
ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

SUR LES SAISINES 2020

■ contexte & objectifs

Créé en 2006 , le Médiateur National de l'Energie a pour mission :

- de proposer une solution de médiation aux litiges entre consommateurs/professionnels et entreprise du secteur de l'énergie ;
- de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits .

Deux services opérationnels gèrent l'activité du MNE :

- Le service information et communication assure les réponses aux demandes d'information et aux saisines non recevables en médiation. Les contacts sont téléphoniques, par courriers ou courriels. Chaque demande donne lieu à une accusé de réception. Plus d'1/3 des saisines sont gérées sur une plate forme d'échange interactive internet « sollen »
- Le service médiation évalue la recevabilité des saisines et procède à l'instruction de celles déclarées recevables. Une proposition de solution est émise sous la forme d'un accord amiable ou d'un recommandation de solution. Les contacts sont pris par téléphones, par courriers et courriels. A l'issue de chaque litige un questionnaire de satisfaction est adressé aux consommateurs. En 2018, 354 consommateurs y ont répondu. Les résultats font l'objet d'une exploitation séparée.

Après une première étude en Février 2013, le MNE a choisi de mettre en œuvre chaque année une enquête de satisfaction auprès des particuliers et professionnels ayant sollicité le MNE. Ce rapport constitue les résultats de la vague menée en 2021 avec un comparatif avec les résultats de 2020 (saisines 2019).

Comme précédemment , les consommateurs interrogés sont ceux pour lesquels le processus de médiation est achevé et ceux dont la saisine a été déclarée non recevable.

■ contexte & objectifs

Les objectifs de l'étude sont les suivants :

- Mesurer la perception de la qualité de service des consommateurs sur les différentes étapes et interactions entre le MNE / ses différents services opérationnels et le consommateur;
- Appréhender les attentes des consommateurs sur les différentes étapes du parcours client;
- Analyser les résultats de l'enquête de manière à ce que le MNE utilise ces résultats pour mener et mettre en oeuvre des actions permettant d'améliorer la qualité du service rendu, mesurer les évolutions par rapport aux mesures précédentes.

■ méthodologie

CIBLE : Les usagers ayant fait appel au médiateur national de l'énergie.

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON : 352 répondants vs 352 en 2020.

	2021	2020		2020	2020
Particuliers	300	327	Cible 1 : Saisines non recevables	28	18
Professionnels	52	25	Cible 2 : Processus de médiation achevé	324	334
			Accord amiable	160	193
			Recommandation conforme (Le MNE valide la solution proposée par les opérateurs)	28	28
			Recommandation saisie infondée (Le médiateur ne donne pas suite aux demandes)	14	11
			Recommandation spécifique (Le MNE a recommandé un dédommagement ou une intervention aux opérateurs concernés par le litige)	121	102

NB: Les résolutions informelles ou abandonnées ainsi que les recommandations en cours n'ont pas été injectées dans l'étude

TYPE DE RECUEIL : Enquête téléphonique effectuée sur système CATI sur fichier fourni par vos soins.

DUREE DU QUESTIONNAIRE : 10 minutes.

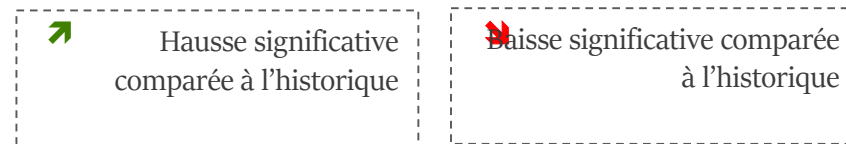
DATE DU TERRAIN : Du 2 au 5 février 2021.

■ aide à la lecture

Les « ne sait pas » sont indiqués sous la forme (NSP = %) lorsque la proportion de non-réponses le justifie.

Les différences significatives sont calculées, lors d'un test comparant les résultats d'une population au résultat global. Si les résultats étaient extrapolés, nous aurions 95% de chances d'obtenir les mêmes résultats.

Ce test statistique est également utilisé pour mesurer les évolutions significatives entre 2019 et 2020, au seuil également de 95%.



■ déroulé de la restitution

1. Principaux résultats

1. Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale

Délai de traitement

Recommandation globale

2. Raisons de recours et modes relationnels avec le MNE

Raisons de recours

Modes relationnels avec le MNE

Les pièces complémentaires

3. La gestion du dossier des répondants par cible

Les saisines non recevables

Le process recommandations achevées

4. Image du MNE

2. Conclusions

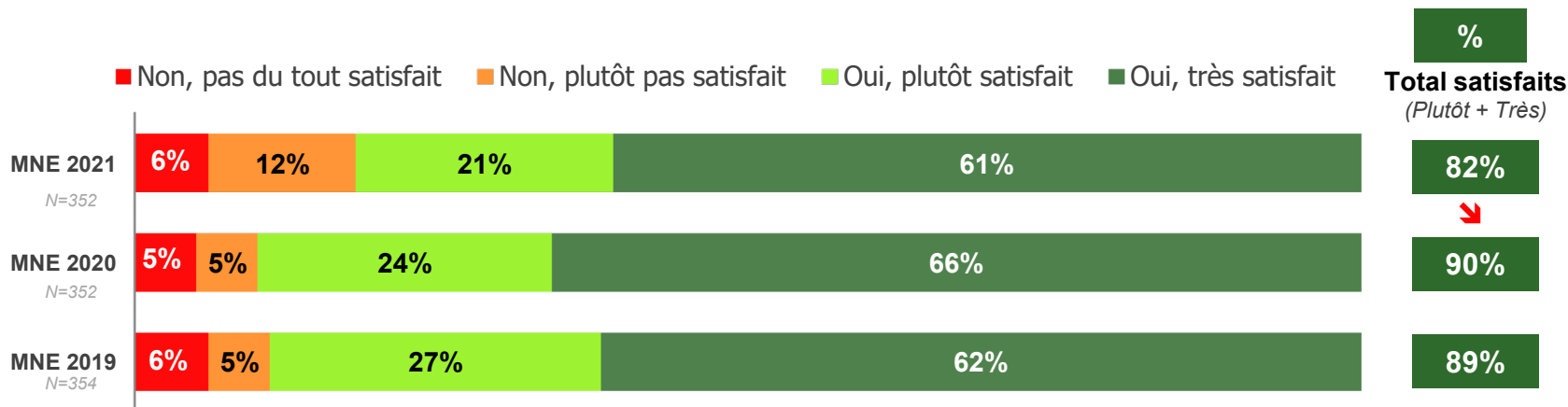
3. Annexes

1. INDICATEURS DE SATISFACTION

1. Satisfaction globale
2. Délai de traitement
3. Recommandation globale

Baisse de la satisfaction globale (-8pts)

Q26. Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait de l'intervention du médiateur national de l'énergie ?



Baisse de la satisfaction globale cette année (-8 pts), notamment pour les recommandations achevées.

Meilleure satisfaction de ceux ayant obtenu un accord amiable

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<i>N =</i>	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total satisfait	61%	78%	71%	84%	91%	91%	93%	99%	97%	71%	61%	67%	36%	60%	62%	80%	87%	85%
Très satisfait	43%	44%	24%	62%	67%	65%	77%	83%	77%	46%	29%	34%	14%	10%	13%	51%	54%	51%
Pas du tout satisfait	21%	6%	24%	5%	5%	5%	1%	0%	1%	11%	21%	22%	43%	20%	25%	4%	7%	7%

Résultats significativement supérieurs à 2019

Résultats significativement inférieurs à 2019

Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs au total

La solution et la rapidité de traitement concourent toujours à la satisfaction.

Q27. Qu'est-ce qui vous a satisfait dans le cadre de votre dossier avec le médiateur national de l'énergie ? (*Spontané, plusieurs réponses possibles*)

82% se disent satisfaits du Médiateur National de l'Énergie (vs 90% en 2019 et 89% en 2018)

			2020 N=352	2019 N=354
Une solution a été trouvée à mon litige	26%	↘	38%	38%
La rapidité de traitement de ma demande	26%	↘	33%	29%
L'écoute et la disponibilité des interlocuteurs	12%		15%	14%
La compréhension des interlocuteurs	11%		11%	8%
La prise en compte de mon dossier	10%	↘	19%	14%
Son influence a permis d'accélérer les démarches	10%		10%	11%
Le suivi de mon dossier	10%		7%	10%
La clarté et la pertinence de la réponse apportée	9%		6%	6%
La compétence des interlocuteurs	9%	↘	15%	13%
La réactivité	5%		-	-
L'accueil et l'amabilité des interlocuteurs	3%		1%	3%
L'efficacité	2%		-	-
L'accessibilité	2%		-	-











N=352

Autres citations à moins de 2%

■ L'inadéquation perçue de la solution toujours source d'insatisfaction.

Q28. Qu'est ce qui ne vous a pas satisfait dans le cadre de votre dossier avec le médiateur national de l'énergie ? (*Spontané, plusieurs réponses possibles*)

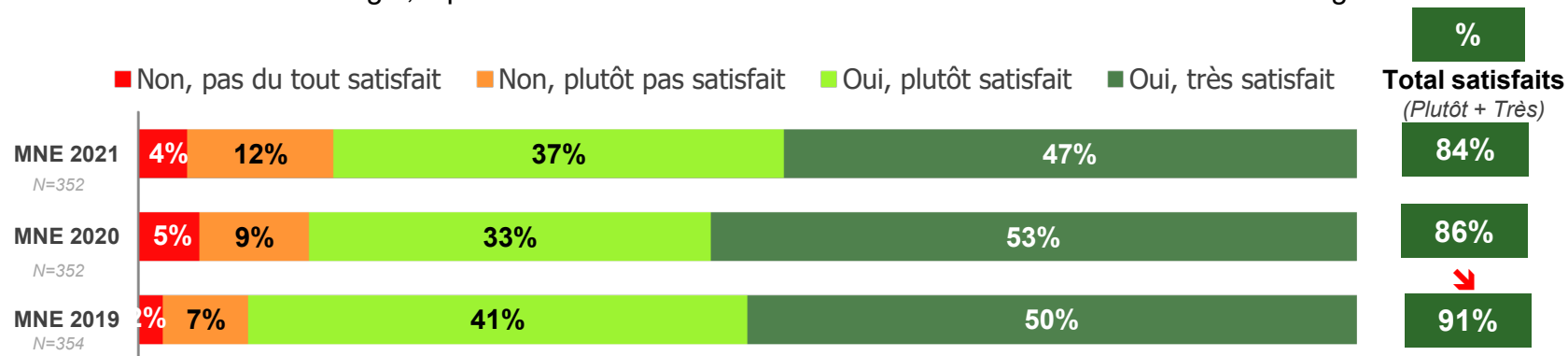
18% se disent insatisfaits du Médiateur National de l'Énergie (10% en 2019 vs 11% en 2019)

		2020 N=352	2019 N=354
La solution proposée ne correspondait pas à ma demande	 6%	4%	4%
Défaut de compréhension	 3%	2%	3%
Problème non résolu	 3%	-	-
Manque de suivi du dossier	 2%	3%	3%
Démarche trop longue	 2%	0%	1%
Faible pouvoir d'action du MNE	 2%	1%	3%
Défaut/manque d'informations	 2%	1%	2%
Prend partie du fournisseur	 2%	-	-
Manque d'accompagnement	 2%	-	-
La solution proposée correspondait à ma demande mais mon fournisseur d'énergie n'a pas donné de suite positive à mon dossier	 1%	1%	1%

N=352

Un délai de traitement stable et satisfaisant

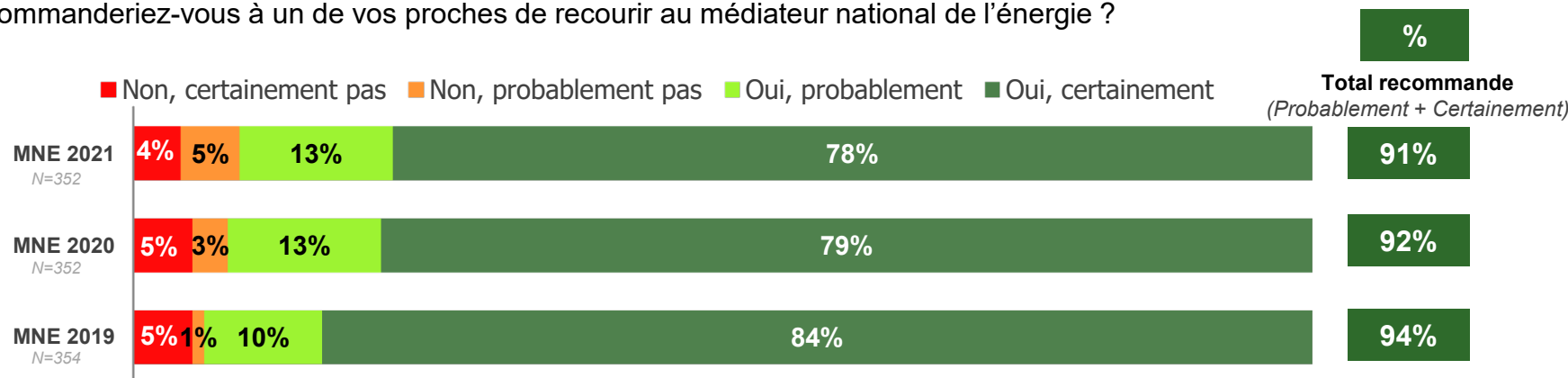
Q24. Plus précisément, êtes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait du délai dans lequel votre dossier a été traité par le médiateur national de l'énergie, à partir du moment où vous avez saisi le médiateur national de l'énergie ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<i>N =</i>	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total satisfait	76%	83%	87%	85%	86%	91%	90%	94%	93%	89%	50%	85%	71%	73%	89%	79%	82%	89%
Très satisfait	45%	39%	52%	47%	54%	50%	60%	67%	60%	32%	14%	26%	14%	27%	11%	38%	42%	37%
Pas du tout satisfait	10%	17%	9%	4%	5%	2%	1%	1%	1%	11%	11%	4%	7%	9%	0%	6%	10%	4%

Une recommandation toujours élevée

Q29. Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au médiateur national de l'énergie ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total recommande	79%	83%	82%	92%	93%	95%	96%	100%	99%	89%	77%	74%	71%	40%	75%	90%	88%	93%
Certainement	62%	61%	82%	79%	80%	84%	89%	93%	94%	70%	46%	52%	36%	20%	37%	74%	70%	73%
Certainement pas	17%	11%	18%	3%	5%	4%	1%	0%	1%	4%	15%	11%	14%	30%	25%	4%	8%	6%



Résultats significativement supérieurs à 2019



Résultats significativement supérieurs au total



Résultats significativement inférieurs à 2019



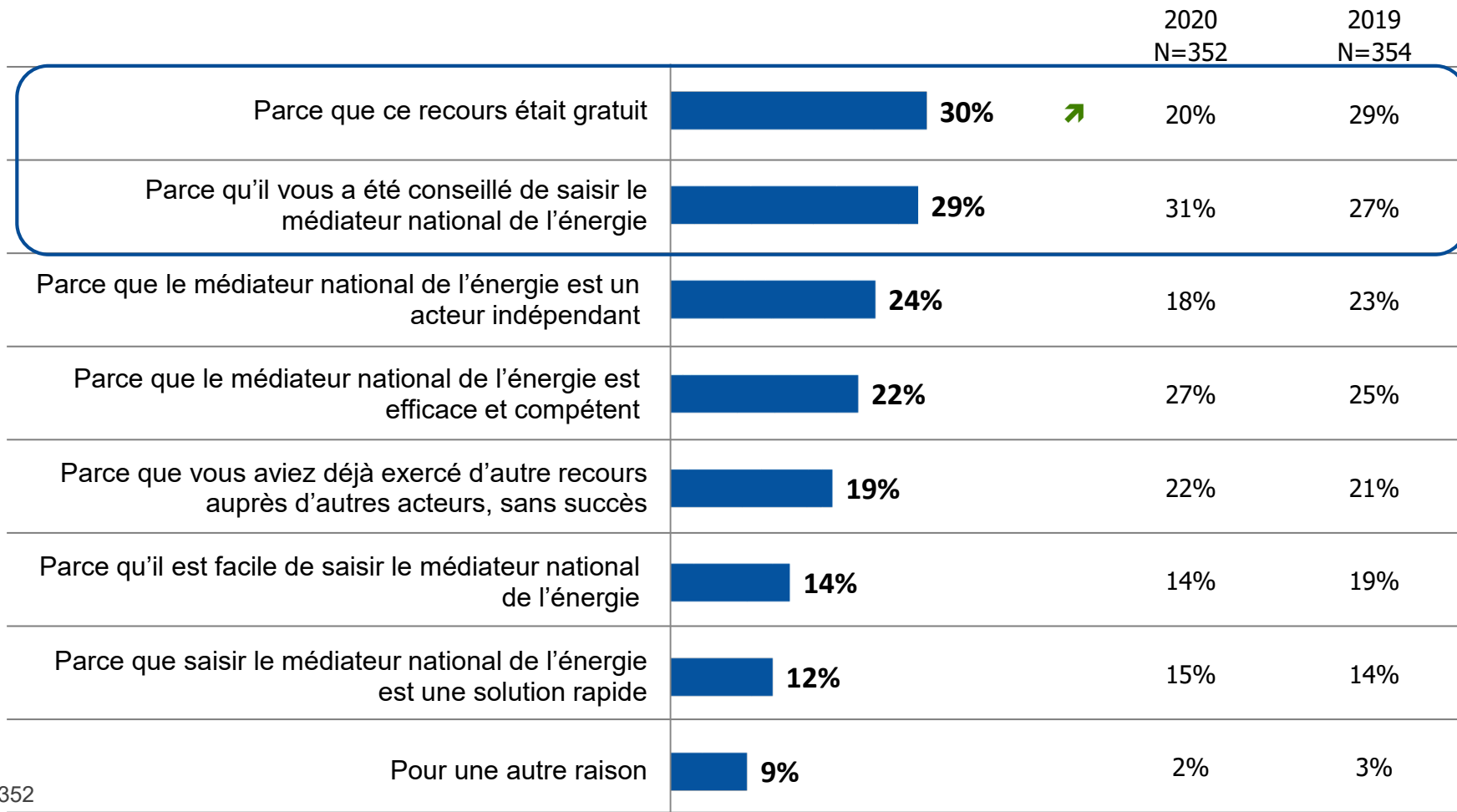
Résultats significativement inférieurs au total

2. RAISONS DE RECOURS ET MODES RELATIONNELS AVEC LE MNE

1. Raisons de recours
2. Modes relationnels avec le MNE
3. Les pièces complémentaires

■ gratuité et conseil justifient le recours au médiateur

Q3. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au médiateur national de l'énergie ? (Assisté - 2 réponses possibles)















N=352

■ Internet premier vecteur de notoriété

Q2. Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ?

(Spontané, plusieurs réponses possibles)

		2020 N=352	2019 N=354
En cherchant sur Internet	 53% ↗	45%	54%
Par vos proches	 8%	12%	6%
Par des articles ou des émissions dans les médias	 8%	6%	4%
Par un conseiller clientèle de votre fournisseur	 7%	4%	6%
Ses coordonnées sont sur vos factures	 5%	6%	9%
Par une association de consommateurs	 4%	6%	4%
Par un avocat, un conseiller juridique	 3%	7%	4%
Par des services sociaux	 3%	2%	1%
Par énergie Info	 2%	-	-
A travers ses campagnes de communication dans la presse ou à la télévision	 1%	1%	2%
Vous ne vous en souvenez plus	 3% ↘	7%	3%
N=352	Autre  9%	11%	4%

(Un assureur, la mairie, les réseaux sociaux, travaille dans ce domaine, le bailleur social, ...)

■ Hausse des contacts électroniques (+12pts)

Q5. Lors de tous vos échanges, par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le médiateur national de l'énergie ?
(Assisté - Plusieurs réponses possibles)

			2020 N=352	2019 N=354
Par internet (mail ou plate forme d'échanges sollen)		91%	↗	79% → 83%
Par téléphone		40%		45% → 45%
Par courrier papier		16%	↘	28% → 28%

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Par Internet	79%	56%	57%	92%	80%	85%	94%	83%	87%	89%	86%	81%	100%	64%	67%	90%	75%	85%
Par téléphone	52%	50%	57%	39%	45%	44%	42%	48%	44%	46%	29%	37%	7%	45%	44%	36%	45%	47%
Par courrier papier	24%	50%	57%	15%	27%	26%	13%	23%	23%	25%	32%	22%	7%	55%	33%	17%	28%	34%

N=352



Résultats significativement supérieurs à 2019

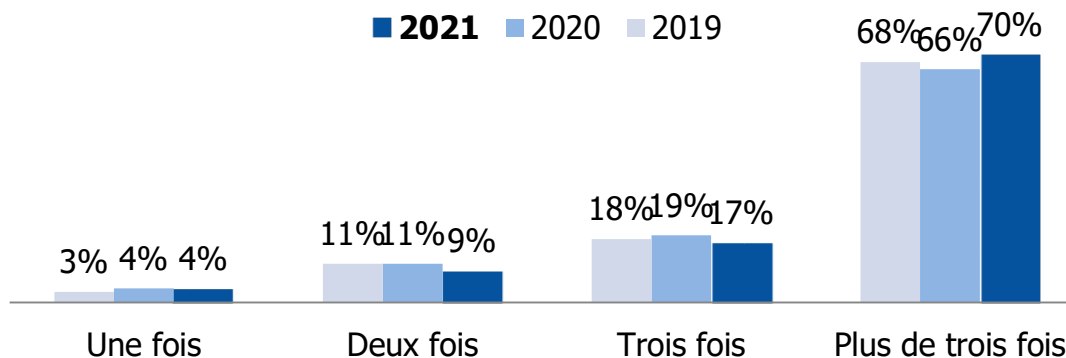
Résultats significativement inférieurs à 2019

Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs au total

■ une récurrence des contacts élevée

Q6. Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avec le médiateur national de l'énergie, que ce soit par téléphone, courrier ou internet ?

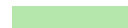


Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
1 fois	21%	22%	9%	3%	3%	3%	3%	4%	3%		4%	0%	14%	0%	0%	2%	2%	2%
2 fois	34%	39%	39%	6%	9%	9%	6%	10%	8%	4%	14%	12%	7%	20%	22%	7%	7%	10%
3 fois	28%	22%	30%	17%	19%	17%	16%	19%	19%	18%	25%	19%	7%	40%	11%	18%	13%	13%
Plus de 3 fois	17%	17%	22%	74%	69%	71%	75%	67%	70%	78%	57%	69%	72%	40%	67%	73%	78%	75%

N=352



Résultats significativement supérieurs à 2019



Résultats significativement supérieurs au total



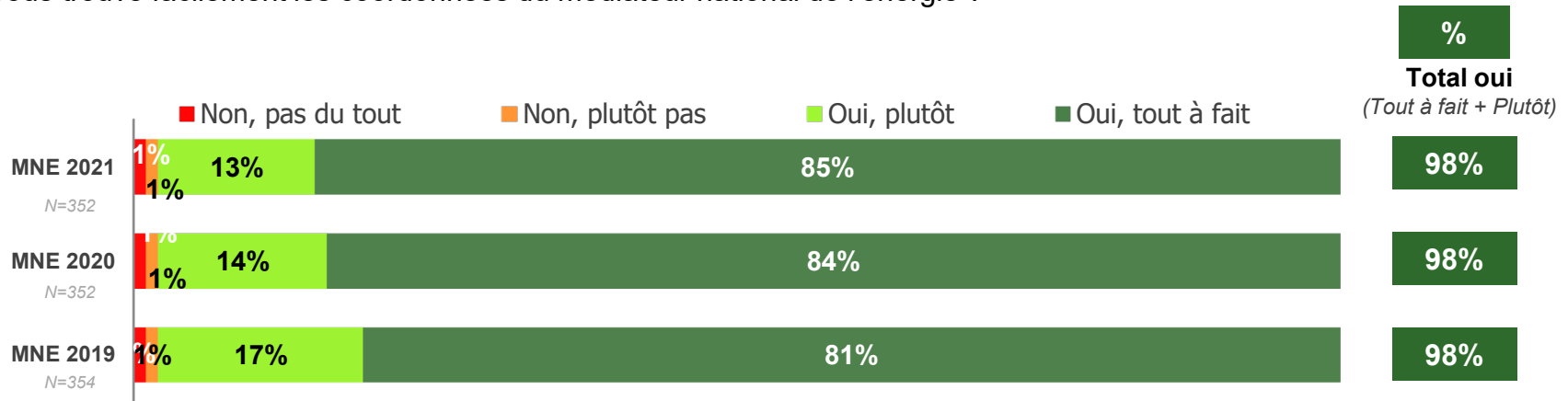
Résultats significativement inférieurs à 2019



Résultats significativement inférieurs au total

des coordonnées très faciles à trouver

Q4. Avez-vous trouvé facilement les coordonnées du médiateur national de l'énergie ?

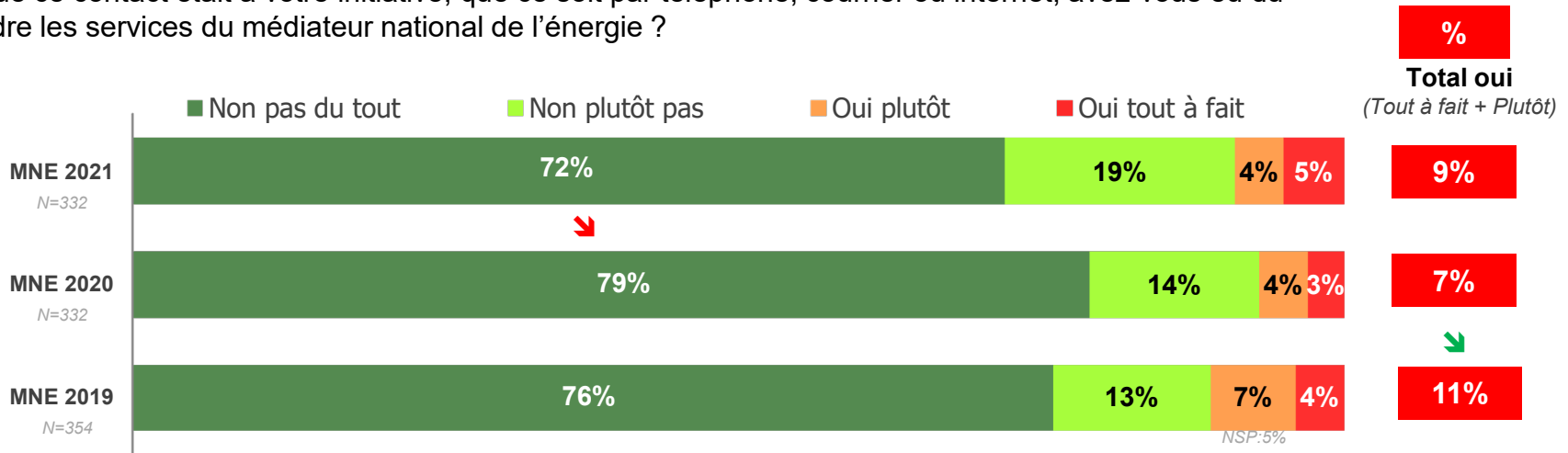


Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total oui	97%	100%	96%	98%	98%	98%	99%	99%	97%	96%	93%	100%	100%	100%	100%	97%	98%	99%
Tout à fait	66%	61%	83%	87%	85%	81%	90%	88%	77%	71%	75%	89%	86%	73%	89%	86%	85%	87%
Pas du tout		0%	4%	1%	1%	1%		1%	2%		4%	-		-	-	2%		-

 Résultats significativement supérieurs à 2019
 Résultats significativement supérieurs au total
 Résultats significativement inférieurs à 2019
 Résultats significativement inférieurs au total

une prise de contact toujours aussi simple

Q7. Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou internet, avez-vous eu du mal à joindre les services du médiateur national de l'énergie ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total oui	7%	11%	9%	9%	7%	11%	8%	2%	10%	8%	18%	11%	17%	27%	0%	10%	10%	14%
Oui tout à fait	8%	5%	4%	4%	3%	4%	3%	1%	3%	8%	4%	7%	17%	9%	0%	4%	4%	6%
Non pas du tout	59%	67%	64%	73%	80%	77%	78%	88%	80%	73%	64%	67%	58%	46%	44%	69%	73%	77%

 Résultats significativement supérieurs à 2019

 Résultats significativement inférieurs à 2019

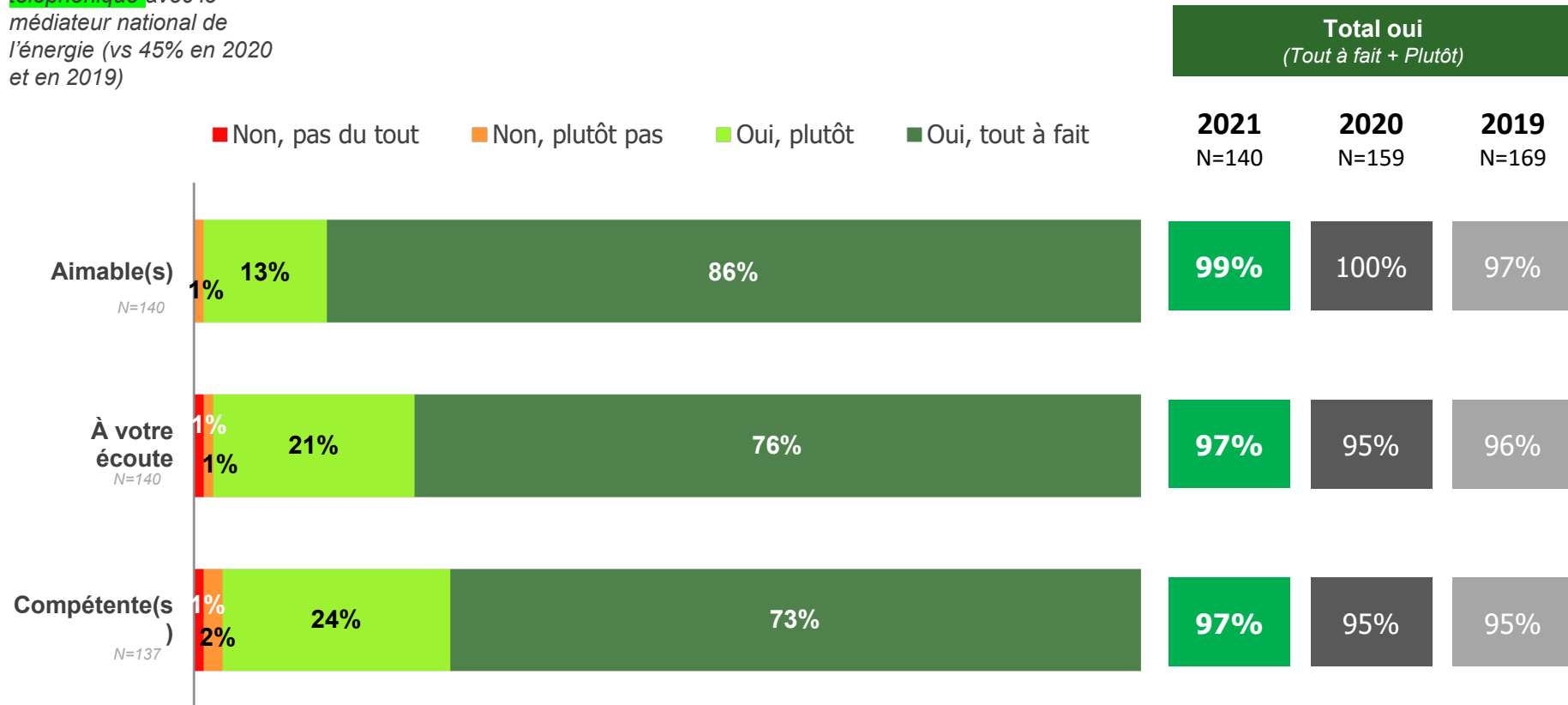
 Résultats significativement supérieurs au total

 Résultats significativement inférieurs au total

Excellente appréciation des interlocuteurs

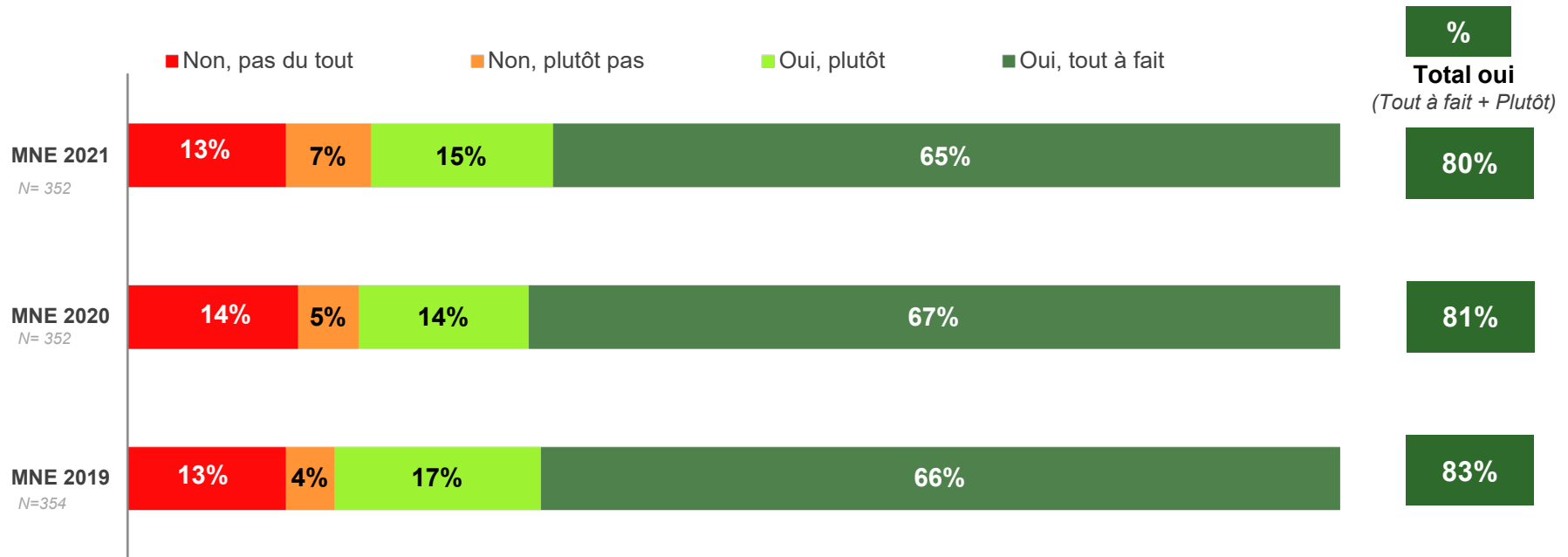
Q8. Lors de votre ou vos échanges avec le médiateur national de l'énergie, diriez-vous que la ou les personne(s) que vous avez eu en ligne étai(en)t tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ?

40% ont été en **contact téléphonique** avec le médiateur national de l'énergie (vs 45% en 2020 et en 2019)



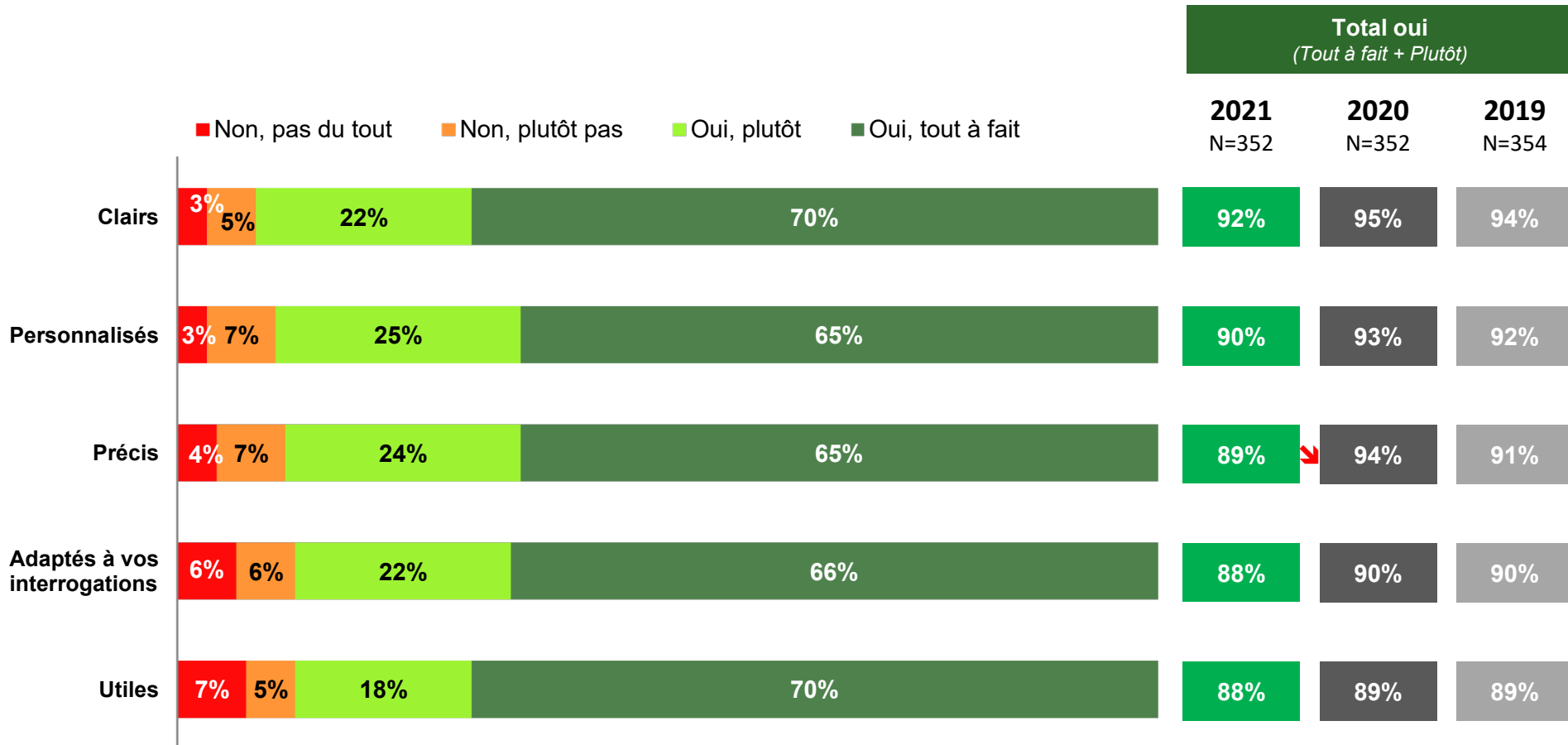
■ un outil qui facilite la résolution

Q8bis. Estimez-vous que le recours à un outil de médiation en ligne a facilité la résolution de votre litige ?



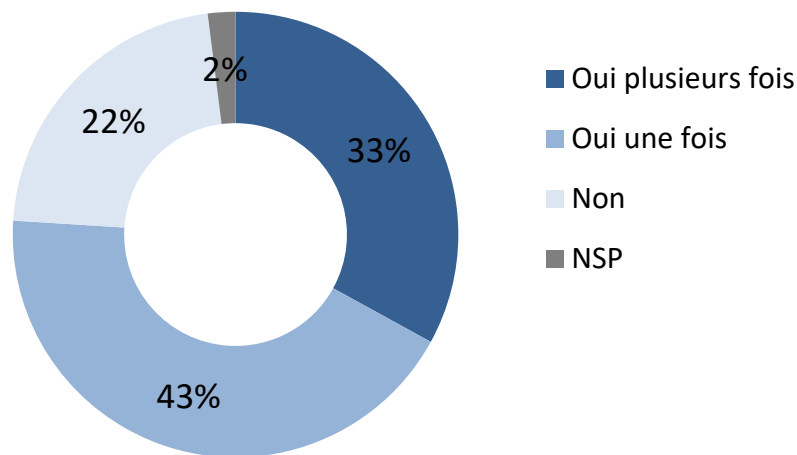
Des échanges qui ont perdu en précision.

Q9. Au global, ces différents échanges avec le médiateur national de l'énergie vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ?



des compléments pour un tiers des contacts

Q10. Lors de vos différents échanges avec le médiateur national de l'énergie, que ce soit par téléphone, courrier ou internet, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?



Total oui
(Plusieurs fois + Une fois)

2021	2020	2019
N=352	N=352	N=354

76%

79%

78%

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total oui	45%	50%	48%	78%	80%	80%	79%	81%	79%	82%	86%	85%	71%	73%	78%	78%	78%	83%
Oui, plusieurs fois	7%	17%	4%	35%	35%	40%	30%	30%	35%	39%	32%	55%	43%	37%	45%	41%	45%	46%
Non	48%	50%	48%	20%	16%	17%	19%	15%	19%	18%	14%	11%	29%	27%	11%	19%	15%	16%

Résultats significativement supérieurs à 2019

Résultats significativement inférieurs à 2019

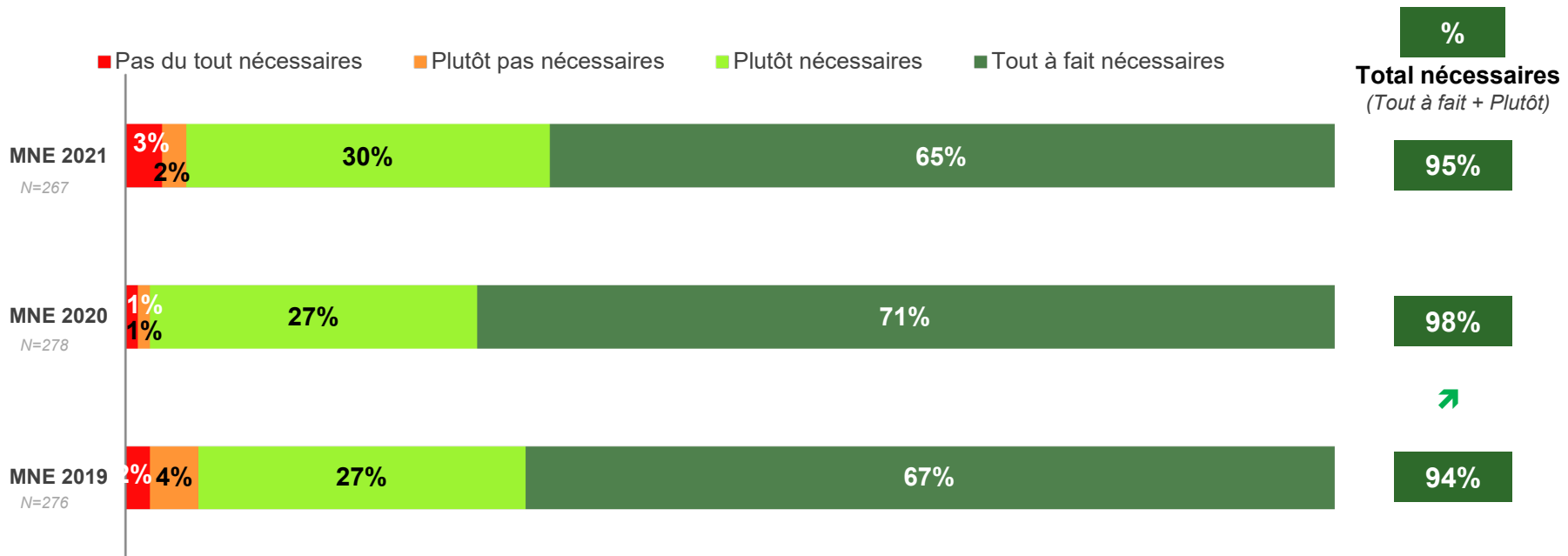
Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs au total

des compléments jugés nécessaires

76% ont dû fournir des informations ou des pièces complémentaires (vs 79% en 2020 et 78% en 2019)

Q11. Lors de ces échanges avec le médiateur national de l'énergie, diriez-vous que les informations ou pièces complémentaires qui vous ont été demandées étaient tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout nécessaires ?

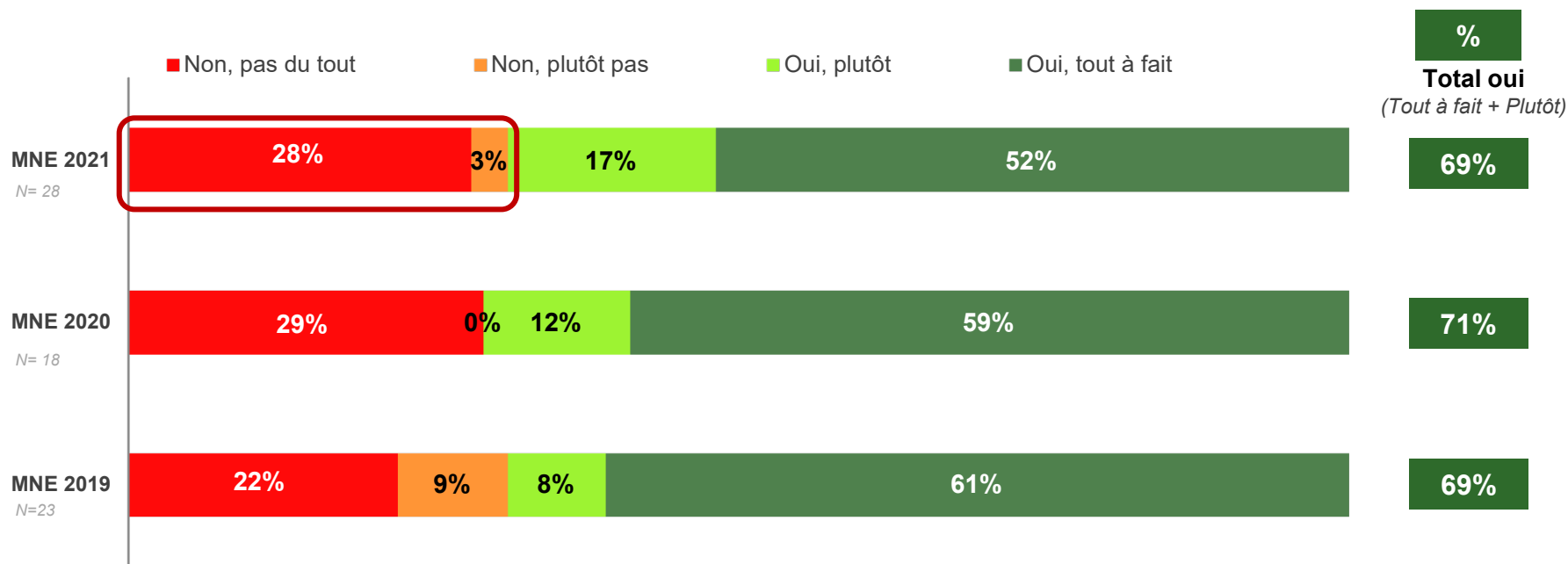


3. LA GESTION DU DOSSIER DES RÉPONDANTS PAR CIBLE

1. Les saisines non recevables
2. Le process recommandations achevées

L'irrecevabilité comprise par les deux tiers

Q12. Lorsque vous avez eu recours au médiateur national de l'énergie, votre demande n'a pas été retenue. Avez-vous compris les raisons pour lesquelles le médiateur national de l'énergie ne pouvait pas traiter votre demande ?



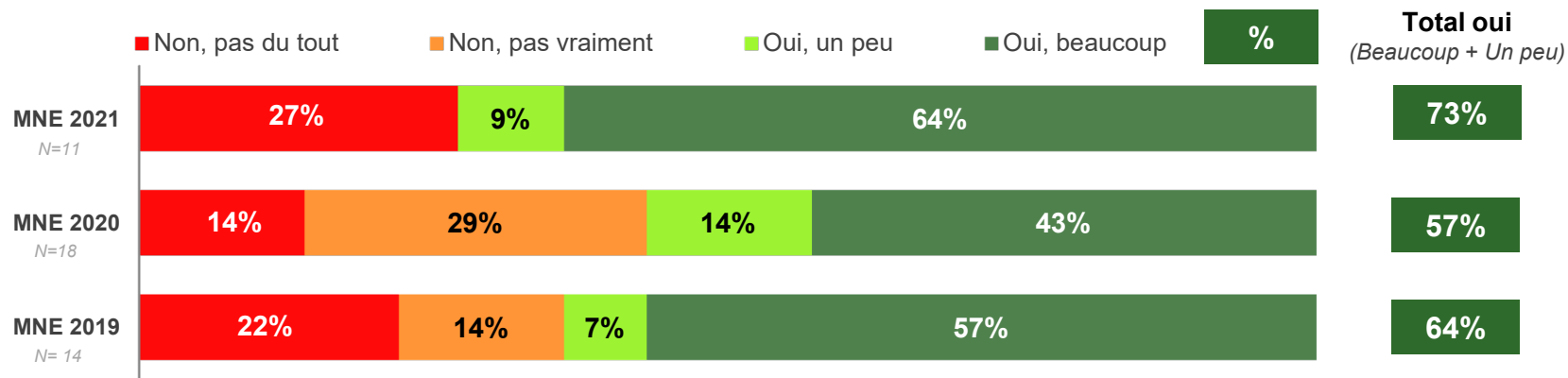
Base faible – résultats à prendre avec précaution

Le médiateur plus contributif à la solution

45% ont trouvé une solution à leur problème (vs 41% en 2020 et 61% en 2019)

Q13. Aujourd'hui, le problème pour lequel vous aviez contacté le médiateur national de l'énergie est-il résolu ?

Q14. Le médiateur national de l'énergie a-t-il contribué à la résolution de votre problème ?



Base faible – résultats à prendre avec précaution

Q15. Pour quelle(s) raison(s) diriez-vous que le Médiateur National de l'Energie a contribué à la résolution de votre problème ? (spontané, plusieurs réponses possibles)

	2021	2020	2019
<i>Nombre de répondants</i>	<i>N=8</i>	<i>N=7</i>	<i>N=10</i>
Parce qu'il vous a transmis les coordonnées de personnes ou d'instances compétentes dans le cadre de votre demande	3	0	0
Parce qu'il vous a conseillé sur les démarches que vous pouviez mener	3	0	2
Parce qu'il a transmis votre demande au fournisseur	5	2	3
Pour une autre raison	1	1	5

NSP=1

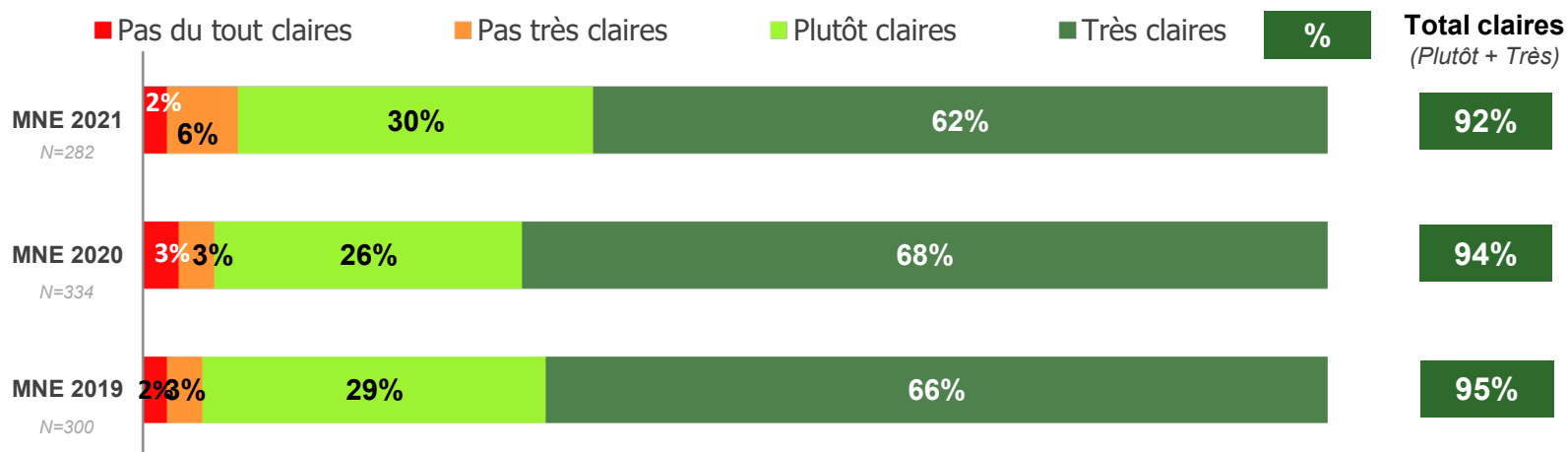
NSP=1

des solutions jugées claires

87% ont reçu une proposition de solution de la part du MNE (vs 91% en 2020 et en 2019)

Q16. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?

Q17. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie et les explications fournies vous ont-elles paru très claires, plutôt claires, plutôt pas claires ou pas du tout claires ?



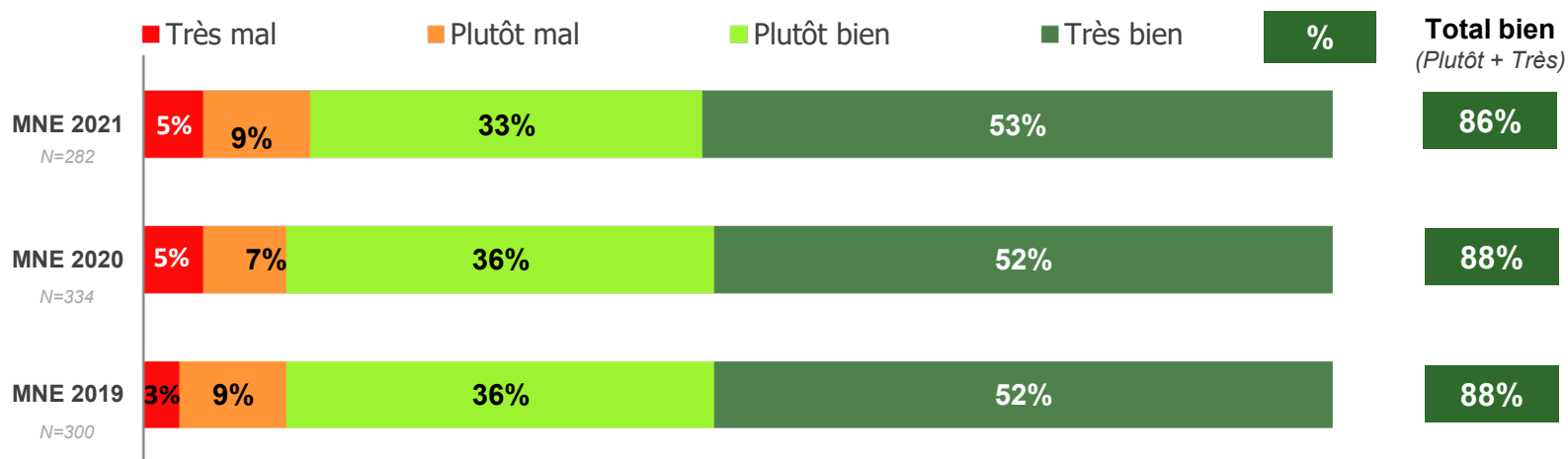
Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Ont reçu une proposition	148	185	196	22	20	19	6	4	5	106	94	80
Sous total claires	97%	98%	99%	91%	80%	84%	50%	80%	60%	88%	88%	91%
Très claires	72%	75%	70%	41%	30%	47%	17%	60%	40%	56%	62%	62%
Plutôt claires	25%	23%	29%	50%	50%	37%	33%	20%	20%	32%	29%	29%
Pas très claires	3%	2%	1%	9%	5%	11%	33%	20%	40%	8%	6%	4%
Pas du tout claires		-	-		15%	5%	17%	-	-	4%	5%	5%

■ une solution adaptée au litige

87% ont reçu une proposition de solution de la part du MNE (vs 91% en 2020 et en 2019)

Q16. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?

Q18. Et diriez-vous que cette solution de médiation répondait très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal à votre litige ?



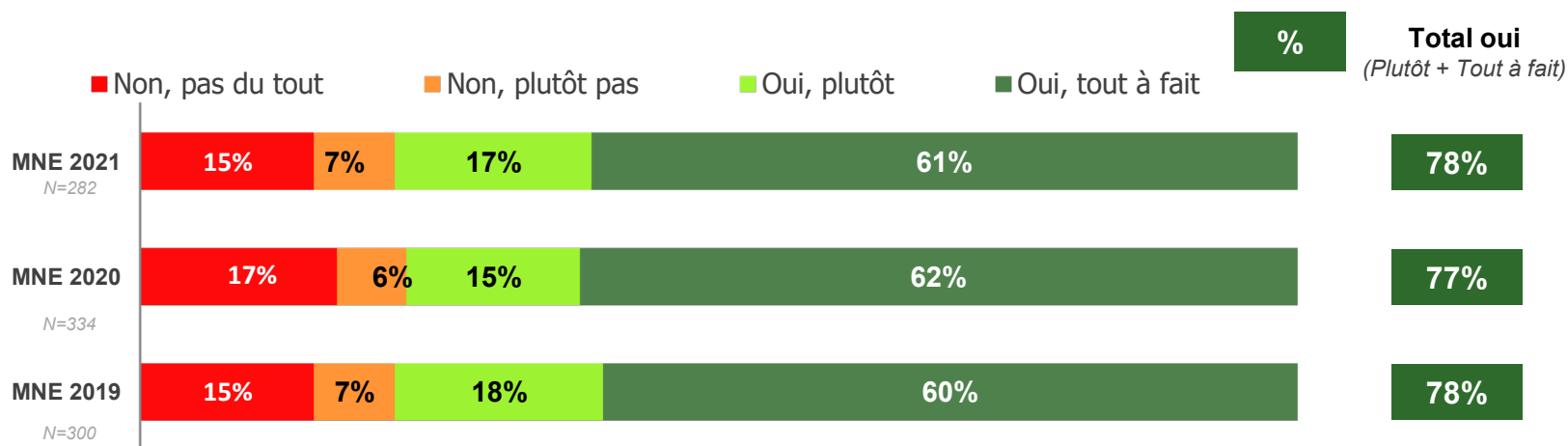
Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Ont reçu une proposition	148	185	196	22	20	19	6	4	5	106	94	80
Sous total bien	93%	98%	96%	77%	50%	58%	33%	60%	40%	79%	79%	79%
Très bien	65%	64%	61%	32%	20%	32%	16%	20%	40%	43%	37%	38%
Plutôt bien	28%	34%	35%	45%	30%	26%	17%	40%	-	36%	41%	41%
Plutôt mal	6%	2%	3%	18%	30%	26%	17%	20%	60%	11%	13%	16%
Très mal	1%	0%	1%	5%	20%	16%	50%	20%	-	10%	9%	5%

une résolution des litiges dans 8 cas sur 10

87% ont reçu une proposition de solution de la part du MNE (vs 91% en 2020 et en 2019)

Q16. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?

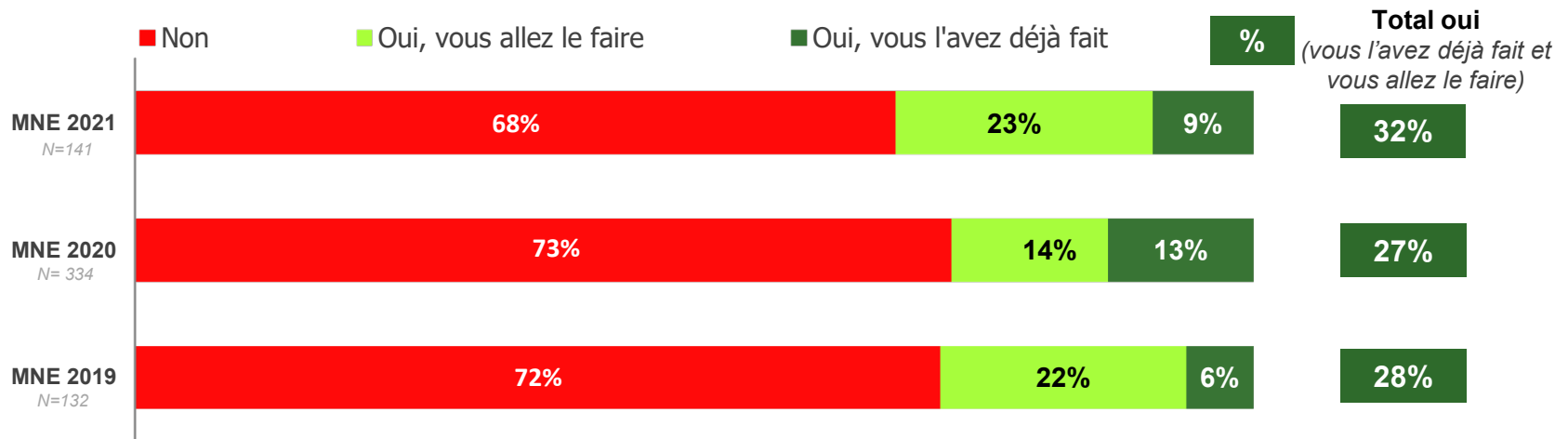
Q19. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie a-t-elle permis de résoudre votre litige ?



Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Ont reçu une proposition	148	185	196	22	20	19	6	4	5	106	94	80
Sous total Oui	92%	93%	91%	77%	40%	53%	50%	50%	40%	61%	53%	56%
Tout à fait	77%	81%	76%	50%	25%	32%	33%	25%	20%	43%	34%	29%
Plutôt	15%	12%	14%	27%	15%	21%	17%	25%	20%	18%	19%	28%
Plutôt pas	4%	2%	4%		30%	21%		0%	20%	12%	11%	12%
Pas du tout	4%	5%	6%	23%	30%	26%	50%	50%	40%	27%	36%	31%

■ un tiers envisage de poursuivre son action

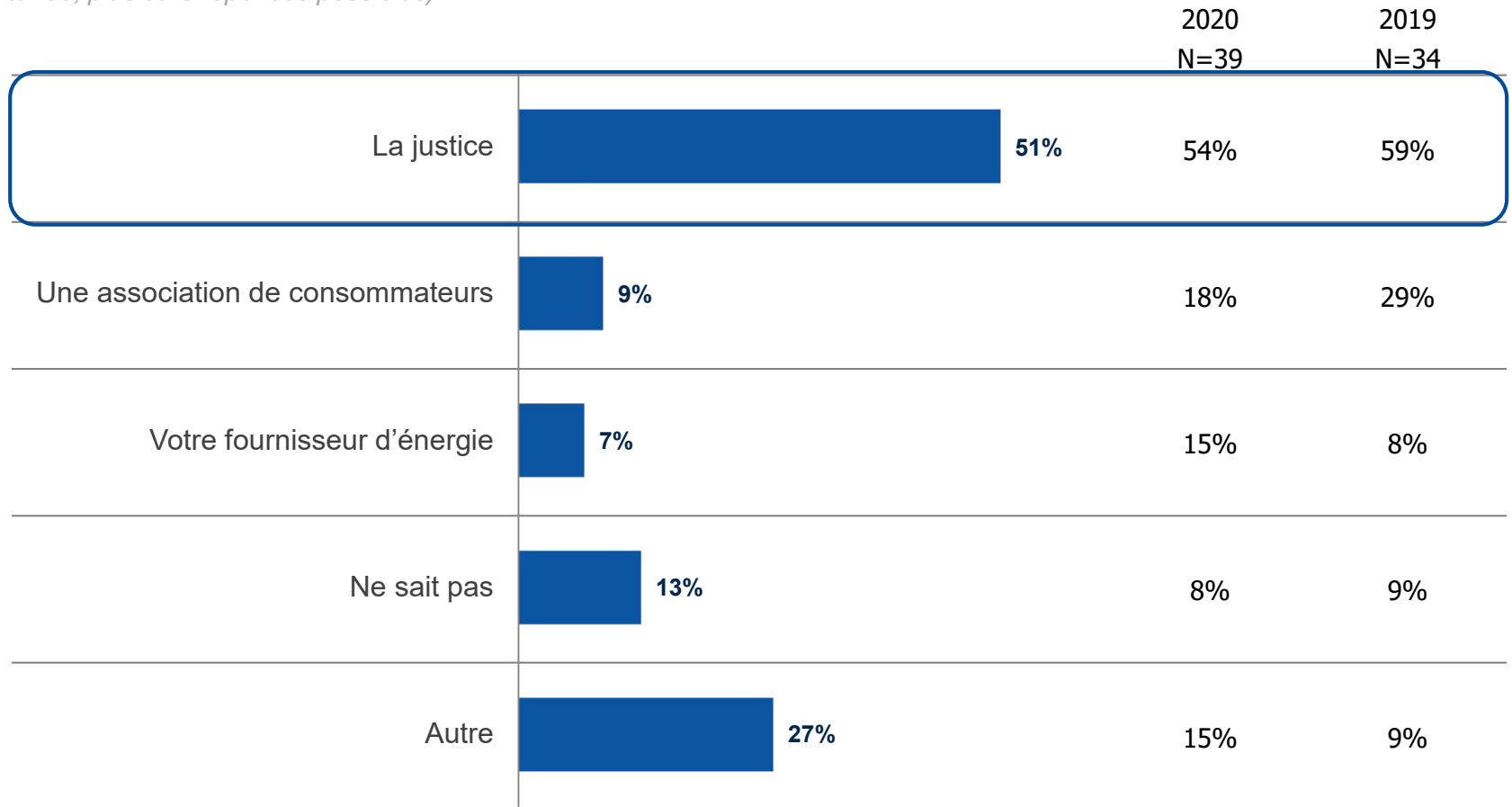
Q21. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie répondait mal à votre litige ou n'ayant pas été en œuvre envisagez-vous d'engager d'autres recours ?



Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N=	39	43	48	15	21	22	13	9	7	74	69	55
Sous total oui	18%	14%	23%	33%	10%	18%	15%	33%	29%	42%	41%	36%
Oui, vous l'avez déjà fait	8%	12%	4%	13%	5%	4%		0%	14%	11%	19%	7%
Oui, vous allez le faire	10%	2%	19%	20%	5%	14%	15%	33%	14%	31%	22%	29%
Non	82%	86%	77%	67%	90%	82%	85%	67%	72%	58%	59%	64%

la justice comme recours suivant

Q22. Vers quelle(s) instance(s) vous êtes-vous tourné ou allez-vous vous tourner pour ce nouveau recours ?
(Spontanée, plusieurs réponses possibles)



(Médiateur de l'énergie (13%), médias, tribunal d'instance, conseiller juridique)

N=45

4. IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

dynamisme et proximité en baisse

Q23. Je vais vous citer une liste d'adjectifs. Pour chacun d'entre eux, dites-moi si selon vous il correspond tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout au médiateur national de l'énergie ?

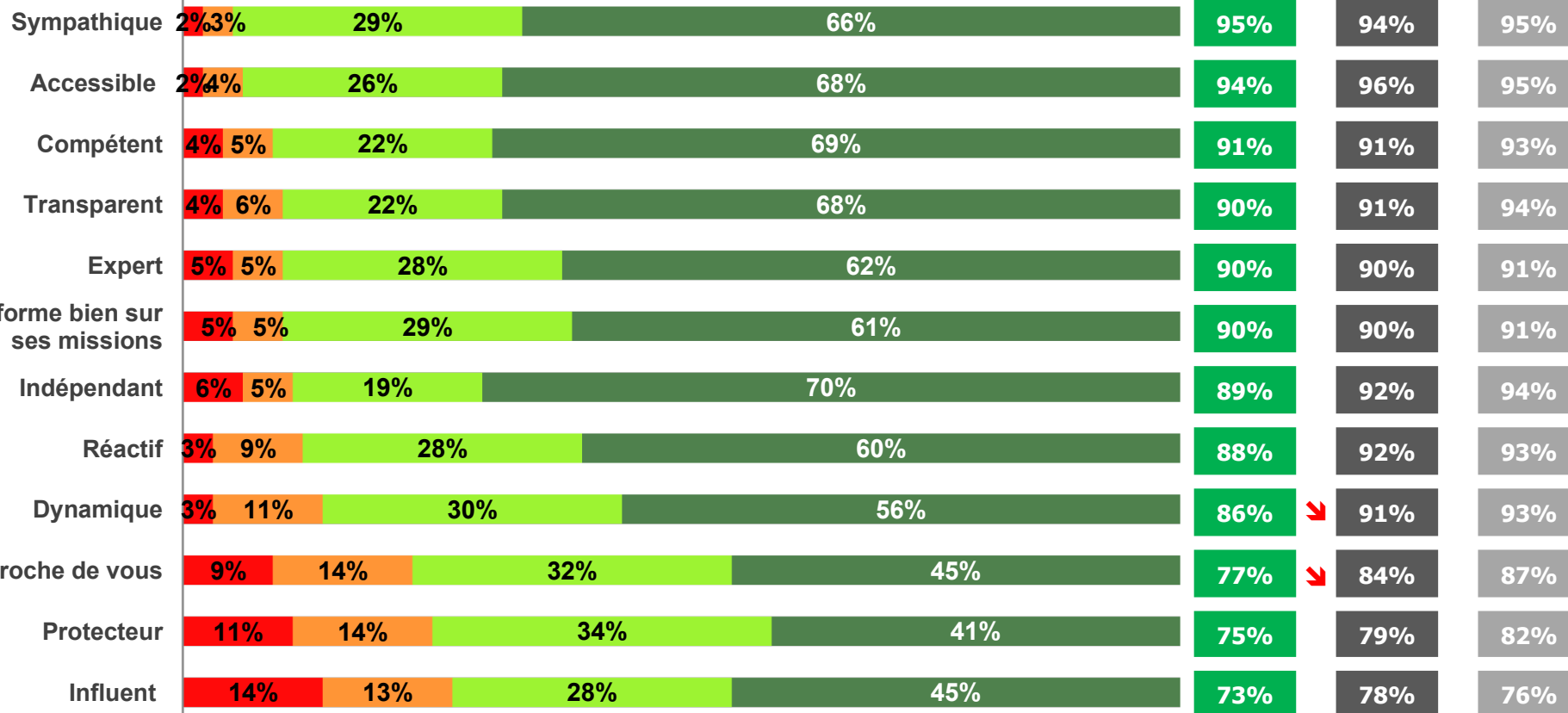
■ Ne correspond pas du tout ■ Ne correspond plutôt pas ■ Correspond plutôt ■ Correspond tout à fait

Total Correspond
(Tout à fait + Plutôt)

2021
N=352

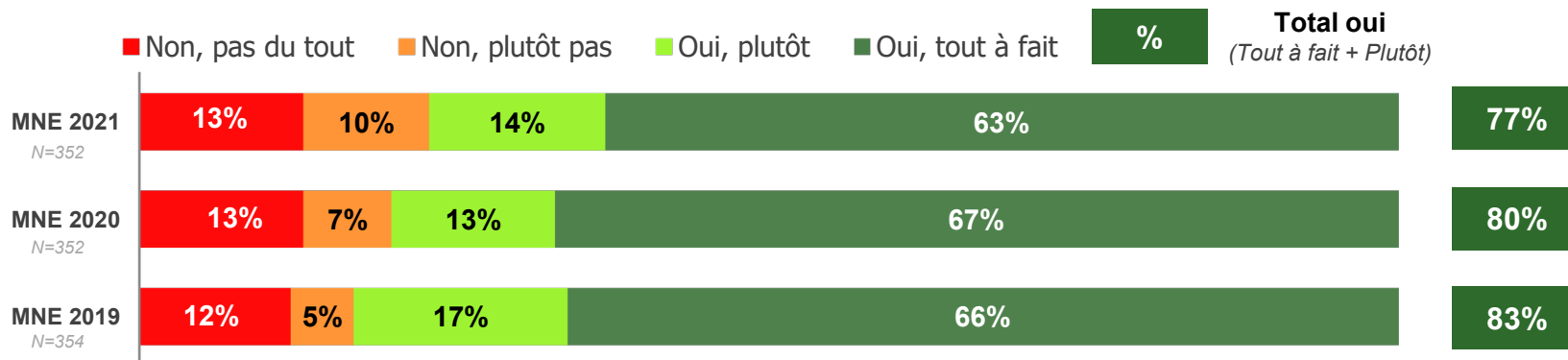
2020
N=352

2019
N=354



une utilité du médiateur qui s'érode

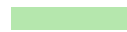
Q25. Au global, considérez-vous que votre recours au médiateur national de l'énergie a été utile pour trouver une solution satisfaisante à votre litige ou mieux le comprendre ?



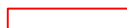
Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
N =	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total oui	48%	50%	65%	79%	82%	84%	95%	97%	95%	68%	41%	52%	29%	27%	22%	66%	70%	75%
Tout à fait	38%	28%	48%	65%	69%	67%	83%	88%	79%	54%	30%	30%	21%	18%	11%	49%	50%	56%
Pas du tout	38%	44%	35%	11%	12%	10%	2%	2%	1%	21%	37%	33%	43%	64%	56%	17%	19%	20%



Résultats significativement supérieurs à 2019



Résultats significativement supérieurs au total



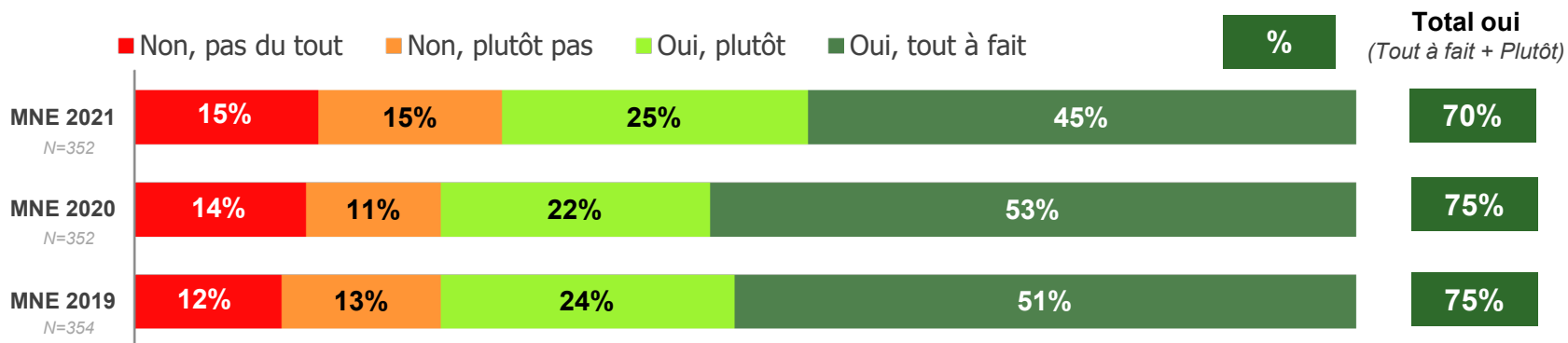
Résultats significativement inférieurs à 2019



Résultats significativement inférieurs au total

une efficacité reconnue, des disparités

Q31. Pensez-vous que les consommateurs soient efficacement aidés en cas de litige ?









Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<i>N =</i>	28	18	23	322	334	331	159	193	208	28	28	27	14	11	9	121	102	87
Sous total oui	45%	56%	61%	72%	76%	76%	86%	86%	82%	61%	54%	59%	21%	36%	44%	63%	67%	69%
Tout à fait	21%	45%	26%	47%	53%	52%	60%	65%	59%	36%	25%	26%	7%	9%	22%	36%	44%	47%
Plutôt	24%	11%	35%	25%	23%	23%	26%	22%	23%	25%	29%	33%	14%	27%	22%	27%	22%	22%
Plutôt pas	24%	11%	17%	14%	11%	13%	10%	6%	10%	18%	21%	22%	43%	27%	34%	15%	15%	13%
Pas du tout	31%	33%	22%	14%	13%	12%	4%	7%	19%	21%	25%	19%	36%	37%	22%	22%	19%	18%

Résultats significativement supérieurs à 2019
 Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs à 2019
 Résultats significativement inférieurs au total

■ le médiateur, un acteur déterminant

Q30. Selon vous, quel acteur a été le plus déterminant dans la résolution de votre dossier ?
(Une seule réponse possible)

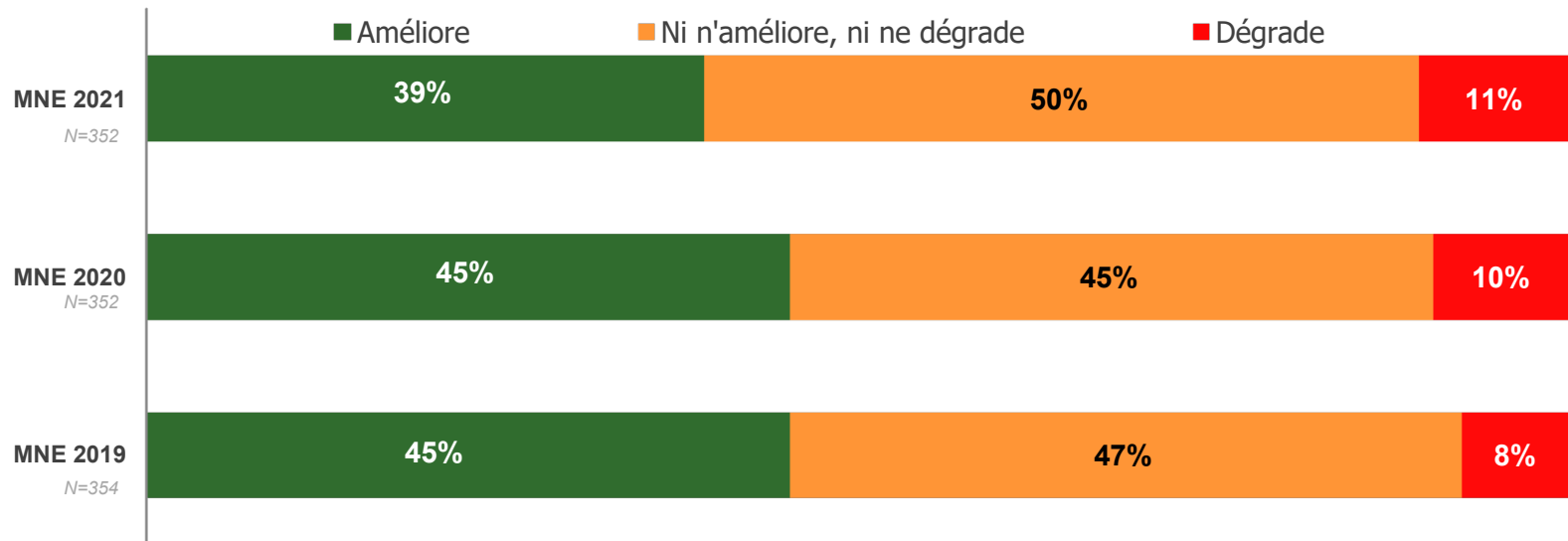
		2020 N=352	2019 N=354
Le médiateur national de l'énergie	 71%	71%	75%
Autant le médiateur national de l'énergie que les fournisseurs / distributeurs d'énergie	 5%	7%	5%
Votre fournisseur d'énergie	 2%	2%	3%
Un autre fournisseur d'énergie	 1%	1%	1%
Les distributeurs d'énergie	0%	1%	0%
Ne sait pas	 19%	16%	8%
Un autre acteur	 2%	3%	5%

N=352

(banque, assurance, association de consommateurs...)

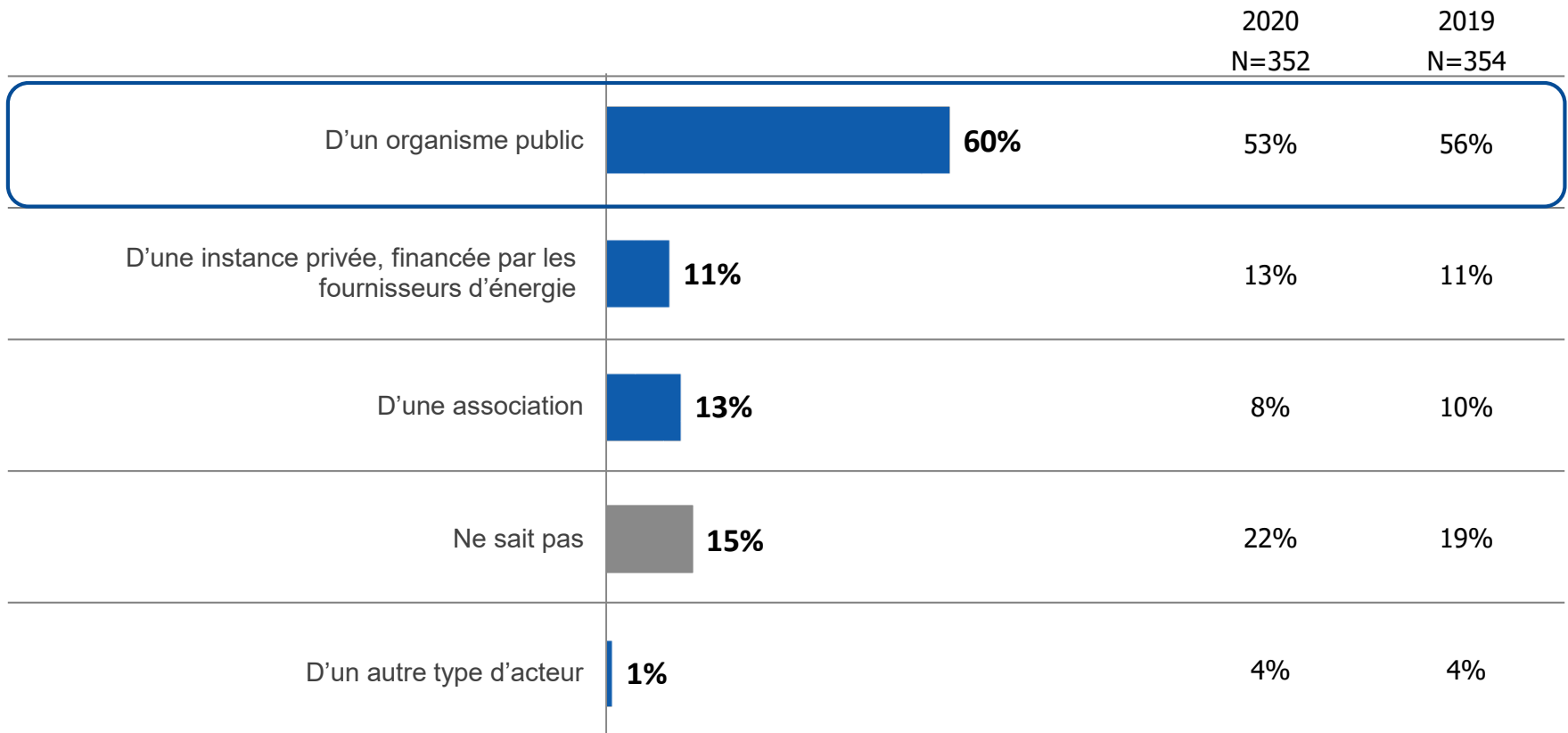
Le médiateur concourt à améliorer la confiance dans le marché

Q32. Diriez-vous que le médiateur national de l'énergie, en tant que tiers intervenant pour la résolution des litiges améliore, dégrade, ni n'améliore, ni ne dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie... ?



■ une image d'acteur public

Q33. Savez-vous précisément quel est le statut du médiateur national de l'énergie, diriez-vous qu'il s'agit... ?
(Une seule réponse possible)



N=352

CONCLUSIONS

■ conclusions

La **satisfaction globale** liée à l'intervention du Médiateur National de l'Energie est en baisse cette année. Elle reste toutefois à un niveau satisfaisant (82% des consommateurs sont satisfaits). Les consommateurs ayant obtenu un accord amiable sont davantage satisfaits.

La solution trouvée et le traitement rapide contribuent à la satisfaction.

D'ailleurs, les consommateurs sont satisfaits du délai de traitement de leur demande (84%).

Le **taux de recommandation** est excellent, 91% des consommateurs recommandent le Médiateur National de l'Energie. Ce taux est encore meilleur dans le cas d'accords amiables.

La recommandation (29%) reste, cette année encore, une des principales raisons du recours au médiateur national de l'énergie. La gratuité du service est une raison qui progresse (30% +10pts).

Internet demeure le canal principal de notoriété, en progrès par rapport à l'année dernière (53% +8pts).

■ conclusions

Les **échanges avec le médiateur national de l'énergie** se font majoritairement via internet (91%). Ce mode de contact connaît une forte progression (+12pts). Le second canal de communication est le téléphone (40%).

La fréquence de contacts reste élevée. En effet, 70% des consommateurs ont eu plus de 3 contacts.

Les contacts sont jugés faciles, seuls 9% estiment qu'il était difficile de joindre le médiateur national de l'énergie.

Dans le détail, les consommateurs sont satisfaits des échanges. Ils sont jugés clairs (92% de satisfaits) et personnalisés (90% de satisfaits).

Légère baisse de la satisfaction sur la précision des échanges (89% -5pts).

■ conclusions

Le médiateur national de l'énergie est perçu comme, sympathique (95%), accessible (94%) et compétent (91%).

Le côté influent (73%) et protecteur (75%) sont perçus comme des axes de travail.

Par ailleurs, cette année, l'image du médiateur national de l'énergie se dégrade sur la proximité (77% -7pts) et le dynamisme (86% -5pts).

Le médiateur de l'énergie continue à être perçu comme utile (77%) mais nous notons une tendance à la baisse depuis 2019 (-6pts). Il est perçu comme efficace par 70% des consommateurs.

D'ailleurs, il reste perçu comme l'acteur le plus déterminant dans la résolution des litiges (71% des consommateurs).

Il est vu comme un organisme public par 6 consommateurs sur 10.

■ conclusions

Les **consommateurs pour lesquels la demande n'a pas pu être traitée** en ont compris les raisons dans 69% des cas.

Pour **ceux qui ont reçu une réponse**, les consommateurs trouvent que la solution est claire (92%) et convient (86%).
Notons que les moins satisfaits sont ceux ayant eu une recommandation spécifique, alors que ceux ayant eu un accord amiable sont les plus satisfaits.

Un tiers des personnes ayant eu une suite défavorable envisagent un recours, notamment dans le cadre des recommandations spécifiques.

ANNEXES

■ Profil des répondants

	2021	2020	2019
N=	352	352	354
Sexe			
Homme	57%	49%	55%
Femme	43%	51%	44%
Age			
Moins de 35 ans	12%	20%	17%
35-49 ans	30%	25%	24%
50-64 ans	35%	27%	29%
65 ans et plus	23%	28%	30%
CSP			
PCS+	43%	34%	26%
PCS-	25%	26%	28%
Inactifs	32%	40%	46%
Type d'habitat			
Individuel	77%	72%	69%
Collectif	23%	28%	31%
Statut occupant			
Locataire	28%	30%	40%
Propriétaire	72%	70%	60%

	2021	2020	2019
N=	352	352	354
Région			
Province	79%	79%	82%
Région Parisienne	21%	21%	18%
Taille commune			
Moins de 2000 habitants	17%	-	-
De 2000 à 10000 habitants	29%	-	-
De 10000 à 50000 habitants	23%	-	-
De 50000 à 200000 habitants	13%	-	-
Plus de 200000 habitants	8%	-	-
NSP	10%	-	-
Energie			
Electricité	61%	64%	66%
Electricité+Gaz	10%	11%	9%
Gaz	23%	23%	22%
GPL	2%		
Ature	4%	2%	3%