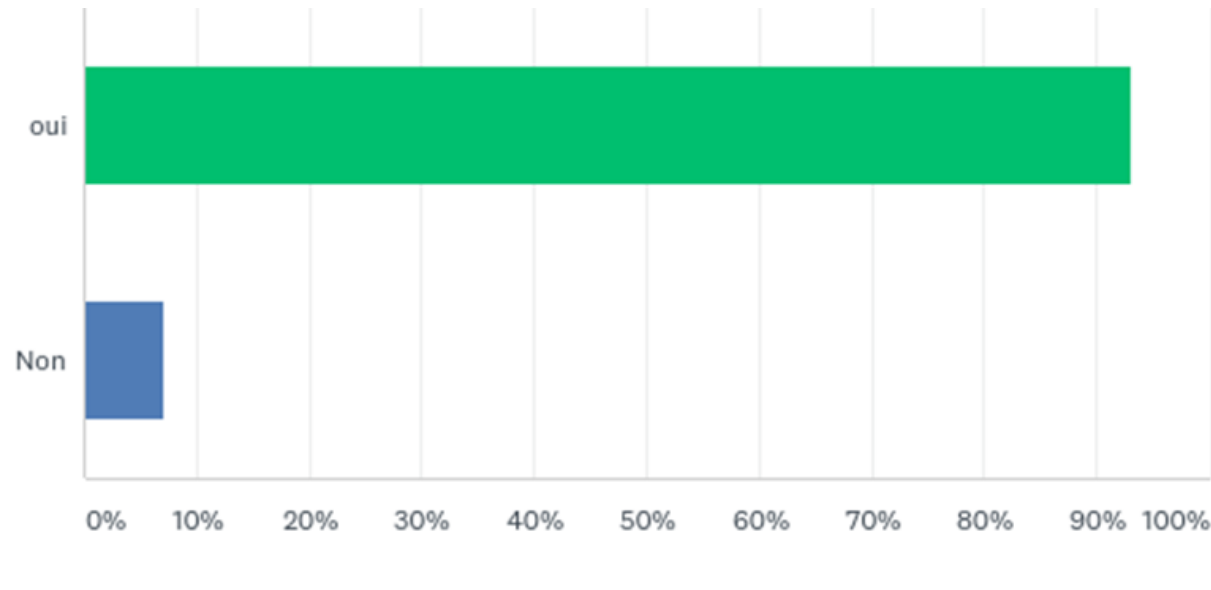


Enquête 2018 satisfaction médiation communications électroniques

- 3 1801 consommateurs ayant saisi le Médiateur via le site et reçu un avis du Médiateur entre le 1^{er} juin 2018 et le 31 octobre 2018.
- 3 953 personnes ont répondu à l'enquête soit un taux de retour de 53%
- 3 10 questions ont été posées et seules 3 étaient facultatives (Age, sexe et CSP).
- 3 L'enquête a été lancée sur la période du 13 et 30 novembre 2018

Question 1:

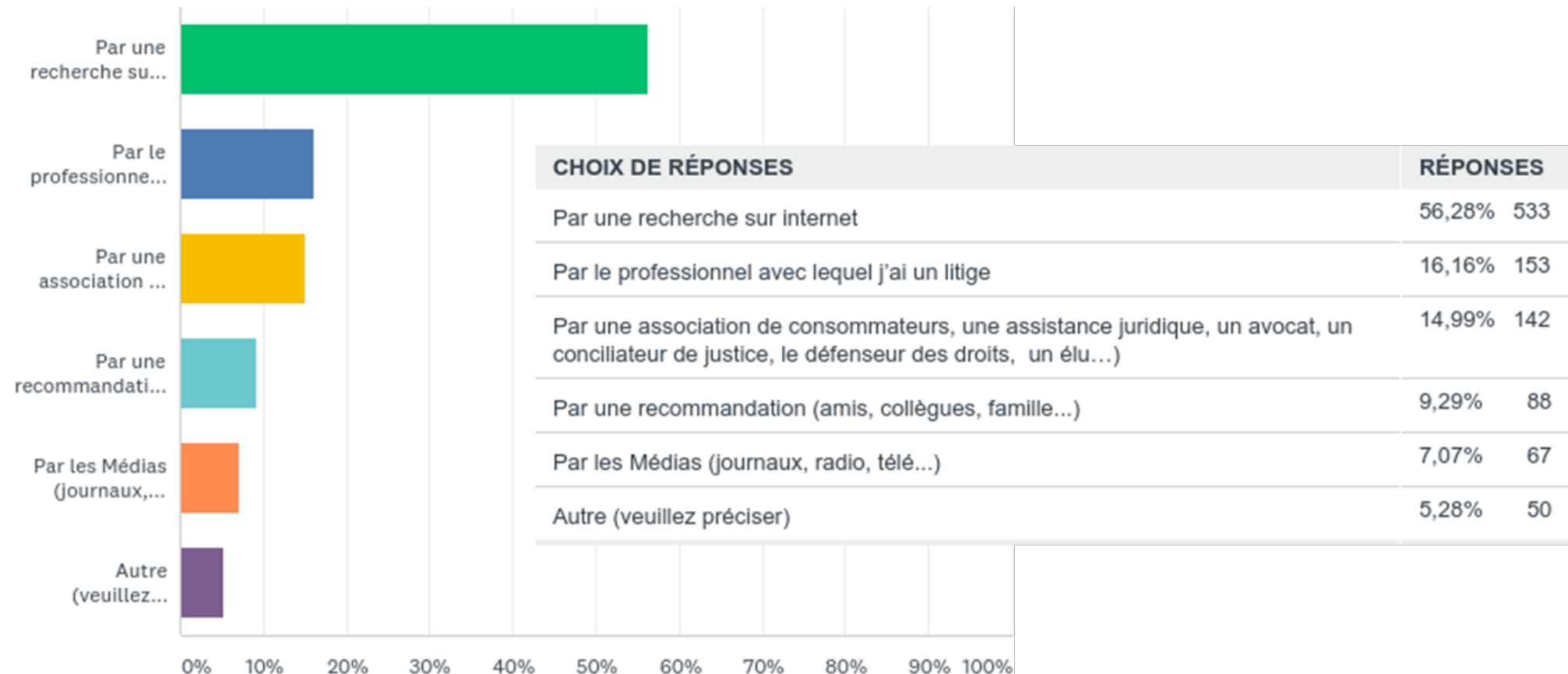
Est-ce la première fois que vous avez recours aux services du Médiateur des communications électroniques ?



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
oui	93,03%	881
Non	7,07%	67

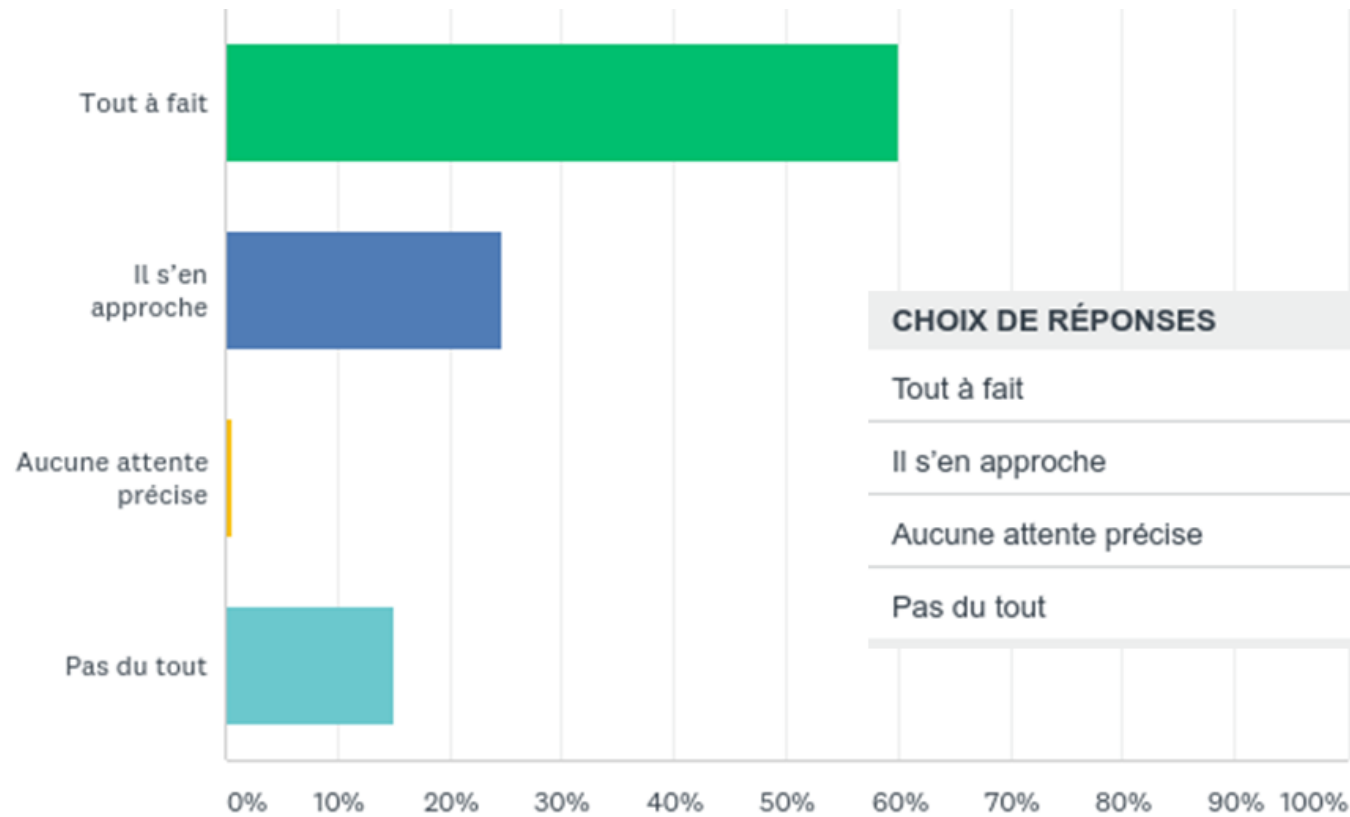
Question 2 :

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



Question 3 :

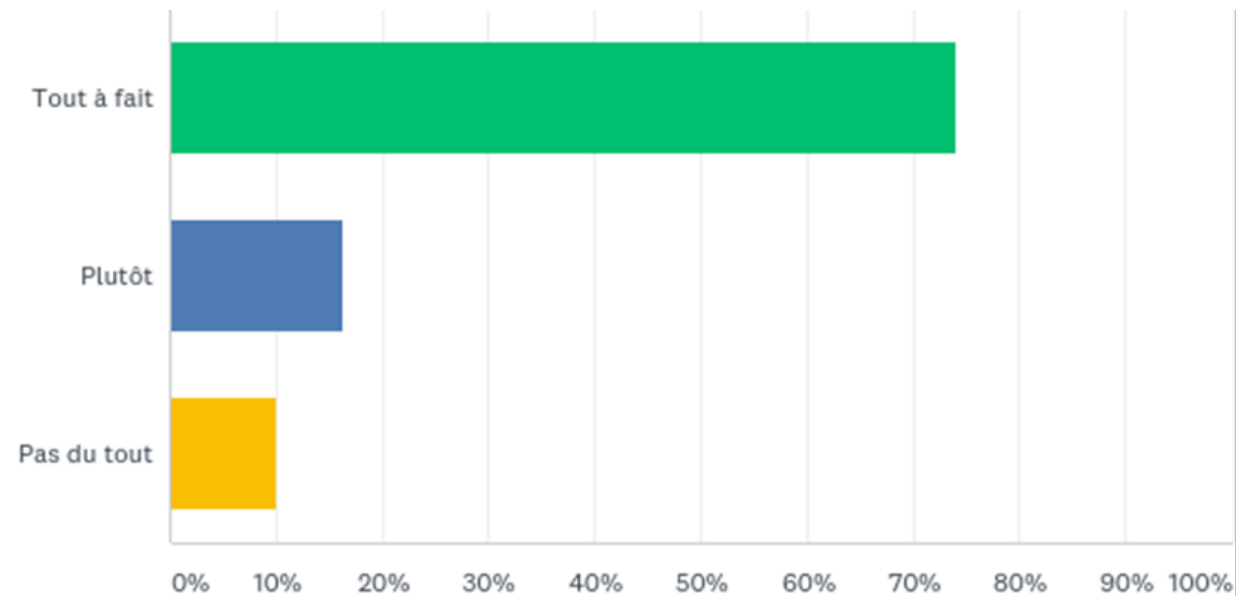
Le résultat de la médiation répondait-il à vos attentes ?



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES
Tout à fait	60,06% 567
Il s'en approche	24,68% 233
Aucune attente précise	0,53% 5
Pas du tout	15,04% 142

Question 4 :

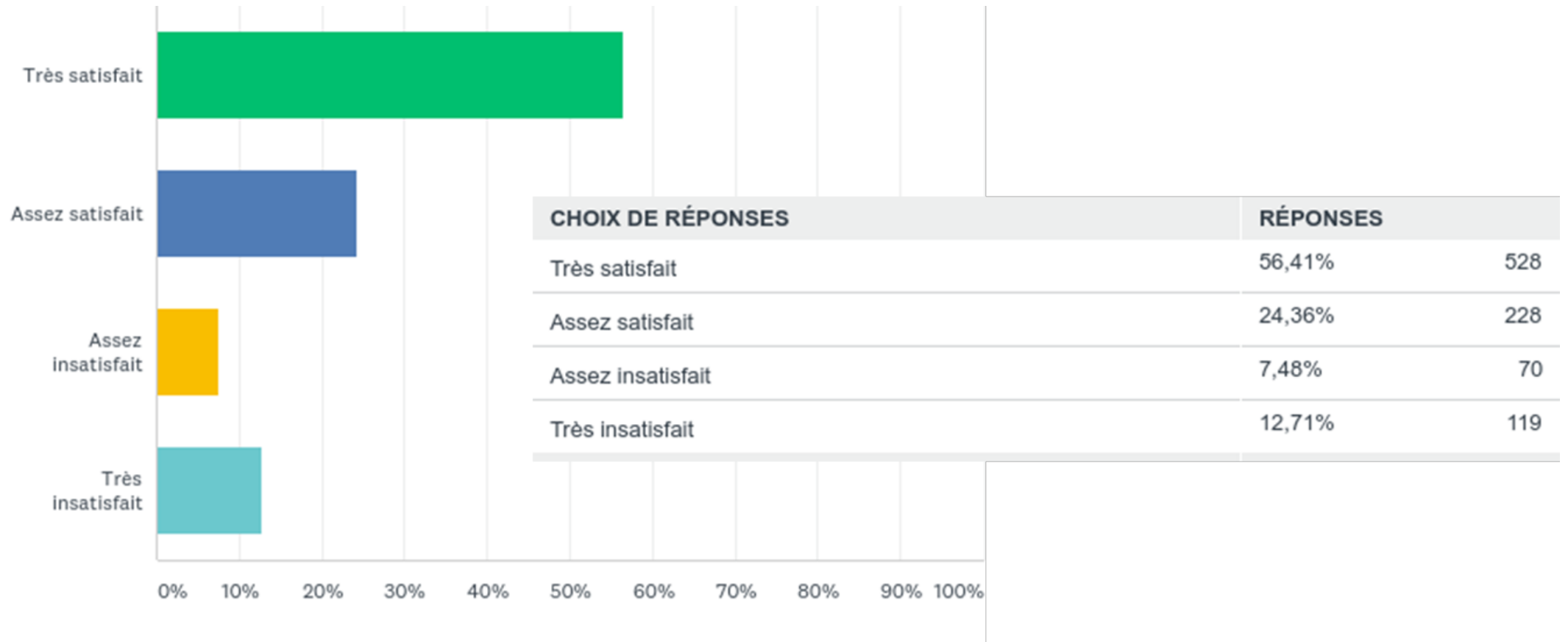
Avez-vous accepté la solution proposée?



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Tout à fait	73,95%	690
Plutôt	16,29%	152
Pas du tout	10,08%	94

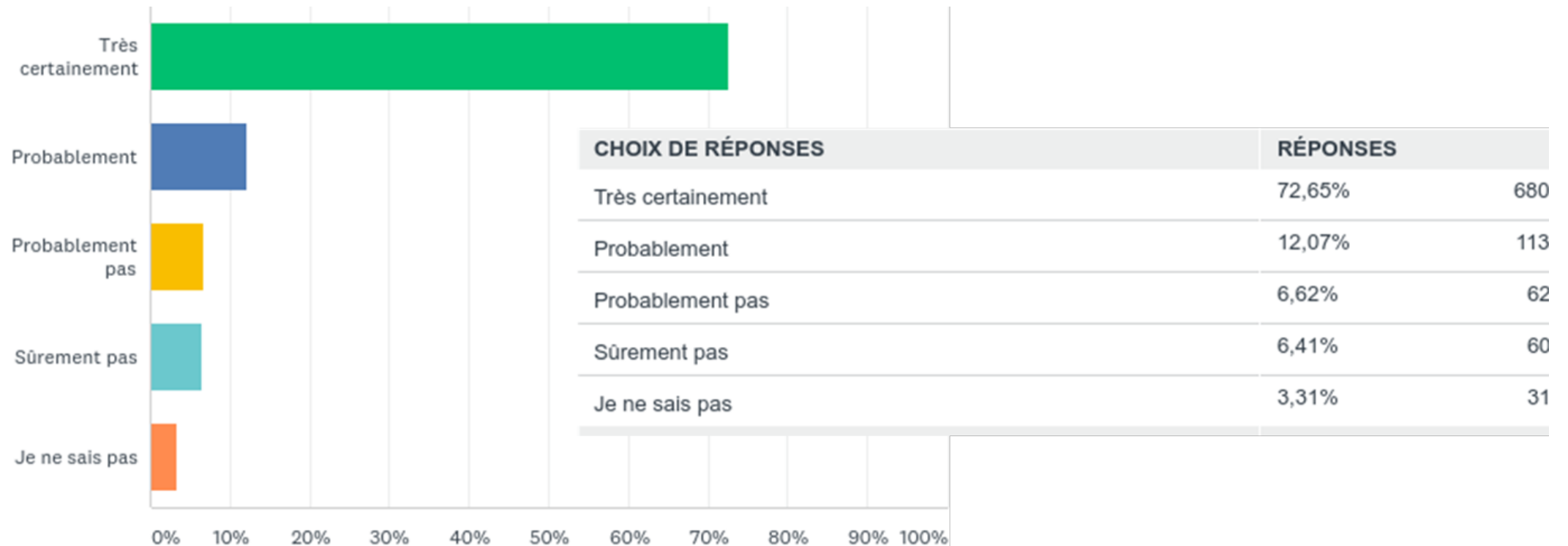
Question 5 :

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

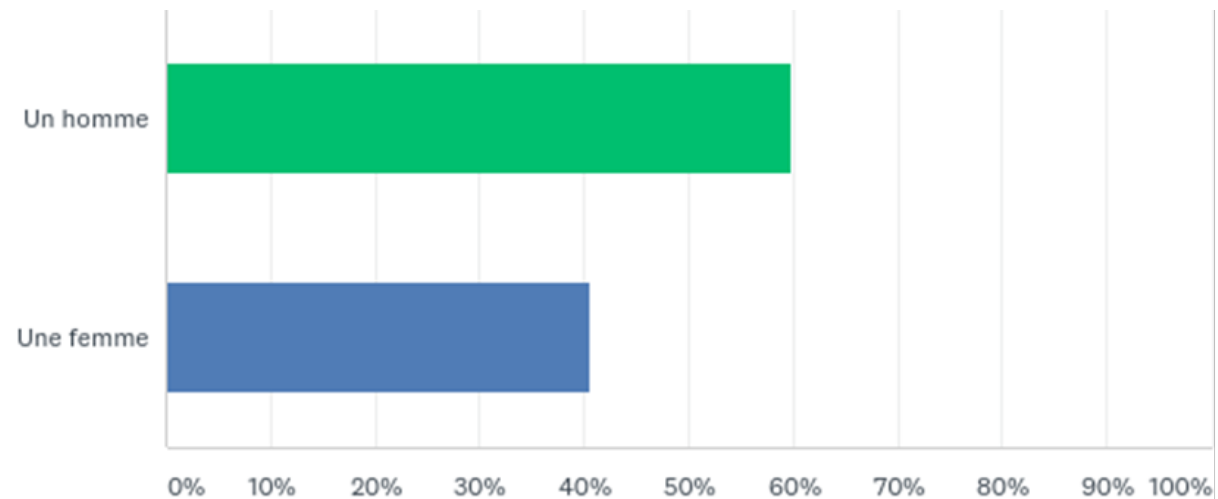


Question 6 :

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



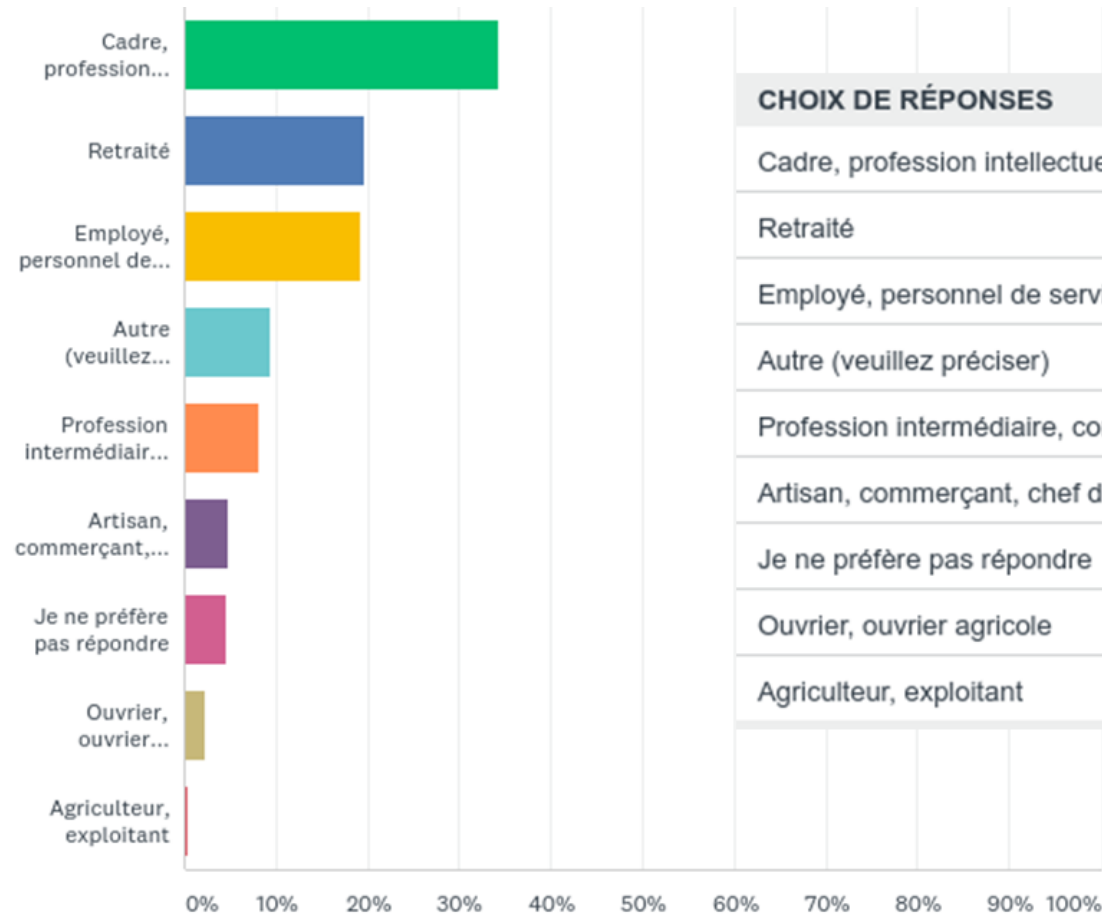
Question 7 : Etes-vous ?



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Un homme	59,91%	556
Une femme	40,52%	376

Question 8 :

Quelle est votre catégorie professionnelle ?



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
Cadre, profession intellectuelle supérieure	34,30%	318
Retraité	19,74%	183
Employé, personnel de service	19,31%	179
Autre (veuillez préciser)	9,39%	87
Profession intermédiaire, contremaître	8,09%	75
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	4,85%	45
Je ne préfère pas répondre	4,64%	43
Ouvrier, ouvrier agricole	2,37%	22
Agriculteur, exploitant	0,32%	3