



## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2023 SUR LES SAISINES 2022

16/02/2023

A l'attention de Madame Caroline KELLER  
Et de Madame Catherine LEFRANCOIS  
MNNRJ/ETU024268- TN / AL

# Méthodologie



## Echantillon

**350 consommateurs  
ayant saisi le  
médiateur national  
de l'énergie**



## Mode de recueil

**Enquêtes  
téléphoniques**  
sur fichier fourni  
par le médiateur.



## Date de terrain

Du 23 au 26 janvier 2023



## Durée du questionnaire

10 minutes

**Des quotas ont été appliqués pour être représentatifs des saisines 2022.**

<b>Consommateurs</b>	2023	2022
Particuliers	318	309
Professionnels	32	50
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>359</b>

<b>Cibles</b>	2023	2022
<b>Saisines non recevables</b>	<b>29</b>	<b>30</b>
<b>Processus de médiation achevé</b>	<b>321</b>	<b>329</b>
Accord amiable	199	225
Recommandation conforme <i>(Le MNE valide la solution proposée par les opérateurs)</i>	17	18
Recommandation saisie infondée <i>(Le MNE ne donne pas suite aux demandes)</i>	8	4
Recommandation spécifique <i>(Le MNE a recommandé un dédommagement ou une intervention aux opérateurs concernés par le litige)</i>	81	82
Clos désistement litiges résolus	16	-
<b>TOTAL</b>	<b>350</b>	<b>359</b>

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

.01

# Indicateurs de satisfaction

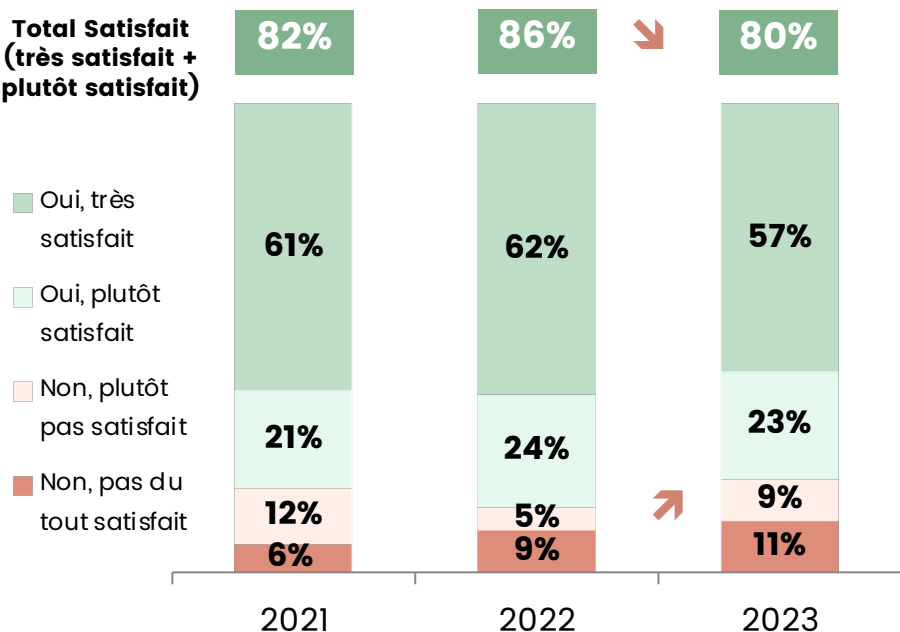
# Satisfaction globale

La satisfaction à l'égard de l'intervention du médiateur national de l'énergie baisse, mais reste très convenable.

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

N= 350

Total Satisfait (très satisfait + plutôt satisfait)



	N =	Sous total satisfait	Très satisfait	Pas du tout satisfait
Saisines non recevables	28	46%	32%	43%
Recommandations achevées	320	83% (-6 pts)	59%	8%
Accord amiable	199	94% (-4 pts)	69%	3%
Reco conforme	17	41%	18%	35%
Reco saisine infondée	8	38%	12%	25%
Reco spécifique	81	67%	43%	16%
Clos désitement litiges résolus	15	100%	80%	0%

Les résultats suivent le trend des accords amiables qui présentent le plus gros volume (et même une part plus élevée que l'année dernière) et qui sont les plus satisfaisants.

# Raisons de satisfaction

Le fait d'avoir trouvé une solution au litige est la principale raison de satisfaction depuis 2021.

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)

N= 350

**80% sont satisfaits**  
(versus 86% en 2022)

		2022	2021
Une solution a été trouvée à mon litige	<b>47%</b>	42% ↗	26%
La rapidité de traitement de ma demande	<b>22%</b>	28%	26%
Son influence a permis d'accélérer les démarches	<b>16%</b>	16% ↗	10%
La prise en compte de mon dossier	<b>14%</b>	16% ↗	10%
L'écoute et la disponibilité des interlocuteurs	<b>14%</b>	13%	12%
La compétence des interlocuteurs	<b>11%</b>	12%	9%
Le suivi de mon dossier	<b>9%</b>	9%	10%
La clarté et la pertinence de la réponse apportée	<b>9%</b>	6%	9%
La compréhension des interlocuteurs	<b>8%</b> ↗	4% ↘	11%
L'accueil et l'amabilité des interlocuteurs	<b>2%</b>	3%	3%
Sollen	<b>2%</b>	-	-
La réactivité	<b>1%</b> ↘	4%	5%
L'efficacité	<b>1%</b> ↘	4%	2%
Son indépendance	<b>1%</b>	-	-

# Raisons d'insatisfaction

## La part de solution inadéquate progresse.

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)

N= 350

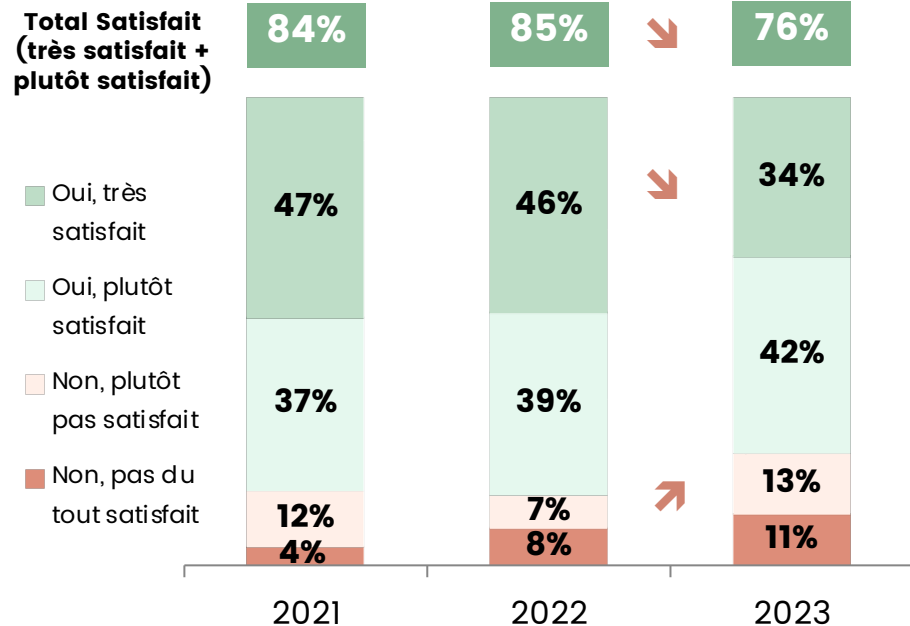
		2022	2021
<b>20% sont insatisfaits</b> (versus 14% en 2022)	La solution proposée ne correspondait pas à ma demande	9% ↗	4%
	Défaut de compréhension	4%	3%
	Problème non résolu	4%	3%
	Faible pouvoir d'action du MNE	4%	2%
	Démarche trop longue	3%	3%
	Manque de suivi du dossier	3%	2%
	La solution correspondait à ma demande mais mon fournisseur d'énergie n'a pas donné suite	3%	1%
	Défaut/manque d'informations	2%	2%
	Manque de moyens		1%
			–

# Satisfaction à l'égard du délai

## La part des demandeurs très satisfaits du délai baisse.

Q24. Plus précisément, êtes-vous 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 ?

N= 350



	N =	Sous total satisfait	Très satisfait	Pas du tout satisfait
<b>Saisines non recevables</b>	28	<b>68%</b>	25%	21%
<b>Recommandations achevées</b>	321	<b>76%</b> (-11 pts)	34% (-13 pts)	11%
Accord amiable	199	<b>81%</b> (-12 pts)	44% (-12 pts)	5%
Reco conforme	17	<b>59%</b>	12%	23%
Reco saisine infondée	8	<b>50%</b>	12%	25%
Reco spécifique	81	<b>68%</b>	11%	21%
Clos désitement litiges résolus	16	<b>94%</b>	69%	0%

Le taux de satisfaction à l'égard des délais est en baisse pour les accords amiables, mais reste très élevé.

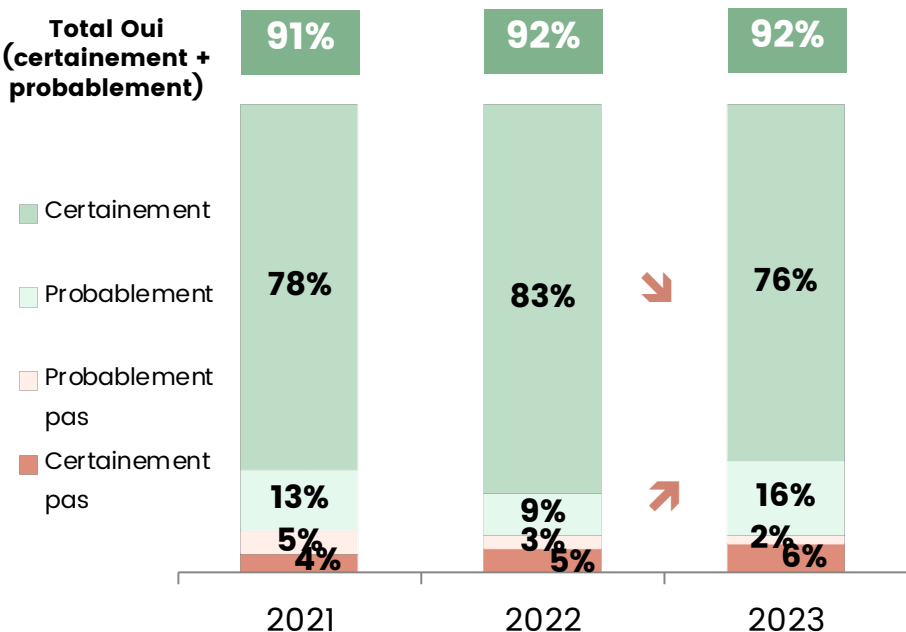
Le délai est très insatisfaisant pour les recommandations spécifiques.

## La recommandation reste très élevée.

# Recommandation

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

N = 350



	N =	Sous total recommande	Certainement	Certainement pas
Saisines non recevables	28	79%	39%	11%
Recommandations achevées	318	94%	79% (-6 pts)	5%
Accord amiable	199	98%	87%	2%
Reco conforme	16	75%	50%	19%
Reco saisine infondée	8	75%	50%	12%
Reco spécifique	79	87%	68%	10%
Clos désitement litiges résolus	16	100%	75%	0%

Les accords amiables présentent le taux de recommandation le plus élevé.

.02

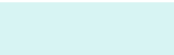

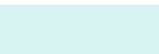

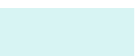



# **Raisons de recours et modes relationnels**

# Raisons de recours

Les consommateurs font appel au médiateur national de l'énergie car le recours est gratuit et parce qu'il est efficace et indépendant.

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)

N= 350

		2022	2021
Parce que ce recours était gratuit	 <b>25%</b>	24%	30%
Parce que le médiateur national de l'énergie est efficace et compétent	 <b>23%</b>	27%	22%
Parce que le médiateur national de l'énergie est un acteur indépendant	 <b>23%</b>	24%	24%
Parce que vous aviez déjà exercé d'autre recours auprès d'autres acteurs, sans succès	 <b>21%</b>	20%	19%
Parce qu'il vous a été conseillé de saisir le médiateur national de l'énergie	 <b>19%</b>	24%	29%
Parce qu'il est facile de saisir le médiateur national de l'énergie	 <b>17%</b>	14%	14%
Parce que saisir le médiateur national de l'énergie est une solution rapide	 <b>11%</b>	13%	12%
Pour une autre raison	 <b>14%</b>	11%	9%

# Vecteurs de notoriété

## Internet est le vecteur de notoriété du médiateur national de l'énergie.

Q2. Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ? (spontané, plusieurs réponses possibles)

N= 350

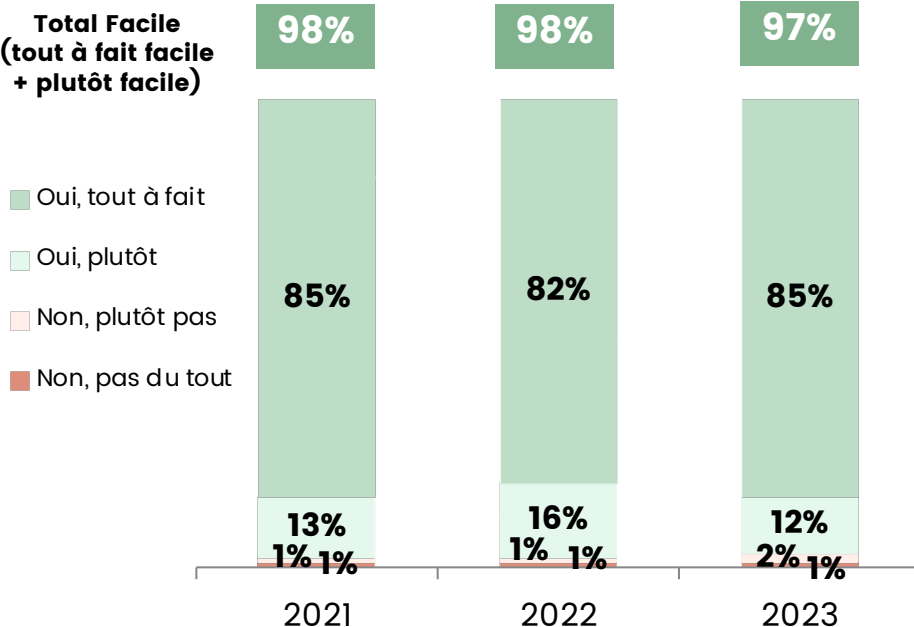
		2022	2021
En cherchant sur Internet	<b>50%</b>	54%	53%
Par un conseiller clientèle de votre fournisseur	<b>8%</b>	5%	7%
Par vos proches	<b>7%</b>	11%	8%
Ses coordonnées sont sur vos factures	<b>6%</b>	4%	5%
Par des articles ou des émissions dans les médias	<b>6%</b>	3%	8%
Par une association de consommateurs	<b>4%</b>	3%	4%
A travers ses campagnes de communication dans la...	<b>3%</b>	4%	1%
Par un avocat, un conseiller juridique	<b>3%</b>	3%	3%
Par énergie Info	<b>2%</b>	1%	2%
Par des services sociaux	<b>1%</b> ↘	4%	3%
Autre	<b>14%</b>	13%	9%
Vous ne vous en souvenez plus	<b>2%</b>	1%	3%

# Facilité à trouver les coordonnées

Les requérants n'ont eu aucune difficulté à trouver les coordonnées du médiateur national de l'énergie.

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




N= 350



	N =	Sous total oui	Tout à fait	Pas du tout
<b>Saisines non recevables</b>	29	<b>86%</b>	72%	4%
<b>Recommandations achevées</b>	320	<b>98%</b>	87%	0%
Accord amiable	199	<b>98%</b>	89%	0%
Reco conforme	17	<b>88%</b>	70%	0%
Reco saisine infondée	8	<b>100%</b>	75%	0%
Reco spécifique	81	<b>100%</b>	85%	0%
Clos désitement litiges résolus	15	<b>100%</b>	<b>87%</b>	0%

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

N= 350

		2022	2021
Par internet (mail ou plate forme d'échanges sollen)	 <b>91%</b>	91%	91%
Par téléphone	 <b>34%</b>	37%	40%
Par courrier papier	 <b>17%</b>	15%	16%

	N =	Par Internet	Par téléphone	Par courrier papier
<b>Saisines non recevables</b>	29	<b>93%</b> (+30 pts)	<b>38%</b>	<b>21%</b>
<b>Recommandations achevées</b>	321	<b>91%</b>	<b>33%</b>	<b>17%</b>
Accord amiable	199	<b>93%</b>	<b>32%</b>	<b>16%</b>
Reco conforme	17	<b>94%</b>	<b>35%</b>	<b>12%</b>
Reco saisine infondée	8	<b>50%</b>	<b>38%</b>	<b>38%</b>
Reco spécifique	81	<b>88%</b> (-10 pts)	<b>40%</b>	<b>20%</b>
Clos désitement litiges résolus	16	<b>100%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>

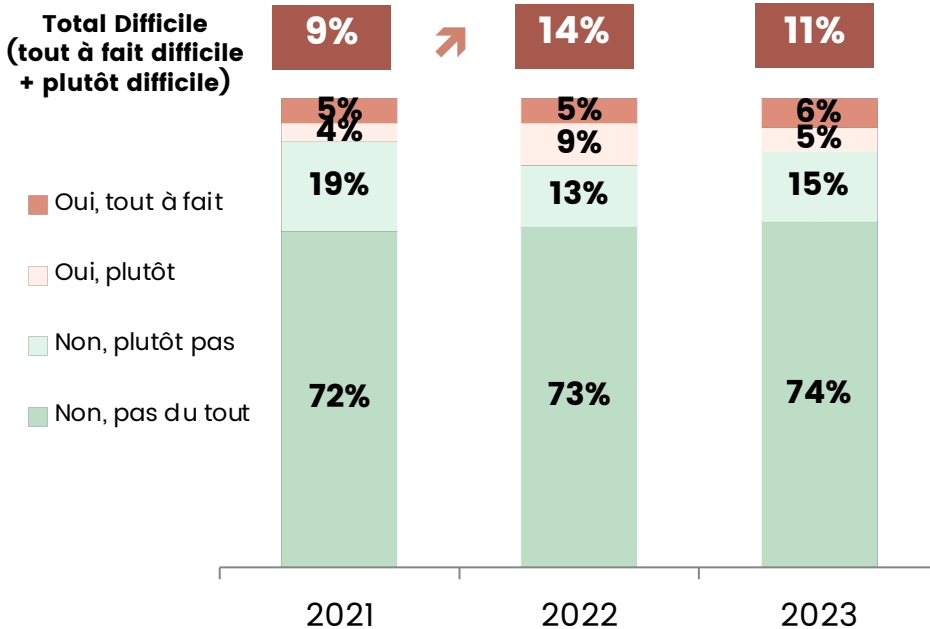
Les échanges pour les saisines non recevables se font également maintenant via internet.

# Difficulté à joindre

Les services sont faciles à joindre.

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 ?

N= 350



	N=	Sous total oui	Oui tout à fait	Non pas du tout
<b>Saisines non recevables</b>	21	<b>19%</b>	14%	62%
<b>Recommandations achevées</b>	302	<b>10%</b>	5%	75%
Accord amiable	192	<b>9%</b>	4%	78%
Reco conforme	15	<b>47%</b>	27%	46%
Reco saisine infondée	7	<b>29%</b>	0%	71%
Reco spécifique	74	<b>5%</b> (-12 pts)	3%	71%
Clos désitement litiges résolus	14	<b>7%</b>	7%	86%

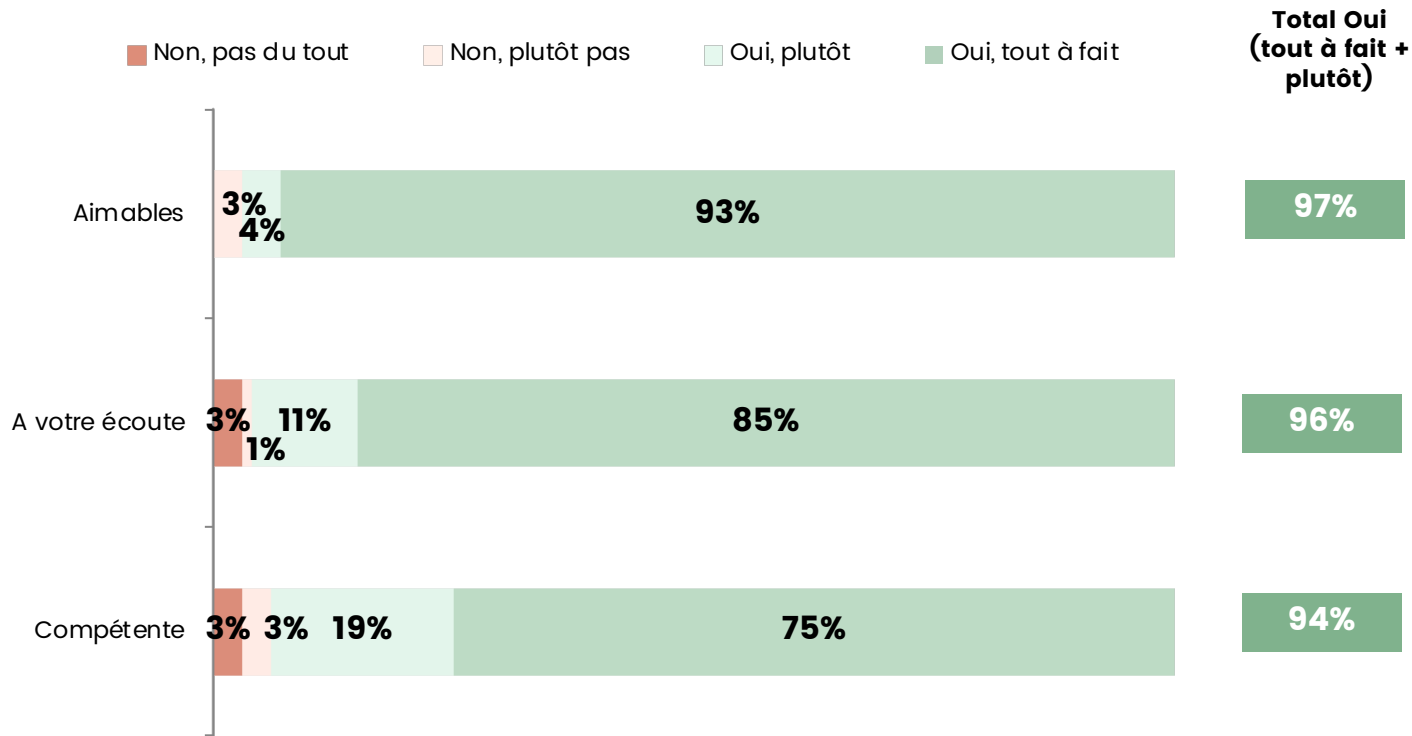
Les demandeurs ont plus de difficultés à joindre les services au sujet des recommandations conformes.

# Attitude des interlocuteurs

L'appréciation des interlocuteurs est reste excellente.

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

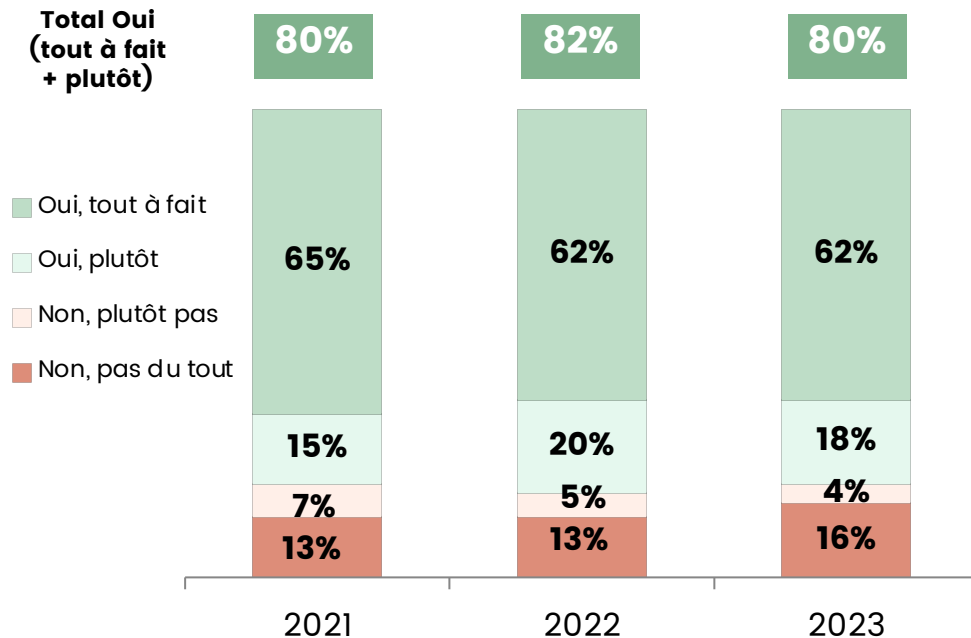
N= 117 ayant eu un contact téléphonique



	2022	2021
Aimables	99%	99%
A votre écoute	95%	97%
Compétente	92%	97%

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

N= 307 ayant communiqué via internet

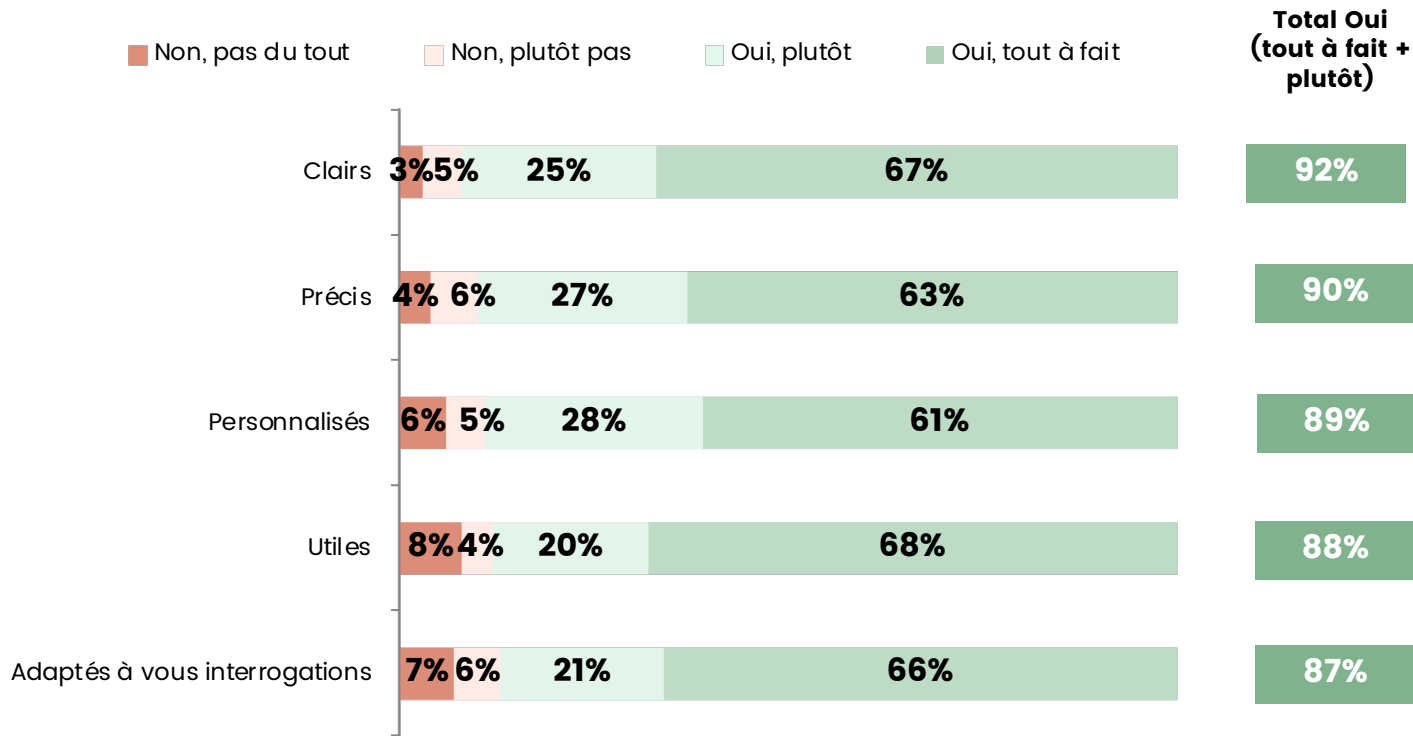


# Echanges

## La qualité des échanges est très appréciée.

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 ?

N= 350



	2022	2021
Clairs	92%	92%
Précis	91%	89%
Personnalisés	93%	90%
Utiles	89%	88%
Adaptés à vos interrogations	89%	88%

# Fréquence des contacts

Le nombre de contacts reste élevé.

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 ?

N= 350

		2022	2021
Une fois	<b>6%</b>	5%	4%
Deux fois	<b>11%</b>	7%	9%
Trois fois	<b>16%</b>	15%	17%
Plus de trois fois	<b>67%</b>	73%	70%

	N =	1 fois	2 fois	3 fois	Plus de 3 fois
<b>Saisines non recevables</b>	28	<b>36%</b>	<b>39%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>
<b>Recommandations achevées</b>	317	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>16%</b>	<b>72%</b>
Accord amiable	198	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>20%</b>	<b>70%</b>
Reco conforme	17	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>12%</b>	<b>82%</b>
Reco saisine infondée	8	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>
Reco spécifique	78	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>82%</b>
Clos désitement litiges résolus	16	<b>13%</b>	<b>44%</b>	<b>12%</b>	<b>31%</b>

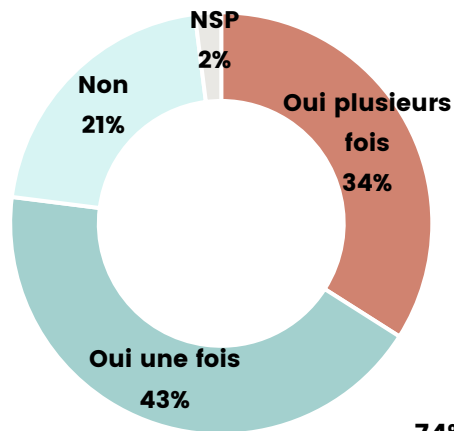
Le nombre de contacts est plus élevé pour les recommandations spécifiques.

# Complément d'informations

La demande d'informations complémentaires se fait en plusieurs fois pour un tiers des dossiers.

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 ?

N= 350



**% OUI**  
**74% en 2023**  
 80% en 2022  
 76% en 2021

	N =	Sous total oui	Oui, plusieurs fois	Non
<b>Saisines non recevables</b>	29	<b>45%</b>	14%	55%
<b>Recommandations achevées</b>	321	<b>80%</b>	35%	18% (-30 pts)
Accord amiable	199	<b>79%</b>	32%	19% (-33 pts)
Reco conforme	17	<b>82%</b>	41%	18% (-32 pts)
Reco saisine infondée	8	<b>88%</b>	25%	12%
Reco spécifique	81	<b>81%</b>	46%	16% (-24 pts)
Clos désitement litiges résolus	16	<b>75%</b>	19%	25%

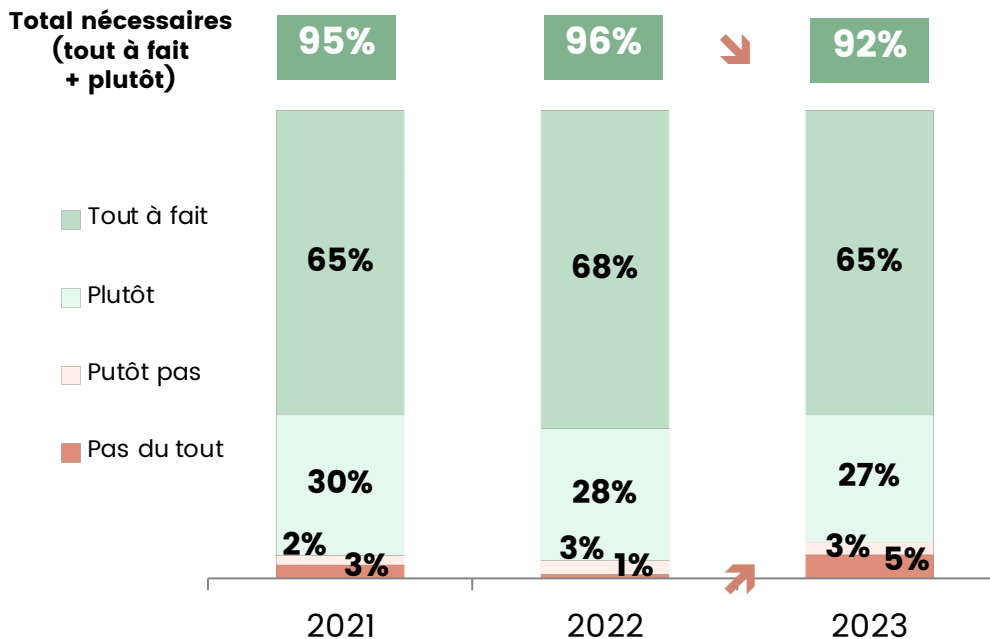
Les demandes sont souvent faites en plusieurs fois dans le cas des recommandations spécifiques.

# Complément d'informations

Le nombre de cas où les informations complémentaires sont jugées inutiles augmente, mais cela reste marginal.

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 ?

N= 262 ayant dû fournir des informations ou des pièces complémentaires



.03

# **Gestion du dossier des répondants par cible**

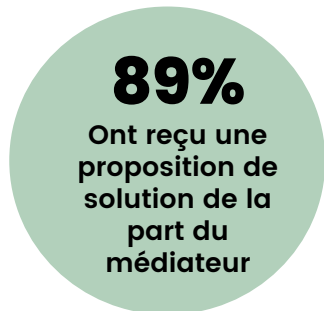
# Processus achevés

Les solutions proposées et les explications fournies sont claires.

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 ?

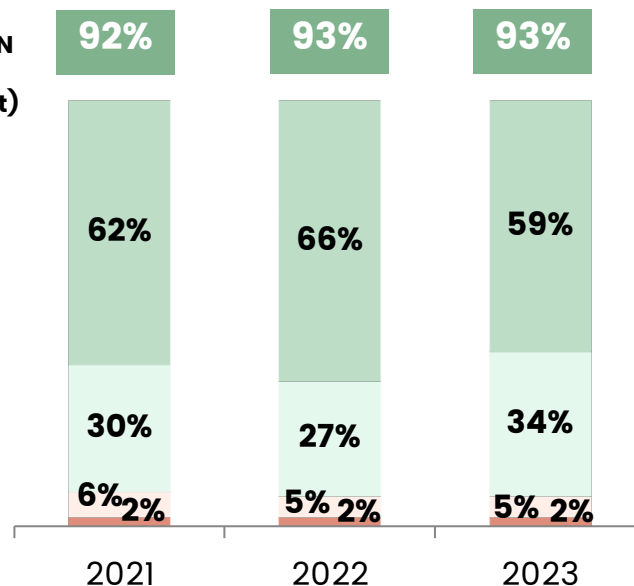
N= 321 processus médiation achevés



91% en 2022  
87% en 2021



Total  
PROPOSITION  
CLAIRE  
(très + plutôt)



■ Pas du tout claires ■ Pas très claires ■ Plutôt claires ■ Très claires

	Ont reçu une proposition	Sous total claires	Très claires	Pas du tout claires
Accord amiable	183	97%	65%	1%
Reco conforme	15	93%	40%	7%
Reco saisine infondée	4	25%	0%	25%
Reco spécifique	73	88%	51%	4%
Clos désitement litiges résolus	9	100%	44%	0%

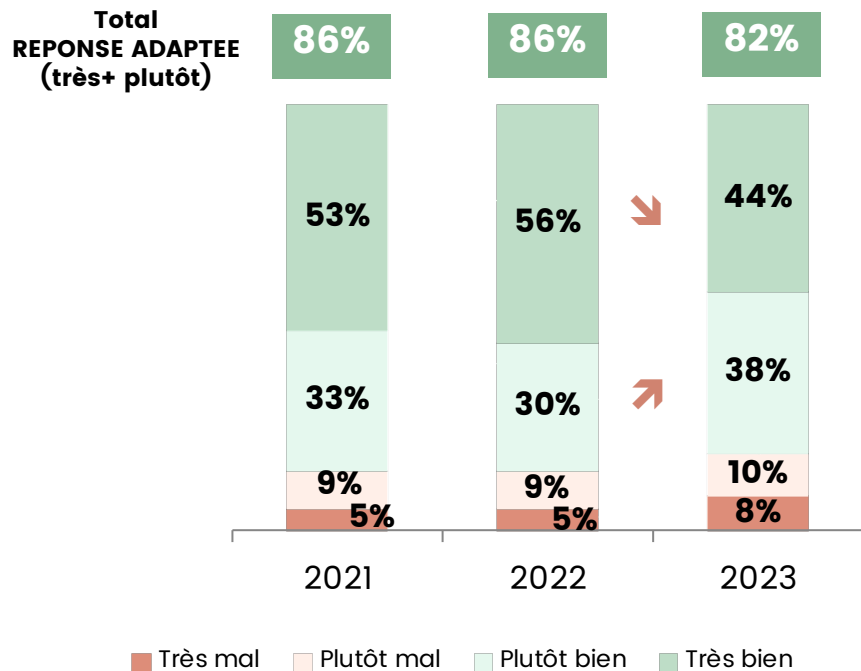
Les recommandations spécifiques sont jugées moins claires que les accords amiables.

# Processus achevés

Les solutions sont moins nombreuses que l'année dernière à répondre très bien aux litiges.

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

N= 285 solutions proposées



	Ont reçu une proposition	Sous total bien	Très bien	Très mal
Accord amiable	183	<b>91%</b>	54% (-10 pts)	2%
Reco conforme	15	<b>33%</b>	7%	33%
Reco saisine infondée	4	<b>25%</b>	0%	25%
Reco spécifique	73	<b>70%</b>	27%	18%
Clos désitement litiges résolus	9	<b>100%</b>	56%	0%

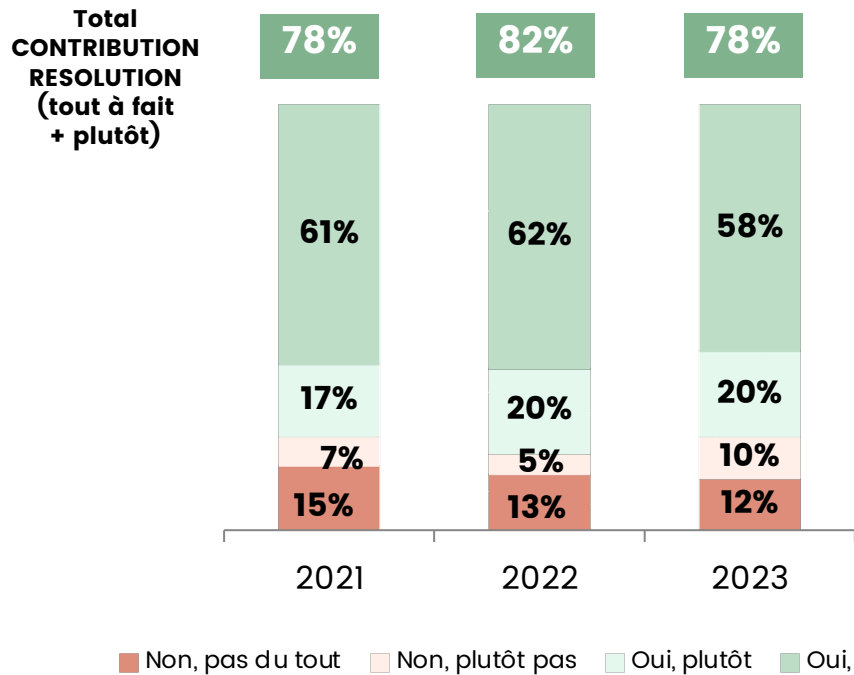
Les recommandations conformes et spécifiques répondent moins aux litiges que les accords amiables.

# Processus achevés

Les solutions ont tendance à résoudre un peu moins de litiges.

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

N= 285 solutions proposées



	Ont reçu une proposition	Sous total Oui	Tout à fait	Pas du tout
Accord amiable	183	<b>90%</b>	70%	4%
Reco conforme	15	<b>33%</b>	7% (-43pts)	53%
Reco saisine infondée	4	<b>0%</b>	0%	50%
Reco spécifique	73	<b>59%</b>	38%	23%
Clos désitement litiges résolus	9	<b>100%</b>	89%	0%

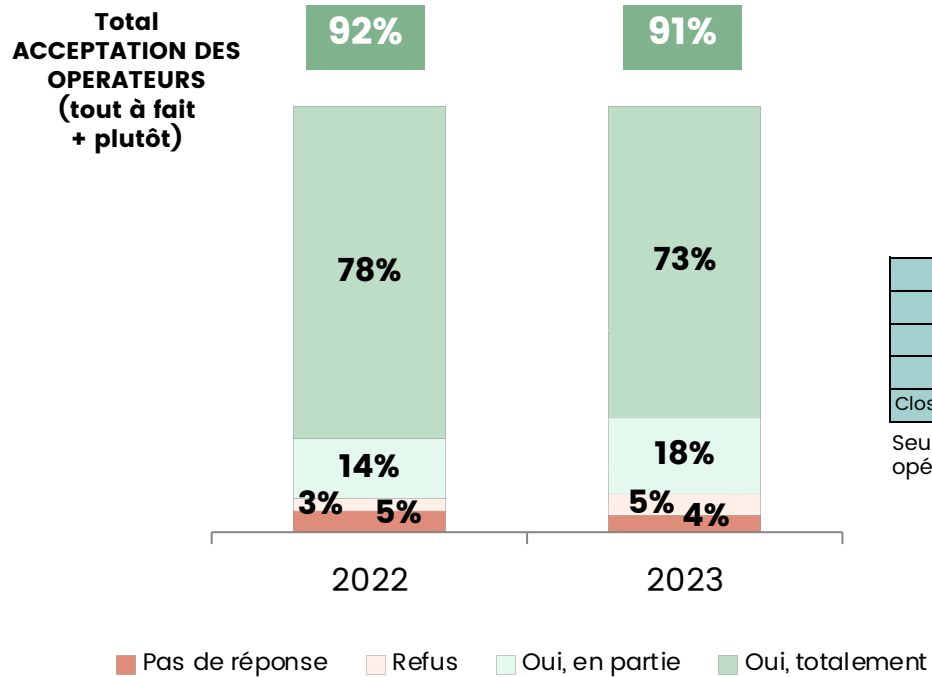
Les recommandations conformes et spécifiques permettent moins de résoudre les litiges que les accords amiables.

# Processus achevés

9 solutions sur 10 sont acceptées par les opérateurs, le plus souvent totalement.

Q20. La solution proposée par le médiateur a-t-elle été acceptée par le ou les opérateurs concernés par votre litige ?

N= 285 solutions proposées



	Ont reçu une proposition	Totalement	Partiellement	Non	Pas de réponse
Accord amiable	182	80%	16%	1%	3%
Reco conforme	15	87%	13%		
Reco saisine infondée	4	75%			25%
Reco spécifique	74	50%	26%	17%	7%
Clos désitement litiges résolus	8	88%	12%		

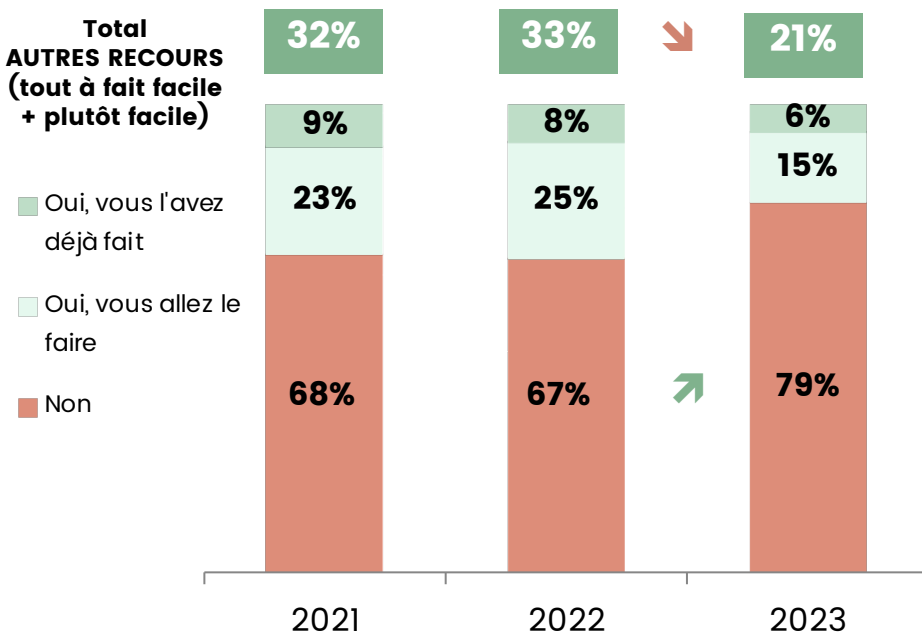
Seule la moitié des recommandations spécifiques a été acceptée totalement par les opérateurs contre 80% des accords amiables.

# Processus achevés

L'engagement d'autres recours n'est plus envisagé qu'une fois sur cinq.

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

N= 141 solutions pas mises en œuvre



	N=	Sous total oui	Oui, vous l'avez déjà fait	Oui, vous allez le faire	Non
Accord amiable	59	15%	3%	12%	85%
Reco conforme	13	23%	0%	23%	77%
Reco saisine infondée	8	0% (-50 pts)	0%	0% (-50 pts)	00% (+50 pts)
Reco spécifique	53	34%	13%	21%	66%
Clos désitement litiges résolus	8	0%	0%	0%	100%

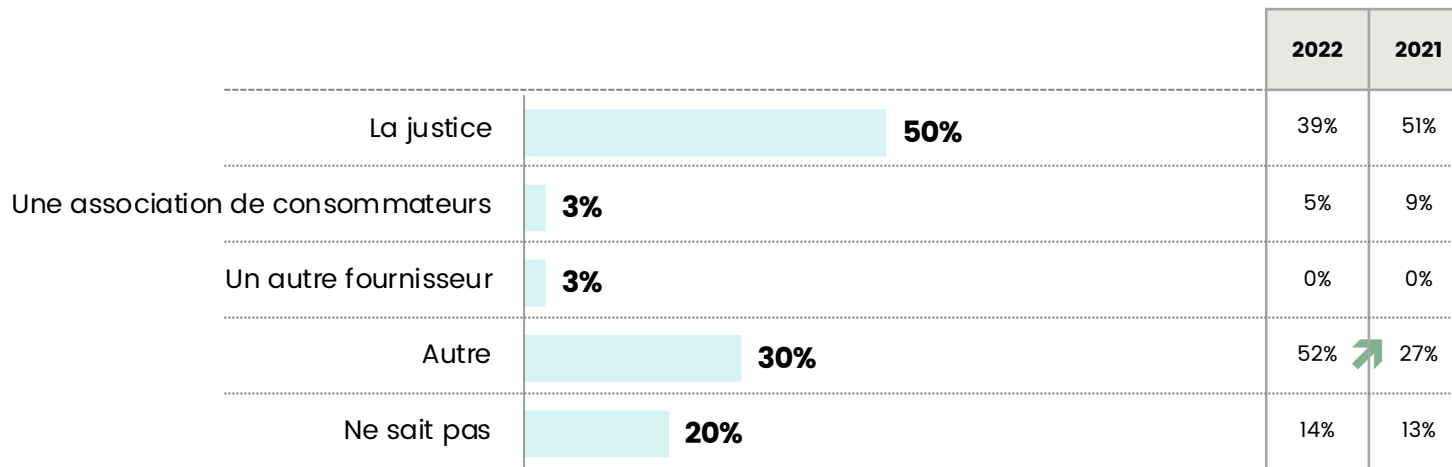
D'autres recours sont envisagés pour un tiers des recommandations spécifiques qui n'ont pas été mises en œuvre.

# Processus achevés

Une fois sur deux, le recours suivant est la justice.

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

N= 30 autres recours envisagés

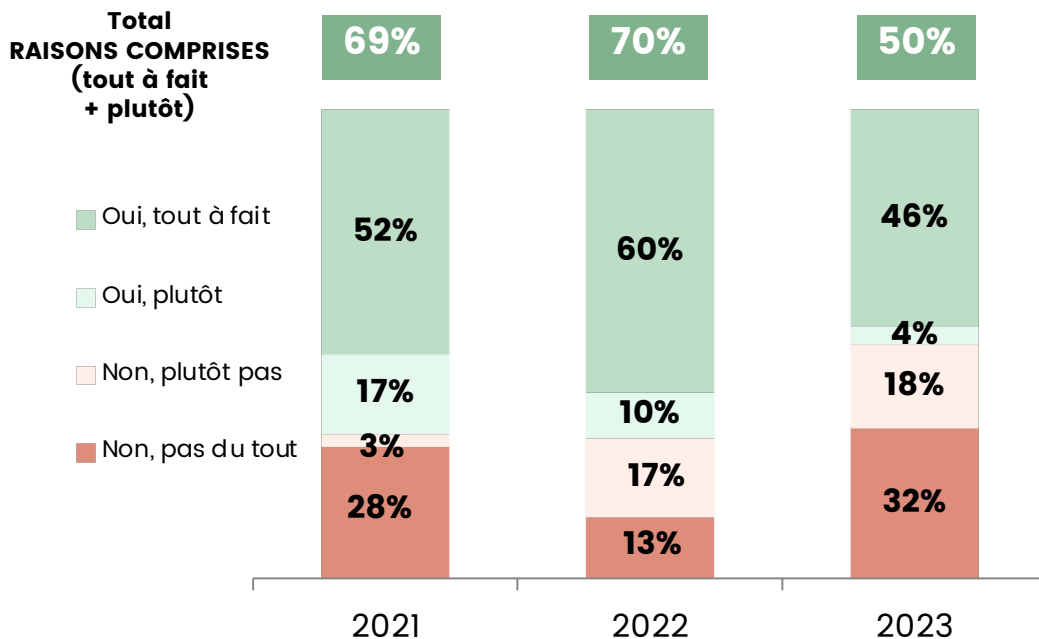


# Saisines non recevables

Les raisons de non recevabilité n'ont pas été du tout comprises dans un tiers des cas.

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 ?

N= 29 saisines non recevables – Base faible : résultats à prendre avec précaution



.04

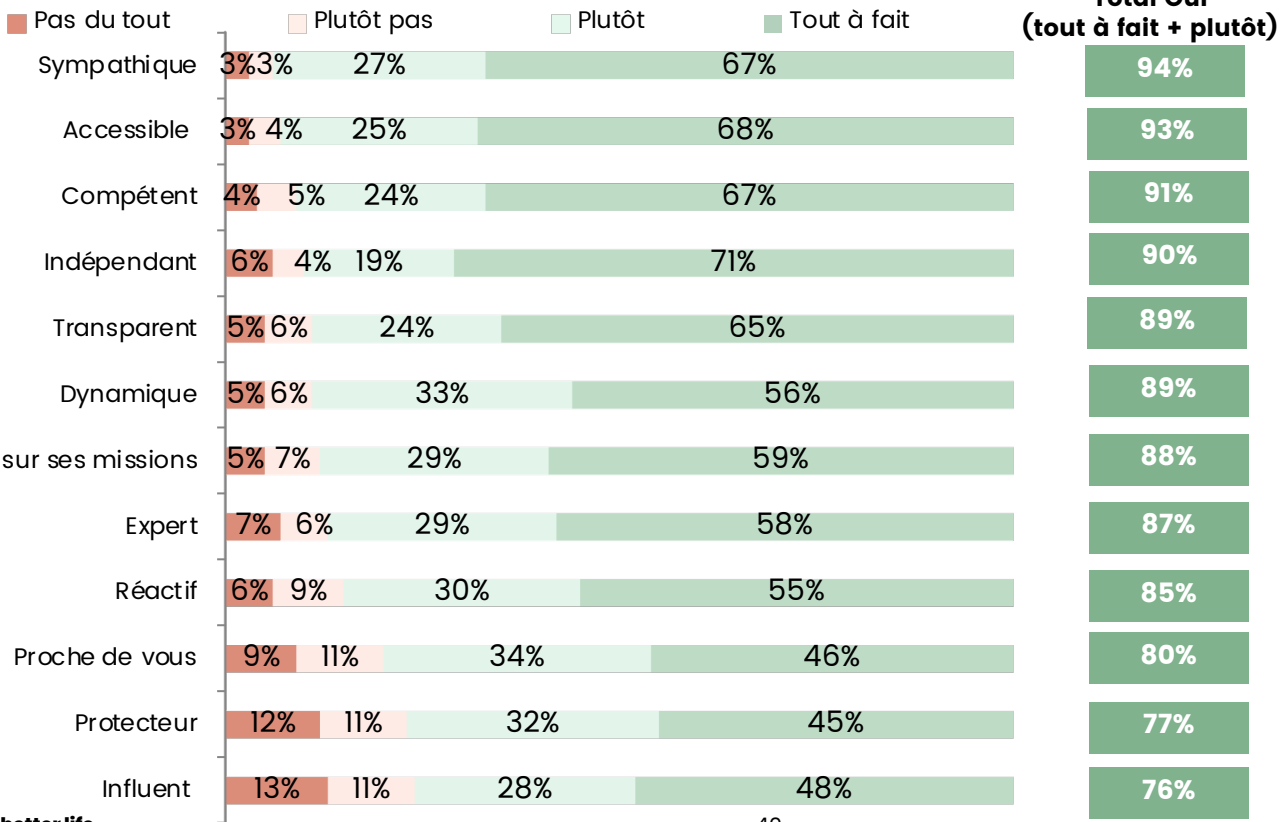
# Image du médiateur national de l'énergie

# Qualification

**Le médiateur national de l'énergie garde l'image d'un organisme sympathique, accessible, compétent et indépendant.**

Q23. Pour chacune de ces adjectifs, dites-moi si selon vous il correspond tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout au médiateur national de l'énergie ?

N= 350

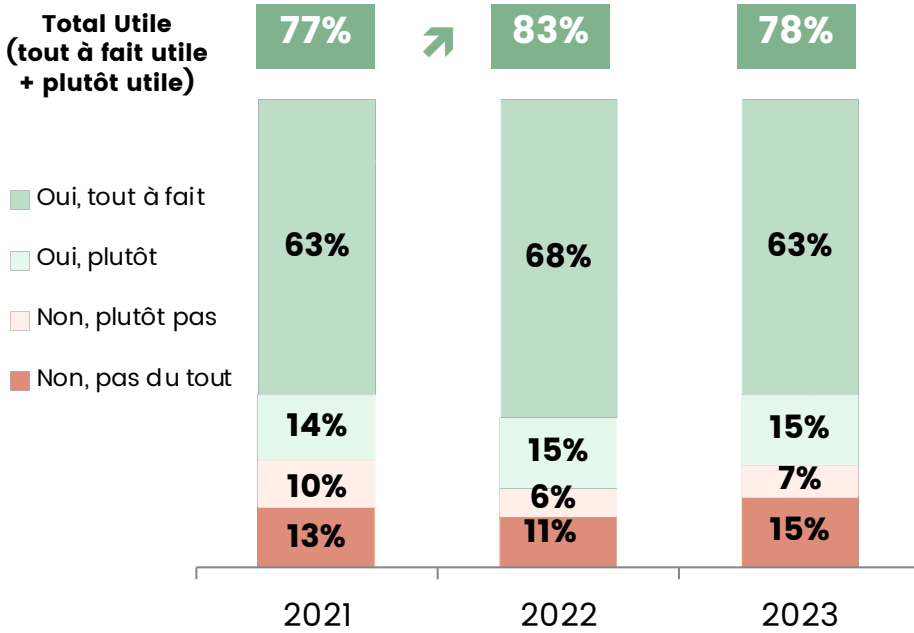


	2022	2021
	94%	95%
	94%	94%
	90%	91%
	93%	89%
	92%	90%
	92%	86%
	91%	90%
	90%	90%
	89%	88%
	80%	77%
	82%	75%
	81%	73%

# Utilité du recours

Le recours au médiateur national de l'énergie est surtout jugé utile pour les accords amiables.

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 ?  
N= 350



	N =	Sous total oui	Tout à fait	Pas du tout
<b>Saisines non recevables</b>	29	<b>34%</b> (-26 pts)	21%	58%
<b>Recommandations achevées</b>	319	<b>82%</b>	66%	11%
Accord amiable	199	<b>94%</b>	79%	4%
Reco conforme	17	<b>35%</b>	17%	47%
Reco saisine infondée	8	<b>38%</b>	12%	38%
Reco spécifique	80	<b>62%</b>	48%	21%
Clos désitement litiges résolus	15	<b>93%</b>	80%	0%

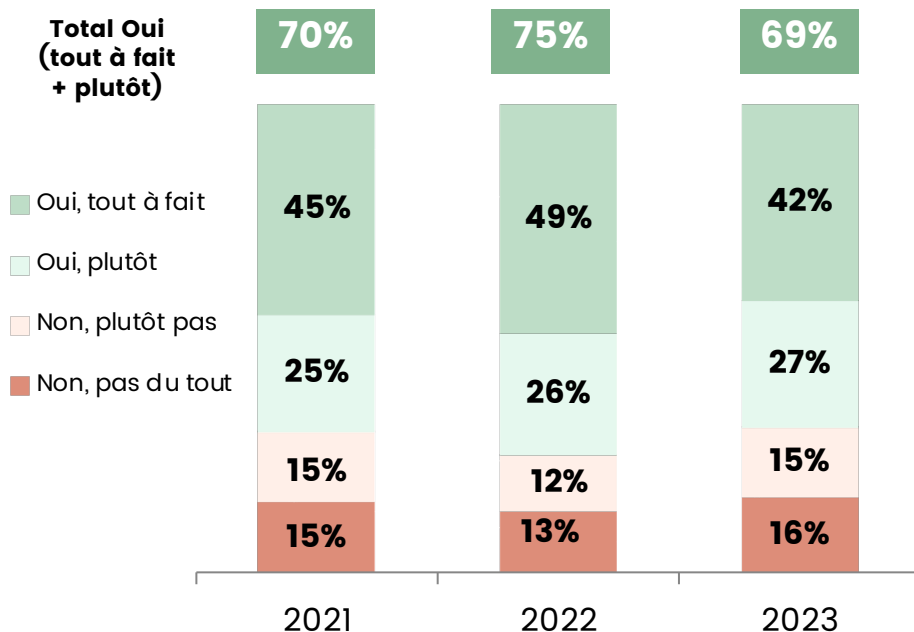
L'utilité du recours est davantage ressentie pour les accords amiables. Elle est moins marquée cette année pour les saisines non recevables.

# Aide efficace

L'efficacité du médiateur national de l'énergie est surtout reconnue pour les accords amiables.

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

N= 350



	N =	Sous total oui	Tout à fait	Pas du tout
<b>Saisines non recevables</b>	29	<b>52%</b>	21%	27%
<b>Recommandations achevées</b>	316	<b>71%</b>	44% (-8 pts)	15%
Accord amiable	197	<b>83%</b>	50% (-9 pts)	8%
Reco conforme	17	<b>35%</b>	6%	29%
Reco saisine infondée	8	<b>12%</b>	13%	75%
Reco spécifique	78	<b>55%</b>	37%	23%
Clos désitement litiges résolus	16	<b>69%</b>	63%	12%

L'utilité du recours est davantage ressenti pour les accords amiables.

# Acteur déterminant

**Le médiateur national est l'acteur déterminant dans la résolution des litiges. D'autres acteurs ont joué un rôle important cette année.**

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

N= 350

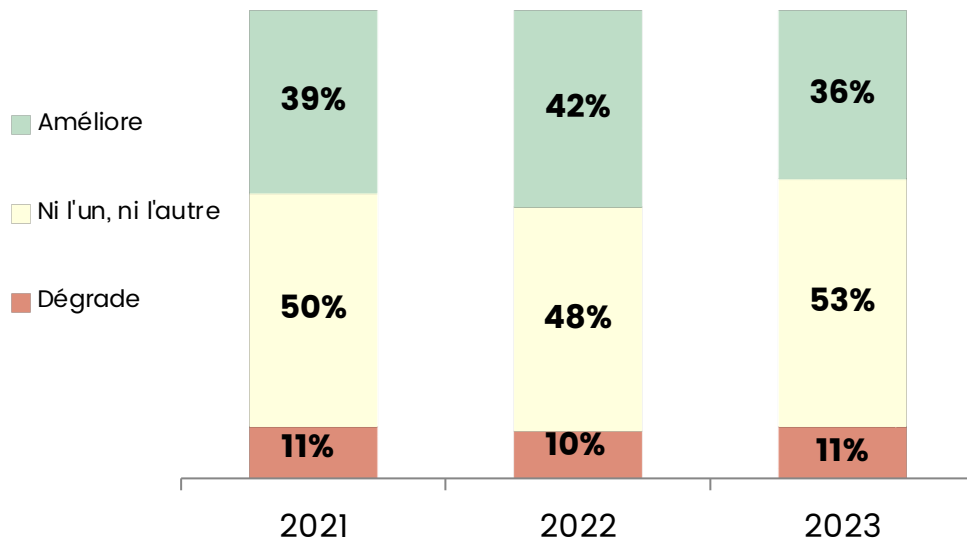
		2022	2021
Le médiateur national de l'énergie	69%	75%	71%
Autant le médiateur national de l'énergie que les fournisseurs / distributeurs d'énergie	9%	6%	5%
Un autre acteur	9% ↗	1%	2%
Votre fournisseur d'énergie	4%	2%	2%
Un autre fournisseur d'énergie	1%	1%	1%
Les distributeurs d'énergie	1%	1%	0%
Ne sait pas	7%	14%	19%

# Confiance dans le marché

## Un tiers des requérants ont plus confiance dans le marché de l'énergie après avoir eu recours au médiateur de l'énergie.

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 dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie ?

N= 350

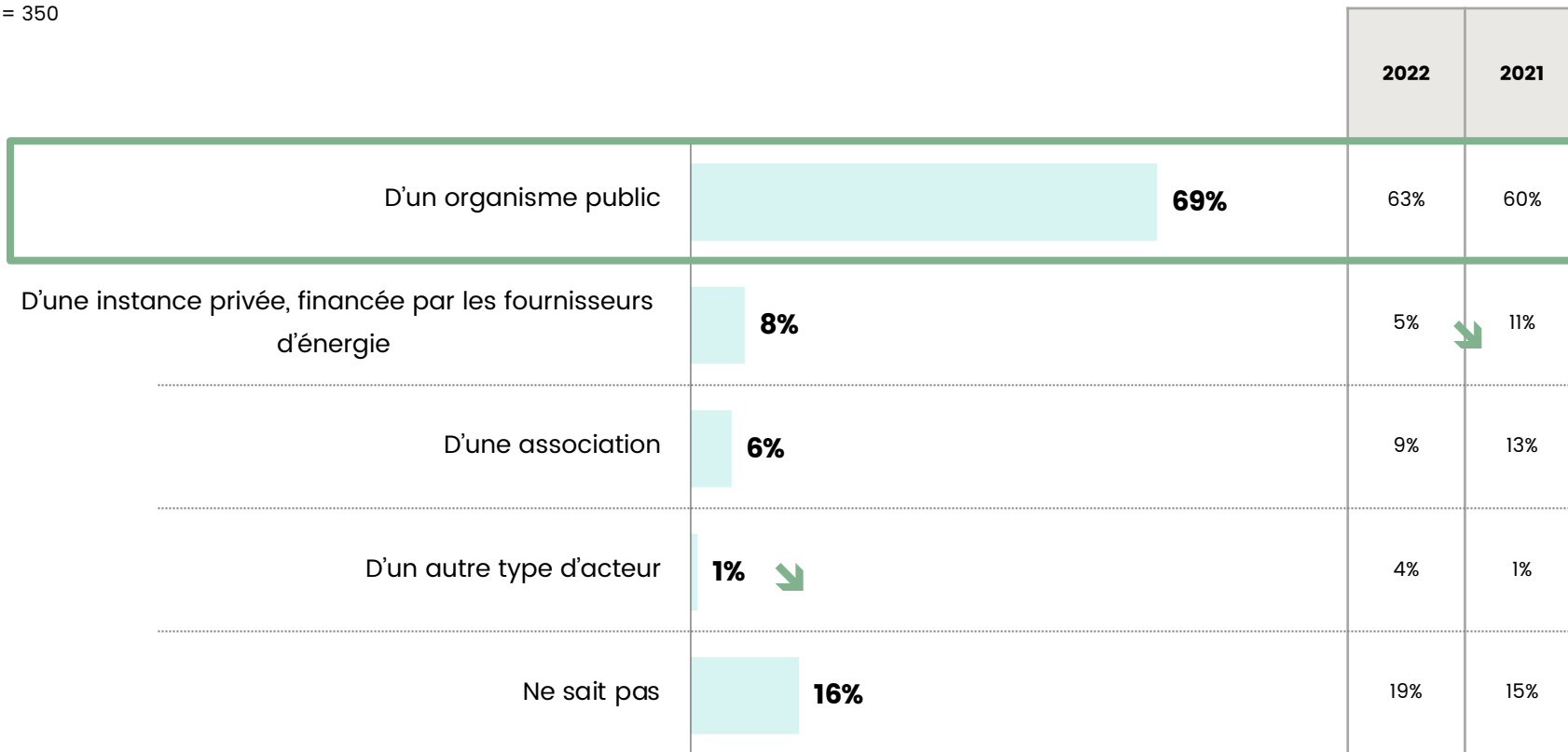


# Statut

**Un tiers des consommateurs continue d'ignorer que le médiateur national de l'énergie est un organisme public après l'avoir sollicité.**

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

N= 350



.05

# Recommendations

# Recommandations

- **Féliciter** les équipes pour la qualité servie.
- **Valider que la demande est bien comprise** pour proposer une solution qui y répond très bien et qui permet de résoudre le litige.
- **Diminuer le nombre de contacts par dossier.** S'assurer que toutes les informations complémentaires soient demandées en une seule fois.
- **Comprendre pourquoi les délais de traitement des accords amiables sont moins satisfaisants** et y remédier. Améliorer les délais pour faire des recommandations spécifiques.
- Interroger les requérants pour **comprendre en quoi l'aide du médiateur est jugée inefficace** dans le cadre des recommandations conformes et spécifiques.
- **Expliquer clairement les raisons de non recevabilité**, s'assurer que c'est compris et donner des conseils au requérant pour résoudre son problème.
- Continuer à communiquer sur le fait que le médiateur est **un organisme public indépendant.**



.06

# Annexes

	2023	2022	2021
<b>Sexe</b>			
Homme	56%	54%	57%
Femme	44%	46%	43%
<b>Age</b>			
Moins de 35 ans	12%	12%	12%
35-49 ans	26%	26%	30%
50-64 ans	32%	26%	35%
65 ans et plus	30%	36%	23%
<b>CSP</b>			
PCS+	40%	37%	43%
PCS-	21%	31%	25%
Inactifs	39%	32%	32%
<b>Type d'habitat</b>			
Individuel	79%	74%	77%
Collectif	21%	26%	23%
<b>Statut occupant</b>			
Locataire	21%	28%	28%
Propriétaire	79%	72%	72%

	2023	2022	2021
<b>Région</b>			
Province	74%	74%	79%
Région Parisienne	26%	26%	21%
<b>Taille commune</b>			
Moins de 2000 habitants	18%	18%	17%
De 2000 à 10000 habitants	28%	29%	29%
De 10000 à 50000 habitants	21%	21%	23%
De 50000 à 200000 habitants	10%	11%	13%
Plus de 200000 habitants	15%	13%	8%
NSP	8%	8%	10%
<b>Energie</b>			
Electricité	68%	74%	61%
Electricité+Gaz	6%	7%	10%
Gaz	23%	14%	23%
GPL	2%	2%	2%
Ature	1%	3%	4%

## Satisfaction globale

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	28	29	28	320	328	322	199	225	159	17	18	28	8	4	14	81	81	121	15
<b>Sous total satisfait</b>	<b>46%</b>	<b>59%</b>	<b>61%</b>	<b>83%</b>	<b>89%</b>	<b>84%</b>	<b>94%</b>	<b>98%</b>	<b>93%</b>	<b>41%</b>	<b>50%</b>	<b>71%</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>36%</b>	<b>67%</b>	<b>75%</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>
Très satisfait	32%	35%	43%	59%	65%	62%	69%	75%	77%	18%	28%	46%	12%	0%	14%	43%	48%	51%	80%
Pas du tout satisfait	43%	34%	21%	8%	7%	5%	3%	1%	1%	35%	33%	11%	25%	50%	43%	16%	15%	4%	0%

## Satisfaction à l'égard du délai

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	28	30	28	321	329	322	199	225	159	17	18	28	8	4	14	81	82	121	16
<b>Sous total satisfait</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>	<b>59%</b>	<b>78%</b>	<b>89%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>71%</b>	<b>68%</b>	<b>74%</b>	<b>79%</b>	<b>94%</b>
Très satisfait	25%	44%	45%	34%	47%	47%	44%	56%	60%	12%	22%	32%	12%	25%	14%	11%	28%	38%	69%
Pas du tout satisfait	21%	20%	10%	11%	7%	4%	5%	2%	1%	23%	22%	11%	25%	50%	7%	21%	16%	6%	0%

## Recommandation

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	28	28	28	318	325	322	199	223	159	16	17	28	8	3	14	79	82	121	16
<b>Sous total recommande</b>	<b>79%</b>	<b>82%</b>	<b>79%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>	<b>75%</b>	<b>82%</b>	<b>89%</b>	<b>75%</b>	<b>33%</b>	<b>71%</b>	<b>87%</b>	<b>84%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>
Certainement	39%	64%	62%	79%	85%	79%	87%	92%	89%	50%	59%	70%	50%	34%	36%	68%	72%	74%	75%
Certainement pas	11%	11%	17%	5%	4%	3%	2%	1%	1%	19%	18%	4%	12%	33%	14%	10%	11%	4%	0%

## Facilité à trouver les coordonnées

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	29	30	28	320	329	322	199	225	159	17	18	28	8	4	14	81	82	121	15
<b>Sous total oui</b>	<b>86%</b>	<b>93%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>	<b>88%</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>100%</b>
Tout à fait	72%	57%	66%	87%	84%	87%	89%	84%	90%	70%	89%	71%	75%	100%	86%	85%	84%	86%	<b>87%</b>
Pas du tout	4%	3%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%

## Canaux de communication

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	29	30	28	321	329	322	199	225	159	17	18	28	8	4	14	81	82	121	16
<b>Par Internet</b>	<b>93%</b>	<b>63%</b>	<b>79%</b>	<b>91%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>98%</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>
<b>Par téléphone</b>	<b>38%</b>	<b>30%</b>	<b>52%</b>	<b>33%</b>	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>	<b>42%</b>	<b>35%</b>	<b>39%</b>	<b>46%</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>7%</b>	<b>40%</b>	<b>52%</b>	<b>36%</b>	<b>19%</b>
<b>Par courrier papier</b>	<b>21%</b>	<b>33%</b>	<b>24%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>25%</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>7%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>6%</b>

## Difficulté à joindre

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	21	23	28	302	323	322	192	223	159	15	18	28	7	4	14	74	78	121	14
<b>Sous total oui</b>	<b>19%</b>	<b>35%</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>47%</b>	<b>22%</b>	<b>8%</b>	<b>29%</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>	<b>5%</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>	<b>7%</b>
Oui tout à fait	14%	13%	7%	5%	4%	4%	4%	3%	3%	27%	17%	8%	0%	0%	17%	3%	5%	4%	7%
Non pas du tout	62%	56%	59%	75%	74%	73%	78%	79%	78%	46%	50%	73%	71%	25%	58%	71%	68%	69%	86%

## Fréquence des contacts

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	28	29	28	317	329	322	198	225	159	17	18	28	8	4	14	78	82	121	16
<b>1 fois</b>	<b>36%</b>	<b>41%</b>	<b>21%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>		<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>
<b>2 fois</b>	<b>39%</b>	<b>35%</b>	<b>34%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>44%</b>
<b>3 fois</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>28%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>12%</b>
<b>Plus de 3 fois</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>17%</b>	<b>72%</b>	<b>78%</b>	<b>74%</b>	<b>70%</b>	<b>74%</b>	<b>75%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>78%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>72%</b>	<b>82%</b>	<b>88%</b>	<b>73%</b>	<b>31%</b>

## Complément d'informations

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	29	30	28	321	329	322	199	225	159	17	18	28	8	4	14	81	82	121	16
<b>Sous total oui</b>	<b>45%</b>	<b>47%</b>	<b>45%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>	<b>81%</b>	<b>79%</b>	<b>82%</b>	<b>89%</b>	<b>82%</b>	<b>88%</b>	<b>75%</b>	<b>71%</b>	<b>81%</b>	<b>88%</b>	<b>78%</b>	<b>75%</b>
Oui, plusieurs fois	14%	13%	7%	35%	35%	35%	32%	29%	30%	41%	39%	39%	25%	75%	43%	46%	48%	41%	19%
Non	55%	34%	48%	18%	48%	20%	19%	52%	19%	18%	50%	18%	12%	0%	29%	16%	40%	19%	25%

## Clarté de la solution proposée

Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
<i>Ont reçu une proposition</i>	183	211	148	15	12	22	4	1	6	73	76	106	9
<b>Sous total claires</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>88%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>
Très claires	65%	73%	72%	40%	42%	41%	0%	0%	17%	51%	53%	56%	44%
Plutôt claires	31%	23%	25%	53%	50%	50%	25%	100%	33%	37%	33%	32%	56%
Pas très claires	3%	3%	3%	0%	8%	9%	50%	0%	33%	8%	10%	8%	0%
Pas du tout claires	1%	1%	0%	7%	0%	0%	25%	0%	17%	4%	4%	4%	0%

## Solution adaptée

Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
<i>Ont reçu une proposition</i>	183	211	148	15	12	22	4	1	6	73	76	106	9
<b>Sous total bien</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>77%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>70%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>	<b>100%</b>
Très bien	54%	64%	65%	7%	25%	32%	0%	0%	16%	27%	38%	43%	56%
Plutôt bien	37%	27%	28%	27%	25%	45%	25%	0%	17%	43%	39%	36%	44%
Plutôt mal	7%	7%	6%	33%	25%	18%	50%	100%	17%	12%	11%	11%	0%
Très mal	2%	2%	1%	33%	25%	5%	25%	0%	50%	18%	12%	10%	0%

## Résolution du problème

Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
<i>Ont reçu une proposition</i>	183	211	148	15	12	22	4	1	6	73	76	106	9
<b>Sous total Oui</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>77%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>59%</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>	<b>100%</b>
Tout à fait	70%	70%	77%	7%	50%	50%	0%	0%	33%	38%	39%	43%	89%
Plutôt	20%	21%	15%	27%	17%	27%	0%	0%	17%	21%	21%	18%	11%
Plutôt pas	6%	3%	4%	13%	8%	0%	50%	100%	0%	18%	8%	12%	0%
Pas du tout	4%	6%	4%	53%	25%	23%	50%	0%	50%	23%	32%	27%	0%

## Autres recours

Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
<i>N=</i>	59	59	39	13	13	15	8	4	13	53	50	74	8
<b>Sous total oui</b>	<b>15%</b>	<b>27%</b>	<b>18%</b>	<b>23%</b>	<b>46%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>15%</b>	<b>34%</b>	<b>36%</b>	<b>42%</b>	<b>0%</b>
Oui, vous l'avez déjà fait	3%	5%	8%	0%	8%	13%	0%	0%	0%	13%	12%	11%	0%
Oui, vous allez le faire	12%	22%	10%	23%	38%	20%	0%	50%	15%	21%	24%	31%	0%
Non	85%	73%	82%	77%	54%	67%	100%	50%	85%	66%	64%	58%	100%

## Utilité du recours au médiateur national de l'énergie

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	29	30	28	319	329	322	199	225	159	17	18	28	8	4	14	80	82	121	15
<b>Sous total oui</b>	<b>34%</b>	<b>60%</b>	<b>48%</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>79%</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>35%</b>	<b>50%</b>	<b>68%</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>29%</b>	<b>62%</b>	<b>70%</b>	<b>66%</b>	<b>93%</b>
Tout à fait	21%	40%	38%	66%	70%	65%	79%	82%	83%	17%	22%	54%	12%	0%	21%	48%	51%	49%	80%
Pas du tout	58%	33%	38%	11%	10%	11%	4%	1%	2%	47%	50%	21%	38%	75%	43%	21%	21%	17%	0%

## Aide efficace

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique			Clos désitement litiges résolus
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023
N =	29	30	28	316	329	322	197	225	159	17	18	28	8	4	14	78	82	121	16
<b>Sous total oui</b>	<b>52%</b>	<b>47%</b>	<b>45%</b>	<b>71%</b>	<b>77%</b>	<b>72%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>35%</b>	<b>55%</b>	<b>61%</b>	<b>12%</b>	<b>25%</b>	<b>21%</b>	<b>55%</b>	<b>66%</b>	<b>63%</b>	<b>69%</b>
Tout à fait	21%	13%	21%	44%	52%	47%	50%	61%	60%	6%	22%	36%	13%	0%	7%	37%	37%	36%	63%
Plutôt	31%	34%	24%	27%	25%	25%	32%	23%	26%	30%	33%	25%	0%	25%	14%	18%	29%	27%	6%
Plutôt pas	21%	23%	24%	14%	11%	14%	10%	11%	10%	35%	17%	18%	12%	75%	43%	22%	11%	15%	19%
Pas du tout	27%	30%	31%	15%	12%	14%	8%	5%	4%	29%	28%	21%	75%	0%	36%	23%	23%	22%	12%

# Merci, nous restons à votre disposition



Research & insight leader

[agathe.leurent@becoming-group.com](mailto:agathe.leurent@becoming-group.com)



Research & insight manager

[therese.neyrinck@becoming-group.com](mailto:therese.neyrinck@becoming-group.com)



Research & insight

[pauline.lambert@becoming-group.com](mailto:pauline.lambert@becoming-group.com)