ZA5220

Flash Eurobarometer 285
(The European Emergency Number 112, wave 3)

Country Specific Questionnaire
Luxembourg (French)

Questionnaire FL285
DG INFSO

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

[NE PAS LIRE- PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES]

- 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. Au Luxembourg, les gens sont suffisamment informés de l'existence du numéro d'urgence européen 112. .....1 2 3 4 9

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

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

[LIRE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE]

- Oui, uniquement le 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" au Luxembourg 1
- vers un numéro d'urgence national au Luxembourg 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 -]

- **PROFESSION LIBÉRALE/ INDÉPENDANT**

→ i.e. :
- agriculteur, sylviculteur, pêcheur 11
- commerçant, artisan.....12
- profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte...).....13
- Dirigeant d'entreprise 14
- Autre 15

- **Employé (e)**

→ 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

- **Ouvrier**

→ i.e. :
- superviseur/agent de maîtrise (chef d'équipe, etc...) 31
- Ouvrier 32
- Ouvrier non qualifié 33
- Autre 34

- **Sans activité professionnelle**

→ 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