

Paris, le 16 mai 2018

# Publication du 1<sup>er</sup> baromètre de satisfaction de la Banque de France

## 86 % des sondés se déclarent satisfaits de la qualité des services rendus par l'Institution.

Dans une démarche de transparence et d'amélioration continue des services rendus, la Banque de France a souhaité que soit régulièrement mesurée la satisfaction de ses interlocuteurs.

L'Institution propose en effet de nombreuses prestations de service, dont le développement et la pérennité reposent majoritairement sur sa capacité à satisfaire l'ensemble de ses interlocuteurs. C'est dans ce contexte qu'est publié ce mercredi 16 mai 2018 le premier baromètre de satisfaction.

De 2017 à 2018, les interlocuteurs – particuliers et professionnels – de dix services<sup>1</sup> représentatifs des activités de la Banque de France et relatifs à la stratégie monétaire, à la stabilité financière et aux services à l'économie, ont été interrogés sur la qualité de l'offre proposée, la relation avec les équipes de la Banque de France et l'accessibilité de l'information.

86 % des personnes sondées se déclarent satisfaites des services de la Banque de France et 93 % estiment que l'Institution effectue un travail objectif et fiable. Elles sont 84 % à considérer que la Banque de France sait évoluer et innover pour répondre aux besoins et exigences des acteurs économiques et financiers. Enfin, 75 % des sondés pensent que l'Institution est ouverte sur son environnement et communique suffisamment. Ces résultats positifs ont également permis d'identifier un premier axe de progrès : mieux faire connaître l'étendue des services proposés par la Banque de France, dont une partie semble être encore méconnue du public.

L'ensemble des résultats du baromètre figure sur le site internet de la Banque de France : <http://barometre-2018.banque-france.fr/>

### À propos de la Banque de France

Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers.

<sup>1</sup> Blog Économique, Cotation des entreprises, Éducation économique et financière des publics, Enquêtes nationales mensuelles de conjoncture, Fichier bancaire des entreprises, Modalités d'accueil du public, Services bancaires aux clients institutionnels, Services fiduciaires, Portail du surendettement et Portail Webstat.

### CONTACT PRESSE

Service de la Communication externe et digitale  
tél : 01 42 92 39 00