





## Qu'attendent les consommateurs d'un médiateur?

Ce rapport fait partie d'une enquête plus large sur 14 dispositifs qui proposent des moyens alternatifs de résolutions de conflits (MARC) au Royaume-Uni, en Allemagne et en France.

<https://www.law.ox.ac.uk/projects/Ombudsmen>.

### PARTICIPATING OMBUDSMEN



Local Government  
OMBUDSMAN



Deutscher Bundestag

Projet de recherche : *confiance des consommateurs vis-à-vis du médiateur : l'impact et la légitimité du médiateur en Europe*. Le rapport du projet sera publié en 2016.

L'objectif de l'enquête est de mener une comparaison du degré de confiance à l'égard des dispositifs de médiation en France, en Allemagne, et au Royaume-Uni. Cette recherche permettra de mieux comprendre comment la médiation est perçue par ses utilisateurs, et quelle est sa place dans la société.

## Missions du médiateur des communications électroniques

Il rend des avis en droit et en équité sur les litiges qui opposent opérateurs et consommateurs. Il anime une commission de suivi annuelle pour présenter son activité à tous les acteurs du secteur (associations de consommateurs, ARCEP, DGCCRF et opérateurs). Il publie un rapport annuel dans lequel sont analysés l'activité et les résultats du service, mais également exposées des recommandations

## Méthode

Entre septembre 2014 et juillet 2015, le médiateur des communications électroniques a envoyé une enquête de satisfaction à 475 consommateurs de communications électroniques ayant eu recours au médiateur du secteur. Les enquêtes ont été envoyées à 67% de ces consommateurs par la poste, les autres 33% ont été contactés par mail et ont reçu un lien internet vers la page de l'enquête.

Le médiateur des communications électroniques a traité 9,444 plaintes sur la période considérée

Un total de 171 consommateurs a participé au sondage (taux de réponse 36%). Les informations ainsi collectées auprès de ces consommateurs ont servi de base pour ce rapport. Répartis en cinq sections, les résultats se résument Ainsi :

81,3% de satisfaction générale à l'égard du médiateur des communications électroniques

63,5% des consommateurs ont Jugé l'avis du médiateur équitable et impartial

87,7% des consommateurs recommanderaient le médiateur des communications électroniques à quelqu'un dans une situation similaire

## PARTIE 1: Avant votre contact avec les services du Médiateur

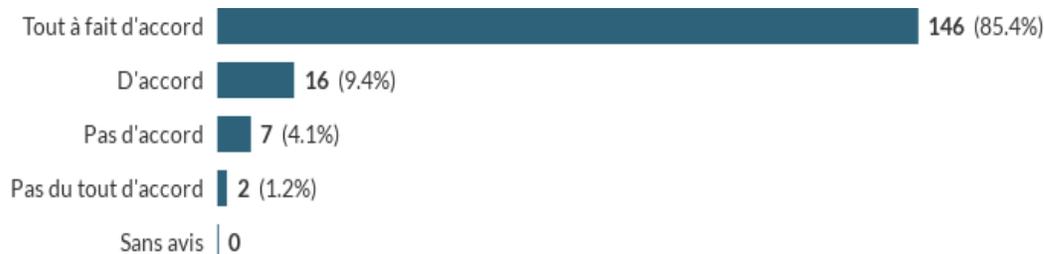
La question: *'Pourriez-vous décrire brièvement, avec vos propres mots, le litige pour lequel vous avez sollicité un médiateur?'* a reçu 171 réponses. Retrouvez ci-dessous quelques exemples :

Facture élevée (hors forfait) due à un mauvais renseignement d'un téléconseiller.

Facturation injustifiée des appels frauduleux passés à l'étranger avec mon téléphone portable perdu.

L'opérateur a refusé de me rembourser les frais de résiliation, même s'il avait changé les conditions générales de vente quelques mois auparavant.

**94,8 % des répondants estiment qu'ils ont passé beaucoup de temps et d'énergie à essayer de résoudre la réclamation avant de contacter le médiateur des communications électroniques.**



**Retrouvez ci-dessous quelques exemples de réponse à la question : Pour quelles raisons pensiez-vous que le médiateur des communications électroniques était en mesure de vous aider?**

J'avais pris connaissance de la procédure à suivre quand j'ai épuisé les autres voies de recours. Il doit avoir un poids juridique plus impactant contre les opérateurs.

J'étais sûre de mon bon droit et je voulais que l'opérateur comprenne que, malgré la puissance de leur société, ils ne pouvaient pas faire n'importe quoi.

Il a permis d'exercer une pression et de montrer que je connaissais les procédures.

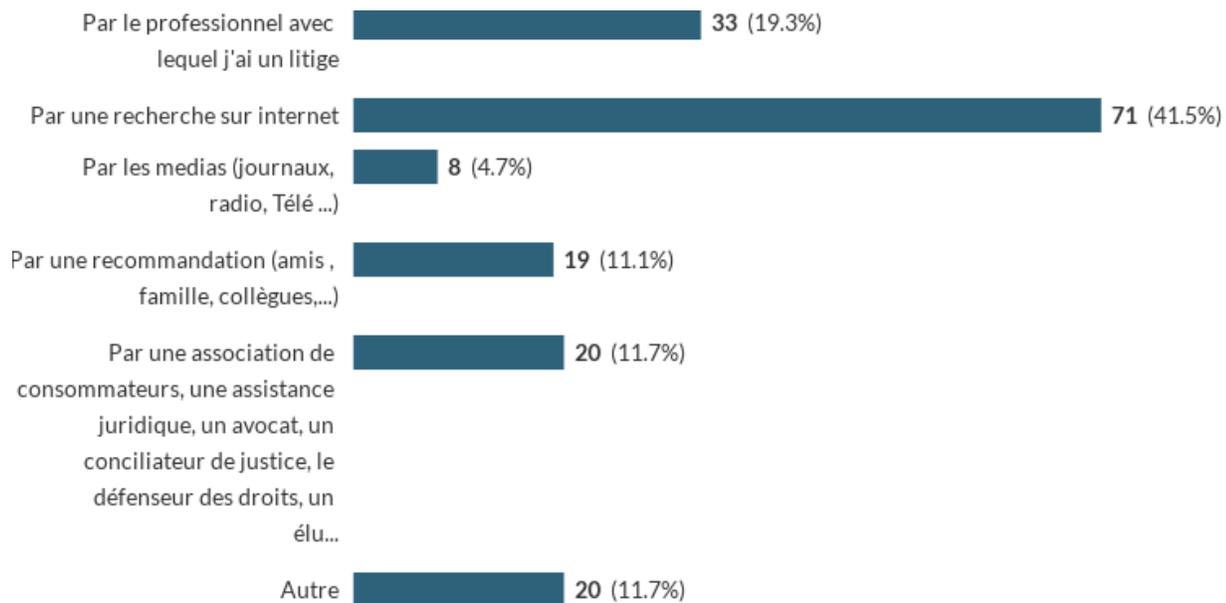
J'avais vu plusieurs commentaires positifs sur internet de personnes qui étaient dans la même situation que moi.

J'ai agi dès le début en respectant les formes légales et j'ai apporté sans cesse les preuves de ma bonne foi. Je me suis rendu compte que j'étais totalement "écrasé" par la pression de l'opérateur.

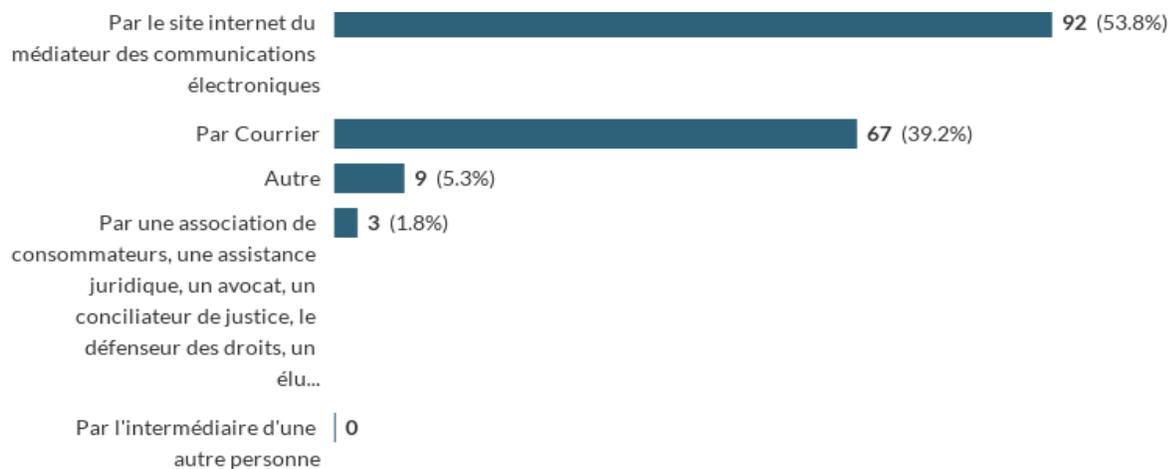
L'opérateur ne m'écoutait pas, me renvoyant systématiquement vers un autre interlocuteur qui, chaque fois, me disait qu'il transmettait "plus haut" et reviendrait vers moi, ce qu'il ne faisait pas.

## PARTIE 2: Premiers contacts avec le Médiateur

**Pour 85,4 % des consommateurs, c'était la première fois qu'ils contactaient le médiateur. La plupart des répondants ont entendu parler du médiateur par Internet**

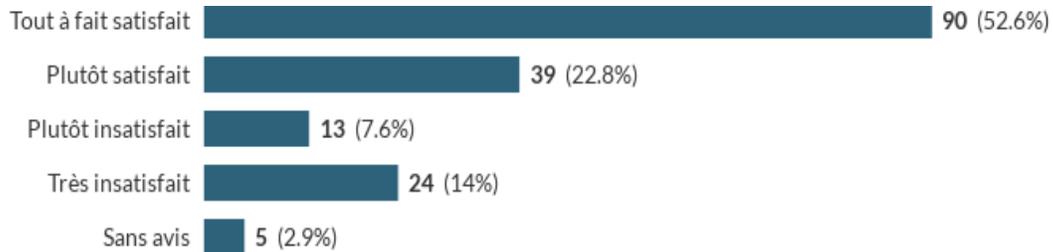


**Les principaux moyens de contact choisis par les consommateurs se font via le site internet du médiateur.**



## PARTIE 3: Au cours de la procédure de Médiation

Etiez-vous satisfait de la manière dont le médiateur a traité votre affaire ?



Retrouvez ci-dessous quelques exemples de réponse à cette question :

Intervention rapide.

Je pense que le médiateur n'a pas pris en considération certaines informations que je lui ai données.

Plutôt satisfait mais l'opérateur ne l'a pas suivi entièrement.

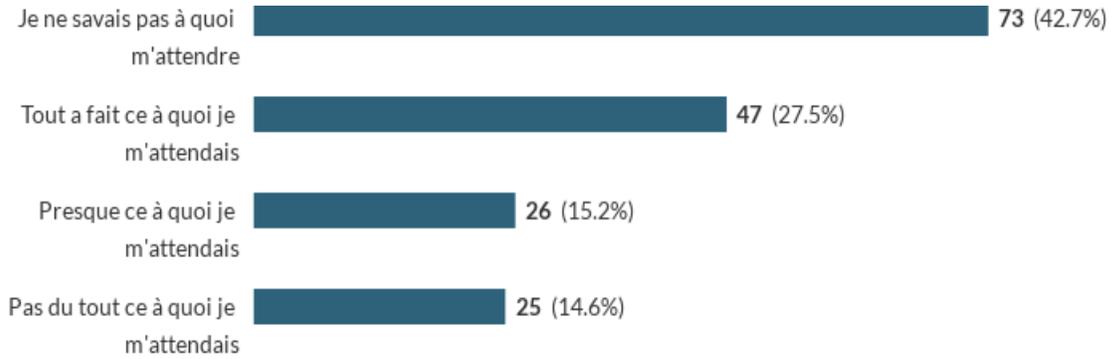
Trop long et, dans mon cas, il a juste proposé à l'opérateur de me rembourser, ce qu'il n'a pas fait.

La nature du litige a été solutionnée. La question financière est restée sous silence.

Grâce à l'intervention du médiateur, les choses ont bougé chez l'opérateur. Le médiateur m'en a transmis les résultats.



## Vous attendiez vous à ce que votre dossier soit traité de cette manière ?



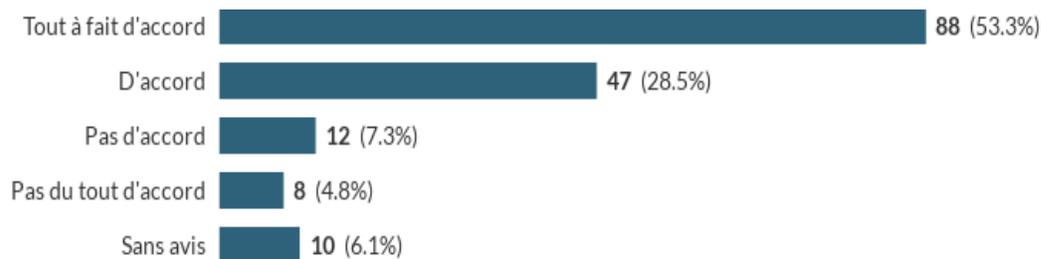
Je pensais pouvoir échanger directement avec le médiateur par voie orale.

Je pensais plus de rapidité et d'efficacité.

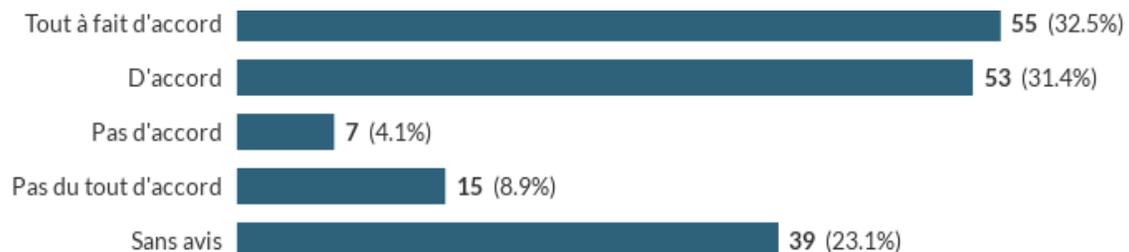
Vu les difficultés rencontrées avec le médiateur de mon opérateur, je n'étais pas forcément optimiste pour la suite.

A propos du processus de traitement de votre dossier, êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les propositions suivantes ...

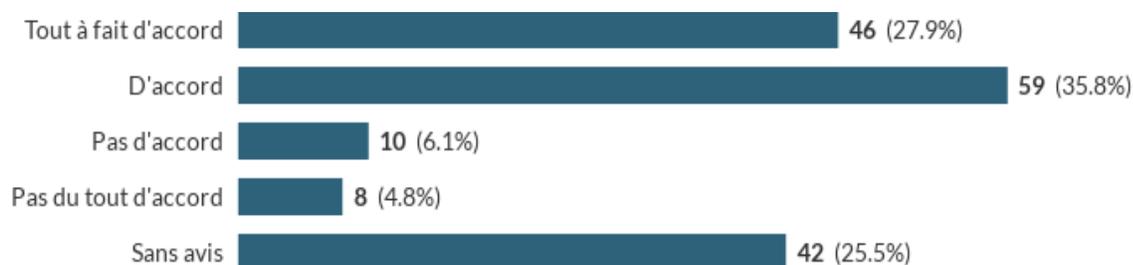
### L'information reçue était précise



### Vous sentiez que l'équipe du médiateur des communications électroniques comprenait votre problème



### Vous vous sentiez en confiance avec l'équipe du médiateur



*Quel délai envisagiez-vous pour la durée de la procédure de médiation ?;*

41 consommateurs (24,8 %) ont répondu moins de 1 mois

**106 consommateurs (64,2 %) de 1 à 3 mois**

18 consommateurs (10,9%), plus de trois mois

**'Combien de temps a-t-elle réellement prise ?'**

Dans 26 cas (15,8 %) la procédure de médiation a durée moins de 1 mois

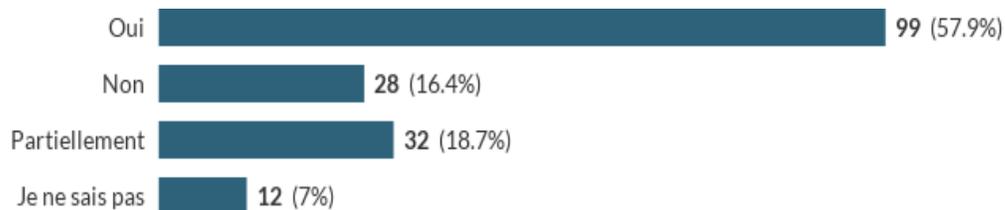
**Dans 96 cas (58,2 %) de 1 à 3 mois**

Dans 43 cas (26,1%), plus de trois mois

## **PARTIE 4: Les Résultats**

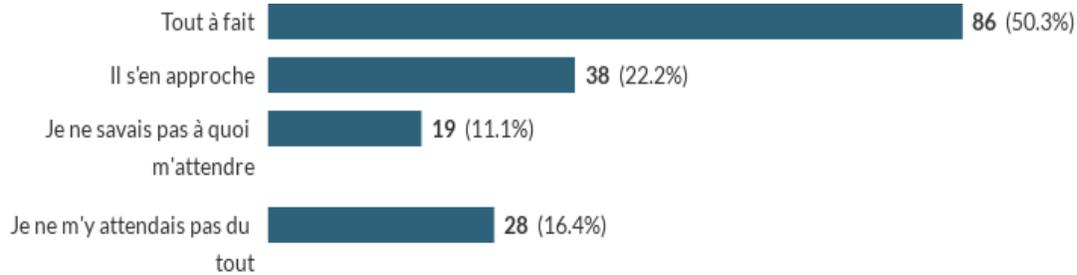
---

**Votre affaire a-t-elle été résolue en votre faveur ?**

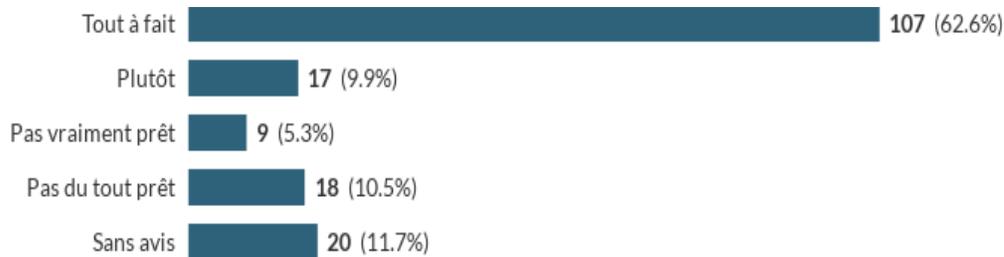




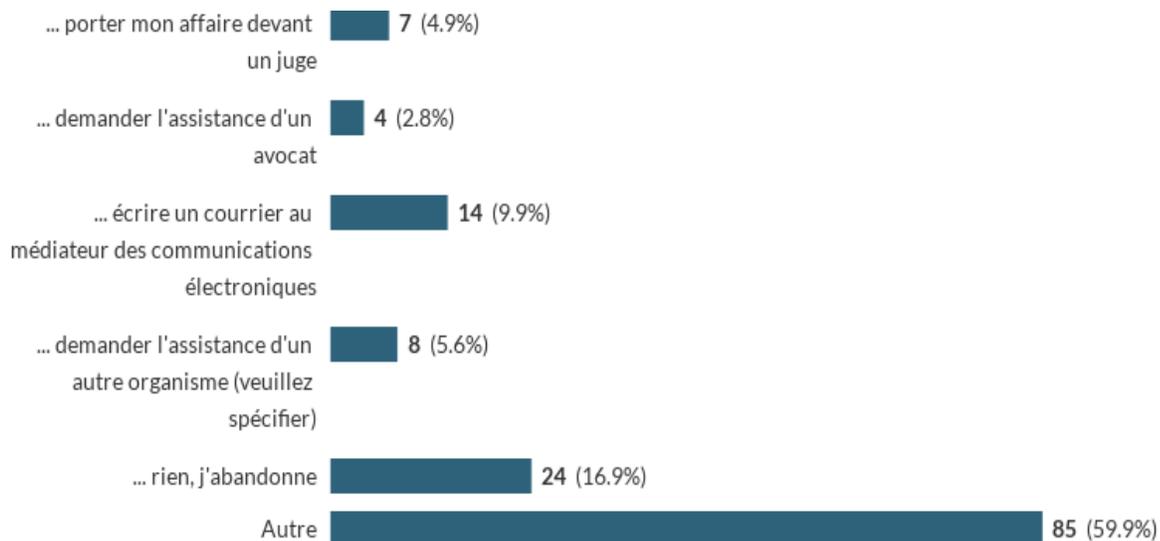
### Le résultat de la médiation répondait-il à vos attentes ?



### Avez-vous accepté la solution proposée ?

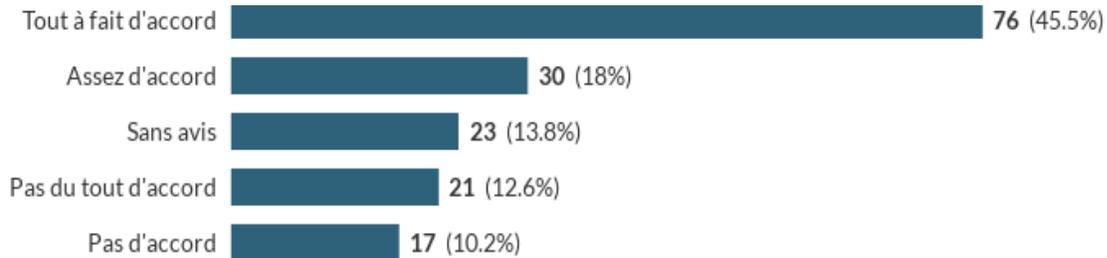


### Si vous n'avez pas accepté la solution, qu'allez-vous faire par la suite ?





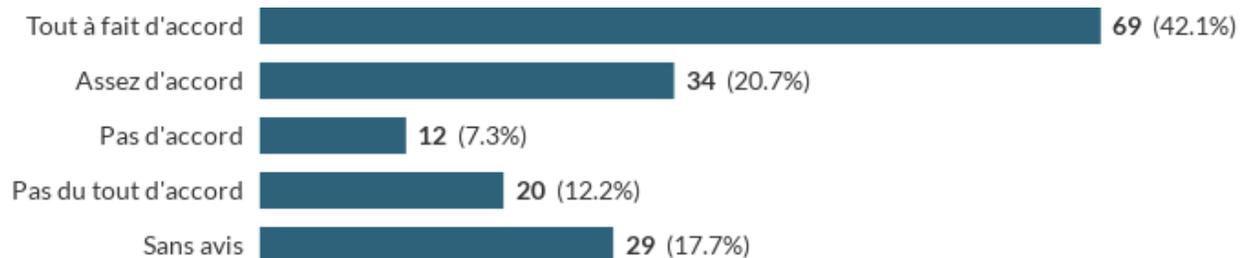
## La décision était équitable et impartiale



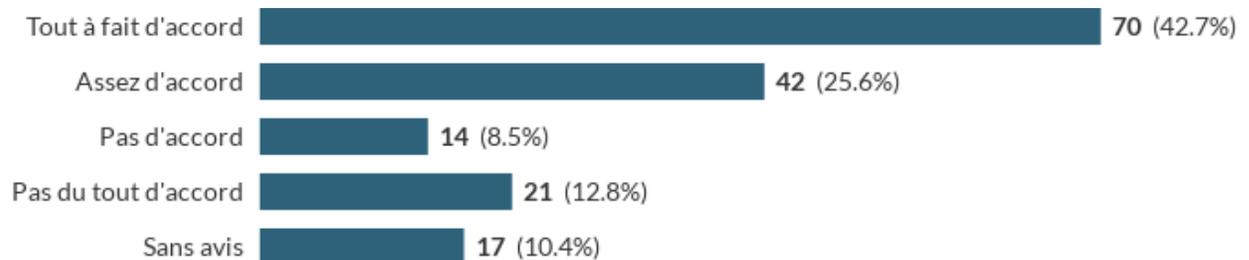
## PARTIE 5: L'expérience globale avec le médiateur des communications électroniques

---

### La procédure était transparente

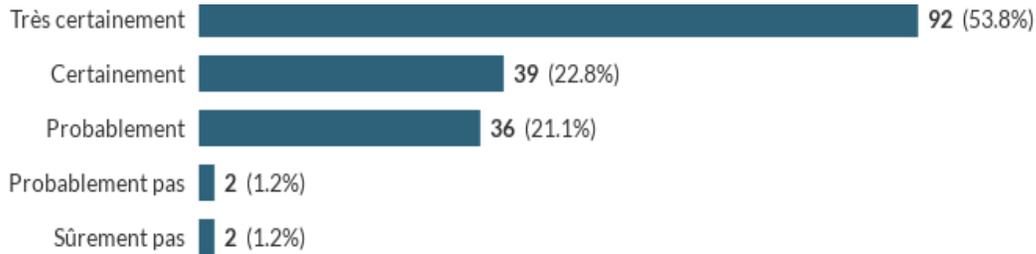


### La durée requise pour traiter mon cas était appropriée

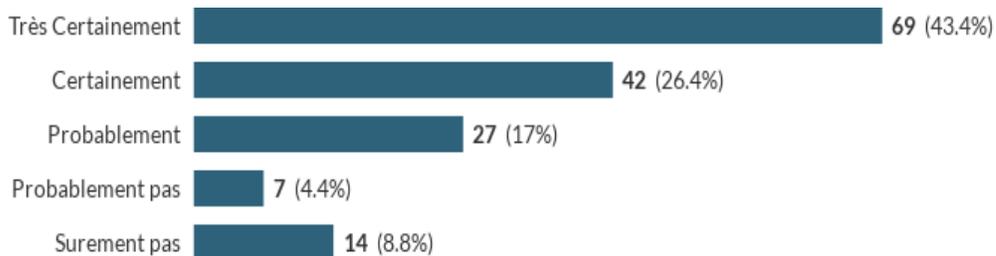




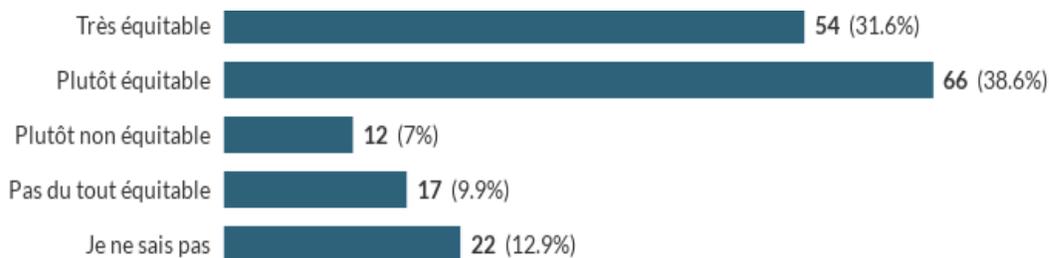
### Pensez-vous que d'autres personnes avec des affaires similaires à la vôtre puissent obtenir le même résultat des services du médiateur ?



### Le médiateur des communications électroniques m'inspire confiance

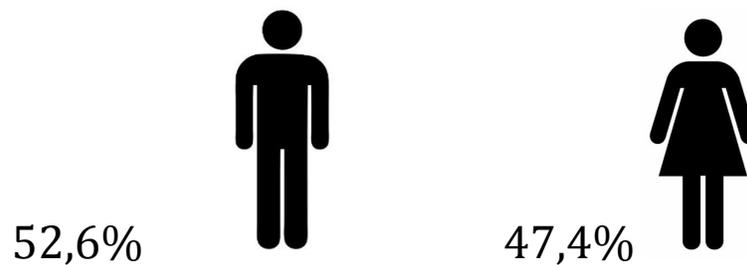


### Comment jugeriez-vous la procédure de médiation utilisée (transparence, échanges, communications,...)



## Qui a participé à l'enquête ?

Les participants à l'enquête représentent les groupes socio-démographiques suivants :



L'âge moyen des participants à l'enquête est de 50 ans.

## Quelle est votre profession ?

