



Cedef - Enquête de satisfaction 2007

Récapitulatif des réponses au questionnaire

552 usagers ont renseigné le questionnaire proposé en ligne sur le site du Cedef, ou sur place en salle de consultation, entre le 8 janvier et le 31 décembre 2007.

Pour chaque question posée, les tableaux ci-dessous relèvent le nombre de réponses par item proposé, ainsi que le pourcentage par rapport au total.

1 - Comment avez-vous connu le Cedef ?

standard des ministères	54	9,78%
sites du minefe ou budget	273	49,46%
autre administration	43	7,79%
relation	47	8,51%
salon	3	0,54%
autre	132	23,91%

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

moins de 3 mois	399	72,28%
de 3 mois à 1 an	51	9,24%
plus d'un an	102	18,48%

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

c'est la première fois	417	75,54%
occasionnellement	110	19,93%
régulièrement	25	4,53%

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

téléphone	108	19,57%
courriel	281	50,91%
visite sur place	156	28,26%
télécopie ou courrier	7	1,27%

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

une fois	190	34,42%
occasionnellement	107	19,38%
régulièrement	30	5,43%
jamais	225	40,76%

6 - Vous êtes ou représentez...

un particulier	144	26,09%
un(e) étudiant(e), un(e) enseignant(e)	105	19,02%
une entreprise privée	104	18,84%
le secteur public	120	21,74%
une profession libérale	55	9,96%
une assoc. un syndicat	24	4,35%
dont documentaliste(s)	62	11,23%

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

très satisfait	442	80,07%	} 97,46%
satisfait	96	17,39%	
déçu	9	1,63%	} 2,54%
très déçu	5	0,91%	

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

très satisfait	370	67,03%	} 92,57%
satisfait	141	25,54%	
déçu	29	5,25%	} 7,42%
très déçu	12	2,17%	

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

très satisfait	445	80,62%	} 98,74%
satisfait	100	18,12%	
déçu	5	0,91%	} 1,27%
très déçu	2	0,36%	

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

oui	234	42,39%
non	32	5,80%
non concerné	286	51,81%

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

oui	324	58,70%
non	41	7,43%
non concerné	187	33,88%

12 - Commentaires ou suggestions

commentaires émis	196	35,51%
-------------------	-----	--------

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