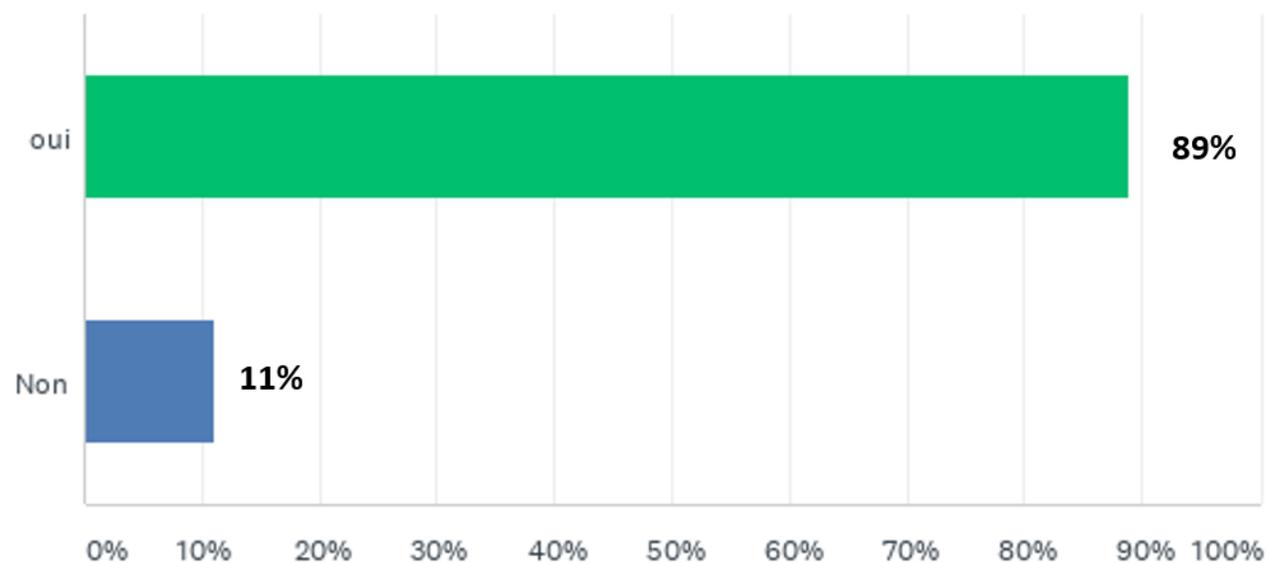


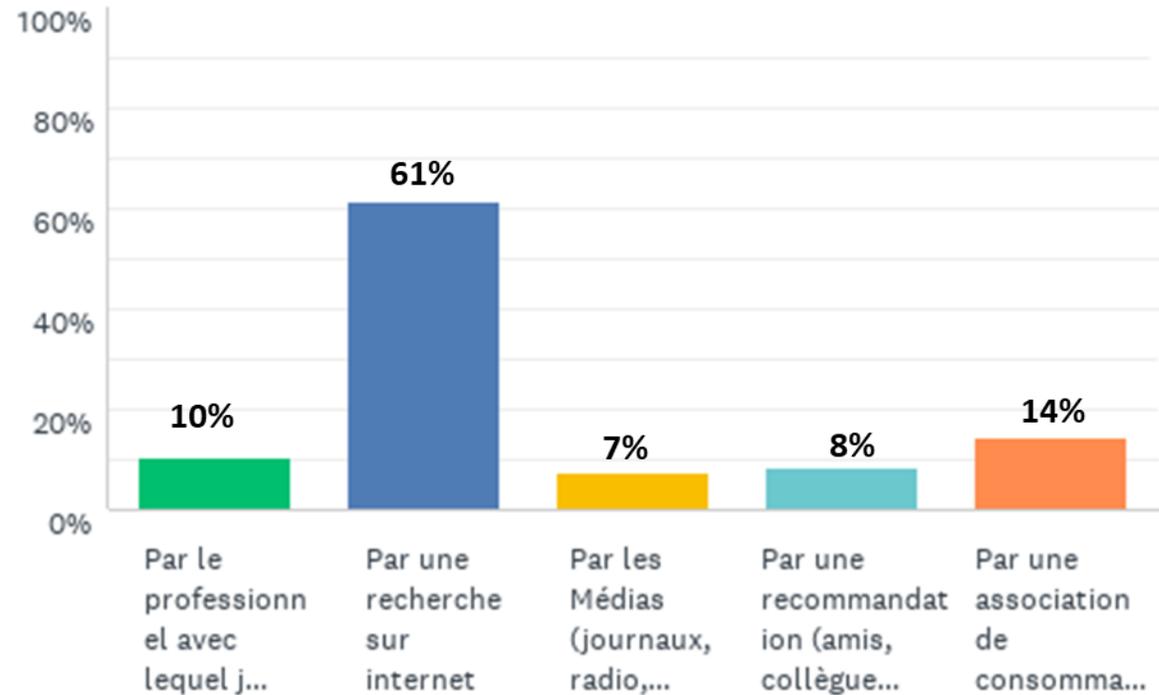
## Enquête 2020 satisfaction médiation communications électroniques

- 3 2 830 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 2020.
- 3 1 232 personnes ont répondu partiellement ou totalement à l'enquête. Soit un taux de retour de près de 44% des saisissants contactés par mail
- 3 11 questions ont été posées
- 3 L'enquête a été lancée sur la période du 8 au 15 décembre 2020
- 3 Les consommateurs ont , essentiellement, répondu le 8 décembre puis le 15 décembre après relance

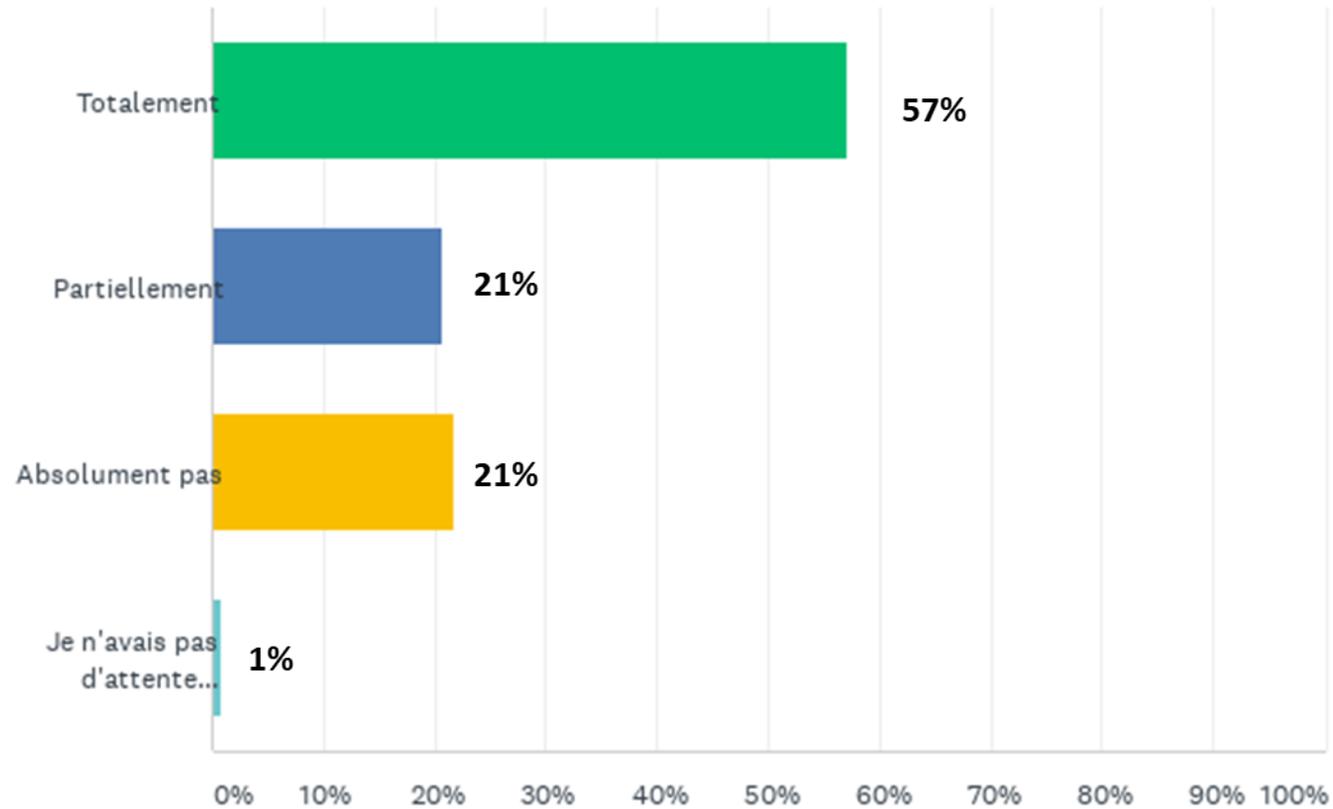
Q3 Est-ce la première fois que vous avez recours aux services du Médiateur des communications électroniques ?



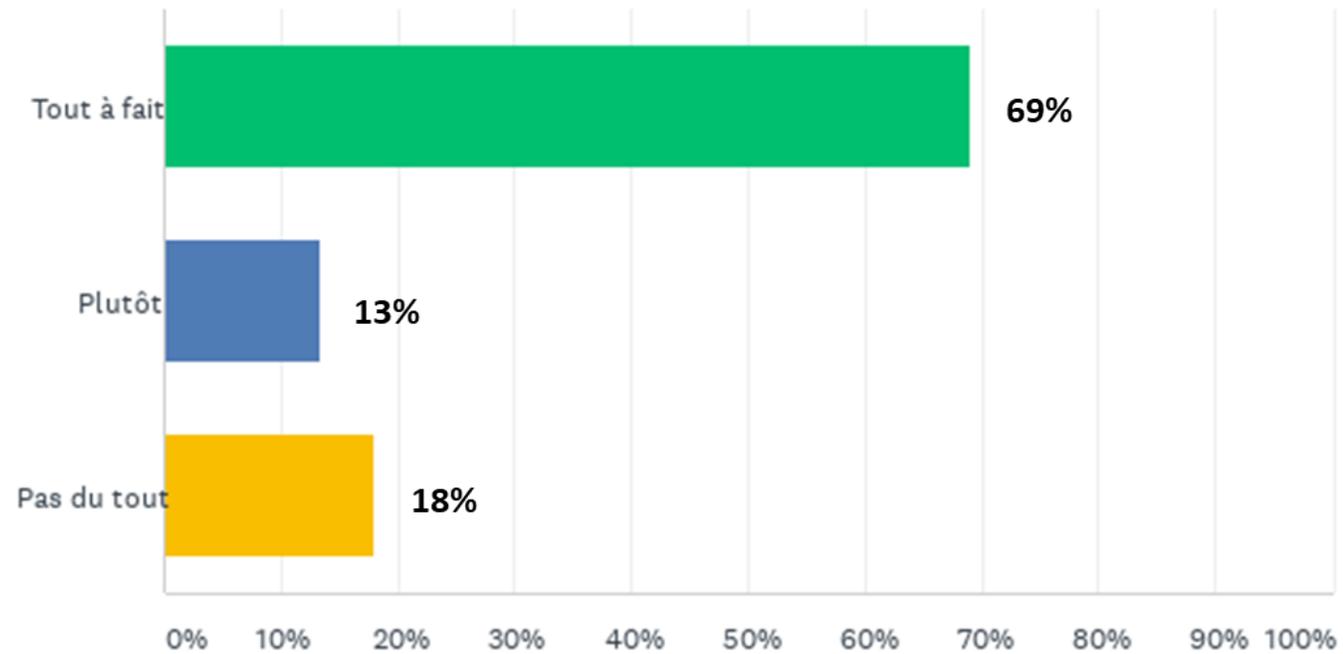
## Q4 Comment avez-vous eu connaissance de l'existence du médiateur des communications électroniques ?



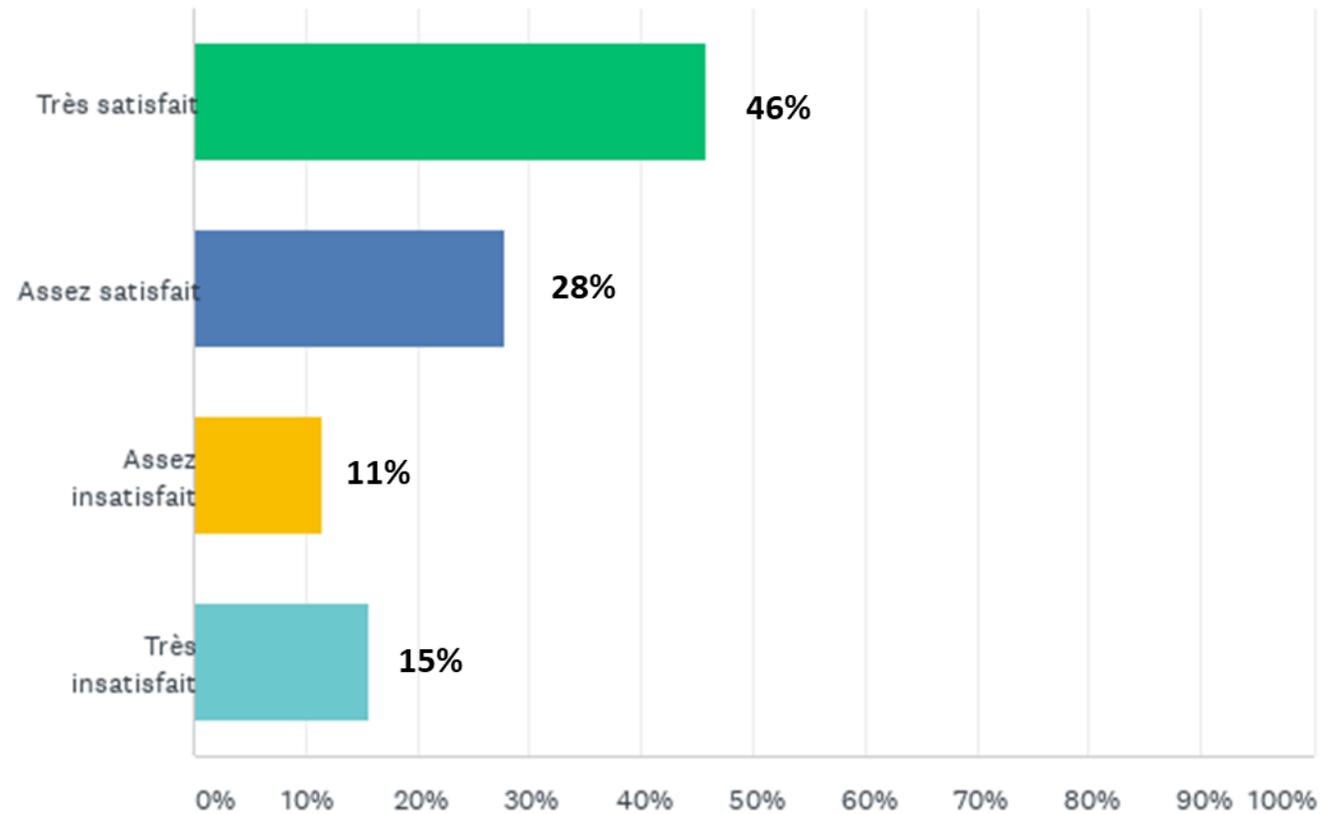
## Q5 Le résultat de la Médiation répondait-il à vos attentes ?



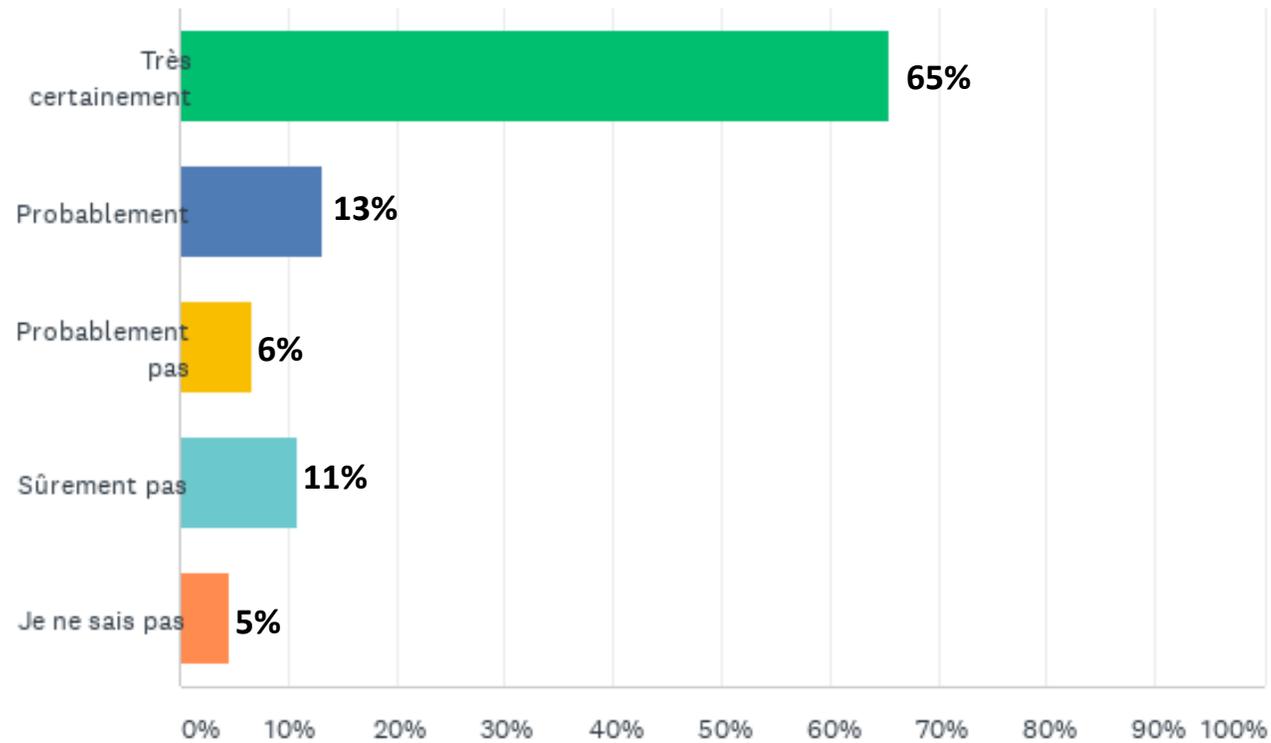
## Q6 Avez-vous accepté la solution proposée ?



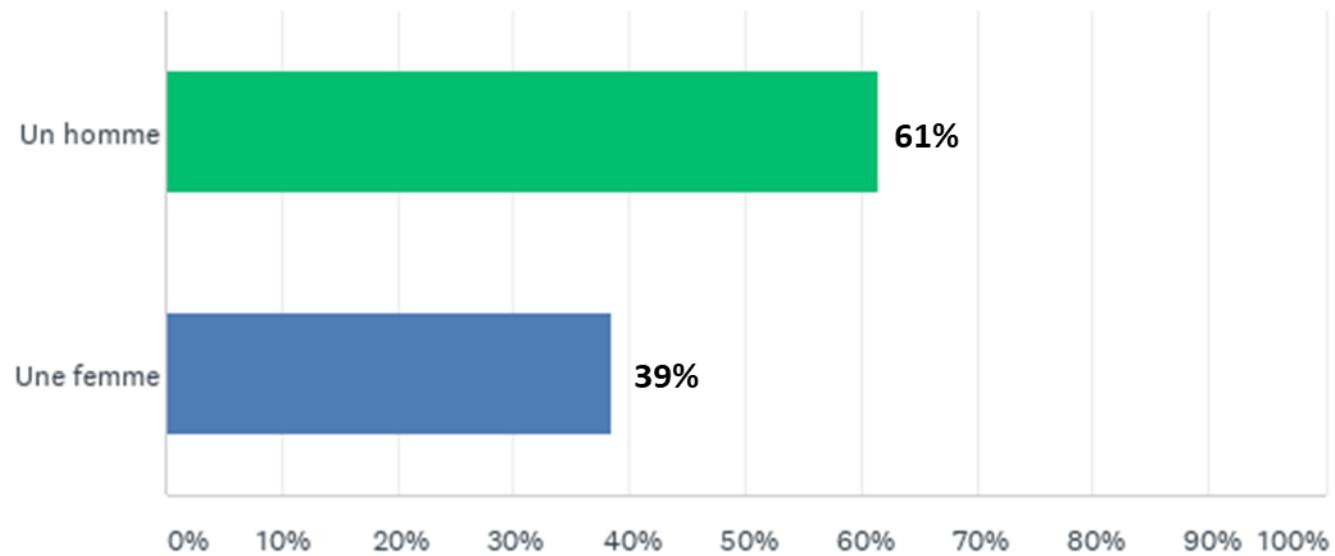
## Q7 Comment jugeriez-vous votre parcours de médiation? (saisine du Médiateur, informations, échanges, délais,...)



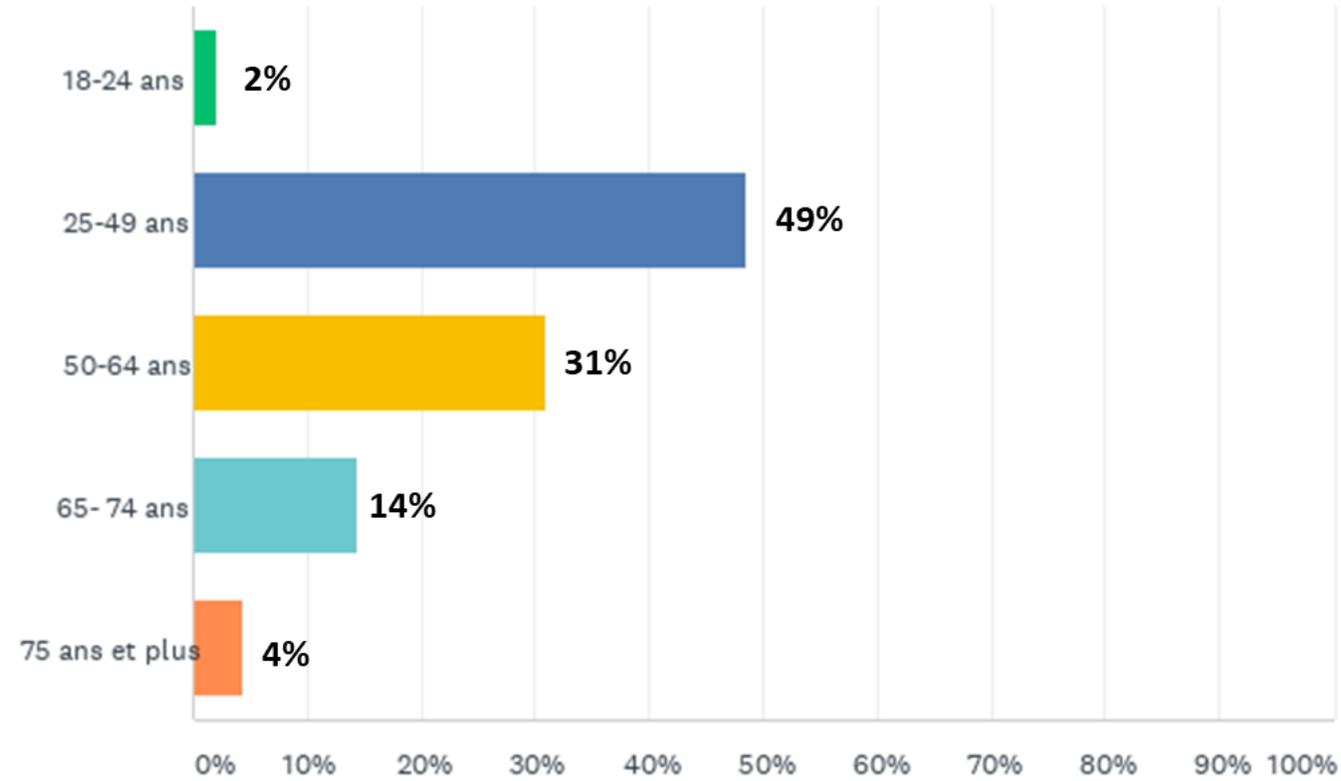
## Q8 Recommanderiez-vous les services du médiateur des communications électroniques à une personne se trouvant dans une situation similaire à la vôtre ?



## Q9 Etes-vous ?



## Q10 Pouvez vous préciser votre tranche d'âge ?



## Q11 Quelle est votre catégorie professionnelle ?

