

**ZA4738**

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

**Country Specific Questionnaire  
France**

## Questionnaire FL228 DG INFSO

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

[NE PAS LIRE- PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- 112 .....1
- Numéro(s) nationa(ux)l.....2
- Autre(s) numéro(s) .....3
- [NSP/SR] .....9

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

[NE PAS LIRE]

- 112 .....1
- Autre(s) numéro(s) .....2
- [NSP/SR] .....9

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

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

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, concernant le 112 .....1
- Oui, concernant les numéros d'urgence nationaux .....2
- Oui, concernant les deux .....3
- Non .....4
- [NSP/SR] .....9

SI LA REPONSE EST 1 OU 3 POUR LA Q3

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

[LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- Média (télévision, radio, journaux, internet) .....1
- Par l'intermédiaire de votre opérateur de télécommunications (téléphones publics, annuaires téléphoniques, factures).....2
- Autre .....3
- [NSP/SR] .....9

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

[LIRE - UNE SEULE REPONSE PAR LIGNE]

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

- A. Il est très utile d'avoir en Europe un numéro d'urgence disponible partout dans l'Union européenne. ....1 2 3 4 9
- B. En France, les gens sont suffisamment informés de l'existence du numéro d'urgence européen 112. ....1 2 3 4 9
- C. La France devrait faire plus pour aider les utilisateurs handicapés à joindre les services d'urgence par le biais du 112, par exemple en fournissant des téléphones adaptés. ....1 2 3 4 9

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

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, uniquement le 112 .....1
- Oui, uniquement les numéros d'urgence nationaux .....2
- Oui, à la fois le 112 et les numéros d'urgence nationaux .....3
- [Autres numéros] .....4
- Non, je n'ai appelé aucun numéro d'urgence .....5
- [NSP/SR] .....9

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

## QUESTIONNAIRE LONG

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

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- vers le "112" en France .....1
- vers un numéro d'urgence national en France .....2
- vers le "112" dans un autre pays de l'Union  
européenne .....3
- vers un numéro d'urgence national dans un autre  
pays de l'Union européenne .....4
- [NSP/SR] .....9

**Q7.** Quel type de téléphone avez-vous utilisé ?

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Téléphone public .....1
- Téléphone fixe .....2
- Téléphone mobile .....3
- Via Internet (Voix sur IP) .....4
- [NSP/SR] .....9

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

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Non, je n'ai rencontré aucune difficulté technique .....1
- Je n'ai eu aucune tonalité ou l'appel n'a pas abouti .....2
- La ligne était occupée ou le téléphone a sonné,  
mais personne n'a répondu .....3
- Autres problèmes techniques .....4
- [NSP/SR] .....9

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

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

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, nous avons eu un problème de communication à cause des langues .....1
- Non, nous avons communiqué dans la langue du pays où nous étions .....2
- Non, nous avons communiqué dans une langue différente de celle(s) du pays dans lequel nous étions .....3
- [NSP/SR] .....9

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

[LIRE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, j'ai donné l'adresse exacte .....1
- Oui, mais je ne pouvais pas donner l'adresse exacte .....2
- Non, l'opérateur ne l'a pas demandé même si j'aurais pu lui fournir ces informations .....3
- Non, je ne pouvais pas indiquer ma localisation .....4
- [NSP/SR] .....9

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

[LIRE- UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Une unité de secours est arrivée sur place .....1
- Une unité de secours a été envoyée, mais n'est pas arrivée .....2
- J'ai reçu des informations par téléphone concernant ce qu'il fallait faire / où aller pour résoudre le problème .....3
- On m'a dit que la situation n'était pas une situation d'urgence, et donc qu'aucune suite n'était requise .....4
- Autre .....5
- [NSP/SR] .....9

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

- [1] Homme
- [2] Femme

**D2. Quel âge avez-vous?**

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

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

<b>- PROFESSION LIBÉRALE/ INDÉPENDANT</b>	
→ i.e. :	- agriculteur, sylviculteur, pêcheur .....11
	- commerçant, artisan.....12
	- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...).....13
	- Dirigeant d'entreprise .....14
	- Autre .....15
<b>- Employé (e)</b>	
→ i.e. :	- Cadre employé (médecin sous convention, avocat, comptable, architecte)21
	- Direction générale, directeur ou direction supérieure .....22
	- Cadre moyen .....23
	- Fonctionnaire.....24
	- employé(e) de bureau .....25
	- Autre salarié (commercial, infirmière etc...) .....26
	- Autre .....27
<b>- Ouvrier</b>	
→ i.e. :	- superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...) .....31
	- Ouvrier .....32
	- Ouvrier non qualifié .....33
	- Autre .....34
<b>- Sans activité professionnelle</b>	
→ i.e. :	- Femme/ Homme au foyer .....41
	- Etudiant (temps plein) .....42
	- Retraité .....43
	- Demandeur d'emploi .....44
	- Autre .....45
	- [Refus] .....99

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

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

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

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