

TABLE DES MATIERES

1. L'ETUDE	
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
2. LES RESULTATS	
I. La satisfaction générale	9
II. Evaluation spécifique	34
III. Les composantes du service et de la satisfaction	50
IV. Les priorités	89
3. CONCLUSION	92
4. ANNEXE : QUESTIONNAIRE	98