

MODAC est un programme d'amélioration de la qualité du service rendu par la mise en oeuvre d'un accueil multicanal, en réponse aux demandes d'information, d'écoute ou d'assistance du public.

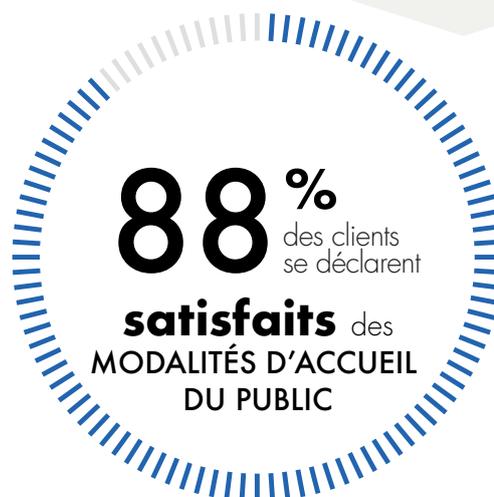
Chiffres clés 2017
de l'activité

- 710 000 visiteurs à ses guichets
- 2,5 millions d'appels téléphoniques entrants

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017

NOTE DE SATISFACTION
GLOBALE

8,0
SUR 10



NOTE GLOBALE POUR

**LE SERVICE APPORTÉ
PAR LES MODALITÉS
D'ACCUEIL DU PUBLIC**

8,1
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR

**LA RELATION AVEC LES
INTERLOCUTEURS
DES MODALITÉS D'ACCUEIL
DU PUBLIC**

8,3
SUR 10

NOTE GLOBALE POUR

**LA COMMUNICATION/
INFORMATION
DES MODALITÉS D'ACCUEIL
DU PUBLIC**

8,2
SUR 10



Enquête on-line réalisée du 14 décembre au 30 janvier 2018 auprès de particuliers qui sont entrés en relation avec la Banque de France



Echantillon représentatif de 511 enquêtes complètes, constitué de particuliers

2017

LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE

8,0

LE SERVICE APPORTÉ PAR LES MODALITÉS D'ACCUEIL DU PUBLIC

8,1

dont :



La pertinence de la réponse apportée

8,1



La clarté et la facilité de compréhension de la réponse apportée

8,2



L'exhaustivité de la réponse apportée

8,1

LA RELATION AVEC LES INTERLOCUTEURS DES MODALITÉS D'ACCUEIL DU PUBLIC

8,3

dont :



La courtoisie de la réponse ou le ton de la réponse

8,5



La disponibilité / L'implication de l'agent pendant l'entretien

8,6



Le délai de réponse à une demande web

7,2

LA COMMUNICATION/INFORMATION DES MODALITÉS D'ACCUEIL DU PUBLIC

8,2

dont :



La simplicité d'utilisation du formulaire

8,3



La facilité d'accès au formulaire de contact sur le site internet

8,1

LÉGENDE D'INTERPRÉTATION

Très satisfaisant (9 à 10)



Satisfaisant (7 à 8)



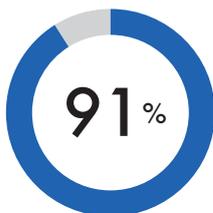
Pas satisfaisant (5 à 6)



Pas du tout satisfaisant (0 à 4)



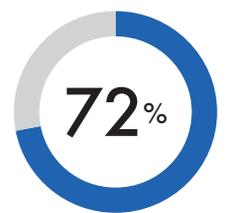
L'IMAGE DE LA BANQUE DE FRANCE DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE SUR LES MODALITÉS D'ACCUEIL DU PUBLIC



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.