

La Banque de France assure l'entretien de la monnaie fiduciaire et gère la bonne qualité de sa circulation sur le territoire national, par l'intermédiaire des établissements de crédit et des transporteurs de fonds.

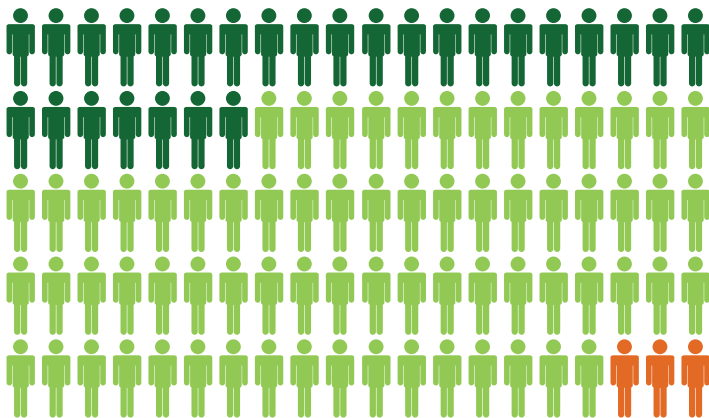
Chiffres clés 2017
de l'activité

- **184** interlocuteurs des « Transporteurs de fonds » et **382** des « Responsables espèces des Etablissements de Crédit »
- **6 milliards** de billets prélevés auprès des guichets
- **5,7 milliards** de billets versés aux guichets

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017

NOTE DE SATISFACTION
GLOBALE

7,8
SUR 10



NOTE GLOBALE POUR
LE SERVICE APPORTÉ
PAR LES SERVICES
FIDUCIAIRES

7,9
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
LA RELATION AVEC LES
INTERLOCUTEURS DES
SERVICES FIDUCIAIRES

7,8
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR
LA COMMUNICATION/
INFORMATION DES
SERVICES FIDUCIAIRES

7,7
SUR 10



Enquête téléphonique réalisée du 20 au 30 juin 2017 auprès de représentants des établissements de crédit et des transporteurs de fonds selon la méthode des quotas



Echantillon représentatif de 158 interviews, constitué des clients des Services Fiduciaires

2017




LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

7,8

LE SERVICE APPORTÉ PAR LES SERVICES FIDUCIAIRES

7,9

dont :

-  Les fonctionnalités du Portail Interop Assistance
-  Les opérations de prélèvements et de versements
-  La préparation à l'émission d'une nouvelle coupure

7,7




8,0

7,7

LA RELATION AVEC LES INTERLOCUTEURS DES SERVICES FIDUCIAIRES

7,8

dont :

-  L'expertise de mon interlocuteur
-  La capacité de mon interlocuteur à connaître mes besoins
-  Sa capacité à animer et à coordonner une cellule de crise au niveau national et/ou au niveau local

8,1




7,4

7,3

LA COMMUNICATION/INFORMATION DES SERVICES FIDUCIAIRES

7,7

dont :

-  Le niveau d'information donné sur le site internet par rapport à mes besoins
-  Le niveau d'information sur l'évolution des normes de conditionnement et des procédures aux guichets de la banque de France
-  L'adéquation de la formation à l'authentification des billets reçue par rapport aux besoins de mon établissement

7,9

7,7

8,7

LÉGENDE D'INTERPRÉTATION

Très satisfaisant (9 à 10)

Satisfaisant (7 à 8)

Pas satisfaisant (5 à 6)

Pas du tout satisfaisant (0 à 4)

L'IMAGE DE LA BANQUE DE FRANCE DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE SUR LES SERVICES FIDUCIAIRES

97%



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

84%



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

81%



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