

# TABLE DES MATIERES

<b>1. L'ETUDE</b>	
1. Cadre général et objectifs	2
2. Méthode	3
• Technique	3
• Procédure d'échantillonnage	3
• Composition de l'échantillon	4
• Profil de l'échantillon	6
• Période terrain	7
<b>2. LES RESULTATS</b>	
I. La satisfaction générale	9
II. Evaluation spécifique	34
III. Les composantes du service et de la satisfaction	50
IV. Les priorités	89
<b>3. CONCLUSION</b>	92
<b>4. ANNEXE : QUESTIONNAIRE</b>	98