéciaux pour ces litiges 5 – Des organismes publics chargés de la protection des consommateurs dans chaque pays 6 – Un organisme public européen chargé de la protection des consommateurs 7 – D'autres organismes SPONTANE 8 – NSP</p>
------	--

58.	<p>Si les consommateurs dans n'importe quel pays de l'Union européenne pouvaient utiliser un même formulaire pour se plaindre d'un produit ou d'un service, ceci serait-il ... ?</p> <p>MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – très utile 2 – assez utile 3 – pas très utile 4 – pas du tout utile 5 – NSP</p>
-----	--

69.	<p>La Commission européenne a créé un formulaire unique, disponible dans chaque langue de l'Union européenne, pour aider les consommateurs qui désirent se plaindre d'un produit ou d'un service dans n'importe quel pays de l'Union européenne. L'avez-vous déjà vu, ou en avez-vous entendu parler ?</p> <p>1 – Oui 2 – Non 3 – NSP</p>
-----	---

DEMOGRAPHIQUES

D1.	<p>A propos de politique, les gens parlent de „droite“ et de „gauche“. Vous-même, voudriez-vous situer votre position sur cette échelle? MONTRER CARTE - NE RIEN SUGGERER. LA PERSONNE DOIT SE SITUER DANS UNE CASE, SI ELLE HESITE, INSISTER.</p> <p>Gauche <input type="checkbox"/> Droite</p> <p align="center">1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>1 - Refus 2 - NSP</p>
-----	---

PAS DE QUESTIONS D2 A D6

D7.	<p>Pouvez-vous m'indiquer la lettre qui correspond le mieux à votre situation actuelle ? MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 - Marié 2 - Remarié 3 - Célibataire qui vit actuellement en couple 4 - Célibataire. N'ayant jamais vécu en couple 5 - Célibataire ayant déjà vécu en couple dans le passé mais actuellement seul 6 - Divorcé 7 - Séparé 8 - Veuf / Veuve 9 - Autre SPONTANE 10 - Refus SPONTANE</p>
D8.	<p>A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet? Ans 00 - Si étudie encore → D10.</p>

PAS DE QUESTION D9

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

D14.	Possédez-vous dans votre foyer vous-même ou une autre personne...?	1 - Une TV couleur 2 - Un magnétoscope 3 - Une caméra vidéo 4 - Un radio-réveil 5 - Un micro-ordinateur / un ordinateur familial 6 - Un appareil photo 7 - Une perceuse électrique 8 - Une friteuse électrique 9 - 2 voitures ou plus 10 - Une résidence secondaire ou une résidence/appartement de vacances
	LIRE - CODER SI OUI	

D15.	a) Quelle est votre profession actuelle?		
	b) SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE (CODES 1 - 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	/
	INDEPENDANTS		
	- 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
	SALARIES		
	- 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

PAS DE QUESTIONS D16 A D18

D19.	Etes-vous...?		
		LIRE	OUI
	a) dans votre foyer la personne principalement responsable des achats courants et des tâches ménagères	1	2
	b) la personne qui apporte le revenu principal au foyer	1	2

PAS DE QUESTION D20

D21.	SI CODE 2 EN D19.b)		
	a) Quelle est la profession actuelle de la personne qui apporte le revenu principal du foyer? b) SI PAS D'ACTIVITE ACTUELLE (CODES 1 - 4 EN D21.a) Exerçait-il une activité professionnelle rémunérée auparavant? Laquelle en dernier lieu?	D21.a) PROFESSION ACTUELLE	D21.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	/
	INDEPENDANTS		
	- 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
	SALARIES		
	- 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

PAS DE QUESTIONS D22 A D23

D24.	a) Habitez-vous ... MONTREZ CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE 1 – Une maison individuelle dont vous êtes propriétaire (ou en voie d'accession à la propriété) 2 – Un appartement dont vous êtes propriétaire (ou en voie d'accession à la propriété) 3 – Une maison individuelle que vous loue un propriétaire privé 4 – Un appartement que vous loue un propriétaire privé 5 – Une maison individuelle que vous loue un organisme HLM 6 – Un appartement que vous loue un organisme HLM 7 – Autres (chambre, en pension, squat, etc....) 8 – NSP
D24.	b) Quelle est la surface de votre logement en mètres carrés ? 1 – < 50 m2 2 – 50-99 m2 3 – 100-149 m2 4 – 150-199 m2 5 – 200-249 m2 6 – 250-299 m2 7 – 300 > m2 8 – NSP

PAS DE QUESTIONS D25 A D26

D27.	<p>Vous décrivez-vous comme... ? LIRE – MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p> <p>1 – Quelqu'un d'extrêmement religieux 2 – Quelqu'un de très religieux 3 – Quelqu'un d'assez religieux 4 – Quelqu'un de ni religieux , ni non-religieux 5 – Quelqu'un d'assez non-religieux 6 – Quelqu'un de très non-religieux 7 – Quelqu'un d'extrêmement non-religieux 8 – Quelqu'un d'agnostique 9 – Quelqu'un d'athée 10 – Quelqu'un d'anti-religieux 11 – NSP</p>
------	--

PAS DE QUESTION D28

D29.	<p>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.</p> <p>MONTRER CARTE</p> <p>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 réponse, 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.</p>	<p>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</p>
------	--	---

PAS DE QUESTION D30

D30.	<p>a) Lesquelles de ces sources de revenus votre ménage a-t-il eu au cours des douze derniers mois ? MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES</p> <p>b) Et quelle a été la source de revenus la plus importante de votre ménage au cours des douze derniers mois ? MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE</p>		
	LIRE	a) source de revenus	b) la source la plus importante
	1 – Le travail	1	1
	2 – Les pensions / les retraites	2	2
	3 – Les allocations de chômage	3	3
	4 – Les allocations de maladie / invalidité	4	4
	5 – De l'aide sociale	5	5
	6 – De l'argent reçu de membres de la famille	6	6
	7 – Des revenus de placements, épargne, ou loyers	7	7
	8 – Autres : SPONTANE	8	8
	9 – Refus SPONTANE	9	9
	10 – NSP	10	10

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 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	
P.5.	Coopération du répondant 1 - Excellente 2 - Bonne 3 - Moyenne 4 - Médiocre	
P.6.	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)	
P.7.	1 - CENTRE 2 - SUD 3 - NORD 4 - EST	
P.8.	Code postal: L -	
P.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	