Les Français jugent la qualité de service des commerces

Si plus de 7 Français sur 10 se déclarent satisfaits de la qualité des services délivrés en France, ils sont néanmoins une majorité à estimer qu'elle se dégrade depuis quelques années. Un bon signe toutefois pour les cuisinistes : les commerces et services de proximité et la distribution spécialisée obtiennent les meilleures notes. Et c'est la compétence le critère le plus apprécié.

Ce sont quelques-unes des nombreuses conclusions révélées par la grande enquête nationale sur « *Les Français et les services* » publiée mardi par l'Académie du Service, à l'occasion de la première édition de la Fête des Services, manifestation dont elle est partenaire. Cette enquête inédite visait à mesurer la satisfaction des consommateurs envers les prestataires de services, à comparer les perceptions des différents secteurs d'activité mesurés, et, enfin, d'évaluer l'opinion des 50% de Français qui délivrent eux-mêmes des services.

>> LA QUALITE DES SERVICES SE DEGRADE...

Premier enseignement, les Français sont globalement satisfaits de la qualité des services délivrés en France. Ainsi, à la question, *"Etes-vous satisfait des services rendus par les entreprises en France ?"*, 67% des personnes interrogées se sont dit *"plutôt"* satisfaits mais seulement 5% *"tout à fait"*. Toutefois, comme on l'a indiqué en introduction, plus de la moitié (57%) des Français estiment que la qualité des services s'est « *dégradée* » ou « *beaucoup dégradée* » au cours des trois dernières années. 37% pensent qu'elle est restée stable et seuls 6% des Français constatent une amélioration. A noter que les femmes, souvent aux avant-postes de la démarche d'achat de cuisine, sont significativement plus critiques et estiment à 61% que la qualité s'est dégradée, de même que les salariés du secteur privé. D'une façon plus générale, 53% des sondés pensent que les Français n'ont « *plutôt pas* » ou « *pas du tout* » la culture du service, contre 47% qui pensent le contraire.

Les secteurs d'activités au global : comparaison des taux et moyennes

Pour chacun des secteurs suivants, veuillez indiquer quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de la qualité du service qui vous est délivré par les entreprises, administrations, commerces et artisans auxquels vous avez recours : (0 signifiant que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 que vous êtes tout à fait satisfait, les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement)

	Bases	Taux de satisfaction (notes de 6 à 10)	Classement	Moyennes	Classement
Commerces et services de proximité	1 002	82,5%	1	7,2	1
Loisirs	983	80,4%	2	7,0	2
Beauté, bien-être	973	79,4%	3	7,0	3
Distribution spécialisée	1 004	77,9%	4	6,8	5
Commerces et services présents uniquement sur internet	985	76,5%	5	6,8	4
Grande distribution	1 010	76,3%	6	6,7	8
Tourisme	949	75,0%	7	6,7	7
Fournisseurs d'accès à internet / téléphonie fixe	1 010	74,8%	8	6,7	6
Restauration	1 002	74,6%	9	6,6	10
Services à la personne	820	72,4%	10	6,6	11
Services de santé	1 006	72,1%	11	6,6	9
Téléphonie mobile	1 001	70,9%	12	6,5	12
Distribution d'électricité, eau, gaz, courrier et colis	1 009	68,9%	13	6,4	13
Automobile	970	67,2%	14	6,3	14
Transports	966	63,9%	15	6,0	16
Banque	1 008	63,8%	16	6,1	15
Assurance	1 005	61,7%	17	6,0	17
Services publics et administrations	1 008	54,5%	18	5,5	18

>> COMMERCES ET SERVICES DE PROXIMITE... EN TETE !

Sur le volet appréciation du client, l'enquête a passé au crible le degré de satisfaction globale pour 18 secteurs des services en France. Parmi les secteurs les mieux notés, ce sont les professionnels des commerces et services de proximité qui recueillent les meilleures notes (83% de satisfaction) parmi les consommateurs, devant les secteurs des loisirs (80%), de la beauté/bien-être (79 %), de la distribution spécialisée (78%, catégorie dans laquelle on peut intégrer les cuisinistes), des commerces et services uniquement sur Internet. (77%) et de la grande distribution (76%). En bas de classement, on trouve les transports (64%), la banque (64 %), le secteur des assurances (62%) et les services publics et administrations (55%).

L'enquête a interrogé également les Français sur les attitudes de service les plus appréciées. Les consommateurs placent en tête les professionnels du secteur "beauté/bien-être" qui obtiennent 6 fois la première place des 13 attitudes de service, leur meilleur score étant la compétence jugée favorablement par 82% des Français. En outre, ce secteur obtient la meilleure moyenne de la satisfaction détaillée. Au contraire, quatre secteurs d'activités sont souvent en dernières positions : les services publics et administrations, les transports, les services à la personne et enfin la distribution d'eau, électricité, courrier et colis.

Les attitudes de services les plus appréciées des Français sont la compétence (71% d'accord au global), l'amabilité et le sourire

(68% au global), la capacité à inspirer confiance (68%), le respect des engagements (67 %) et l'attention (65 %).
>>
L'enquête permet aussi d'identifier des axes d'amélioration dans la délivrance des services. Ainsi, le principal reproche émis par les personnes interrogées est la faible capacité des personnes produisant des services à être capables de « *s'affranchir des règles pour satisfaire le client* » (seuls 52% des Français sont d'accord avec ce point, plus faible score parmi 13 attitudes de service). Seulement 62% estiment aussi qu'on leur porte une considération suffisante. Enfin, la proposition « *Avec eux, je n'ai pas à faire des efforts pour que mes problèmes soient résolus* » obtient le deuxième plus mauvais score (60%) pour les Français, les services publics étant les plus mal notés.

>> LES ATTITUDES DE SERVICE LES PLUS APPRECIEES SONT...