

**ZA5785**

**Flash Eurobarometer 350  
(Safety of Services)**

**Country Questionnaire  
Luxembourg (French)**

**FL 350 - Safety of Services - LUF**

D1	Quel est votre âge ?
----	----------------------

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

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

D2	Sexe du répondant.
----	--------------------

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.
---

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

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)
-------------------------------------

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/SR	6,

NEW
-----

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

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 au Luxembourg?
----	--

(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/SR	6,

NEW
-----

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 au Luxembourg, 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/SR
--------	--	--	---------------------------	--------

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

NEW

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 au Luxembourg, veuillez me dire dans quelle mesure les aspects suivants de l'hébergement étaient sûrs?

(UNE REponse PAR LIGNE)

	(LIRE)	Tout à fait en sécurité	Plutôt en sécurité	Pas très sûrs	Pas sûrs du tout	Ne s'applique pas	NSP /SR
--	--------	-------------------------	--------------------	---------------	------------------	-------------------	---------

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, aire de jeu, etc.)	1	2	3	4	5	6

NEW

Q5 En pensant à la sécurité, la dernière fois que vous avez utilisé un hébergement payant au Luxembourg, veuillez me dire si...

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

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

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

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 au Luxembourg, veuillez me dire si...

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

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

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

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 au Luxembourg, veuillez me dire si...

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

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

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

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 au Luxembourg, veuillez me dire si...

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

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

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

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.) au Luxembourg, veuillez me dire si...
----	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

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

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 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 maître-nageur, manque d'entretien, etc.)	5
Les équipements de loisir (jardin, aire de jeu, etc.)	6
Autre (NE PAS LIRE)	7
Aucun (NE PAS LIRE)	8
NSP/SR	9

NEW

POSER Q11 à Q15 SEULEMENT SI LE REpondant a mentionné avoir eu un accident, Q3.1 à Q3.5 =1

SI LE REpondant a eu plus d'un accident, l'accident sera sélectionné de façon aléatoire en fonction des réponses 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 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/SR	10,

NEW

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

(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/SR	9,

NEW

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

Oui	1
Non	2
NSP/NR	3

NEW

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

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

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

NEW

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 REPONSES)

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 longtemps	4,
Vous avez essayé de déposer une plainte officielle pour d'autres problèmes dans le passé et cela n'a pas été concluant	5,
Autre (NE PAS LIRE)	6,
NSP/SR	7,

NEW

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "NSP" CODER '99')

FL349 D4

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 ?

(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 – 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

FL349 D5b

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE – 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

FL349 D5c

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

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

FL349 D5d

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

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

FL349 D5e

D4 A quel âge avez-vous arrêté vos études à temps complet ?

(ENQ. : SI "ETUDIE ENCORE", CODER '00' - SI "PAS D'ETUDE" CODER '01' - SI "REFUS" CODER '98' - SI "NSP" CODER '99')

--	--

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

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

POSER D5b SI INDEPENDANT, CODE 1 EN D5a

D5b Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

POSER D5c SI EMPLOYE, CODE 2 EN D5a

D5c Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

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

POSER D5b SI OUVRIER, CODE 3 EN D5a

D5d Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE)

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

POSER D5E SI SANS ACTIVITE PROFESSIONNELLE, CODE 4 EN D5a

D5e Diriez-vous que vous êtes ... ?

(LISEZ LES REPONSES - UNE SEULE REPONSE)

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

D12 Dans quel région vivez-vous actuellement

(LIRE SI NECESSAIRE - UNE SEULE REPONSE)

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

D13 Diriez-vous que vous vivez ... ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

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

D18 Avez-vous un téléphone mobile ?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

D20 Avez-vous un téléphone fixe ?

(NE PAS LIRE)

Oui	1
Non	2

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

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

Nombre de personnes âgées de 15 ans et plus dans le foyer