



Cedef - Enquête de satisfaction 2009

Bilan annuel

Récapitulatif des réponses au questionnaire

298 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 2009.

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	19	6,38%
sites économie ou budget	165	55,37%
autre administration	21	7,05%
relation	27	9,06%
salon	3	1,01%
en passant devant	22	7,38%
autre	41	13,76%

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

moins de 3 mois	220	73,83%
de 3 mois à 1 an	18	6,04%
plus d'un an	60	20,13%

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

c'est la première fois	228	76,51%
occasionnellement	55	18,46%
régulièrement	15	5,03%

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

téléphone	67	22,48%
courriel	183	61,41%
visite sur place	39	13,09%
télécopie ou courrier	9	3,02%

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

une fois	124	41,61%
occasionnellement	60	20,13%
régulièrement	14	4,70%
jamais	100	33,56%

6 – Vous êtes ou représentez...

un particulier	89	29,87%
étudiant(e), enseignant(e)	40	13,42%
une entreprise privée	64	21,48%
le secteur public	67	22,48%
une profession libérale	25	8,39%
une association, un syndicat	13	4,36%
dont documentaliste(s)	32	10,74%

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

très satisfait	223	74,83%	} 97,65%
satisfait	68	22,82%	
déçu	5	1,68%	} 2,35%
très déçu	2	0,67%	

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

très satisfait	181	60,74%	} 92,62%
satisfait	95	31,88%	
déçu	19	6,38%	} 7,39%
très déçu	3	1,01%	

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

très satisfait	196	65,77%	} 96,64%
satisfait	92	30,87%	
déçu	7	2,35%	} 3,36%
très déçu	3	1,01%	

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

très satisfait	247	82,89%	} 99,67%
satisfait	50	16,78%	
déçu	-	0%	} 0,34%
très déçu	1	0,34%	

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

oui	96	32,21%
non	17	5,70%
non concerné	185	62,08%

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

oui	153	51,34%
non	14	4,70%
non concerné	131	43,96%

13 - Commentaires ou suggestions

commentaires émis	43	14,43%
-------------------	----	--------

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