



La Confiance dans les moyens alternatifs de résolution de conflits

Étude de cas

<http://www.energie-mediateur.fr>

Dr. Naomi Creutzfeldt

Septembre 2015



Qu'attendent les consommateurs d'un médiateur?

Ce rapport fait partie d'une enquête plus large sur 14 organismes qui fournissent des moyens alternatifs de résolutions de conflits (MARC) au Royaume-Uni, en Allemagne et en France.

<https://www.law.ox.ac.uk/projects/Ombudsmen>.

PARTICIPATING OMBUDSMEN



Local Government
OMBUDSMAN



Deutscher Bundestag

Projet de recherche : *La confiance dans le médiateur : l'impact et la légitimité de l'ombudsman en Europe*. Le rapport du projet sera publié en 2016.

L'objectif de l'enquête est de mener une comparaison des degrés de confiance dans l'institution de l'ombudsman en France, en Allemagne, et au Royaume-Uni. Cette recherche permettra de mieux comprendre comment le processus de médiation est perçu par ses utilisateurs, et quelle est la place que de ce processus dans la société.

Missions du médiateur

Autorité administrative indépendante, le médiateur national de l'énergie est chargé de recommander des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'énergie et d'informer les consommateurs sur leurs droits.

Méthode

Entre décembre 2014 et juillet 2015, le médiateur national de l'énergie a envoyé une enquête de satisfaction à 1755 consommateurs d'énergie. Les enquêtes ont été envoyées par la Poste à 77% de ces consommateurs. Les 23% restants ont reçu un lien internet vers la page de l'enquête, à l'issue de l'émission d'une recommandation de solution par le médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie a émise 1806 recommandations de solution dans le domaine de l'énergie sur la période considérée dans l'enquête.

Un total de 243 consommateurs a participé au sondage (taux de réponse 14%) et a fourni les données pour ce rapport. Répartis en cinq sections, les résultats sont résumés ci-dessous.

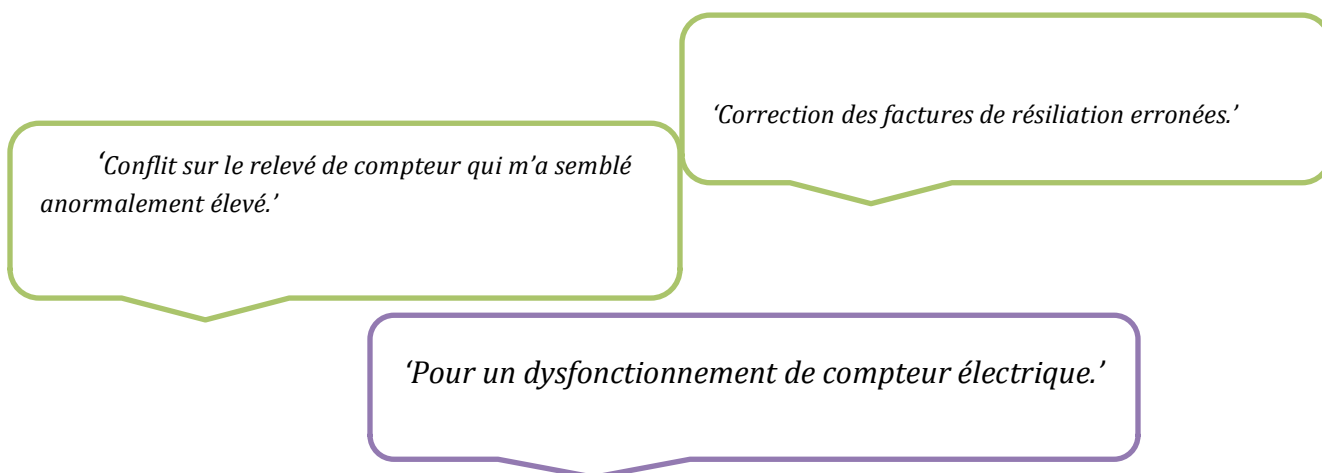
91% satisfaction générale à l'égard du médiateur national de l'énergie

74% des consommateurs ont évalué les résultats qu'ils ont été offert comme étant équitable et impartiale

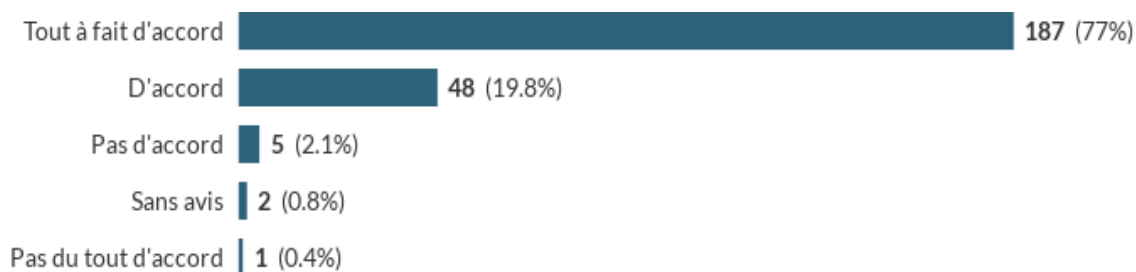
97,5% des consommateurs recommanderaient le service de médiation à quelqu'un dans une position semblable à eux-mêmes.

PARTIE 1: Avant votre contact avec les services du Médiateur

1. La question: *'Pourriez-vous décrire brièvement, avec vos propres mots, le litige pour lequel vous avez sollicité un médiateur?'* a reçu 243 réponses. Retrouvez ci-dessous quelques exemples :



96,8 % des répondants estiment qu'ils ont passé beaucoup de temps et d'énergie à essayer de résoudre la réclamation avant de contacter le médiateur national de l'énergie.





Retrouvez ci-dessous quelques exemples de réponse à la question : Pour quelles raisons pensiez-vous que le médiateur national de l'énergie était en mesure de vous aider?

Le médiateur a plus d'impact envers les fournisseurs d'énergie qu'un simple citoyen ou client.

Pour sa neutralité, sa connaissance des procédures. Les recommandations qu'il avait déjà émises.

Dernière voie ouverte pour résoudre mon problème.

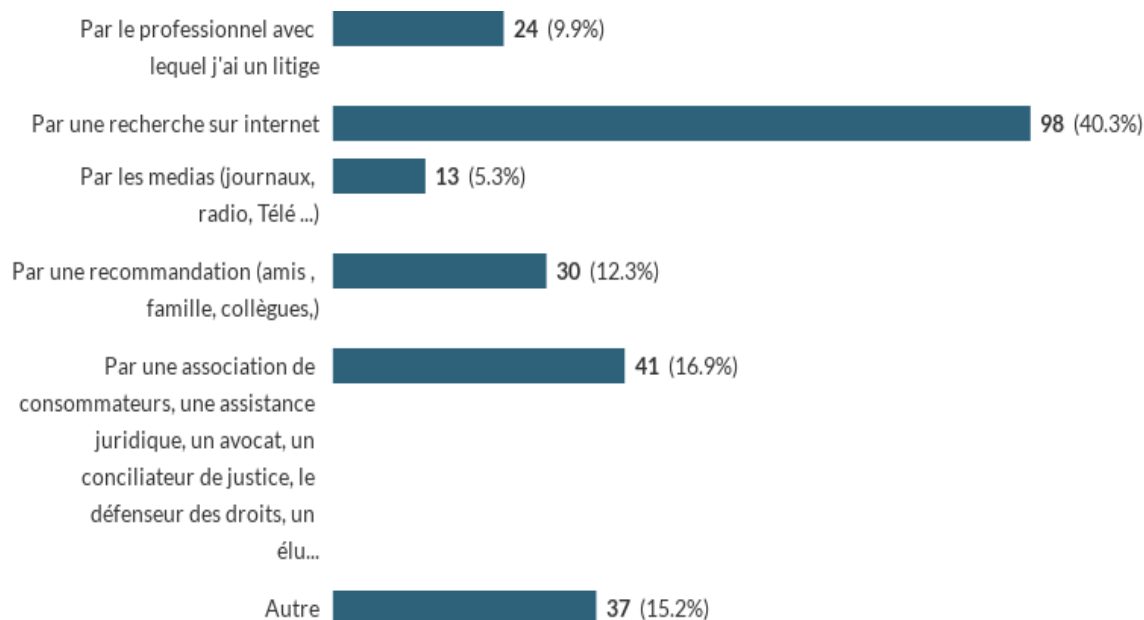
Il représente une autorité de tutelle et nous a permis de trouver une solution.

Je pensais que la légitimité du médiateur de l'énergie pousserait le fournisseur à prendre en compte ma demande.

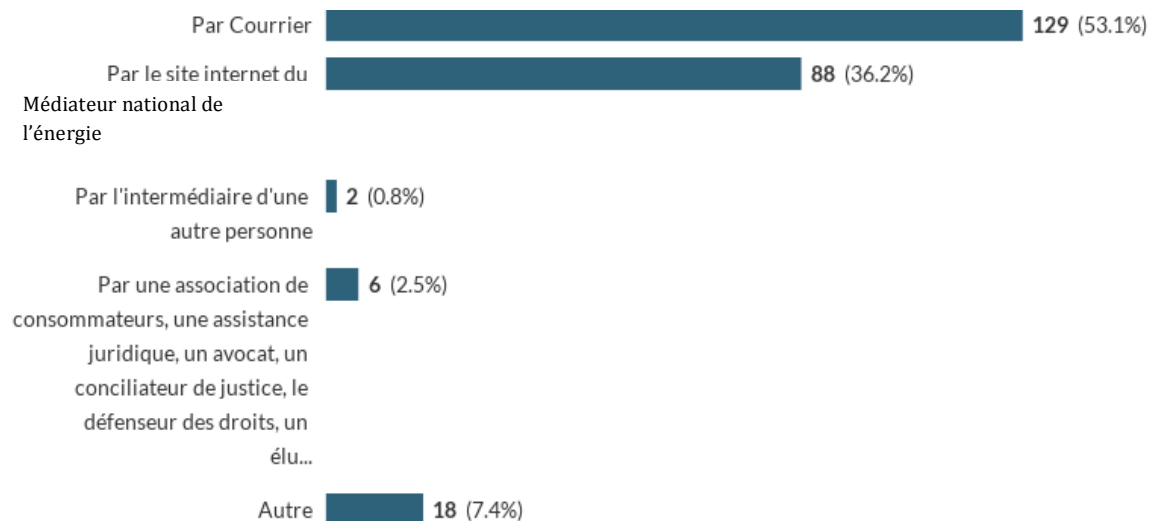
Assistance juridique n'a pas répondu à ma demande. J'ai jugé utile et nécessaire de faire appel au médiateur national de l'énergie avant un ultime recours auprès d'un avocat.

PARTIE 2: Premiers contacts avec le Médiateur

Pour 90,1% des consommateurs, c'était la première fois qu'ils contactaient le médiateur. La plupart des répondants ont entendu parler du médiateur sur Internet

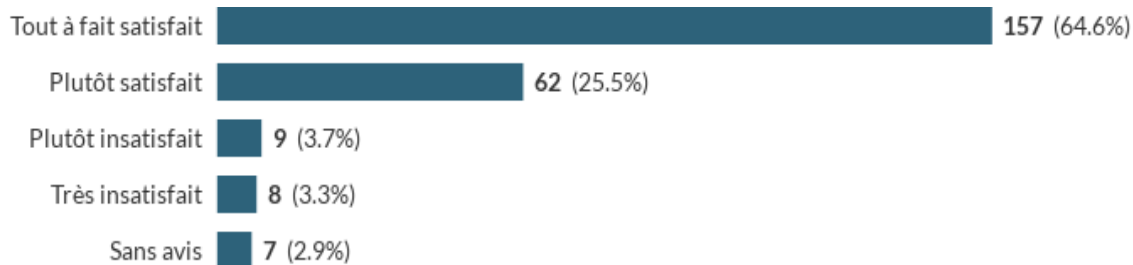


Les principaux moyens de contact choisis par les consommateurs sont par lettre et par le site web de médiateurs.



PARTIE 3: Au cours de la procédure de Médiation

Etiez-vous satisfait de la manière dont le médiateur a traité votre affaire ?



Retrouvez ci-dessous quelques exemples de réponse à cette question :

Bonne réactivité. Ils font avancer les choses très vite.

Juste et des bons conseils.

Je suis satisfaite du résultat. Ma seule réserve porte sur le délai de réponse, à mon sens trop généreux, accordé à l'entreprise.

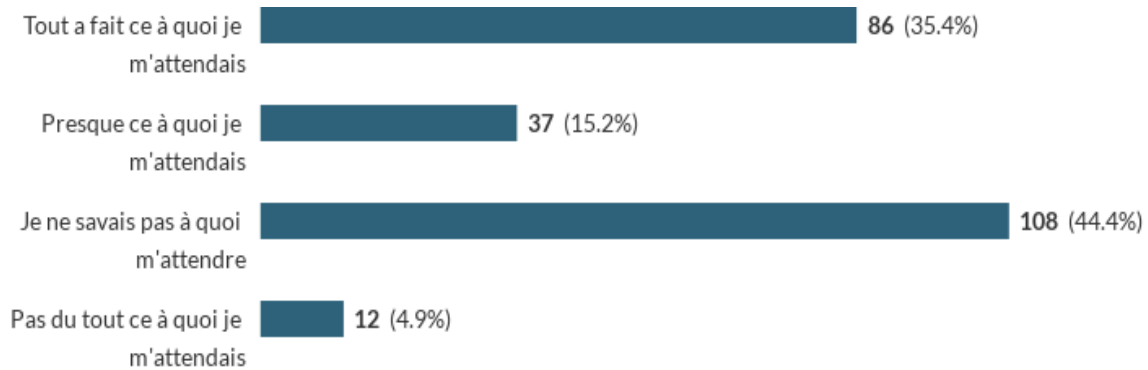
Problème rapidement résolu, mais le dossier a été fermé trop vite avant que je sois dédommagé.

J'ai été régularisée et la mensualité a repris son cours. De plus, une demande de dédommagement a été faite. Même si elle n'aboutira pas forcément, je suis heureuse que ça ait été proposé. Mes interlocuteurs étaient très courtois, réactifs, compétents.

Le médiateur a réussi à faire une analyse détaillée de la situation en dépit de la complexité du dossier. Nous avons toujours eu des réponses à nos questions et ceci très rapidement.



Vous attendiez à ce que votre dossier soit traité de cette manière ?



Ne connaissant pas le médiateur, à la base je ne savais pas si cela allait m'aider, mais j'en suis contente.

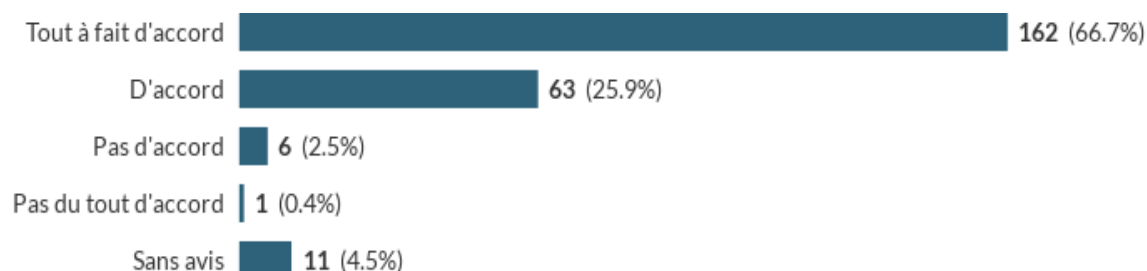
Je n'espérais pas trop de cette solution.

Compte tenu qu'il s'agit de notre première expérience, nous ne savions pas à quoi nous attendre.

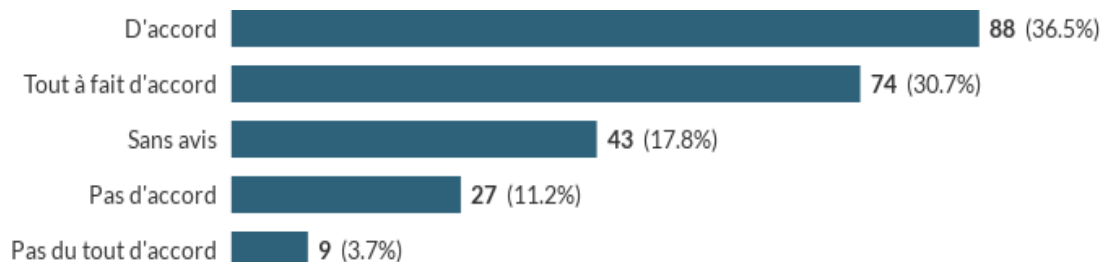


A propos du processus de traitement de votre dossier, êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les propositions suivantes ...

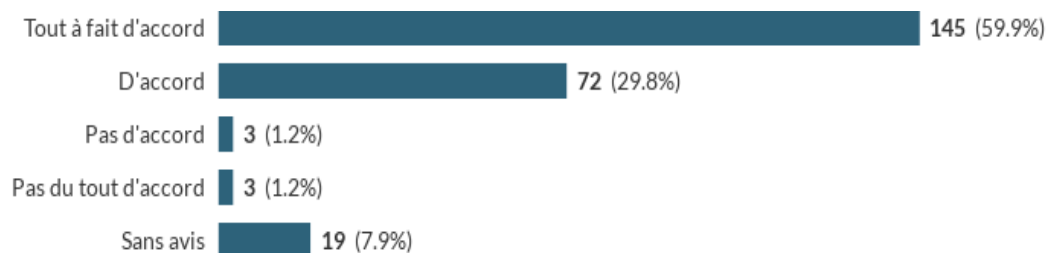
L'information reçue était précise



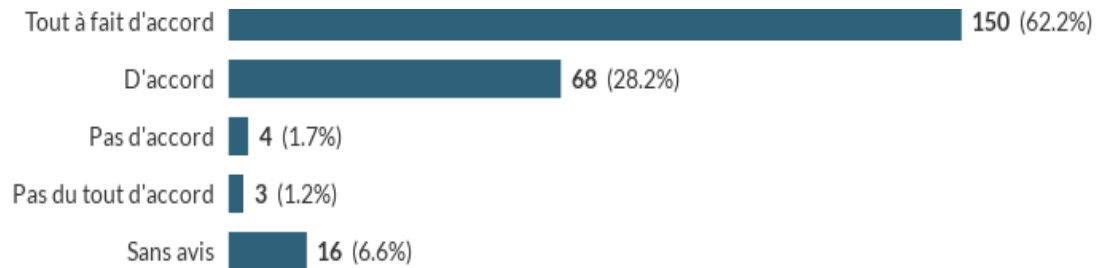
Vous avez senti que vous aviez votre mot à dire concernant la procédure



Vous sentiez que l'équipe du médiateur national de l'énergie comprenait votre problème



Vous vous sentiez en confiance avec l'équipe du médiateur



Les réponses à la question : *'Quel délai envisagiez-vous pour la durée de la procédure de médiation ?'*, ont été :

18 consommateurs (7,8 %) : moins de 1 mois

137 consommateurs (59,3%) : 1-3 mois

76 consommateurs (32,9%) : plus de trois mois

La question suivante a été :

'Combien de temps a-t-elle réellement prise ?'

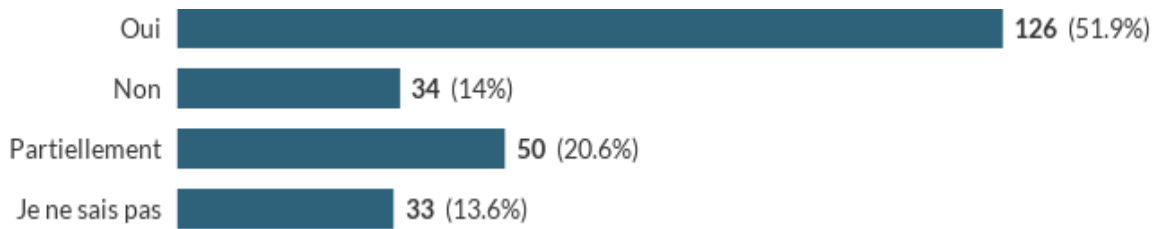
Dans 9 cas (3,9%) : moins de 1 mois

Dans 112 cas (48,9%) : 1-3 mois

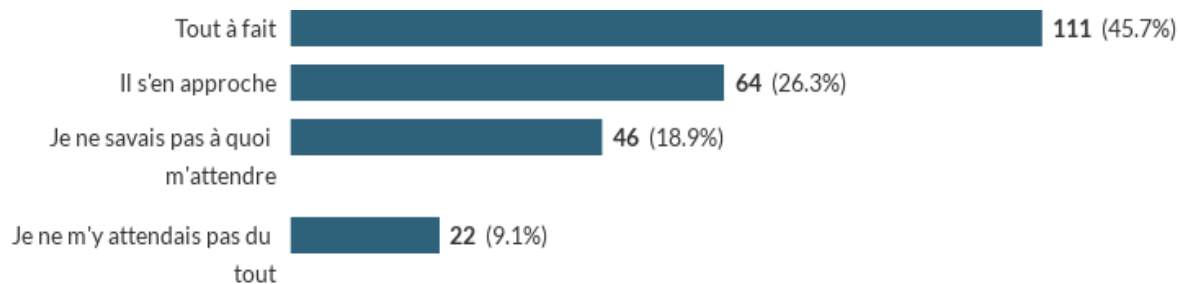
Dans 108 cas (47,2%) : plus de trois mois

PARTIE 4: Les Résultats

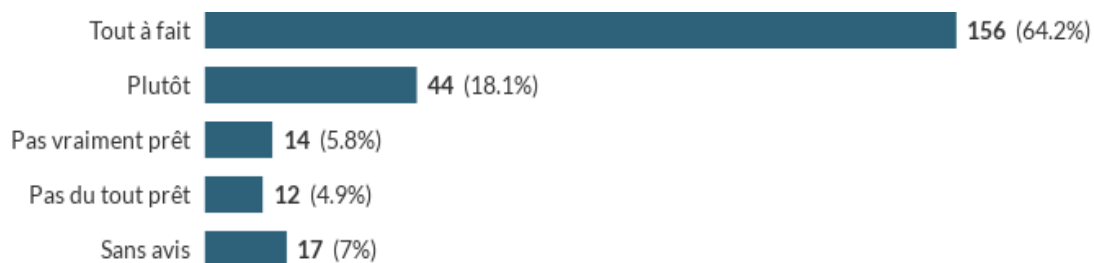
Votre affaire a-t-elle été résolue en votre faveur ?



Le résultat de la médiation répondait-il à vos attentes ?

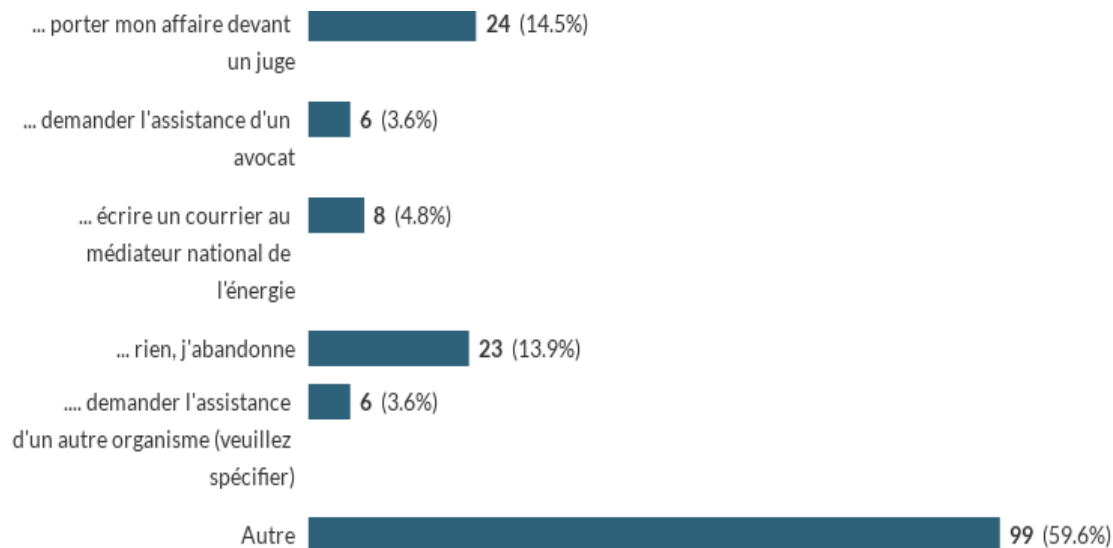


Avez-vous accepté la solution proposée ?

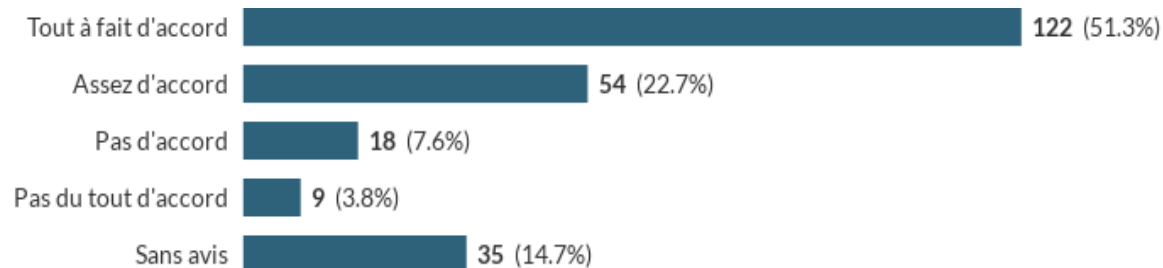




Si vous n'avez pas accepté la solution, qu'allez-vous faire par la suite ?

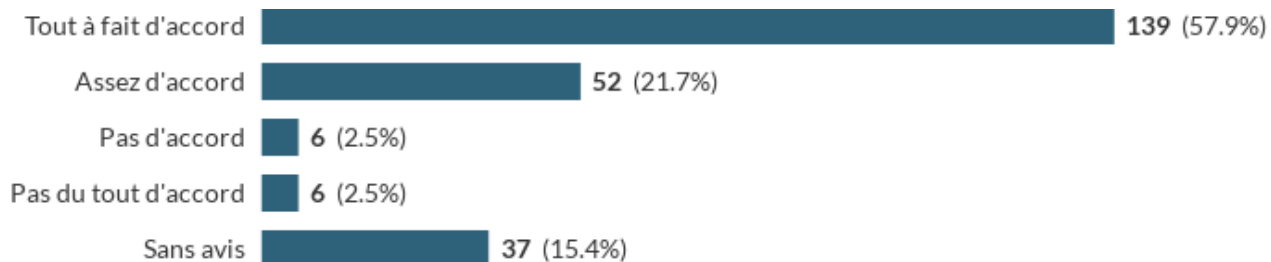


La décision était équitable et impartiale

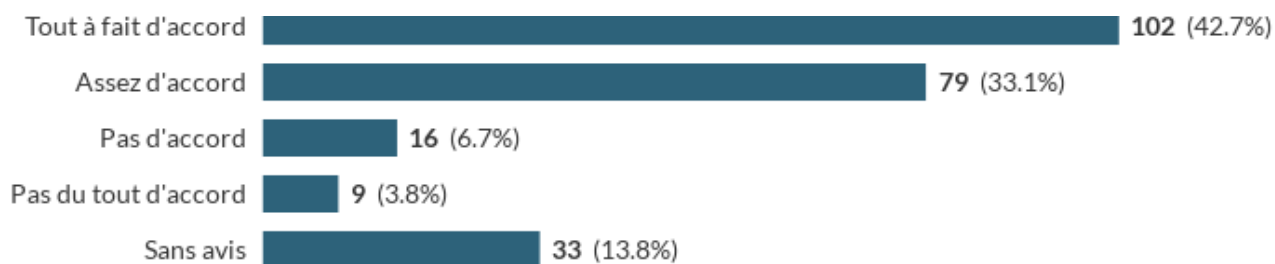


PARTIE 5: L'expérience globale avec le médiateur de l'énergie

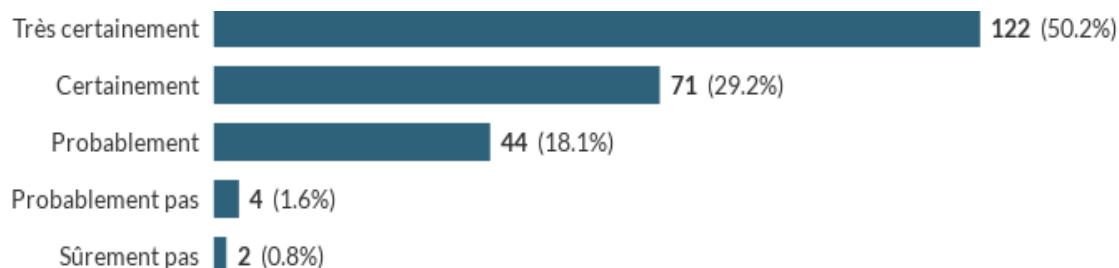
La procédure était transparente



La durée requise pour traiter mon cas était appropriée



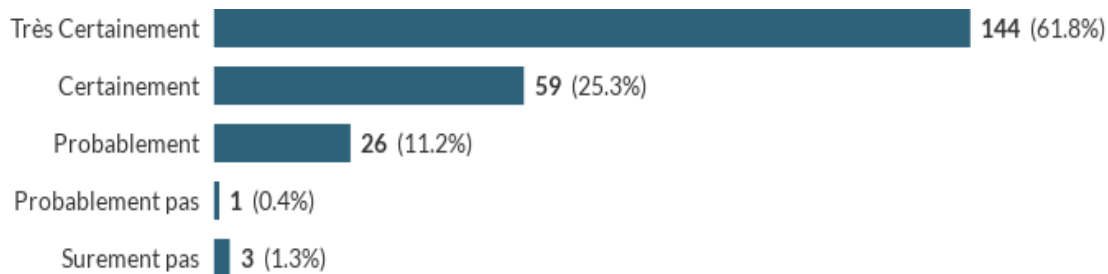
Pensez-vous que d'autres personnes avec des affaires similaires à la vôtre puissent obtenir le même résultat des services du médiateur ?



Le médiateur a fait preuve d'impartialité.

Analyse claire du problème pose, demande de précisions auprès des différents protagonistes et recommandation basée sur des études existantes et fiables.

Le médiateur national de l'énergie m'inspire confiance



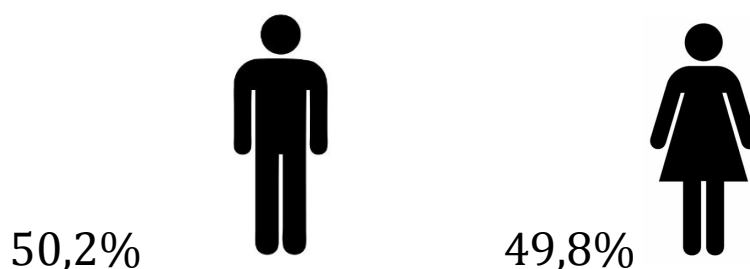
Comment jugeriez-vous la procédure de médiation utilisée (transparence, échanges, communications,...)





Qui a participé à l'enquête ?

Les participants à l'enquête représentent des groupes socio-démographiques suivants :



L'âge moyen des participants à l'enquête est de 51 ans.

Quelle est votre profession ?

