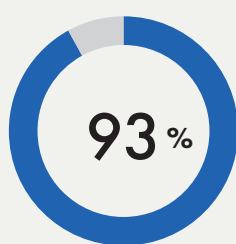


BAROMÈTRE 2018

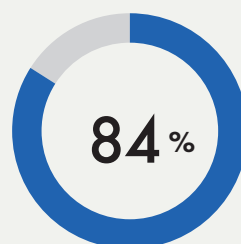
DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS PAR LA BANQUE DE FRANCE

NOTE DE SATISFACTION
GLOBALE

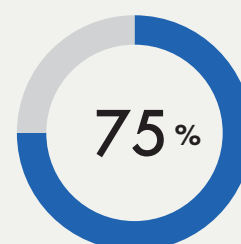
7,4
SUR 10



des personnes interrogées estiment que la Banque de France effectue un travail objectif et fiable.



des personnes interrogées considèrent que la Banque de France sait évoluer et innover pour répondre aux besoins et exigences des acteurs économiques et financiers.



des personnes interrogées pensent que la Banque de France est ouverte sur son environnement et communique suffisamment.



Synthèse de 10 enquêtes de satisfaction réalisées en 2017/2018 :

Enquêtes nationales mensuelles de conjoncture, Blog Economique, Portail Webstat, Services fiduciaires, Services bancaires aux clients institutionnels, Fichier bancaire des entreprises, Cotation des entreprises, Portail du Surendettement, Modalités d'accueil du public, Education économique et financière des publics.

Les notes indiquées résultent de la moyenne non pondérée des produits et services évalués.

LÉGENDE D'INTERPRÉTATION

Très satisfaisant (9 à 10)	Pas satisfaisant (5 à 6)
Satisfaisant (7 à 8)	Pas du tout satisfaisant (0 à 4)

- Enquêtes nationales mensuelles de conjoncture
- Blog Economique
- Portail Webstat
- Services Fiduciaires
- Services bancaires aux clients institutionnels
- Fichier bancaire des entreprises
- Cotation des entreprises
- Portail du surendettement
- Modalités d'accueil du public
- Education économique et financière des publics

SATISFACTION GLOBALE

Note de satisfaction globale

Taux de satisfaction globale

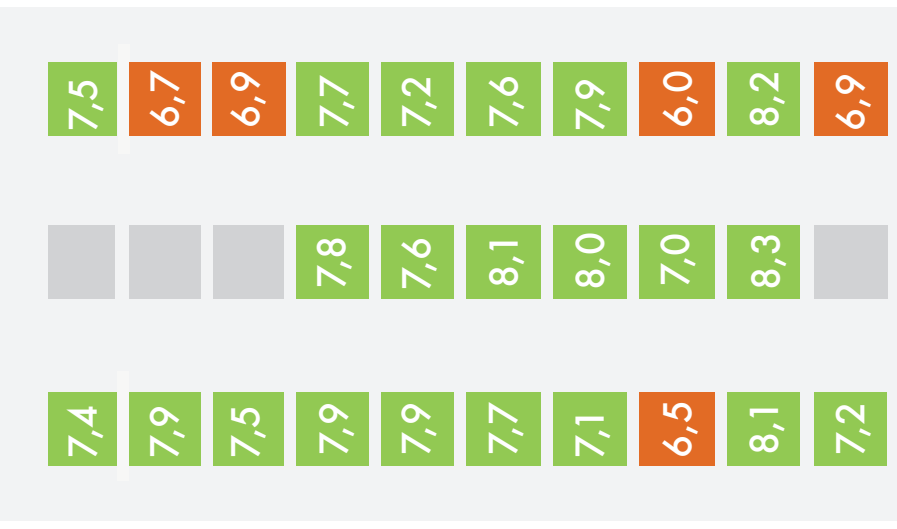


GRANDS THÈMES

Offre de service

Interlocuteurs

Communication/ Information

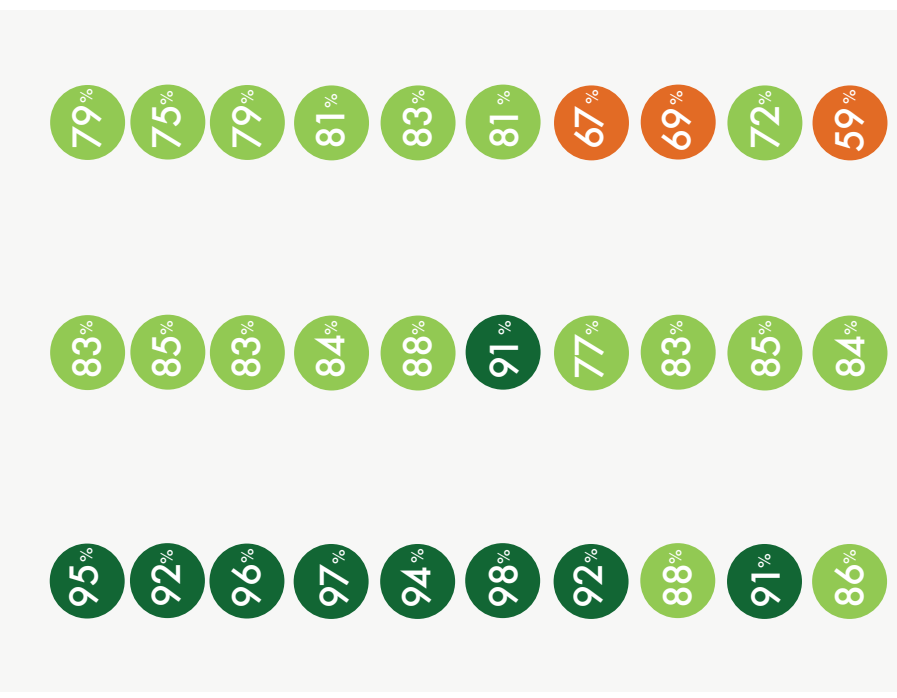


IMAGE

La Bdf effectue un travail objectif et fiable

La Bdf sait évoluer et innover pour répondre aux besoins et exigences des acteurs économiques et financiers

La Bdf est ouverte sur son environnement et communique suffisamment



NOTE GLOBALE POUR
LE SERVICE APPORTÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE
7,5
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
LA RELATION AVEC LES INTERLOCUTEURS DE LA BANQUE DE FRANCE
7,8
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
LA COMMUNICATION/ L'INFORMATION DE LA BANQUE DE FRANCE
7,3
SUR 10