

# Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction concernant Belmed

19.03.2017

Jusqu'à présent, 391 personnes ont participé à l'enquête. Nous remercions tous les participants !

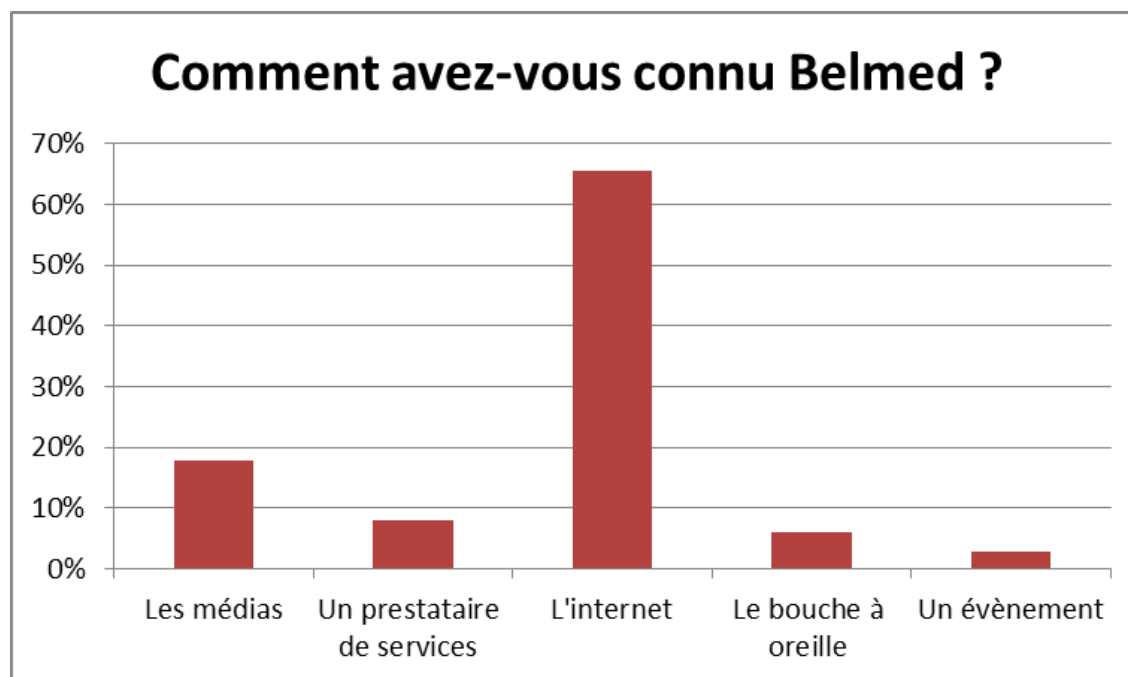
La grande majorité des participants, soit 86,07 %, venaient de Belgique, 9,47 % étaient originaires d'autres pays de l'Union européenne et 4,46 % de l'extérieur de l'Europe.

La répartition en fonction de l'âge est la suivante :

Âge répondants	Nombre	Pourcentage
-18	14	3,58%
18-35	123	31,46%
36-65	209	53,45%
65+	45	11,51%
<b>Totaal</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

Les consommateurs sont les principaux utilisateurs de Belmed : 86,97 % des participants ont indiqué consulter le site en tant que consommateurs contre 13,03 % en tant que professionnels.

Internet est le premier canal via lequel le répondant a découvert Belmed, suivi par les médias. Ces deux canaux représentent près de 83,58 % des réponses.



La satisfaction relative aux informations disponibles concernant la résolution extrajudiciaire des litiges (médiation, arbitrage, conciliation, ombudsman, ...) est relativement positive, comme le révèle le tableau. 62,94 % des sondés répondent que ces informations répondent à leurs attentes (plutôt bien à très bien).

L'information fournie sur le règlement extrajudiciaire des litiges répond-elle à votre attente ?	
très bien	18,30%
plutôt bien	44,64%
très peu	21,88%
pas du tout	15,18%

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Il existe deux manières de s'identifier sur Belmed : via une carte d'identité électronique et/ou un token, ou via une adresse e-mail associé à un mot de passe. 67,61 % des participants estiment la procédure d'identification à Belmed facile à très facile, 19,32 % trouvent l'identification plutôt difficile et 13,07 % difficile.

Afin d'introduire une demande de médiation, l'utilisateur doit compléter un formulaire. Selon les sondés, le processus d'encodage s'est déroulé relativement facilement. 74,56 % d'entre eux l'ont trouvé « plutôt facile » ou « très facile ».

Remplir le formulaire de demande de médiation a été :	
très facile	30,77%
plutôt facile	43,79%
plutôt difficile	17,75%
difficile	7,69%

L'opinion des participants ayant introduit une demande de médiation via Belmed est partagée quant au traitement de celle-ci. Une majorité, soit 63,69 %, indique être plutôt satisfaite. Les utilisateurs sont également plutôt satisfaits de la rapidité de traitement des demandes : 60,74 % d'entre eux ont indiqué que le traitement était rapide à très rapide.

Votre demande de médiation a été traitée :	
très bien	26,75%
plutôt bien	36,94%
très peu	14,01%
pas du tout	22,29%

La durée de traitement de votre demande vous a paru :	
très rapide	20,00%
rapide	40,74%
plutôt lente	19,26%
lente	20,00%

Enfin, nous voyons dans le diagramme circulaire ci-dessous que l'Asbl Commission Litiges Voyages, compétente pour certains litiges entre un voyageur et un organisateur de voyages (tour-opérateur) et/ou un intermédiaire de voyages (agence de voyages), a le plus souvent (14,29 %) été soumise à l'évaluation des participants ayant introduit une demande de médiation via Belmed.

Le Centre européen des Consommateurs (CEC) suit directement à la deuxième place (11,11 %). Le CEC informe les consommateurs quant à leurs droits dans le cadre d'achats transfrontaliers au sein de l'Union européenne et leur prête assistance en cas de plaintes à ce sujet.

Le médiateur agréé par le SPF Justice « 1+1=1 au carré » et la Commission d'Arbitrage Consommateurs pour le secteur de l'entretien du textile (CACET) occupent la troisième place avec chacun 9,52 % du nombre total d'appréciations. Les instances reprises dans le diagramme circulaire représentent ensemble 81,75 % de toutes les évaluations effectuées.

### L'organisme pour lequel vous avez fait une appréciation

