

Cedef - Enquête de satisfaction 2006

réalisée entre le 02 mai et le 30 juillet 2006 auprès d'un échantillon de 315 usagers – 148 réponses ont été enregistrées

Récapitulatif des réponses au questionnaire

1 - Comment avez-vous connu le Cedef ?

standard du Minefi	10	6,76%
site du Minefi	76	51,35%
autre administration	14	9,46%
relation	9	6,08%
salon	3	2,03%
autre	36	24,32%

2 - Depuis combien de temps connaissez-vous le Cedef ?

moins de 3 mois	111	75,00%
de 3 mois à 1 an	21	14,19%
plus d'un an	16	10,81%

3 - A quelle fréquence avez-vous recours à ses services ?

c'est la première fois	118	79,73%
occasionnellement	27	18,24%
régulièrement	3	2,03%

4 - Par quel moyen vous mettez-vous généralement en rapport avec le Cedef ?

téléphone	27	18,24%
courriel	89	60,14%
visite sur place	27	18,24%
télécopie ou courrier	5	3,38%

5 - Avez-vous déjà consulté le site internet du Cedef ?

une fois	58	39,19%
occasionnellement	32	21,62%
régulièrement	5	3,38%
jamais	53	35,81%

6 - Vous êtes ou représentez...

un particulier	33	22,30%
un(e) étudiant(e), un(e) enseignant(e)	34	22,97%
une entreprise privée	29	19,59%
le secteur public	34	22,97%
une profession libérale	7	4,73%
une assoc. un syndicat	11	7,43%
dont documentaliste(s)	7	4,73%

7 - En ce qui concerne l'accueil réservé à votre demande, vous êtes...

très satisfait	116	78,38%
satisfait	26	17,57%
déçu	5	3,38%
très déçu	1	0,68%

8 - En ce qui concerne la pertinence de la réponse ou de l'orientation proposée, vous êtes...

très satisfait	94	63,51%
satisfait	41	27,70%
déçu	7	4,73%
très déçu	6	4,05%

9 - En ce qui concerne la rapidité de la réponse apportée, vous êtes...

très satisfait	103	69,59%
satisfait	43	29,05%
déçu	1	0,68%
très déçu	1	0,68%

10 - Les horaires d'accueil sur place du public vous conviennent-ils ?

oui	51	34,46%
non	7	4,73%
non concerné	90	60,81%

11 - Les horaires d'accueil téléphonique du public vous conviennent-ils ?

oui	60	40,54%
non	9	6,08%
non concerné	79	53,38%

12 - Commentaires ou suggestions

commentaires émis	47	31,76%
-------------------	----	--------

Cedef, Centre de documentation Économie Finances : www.cedef.minefi.gouv.fr
12, place du Bataillon-du-Pacifique 75012 Paris
Tél. : 01.53.18.72.00 - courriel : cedef@finances.gouv.fr