

# Etude sur la qualité des prestations de services de diverses catégories en Belgique

En collaboration avec



[guides-123.be](http://guides-123.be)

# Introduction

- En juillet 2009 et en collaboration avec Leuvenresearch.be, nous avons mené une enquête pour recueillir les données sur la qualité des services offerts dans un large éventail de catégories.
- L'objectif de cette étude est de fournir aux consommateurs une information juste et objective dans un vaste nombre de catégories. Nous espérons que vous serez en mesure d'utiliser cette information pour choisir le meilleur fournisseur ou prestataire pour vous.
- A ce jour, nous avons recueilli les informations de 2012 consommateurs néerlandophones.

# • Méthodologie (1)

Nous avons recueilli les données pour les catégories de produits suivantes :

1. Gsm
2. Carte de crédit
3. Assurance vie
4. Prêt
5. Assurance voiture
6. Internet
7. Electricité
8. Crédit logement
9. Epargne
10. Assurance habitation
11. Télévision

Et avons posé les questions suivantes  
(A droite de cette liste)

1. Quel est votre fournisseur de XXX?  
Inscrivez ici un seul opérateur, même si cela s'applique à plusieurs marques.

2. Comment évalueriez-vous votre fournisseur de XXX sur les points suivants?

|                      | Mauvais               | Raisnable             | Neutre                | Bon                   | Excellent             |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Qualité générale     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service clients      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Courtoisie/amabilité | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rapport qualité/prix | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Pouvez-vous donner un élément positif de ce fournisseur de XXX?

4. Pouvez-vous donner un élément négatif de ce fournisseur de XXX?

5. Conseilleriez-vous ce fournisseur de XXX à vos amis/vos connaissances/votre famille?  
 Sûrement pas  Peut-être  Probablement  Absolument

6. Avez-vous quelques conseils ou remarques que vous souhaiteriez communiquer aux autres consommateurs concernant ce fournisseur de XXX?

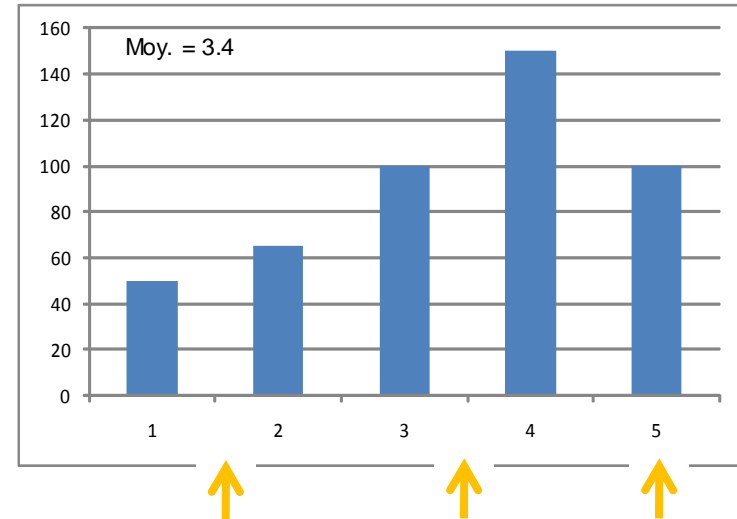
# • Méthodologie (2)

Pour rendre les évaluations les plus utiles possible, nous avons convertis les scores bruts en évaluations sous forme d'étoiles.

|           |                          |
|-----------|--------------------------|
| 1 étoile  | Mauvais                  |
| 2 étoiles | En-dessous de la moyenne |
| 3 étoiles | Moyenne                  |
| 4 étoiles | Au-dessus de la moyenne  |
| 5 étoiles | Excellent                |

• **Un exemple simple** : Supposons que vous vouliez acheter une voiture de luxe. Vous avez cinq marques qui vous offrent une belle voiture de luxe avec aucunes différences significatives dans les prix parmi ces marques. Comment choisissez-vous la meilleure voiture parmi les cinq proposées ? Voici où le concept des évaluations sous forme d'étoiles vient vous éclairer. Il s'agit de standardiser les voitures sur une base commune (dans ce cas, le prix) et évaluer les voitures sur base de leurs performances (par exemple : est-ce que la performance d'une voiture particulière en vaut le prix ?)

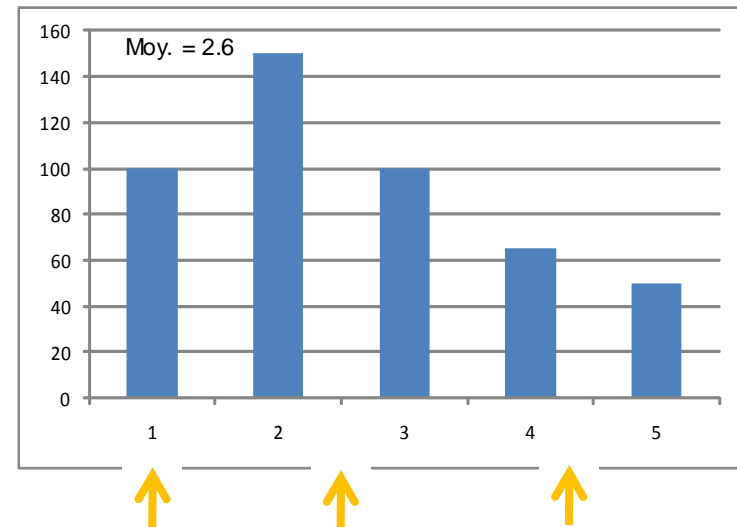
Cela signifie que l'évaluation sous formes d'étoiles évalue toujours la qualité relative des différents fournisseurs.



Etoile 1

Etoile 3

Etoile 5



Etoile 1

Etoile 3

Etoile 5

## Prêts personnels

Nombre de réponses: 206

| Nom de l'entreprise     | Nombre de réponses | appréciation moyenne (en étoiles) |                  |                         |                           |               |                            |            |                        |
|-------------------------|--------------------|-----------------------------------|------------------|-------------------------|---------------------------|---------------|----------------------------|------------|------------------------|
|                         |                    | Recommander à un ami              | Qualité générale | Services à la clientèle | Courtoisie / convivialité | Disponibilité | Connaissances du personnel | Taux       | Rapport qualité / prix |
| Alpha Credit            | 2                  | 3.3                               | 3.3              | 3.2                     | 2.2                       | 2.7           | 2.6                        | 4.0        | 3.7                    |
| Argenta                 | 12                 | 3.7                               | 3.5              | 3.7                     | 3.5                       | 3.9           | 3.6                        | 3.8        | 3.8                    |
| AXA BANK                | 17                 | 3.8                               | 3.8              | 3.9                     | 3.7                       | 3.8           | 3.9                        | 4.1        | 3.7                    |
| Centea                  | 11                 | 4.0                               | 3.8              | 3.8                     | 4.2                       | 3.9           | 3.8                        | 3.7        | 3.7                    |
| Cofidis                 | 3                  | 3.0                               | 3.0              | 3.4                     | 3.1                       | 3.4           | 2.6                        | 2.3        | 2.3                    |
| DELTA LLOYD BANK        | 1                  | 5.0                               | 3.9              | 3.8                     | 3.6                       | 3.8           | 5.0                        | 4.5        | 4.3                    |
| DEXIA BANK              | 26                 | 3.6                               | 3.9              | 3.9                     | 3.9                       | 3.8           | 3.9                        | 3.6        | 3.7                    |
| Europe Bank             | 3                  | 2.6                               | 2.6              | 2.8                     | 2.3                       | 3.1           | 1.8                        | 3.4        | 1.6                    |
| Fidexis                 | 2                  | 2.0                               | 2.6              | 2.4                     | 2.3                       | 2.4           | 1.8                        | 2.9        | 3.1                    |
| Fintro                  | 2                  | 3.3                               | 3.9              | 3.8                     | 3.6                       | 2.7           | 2.6                        | 3.4        | 3.1                    |
| FORTIS                  | 13                 | 3.5                               | 4.0              | 3.9                     | 3.8                       | 4.0           | 3.8                        | 3.9        | 3.9                    |
| FORTIS BANK             | 20                 | 3.6                               | 3.7              | 3.8                     | 3.7                       | 3.8           | 3.9                        | 3.6        | 3.4                    |
| ING BELGIUM             | 16                 | 3.6                               | 3.2              | 3.4                     | 3.7                       | 3.5           | 3.6                        | 3.1        | 3.1                    |
| KBC BANK                | 42                 | 3.8                               | 3.8              | 3.9                     | 3.9                       | 3.7           | 3.8                        | 3.5        | 3.6                    |
| RECORD                  | 10                 | 3.8                               | 3.9              | 3.5                     | 3.6                       | 3.6           | 3.4                        | 3.8        | 3.8                    |
| CREDIT AGRICOLE         | 1                  | 5.0                               | 5.0              | 3.8                     | 3.6                       | 3.8           | 3.8                        | 5.0        | 5.0                    |
| BNP Paribas             | 4                  | 3.6                               | 3.3              | 3.5                     | 3.6                       | 3.3           | 3.8                        | 2.9        | 3.4                    |
| Cetelem Belgium         | 2                  | 2.6                               | 2.6              | 2.6                     | 2.2                       | 2.7           | 2.6                        | 3.4        | 3.1                    |
| PROFESSIONAL CREDIT - C | 1                  | 1.3                               | 1.3              | 1.0                     | 4.9                       | 5.0           | 5.0                        | 1.3        | 1.0                    |
| VDK Savings Bank nv     | 1                  | 0.0                               | 3.9              | 3.8                     | 3.6                       | 3.8           | 3.8                        | 2.3        | 4.3                    |
| Citibank                | 4                  | 1.3                               | 1.8              | 1.5                     | 2.0                       | 2.0           | 1.5                        | 1.3        | 2.4                    |
| Bank van Breda & Co NV  | 1                  | 3.9                               | 3.9              | 3.8                     | 3.6                       | 3.8           | 2.6                        | 3.4        | 3.1                    |
| OBK                     | 1                  | 5.0                               | 5.0              | 3.8                     | 3.6                       | 3.8           | 5.0                        | 4.5        | 5.0                    |
| Autres                  | 11                 | 4.0                               | 4.0              | 3.9                     | 3.8                       | 3.7           | 3.6                        | 4.3        | 4.5                    |
| <b>Moyenne</b>          | <b>206</b>         | <b>3.6</b>                        | <b>3.6</b>       | <b>3.6</b>              | <b>3.6</b>                | <b>3.6</b>    | <b>3.6</b>                 | <b>3.6</b> | <b>3.5</b>             |

## Plus d'informations...

Pour recevoir de plus amples informations sur cette étude

Prenez contact avec :

Ilona Delmarle pour guides-123.be : [ilona@webjuicer.be](mailto:ilona@webjuicer.be)

Les résultats complets ainsi que les remarques des consommateurs seront bientôt publiés sur le site 18pourcent.be.