

GESIS Study ID ..... ZAIÍÎI

Flash Eurobarometer 350  
May 2012

Safety of services

Basic bilingual questionnaire

TNS political & social

**FL350 - Safety of Services - Final Bilingual Matrix**

D1	How old are you?		
(WRITE DOWN - IF "REFUSAL" CODE '99')			
<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>			

D1	Quel est votre âge ?		
(NOTER EN CLAIR - SI "REFUS" CODER '99')			
<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>			

D2	Gender.				
<table border="1"> <tr> <td>Male</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Female</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> </tr> </table>		Male	1	Female	2
Male	1				
Female	2				
ASK ALL					
I would like to ask you a few questions about health and safety issues in the provision of certain kind of services.					
<table border="1"> <tr> <td style="width: 400px; height: 20px;"></td> </tr> </table>					

D2	Sexe du répondant.				
<table border="1"> <tr> <td>Homme</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Femme</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> </tr> </table>		Homme	1	Femme	2
Homme	1				
Femme	2				
A TOUS					
Je voudrais vous poser quelques questions sur les problèmes de santé et de sécurité liés à la prestation de certains types de services.					
<table border="1"> <tr> <td style="width: 400px; height: 20px;"></td> </tr> </table>					

Q1	Accidents resulting in physical harm or injury can happen when using some paid-for services. Which of the types of services in the following list do you think have the highest frequency of accidents?												
(READ OUT – ROTATE – MAX. 3 ANSWERS)													
<table border="1"> <tr> <td>Accommodation (hotels, camping sites, etc.) please do not think about food and restaurants</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Organised outdoor leisure activities (skiing, canoeing, mountain biking, etc.)</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Swimming pools</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Amusement parks and fairgrounds</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Beauty and wellness centres (hairdressers, tanning salons, spas, etc.)</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>DK/NA</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> </tr> </table>		Accommodation (hotels, camping sites, etc.) please do not think about food and restaurants	1	Organised outdoor leisure activities (skiing, canoeing, mountain biking, etc.)	2	Swimming pools	3	Amusement parks and fairgrounds	4	Beauty and wellness centres (hairdressers, tanning salons, spas, etc.)	5	DK/NA	6
Accommodation (hotels, camping sites, etc.) please do not think about food and restaurants	1												
Organised outdoor leisure activities (skiing, canoeing, mountain biking, etc.)	2												
Swimming pools	3												
Amusement parks and fairgrounds	4												
Beauty and wellness centres (hairdressers, tanning salons, spas, etc.)	5												
DK/NA	6												
NEW													

Q1	Des accidents entraînant des blessures ou dommages physiques peuvent survenir lors de l'utilisation de certains services payants. Selon vous, parmi les services suivants, quels sont ceux qui ont la fréquence d'accidents la plus élevée ?												
(LIRE – ROTATION – MAX. 3 REPONSES)													
<table border="1"> <tr> <td>L'hébergement (hôtels, campings, etc.) sans tenir compte de la restauration</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Les activités de loisir en plein-air organisées (ski, canoë, VTT, etc.)</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Les piscines</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Les parcs d'attraction et foires</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Les centres de beauté et de bien-être (salons de coiffure, centres de bronzage, spas, etc.)</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>NSP/NR</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> </tr> </table>		L'hébergement (hôtels, campings, etc.) sans tenir compte de la restauration	1	Les activités de loisir en plein-air organisées (ski, canoë, VTT, etc.)	2	Les piscines	3	Les parcs d'attraction et foires	4	Les centres de beauté et de bien-être (salons de coiffure, centres de bronzage, spas, etc.)	5	NSP/NR	6
L'hébergement (hôtels, campings, etc.) sans tenir compte de la restauration	1												
Les activités de loisir en plein-air organisées (ski, canoë, VTT, etc.)	2												
Les piscines	3												
Les parcs d'attraction et foires	4												
Les centres de beauté et de bien-être (salons de coiffure, centres de bronzage, spas, etc.)	5												
NSP/NR	6												
NOUVEAU													

Q2	In the last two years, have you or anyone else from your household used any of the following paid-for services in (OUR COUNTRY)?
----	--

Q2	Au cours des deux dernières années, vous-même ou un autre membre de votre foyer, avez-vous utilisé l'un des services payants suivants en (NOTRE PAYS) ?
----	---

(READ OUT – ROTATE - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

Accommodation (hotels, camping sites, etc.) please do not think about food and restaurants	1
Organised outdoor leisure activities (skiing, canoeing, mountain biking, etc.)	2
Swimming pools	3
Amusement parks and fairgrounds	4
Beauty and wellness centres (hairdressers, tanning salons, spas, etc.)	5
DK/NA	6

NEW

ASK Q3.1 TO Q3.5 ONLY IF THE RESPONDENT SAYS THAT HE OR SHE USED THIS SERVICE IN Q2

Q3 For each type of paid-for services you or someone else from your household used in the last two years in (OUR COUNTRY), did any of the following happen?

(ONE ANSWER PER LINE)

(READ OUT)	An accident, resulting in physical harm or injury, occurred	While using the service, you felt it was not safe and you stopped using it	None of this happened	DK/NA
------------	---	--	-----------------------	-------

1	Accommodation (hotels, camping sites, etc.)	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---

(LIRE – ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLE)

L'hébergement (hôtels, campings, etc.) sans tenir compte de la restauration	1
Les activités de loisir en plein-air organisées (ski, canoë, VTT, etc.)	2
Les piscines	3
Les parcs d'attraction et foires	4
Les centres de beauté et de bien-être (salons de coiffure, centres de bronzage, spas, etc.)	5
NSP/NR	6

NOUVEAU

POSER Q3.1 A Q3.5 SEULEMENT SI LE REpondant A MENTIONNE AVOIR UTILISE CE SERVICE EN Q2

Q3 Pour chaque type de services payants que vous-même ou un membre de votre foyer avez utilisé au cours des deux dernières années en (NOTRE PAYS), l'une des situations suivantes s'est-elle présentée ?

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Un accident qui a entraîné une blessure ou un dommage physique	En utilisant ce service, vous ne vous êtes pas senti en sécurité et vous avez arrêté de l'utiliser	Rien de cela n'est arrivé	NSP/NR
--------	--	--	---------------------------	--------

1	L'hébergement (hôtels, campings, etc.)	1	2	3	4
---	--	---	---	---	---

2	Organised outdoor leisure activities (skiing, canoeing, mountain biking, etc.)	1	2	3	4
3	Swimming pools	1	2	3	4
4	Amusement parks and fairgrounds	1	2	3	4
5	Beauty and wellness centres (hairdressers, tanning salons, spas, etc.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 1: TO ALL EXCEPT THOSE WHO HAD AT LEAST ONE ACCIDENT, Q3.1 TO Q3.5# 1. OTHERS, GO TO Q11

ASK Q4 and Q5 IF THE RESPONDENT USED AT LEAST ONCE AN ACCOMMODATION SERVICE, Q2=1

Q4	Thinking about the last time you used paid-for accommodation in (OUR COUNTRY), please tell me how safe you considered the following aspects of the accommodation?
----	---

(ONE ANSWER PER LINE)

(READ OUT)	Very safe	Fairly safe	Not very safe	Not at all safe	Not applicable	DK/NA
------------	-----------	-------------	---------------	-----------------	----------------	-------

1	The building itself, the room and the equipment (common areas, balconies, bathrooms, toilets, furniture, electrical appliances, etc.)	1	2	3	4	5	6
2	Equipment and signs in case of fire	1	2	3	4	5	6
3	Hygiene conditions (quality of water, cleanliness, etc.)	1	2	3	4	5	6
4	The heating system and security against carbon monoxide leaks	1	2	3	4	5	6
5	The pool and its surroundings	1	2	3	4	5	6
6	The recreational facilities (garden, playground, etc.)	1	2	3	4	5	6

NEW

2	Les activités de loisir en plein-air organisées (ski, canoë, VTT, etc.)	1	2	3	4
3	Les piscines	1	2	3	4
4	Les parcs d'attraction et foires	1	2	3	4
5	Les centres de beauté et de bien-être (salons de coiffure, centres de bronzage, spas, etc.)	1	2	3	4

NOUVEAU

SPLIT 1: A TOUS SAUF CEUX QUI ONT EU AU MOINS UN ACCIDENT, Q3.1 A Q3.5# 1. LES AUTRES ALLER EN Q11

POSER Q4 et Q5 SI LE REpondant A UTILISE AU MOINS UNE FOIS UN SERVICE D'HEBERGEMENT, Q2=1

Q4	En pensant à la dernière fois où vous avez utilisé un hébergement payant en (NOTRE PAYS), veuillez me dire dans quelle mesure les aspects suivants de l'hébergement étaient sûrs?
----	---

(UNE REponse PAR LIGNE)

(LIRE)	Très sûrs	Plutôt sûrs	Pas très sûrs	Pas sûrs du tout	Non applicable	NSP/NR
--------	-----------	-------------	---------------	------------------	----------------	--------

1	Le bâtiment lui-même, la chambre et les équipements (zones communes, balcons, salle de bain, toilettes, meubles, installations électriques, etc.)	1	2	3	4	5	6
2	L'équipement et la signalétique en cas d'incendie	1	2	3	4	5	6
3	Les conditions d'hygiène (qualité de l'eau, propreté, etc.)	1	2	3	4	5	6
4	Le système de chauffage et de sécurité contre les fuites de monoxyde de carbone	1	2	3	4	5	6
5	La piscine et ses abords	1	2	3	4	5	6
6	Les installations de loisir (jardin, plaines de jeu, etc.)	1	2	3	4	5	6

NOUVEAU

Q5 Thinking about safety, the last time you used paid-for accommodation in (OUR COUNTRY), please tell me if ...

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Yes	No	I don't remember/ I'm not sure	DK/NA
--	------------	-----	----	-----------------------------------	-------

1	The premises and/or the equipment were in good enough condition	1	2	3	4
2	The staff seemed to be properly qualified in terms of safety precautions	1	2	3	4
3	Information regarding safety was displayed (warning signs about risks, instructions on use, emergency exits, etc.)	1	2	3	4

NEW

ASK Q6 IF THE RESPONDENT ENGAGED AT LEAST ONCE IN AN ORGANISED OUTDOOR LEISURE ACTIVITY Q2=2

Q6 Thinking about safety, the last time you engaged in an organised outdoor activity in (OUR COUNTRY), please tell me if ...

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Yes	No	I don't remember/ I'm not sure	DK/NA
--	------------	-----	----	-----------------------------------	-------

1	The premises and/or the equipment were in good enough condition	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---

Q5 En pensant à la sécurité, la dernière fois que vous avez utilisé un hébergement payant en (NOTRE PAYS), veuillez me dire si...

(UNE REPOSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	Je ne me souviens pas/ je n'en suis pas sûr	NSP/NR
--	--------	-----	-----	---	--------

1	Les lieux et/ou les équipements étaient en bon état	1	2	3	4
2	Le personnel a semblé suffisamment qualifié en termes de mesures de sécurité	1	2	3	4
3	Les informations de sécurité étaient affichées (signes d'avertissement sur les risques, instructions d'utilisation, sorties de secours, etc.)	1	2	3	4

NOUVEAU

POSER Q6 SI LE REpondant A PARTICIPE AU MOINS UNE FOIS A UNE ACTIVITE DE LOISIR EN PLEIN AIR ORGANISEE Q2=2

Q6 En pensant à la sécurité, la dernière fois que vous avez participé à une activité de loisir en plein-air organisée en (NOTRE PAYS), veuillez me dire si...

(UNE REPOSE PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	Je ne me souviens pas/ je n'en suis pas sûr	NSP/NR
--	--------	-----	-----	---	--------

1	Les lieux et/ou les équipements étaient en bon état	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---

2	The staff seemed to be properly qualified in terms of safety precautions	1	2	3	4
3	Information regarding safety was displayed (warning signs about risks, instructions on use, emergency exits, etc.)	1	2	3	4

NEW

ASK Q7 IF THE RESPONDENT USED AT LEAST ONCE A SWIMMING POOL FACILITY Q2=3

Q7 Thinking about safety, the last time you used a swimming pool facility in (OUR COUNTRY), please tell me if ...

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Yes	No	I don't remember/ I'm not sure	DK/NA
--	------------	-----	----	-----------------------------------	-------

1	The premises and/or the equipment were in good enough condition	1	2	3	4
2	The staff seemed to be properly qualified in terms of safety precautions	1	2	3	4
3	Information regarding safety was displayed (warning signs about risks, instructions on use, emergency exits, etc.)	1	2	3	4

NEW

ASK Q8 IF THE RESPONDENT WENT AT LEAST ONCE TO AN AMUSEMENT PARK OR A FAIRGROUND Q2=4

Q8 Thinking about safety, the last time you were in an amusement park or a fairground in (OUR COUNTRY), please tell me if ...

(ONE ANSWER PER LINE)

2	Le personnel a semblé suffisamment qualifié en termes de mesures de sécurité	1	2	3	4
3	Les informations de sécurité étaient affichées (signes d'avertissement sur les risques, instructions d'utilisation, sorties de secours, etc.)	1	2	3	4

NOUVEAU

POSER Q7 SI LE REpondant EST ALLE AU MOINS UNE FOIS A LA PISCINE Q2=3

Q7 En pensant à la sécurité, la dernière fois que êtes allé à la piscine en (NOTRE PAYS), veuillez me dire si...

(UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	Je ne me souviens pas/ je n'en suis pas sûr	NSP/NR
--	--------	-----	-----	---	--------

1	Les lieux et/ou les équipements étaient en bon état	1	2	3	4
2	Le personnel a semblé suffisamment qualifié en termes de mesures de sécurité	1	2	3	4
3	Les informations de sécurité étaient affichées (signes d'avertissement sur les risques, instructions d'utilisation, sorties de secours, etc.)	1	2	3	4

NOUVEAU

POSER Q8 SI LE REpondant EST ALLE AU MOINS UNE FOIS DANS UN PARC D'Attraction OU UNE FOIRE Q2=4

Q8 En pensant à la sécurité, la dernière fois que vous êtes allé dans un parc d'attraction ou une foire en (NOTRE PAYS), veuillez me dire si...

(UNE REponse PAR LIGNE)

	(READ OUT)	Yes	No	I don't remember/ I'm not sure	DK/NA
--	------------	-----	----	-----------------------------------	-------

1	The premises and/or the equipment were in good enough condition	1	2	3	4
2	The staff seemed to be properly qualified in terms of safety precautions	1	2	3	4
3	Information regarding safety was displayed (warning signs about risks, instructions on use, emergency exits, etc.)	1	2	3	4

NEW

ASK Q9 IF THE RESPONDENT WENT AT LEAST ONCE TO A BEAUTY AND WELLNESS CENTRE Q2=5

Q9	Thinking about safety, the last time you went to a beauty and wellness centre (hairdresser, tanning salon, spa, etc.) in (OUR COUNTRY), please tell me if ...
----	---

(ONE ANSWER PER LINE)

	(READ OUT)	Yes	No	I don't remember/ I'm not sure	DK/NA
--	------------	-----	----	-----------------------------------	-------

1	The premises and/or the equipment were in good enough condition	1	2	3	4
2	The staff seemed to be properly qualified in terms of safety precautions	1	2	3	4
3	Information regarding safety was displayed (warning signs about risks, instructions on use, emergency exits, etc.)	1	2	3	4

	(LIRE)	Oui	Non	Je ne me souviens pas/ je n'en suis pas sûr	NSP/NR
--	--------	-----	-----	---	--------

1	Les lieux et/ou les équipements étaient en bon état	1	2	3	4
2	Le personnel a semblé suffisamment qualifié en termes de mesures de sécurité	1	2	3	4
3	Les informations de sécurité étaient affichées (signes d'avertissement sur les risques, instructions d'utilisation, sorties de secours, etc.)	1	2	3	4

NOUVEAU

POSER Q9 SI LE REpondant EST ALLE AU MOINS UNE FOIS DANS UN CENTRE DE BEAUTE OU DE BIEN-ETRE Q2=5

Q9	En pensant à la sécurité, la dernière fois que vous êtes allé dans un centre de beauté ou de bien-être (salon de coiffure, centre de bronzage, spas, etc.) en (NOTRE PAYS), veuillez me dire si...
----	--

(UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Oui	Non	Je ne me souviens pas/ je n'en suis pas sûr	NSP/NR
--	--------	-----	-----	---	--------

1	Les lieux et/ou les équipements étaient en bon état	1	2	3	4
2	Le personnel a semblé suffisamment qualifié en termes de mesures de sécurité	1	2	3	4
3	Les informations de sécurité étaient affichées (signes d'avertissement sur les risques, instructions d'utilisation, sorties de secours, etc.)	1	2	3	4

NEW

SPLIT 2 : Q10 TO Q15

ASK Q10 ONLY IF THE RESPONDENT SAYS THAT HE OR SHE EXPERIENCED AN ACCIDENT REGARDING ACCOMMODATION, Q3.1 =1

IF THE RESPONDENT EXPERIENCED AN ACCIDENT IN Q3.1, THEN THE RESPONDENT WILL BE TOLD: 'Can I now ask you a question about the accident which happened while using a paid-for accommodation?'

Q10 Was the accident in the accommodation related to any of the following?

(READ OUT – ROTATE - ONE ANSWER ONLY)

General safety (common areas, bedrooms, balconies, bathrooms, public toilets, furniture, electrical appliances, etc.)	1
Fire	2
Hygiene (water, chemicals, etc.)	3
Carbon monoxide leak	4
Pool safety (no lifeguard, poorly maintained, etc.)	5
Recreational facilities (garden, playground, etc.)	6
Other (DO NOT READ OUT)	7
None (DO NOT READ OUT)	8
DK/NA	9

NEW

ASK Q11 to Q15 ONLY IF THE RESPONDENT SAYS THAT HE OR SHE EXPERIENCED AN ACCIDENT, Q3.1 TO Q3.5 =1

IF MORE THAN ONE ACCIDENT OCCURRED, ONE WILL RANDOMLY BE SELECTED WITH ANSWERS GIVEN IN Q3 AND THE RESPONDENT WILL BE TOLD: 'Can I now ask you some questions about the accident which happened while using 'NAME OF THE SERVICE' (INFORMATION FROM Q3 INSERTED)?'

NOUVEAU

SPLIT 2 : Q10 A Q15

POSER Q10 SEULEMENT SI LE REpondANT A MENTIONNE AVOIR EU UN ACCIDENT LIE A L'HEBERGEMENT, Q3.1 =1

SI LE REpondANT A EU UN ACCIDENT EN Q3.1, ALORS DIRE AU REpondANT : "Pourrais-je maintenant vous poser une question relative à l'accident que vous-même ou un membre de votre foyer avez eu lors d'un séjour dans un hébergement payant?"

Q10 L'accident que vous avez eu dans l'hébergement payant était-il lié à l'un des éléments suivants?

(LIRE – ROTATION – UNE SEULE REponse)

La sécurité générale (zones communes, chambres, balcons, salle de bain, toilettes, meubles, installations électriques, etc.)	1
Le feu	2
L'hygiène (eau, produits chimiques, etc.)	3
Une fuite de monoxyde de carbone	4
La sécurité de la piscine (pas de maitre-nageur, manque d'entretien, etc.)	5
Les équipements de loisir (jardin, aire de jeu, etc.)	6
Autres (NE PAS LIRE)	7
Aucun (NE PAS LIRE)	8
NSP/NR	9

NOUVEAU

POSER Q11 à Q15 SEULEMENT SI LE REpondANT A MENTIONNE AVOIR EU UN ACCIDENT, Q3.1 à Q3.5 =1

SI LE REpondANT A EU PLUS D'UN ACCIDENT, L'ACCIDENT SERA SELECTIONNE DE FACON ALEATOIRE EN FONCTION DES REponses FOURNIES EN Q3 ET DIRE AU REpondANT : "Pourrais-je maintenant vous poser quelques questions relatives à l'accident que vous-même ou un membre de votre foyer avez eu en utilisant ... 'NOM DU SERVICE' (INFORMATION DE Q3 INSEREE) ?"



Q11 What was/were the consequence(s) of the accident?

(READ OUT – MULTIPLE ANSWERS)

Superficial injuries (slight burning, graze, etc.)	1
Infection, poisoning	2
Drowning or nearly drowning	3
Electric shock	4
Serious psychological effects	5
Serious physical injury with temporary consequences (broken bone, twist, strain, etc.)	6
Serious physical injury which lead to a permanent disability	7
The accident was fatal	8
Other (DO NOT READ OUT)	9
DK/NA	10

NEW

Q11 Quelles ont été les conséquences de cet accident ?

(LIRE – REPONSES MULTIPLES)

Des blessures superficielles (brûlure légère, écorchure, etc.)	1
Une infection, un empoisonnement	2
Une noyade ou une quasi noyade	3
Un choc électrique	4
Des effets psychologiques graves	5
Des blessures graves entraînant des conséquences temporaires (os cassé, entorse, foulure, etc.)	6
Des blessures graves entraînant un handicap permanent	7
L'accident a été fatal	8
Autre (NE PAS LIRE)	9
NSP/NR	10

NOUVEAU

Q12 In your opinion, was the accident caused by...?

(READ OUT – ROTATE – MULTIPLE ANSWERS)

Bad state of the premises/ the equipment	1
Insufficient competence of service provider/ staff responsible	2
Insufficient instructions on use	3
Insufficient warning about risks	4
Insufficient supervision	5
Lack of/ poor emergency procedures	6
My own fault/ the own fault of the user	7
Other (DO NOT READ OUT)	8
DK/NA	9

NEW

Q12 Selon vous, l'accident a-t-il été causé par , etc. ?

(LIRE – ROTATION – REPONSES MULTIPLES)

Le mauvais état des lieux/ des équipements	1
Le manque de compétence du fournisseur de service/ du personnel	2
Des instructions d'utilisation insuffisantes	3
Un avertissement insuffisant sur les risques	4
Une surveillance insuffisante	5
Un manque/ une mauvaise qualité de procédures d'urgence	6
Ma propre faute/ la faute de l'utilisateur	7
Autre (NE PAS LIRE)	8
NSP/NR	9

NOUVEAU

Q13 Did the accident happen to a child under 15 years of age?

Yes	1
No	2
DK/NA	3

NEW

Q13 L'accident est-il arrivé à un enfant de moins de 15 ans ?

Oui	1
Non	2
NSP/NR	3

NOUVEAU

Q14	Did you or someone from your household make an official complaint about the accident?
-----	---

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

No	1
Yes and you never received any reply	2
Yes and the outcome is not yet known	3
Yes and you obtained financial compensation	4
Yes and you obtained another kind of compensation	5
DK/NA	6

NEW

ASK Q15 IF "DID NOT MAKE AN OFFICIAL COMPLAINT", Q14=1

Q15	Why did you or someone from your household not make an official complaint about the accident?
-----	---

(READ OUT – MAX. 3 ANSWERS)

You did not know how or who or where to complain	1
It was unlikely that you would get a satisfactory solution to the problem you encountered	2
You were not sure of your rights as a consumer	3
You thought it would take too long	4
You have tried to complain about other problems in the past but did not get anywhere	5
Other (DO NOT READ OUT)	6
DK/NA	7

NEW

D4	How old were you when you stopped full-time education?
----	--

(INT.: IF "STILL STUDYING", CODE '00' - IF "NO EDUCATION" CODE '01' - IF "REFUSAL" CODE '98' - IF "DK" CODE '99')

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

FL349 D4

Q14	Vous-même ou un membre de votre foyer, avez-vous déposé une plainte officielle concernant cet accident ?
-----	--

(LIRE – UNE SEULE REPOSE)

Non	1
Oui et vous n'avez jamais reçu de réponse	2
Oui mais le résultat n'est pas encore connu	3
Oui et vous avez obtenu une compensation financière	4
Oui et vous avez obtenu un autre type de compensation	5
NSP/NR	6

NOUVEAU

POSER Q15 SI "N'A PAS DEPOSE UNE PLAINTTE OFFICIELLE", Q14=1

Q15	Pourquoi, vous-même ou un membre de votre foyer, n'avez-vous pas déposé de plainte officielle concernant cet accident ?
-----	---

(LIRE – MAX. 3 REPOSES)

Vous ne saviez pas où, comment ou auprès de qui déposer plainte	1
Il était peu probable que vous puissiez trouver une solution satisfaisante au problème	2
Vous n'étiez pas sûr de vos droits en tant que consommateur	3
Vous pensiez que cela prendrait trop de temps	4
Vous avez essayé de déposer une plainte officielle pour d'autres problèmes dans le passé et cela n'a pas été concluant	5
Autres (NE PAS LIRE)	6
NSP/NR	7

NOUVEAU

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 "DK" CODER '99')

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

FL349 D4

D5a As far as your current occupation is concerned, would you say you are self-employed, an employee, a manual worker or would you say that you are without a professional activity?

(ONE ANSWER ONLY)

Self-employed	1
Employee	2
Manual worker	3
Without a professional activity	4
Refusal (DO NOT READ OUT)	5

FL349 D5a

ASK D5b IF SELF-EMPLOYED, CODE 1 IN D5a

D5b Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Farmer, forester, fisherman	1
Owner of shop, craftsman	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...)	3
Manager of a company	4
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	5

ASK D5c IF EMPLOYEE, CODE 2 IN D5a

D5c Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

Professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect, ...)	1
General management, director or top management	2
Middle management	3
Civil servant	4
Office clerk	5
Other employee (salesman, nurse, ...)	6
Other\ Refusal (DO NOT READ OUT)	7

ASK D5d IF MANUAL WORKER, CODE 3 IN D5a

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 ? (M)

(UNE SEULE REPONSE)

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

FL349 D5a

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

Agriculteur, sylviculteur, pêcheur	1
Commerçant, artisan	2
Profession libérale (avocat, médecin, comptable, architecte, ...)	3
Dirigeant d'une entreprise	4
Autre\ Refus (NE PAS LIRE)	5

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE LES REPONSES – UNE SEULE REPONSE)

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 Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Supervisor\ foreman (team manager, ...) 1
- Manual worker 2
- Unskilled manual worker 3
- Other\ Refusal (DO NOT READ OUT) 4

ASK D5e IF WITHOUT A PROFESSIONAL ACTIVITY, CODE 4 IN D5a

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE 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 Would you say you are...?

(READ OUT – ONE ANSWER ONLY)

- Looking after the home 1
- Student (full time) 2
- Retired 3
- Seeking a job 4
- Other\ Refusal (DO NOT READ OUT) 5

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE 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 What region do you live in?

(READ OUT IF NECESSARY - ONE ANSWER ONLY)

D12 Dans quelle région habitez-vous?

(CITER SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

D13 Would you say you live in a...?

(READ OUT - SINGLE CODE)

- Rural area or village 1
- Small or medium-sized town 2
- Large town/city 3
- DK (DO NOT READ OUT) 4

D13 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(CITER - UNE SEULE REPONSE)

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

D18 Have you got a mobile phone?

(DO NOT READ OUT)

- Yes 1
- No 2

D18 Avez-vous un téléphone mobile ?

(NE PAS CITER)

- Oui 1
- Non 2

D20	Have you got a landline phone?
-----	--------------------------------

(DO NOT READ OUT)

Yes	1
No	2

D22	Could you tell me how many people aged 15 years or more live in your household, yourself included?
-----	--

(WRITE DOWN - IF "DK" CODE '98' - IF "REFUSAL" CODE '99')

	Number of people aged 15 or more in the household
--	---

D20	Avez-vous une ligne de téléphone fixe ?
-----	---

(NE PAS CITER)

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
--	---

# **FLASH EUROBAROMETER 350**

"Safety of services"

## **TECHNICAL SPECIFICATIONS**

Between the 7th of May and the 10th of May 2012, TNS Political & Social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the survey FLASH EUROBAROMETER 350 about "Safety of services".

This survey has been requested by the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for DG SANCO. It is a general public survey co-ordinated by the Directorate-General for Communication ("Research and Speechwriting" Unit). The FLASH EUROBAROMETER 350 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, resident in each of the 27 Member States and aged 15 years and over. The survey covers the national population of citizens (in these countries) as well as the population of citizens of all the European Union Member States that are residents in these countries and have a sufficient command of the national languages to answer the questionnaire. All interviews were carried using the TNS e-Call center (our centralized CATI system). In every country respondents were called both on fixed lines and mobile phones. The basic sample design applied in all states is multi-stage random (probability). In each household, the respondent was drawn at random following the "last birthday rule".

TNS have developed their own RDD sample generation capabilities based on using contact telephone numbers from responders to random probability or random location face to face surveys, such as Eurobarometer, as seed numbers. The approach works because the seed number identifies a working block of telephone numbers and reduces the volume of numbers generated that will be ineffective. The seed numbers are stratified by NUTS2 region and urbanisation to approximate a geographically representative sample. From each seed number the required sample of numbers are generated by randomly replacing the last two digits. The sample is then screened against business databases in order to exclude as many of these numbers as possible before going into field. This approach is consistent across all countries.

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	FIELDWORK DATES		POPULATION 15+
BE	Belgium	TNS Dimarso	1.001	07/05/2012	10/05/2012	8.939.546
BG	Bulgaria	TNS BBSS	1.004	07/05/2012	10/05/2012	6.537.510
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa s.r.o	1.000	07/05/2012	10/05/2012	9.012.443
DK	Denmark	TNS Gallup A/S	1.002	07/05/2012	10/05/2012	4.561.264
DE	Germany	TNS Infratest	1.000	07/05/2012	10/05/2012	64.409.146
EE	Estonia	TNS Emor	1.000	07/05/2012	10/05/2012	945.733
EL	Greece	TNS ICAP	1.000	07/05/2012	10/05/2012	8.693.566
ES	Spain	TNS Demoscopia S.A	1.001	07/05/2012	10/05/2012	39.035.867
FR	France	TNS Sofres	1.004	07/05/2012	10/05/2012	47.756.439
IE	Ireland	IMS Millward Brown	1.000	07/05/2012	10/05/2012	3.522.000
IT	Italy	TNS Infratest	1.001	07/05/2012	10/05/2012	51.862.391
CY	Rep. of Cyprus	CYMAR	504	07/05/2012	10/05/2012	660.400
LV	Latvia	TNS Latvia	1.001	07/05/2012	10/05/2012	1.447.866
LT	Lithuania	TNS Lithuania	1.001	07/05/2012	10/05/2012	2.829.740
LU	Luxembourg	TNS Dimarso	500	07/05/2012	10/05/2012	404.907
HU	Hungary	TNS Hoffmann Kft	1.001	07/05/2012	10/05/2012	8.320.614
MT	Malta	MISCO International Ltd	505	07/05/2012	10/05/2012	335.476
NL	Netherlands	TNS NIPO	1.003	07/05/2012	10/05/2012	13.371.980
AT	Austria	TNS Austria	1.000	07/05/2012	10/05/2012	7.009.827
PL	Poland	TNS OBOP	1.000	07/05/2012	10/05/2012	32.413.735
PT	Portugal	TNS EUROTESTE	1.000	07/05/2012	10/05/2012	8.080.915
RO	Romania	TNS CSOP	1.000	07/05/2012	10/05/2012	18.246.731
SI	Slovenia	RM PLUS	1.004	07/05/2012	10/05/2012	1.759.701
SK	Slovakia	TNS AISA Slovakia	1.000	07/05/2012	10/05/2012	4.549.955
FI	Finland	TNS Gallup Oy	1.000	07/05/2012	10/05/2012	4.440.004
SE	Sweden	TNS SIFO	1.000	07/05/2012	10/05/2012	7.791.240
UK	United Kingdom	TNS UK	992	07/05/2012	10/05/2012	51.848.010
TOTAL EU27			25.524	07/05/2012	10/05/2012	408.787.006

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, gender, age, region and size of locality were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Political & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. The table here after presents the confidence limits for different sample sizes from 10 to 4000 respondents.

Survey estimate	Sample size (n)									
	10	50	100	150	200	400	800	1000	2000	4000
5%	13.5%	6,0%	4.3%	3.5%	3,0%	2.1%	1.5%	1.4%	1.0%	0.7%
10%	18.6%	8.3%	5.9%	4.8%	4.2%	2.9%	2.1%	1.9%	1.3%	0.9%
25%	26.8%	12,0%	8.5%	6.9%	6,0%	4.2%	3,0%	2.7%	1.9%	1.3%
50%	31,0%	13.9%	9.8%	8,0%	6.9%	4.9%	3.5%	3.1%	2.2%	1.5%
75%	26.8%	12,0%	8.5%	6.9%	6.0%	4.2%	3,0%	2.7%	1.9%	1.3%
90%	18.6%	8.3%	5.9%	4.8%	4.2%	2.9%	2.1%	1.9%	1.3%	0.9%
95%	13.5%	6,0%	4.3%	3.5%	3,0%	2.1%	1.5%	1.4%	1.0%	0.7%

© European Communities  
The Eurobarometer questionnaires are reproduced  
by permission of its publishers,  
the Office for Official Publications of the European Communities,  
2 rue Mercier, L-2985 Luxembourg