harris INTERACTIVE

AHEAD OF WHAT'S NEXT.

Perception du Médiateur National de l'Energie

Le médiateur national de l'énergie

© Harris Interactive

Sommaire

Méthodologie de l'enquête P.3

1. Raisons de recours et modes relationnels avec le Médiateur National de l'Energie P.4
2. La gestion du dossier des répondants de la Cible 1 (Saisines non recevables) P.29
3. La gestion du dossier des répondants de la Cible 2 (Process désistement) P.33
4. La gestion du dossier des répondants de la Cible 3 (Process recommandation achevé) P.38
5. Satisfaction globale à l'égard du Médiateur National de l'Energie P.44
6. Image du Médiateur National de l'Energie P.52

© Harris Interactive

Méthodologie d'enquête

- *Enquête réalisée par téléphone du 30 janvier au 13 février 2013.*

- *Echantillon de 440 individus issus du fichier fourni par le Médiateur National de l'Energie.*
  - *Dans le détail, ces individus se répartissent en quatre cibles distinctes, présentes dans le fichier :*
    - *Cible 1 : saisines non-recevables (40 répondants)*
    - *Cible 2 : process désistement (120 répondants)*
    - *Cible 3 : process recommandation terminé (150 répondants)*
    - *Cible 4 : process recommandation en cours (130 répondants)*

- *Aide à la lecture :*
  - *Sur les tableaux de tris, les chiffres sur fond vert sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus du résultat obtenu auprès de l'ensemble de la population interrogée tandis que les chiffres sur fond rouge sont ceux qui apparaissent significativement en-dessous.*
  - *Les chiffres des colonnes comportant une astérisque (*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.*

© Harris Interactive

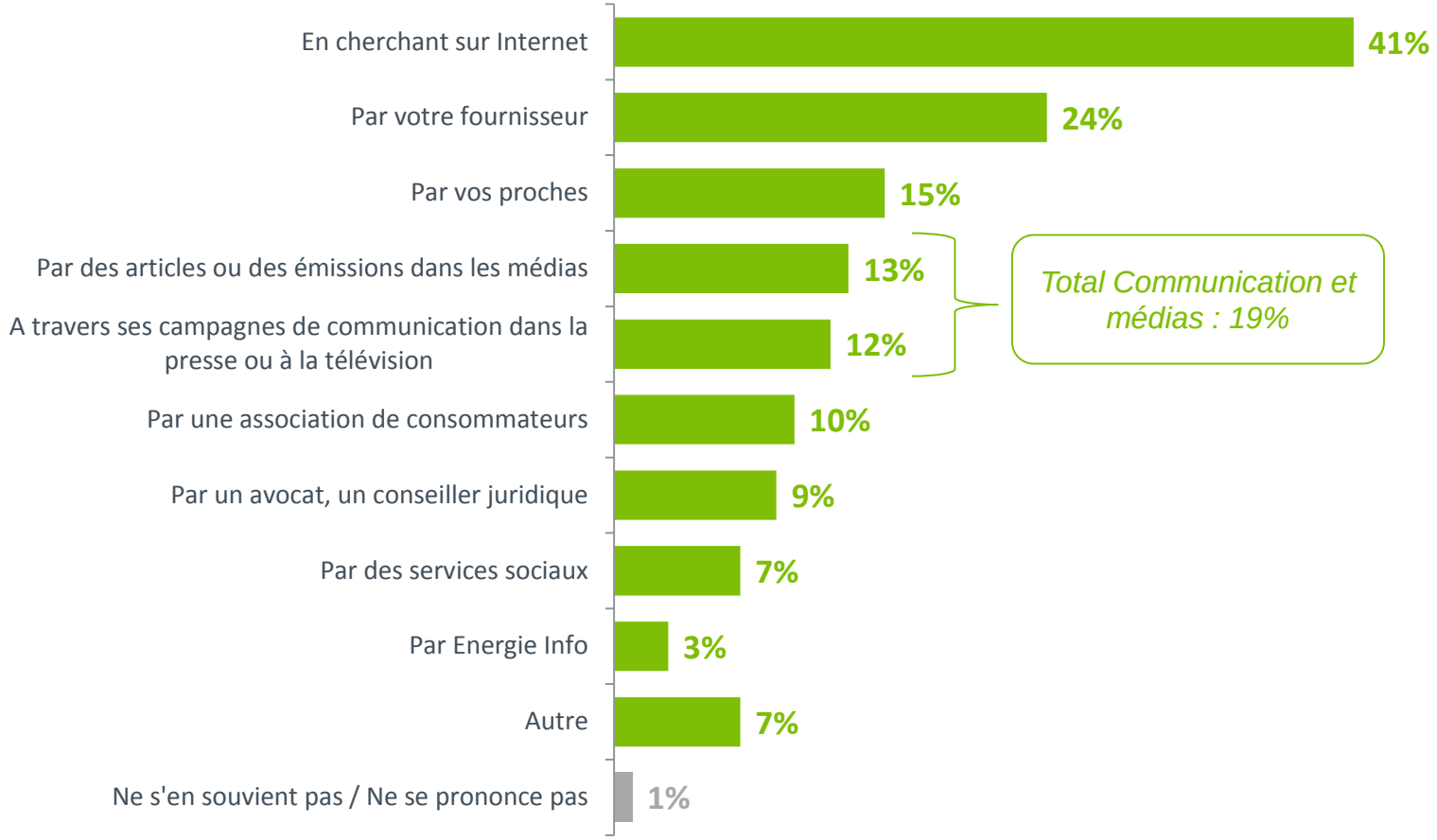
1 – Raisons du recours et modes relationnels avec le Médiateur National de l'Energie

© Harris Interactive

Internet, première source de notoriété du Médiateur National de l'Energie

CoMNEnt avez-vous connu le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)

- A tous -



(Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les différentes cibles ont connu le MNE à travers des moyens relativement similaires. Aucun fournisseur ne se détache en tant que prescripteur

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		BV Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
CoMNEnt avez-vous connu le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)																			
En cherchant sur Internet	41%	39%	49%	43%	39%	39%	45%	44%	38%	32%	42%	38%	**44%**	14%	43%	**39%**	**39%**	36%	40%
Par votre fournisseur	24%	21%	36%	40%	26%	16%	25%	25%	24%	6%	22%	27%	**21%**	14%	24%	**18%**	**16%**	18%	23%
Par vos proches	15%	14%	19%	20%	17%	11%	16%	15%	14%	19%	17%	11%	**14%**	14%	15%	**18%**	**10%**	7%	15%
Par des articles ou des émissions dans les médias	13%	14%	10%	10%	14%	12%	15%	12%	16%	13%	12%	17%	**9%**	10%	13%	**10%**	**14%**	11%	13%
A travers ses campagnes de communication dans la presse ou à la télévision	12%	13%	10%	13%	10%	15%	11%	10%	17%	16%	8%	17%	**13%**	3%	13%	**14%**	**17%**	14%	13%
Par une association de consommateurs	10%	10%	8%	-	5%	15%	12%	10%	10%	13%	9%	9%	**13%**	38%	8%	**11%**	**16%**	7%	10%
Par un avocat, un conseiller juridique	9%	10%	5%	10%	5%	13%	8%	8%	10%	16%	7%	10%	**12%**	21%	8%	**9%**	**13%**	11%	9%
Par des services sociaux	7%	8%	1%	5%	10%	7%	4%	6%	7%	13%	10%	5%	**3%**	17%	6%	**7%**	**9%**	9%	8%
Autre	7%	7%	6%	5%	5%	9%	7%	7%	9%	3%	6%	6%	**12%**	3%	7%	**12%**	**8%**	11%	7%
Par Energie Info	3%	3%	1%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	-	2%	3%	**3%**	3%	2%	**2%**	**3%**	5%	3%
ST Communication, médias	**19%**	**20%**	**15%**	**15%**	**19%**	**20%**	**20%**	**17%**	**24%**	**23%**	**16%**	**25%**	**18%**	**10%**	**20%**	**17%**	**23%**	**18%**	**19%**
Vous ne vous en souvenez plus / Ne se prononce pas	1%	2%	-	-	1%	3%	1%	1%	1%	3%	1%	2%	**-**	3%	1%	**2%**	**2%**	2%	2%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les CSP+ ont davantage connu le Médiateur via Internet et les CSP- par des services professionnels

-	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Occup. Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
CoMNEnt avez-vous connu le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)																		
En cherchant sur Internet	41%	43%	38%	***50%***	45%	38%	30%	45%	38%	37%	***40%***	46%	34%	44%	29%	43%	42%	39%
Par votre fournisseur	24%	22%	26%	***29%***	28%	18%	21%	30%	21%	18%	***22%***	30%	24%	24%	21%	24%	25%	20%
Par vos proches	15%	10%	21%	***20%***	18%	10%	15%	16%	15%	14%	***16%***	10%	20%	13%	14%	15%	11%	21%
Par des articles ou des émissions dans les médias	13%	15%	11%	***4%***	14%	12%	21%	12%	11%	16%	***14%***	11%	9%	15%	13%	13%	17%	8%
A travers ses campagnes de communication dans la presse ou à la télévision	12%	13%	11%	-	9%	17%	20%	9%	9%	19%	***12%***	14%	9%	14%	18%	11%	14%	10%
Par une association de consommateurs	10%	8%	11%	***4%***	8%	15%	9%	10%	9%	11%	***10%***	7%	10%	10%	7%	10%	11%	7%
Par un avocat, un conseiller juridique	9%	9%	9%	***5%***	11%	8%	9%	6%	15%	8%	***10%***	5%	10%	9%	11%	9%	8%	11%
Par des services sociaux	7%	4%	10%	***9%***	3%	9%	9%	6%	8%	7%	***8%***	2%	10%	5%	13%	6%	3%	12%
Autre	7%	8%	5%	***5%***	5%	8%	11%	4%	9%	10%	***6%***	10%	9%	6%	13%	6%	7%	7%
Par Energie Info	3%	3%	2%	-	1%	3%	6%	1%	3%	4%	***2%***	5%	1%	3%	2%	3%	3%	1%
ST Communication, médias	**19%**	**22%**	**17%**	***4%***	**16%**	**22%**	**30%**	**17%**	**14%**	**27%**	***19%***	**19%**	**16%**	**21%**	**25%**	**18%**	**23%**	**14%**
Vous ne vous en souvenez plus / Ne se prononce pas	1%	2%	1%	-	1%	3%	1%	1%	1%	2%	***1%***	1%	-	2%	2%	1%	1%	2%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

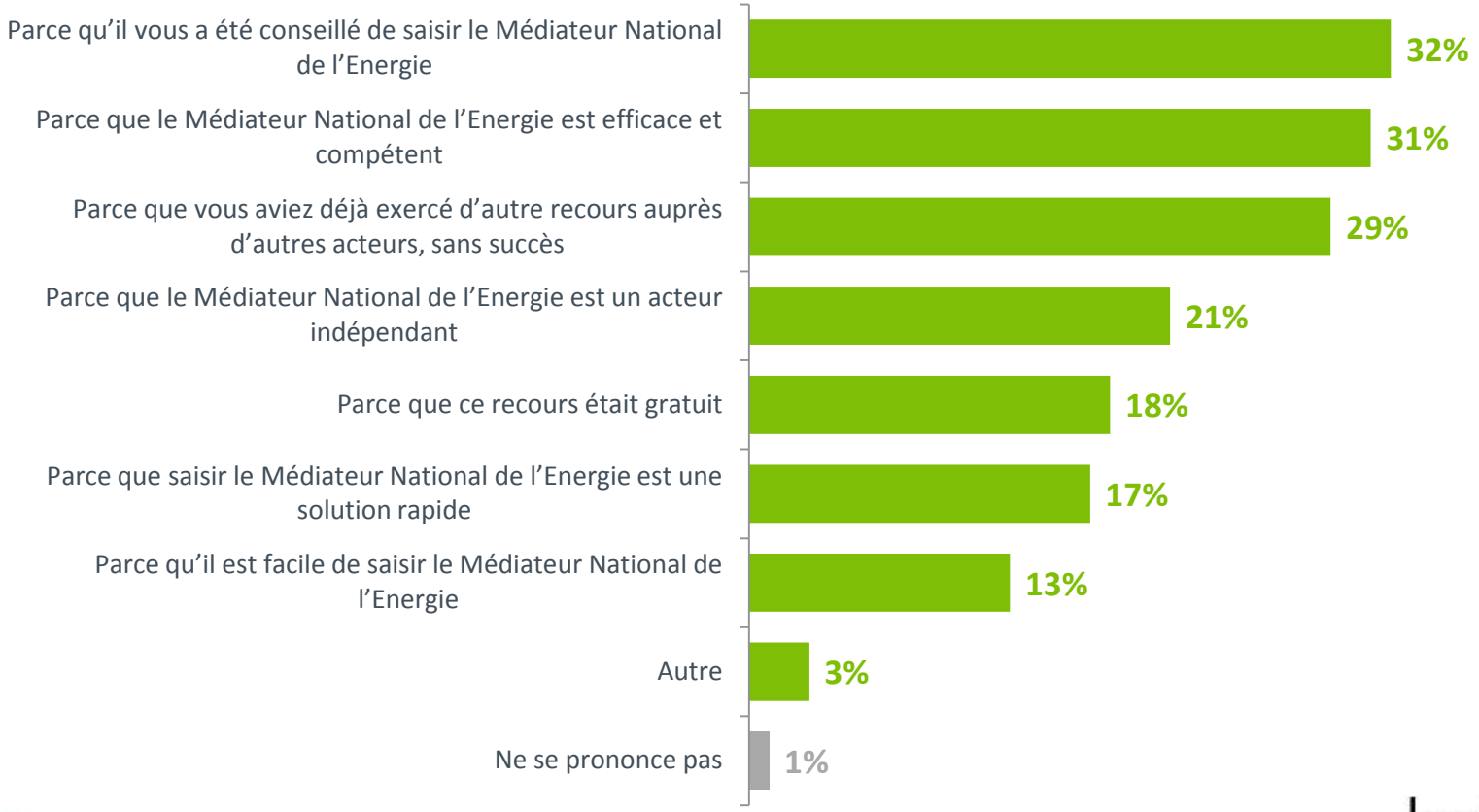
-	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
CoMNEnt avez-vous connu le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)																						
En cherchant sur Internet	41%	***54%***	42%	41%	57%	***37%***	35%	39%	***43%***	48%	40%	***41%***	39%	45%	***40%***	***42%***	41%	48%	***31%***	39%	50%	41%
Par votre fournisseur	24%	***30%***	26%	24%	28%	***26%***	17%	31%	***22%***	20%	23%	***24%***	24%	23%	***26%***	***23%***	24%	19%	***28%***	25%	11%	22%
Par vos proches	15%	***11%***	13%	16%	12%	***17%***	17%	17%	***14%***	17%	12%	***15%***	16%	13%	***16%***	***15%***	15%	19%	***10%***	16%	17%	13%
Par des articles ou des émissions dans les médias	13%	***10%***	12%	14%	10%	***12%***	18%	8%	***14%***	14%	14%	***14%***	14%	13%	***13%***	***13%***	13%	14%	***14%***	12%	22%	15%
A travers ses campagnes de communication dans la presse ou à la télévision	12%	***14%***	13%	13%	11%	***10%***	8%	11%	***14%***	13%	14%	***11%***	11%	11%	***19%***	***11%***	10%	17%	***24%***	13%	22%	11%
Par une association de consommateurs	10%	***6%***	13%	10%	6%	***9%***	6%	10%	***11%***	7%	13%	***10%***	10%	9%	***9%***	***9%***	10%	7%	***17%***	9%	6%	11%
Par un avocat, un conseiller juridique	9%	***8%***	10%	9%	8%	***10%***	14%	8%	***9%***	7%	10%	***8%***	8%	9%	***14%***	***9%***	8%	14%	***14%***	10%	-	9%
Par des services sociaux	7%	***5%***	8%	7%	4%	***8%***	11%	7%	***6%***	5%	7%	***8%***	8%	8%	***3%***	***7%***	7%	5%	***10%***	7%	-	7%
Autre	7%	***6%***	7%	6%	6%	***7%***	9%	6%	***7%***	9%	6%	***6%***	7%	5%	***9%***	***7%***	7%	5%	***14%***	8%	11%	6%
Par Energie Info	3%	***5%***	2%	2%	3%	***2%***	3%	2%	***3%***	3%	2%	***2%***	2%	3%	***4%***	***3%***	3%	2%	-	3%	-	2%
ST Communication, médias	**19%**	***19%***	**19%**	**21%**	**16%**	***16%***	**20%**	**14%**	***21%***	**22%**	**21%**	***19%***	**20%**	**17%**	***22%***	***19%***	**18%**	**24%**	***24%***	**19%**	**28%**	**20%**
Vous ne vous en souvenez plus / Ne se prononce pas	1%	-	2%	1%	2%	***1%***	-	2%	***2%***	1%	2%	***2%***	1%	4%	-	***1%***	2%	-	-	1%	-	1%

© Harris Interactive

La recommandation et l'image, premiers leviers du recours au MNE. Le recours se fait en seconde instance dans 3 cas sur 10.

Vous avez donc déjà fait appel au Médiateur National de l'Energie. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au Médiateur National de l'Energie ? (2 réponses possibles)

- A tous -



(Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les répondants de la Cible 2 invoquent avant tout l'efficacité et la compétence du MNE

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
Vous avez donc déjà fait appel au Médiateur National de l'Energie. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au Médiateur National de l'Energie ? (2 réponses possibles)																			
Parce qu'il vous a été conseillé de saisir le Médiateur National de l'Energie	32%	31%	38%	33%	33%	36%	26%	32%	33%	32%	29%	30%	**42%**	62%	30%	**37%**	**30%**	34%	34%
Parce que le Médiateur National de l'Energie est efficace et compétent	31%	31%	29%	23%	39%	27%	29%	31%	30%	35%	28%	34%	**32%**	31%	31%	**25%**	**32%**	34%	32%
Parce que vous aviez déjà exercé d'autre recours auprès d'autres acteurs, sans succès	29%	28%	36%	33%	33%	25%	30%	30%	27%	32%	33%	32%	**14%**	14%	30%	**24%**	**31%**	30%	29%
Parce que le Médiateur National de l'Energie est un acteur indépendant	21%	21%	18%	28%	16%	20%	24%	18%	24%	26%	17%	28%	**17%**	7%	22%	**22%**	**17%**	11%	21%
Parce que ce recours était gratuit	18%	18%	18%	18%	13%	26%	14%	19%	17%	16%	17%	14%	**27%**	10%	19%	**21%**	**22%**	30%	18%
Parce que saisir le Médiateur National de l'Energie est une solution rapide	17%	17%	19%	25%	20%	11%	19%	15%	21%	13%	17%	17%	**18%**	10%	18%	**13%**	**11%**	20%	14%
Parce qu'il est facile de saisir le Médiateur National de l'Energie	13%	14%	11%	23%	12%	11%	14%	14%	13%	3%	13%	13%	**14%**	17%	13%	**13%**	**11%**	2%	14%
Pour une autre raison	3%	3%	5%	3%	4%	3%	3%	4%	1%	-	6%	-	**3%**	3%	3%	**4%**	**3%**	2%	4%
Ne se prononce pas	-	-	1%	-	1%	1%	-	-	-	3%	1%	-	**-**	-	-	**1%**	**1%**	2%	-

© Harris Interactive

Résultats détaillés : La prescription se révèle particulièrement importante pour les plus jeunes et les CSP -

	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
Vous avez donc déjà fait appel au Médiateur National de l'Energie. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au Médiateur National de l'Energie ? (2 réponses possibles)																		
Parce qu'il vous a été conseillé de saisir le Médiateur National de l'Energie	32%	30%	34%	***43%***	34%	29%	24%	31%	41%	25%	***34%***	22%	34%	31%	27%	33%	31%	33%
Parce que le Médiateur National de l'Energie est efficace et compétent	31%	27%	35%	***38%***	26%	34%	30%	29%	27%	36%	***31%***	30%	33%	30%	30%	31%	29%	34%
Parce que vous aviez déjà exercé d'autre recours auprès d'autres acteurs, sans succès	29%	30%	29%	***38%***	34%	23%	26%	35%	24%	26%	***29%***	31%	26%	31%	29%	29%	30%	26%
Parce que le Médiateur National de l'Energie est un acteur indépendant	21%	22%	19%	***16%***	23%	20%	20%	22%	19%	21%	***19%***	27%	22%	20%	18%	21%	21%	20%
Parce que ce recours était gratuit	18%	17%	20%	***23%***	18%	18%	15%	17%	22%	16%	***18%***	21%	22%	17%	25%	17%	18%	17%
Parce que saisir le Médiateur National de l'Energie est une solution rapide	17%	18%	17%	***5%***	16%	19%	24%	18%	13%	20%	***17%***	20%	20%	16%	20%	17%	15%	21%
Parce qu'il est facile de saisir le Médiateur National de l'Energie	13%	16%	10%	***13%***	11%	17%	11%	17%	13%	9%	***13%***	14%	14%	13%	13%	13%	14%	12%
Pour une autre raison	3%	3%	3%	-	4%	1%	7%	2%	3%	5%	***3%***	2%	2%	4%	2%	3%	5%	1%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	-	1%	-	1%	-	-	***1%***	-	-	1%	-	1%	-	1%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

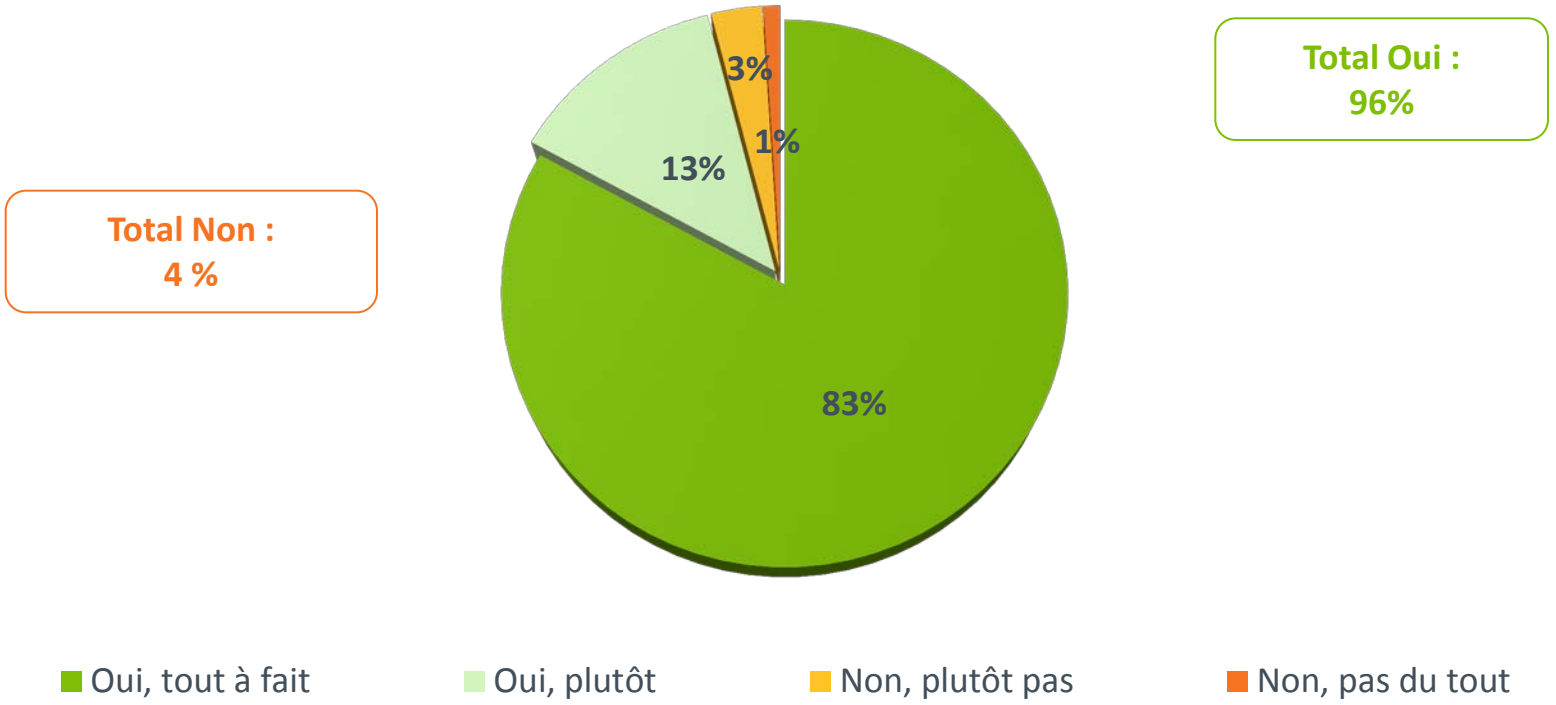
	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
Vous avez donc déjà fait appel au Médiateur National de l'Energie. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les deux principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au Médiateur National de l'Energie ? (2 réponses possibles)																						
Parce qu'il vous a été conseillé de saisir le Médiateur National de l'Energie	32%	***37%***	36%	32%	32%	***28%***	29%	28%	***34%***	34%	34%	***30%***	23%	44%	***39%***	***31%***	28%	47%	***45%***	28%	17%	37%
Parce que le Médiateur National de l'Energie est efficace et compétent	31%	***30%***	32%	31%	31%	***34%***	24%	40%	***28%***	30%	27%	***35%***	39%	27%	***14%***	***32%***	33%	22%	***17%***	40%	22%	23%
Parce que vous aviez déjà exercé d'autre recours auprès d'autres acteurs, sans succès	29%	***37%***	29%	30%	33%	***33%***	35%	31%	***27%***	28%	27%	***28%***	31%	23%	***36%***	***30%***	30%	29%	***24%***	25%	6%	35%
Parce que le Médiateur National de l'Energie est un acteur indépendant	21%	***22%***	17%	21%	25%	***19%***	17%	20%	***22%***	20%	23%	***22%***	21%	24%	***13%***	***21%***	21%	22%	***14%***	24%	11%	19%
Parce que ce recours était gratuit	18%	***27%***	20%	20%	20%	***13%***	18%	9%	***21%***	19%	23%	***16%***	14%	20%	***27%***	***18%***	18%	17%	***24%***	15%	22%	21%
Parce que saisir le Médiateur National de l'Energie est une solution rapide	17%	***11%***	16%	18%	13%	***20%***	21%	19%	***16%***	18%	14%	***18%***	19%	15%	***13%***	***18%***	18%	16%	***10%***	20%	28%	14%
Parce qu'il est facile de saisir le Médiateur National de l'Energie	13%	***11%***	11%	13%	15%	***19%***	21%	17%	***10%***	13%	8%	***13%***	13%	13%	***16%***	***13%***	13%	12%	***21%***	14%	22%	12%
Pour une autre raison	3%	***3%***	3%	3%	3%	***2%***	-	3%	***4%***	2%	5%	***3%***	3%	4%	***5%***	***3%***	3%	2%	***10%***	3%	6%	2%
Ne se prononce pas	-	-	1%	-	-	-	-	-	***1%***	-	1%	***1%***	1%	-	-	-	1%	-	-	-	6%	-

© Harris Interactive

Le Médiateur National de l'Energie, un acteur dont on trouve très facilement les coordonnées

Avez-vous ou trouvé facilement les coordonnées du Médiateur National de l'Energie ?

- A tous -

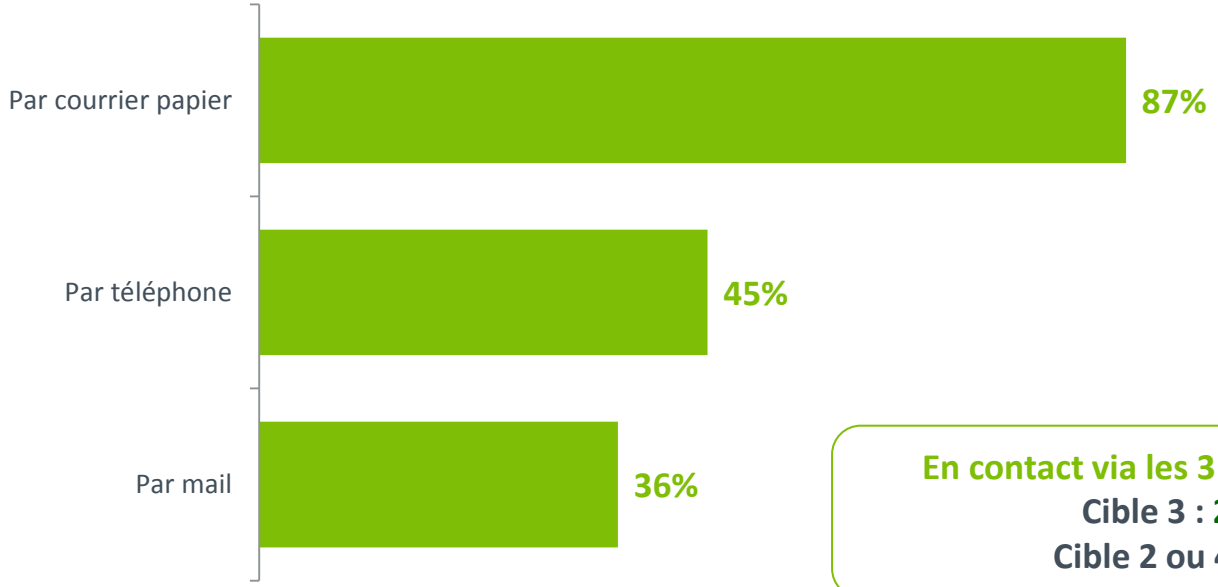


© Harris Interactive

Le courrier papier reste de très loins le premier moyen de contact avec le Médiateur, devant le téléphone et le mail

Par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)

- A tous -



En contact via les 3 moyens : 14%
Cible 3 : 29%
Cible 2 ou 4 : 8%

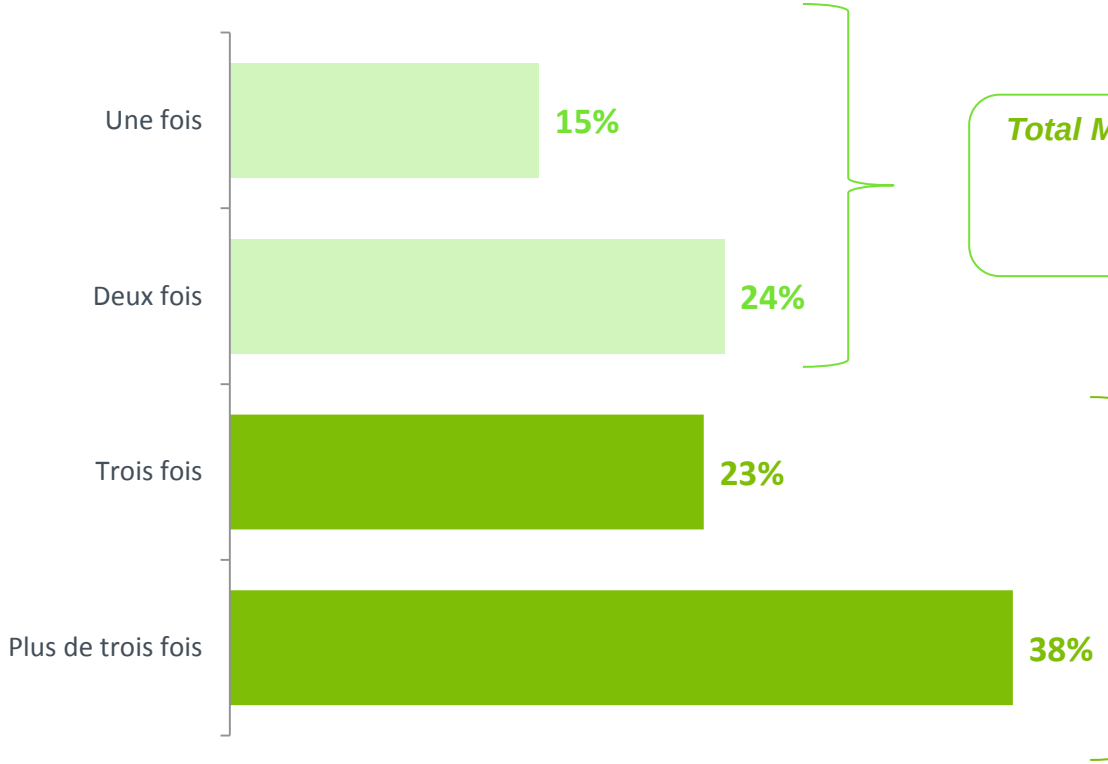
(Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

© Harris Interactive

Des contacts répétés avec le Médiateur, au nombre de trois ou plus pour une majorité des répondants

Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avez le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail ?

- A tous -



Total Moins de 3 fois : 39%
Cible 1 : 68%
Cible 3 : 19%
Cible 4 : 48%

Total 3 fois ou plus : 61%
Cible 1 : 33%
Cible 3 : 81%
Cible 4 : 51%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les répondants de la cible 3 ressortent, assez logiquement coMNE ceux ayant été le plus souvent en contact avec le MNE, et via les différents moyens

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
Avez-vous trouvé facilement les coordonnées du Médiateur National de l'Energie ?																			
ST Oui	**96%**	**97%**	**93%**	**100%**	**95%**	**97%**	**95%**	**94%**	**99%**	**100%**	**95%**	**97%**	**95%**	**90%**	**96%**	**95%**	**97%**	**98%**	**96%**
Oui, tout à fait	83%	85%	75%	83%	85%	83%	83%	80%	87%	97%	81%	88%	**86%**	86%	83%	**80%**	**85%**	82%	84%
Oui, plutôt	13%	11%	18%	18%	10%	14%	12%	14%	11%	3%	14%	9%	**9%**	3%	13%	**15%**	**11%**	16%	12%
ST Non	**4%**	**3%**	**6%**	**-**	**5%**	**2%**	**5%**	**5%**	**1%**	**-**	**4%**	**3%**	**5%**	**10%**	**3%**	**4%**	**3%**	**2%**	**3%**
Non, plutôt pas	3%	2%	6%	-	5%	2%	2%	4%	1%	-	2%	3%	**4%**	3%	3%	**3%**	**3%**	2%	3%
Non, pas du tout	1%	1%	-	-	-	-	3%	1%	-	-	1%	-	**1%**	7%	-	**1%**	**-**	-	-
Ne se prononce pas	-	-	1%	-	-	1%	-	1%	-	-	1%	-	**-**	-	-	**1%**	**1%**	-	1%
Par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)																			
ST En contact via ces 3 moyens	***14%***	***13%***	***20%***	***-***	***8%***	***29%***	***8%***	***17%***	***9%***	***13%***	***14%***	***9%***	***26%***	***14%***	***14%***	***23%***	***24%***	***16%***	***18%***
Par téléphone	45%	43%	56%	40%	30%	63%	40%	47%	36%	61%	49%	38%	**47%**	48%	45%	**50%**	**62%**	52%	48%
Par courrier papier	87%	87%	88%	78%	91%	86%	87%	86%	90%	81%	86%	89%	**87%**	90%	87%	**86%**	**86%**	86%	87%
Par mail	36%	34%	46%	30%	33%	45%	30%	42%	27%	32%	36%	28%	**50%**	21%	37%	**42%**	**46%**	25%	40%
Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail ?																			
ST Moins de trois fois	**39%**	**40%**	**34%**	**68%**	**45%**	**19%**	**48%**	**36%**	**47%**	**23%**	**36%**	**45%**	**35%**	**41%**	**39%**	**25%**	**17%**	**32%**	**33%**
Une fois	15%	15%	14%	33%	17%	5%	20%	15%	17%	3%	14%	16%	**15%**	7%	16%	**7%**	**4%**	16%	11%
Deux fois	24%	25%	20%	35%	28%	14%	28%	21%	30%	19%	21%	29%	**19%**	34%	23%	**17%**	**13%**	16%	22%
ST Trois fois ou plus	**61%**	**59%**	**65%**	**33%**	**55%**	**81%**	**51%**	**63%**	**52%**	**77%**	**64%**	**54%**	**65%**	**59%**	**61%**	**75%**	**82%**	**68%**	**66%**
Trois fois	23%	22%	25%	20%	28%	16%	27%	23%	21%	29%	23%	22%	**23%**	17%	23%	**25%**	**19%**	18%	21%
Plus de trois fois	38%	37%	40%	13%	28%	65%	24%	41%	30%	48%	41%	32%	**42%**	41%	37%	**51%**	**63%**	50%	45%
Ne se prononce pas	-	-	1%	-	-	1%	1%	-	1%	-	-	1%	**-**	-	-	**-**	**1%**	-	-

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Le courrier papier, moyen de contact privilégié des répondants âgés de 65 ans et plus

-	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
Avez-vous trouvé facilement les coordonnées du Médiateur National de l'Energie ?																		
ST Oui	**96%**	**95%**	**97%**	***98%***	**93%**	**97%**	**98%**	**96%**	**96%**	**96%**	***96%***	**98%**	**98%**	**95%**	**98%**	**96%**	**95%**	**96%**
Oui, tout à fait	83%	83%	84%	***84%***	83%	86%	79%	87%	79%	82%	***85%***	78%	86%	82%	82%	84%	82%	86%
Oui, plutôt	13%	12%	13%	***14%***	10%	11%	18%	9%	16%	14%	***11%***	20%	12%	13%	16%	12%	13%	10%
ST Non	**4%**	**5%**	**2%**	***2%***	**6%**	**3%**	**2%**	**4%**	**3%**	**4%**	***4%***	**2%**	**2%**	**4%**	**2%**	**4%**	**4%**	**3%**
Non, plutôt pas	3%	3%	2%	***2%***	4%	1%	2%	4%	1%	3%	***3%***	2%	2%	3%	2%	3%	3%	3%
Non, pas du tout	1%	1%	-	-	1%	1%	-	-	3%	1%	***1%***	-	-	1%	-	1%	2%	-
Ne se prononce pas	-	-	-	-	1%	-	-	1%	1%	-	***1%***	-	-	1%	-	1%	-	1%
Par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)																		
ST En contact via ces 3 moyens	***14%***	***16%***	***12%***	***16%***	***16%***	***16%***	***7%***	***16%***	***15%***	***13%***	***14%***	***17%***	***14%***	***15%***	***11%***	***15%***	***17%***	***10%***
Par téléphone	45%	46%	44%	***46%***	43%	48%	41%	46%	45%	43%	***45%***	47%	43%	46%	38%	46%	46%	44%
Par courrier papier	87%	87%	86%	***82%***	87%	83%	95%	84%	87%	90%	***85%***	94%	90%	85%	91%	86%	89%	83%
Par mail	36%	37%	35%	***52%***	41%	38%	12%	47%	32%	26%	***36%***	35%	32%	38%	23%	38%	39%	31%
Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail ?																		
ST Moins de trois fois	**39%**	**39%**	**39%**	***36%***	**40%**	**37%**	**43%**	**41%**	**39%**	**37%**	***39%***	**40%**	**43%**	**37%**	**50%**	**38%**	**39%**	**40%**
Une fois	15%	14%	17%	***14%***	16%	13%	17%	14%	21%	11%	***15%***	15%	18%	14%	23%	14%	14%	17%
Deux fois	24%	25%	23%	***21%***	25%	24%	26%	26%	19%	26%	***24%***	25%	25%	24%	27%	24%	24%	23%
ST Trois fois ou plus	**61%**	**61%**	**60%**	***64%***	**59%**	**62%**	**57%**	**59%**	**60%**	**63%**	***61%***	**59%**	**56%**	**63%**	**50%**	**62%**	**61%**	**60%**
Trois fois	23%	24%	21%	***23%***	21%	23%	24%	21%	21%	26%	***23%***	20%	25%	22%	21%	23%	22%	25%
Plus de trois fois	38%	36%	39%	***41%***	38%	39%	33%	37%	39%	37%	***37%***	40%	30%	41%	29%	39%	40%	35%
Ne se prononce pas	-	-	-	-	1%	1%	-	1%	1%	-	-	1%	1%	-	-	1%	-	1%

© Harris Interactive

harris INTERACTIVE

Résultats détaillés

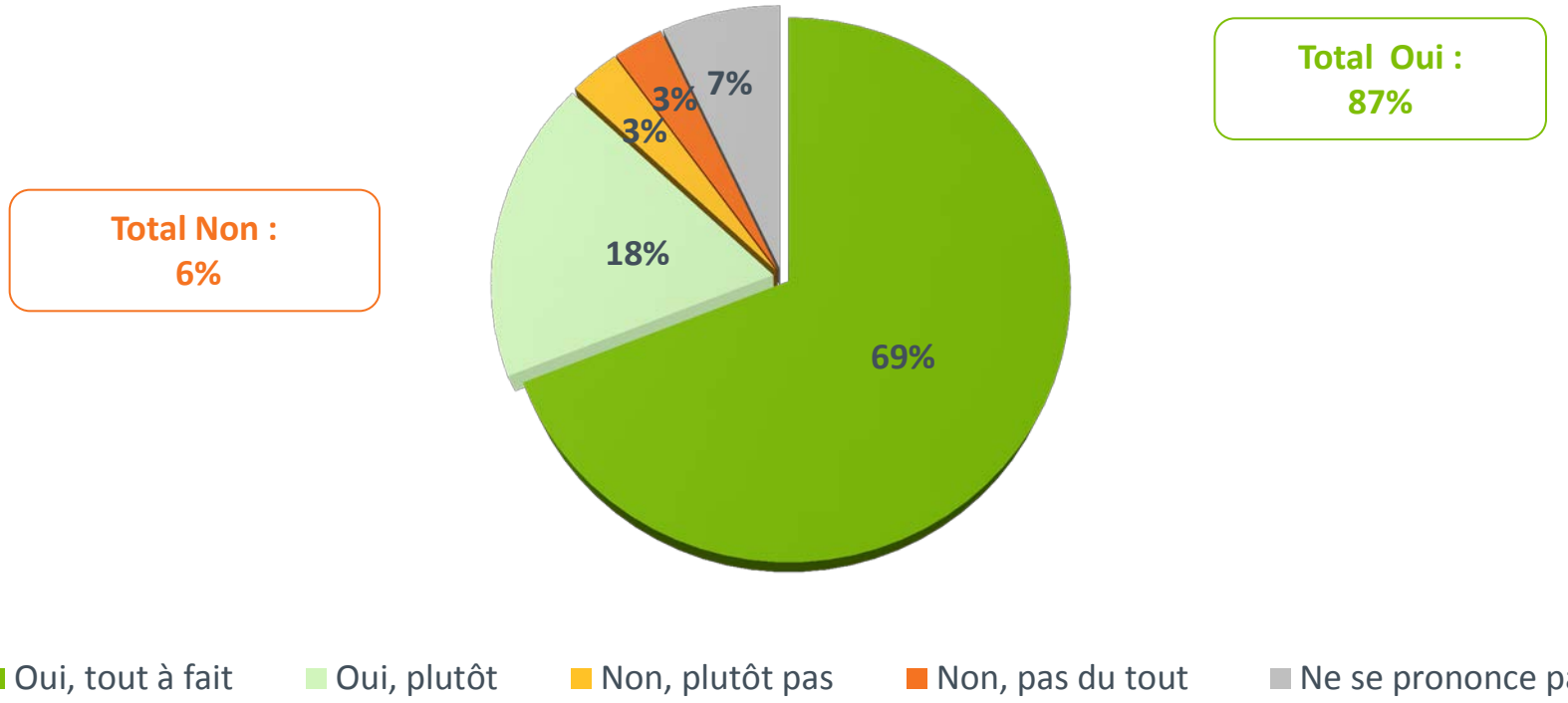
-	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
Avez-vous trouvé facilement les coordonnées du Médiateur National de l'Energie ?																						
ST Oui	**96%**	***97%***	**96%**	**96%**	**97%**	***97%***	**97%**	**96%**	***95%***	**95%**	**96%**	***97%***	**96%**	**98%**	***91%***	***96%***	**96%**	**95%**	***97%***	**96%**	**100%**	**96%**
Oui, tout à fait	83%	***89%***	82%	83%	86%	***85%***	89%	83%	***82%***	79%	84%	***84%***	86%	78%	***81%***	***83%***	85%	72%	***90%***	84%	89%	83%
Oui, plutôt	13%	***8%***	14%	13%	11%	***11%***	8%	13%	***13%***	16%	11%	***13%***	10%	20%	***10%***	***13%***	11%	22%	***7%***	12%	11%	13%
ST Non	**4%**	***3%***	**3%**	**4%**	**3%**	***3%***	**3%**	**4%**	***4%***	**4%**	**4%**	***3%***	**3%**	**2%**	***9%***	***4%***	**3%**	**5%**	***3%***	**4%**	**-**	**4%**
Non, plutôt pas	3%	***3%***	3%	3%	3%	***2%***	2%	2%	***3%***	3%	4%	***2%***	3%	2%	***5%***	***3%***	3%	3%	-	3%	-	2%
Non, pas du tout	1%	-	-	1%	-	***2%***	2%	2%	-	1%	-	-	-	-	***4%***	***1%***	1%	2%	***3%***	-	-	1%
Ne se prononce pas	-	-	1%	-	-	-	-	-	***1%***	1%	1%	***1%***	1%	-	-	-	1%	-	-	-	-	-
Par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le Médiateur National de l'Energie ? (Plusieurs réponses possibles)																						
ST En contact via ces 3 moyens	***14%***					***1%***	***2%***	-	***23%***	***12%***	***30%***	***15%***	***16%***	***15%***	***9%***	***15%***	***16%***	***10%***	***7%***	***14%***	-	***16%***
Par téléphone	45%					***22%***	12%	28%	***60%***	41%	71%	***46%***	48%	42%	***42%***	***45%***	47%	34%	***48%***	50%	33%	42%
Par courrier papier	87%					***90%***	91%	89%	***85%***	86%	84%	***87%***	86%	87%	***86%***	***88%***	87%	93%	***72%***	86%	67%	89%
Par mail	36%					***24%***	15%	29%	***44%***	38%	48%	***36%***	36%	37%	***34%***	***37%***	38%	31%	***31%***	33%	44%	39%
Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail ?																						
ST Moins de trois fois	**39%**	***2%***	**19%**	**40%**	**26%**							***38%***	**38%**	**39%**	***43%***	***38%***	**37%**	**45%**	***48%***	**38%**	**50%**	**37%**
Une fois	15%	***2%***	4%	16%	6%							***14%***	16%	12%	***18%***	***15%***	15%	14%	***21%***	13%	22%	15%
Deux fois	24%	-	15%	25%	19%							***24%***	22%	27%	***25%***	***24%***	23%	31%	***28%***	25%	28%	22%
ST Trois fois ou plus	**61%**	***98%***	**80%**	**59%**	**74%**							***62%***	**62%**	**60%**	***56%***	***61%***	**63%**	**52%**	***52%***	**61%**	**50%**	**62%**
Trois fois	23%	***19%***	21%	23%	24%							***23%***	25%	18%	***19%***	***23%***	25%	16%	***17%***	23%	11%	24%
Plus de trois fois	38%	***79%***	60%	37%	50%							***39%***	37%	42%	***36%***	***38%***	38%	36%	***34%***	38%	39%	38%
Ne se prononce pas	-	-	1%	1%	-							-	-	1%	***1%***	-	-	3%	-	-	-	-

© Harris Interactive

Un accès aisé aux services du Médiateur National de l'Energie

Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, avez-vous joint facilement les services du Médiateur National de l'Energie ?

- A tous -

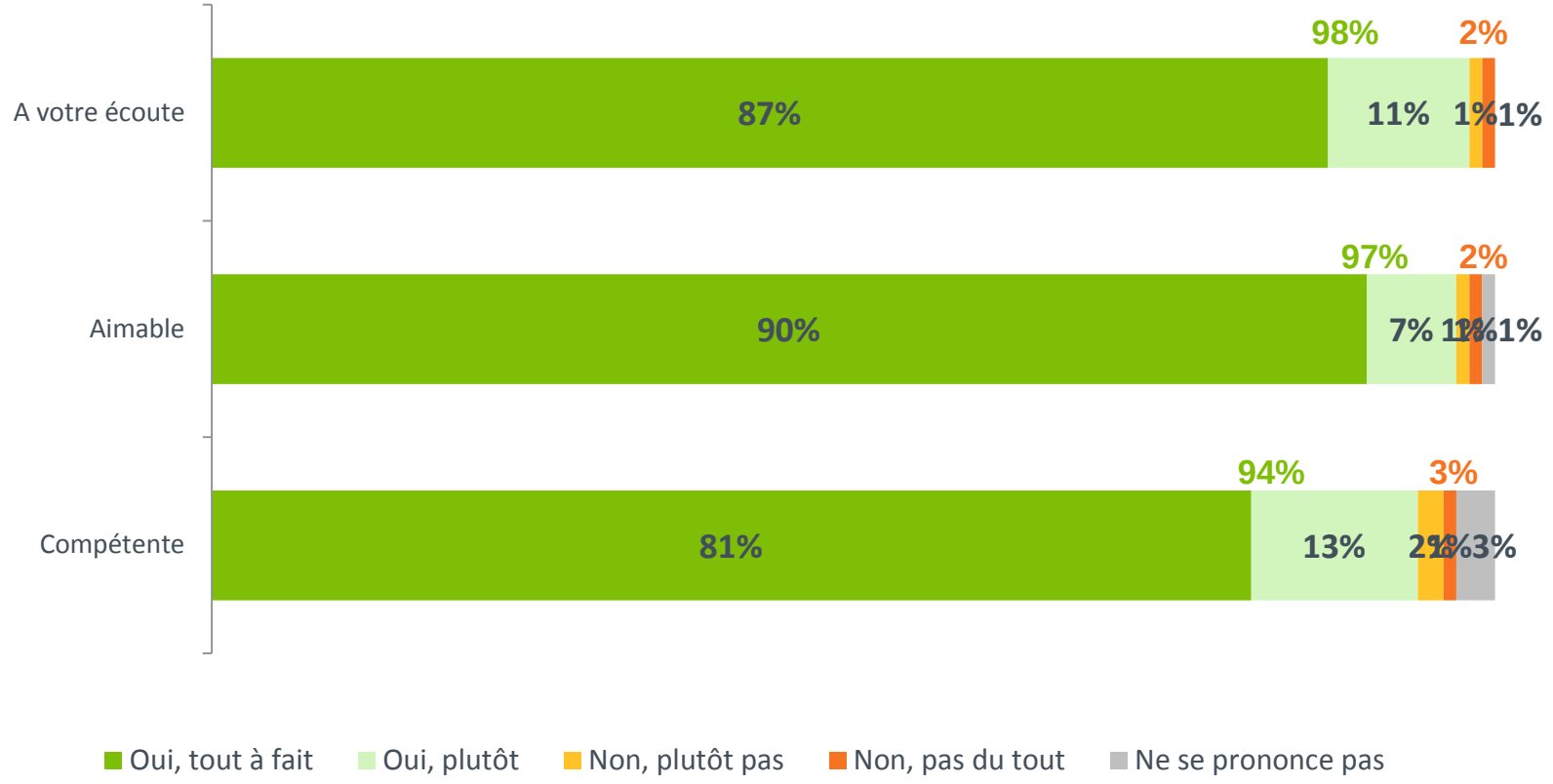


© Harris Interactive

Une forte satisfaction à l'égard de la qualité des contacts téléphoniques avec le Médiateur

Lors de votre ou vos échanges téléphoniques avec le Médiateur National de l'Energie, diriez-vous que la personne que vous avez eu en ligne était tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout … ?

- A ceux ayant étant en contact avec le MNE par téléphone, soit 45% de l'échantillon -

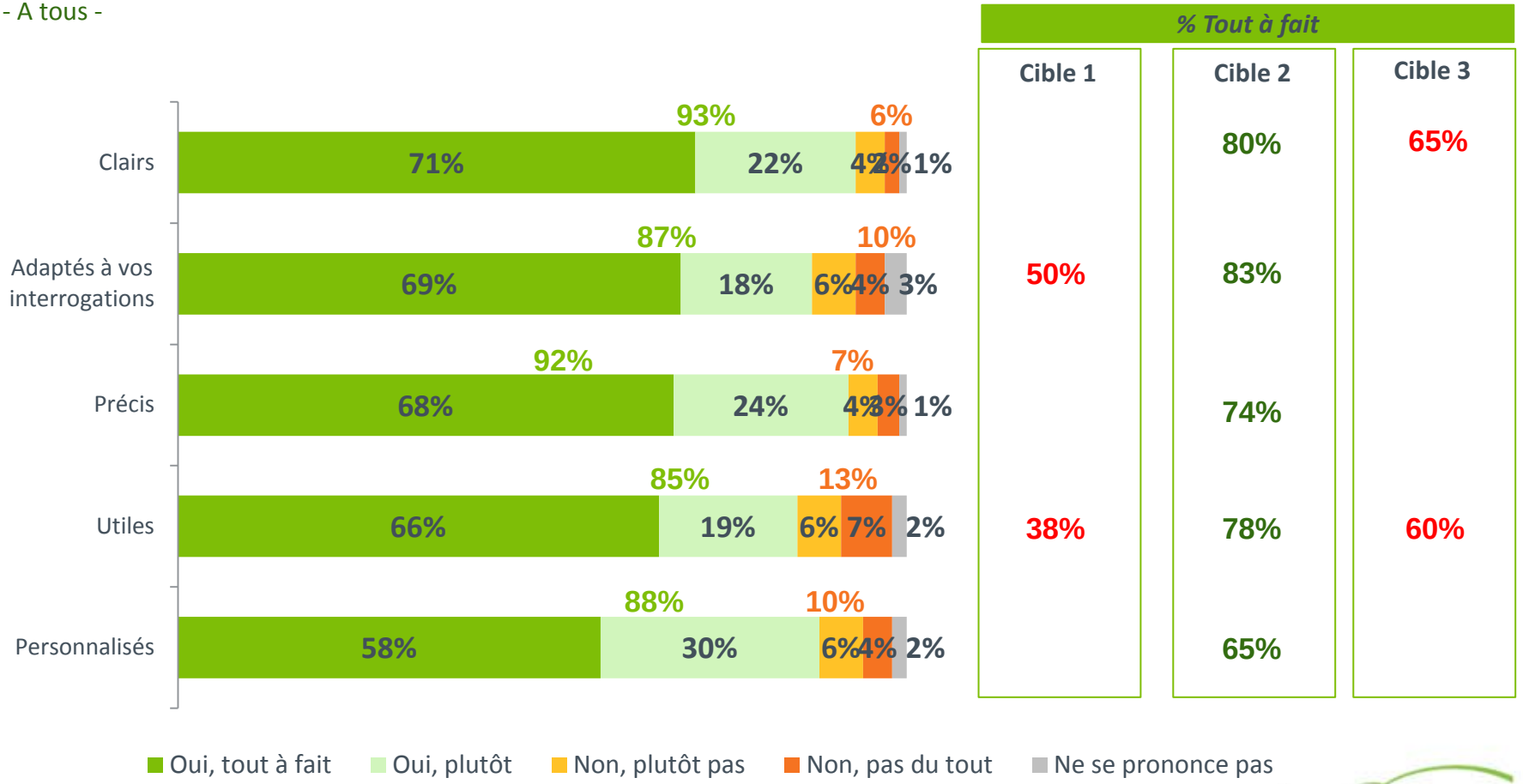


© Harris Interactive

Les différents types d'échanges apparaissent satisfaisants pour plus de 8 répondants sur 10, avec cependant une utilité moins reconnue par la cible 3

Au global, vos différents échanges avez le Médiateur National de l'Energie que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout … ?

- A tous -



© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les répondants de la cible 2 se montrent les plus satisfaits de leur(s) contact(s) avec les services du MNE

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		BV Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, avez-vous joint facilement les services du Médiateur National de l'Energie ?																			
ST Oui	**87%**	**87%**	**90%**	**83%**	**94%**	**86%**	**85%**	**89%**	**85%**	**87%**	**86%**	**88%**	**91%**	**69%**	**89%**	**90%**	**84%**	**86%**	**90%**
Oui, tout à fait	69%	70%	63%	60%	80%	63%	68%	67%	73%	65%	67%	72%	**69%**	52%	70%	**71%**	**59%**	68%	70%
Oui, plutôt	18%	17%	28%	23%	14%	23%	16%	21%	13%	23%	19%	15%	**22%**	17%	19%	**19%**	**25%**	18%	20%
ST Non	**6%**	**6%**	**6%**	**10%**	**3%**	**7%**	**5%**	**5%**	**7%**	**10%**	**6%**	**6%**	**5%**	**21%**	**5%**	**3%**	**11%**	**2%**	**6%**
Non, plutôt pas	3%	3%	4%	5%	2%	5%	-	3%	3%	3%	3%	2%	**3%**	7%	2%	**1%**	**8%**	2%	4%
Non, pas du tout	3%	3%	3%	5%	1%	2%	5%	2%	4%	6%	3%	4%	**3%**	14%	2%	**2%**	**3%**	-	2%
Ne se prononce pas	7%	8%	4%	8%	3%	7%	10%	7%	8%	3%	8%	7%	**4%**	10%	7%	**7%**	**5%**	11%	4%
Au global, vos différents échanges avez le Médiateur National de l'Energie que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout … ? - RECAP Oui tout à fait																			
Clairs	71%	72%	69%	60%	80%	65%	74%	70%	73%	71%	67%	77%	**73%**	66%	72%	**71%**	**63%**	70%	71%
Adaptés à vos interrogations	69%	70%	63%	50%	83%	64%	68%	69%	69%	68%	68%	73%	**68%**	69%	69%	**67%**	**61%**	70%	71%
Précis	68%	69%	60%	65%	74%	64%	67%	68%	68%	65%	66%	70%	**68%**	76%	67%	**64%**	**62%**	66%	70%
Utiles	66%	67%	64%	38%	78%	60%	71%	65%	67%	71%	64%	72%	**67%**	55%	67%	**67%**	**57%**	61%	67%
Personnalisés	58%	58%	59%	50%	65%	57%	57%	57%	57%	71%	56%	61%	**60%**	62%	58%	**57%**	**56%**	66%	58%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

-	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Occup. Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, avez-vous joint facilement les services du Médiateur National de l'Energie ?																		
ST Oui	**88%**	**90%**	**84%**	***96%***	**86%**	**86%**	**87%**	**89%**	**84%**	**88%**	***87%***	**88%**	**89%**	**87%**	**89%**	**87%**	**86%**	**90%**
Oui, tout à fait	69%	69%	69%	***73%***	65%	67%	76%	67%	62%	76%	***69%***	70%	75%	66%	73%	68%	66%	72%
Oui, plutôt	19%	21%	16%	***23%***	21%	19%	11%	22%	21%	12%	***19%***	17%	14%	21%	16%	19%	20%	18%
ST Non	**6%**	**6%**	**5%**	-	**6%**	**6%**	**10%**	**4%**	**4%**	**9%**	***6%***	**5%**	**5%**	**6%**	**4%**	**6%**	**6%**	**4%**
Non, plutôt pas	3%	3%	2%	-	1%	3%	6%	3%	1%	4%	***3%***	4%	2%	3%	-	3%	3%	1%
Non, pas du tout	3%	3%	3%	-	4%	2%	4%	1%	3%	5%	***3%***	1%	3%	3%	4%	3%	3%	3%
Ne se prononce pas	7%	4%	10%	***4%***	8%	8%	4%	6%	12%	3%	***7%***	7%	6%	7%	7%	7%	8%	6%
Au global, vos différents échanges avez le Médiateur National de l'Energie que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ? - RECAP Oui tout à fait																		
Clairs	71%	70%	73%	***75%***	70%	67%	78%	72%	70%	71%	***71%***	73%	79%	68%	70%	71%	71%	73%
Adaptés à vos interrogations	69%	68%	70%	***77%***	69%	66%	68%	71%	68%	67%	***69%***	67%	72%	67%	63%	70%	68%	71%
Précis	68%	68%	68%	***71%***	65%	67%	71%	64%	68%	73%	***69%***	63%	68%	68%	63%	68%	66%	71%
Utiles	66%	64%	68%	***71%***	67%	64%	63%	66%	66%	66%	***66%***	68%	72%	63%	64%	66%	63%	71%
Personnalisés	58%	55%	62%	***54%***	59%	61%	56%	58%	61%	57%	***59%***	56%	59%	58%	64%	58%	56%	63%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : un lien direct entre la qualité des échanges et la satisfaction globale à l'égard du MNE

	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, avez-vous joint facilement les services du Médiateur National de l'Energie ?																						
ST Oui	**88%**	***94%***	**92%**	**88%**	**89%**	***84%***	**80%**	**86%**	***90%***	**90%**	**90%**	***90%***	**93%**	***82%***	***81%***	***88%***	**88%**	**86%**	***83%***	**89%**	**83%**	**87%**
Oui, tout à fait	69%	***78%***	72%	68%	69%	***69%***	68%	69%	***69%***	74%	66%	***74%***	80%	62%	***49%***	***70%***	72%	57%	***52%***	71%	56%	67%
Oui, plutôt	19%	***16%***	20%	19%	19%	***15%***	12%	17%	***21%***	16%	24%	***16%***	14%	20%	***31%***	***18%***	16%	29%	***31%***	18%	28%	20%
ST Non	**6%**	***2%***	**5%**	**5%**	**5%**	***6%***	**8%**	**6%**	***5%***	**3%**	**7%**	***4%***	**3%**	**5%**	***13%***	***5%***	**5%**	**7%**	***14%***	**4%**	**11%**	**6%**
Non, plutôt pas	3%	-	3%	2%	3%	***2%***	2%	3%	***3%***	1%	4%	***1%***	-	4%	***8%***	***2%***	2%	5%	***3%***	1%	11%	3%
Non, pas du tout	3%	***2%***	3%	3%	2%	***4%***	6%	3%	***2%***	2%	2%	***2%***	3%	2%	***5%***	***2%***	3%	2%	***10%***	3%	-	3%
Ne se prononce pas	7%	***5%***	3%	7%	6%	***10%***	12%	8%	***5%***	7%	4%	***7%***	4%	13%	***6%***	***7%***	7%	7%	***3%***	7%	6%	6%
Au global, vos différents échanges avez le Médiateur National de l'Energie que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ? - RECAP Oui tout à fait																						
Clairs	71%	***81%***	77%	71%	72%	***69%***	70%	69%	***72%***	76%	70%	***80%***	88%	64%	***34%***	***75%***	79%	45%	***24%***	79%	44%	66%
Adaptés à vos interrogations	69%	***83%***	75%	69%	72%	***62%***	65%	59%	***73%***	77%	71%	***80%***	89%	61%	***21%***	***73%***	78%	40%	***17%***	83%	22%	60%
Précis	68%	***70%***	72%	67%	65%	***66%***	64%	67%	***69%***	75%	65%	***77%***	83%	65%	***31%***	***71%***	74%	53%	***24%***	75%	39%	63%
Utiles	66%	***71%***	71%	66%	64%	***62%***	61%	63%	***68%***	70%	67%	***80%***	90%	59%	***10%***	***70%***	77%	31%	***10%***	78%	33%	58%
Personnalisés	58%	***67%***	67%	58%	57%	***52%***	50%	54%	***62%***	65%	60%	***65%***	71%	53%	***32%***	***61%***	66%	31%	***24%***	67%	39%	53%

© Harris Interactive

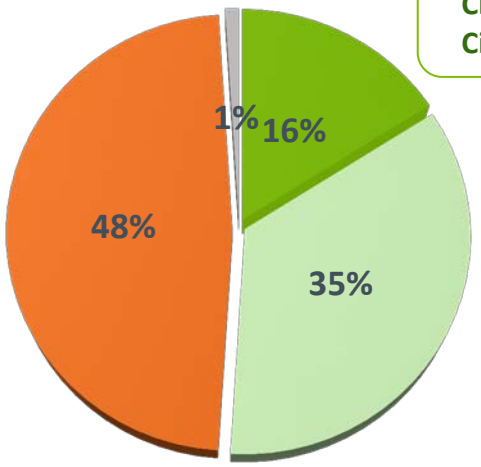
harris INTERACTIVE

Une demande d'éléments complémentaires dans la moitié des cas, jugée pertinente par la plupart des personnes concernées

Lors de vos différents échanges avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?

- A tous -

Total Oui : 51%
Cible 1 : 30%
Cible 3 : 65%

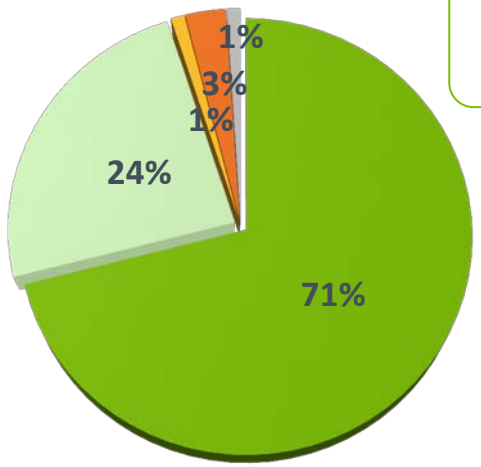


Oui, plusieurs fois
Oui, une fois
Non
Ne se prononce pas

Lors de ces échanges avec le Médiateur National de l'Energie, 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 ?

- A ceux à qui ont a demandé des pièces complémentaires, soit 51% de l'échantillon -

Total Nécessaires : 95 %



Tout à fait nécessaires
Plutôt nécessaires
Plutôt pas nécessaires
Pas du tout nécessaires
Ne se prononce pas

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Davantage d'éléments complémentaires demandés aux répondants de la cible 3, aux professionnels ainsi qu'à ceux dont le dossier concerne l'électricité

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
Lors de vos différents échanges avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?																			
ST Oui	**51%**	**49%**	**60%**	**30%**	**47%**	**65%**	**46%**	**55%**	**44%**	**48%**	**50%**	**45%**	**64%**	**48%**	**52%**	**57%**	**67%**	**52%**	**55%**
Oui, plusieurs fois	16%	14%	28%	3%	7%	31%	12%	19%	11%	16%	17%	12%	**24%**	24%	16%	**23%**	**30%**	25%	18%
Oui, une fois	35%	36%	33%	28%	40%	34%	34%	36%	33%	32%	33%	33%	**40%**	24%	36%	**34%**	**37%**	27%	37%
Non	48%	50%	40%	70%	53%	33%	53%	44%	55%	52%	49%	54%	**35%**	52%	48%	**41%**	**32%**	48%	44%
Ne se prononce pas	1%	1%	-	-	-	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	**1%**	-	1%	**2%**	**1%**	-	1%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : les habitants en maison individuelle se sont également davantage vu demander des pièces complémentaires par le MNE

	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
Lors de vos différents échanges avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?																		
ST Oui	**51%**	**53%**	**50%**	***59%***	**53%**	**53%**	**40%**	**52%**	**53%**	**49%**	***52%***	**51%**	**44%**	**55%**	**54%**	**51%**	**49%**	**55%**
Oui, plusieurs fois	16%	17%	16%	***7%***	14%	21%	18%	17%	11%	21%	***17%***	15%	11%	19%	20%	16%	18%	13%
Oui, une fois	35%	36%	34%	***52%***	38%	32%	22%	35%	42%	29%	***35%***	36%	33%	36%	34%	35%	30%	42%
Non	48%	47%	50%	***39%***	46%	47%	60%	48%	44%	51%	***48%***	49%	55%	45%	45%	48%	51%	44%
Ne se prononce pas	1%	1%	-	***2%***	1%	-	-	-	3%	-	***1%***	-	1%	1%	2%	1%	-	1%

© Harris Interactive

Résultats détaillés

	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
Lors de vos différents échanges avec le Médiateur National de l'Energie, que ce soit par téléphone, courrier ou mail, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?																						
ST Oui	**51%**	***67%***	**64%**	**49%**	**60%**	***39%***	**30%**	**44%**	***60%***	**50%**	**66%**	***52%***	**51%**	**55%**	***52%***	***52%***	**52%**	**50%**	***45%***	**52%**	**39%**	**53%**
Oui, plusieurs fois	16%	***27%***	27%	14%	21%	***5%***	2%	7%	***24%***	14%	30%	***17%***	16%	19%	***18%***	***17%***	17%	17%	***14%***	17%	22%	14%
Oui, une fois	35%	***40%***	36%	35%	39%	***34%***	29%	38%	***36%***	36%	36%	***36%***	36%	35%	***34%***	***35%***	36%	33%	***31%***	34%	17%	39%
Non	48%	***32%***	35%	51%	40%	***61%***	70%	56%	***39%***	50%	33%	***47%***	48%	44%	***48%***	***47%***	47%	48%	***55%***	48%	61%	46%
Ne se prononce pas	1%	***2%***	1%	1%	1%	-	-	-	***1%***	-	2%	***1%***	-	2%	-	***1%***	1%	2%	-	-	-	1%

© Harris Interactive

2 - La gestion du dossier des répondants de la Cible 1

Les saisines non-recevables

© Harris Interactive

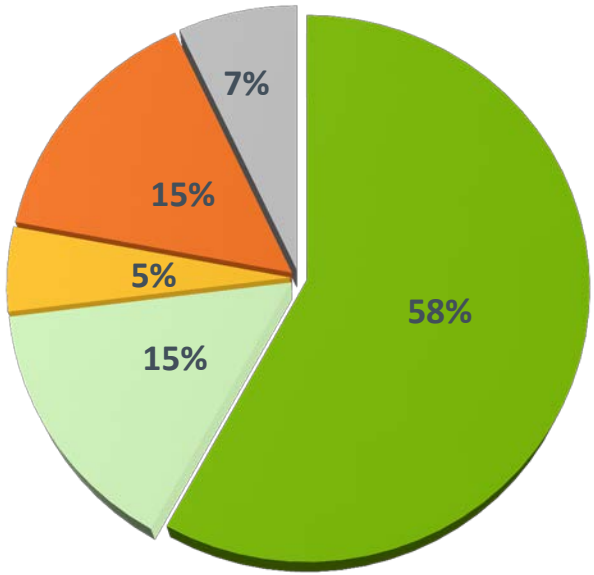
Les raisons de non-recevabilité le plus souvent bien assimilées, avec cependant une incompréhension de la part de 2 personnes concernées sur 10

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

- Cible 1, soit 40 répondants -

Total Oui : 73%

Total Non : 20%



Oui, tout à fait | Oui, plutôt | Non, plutôt pas | Non, pas du tout | Ne se prononce pas

© Harris Interactive

Bien que n'ayant pas traité le dossier, le MNE est considéré comme ayant contribué à la résolution d'une majorité des problèmes aujourd'hui réglés*

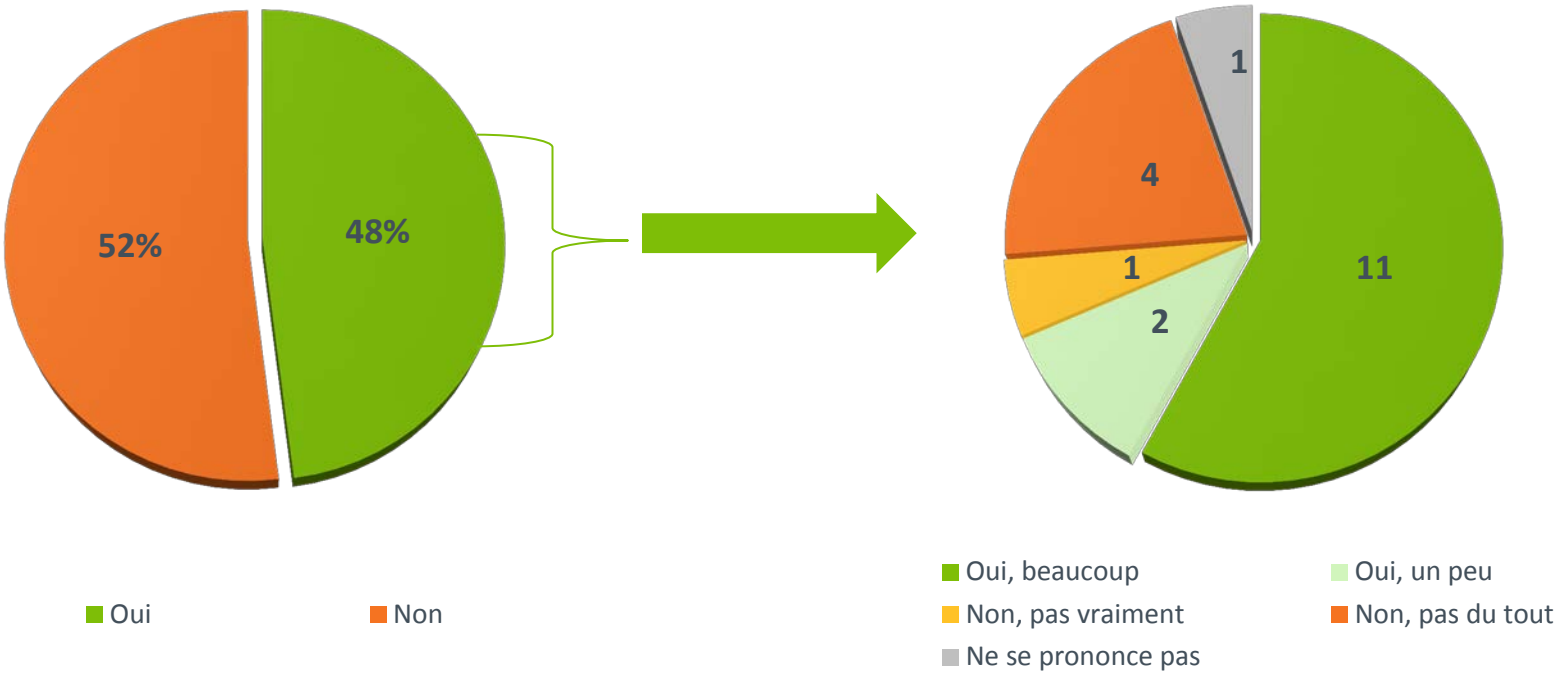
Aujourd'hui, le problème pour lequel vous aviez contacté le Médiateur National de l'Energie est-il résolu ?

- Cible 1, soit 40 répondants

Le Médiateur National de l'Energie a-t-il contribué à la résolution de votre problème ?

- Cible 1, A ceux dont le problème a été résolu, soit 19 répondants -

- Résultats présentés en nombre de répondants -



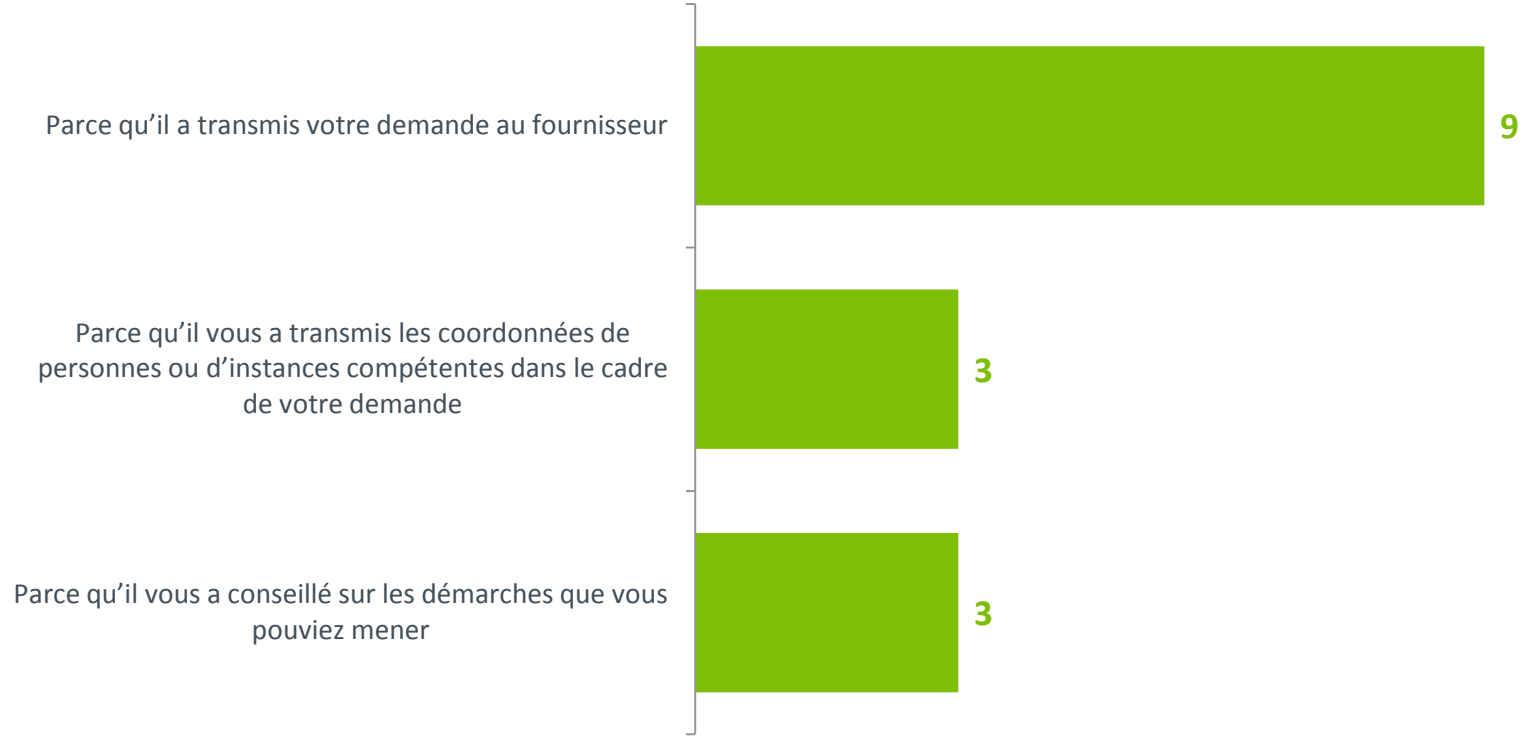
Les résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs (19 répondants)

© Harris Interactive

Cette contribution du MNE serait avant tout due à sa transmission de la demande au fournisseur*

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

- Cible 1, A ceux qui estiment que le MNE a joué un rôle dans la résolution de leur problème, soit 13 répondants
- **Résultats présentés en nombre de répondants -**



(Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

Les résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs (13 répondants)

© Harris Interactive

3 - La gestion du dossier des répondants de la Cible 2

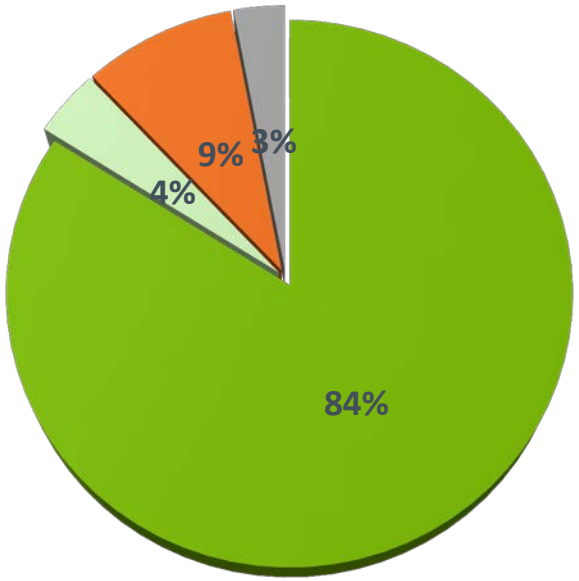
(Process désistement)

© Harris Interactive

Plus de huit répondants sur dix engagés dans la procédure de 2nde chance ont accepté la solution proposée par leur fournisseur

Parlons maintenant de votre dossier auprès du Médiateur National de l'Energie. A la suite de l'intervention du Médiateur National de l'Energie auprès de votre fournisseur, une solution vous a-t-elle été proposée par votre fournisseur d'énergie pour résoudre votre problème ?

- Cible 2, soit 120 répondants -



Total Oui : 88%

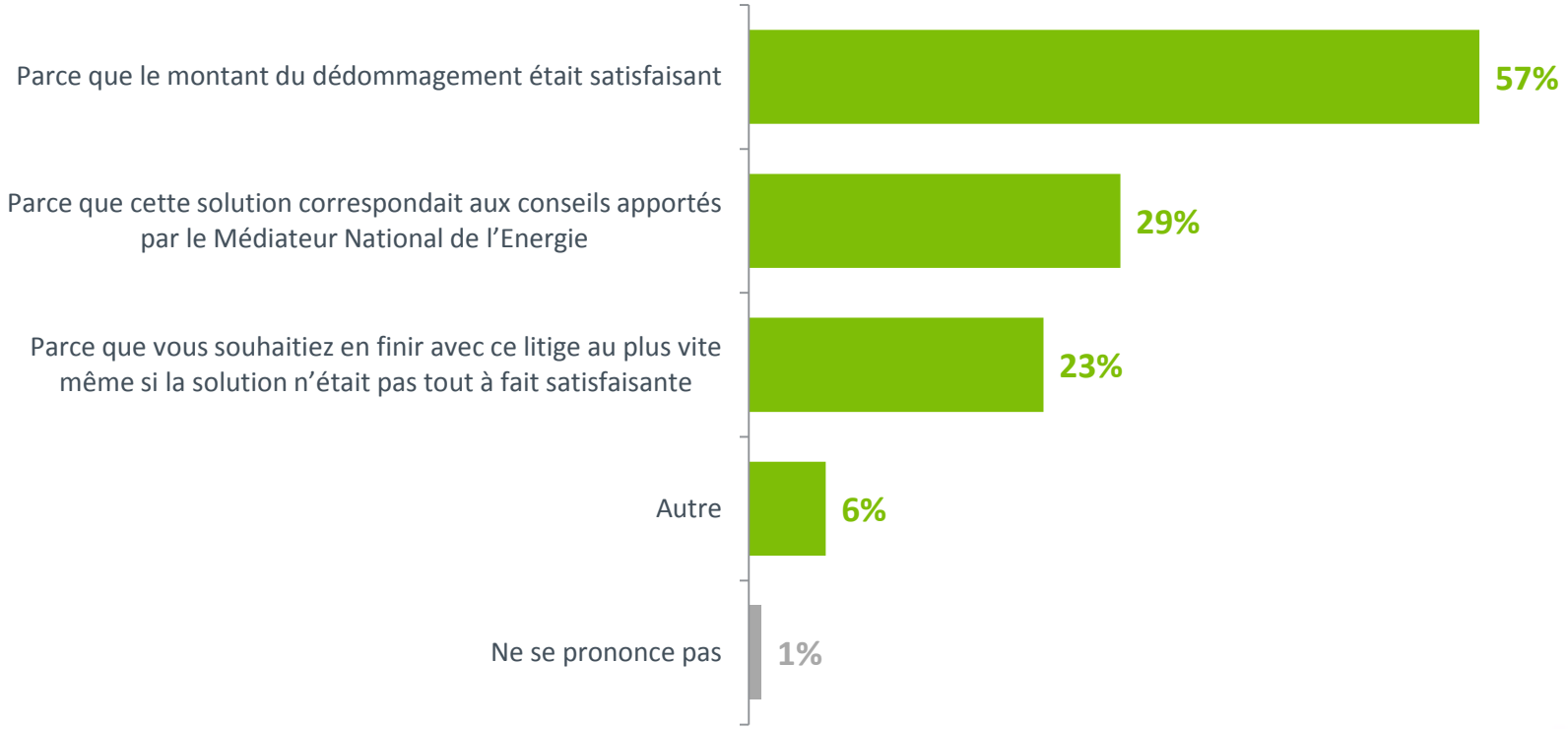
Oui, et vous l'avez acceptée | Oui, mais vous l'avez refusée | Non | Ne se prononce pas

© Harris Interactive

La solution proposée par le fournisseur avant tout acceptée lorsque le montant du dédommagement paraît satisfaisant

Et pour quelle(s) raison(s) avez-vous accepté cette solution ? (Plusieurs réponses possibles)

- Cible 2, A ceux qui ont accepté la solution proposée par leur fournisseur d'énergie, soit 84% des répondants de cette cible-



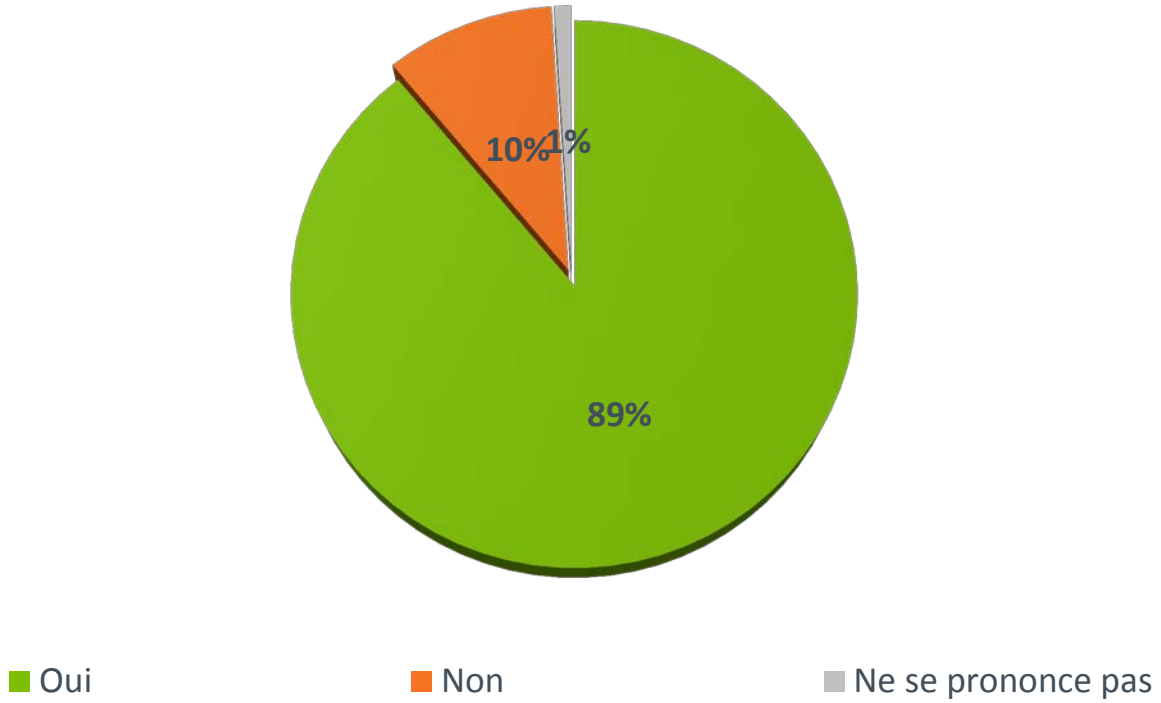
(Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

© Harris Interactive

La presque totalité des répondants ayant accepté la solution de leur fournisseur déclare en avoir informé le Médiateur National de l'Energie

Avez-vous indiqué au Médiateur National de l'Energie que vous aviez obtenu une solution satisfaisante à votre litige ?

- Cible 2, A ceux qui ont accepté la solution proposée par leur fournisseur d'énergie, soit 84% des répondants de cette cible-



© Harris Interactive

4 - La gestion du dossier des répondants de la Cible 3

(Process recommandation achevé)

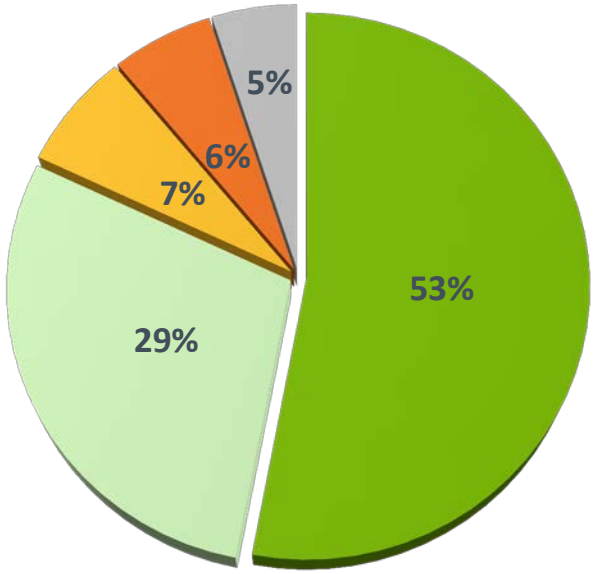
© Harris Interactive

Dans le cadre du processus de recommandation, les explications fournies par le MNE sont jugés claires par 8 répondants sur 10

Dans le cadre de votre dossier auprès du Médiateur National de l'Energie, vous avez reçu une recommandation de solution à votre problème. Les explications fournies par le Médiateur National de l'Energie dans cette recommandation vous ont-elles paru très claires, plutôt claires, plutôt pas claires ou pas du tout claires ?

- Cible 3, soit 150 répondants -

Pas claires : 13%



Claires : 82%

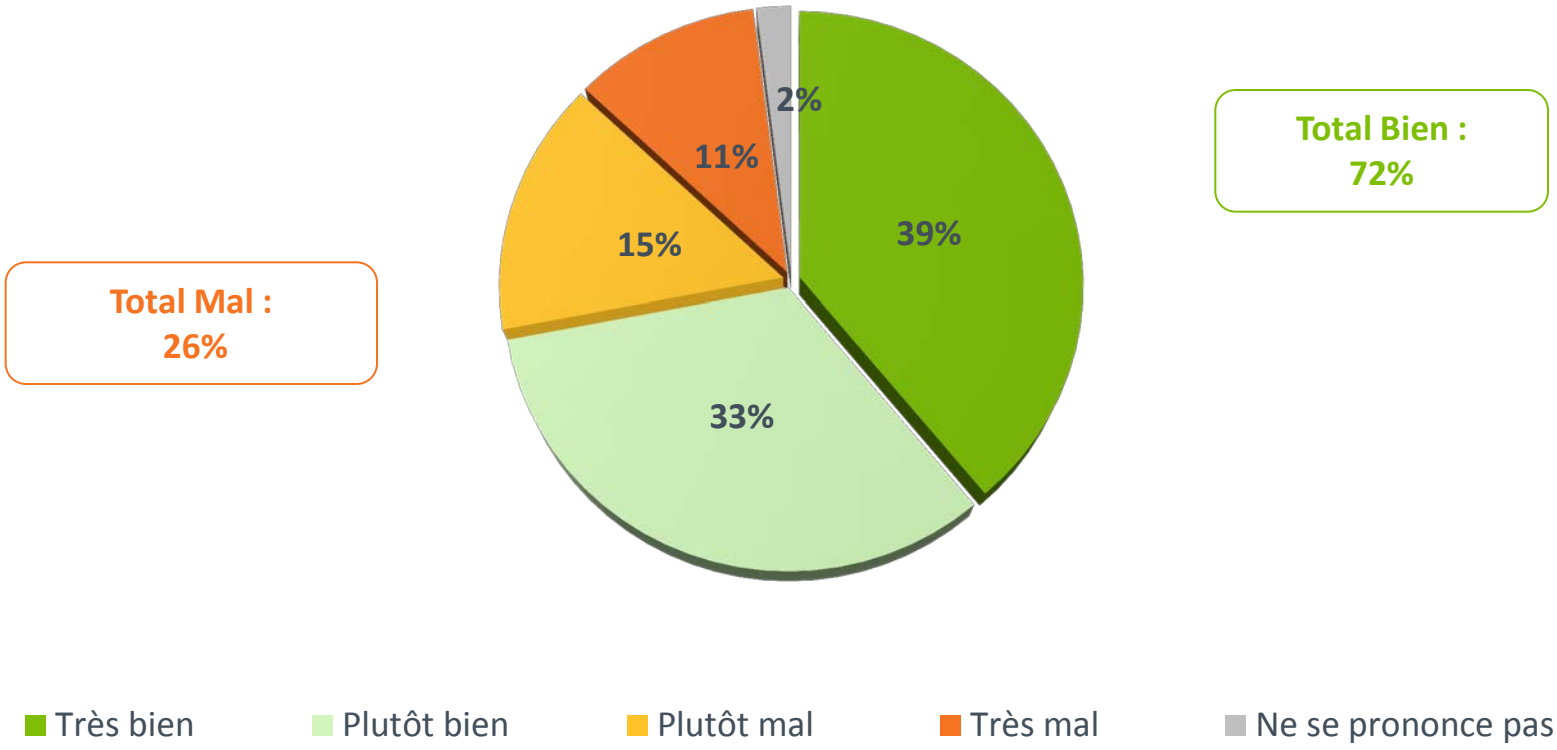
Tout à fait claires | Plutôt claires | Plutôt pas claires | Pas du tout claires | Ne se prononce pas

© Harris Interactive

La satisfaction sur la pertinence de la recommandation est plus nuancée, avec 1/4 d'opinions négatives et 1/3 plutôt tièdes

Et diriez vous que cette recommandation répondait très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal à votre problème ?

- Cible 3, soit 150 répondants -

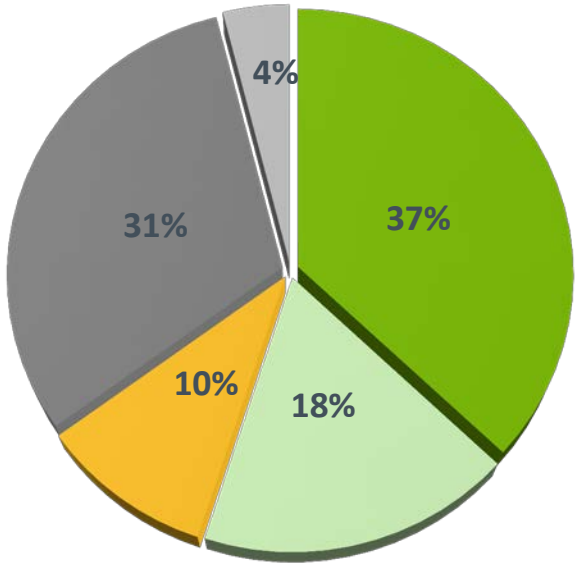


© Harris Interactive

Pour les dossiers clos, la recommandation du Médiateur National de l'Energie a été le plus souvent acceptée en tout ou partie par le fournisseur d'énergie

La solution recommandée par le médiateur a-t-elle été acceptée par votre fournisseur d'énergie ?

- Cible 3, soit 150 répondants -



Total Oui : 55%

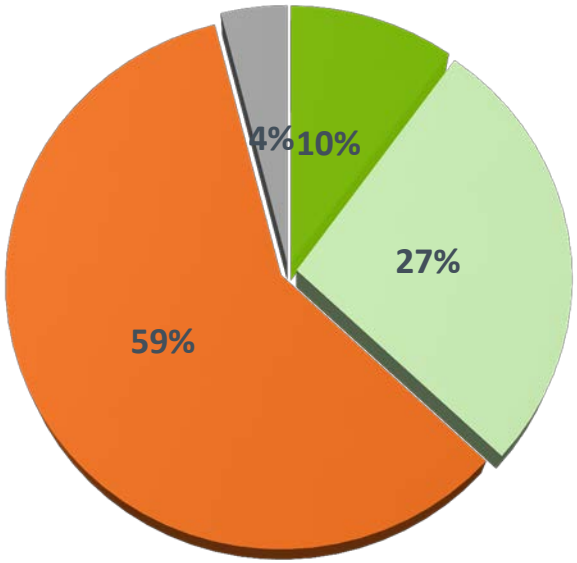
- Oui, totalement
- Oui, mais seulement en partie
- Non, votre fournisseur l'a refusée
- Vous n'avez pas encore reçu la réponse de votre fournisseur
- Ne se prononce pas

© Harris Interactive

Dans les cas de solutions insatisfaisantes, les répondants sont partagés entre 6 sur 10 renonçant et 4 sur 10 allant vers d'autres recours

La solution recommandée par le Médiateur National de l'Energie n'a pas été mise en œuvre ou répondait mal à votre problème. Envisagez-vous d'engager d'autres recours ?

- Cible 3, A ceux dont la recommandation n'a pas été mise en œuvre ou ne répondait pas à leur problème, soit 46% des répondants de la cible -



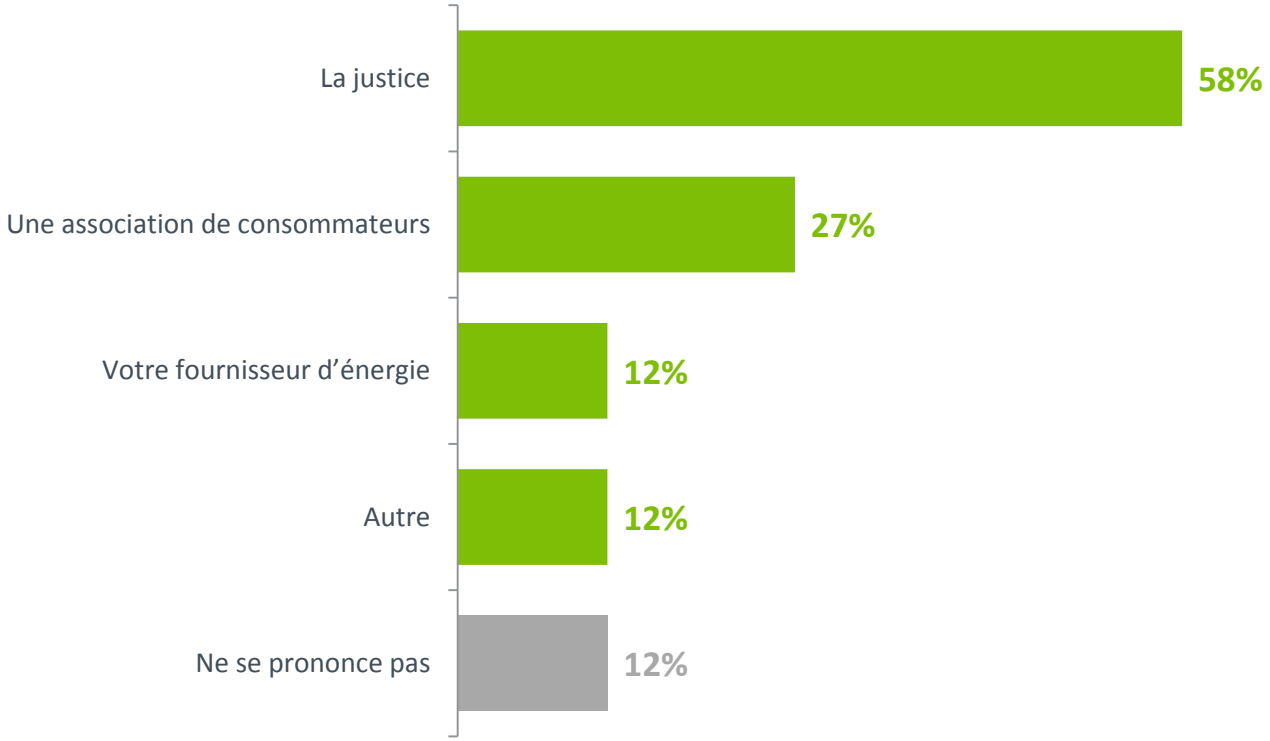
Total Oui : 37%

© Harris Interactive

Le nouveau recours envisagé est en priorité judiciaire

Vers quelle(s) instance(s) vous-êtes vous tourné ou allez-vous vous tourner pour ce nouveau recours ? (Plusieurs réponses possibles)

- Cible 3, A ceux dont la recommandation n'a pas été mise en œuvre ou ne répondait pas à leur problème et qui envisagent un nouveau recours, soit 26 répondants -



(Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses)

**** Les résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs (26 répondants)***

© Harris Interactive

5 – Satisfaction globale à l’égard du Médiateur National de l’Energie

© Harris Interactive

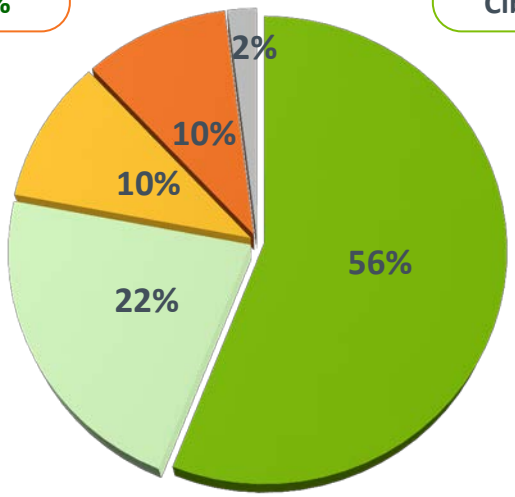
Dans un contexte global positif, la satisfaction des 4 cibles est nuancée : très forte chez la cible 2, plus réservée chez les cibles 1 et 3, d'un bon a priori dans la cible 4

Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait du Médiateur National de l'Energie ?

- Cibles 1, 2 et 3 -

Pas satisfait : 20%
Cible 1 : 48%
Cible 2 : 3%
Cible 3 : 26%

Satisfait : 78%
Cible 1 : 50%
Cible 2 : 98%
Cible 3 : 71%



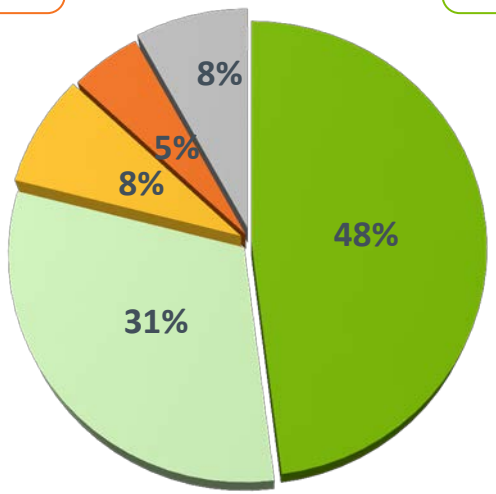
Oui, très satisfait
Oui, plutôt satisfait
Non, plutôt pas satisfait
Non, pas du tout satisfait
Ne se prononce pas

Dans le cadre du traitement actuel de votre dossier, êtes-vous satisfait du Médiateur National de l'Energie ?

- Cible 4 -

Pas satisfait : 13%

Satisfait : 79%



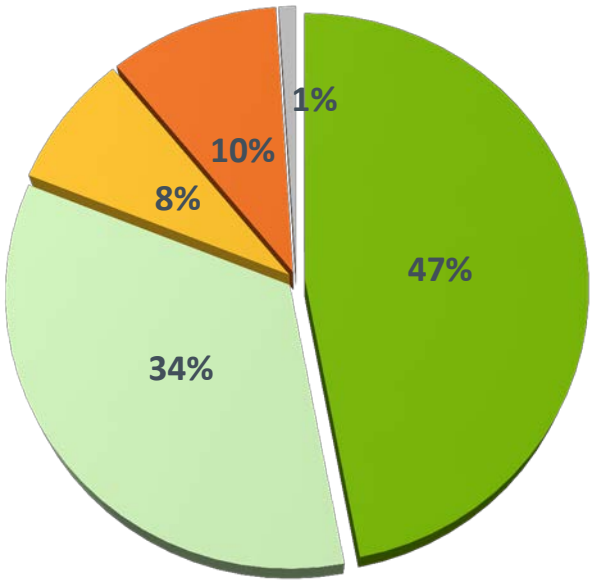
Oui, très satisfait
Oui, plutôt satisfait
Non, plutôt pas satisfait
Non, pas du tout satisfait
Ne se prononce pas

© Harris Interactive

Le délai de traitement est en général bien jugé, mais s'inscrit coMNE une pierre d'achoppement pour 1/3 de la cible 3

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'Energie, à partir du moment où vous avez saisi le Médiateur National de l'Energie ?

- Cibles 1,2,3 -



Satisfait : 81%
Cible 2 : 95%
Cible 3 : 69%

Pas satisfait : 18%
Cible 2 : 3%
Cible 3 : 31%

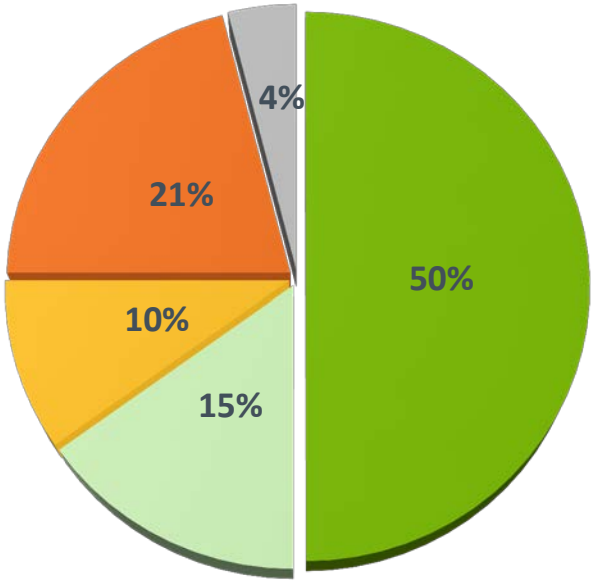
Très satisfait | Plutôt satisfait | Plutôt pas satisfait | Pas du tout satisfait | Ne se prononce pas

© Harris Interactive

Concrètement, ce sont une forte majorité de la cible 2, une grosse moitié de la cible 3 et une minorité de la cible 1, qui considèrent que le Médiateur leur a permis de trouver une solution satisfaisant à leur problème

Au global, considérez vous que votre recours au Médiateur National de l'Energie vous a permis de trouver une solution satisfaisante à votre problème ?

- Cibles 1,2,3 -



Total Oui : 65%
Cible 1 : 40%
Cible 2 : 87%
Cible 3 : 55%

Total Non : 31%
Cible 1 : 60%
Cible 2 : 13%
Cible 3 : 37%

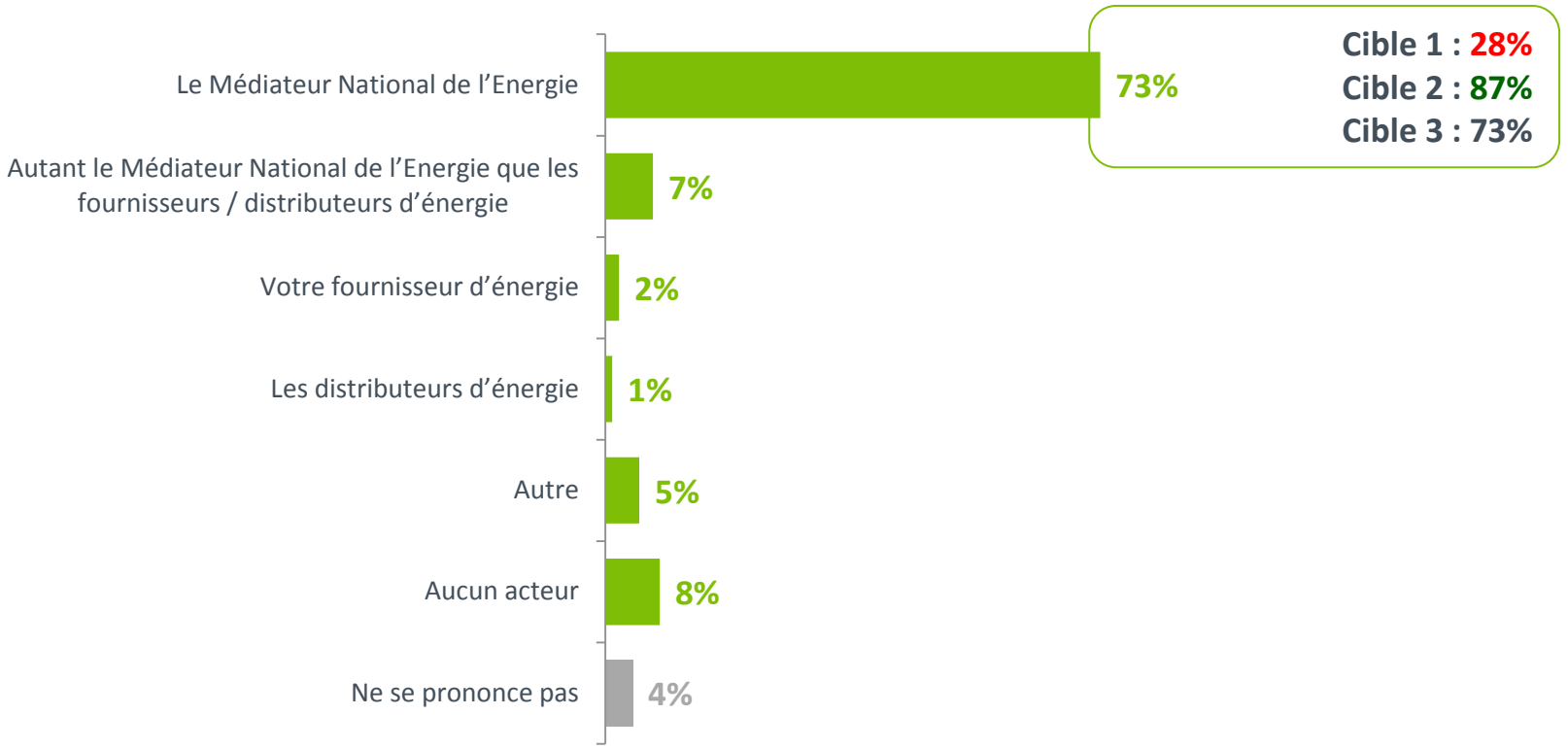
Oui, tout à fait | Oui, plutôt | Non, plutôt pas | Non, pas du tout | Ne se prononce pas

© Harris Interactive

Les répondants des cibles 2 et 3 identifient le MNE coMNE l'acteur le plus déterminant dans le traitement de leur problème

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

- Cibles 1, 2, 3 -



© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les saisines les plus récentes semblent générer un meilleur niveau de satisfaction

Base = répondants des cibles 1, 2 et 3	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		BV Date de clotûre	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz (*)	EDF	GDF	ST Autres	Oui (*)	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013 (*)	Juillet - Décembre 2012
Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait du Médiateur National de l'Energie ?																			
ST Satisfait	**78%**	**80%**	**72%**	**50%**	**98%**	**71%**		**78%**	**77%**	**84%**	**78%**	**81%**	**77%**	**74%**	**79%**	**86%**	**70%**	**75%**	**82%**
Oui, très satisfait	56%	58%	47%	43%	80%	40%		58%	52%	52%	55%	59%	**55%**	39%	57%	**62%**	**38%**	52%	58%
Oui, plutôt satisfait	22%	22%	25%	8%	18%	31%		21%	24%	32%	23%	22%	**22%**	35%	22%	**25%**	**32%**	23%	24%
ST Pas satisfait	**20%**	**18%**	**26%**	**48%**	**3%**	**26%**		**20%**	**21%**	**12%**	**21%**	**18%**	**17%**	**17%**	**20%**	**12%**	**27%**	**23%**	**16%**
Non, plutôt pas satisfait	10%	7%	23%	25%	1%	13%		11%	9%	4%	11%	9%	**7%**	9%	10%	**5%**	**13%**	11%	8%
Non, pas du tout satisfait	10%	11%	4%	23%	2%	13%		9%	12%	8%	10%	9%	**10%**	9%	10%	**7%**	**14%**	11%	8%
Ne se prononce pas	2%	2%	2%	3%	-	3%		2%	2%	4%	1%	1%	**7%**	9%	1%	**1%**	**3%**	2%	2%
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'Energie, à partir du moment où vous avez saisi le Médiateur National de l'Energie ?																			
ST Satisfait	**81%**	**81%**	**81%**	**88%**	**95%**	**69%**		**77%**	**87%**	**92%**	**73%**	**87%**	**92%**	**91%**	**80%**	85%	**64%**	**73%**	**83%**
Très satisfait	47%	50%	34%	53%	64%	33%		45%	49%	52%	45%	50%	**48%**	35%	48%	**47%**	**29%**	48%	48%
Plutôt satisfait	34%	31%	47%	35%	31%	36%		32%	38%	40%	27%	37%	**43%**	57%	32%	**38%**	**34%**	25%	35%
ST Pas satisfait	**18%**	**18%**	**17%**	**13%**	**3%**	**31%**		**22%**	**13%**	**8%**	**25%**	**13%**	**8%**	**4%**	**19%**	**15%**	**34%**	**27%**	**16%**
Plutôt pas satisfait	7%	8%	6%	5%	1%	13%		9%	7%	-	10%	7%	**2%**	-	8%	**11%**	**11%**	9%	7%
Pas du tout satisfait	10%	10%	11%	8%	3%	17%		13%	6%	8%	15%	6%	**7%**	4%	11%	**4%**	**22%**	18%	9%
Ne se prononce pas	1%	1%	2%	-	2%	1%		2%	-	-	2%	-	-	4%	1%	**-**	**3%**	-	1%
Au global, considérez vous que votre recours au Médiateur National de l'Energie vous a permis de trouver une solution satisfaisante à votre problème ?																			
ST Oui	**65%**	**67%**	**57%**	**40%**	**87%**	**55%**		**64%**	**66%**	**68%**	**62%**	**70%**	**68%**	**70%**	**65%**	**75%**	**51%**	**52%**	**70%**
Oui, tout à fait	50%	53%	36%	38%	74%	35%		51%	49%	44%	48%	53%	**55%**	35%	52%	**51%**	**34%**	41%	54%
Oui, plutôt	15%	14%	21%	3%	13%	20%		13%	17%	24%	14%	17%	**13%**	35%	13%	**25%**	**16%**	11%	16%
ST Non	**31%**	**30%**	**36%**	**60%**	**13%**	**37%**		**32%**	**30%**	**32%**	**33%**	**28%**	**25%**	**26%**	**31%**	**19%**	**42%**	**39%**	**26%**
Non, plutôt pas	10%	9%	15%	15%	3%	14%		10%	9%	12%	10%	12%	**5%**	4%	10%	**8%**	**14%**	11%	9%
Non, pas du tout	21%	21%	21%	45%	9%	23%		21%	20%	20%	23%	16%	**20%**	22%	21%	**11%**	**28%**	27%	17%
Ne se prononce pas	4%	4%	8%	-	1%	8%		5%	4%	-	5%	2%	**7%**	4%	4%	**5%**	**7%**	9%	4%
Selon vous, quel acteur a été le plus déterminant dans le traitement de votre dossier ?																			
Le Médiateur National de l'Energie	73%	74%	64%	28%	87%	73%		72%	72%	80%	72%	75%	**77%**	61%	74%	**79%**	**73%**	73%	76%
Autant le Médiateur National de l'Energie que les fournisseurs / distributeurs d'énergie	7%	7%	6%	13%	6%	6%		10%	2%	4%	8%	3%	**8%**	17%	6%	**7%**	**5%**	9%	6%
Votre fournisseur d'énergie	2%	2%	2%	5%	-	3%		1%	3%	4%	1%	4%	**-**	-	2%	**-**	**3%**	-	2%
Les distributeurs d'énergie	1%	1%	2%	3%	-	1%		1%	1%	-	1%	1%	**-**	-	1%	**-**	**2%**	-	1%
Un autre fournisseur d'énergie	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	**-**	-	-	**-**	**-**	-	-
Un autre acteur	5%	6%	4%	10%	5%	5%		3%	9%	8%	5%	7%	**2%**	13%	5%	**3%**	**7%**	2%	6%
Aucun acteur	8%	6%	17%	28%	3%	7%		8%	10%	4%	6%	9%	**10%**	9%	8%	**4%**	**8%**	7%	6%
Ne se prononce pas	4%	4%	6%	15%	-	5%		6%	2%	-	6%	1%	**3%**	-	5%	**7%**	**2%**	9%	2%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les locataires et ceux habitant en logement collectif plus satisfaits du MNE que les propriétaires et ceux habitant en logement individuel

Base = répondants des cibles 1, 2 et 3	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Occup. Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans (*)*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui (*)	Non	Propriétaire	Locataire
Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait du Médiateur National de l'Energie ?																		
ST Satisfait	**78%**	**79%**	**77%**	***83%***	**81%**	**75%**	**78%**	**78%**	**75%**	**81%**	***80%***	**69%**	**81%**	**77%**	**79%**	**78%**	**73%**	**88%**
Oui, très satisfait	56%	56%	56%	***59%***	57%	55%	52%	57%	54%	56%	***58%***	47%	64%	52%	64%	55%	47%	73%
Oui, plutôt satisfait	22%	24%	21%	***24%***	24%	19%	26%	22%	21%	25%	***23%***	22%	18%	25%	15%	24%	26%	15%
ST Pas satisfait	**20%**	**19%**	**20%**	***15%***	**18%**	**23%**	**21%**	**20%**	**22%**	**17%**	***17%***	**31%**	**17%**	**21%**	**21%**	**20%**	**25%**	**12%**
Non, plutôt pas satisfait	10%	11%	8%	***7%***	9%	9%	14%	11%	7%	10%	***8%***	15%	9%	10%	10%	10%	13%	4%
Non, pas du tout satisfait	10%	8%	12%	***7%***	9%	14%	7%	9%	16%	7%	***9%***	15%	8%	11%	10%	10%	12%	7%
Ne se prononce pas	2%	1%	3%	***2%***	1%	3%	2%	1%	3%	2%	***2%***	-	2%	2%	-	2%	2%	1%
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'Energie, à partir du moment où vous avez saisi le Médiateur National de l'Energie ?																		
ST Satisfait	**81%**	**84%**	**79%**	***83%***	**79%**	**83%**	**81%**	**83%**	**78%**	**82%**	***83%***	**73%**	**85%**	**79%**	**77%**	**82%**	**79%**	**85%**
Très satisfait	47%	47%	48%	***46%***	46%	51%	45%	42%	57%	48%	***48%***	46%	52%	45%	56%	46%	40%	61%
Plutôt satisfait	34%	36%	31%	***37%***	34%	32%	36%	41%	21%	34%	***35%***	27%	33%	34%	21%	36%	39%	24%
ST Pas satisfait	**18%**	**16%**	**20%**	***15%***	**20%**	**16%**	**19%**	**16%**	**22%**	**17%**	***16%***	**25%**	**13%**	**20%**	**21%**	**17%**	**21%**	**13%**
Plutôt pas satisfait	7%	6%	9%	***7%***	8%	7%	7%	5%	12%	7%	***7%***	8%	5%	9%	8%	7%	8%	6%
Pas du tout satisfait	10%	9%	11%	***7%***	12%	9%	12%	10%	11%	10%	***9%***	17%	8%	12%	13%	10%	13%	7%
Ne se prononce pas	1%	1%	1%	***2%***	1%	1%	-	1%	-	1%	***1%***	2%	2%	-	3%	1%	1%	2%
Au global, considérez vous que votre recours au Médiateur National de l'Energie vous a permis de trouver une solution satisfaisante à votre problème ?																		
ST Oui	**65%**	**65%**	**66%**	***68%***	**68%**	**64%**	**60%**	**66%**	**64%**	**65%**	***67%***	**59%**	**74%**	**61%**	**72%**	**64%**	**59%**	**78%**
Oui, tout à fait	50%	48%	53%	***54%***	53%	47%	48%	49%	53%	51%	***50%***	53%	58%	47%	56%	49%	43%	64%
Oui, plutôt	15%	16%	13%	***15%***	15%	16%	12%	17%	12%	14%	***17%***	7%	16%	14%	15%	15%	16%	14%
ST Non	**31%**	**31%**	**30%**	***29%***	**26%**	**33%**	**36%**	**30%**	**34%**	**29%**	***29%***	**37%**	**25%**	**34%**	**28%**	**31%**	**36%**	**20%**
Non, plutôt pas	10%	11%	9%	***7%***	8%	14%	9%	9%	13%	9%	***10%***	10%	7%	12%	10%	10%	11%	7%
Non, pas du tout	21%	20%	21%	***22%***	18%	19%	28%	21%	21%	20%	***19%***	27%	18%	22%	18%	21%	26%	13%
Ne se prononce pas	4%	4%	4%	***2%***	6%	4%	3%	4%	1%	6%	***4%***	3%	2%	5%	-	5%	5%	2%
Selon vous, quel acteur a été le plus déterminant dans le traitement de votre dossier ?																		
Le Médiateur National de l'Energie	73%	74%	71%	***71%***	82%	66%	69%	74%	76%	68%	***74%***	66%	76%	71%	74%	72%	70%	79%
Autant le Médiateur National de l'Energie que les fournisseurs / distributeurs d'énergie	7%	8%	6%	***12%***	3%	9%	5%	7%	4%	8%	***7%***	7%	6%	7%	8%	7%	7%	6%
Votre fournisseur d'énergie	2%	2%	2%	***5%***	1%	2%	2%	1%	3%	2%	***1%***	5%	1%	2%	3%	2%	2%	2%
Les distributeurs d'énergie	1%	1%	1%	-	1%	2%	-	1%	-	2%	***1%***	-	-	1%	-	1%	1%	1%
Un autre fournisseur d'énergie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Un autre acteur	5%	5%	6%	***5%***	4%	7%	5%	3%	8%	7%	***5%***	8%	8%	4%	10%	5%	5%	6%
Aucun acteur	8%	6%	10%	***5%***	5%	9%	14%	9%	4%	10%	***8%***	7%	8%	8%	5%	8%	10%	4%
Ne se prononce pas	4%	5%	4%	***2%***	4%	5%	5%	4%	5%	3%	***4%***	7%	1%	6%	-	5%	5%	3%

©

Résultats détaillés : Une satisfaction générale à l'égard du MNE corrélée, logiquement, à la résolution du problème

Base = répondants des cibles 1, 2 et 3	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois (*)	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement (*)	*ST Non(*)*	Améliola confiance	Dégrade la confiance (*)	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait du Médiateur National de l'Energie ?																						
ST Satisfait	**78%**	***85%***	**79%**	**78%**	**81%**	***74%***	**65%**	**80%**	***81%***	**82%**	**81%**					***85%***	**89%**	**57%**	***8%***	**93%**	**25%**	**70%**
Oui, très satisfait	56%	***60%***	55%	56%	57%	***53%***	57%	51%	***57%***	66%	53%					***61%***	68%	15%	***4%***	75%	25%	42%
Oui, plutôt satisfait	22%	***25%***	24%	22%	23%	***21%***	8%	29%	***24%***	15%	27%					***24%***	21%	43%	***4%***	19%	-	28%
ST Pas satisfait	**20%**	***12%***	**19%**	**19%**	**18%**	***24%***	**35%**	**17%**	***17%***	**17%**	**17%**					***13%***	**9%**	**40%**	***92%***	**5%**	**75%**	**28%**
Non, plutôt pas satisfait	10%	***8%***	9%	10%	9%	***9%***	18%	4%	***10%***	12%	8%					***9%***	7%	20%	***17%***	4%	8%	14%
Non, pas du tout satisfait	10%	***4%***	10%	9%	8%	***15%***	18%	13%	***8%***	5%	9%					***4%***	2%	20%	***75%***	1%	67%	14%
Ne se prononce pas	2%	***4%***	2%	2%	2%	***2%***	-	3%	***2%***	2%	2%					***2%***	2%	3%	-	1%	-	2%
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'Energie, à partir du moment où vous avez saisi le Médiateur National de l'Energie ?																						
ST Satisfait	**81%**	***77%***	**77%**	**81%**	**80%**	***83%***	**85%**	**83%**	***80%***	**86%**	**77%**	***89%***	**95%**	**73%**	***52%***	***84%***	**87%**	**68%**	***50%***	**93%**	**83%**	**71%**
Très satisfait	47%	***40%***	46%	46%	42%	***50%***	60%	45%	***46%***	58%	40%	***56%***	71%	17%	***18%***	***51%***	55%	25%	***13%***	62%	17%	38%
Plutôt satisfait	34%	***37%***	31%	34%	38%	***33%***	25%	38%	***34%***	28%	37%	***33%***	24%	56%	***34%***	***33%***	32%	43%	***38%***	31%	67%	33%
ST Pas satisfait	**18%**	***23%***	**23%**	**18%**	**20%**	***14%***	**15%**	**13%**	***20%***	**14%**	**23%**	***10%***	**3%**	**26%**	***48%***	***15%***	**12%**	**30%**	***50%***	**7%**	**17%**	**28%**
Plutôt pas satisfait	7%	***12%***	10%	8%	9%	***8%***	8%	9%	***7%***	6%	7%	***7%***	3%	14%	***10%***	***8%***	8%	8%	***4%***	5%	-	9%
Pas du tout satisfait	10%	***12%***	13%	10%	11%	***6%***	8%	4%	***13%***	8%	16%	***3%***	-	11%	***38%***	***7%***	5%	23%	***46%***	2%	17%	18%
Ne se prononce pas	1%	-	1%	1%	-	***3%***	-	4%	-	-	-	***1%***	1%	1%	-	***1%***	1%	3%	-	-	-	1%
Au global, considérez vous que votre recours au Médiateur National de l'Energie vous a permis de trouver une solution satisfaisante à votre problème ?																						
ST Oui	**65%**	***75%***	**66%**	**68%**	**66%**	***64%***	**60%**	**67%**	***66%***	**71%**	**64%**	***81%***	**93%**	**53%**	***3%***	***70%***	**77%**	**28%**	***4%***	**83%**	**25%**	**53%**
Oui, tout à fait	50%	***54%***	49%	52%	49%	***49%***	57%	43%	***52%***	60%	47%	***64%***	83%	17%	-	***55%***	62%	8%	***4%***	67%	17%	39%
Oui, plutôt	15%	***21%***	16%	15%	17%	***16%***	3%	23%	***15%***	11%	16%	***17%***	10%	36%	***3%***	***16%***	15%	20%	-	15%	8%	14%
ST Non	**31%**	***17%***	**27%**	**29%**	**28%**	***34%***	**40%**	**30%**	***29%***	**26%**	**30%**	***14%***	**5%**	**37%**	***97%***	***25%***	**18%**	**68%**	***96%***	**14%**	**75%**	**43%**
Non, plutôt pas	10%	***8%***	9%	10%	9%	***9%***	5%	12%	***10%***	8%	11%	***7%***	2%	20%	***21%***	***11%***	8%	28%	***4%***	7%	8%	14%
Non, pas du tout	21%	***10%***	18%	19%	18%	***25%***	35%	19%	***19%***	18%	19%	***7%***	3%	17%	***75%***	***14%***	10%	40%	***92%***	7%	67%	29%
Ne se prononce pas	4%	***8%***	7%	3%	7%	***2%***	-	3%	***6%***	3%	7%	***5%***	2%	10%	-	***5%***	5%	5%	-	4%	-	5%
Selon vous, quel acteur a été le plus déterminant dans le traitement de votre dossier ?																						
Le Médiateur National de l'Energie	73%	***92%***	75%	74%	78%	***66%***	55%	72%	***76%***	77%	76%	***84%***	86%	80%	***26%***	***78%***	81%	57%	***13%***	85%	33%	64%
Autant le Médiateur National de l'Energie que les fournisseurs / distributeurs d'énergie	7%	-	8%	7%	3%	***5%***	5%	4%	***8%***	8%	8%	***7%***	8%	6%	***7%***	***7%***	7%	3%	***8%***	7%	-	8%
Votre fournisseur d'énergie	2%	-	1%	1%	2%	-	-	-	***3%***	5%	2%	***1%***	1%	-	***7%***	***2%***	2%	3%	***4%***	1%	-	3%
Les distributeurs d'énergie	1%	-	1%	1%	1%	***1%***	-	1%	***1%***	-	1%	***1%***	1%	-	-	***1%***	1%	-	-	1%	-	1%
Un autre fournisseur d'énergie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Un autre acteur	5%	***2%***	3%	6%	4%	***8%***	13%	6%	***4%***	5%	4%	***3%***	2%	7%	***15%***	***4%***	2%	10%	***29%***	1%	-	10%
Aucun acteur	8%	***6%***	9%	7%	7%	***12%***	18%	9%	***6%***	6%	6%	***2%***	1%	6%	***31%***	***6%***	3%	20%	***33%***	3%	58%	9%
Ne se prononce pas	4%	-	3%	4%	5%	***8%***	10%	7%	***2%***	-	3%	***1%***	1%	1%	***15%***	***4%***	3%	8%	***13%***	3%	8%	5%

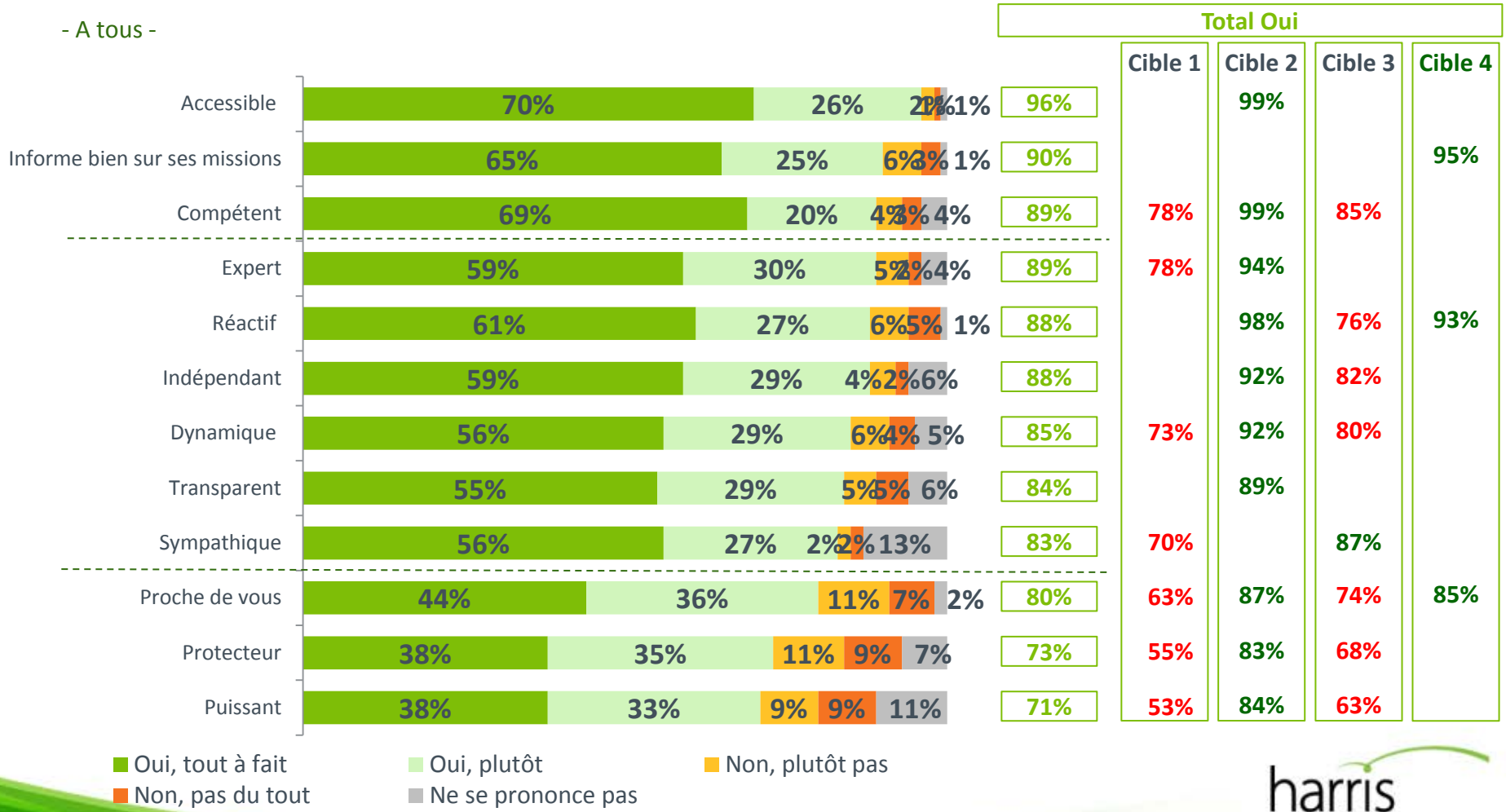
6 - Image du Médiateur National de l’Energie

© Harris Interactive

Le MNE est perçu avant tout coMNE accessible, communicant et compétent, un peu moins comme proche et puissant, avec de nouveau des différences importantes entre les cibles

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'Energie ?

- A tous -



© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les répondants de la cible 2 sont ceux qui jugent le mieux le MNE sur chacun des traits d'image testés

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
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'Energie ? - RECAP ST Correspond																			
Accessible	96%	96%	95%	90%	99%	96%	95%	96%	96%	100%	96%	96%	**94%**	97%	96%	**97%**	**97%**	98%	98%
Informe bien sur ses missions	90%	90%	93%	83%	90%	89%	95%	91%	88%	94%	89%	91%	**92%**	83%	91%	**92%**	**87%**	84%	90%
Compétent	89%	90%	84%	78%	99%	85%	88%	87%	92%	97%	86%	94%	**88%**	86%	89%	**87%**	**86%**	86%	91%
Expert	89%	90%	84%	78%	94%	88%	88%	87%	91%	97%	86%	93%	**90%**	86%	89%	**89%**	**87%**	82%	91%
Réactif	88%	88%	88%	88%	98%	76%	93%	87%	89%	94%	85%	91%	**91%**	76%	89%	**88%**	**74%**	82%	87%
Indépendant	88%	88%	86%	83%	92%	82%	91%	87%	87%	87%	88%	89%	**82%**	86%	87%	**90%**	**79%**	93%	86%
Dynamique	85%	86%	80%	73%	92%	80%	88%	84%	84%	94%	82%	84%	**94%**	90%	84%	**86%**	**78%**	80%	85%
Transparent	84%	84%	85%	78%	89%	81%	86%	86%	79%	94%	86%	83%	**83%**	86%	84%	**89%**	**78%**	84%	85%
Sympathique	83%	83%	81%	70%	83%	87%	82%	83%	79%	97%	82%	81%	**87%**	76%	83%	**84%**	**85%**	75%	86%
Proche de vous	80%	80%	80%	63%	87%	74%	85%	80%	77%	87%	80%	80%	**79%**	79%	80%	**82%**	**71%**	80%	79%
Protecteur	73%	73%	75%	55%	83%	68%	77%	75%	70%	74%	72%	71%	**82%**	72%	73%	**77%**	**65%**	73%	74%
Puissant	71%	72%	66%	53%	84%	63%	73%	68%	73%	81%	69%	74%	**72%**	59%	72%	**78%**	**57%**	68%	73%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : de nouveau, les locataires renvoient une meilleure image du MNE que les propriétaires

-	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
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'Energie ? - RECAP ST Correspond																		
Accessible	96%	97%	94%	***96%***	96%	97%	93%	98%	94%	95%	***97%***	91%	95%	96%	95%	96%	95%	97%
Informe bien sur ses missions	90%	93%	87%	***93%***	90%	90%	89%	89%	93%	89%	***92%***	84%	90%	90%	91%	90%	87%	94%
Compétent	89%	89%	90%	***88%***	89%	90%	89%	88%	90%	90%	***89%***	90%	91%	88%	91%	89%	86%	94%
Expert	89%	90%	87%	***93%***	92%	86%	85%	89%	92%	86%	***89%***	88%	91%	88%	93%	88%	86%	93%
Réactif	88%	89%	87%	***93%***	86%	88%	88%	87%	90%	88%	***89%***	85%	90%	87%	89%	88%	84%	94%
Indépendant	88%	89%	85%	***89%***	92%	80%	90%	89%	86%	86%	***89%***	80%	90%	86%	88%	87%	86%	89%
Dynamique	85%	83%	86%	***95%***	84%	84%	80%	80%	92%	85%	***85%***	85%	91%	82%	91%	84%	81%	92%
Transparent	84%	88%	81%	***89%***	85%	83%	84%	84%	87%	82%	***86%***	80%	83%	85%	84%	85%	84%	87%
Sympathique	83%	84%	80%	***89%***	84%	83%	74%	83%	89%	76%	***83%***	81%	86%	81%	89%	82%	78%	90%
Proche de vous	80%	83%	76%	***82%***	79%	78%	82%	78%	79%	83%	***81%***	77%	85%	77%	82%	79%	76%	86%
Protecteur	73%	75%	71%	***75%***	77%	68%	76%	72%	75%	74%	***74%***	70%	76%	72%	71%	74%	70%	80%
Puissant	71%	70%	72%	***82%***	77%	64%	65%	70%	77%	67%	***72%***	65%	76%	69%	75%	70%	65%	80%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les répondants ayant eu le plus de contacts avec le MNE le jugent plus positivement

	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
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'Energie ? - RECAP ST Correspond																						
Accessible	96%	***98%***	99%	96%	96%	***95%***	91%	97%	***97%***	96%	97%	***98%***	98%	97%	***87%***	***96%***	97%	93%	***93%***	97%	83%	97%
Informe bien sur ses missions	90%	***95%***	92%	90%	94%	***88%***	88%	88%	***92%***	94%	90%	***94%***	96%	91%	***73%***	***92%***	93%	86%	***69%***	96%	67%	87%
Compétent	89%	***94%***	90%	89%	90%	***83%***	83%	83%	***93%***	97%	90%	***98%***	99%	95%	***51%***	***94%***	96%	81%	***31%***	99%	44%	83%
Expert	89%	***95%***	90%	89%	91%	***85%***	80%	88%	***91%***	95%	89%	***96%***	98%	92%	***60%***	***92%***	95%	74%	***45%***	98%	50%	84%
Réactif	88%	***90%***	85%	88%	90%	***91%***	89%	92%	***86%***	93%	82%	***96%***	99%	89%	***53%***	***91%***	93%	81%	***41%***	96%	67%	81%
Indépendant	88%	***92%***	89%	88%	91%	***83%***	80%	84%	***90%***	90%	90%	***93%***	96%	87%	***60%***	***91%***	92%	81%	***41%***	96%	56%	83%
Dynamique	85%	***94%***	85%	85%	89%	***82%***	82%	82%	***87%***	90%	85%	***92%***	96%	83%	***55%***	***88%***	90%	76%	***41%***	94%	56%	78%
Transparent	84%	***95%***	86%	85%	88%	***81%***	76%	84%	***87%***	86%	87%	***91%***	93%	85%	***57%***	***87%***	89%	78%	***52%***	90%	67%	81%
Sympathique	83%	***97%***	93%	82%	84%	***76%***	65%	82%	***87%***	84%	89%	***86%***	89%	80%	***68%***	***84%***	86%	76%	***59%***	88%	67%	80%
Proche de vous	80%	***87%***	86%	80%	81%	***76%***	68%	81%	***82%***	84%	81%	***88%***	92%	81%	***38%***	***84%***	86%	71%	***21%***	90%	33%	74%
Protecteur	73%	***78%***	75%	74%	74%	***69%***	67%	71%	***76%***	75%	77%	***84%***	90%	72%	***27%***	***77%***	81%	53%	***21%***	86%	39%	65%
Puissant	71%	***78%***	74%	70%	73%	***66%***	65%	67%	***74%***	79%	70%	***83%***	88%	73%	***23%***	***75%***	80%	43%	***17%***	87%	39%	60%

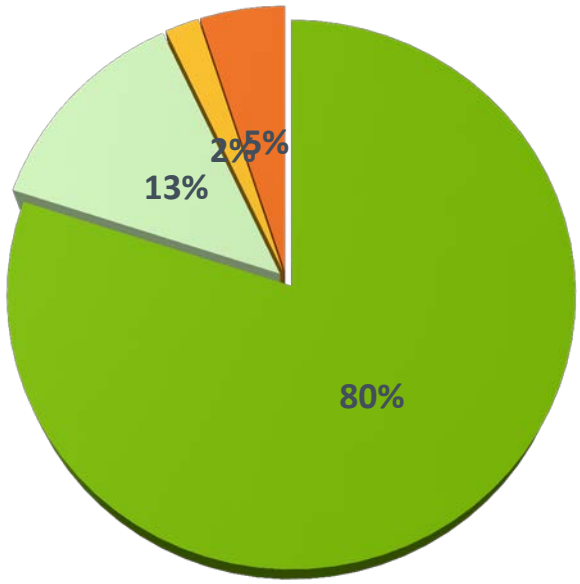
© Harris Interactive

Un excellent niveau de recommandation, généralisé dans les 4 cibles

Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au Médiateur National de l'Energie ?

- A tous -

Total Non : 7%



Total Oui : 93%

Cible 1 : 83%
Cible 2 : 98%
Cible 3 : 89%
Cible 4 : 96%

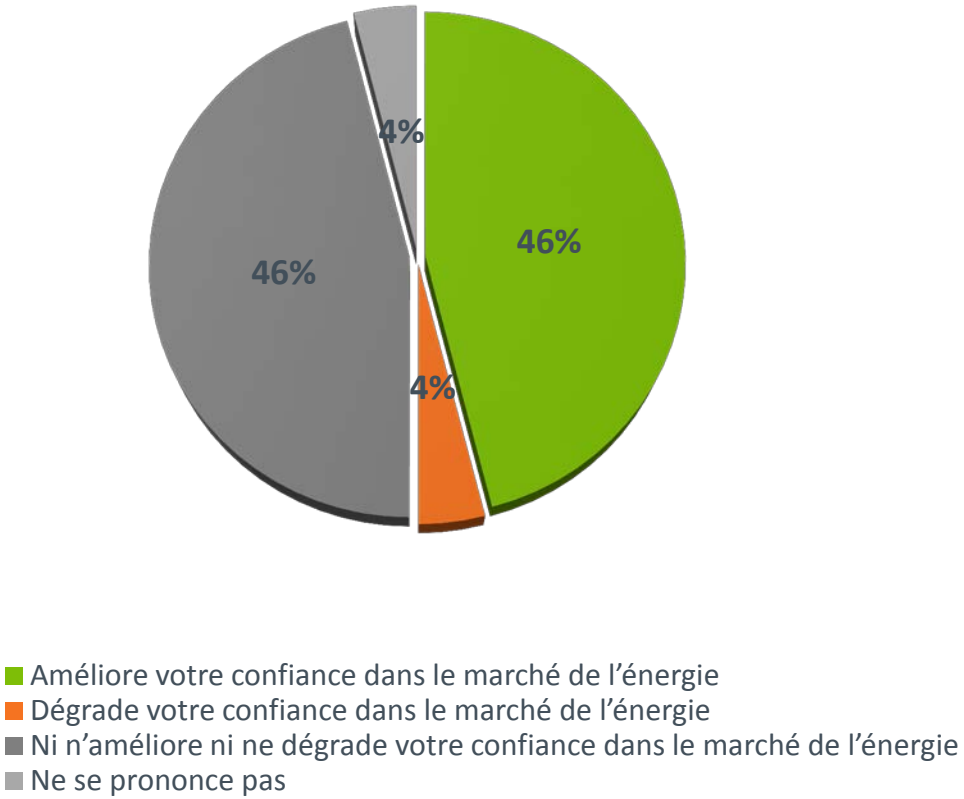
Oui, certainement | Oui, probablement | Non, probablement pas | Non, certainement pas

© Harris Interactive

Pour près de la moitié des répondants, l'action du MNE renforce la confiance dans le marché de l'énergie

Diriez-vous que le Médiateur National de l'Energie … ?

- A tous -

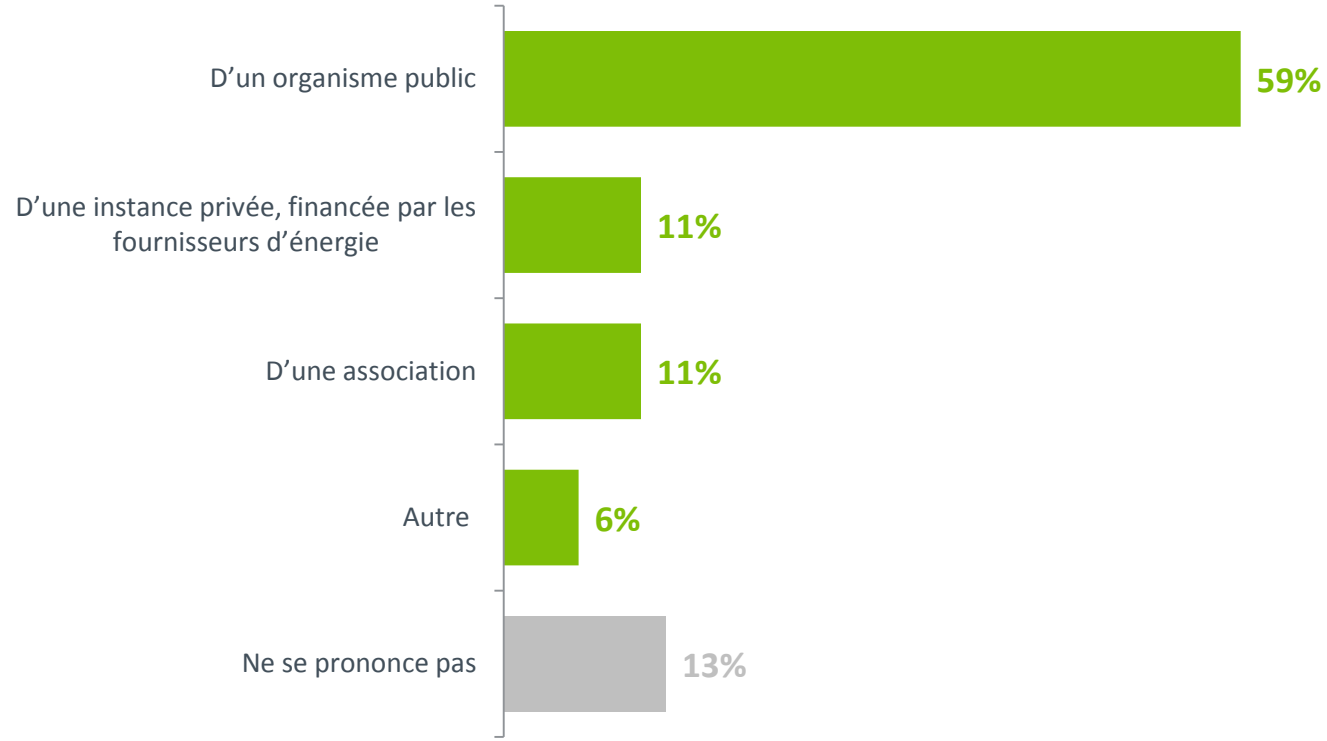


© Harris Interactive

Le statut du Médiateur National de l'Energie est identifié par 6 répondants sur 10

Savez-vous précisément quel est le statut du Médiateur National de l'Energie, diriez-vous qu'il s'agit… ?

- A tous -



© Harris Interactive

Résultats détaillés : Les répondants des cibles 2 et 4 sont ceux qui recommanderaient le plus à un proche de recourir au MNE

	Total	Profil		Cible				Type d'énergie			Fournisseur			Tiers saisissant		Date de saisine		Date de clôture	
		Particulier	Professionnel	Cible 1 (Saisines non-recevables)	Cible 2 (Process désistement)	Cible 3 (Process recommandations achevé)	Cible 4 (Process recommandations en cours)	Electricité	Gaz Naturel	Electricité + Gaz	EDF	GDF	ST Autres	Oui	Non	ST Depuis Juillet 2012	ST Avant Juillet 2012	2013	Juillet - Décembre 2012
Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au Médiateur National de l'Energie ?																			
ST Oui	**93%**	**93%**	**95%**	**83%**	**98%**	**89%**	**96%**	**94%**	**90%**	**94%**	**93%**	**93%**	**92%**	**86%**	**93%**	**93%**	**89%**	**93%**	**92%**
Oui, certainement	80%	79%	81%	65%	90%	73%	82%	80%	79%	84%	81%	81%	**77%**	66%	81%	**81%**	**73%**	77%	80%
Oui, probablement	13%	13%	14%	18%	8%	15%	14%	14%	12%	10%	13%	12%	**15%**	21%	13%	**12%**	**16%**	16%	12%
ST Non	**7%**	**7%**	**5%**	**18%**	**2%**	**10%**	**4%**	**6%**	**9%**	**6%**	**6%**	**6%**	**8%**	**14%**	**6%**	**7%**	**9%**	**7%**	**8%**
Non, probablement pas	2%	2%	1%	5%	1%	2%	1%	1%	1%	6%	1%	1%	**4%**	3%	1%	**2%**	**2%**	2%	2%
Non, certainement pas	5%	5%	4%	13%	1%	8%	3%	4%	7%	-	5%	5%	**4%**	10%	5%	**5%**	**8%**	5%	6%
Ne se prononce pas	-	1%	-	-	-	1%	-	-	1%	-	-	1%	**-**	-	-	**-**	**2%**	-	1%
Diriez-vous que le Médiateur National de l'Energie … ?																			
Améliore votre confiance dans le marché de l'énergie	46%	47%	43%	35%	52%	41%	50%	45%	47%	55%	44%	49%	**50%**	41%	46%	**45%**	**40%**	48%	46%
Dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie	4%	4%	5%	10%	1%	5%	5%	4%	5%	-	4%	4%	**6%**	-	4%	**4%**	**5%**	2%	3%
Ni n'améliore ni ne dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie	46%	46%	49%	53%	44%	49%	42%	46%	45%	45%	48%	46%	**40%**	55%	45%	**47%**	**49%**	45%	47%
Ne se prononce pas	4%	4%	4%	3%	3%	5%	3%	5%	2%	-	5%	2%	**4%**	3%	4%	**4%**	**6%**	5%	4%
Savez-vous précisément quel est le statut du Médiateur National de l'Energie, diriez-vous qu'il s'agit… ?																			
D'un organisme public	59%	61%	49%	48%	63%	64%	52%	59%	58%	68%	60%	61%	**55%**	62%	59%	**59%**	**65%**	50%	64%
D'une instance privée, financée par les fournisseurs d'énergie	11%	10%	15%	23%	10%	9%	11%	10%	16%	3%	11%	12%	**6%**	10%	11%	**16%**	**9%**	23%	9%
D'une association	11%	11%	14%	10%	10%	9%	15%	12%	7%	19%	9%	11%	**17%**	10%	11%	**7%**	**8%**	14%	10%
D'un autre type d'acteur	6%	6%	4%	5%	4%	5%	8%	7%	3%	6%	8%	2%	**5%**	10%	5%	**5%**	**7%**	2%	5%
Ne se prononce pas	13%	12%	19%	15%	13%	13%	14%	13%	16%	3%	12%	14%	**17%**	7%	14%	**13%**	**11%**	11%	12%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Le MNE augmente la confiance dans le marché de l'énergie d'une majorité des habitants en logement HLM

-	Total	Sexe de l'interviewé		Age de l'interviewé				CSP de l'interviewé			Région d'habitation		Type de logement		Logement HLM		Statut d'occupation du logement	
		Un hoMNE	Une feMNE	*ST moins de 35 ans*	35 - 49 ans	50 - 64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif	*ST Province*	Region parisienne	Un logement collectif	Une maison individuelle	Oui	Non	Propriétaire	Locataire
Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au Médiateur National de l'Energie ?																		
ST Oui	**93%**	**93%**	**93%**	***96%***	**93%**	**90%**	**95%**	**92%**	**93%**	**94%**	***94%***	**90%**	**94%**	**92%**	**93%**	**93%**	**92%**	**95%**
Oui, certainement	80%	79%	81%	***80%***	82%	78%	78%	81%	80%	78%	***80%***	78%	83%	78%	82%	79%	78%	83%
Oui, probablement	13%	14%	12%	***16%***	11%	12%	17%	11%	13%	16%	***13%***	12%	11%	14%	11%	14%	14%	12%
ST Non	**7%**	**6%**	**7%**	***4%***	**7%**	**10%**	**2%**	**8%**	**7%**	**4%**	***6%***	**10%**	**5%**	**7%**	**7%**	**7%**	**8%**	**5%**
Non, probablement pas	2%	2%	1%	***2%***	1%	3%	1%	2%	3%	1%	***1%***	4%	1%	2%	-	2%	2%	2%
Non, certainement pas	5%	5%	5%	***2%***	6%	7%	1%	6%	4%	4%	***5%***	6%	4%	6%	7%	5%	6%	3%
Ne se prononce pas	-	-	-	***-***	-	-	2%	-	-	1%	***1%***	-	1%	-	-	1%	1%	-
Diriez-vous que le Médiateur National de l'Energie … ?																		
Améliore votre confiance dans le marché de l'énergie	46%	47%	46%	***34%***	48%	48%	49%	41%	50%	49%	***45%***	51%	56%	42%	63%	44%	41%	55%
Dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie	4%	4%	4%	***4%***	4%	5%	4%	5%	3%	4%	***4%***	5%	3%	5%	4%	4%	4%	4%
Ni n'améliore ni ne dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie	46%	46%	46%	***59%***	44%	44%	45%	49%	44%	44%	***48%***	40%	36%	51%	25%	49%	51%	37%
Ne se prononce pas	4%	3%	4%	***4%***	4%	3%	2%	4%	3%	3%	***3%***	5%	5%	3%	9%	3%	3%	4%
Savez-vous précisément quel est le statut du Médiateur National de l'Energie, diriez-vous qu'il s'agit… ?																		
D'un organisme public	59%	61%	56%	***57%***	58%	56%	67%	60%	50%	64%	***57%***	68%	59%	59%	48%	60%	62%	53%
D'une instance privée, financée par les fournisseurs d'énergie	11%	8%	14%	***7%***	11%	11%	13%	10%	12%	12%	***10%***	15%	14%	10%	16%	10%	10%	13%
D'une association	11%	12%	10%	***16%***	16%	7%	6%	10%	17%	8%	***13%***	5%	11%	11%	21%	10%	9%	15%
D'un autre type d'acteur	6%	6%	6%	***5%***	6%	8%	2%	4%	9%	5%	***7%***	1%	4%	7%	5%	6%	6%	4%
Ne se prononce pas	13%	13%	14%	***14%***	9%	18%	11%	16%	12%	11%	***14%***	11%	13%	13%	9%	14%	12%	14%

© Harris Interactive

Résultats détaillés : Le MNE améliore davantage la confiance dans le marché de l'énergie des répondants satisfaits du traitement de leur dossier

	Total	Moyens de contact avec le MNE				Nombre de contacts avec le MNE						Satisfaction quant au traitement de son dossier				Recommanderait le MNE à un proche				Impact du MNE sur la confiance dans le marché de l'énergie		
		ST En contact via ces 3 moyens	Par téléphone	Par courrier papier	Par mail	*ST Moins de trois fois*	Une fois	Deux fois	*ST Trois fois ou plus*	Trois fois	Plus de trois fois	*ST Satisfait*	Très satisfait	Plutôt satisfait	*ST Pas satisfait*	*ST Oui*	Oui, certainement	Oui, probablement	*ST Non*	Améliola confiance	Dégrade la confiance	Ni n'améliore ni ne dégrade la confiance
Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au Médiateur National de l'Energie ?																						
ST Oui	**93%**	***97%***	**93%**	**94%**	**94%**	***91%***	**91%**	**92%**	***94%***	**95%**	**93%**	***99%***	**100%**	**98%**	***65%***					**98%**	**56%**	**91%**
Oui, certainement	80%	***87%***	83%	80%	83%	***76%***	79%	75%	***83%***	86%	81%	***89%***	96%	75%	***38%***					90%	44%	73%
Oui, probablement	13%	***10%***	10%	14%	11%	***15%***	12%	17%	***11%***	9%	13%	***10%***	3%	24%	***27%***					8%	11%	18%
ST Non	**7%**	***3%***	**7%**	**5%**	**6%**	***8%***	**9%**	**8%**	***6%***	**5%**	**6%**	***1%***	**-**	**1%**	***34%***					**2%**	**39%**	**8%**
Non, probablement pas	2%	-	2%	1%	1%	***2%***	-	3%	***2%***	1%	2%	-	-	1%	***8%***					-	11%	2%
Non, certainement pas	5%	***3%***	5%	4%	5%	***6%***	9%	5%	***4%***	4%	4%	-	-	-	***26%***					2%	28%	6%
Ne se prononce pas	-	-	-	1%	-	***1%***	-	1%	-	-	1%	-	-	1%	***1%***					-	6%	-
Diriez-vous que le Médiateur National de l'Energie … ?																						
Améliore votre confiance dans le marché de l'énergie	46%	***44%***	51%	46%	42%	***45%***	41%	48%	***47%***	47%	46%	***54%***	60%	42%	***13%***	***49%***	52%	28%	***14%***			
Dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie	4%	-	3%	3%	5%	***5%***	6%	5%	***3%***	2%	4%	***2%***	2%	2%	***16%***	***2%***	2%	3%	***24%***			
Ni n'améliore ni ne dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie	46%	***51%***	43%	47%	50%	***44%***	47%	42%	***47%***	48%	47%	***41%***	36%	53%	***68%***	***45%***	42%	64%	***59%***			
Ne se prononce pas	4%	***5%***	3%	4%	3%	***5%***	6%	5%	***3%***	3%	2%	***3%***	3%	4%	***4%***	***4%***	3%	5%	***3%***			
Savez-vous précisément quel est le statut du Médiateur National de l'Energie, diriez-vous qu'il s'agit… ?																						
D'un organisme public	59%	***73%***	58%	60%	68%	***52%***	48%	54%	***64%***	60%	66%	***58%***	59%	57%	***56%***	***59%***	59%	60%	***48%***	54%	61%	65%
D'une instance privée, financée par les fournisseurs d'énergie	11%	***2%***	11%	10%	5%	***12%***	12%	12%	***11%***	11%	10%	***10%***	8%	14%	***19%***	***9%***	9%	10%	***38%***	13%	17%	9%
D'une association	11%	***13%***	12%	10%	13%	***12%***	15%	10%	***11%***	14%	8%	***13%***	14%	11%	***4%***	***12%***	13%	5%	-	14%	6%	9%
D'un autre type d'acteur	6%	***5%***	5%	5%	7%	***6%***	6%	7%	***5%***	5%	5%	***5%***	6%	5%	***6%***	***6%***	6%	5%	***3%***	6%	-	5%
Ne se prononce pas	13%	***8%***	15%	13%	8%	***17%***	18%	17%	***10%***	10%	10%	***13%***	14%	13%	***14%***	***13%***	13%	19%	***10%***	13%	17%	12%

© Harris Interactive