

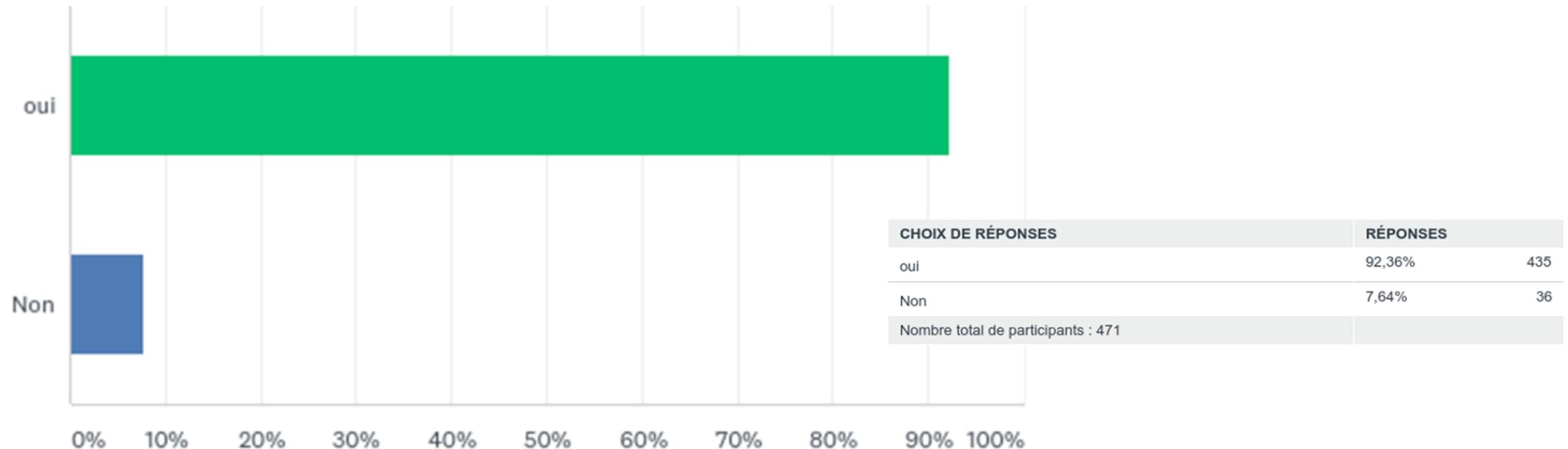
Enquête satisfaction médiation communications électroniques

- 3 1031 consommateurs ayant saisi le Médiateur via le site et reçu un avis du Médiateur entre le 1^{er} juillet 2017 et le 30 novembre 2017.
- 3 73,8% des enquêtes ont été ouvertes à réception du mail (761).
- 3 471 personnes ont répondu à l'enquête. Soit un taux de retour de près de 46% et de 62% des personnes ayant ouverts les invitations.
- 3 9 questions ont été posées et seules 3 étaient facultatives (Age, sexe et CSP).
- 3 L'enquête a été lancée le 20 décembre 2017 et clôturée le 04 janvier 2018, via Survey Monkey.
- 3 L'essentiel de réponses apportées l'ont été entre le 20 et 22 décembre (415 réponses).

Question 1:

Est-ce la première fois que vous avez recours aux services du Médiateur des communications électroniques ?

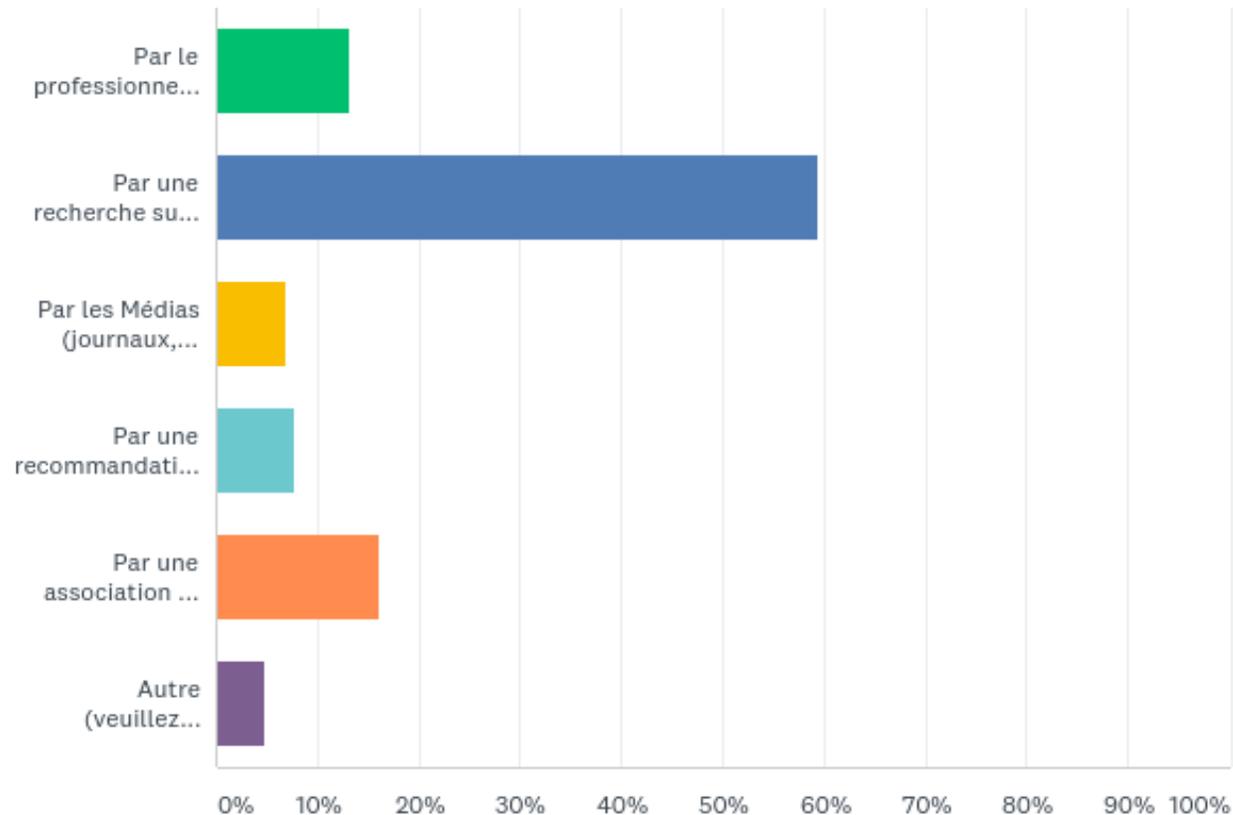
Réponses obtenues : 471 Question (s) ignorée(s) : 0



Question 2 :

Comment avez-vous eu connaissance de l'existence du Médiateur des communications électroniques ?

Réponses obtenues : 471 Question (s) ignorée(s) : 0

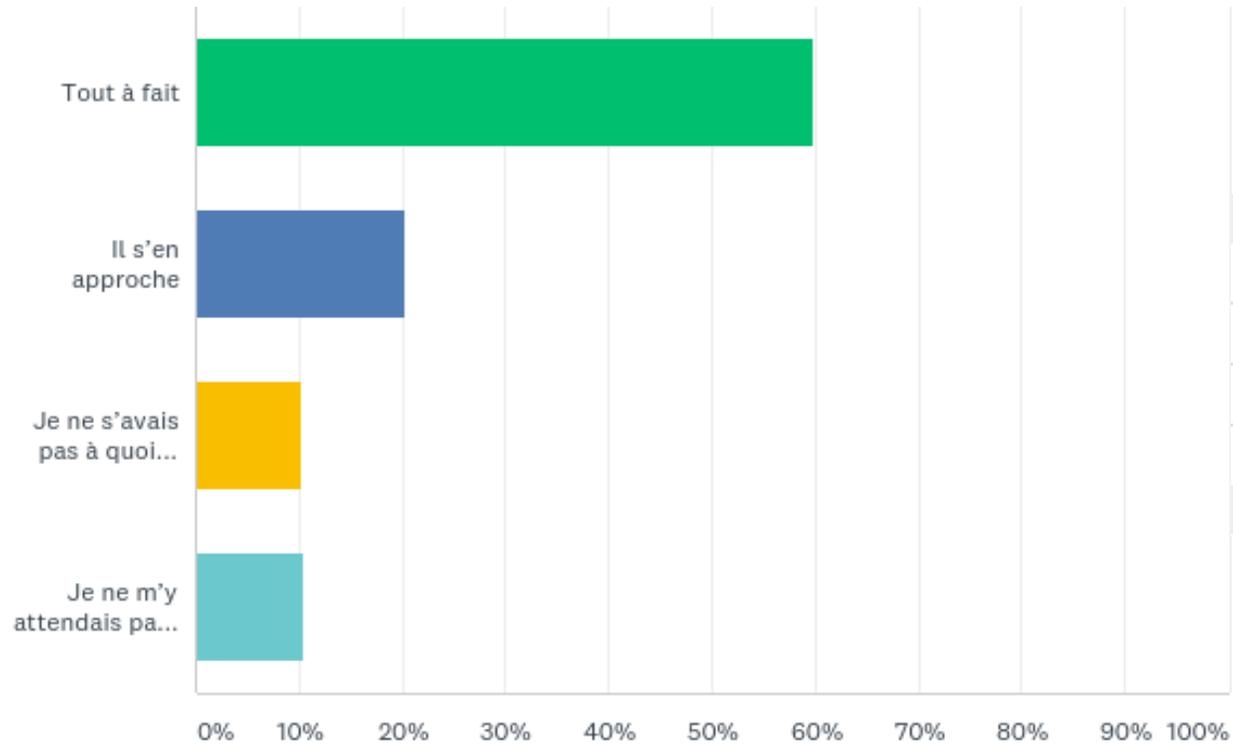


CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Par le professionnel avec lequel j'ai un litige	13,16% 62
Par une recherche sur internet	59,45% 280
Par les Médias (journaux, radio, télé...)	7,01% 33
Par une recommandation (amis, collègues, famille...)	7,64% 36
Par une association de consommateurs, une assistance juridique, un avocat, un conciliateur de justice, le défenseur des droits, un élu...	16,14% 76
Autre (veuillez préciser)	4,88% 23
Nombre total de participants : 471	

Question 3 :

Le résultat de la médiation répondait-il à vos attentes ?

Réponses obtenues : 468 Question (s) ignorée(s) : 3

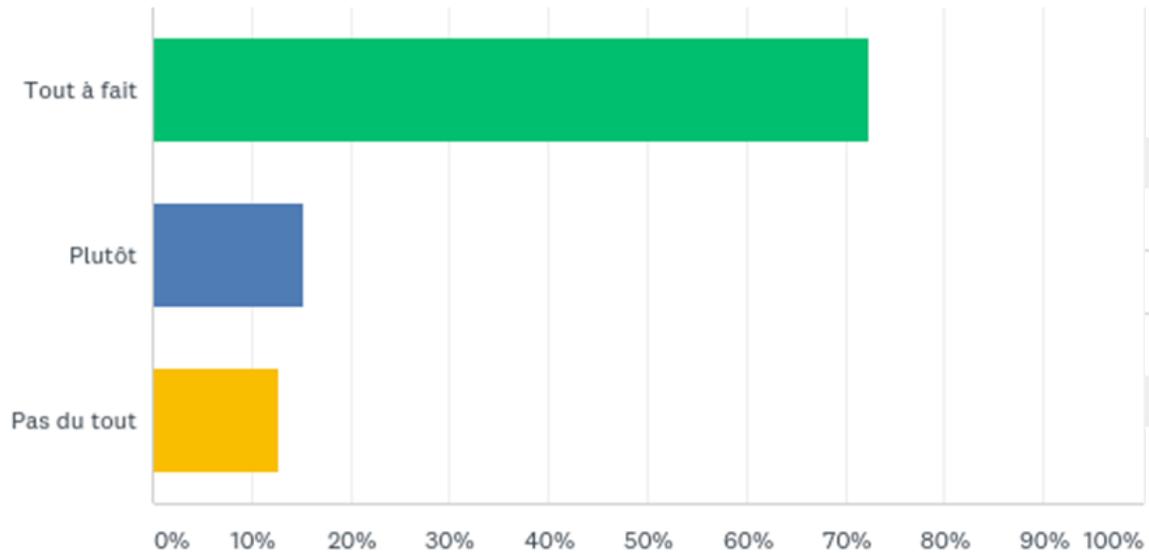


CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Tout à fait	59,83%	280
Il s'en approche	20,30%	95
Je ne s'avais pas à quoi m'attendre	10,26%	48
Je ne m'y attendais pas du tout	10,47%	49
Nombre total de participants : 468		

Question 4 :

Avez-vous accepté la solution proposée?

Réponses obtenues : 466 Question (s) ignorée(s) : 5

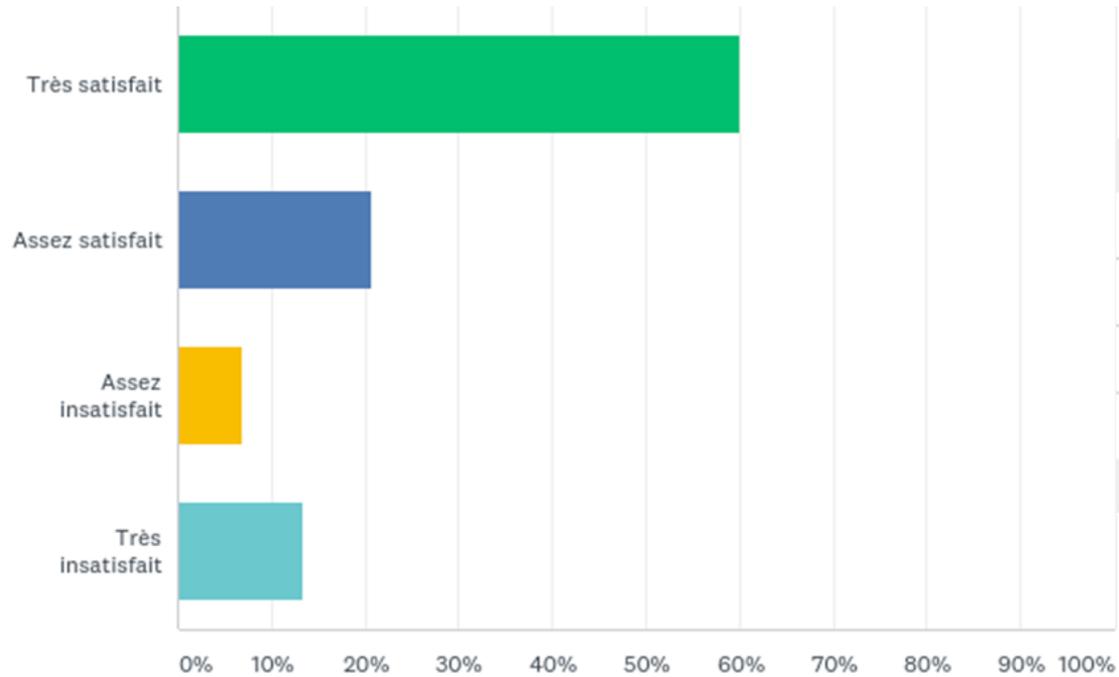


CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Tout à fait	72,32%	337
Plutôt	15,24%	71
Pas du tout	12,66%	59
Nombre total de participants : 466		

Question 5 :

Quel est votre degré de satisfaction générale à l'égard du Médiateur et du service de Médiation des communications électroniques ?

Réponses obtenues : 465 Question (s) ignorée(s) : 6

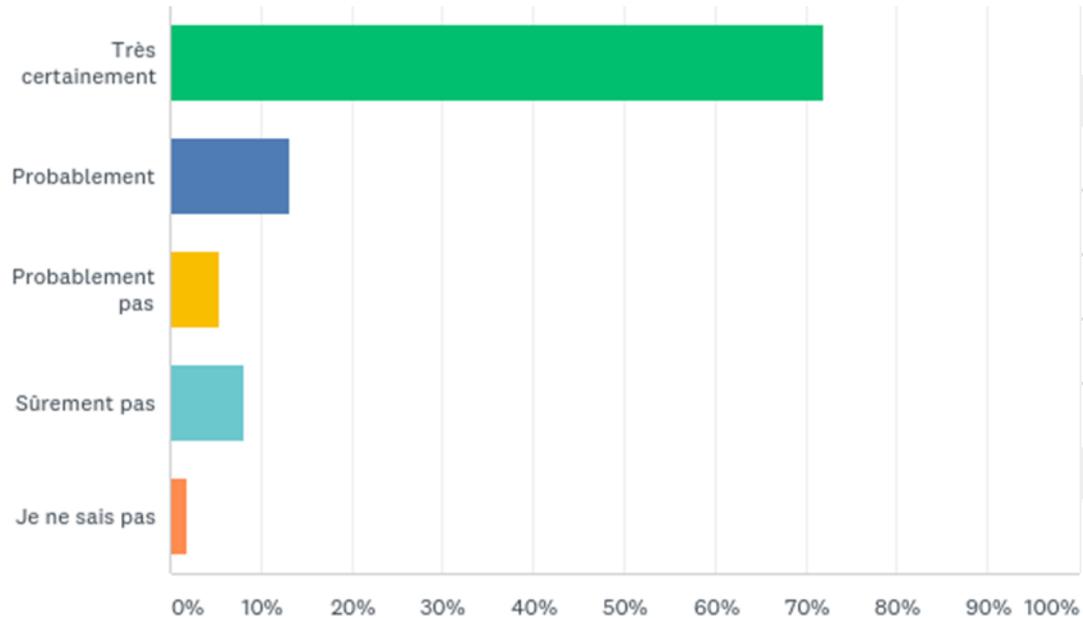


CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Très satisfait	60,00%	279
Assez satisfait	20,65%	96
Assez insatisfait	6,88%	32
Très insatisfait	13,33%	62
Nombre total de participants : 465		

Question 6 :

Recommanderiez-vous les services du Médiateur des communications électroniques à une personne se trouvant dans une situation similaire à la votre ?

Réponses obtenues : 465 Question (s) ignorée(s) : 6

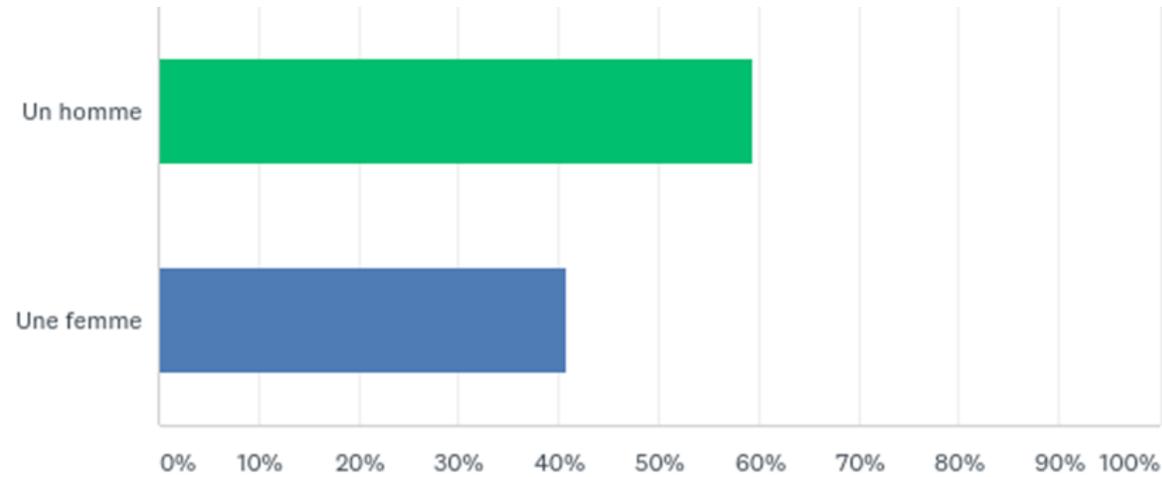


CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Très certainement	72,04% 335
Probablement	13,12% 61
Probablement pas	5,38% 25
Sûrement pas	8,17% 38
Je ne sais pas	1,94% 9
Nombre total de participants : 465	

Question 7 :

Etes-vous ?

Réponses obtenues : 463 Question(s) ignorée(s) : 8

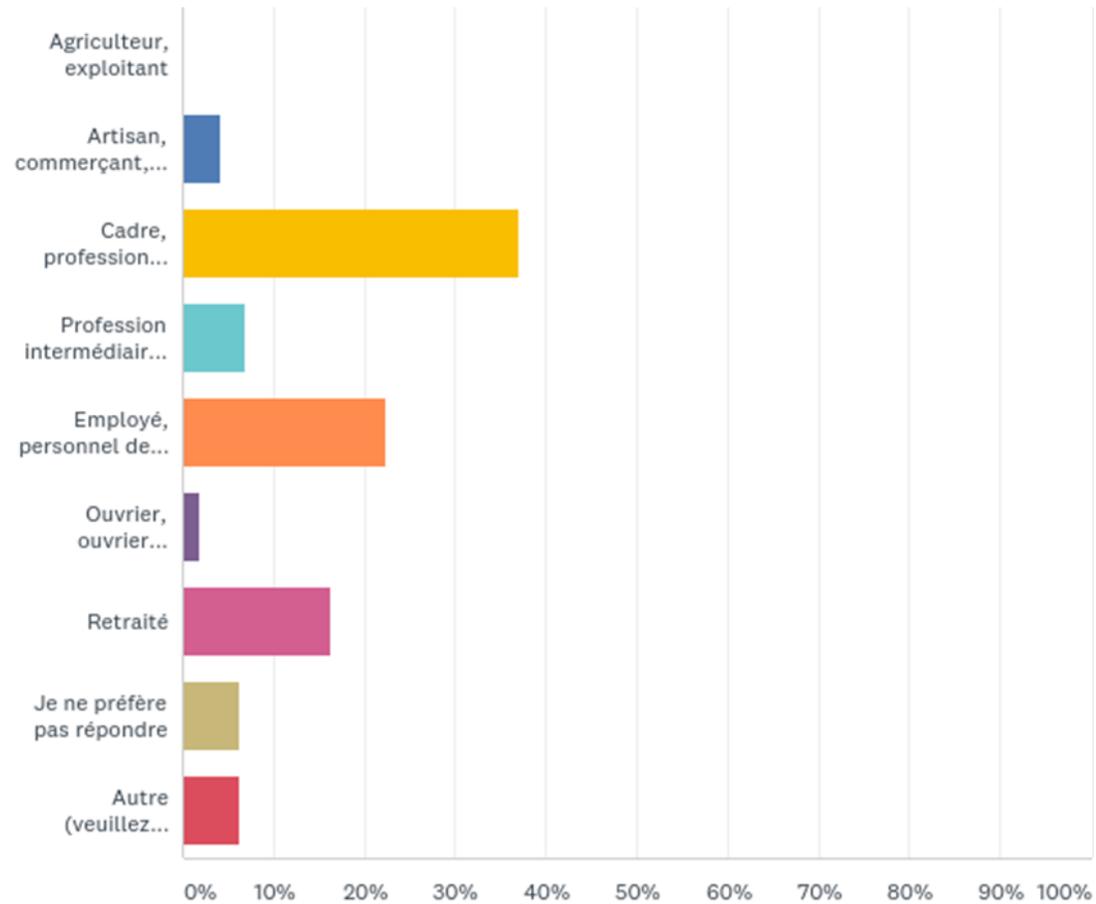


CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Un homme	59,40%	275
Une femme	40,82%	189
Nombre total de participants : 463		

Question 8 :

Quelle est votre catégorie professionnelle ?

Réponses obtenues : 461 Question (s) ignorée(s) : 10



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Agriculteur, exploitant	0,00%	0
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	4,12%	19
Cadre, profession intellectuelle supérieure	37,09%	171
Profession intermédiaire, contremaître	6,94%	32
Employé, personnel de service	22,34%	103
Ouvrier, ouvrier agricole	1,95%	9
Retraité	16,27%	75
Je ne préfère pas répondre	6,29%	29
Autre (veuillez préciser)	6,29%	29
Nombre total de participants : 461		