

Nos **6** engagements POUR UN ACCUEIL des publics efficace et de qualité



Quel périmètre ?

L'accueil est un service en réponse à une demande d'information, d'écoute, ou d'assistance : accueil physique au guichet, accueil téléphonique, réponses aux demandes écrites, demande d'information *via* les outils numériques.



Pourquoi des engagements en matière d'accueil ?

Moderniser les modalités de l'accueil à la Banque de France s'inscrit dans **une démarche qualité** et de transformation du Réseau, à la fois **stratégique et décisive** pour la performance de nos services.

S'inscrivant dans le programme de modernisation de l'accueil (MODAC), le processus d'accueil est pensé et organisé de façon à **le rendre plus efficace**, en étant **plus performant, plus moderne, plus ouvert aux différents publics**.



Quels sont nos objectifs en matière d'accueil ?

- Offrir au public une **qualité de service** voulue et affichée.
- Développer une **logique de résultats** autour d'un suivi régulier.
- Susciter une **dynamique positive** en interne pour mobiliser le personnel autour d'engagements simples.
- Renforcer *in fine* **l'image de la Banque de France**.



**Notre volonté : être plus performant,
plus moderne, plus ouvert aux différents publics.**



1

ACCESSIBILITÉ

Nous accueillons les demandeurs sur rendez-vous et répondons de manière rapide et adaptée à chaque demande

2

CONFIDENTIALITÉ

Nous assurons le respect de la confidentialité des échanges

3

FIABILITÉ

Nous fournissons des informations complètes et fiables

4

PERSONNALISATION

Nous adaptons notre discours à chaque demande

5

EXPERTISE

Nous développons nos compétences pour mieux répondre aux attentes

6

QUALITÉ

Nous faisons évoluer nos pratiques pour améliorer notre offre de services



L'accueil à la Banque de France en chiffres (2018)



575 000
demandes à nos guichets



130 000
courriers et courriels



de **nombreux**
appels téléphoniques
pris en charge



et déjà **55 000**
demandes internet
(nouveau service ouvert fin 2017)

Délais de traitement



1 jour ouvré
pour les demandes
de droit au compte



7 jours maximum
pour les autres
demandes écrites

ASSURANCE
BANQUE
EPARGNE

Info
SERVICE

314 000 appels
plus de **85 %**
(taux de service)

Enquête de satisfaction



89 %

un très bon taux de satisfaction
porté par une part de répondants
« tout à fait satisfaits »
largement majoritaire.

8,8/₁₀

la disponibilité et la capacité de l'interlocuteur
à comprendre la demande

8,3/₁₀

la prise de rendez-vous par internet

8,5/₁₀

la pertinence de la réponse apportée

(réalisée du 2 novembre au 15 décembre 2018 sur un échantillon de 4 648 personnes)