

La satisfaction des clients du réseau des caisses

Les clients institutionnels de la Banque de France effectuent à ses guichets plus de 500 000 opérations de numéraire par an, pour des volumes dépassant, dans chaque sens, les 7 milliards de billets et 1 à 2 milliards de pièces. La Banque de France les interroge chaque année pour mesurer leur niveau de satisfaction, dans des termes qui n'ont pas varié depuis 2003.

De bons résultats confirmés annuellement

L'enquête prend la forme d'entretiens téléphoniques au cours desquels sont balayés quatre thèmes : la satisfaction globale, la qualité des relations avec les interlocuteurs, la prestation logistique (les conditions de réalisation des opérations de numéraire), l'information et la communication. L'échantillon interrogé est double : d'une part, environ 140 représentants des établissements de crédit, d'autre part, une quarantaine de représentants des sociétés de transport de fonds, tous tirés au hasard dans un fichier de correspondants du siège et de chacune des régions.

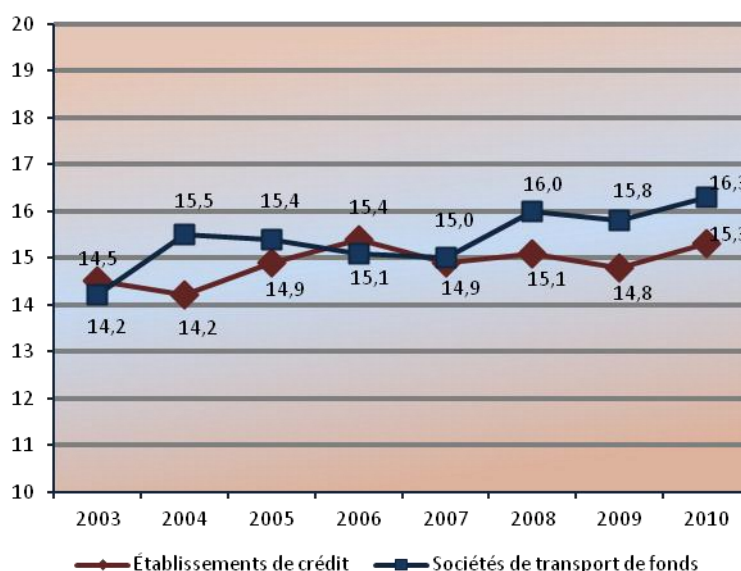
Restituée par une note sur 20, la satisfaction globale des établissements de crédit s'inscrit régulièrement, depuis 2005, autour de 15 (15,3 en 2010). Celle des sociétés de transport de fonds, plutôt supérieure, s'établit aux environs de 16 depuis 2008 (16,3 en 2010).

Le meilleur niveau de satisfaction est obtenu, pour les deux catégories interrogées, sur la qualité de la relation. La prestation logistique recueille également une bonne satisfaction de la part des transporteurs de fonds, un peu plus mitigée de la part des établissements de crédit, dont certains voudraient un peu plus de « souplesse » sur les normes de conditionnement des billets.

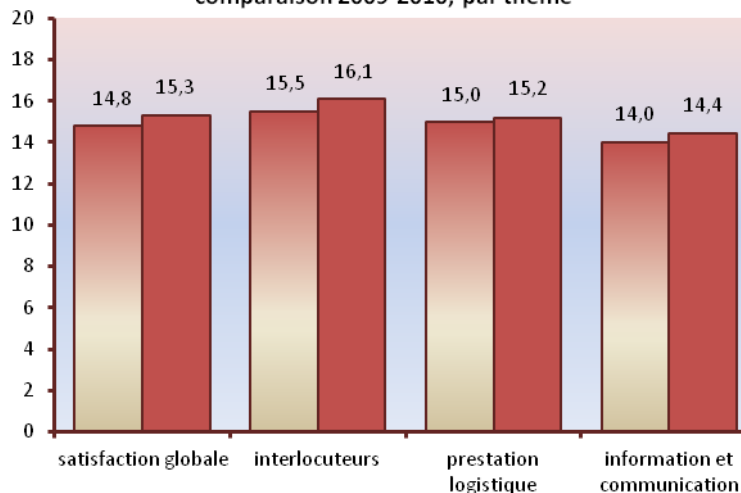
Un certain déficit en matière de communication

Les attentes les moins satisfaites portent sur le domaine de l'information et de la communication, tout au moins pour les établissements de crédit, avec des notes qui s'inscrivent entre 13,5 et 15. Les attentes exprimées restent cependant quelquefois difficiles à prendre en compte (communiquer plus sur la

La satisfaction des clients des caisses institutionnelles de la Banque de France, de 2003 à 2010



La satisfaction des établissements de crédit, comparaison 2009-2010, par thème



contrefaçon), où à interpréter (demande d'information sur la circulation fiduciaire).

Au final, les enquêtes renvoient l'image, peut-être sans surprise, d'une institution particulièrement sérieuse et compétente, relativement dynamique, mais quelquefois un peu rigide, et qui ne parvient pas autant qu'elle le voudrait à se montrer à l'écoute des attentes de ses partenaires, ou tout au moins n'est pas toujours en mesure d'y répondre systématiquement.

L'enquête menée en 2010

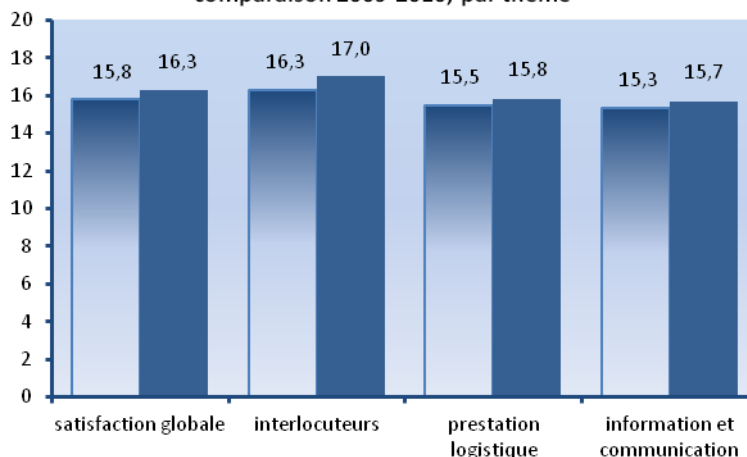
Comme chaque année, l'enquête, confiée à un cabinet spécialisé, a été conduite en juin. Ses résultats font apparaître la même stabilité que dans les années antérieures, tout en enregistrant, pour les établissements de crédit comme pour les transporteurs de fonds, une légère progression, d'autant plus remarquable qu'elle est générale à l'ensemble des domaines.

L'amélioration la plus notable apparaît dans la relation avec les interlocuteurs qui, du point de vue des transporteurs de fonds, atteint véritablement un excellent niveau.

La progression est moins importante sur l'évaluation d'ensemble donnée à la prestation logistique. Cependant, le niveau de satisfaction s'est remarquablement accru pour ce qui concerne la disponibilité des pièces, bien régulée depuis 2008, et enregistre également une amélioration sensible s'agissant des procédures aux guichets et des normes de conditionnement, un peu plus d'un an après la réforme du régime des appoints.

En matière d'information et de communication, la progression d'ensemble est portée, d'une part, par une satisfaction accrue sur la traçabilité des opérations et l'information sur les différences et, d'autre part, par une meilleure perception de l'information relative aux signes de sécurité des billets. En revanche, la satisfaction des établissements de crédit quant à la communication sur la circulation fiduciaire et la contrefaçon demeure, comme habituellement, en retrait.

La satisfaction des transporteurs de fonds, comparaison 2009-2010, par thème



Les entretiens bilatéraux

L'enquête nationale annuelle est confortée par de brefs questionnaires de satisfaction, que les représentants de la Banque de France à l'échelon régional ou local, responsables de caisse ou directeurs, remplissent avec leurs correspondants à l'occasion d'entretiens avec ceux-ci.

En 2009, alors que le dispositif était en cours de généralisation, c'est ainsi une centaine de questionnaires pour les établissements de crédit, et environ 80 pour les sociétés de transport de fonds, qui ont pu être exploités. Ils donnent des résultats logiquement similaires à ceux de l'enquête nationale, mais que les responsables locaux de la Banque de France peuvent exploiter dans leur action quotidienne, et qui apportent sur certains sujets des précisions utiles à la définition des orientations nationales.