



Cedef - Enquête de satisfaction 2008

Récapitulatif des réponses au questionnaire

361 usagers ont renseigné le questionnaire proposé en ligne sur le site du Cedef, ou sur place en salle de consultation, entre le 2 janvier et le 31 décembre 2008.

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	26	7,2%
sites minefe.gouv ou budget	174	48,2%
autre administration	21	5,82%
relation	27	7,48%
salon	2	0,55%
en passant devant	40	11,08%
autre	71	19,67%

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

moins de 3 mois	272	75,35%
de 3 mois à 1 an	25	6,93%
plus d'un an	64	17,73%

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

c'est la première fois	273	75,62%
occasionnellement	79	21,88%
régulièrement	9	2,49%

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

téléphone	101	27,98%
courriel	185	51,25%
visite sur place	70	19,39%
télécopie ou courrier	5	1,39%

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

une fois	128	35,46%
occasionnellement	69	19,11%
régulièrement	17	4,71%
jamais	147	40,72%

6 – Vous êtes ou représentez...

un particulier	97	26,87%
étudiant(e), enseignant(e)	61	16,90%
une entreprise privée	57	15,79%
le secteur public	94	26,04%
une profession libérale	40	11,08%
une association, un syndicat	12	3,32%
dont documentaliste(s)	48	13,3%

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

très satisfait	286	79,22%	} 98,89%
satisfait	71	19,67%	
déçu	3	0,83%	} 1,11%
très déçu	1	0,28%	

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

très satisfait	245	67,87%	} 94,74%
satisfait	97	26,87%	
déçu	14	3,88%	} 5,27%
très déçu	5	1,39%	

9 - En ce qui concerne la clarté de la réponse proposée, vous êtes...

très satisfait	255	70,64%	} 96,12%
satisfait	92	25,48%	
déçu	11	3,05%	} 3,88%
très déçu	3	0,83%	

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

très satisfait	292	80,89%	} 99,45%
satisfait	67	18,56%	
déçu	1	0,28%	} 0,56%
très déçu	1	0,28%	

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

oui	142	39,34%
non	18	4,99%
non concerné	201	55,68%

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

oui	189	52,35%
non	23	6,37%
non concerné	149	41,27%

13 - Commentaires ou suggestions

commentaires émis	96	26,59%
-------------------	----	--------

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