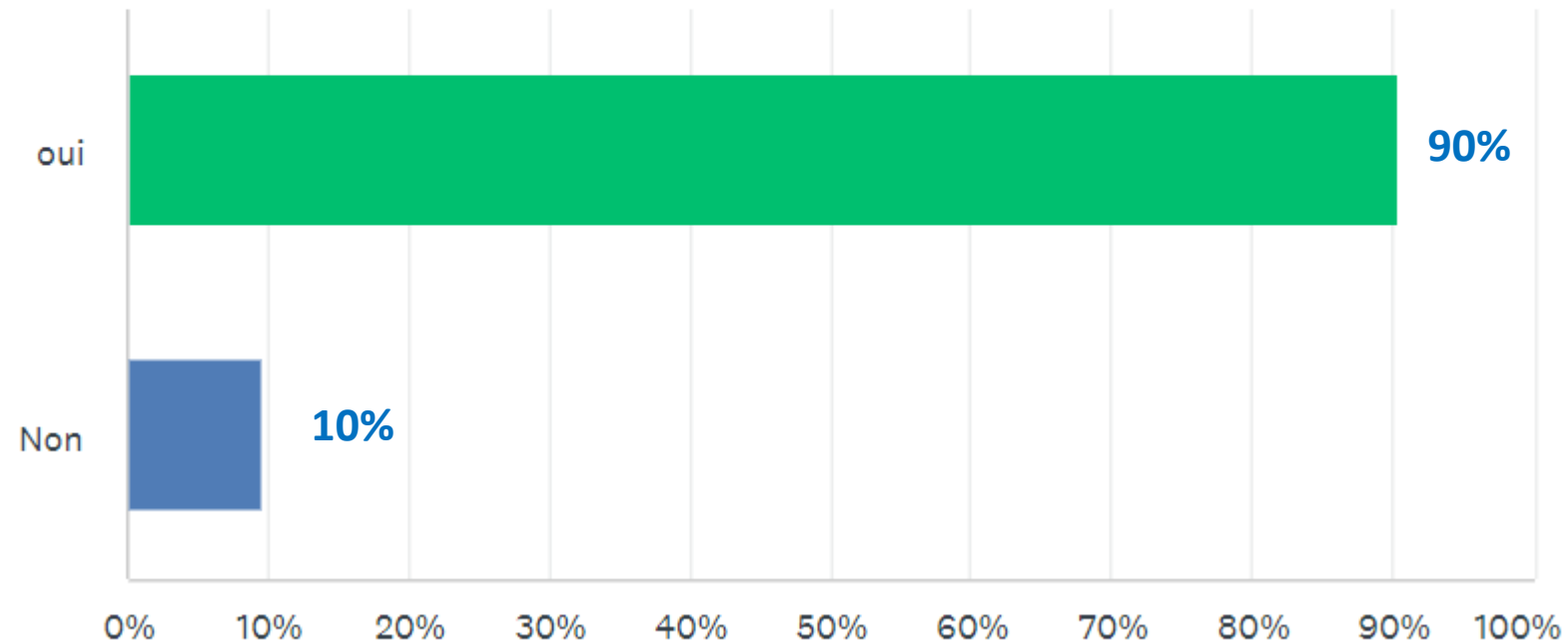


## Enquête 2023 satisfaction médiation communications électroniques

- 3 1 733 consommateurs ayant saisi le Médiateur via le site et reçu un avis du Médiateur entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 octobre 2023.
- 3 649 personnes ont répondu partiellement ou totalement à l'enquête. Soit un taux de retour de près de 38% des saisissants contactés par mail
- 3 11 questions ont été posées
- 3 L'enquête a été lancée sur la période du 15 au 21 décembre 2023
- 3 Les consommateurs ont , essentiellement, répondu le 15 et le 18 décembre

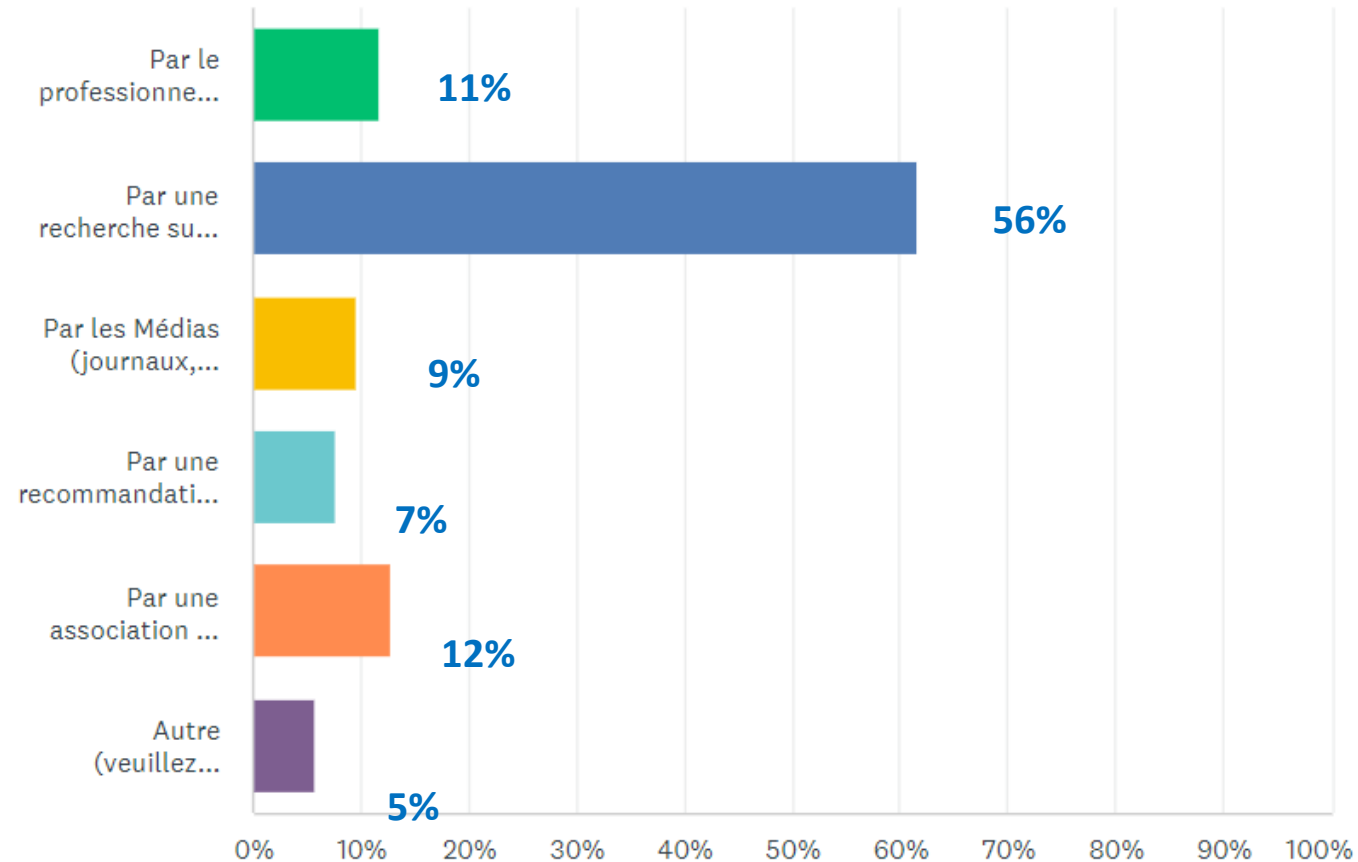
## Est-ce la première fois que vous avez recours aux services de la Médiatrice des communications électroniques ?

Réponse(s) obtenue(s) : 647    Question(s) ignorée(s) : 2



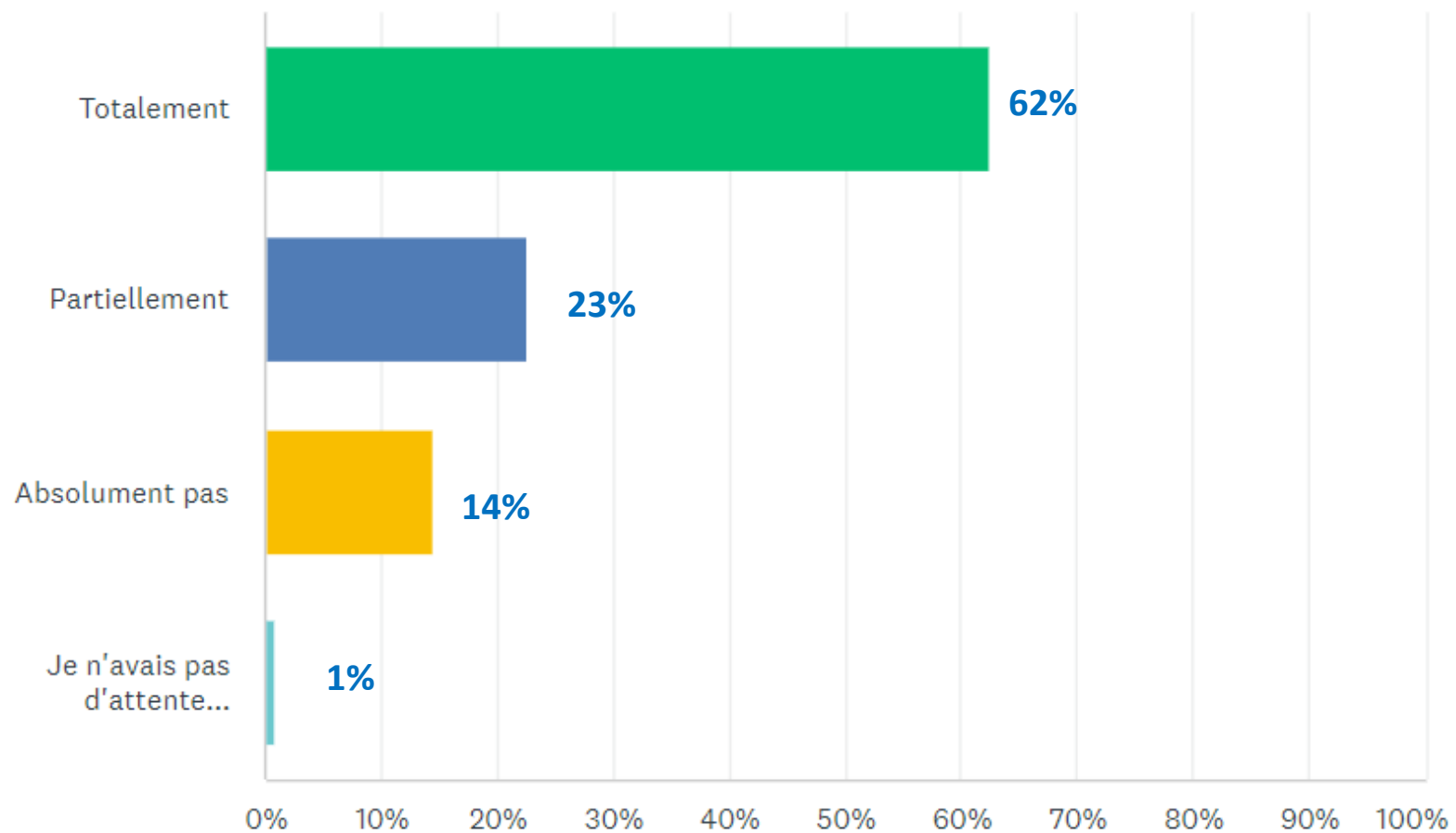
## Comment avez-vous eu connaissance de l'existence de la Médiatrice des communications électroniques ?

Réponse(s) obtenue(s) : 647 Question(s) ignorée(s) : 2



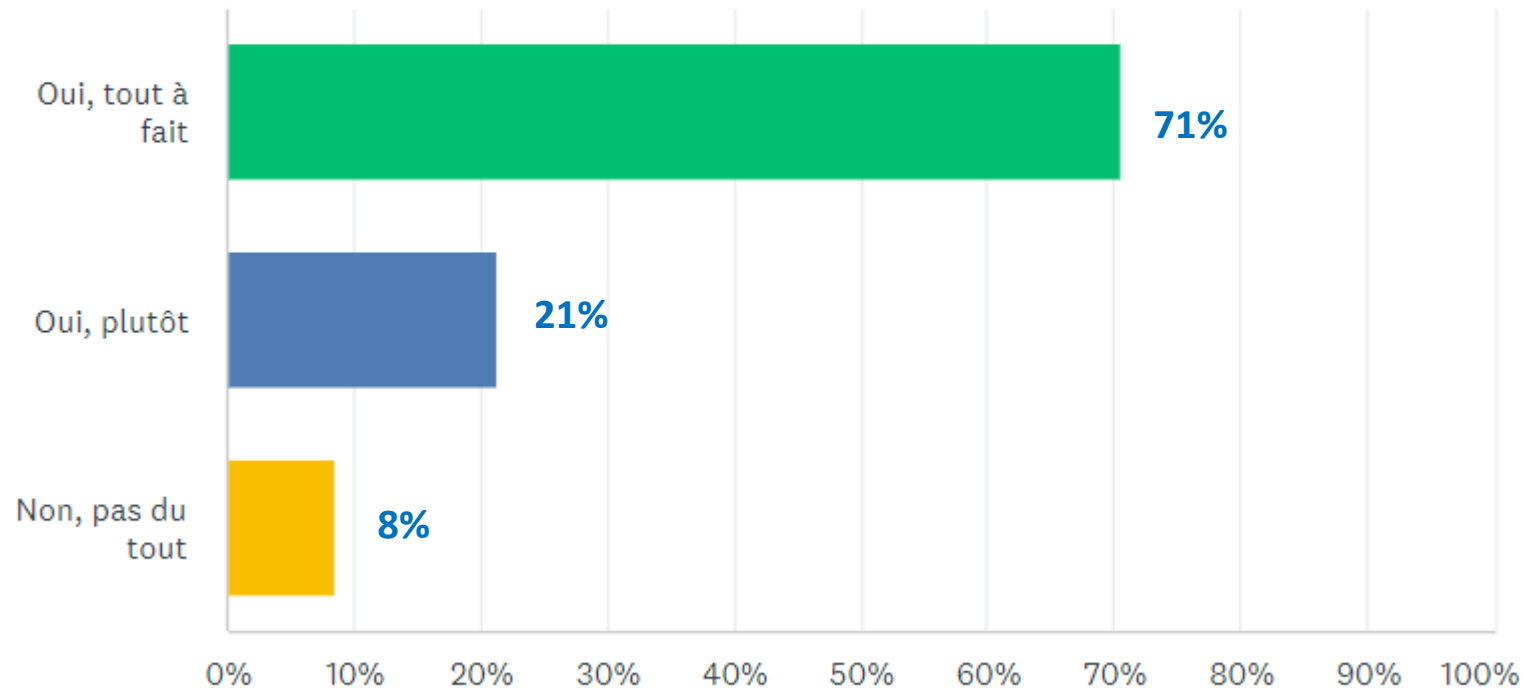
## Le résultat de la Médiation répondait-il à vos attentes ?

Réponse(s) obtenue(s) : 644    Question(s) ignorée(s) : 5



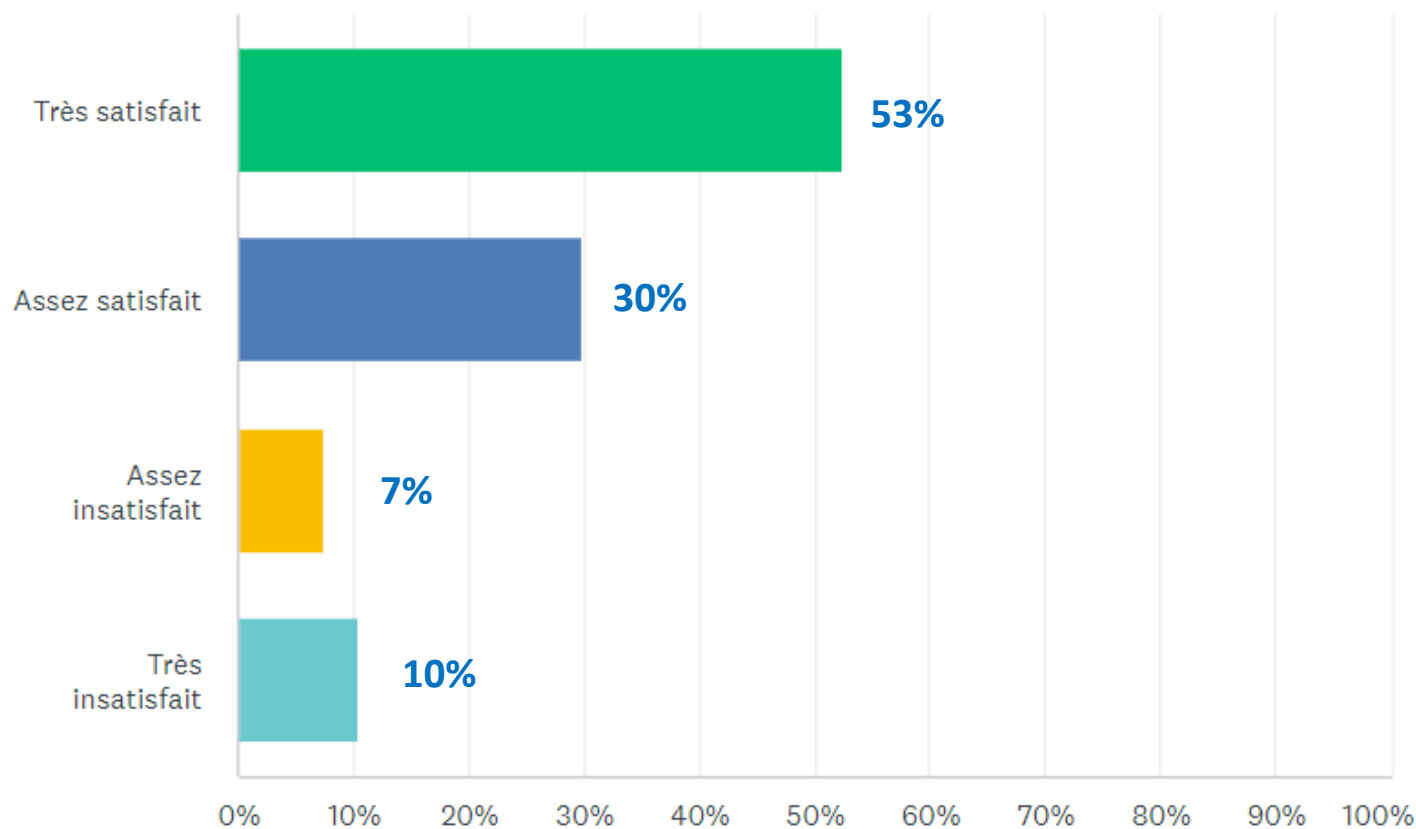
## Avez-vous accepté la solution proposée ?

Réponse(s) obtenue(s) : 640 Question(s) ignorée(s) : 9



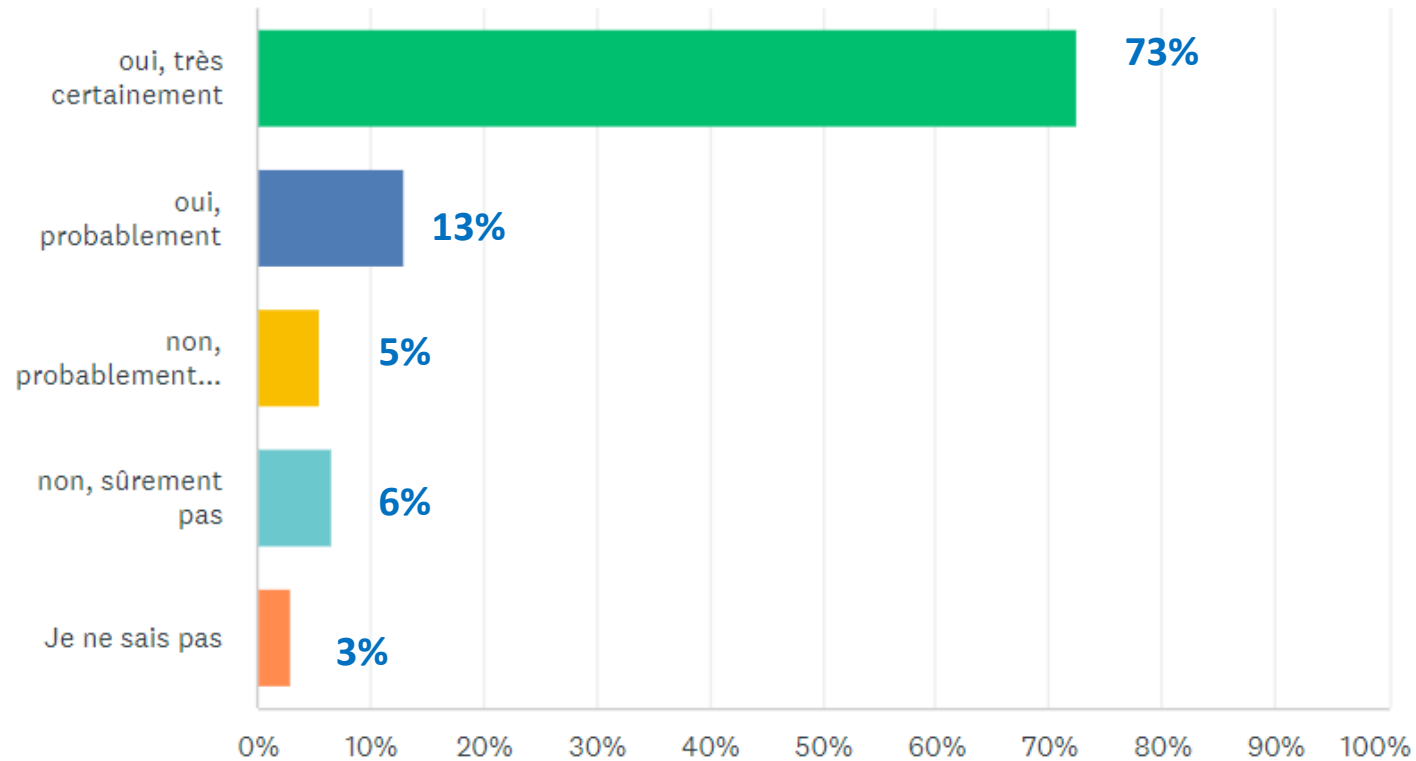
Comment jugeriez-vous l'expérience de votre parcours en médiation? (Accessibilité et facilité de saisine de la Médiatrice, informations sur les étapes de votre dossiers, échanges,...)

Réponse(s) obtenue(s) : 638 Question(s) ignorée(s) : 11



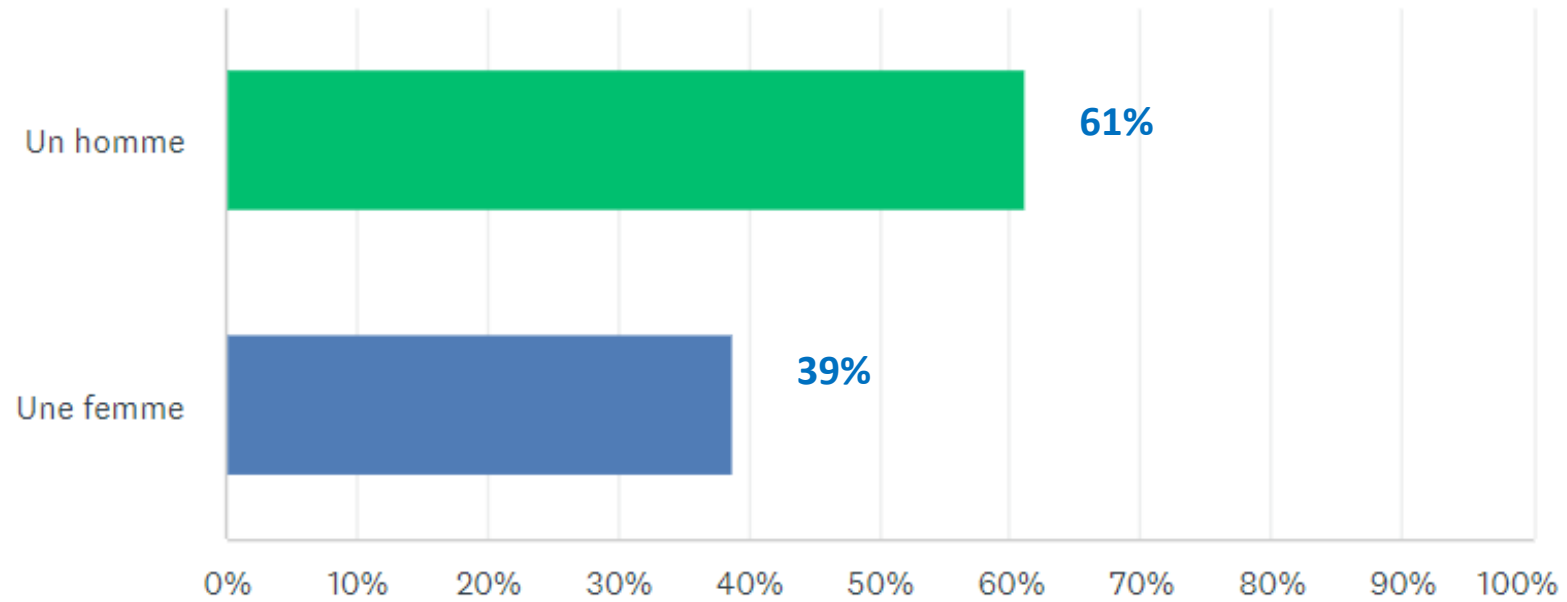
## Recommanderiez-vous les services de la Médiatrice des communications électroniques à une personne se trouvant dans une situation similaire à la vôtre ?

Réponse(s) obtenue(s) : 638    Question(s) ignorée(s) : 11



## Etes-vous ?

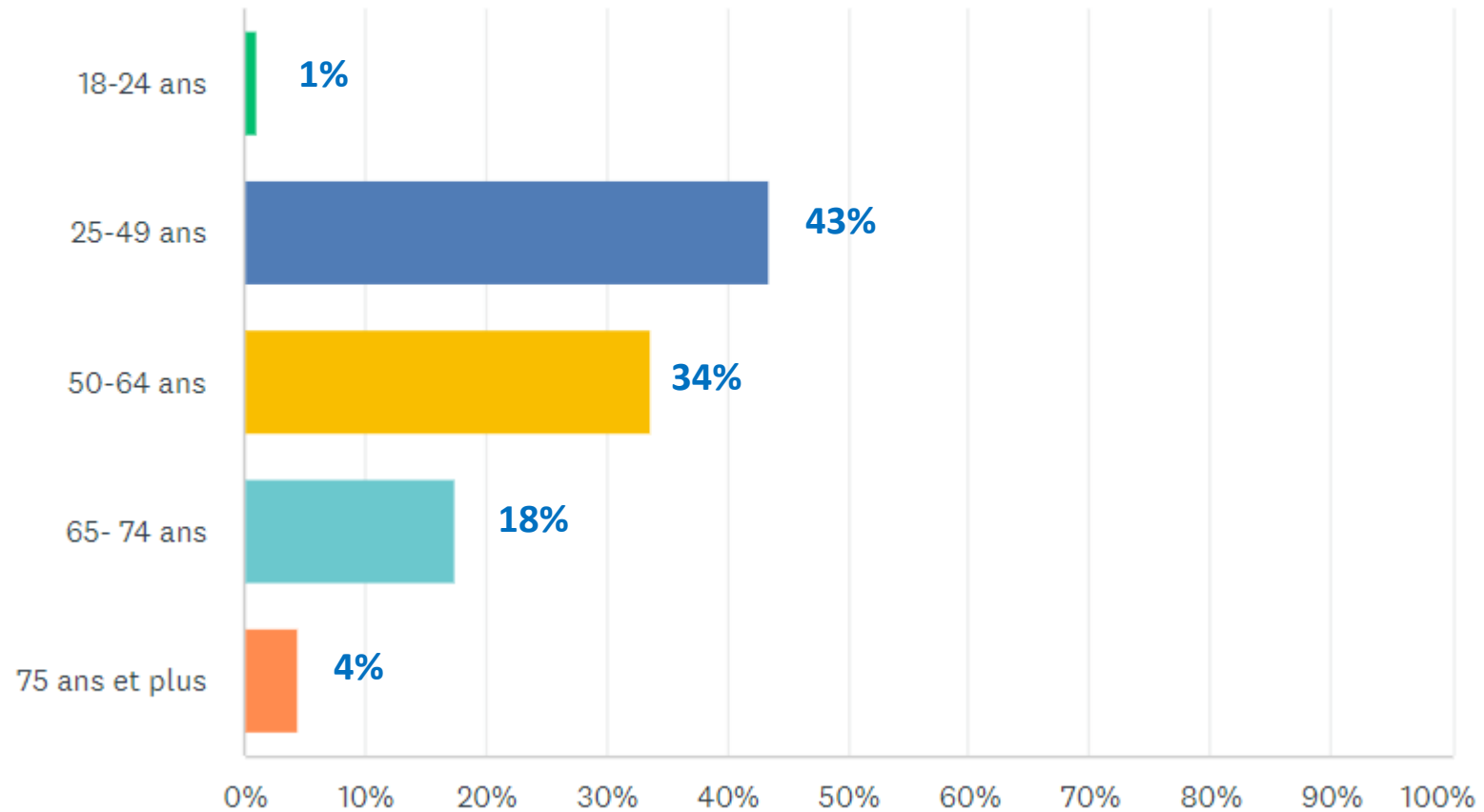
Réponse(s) obtenue(s) : 622    Question(s) ignorée(s) : 27





## Pouvez vous préciser votre tranche d'âge ?

Réponse(s) obtenue(s) : 637    Question(s) ignorée(s) : 12



## Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

Réponse(s) obtenue(s) : 637 Question(s) ignorée(s) : 12

