

- **Méthodologie**
- Les Français et la réclamation
 - ▶ La propension à réclamer
 - ▶ Les secteurs de consommation concernés
 - ▶ Les recours sollicités
- Les Français et la médiation de la consommation
 - ▶ Connaissance de la notion
 - ▶ Secteurs de consommation concernés

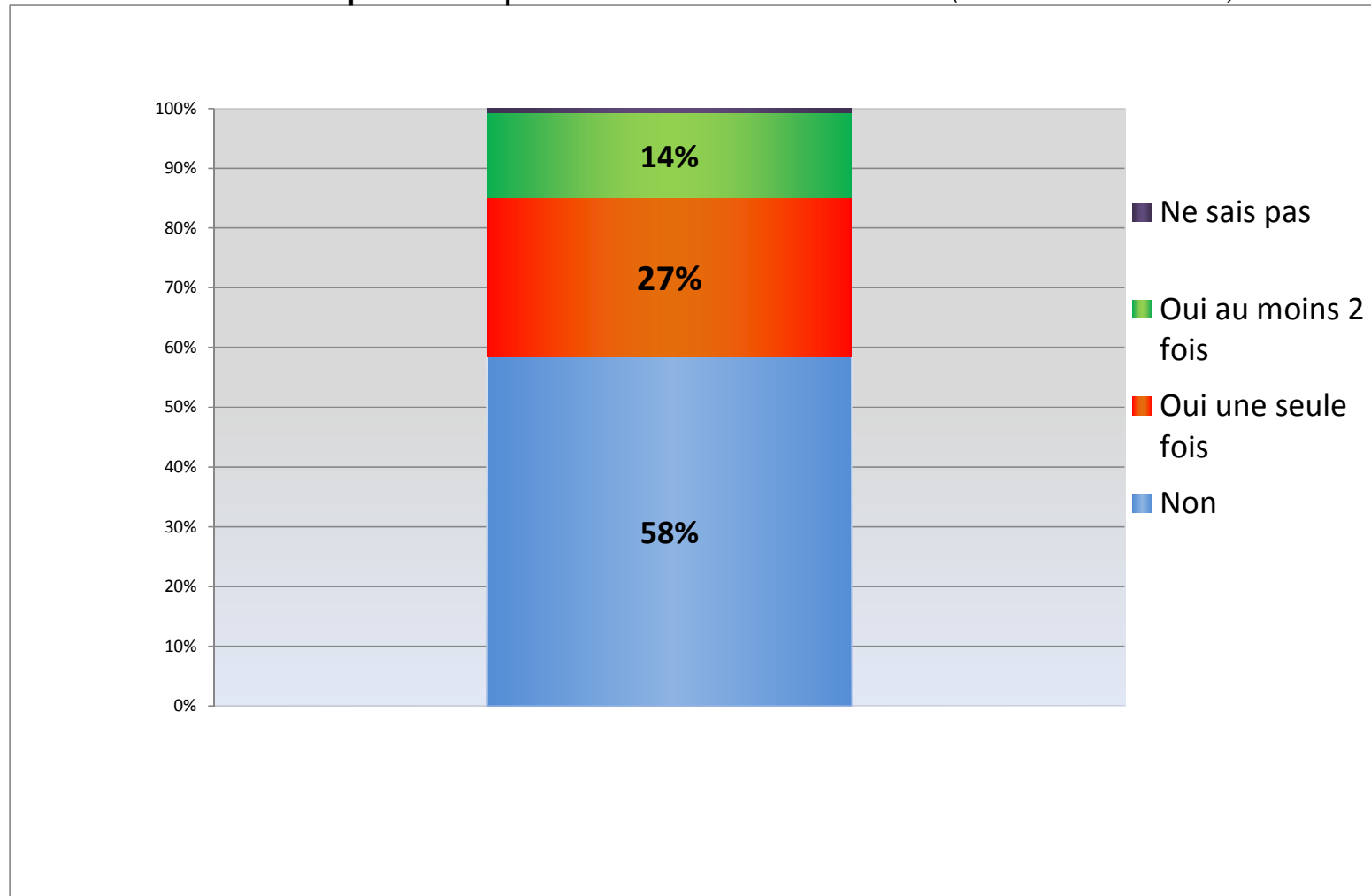
METHODOLOGIE

- Enquête administrée au téléphone du 29 juin au 21 juillet 2011 auprès de 1000 individus âgés de plus de 18 ans résidant en France.
- Echantillon représentatif de la population française selon les critères : âge, sexe, Profession et Catégorie Sociale, région et taille d'agglomération.
- Les résultats présentés sont tous significatifs au seuil de 5% d'après le test du Chi-2.
- Les modalités complétées d'un « (r) » résultent du recodage d'une question semi-ouverte

- Méthodologie
- Les Français et la réclamation
 - ▶ La propension à réclamer
 - ▶ Les secteurs de consommation concernés
 - ▶ Les recours sollicités
- Les Français et la médiation de la consommation
 - ▶ Connaissance de la notion
 - ▶ Secteurs de consommation concernés

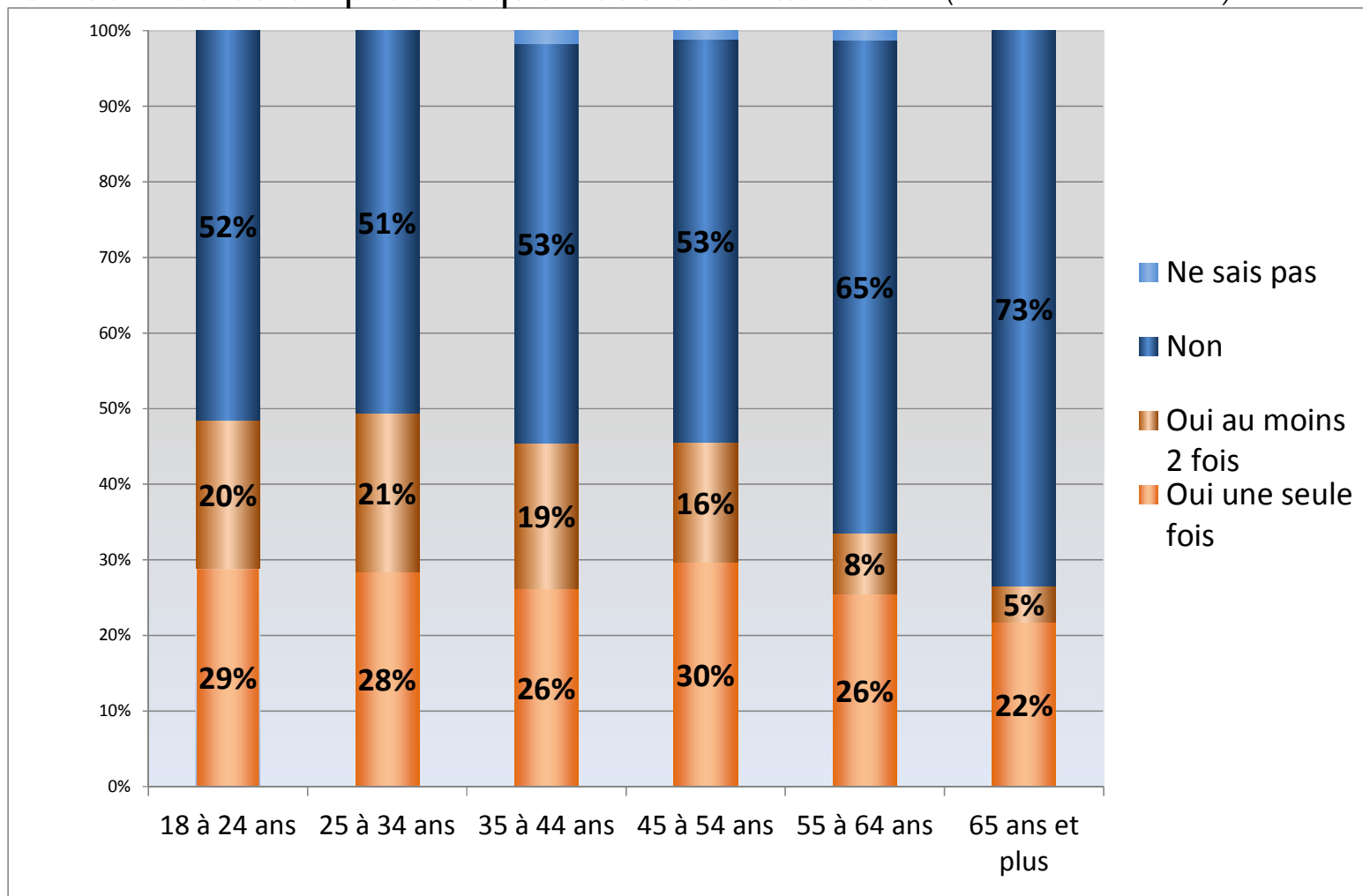
42 % des Français ont fait une réclamation lors des 12 derniers mois

Est-ce qu'au cours des 12 derniers mois, il vous est arrivé de faire une réclamation pour un service ou un produit que vous avez acheté ? (Base : 1000 individus)



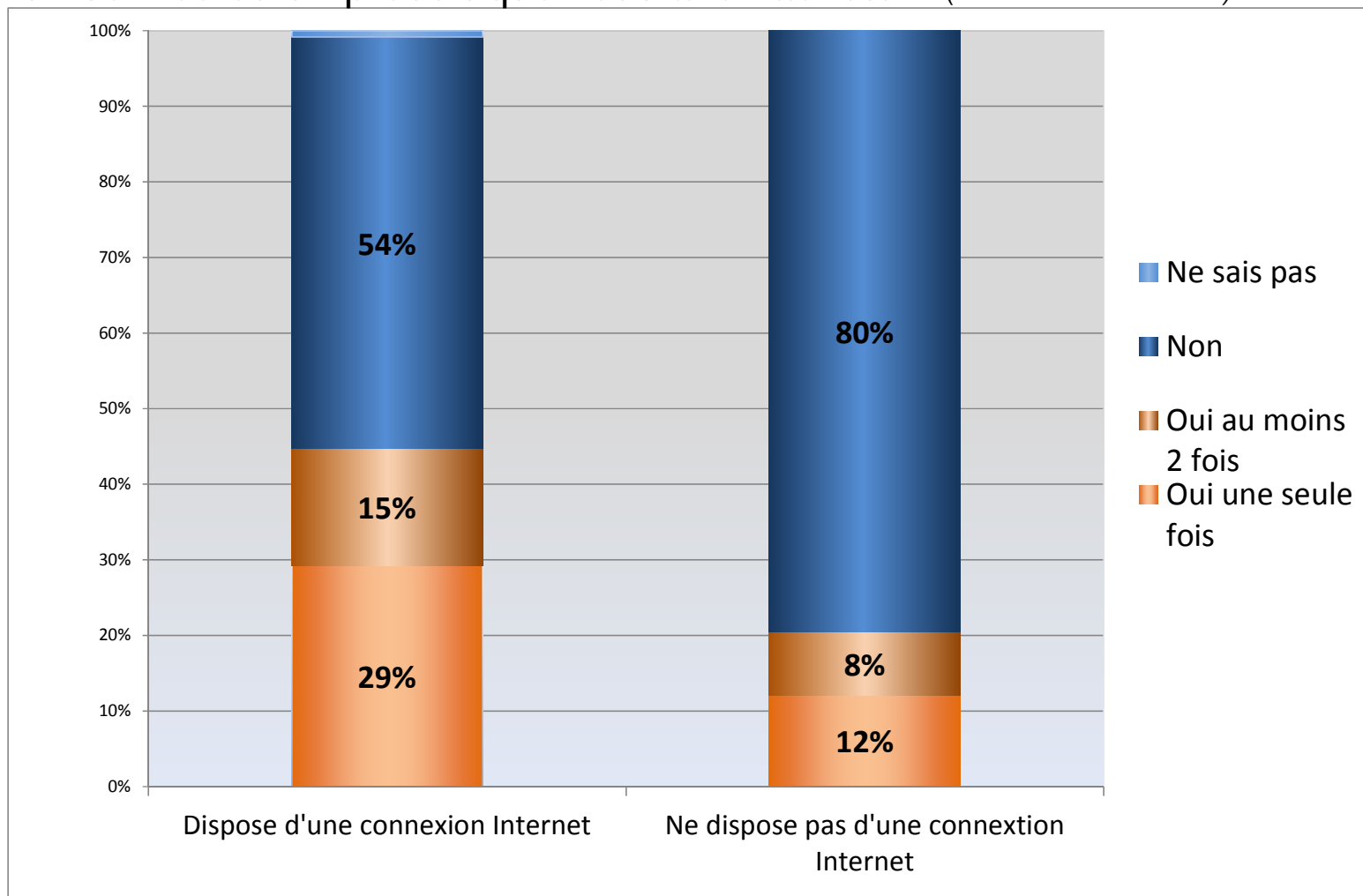
Les plus jeunes sont plus enclin à porter réclamation

Est-ce qu'au cours des 12 derniers mois, il vous est arrivé de faire une réclamation pour un service ou un produit que vous avez acheté ? (Base : 1000 individus)



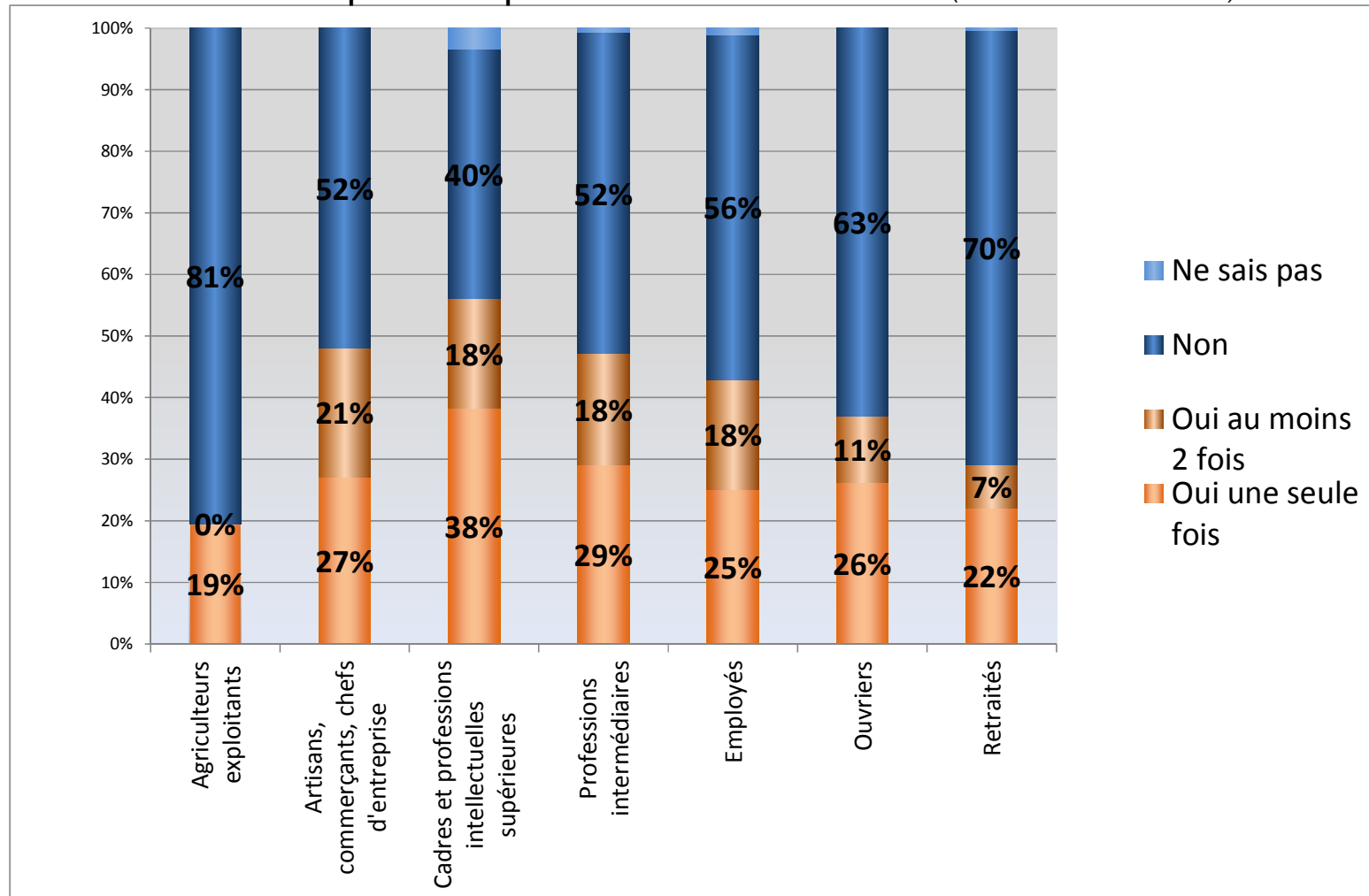
La réclamation est plus importante pour les individus disposant d'Internet chez eux

Est-ce qu'au cours des 12 derniers mois, il vous est arrivé de faire une réclamation pour un service ou un produit que vous avez acheté ? (Base : 1000 individus)



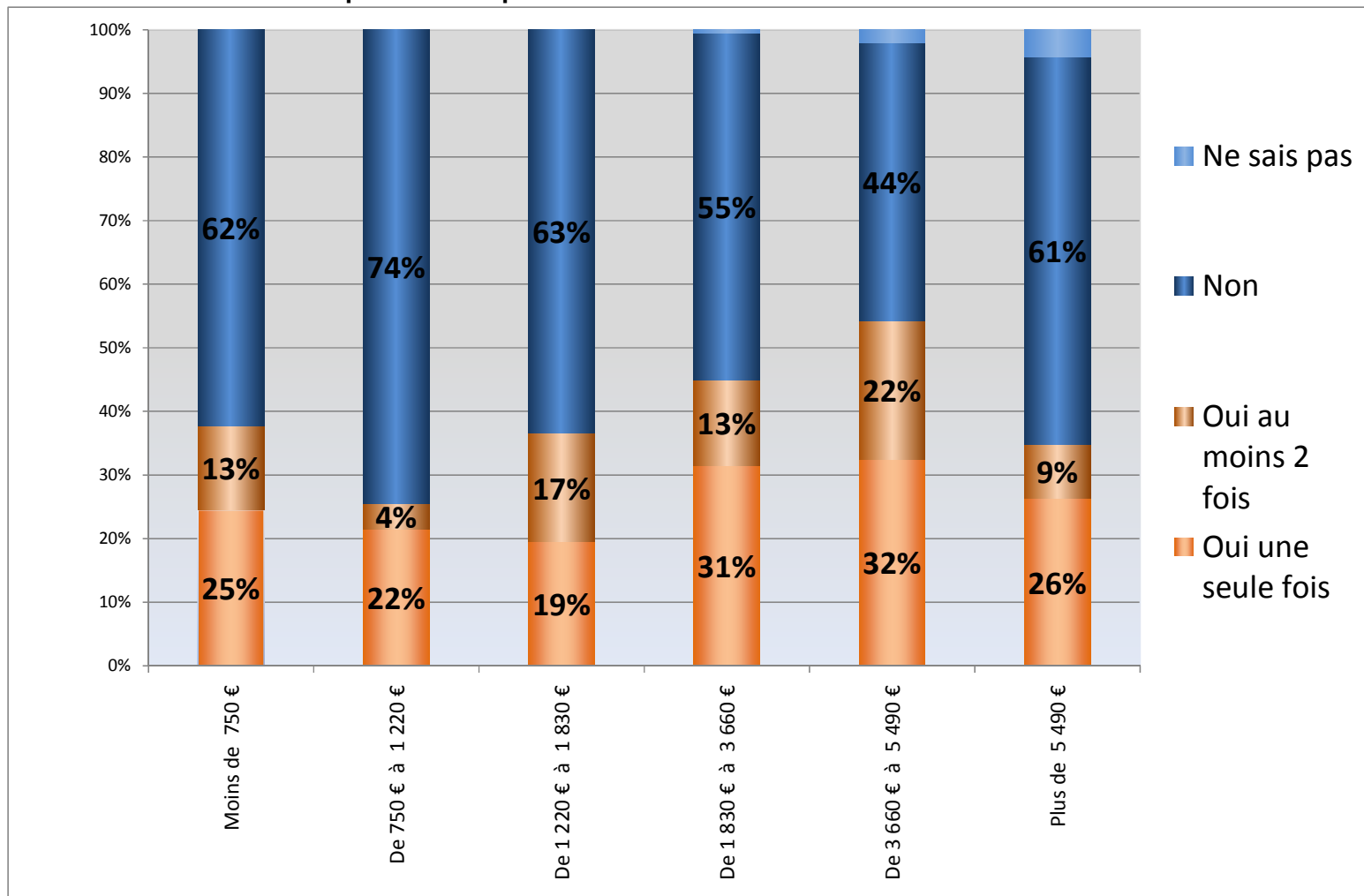
La tendance à porter réclamation croît globalement avec le niveau social

Est-ce qu'au cours des 12 derniers mois, il vous est arrivé de faire une réclamation pour un service ou un produit que vous avez acheté ? (Base : 1000 individus)



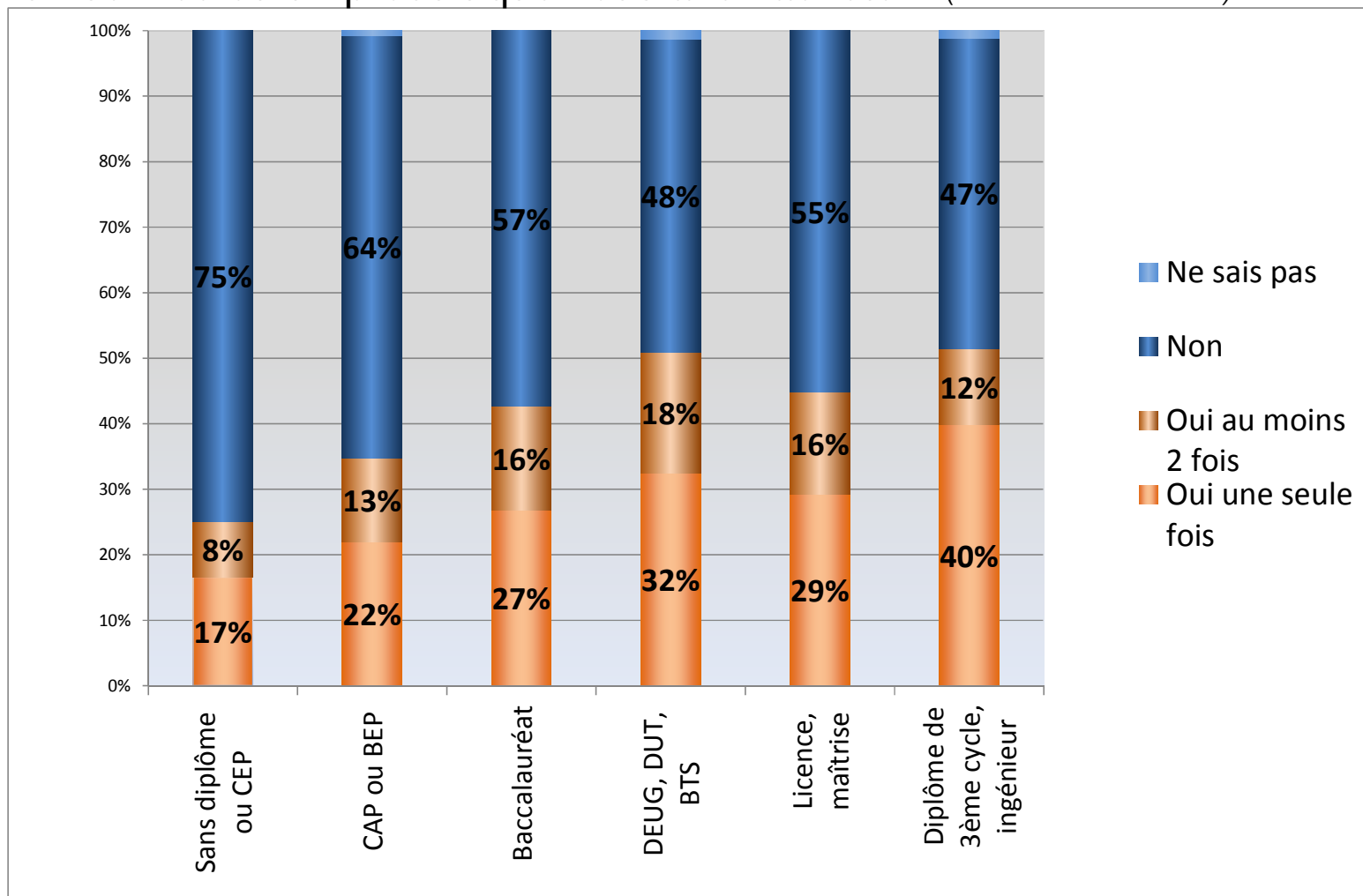
La propension à porter réclamation tend à progresser avec le niveau de revenu jusqu'à un certain seuil

Est-ce qu'au cours des 12 derniers mois, il vous est arrivé de faire une réclamation pour un service ou un produit que vous avez acheté ? (Base : 1000 individus)



Le niveau de diplôme est positivement lié à la propension à porter réclamation

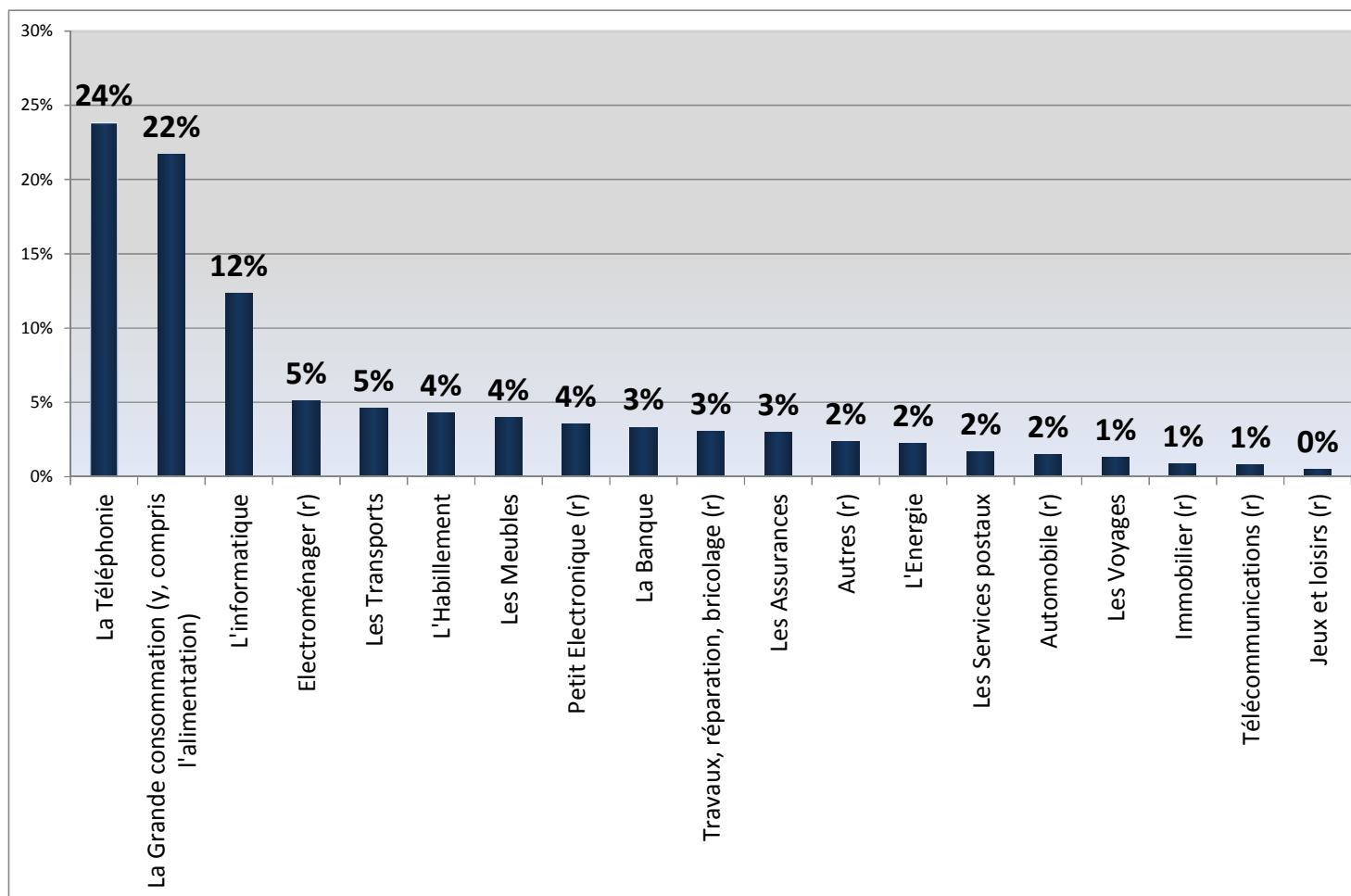
Est-ce qu'au cours des 12 derniers mois, il vous est arrivé de faire une réclamation pour un service ou un produit que vous avez acheté ? (Base : 1000 individus)



- Méthodologie
- Les Français et la réclamation
 - ▶ La propension à réclamer
 - ▶ Les secteurs de consommation concernés
 - ▶ Les recours sollicités
- Les Français et la médiation de la consommation
 - ▶ Connaissance de la notion
 - ▶ Secteurs de consommation concernés

La téléphonie, la grande consommation et l'informatique sont les secteurs pour lesquels les réclamations sont les plus nombreuses

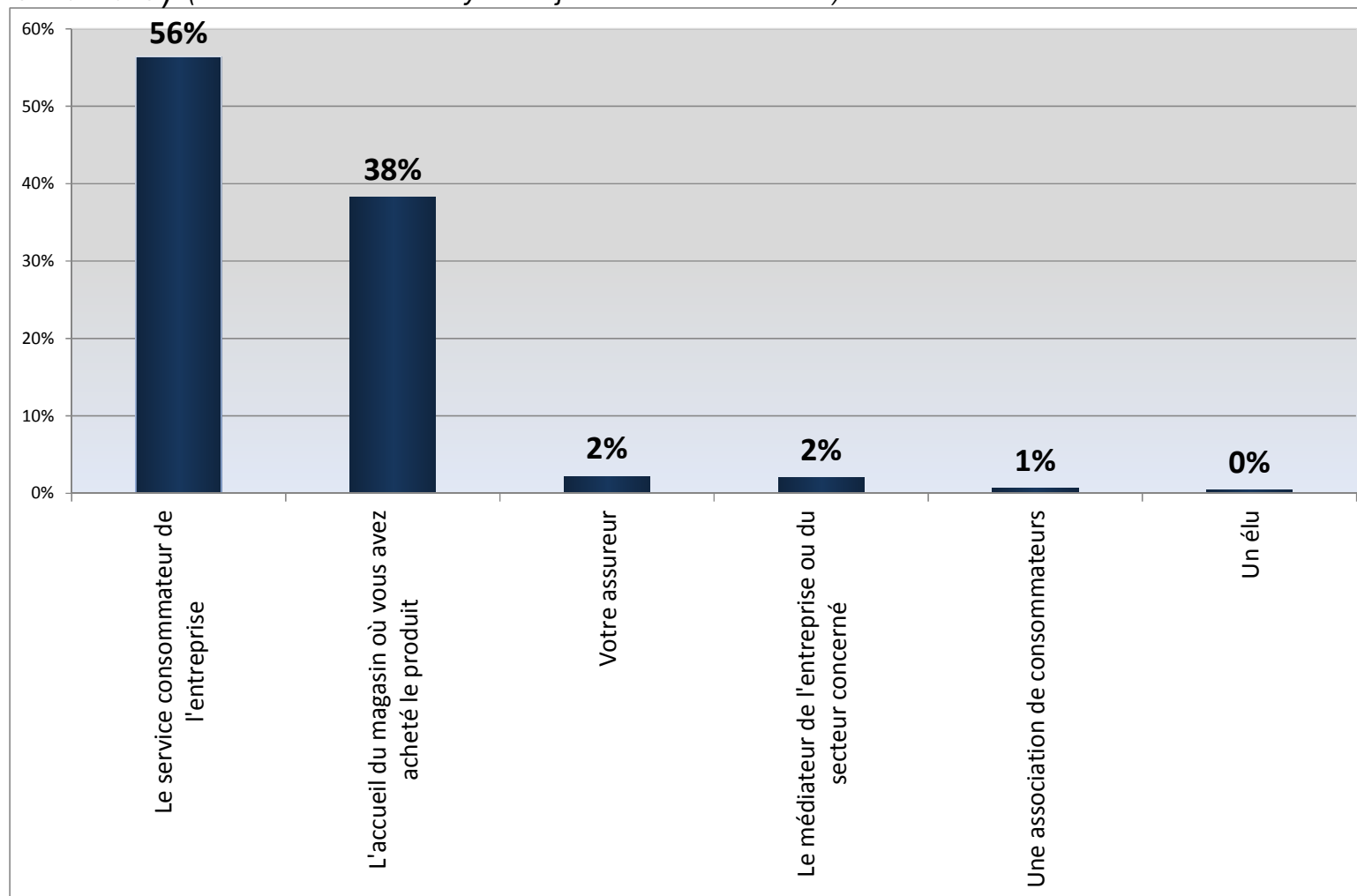
Le ou les produits ou services pour lesquels vous avez fait une réclamation, faisait partie de quel secteur ? (citée au moins une fois) (Base: 408 individus ayant déjà fait une réclamation)



- Méthodologie
- Les Français et la réclamation
 - ▶ La propension à réclamer
 - ▶ Les secteurs de consommation concernés
 - ▶ Les recours sollicités
- Les Français et la médiation de la consommation
 - ▶ Connaissance de la notion
 - ▶ Secteurs de consommation concernés

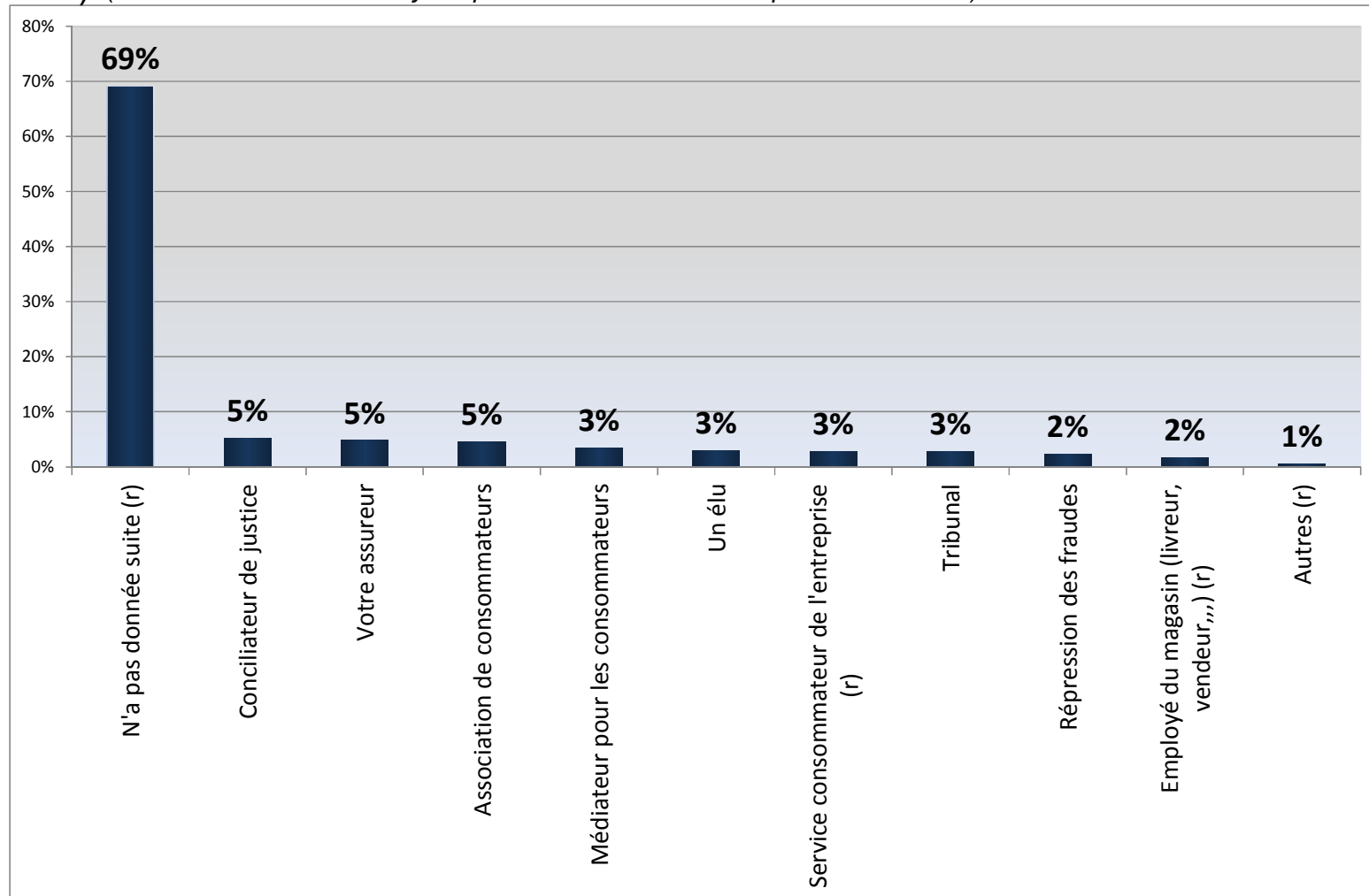
Le service consommateur de l'entreprise est le recours le plus sollicité

Auprès de qui avez-vous fait la réclamation la dernière fois ? (citée au moins une fois) (Base: 408 individus ayant déjà fait une réclamation)



En cas d'insatisfaction, les consommateurs donnent rarement suite à leur réclamation

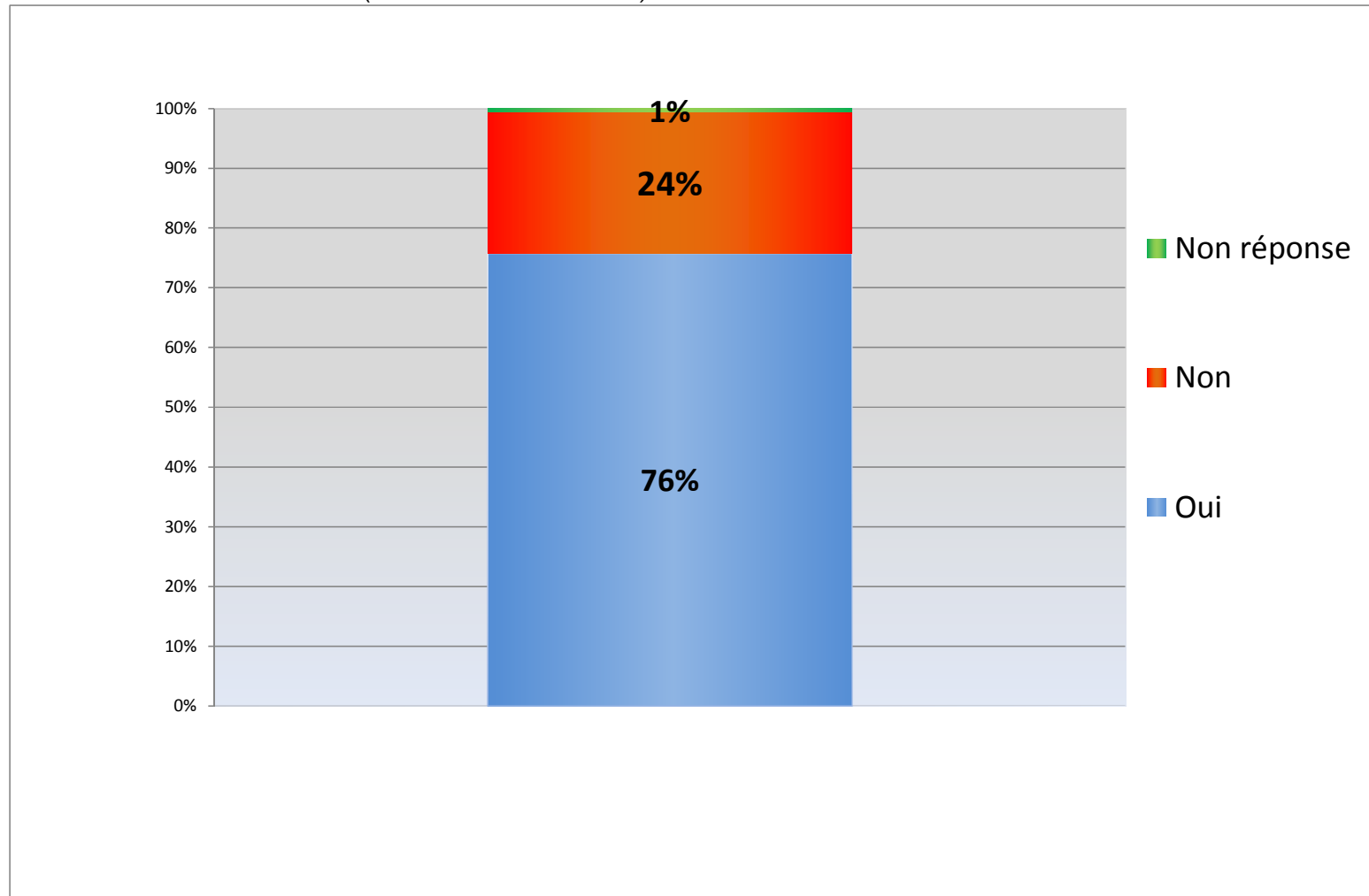
Avez-vous ensuite fait appel à l'un des services suivants ? (citée au moins une fois) (Base : 176 individus n'ayant pas été satisfait de leur premier recours)



- Méthodologie
- Les Français et la réclamation
 - ▶ La propension à réclamer
 - ▶ Les secteurs de consommation concernés
 - ▶ Les recours sollicités
- Les Français et la médiation de la consommation
 - ▶ Connaissance de la notion
 - ▶ Secteurs de consommation concernés

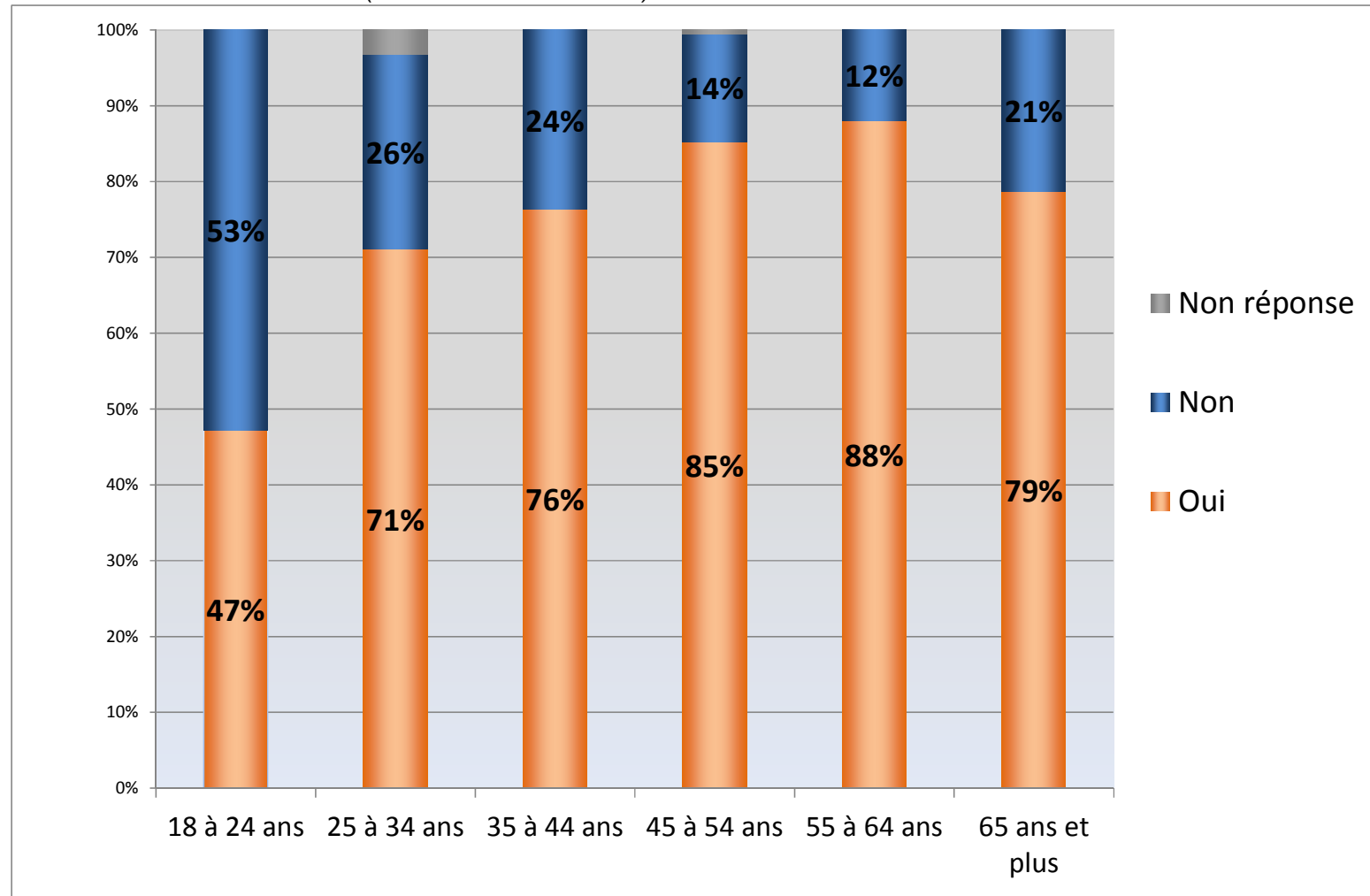
La médiation pour la consommation est une notion connue pour $\frac{3}{4}$ des Français...

Avez-vous déjà entendu parler de médiation ou de médiateur pour les consommateurs ? (Base : 1000 individus)



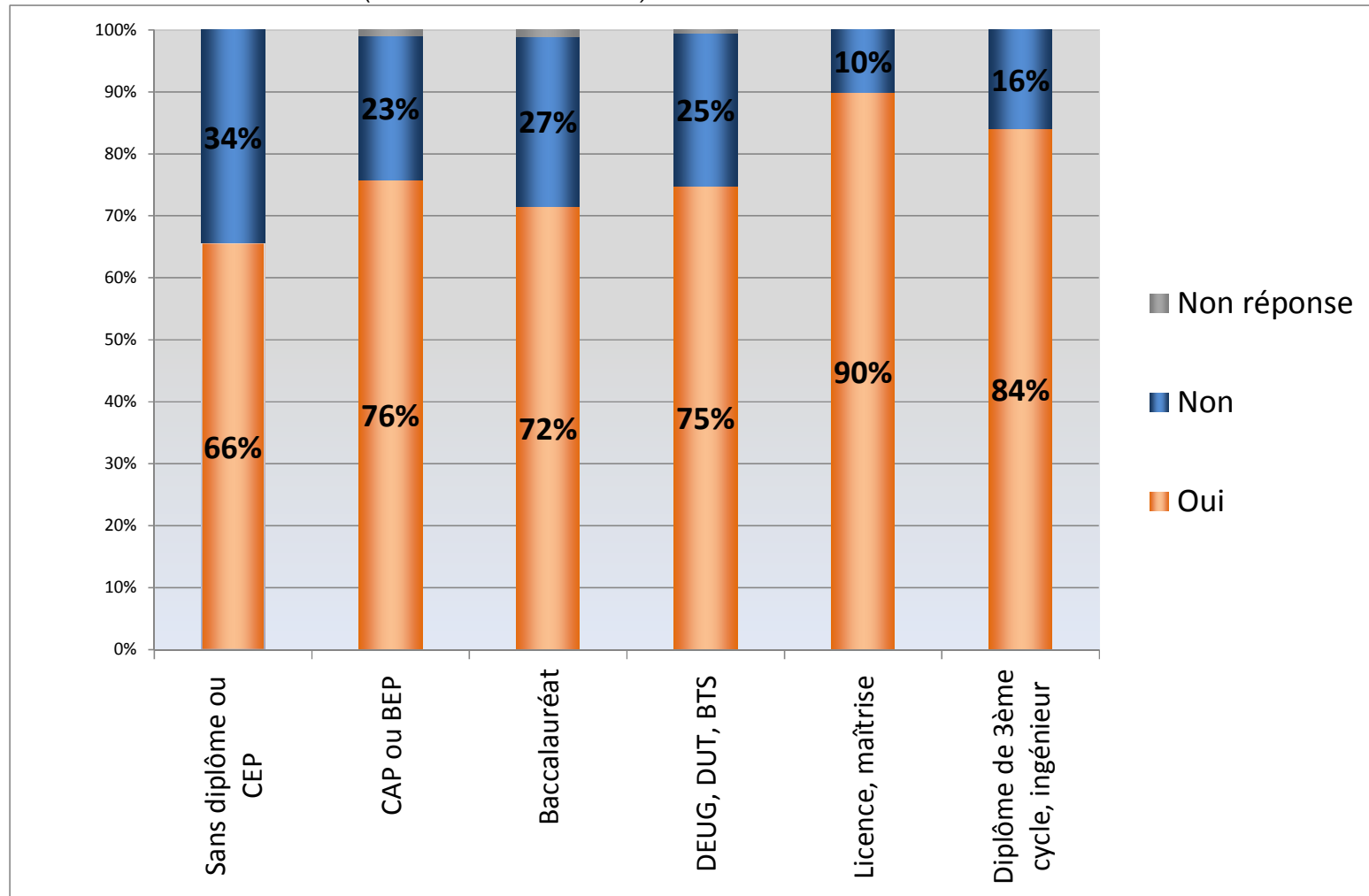
La médiation est une notion moins connue chez les plus jeunes

Avez-vous déjà entendu parler de médiation ou de médiateur pour les consommateurs ? (Base : 1000 individus)



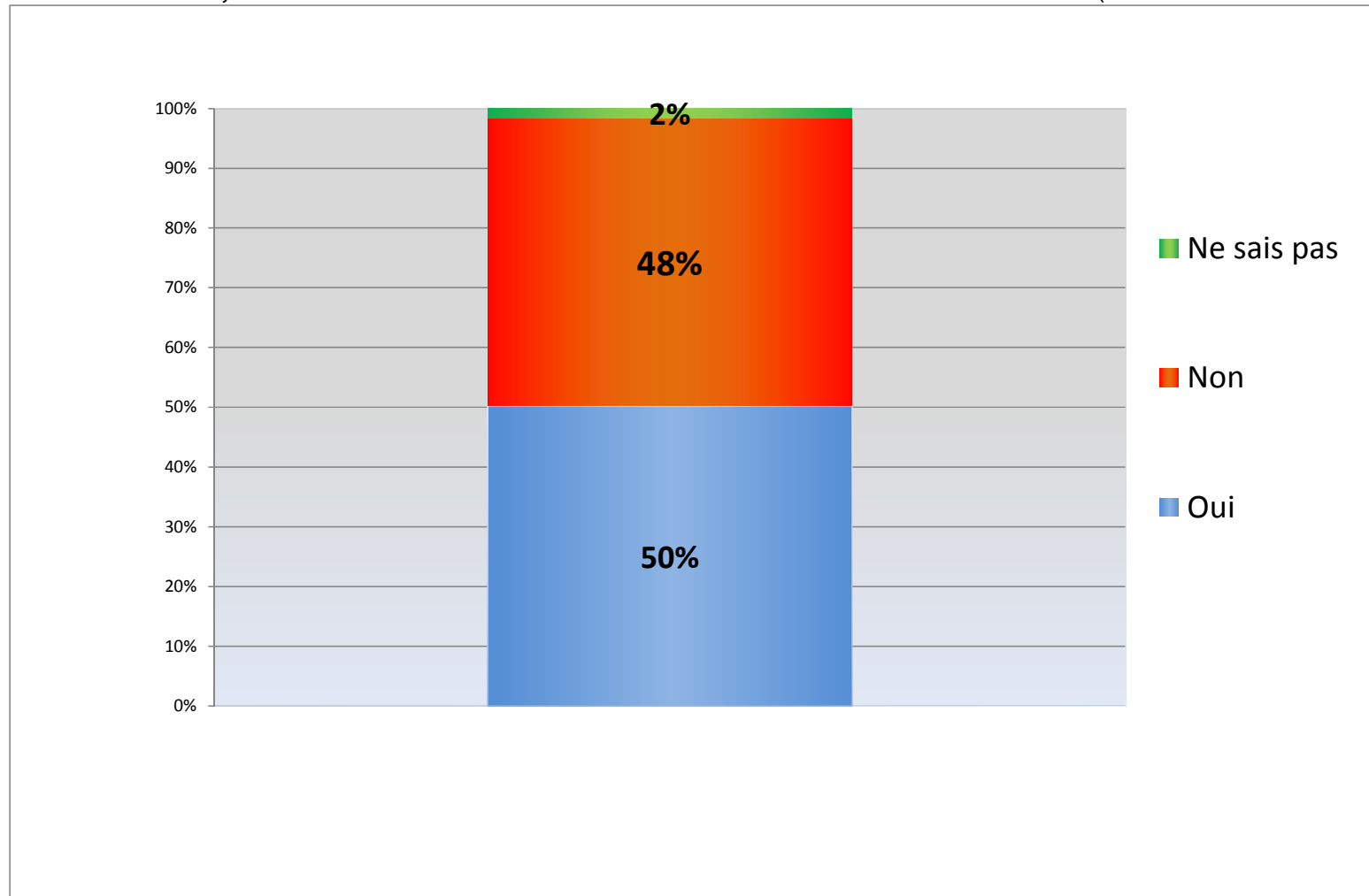
Les plus diplômés sont plus au fait de la médiation pour la consommation

Avez-vous déjà entendu parler de médiation ou de médiateur pour les consommateurs ? (Base : 1000 individus)



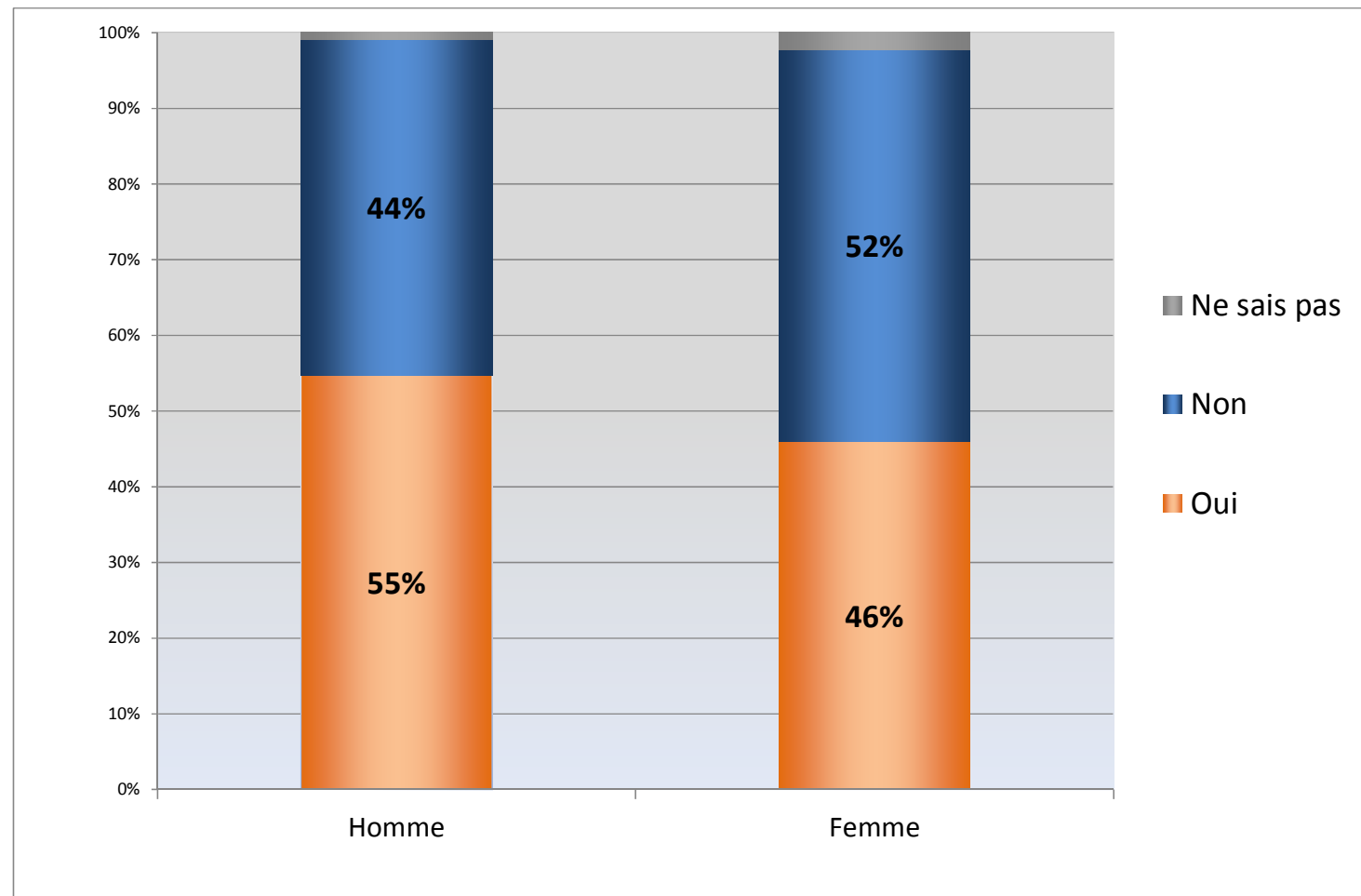
... mais seule la moitié d'entre eux sait où trouver un médiateur

Si vous deviez avoir recours à la médiation pour résoudre un litige dans le secteur de la consommation, savez-vous comment trouver un médiateur ? (Base : 1000 individus)



Les hommes semblent plus informés sur la sollicitation d'un médiateur

Si vous deviez avoir recours à la médiation pour résoudre un litige dans le secteur de la consommation, savez-vous comment trouver un médiateur ? (Base : 757 individus ayant déjà entendu parler des médiateurs)



- Méthodologie
- Les Français et la réclamation
 - ▶ La propension à réclamer
 - ▶ Les secteurs de consommation concernés
 - ▶ Les recours sollicités
- Les Français et la médiation de la consommation
 - ▶ Connaissance de la notion
 - ▶ Secteurs de consommation concernés

Les secteurs pour lesquels les Français s'attendent à la présence de médiateur

Dans quels domaines pensez-vous qu'il existe des médiateurs pour les consommateurs ? (Base : 757 individus ayant déjà entendu parler des médiateurs)

