



Enquête de satisfaction 2020

264 réponses

➤ Que pensez-vous du service rendu ? Pour chacun des critères suivants, êtes-vous...

| | | | | | |
|---|-------------------|-----|--------|---|--------|
| Rapidité de la réponse | très satisfait(e) | 221 | 83,71% | } | 95,83% |
| | satisfait(e) | 32 | 12,12% | | |
| | déçu(e) | 7 | 2,65% | } | 4,17% |
| | très déçu(e) | 4 | 1,52% | | |
| Clarté et lisibilité de la réponse | très satisfait(e) | 188 | 71,21% | } | 90,53% |
| | satisfait(e) | 51 | 19,32% | | |
| | déçu(e) | 14 | 5,30% | } | 9,47% |
| | très déçu(e) | 11 | 4,17% | | |
| Utilité de la réponse | très satisfait(e) | 153 | 57,95% | } | 80,68% |
| | satisfait(e) | 60 | 22,73% | | |
| | déçu(e) | 21 | 7,95% | } | 19,31% |
| | très déçu(e) | 30 | 11,36% | | |
| Globalement, vous êtes... | très satisfait(e) | 164 | 62,12% | } | 82,2% |
| | satisfait(e) | 53 | 20,08% | | |
| | déçu(e) | 25 | 9,47% | } | 17,8% |
| | très déçu(e) | 22 | 8,33% | | |

➤ Compte tenu de cette expérience, recommanderiez-vous le CEDEF autour de vous ?

| Pas du tout | | | | | | | | | | Tout à fait |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 19 | 7 | 3 | 1 | 3 | 13 | 4 | 14 | 22 | 31 | 147 |
| 7,2% | 2,7% | 1,1% | 0,4% | 1,1% | 4,9% | 1,5% | 5,3% | 8,3% | 11,7% | 55,7% |

➤ Au total, vous estimez que la qualité du service qui vous a été rendu a été...

| | | | | |
|----------------------------|-----|--------|---|--------|
| Supérieure à votre attente | 77 | 29,17% | } | 80,31% |
| Conforme à votre attente | 135 | 51,14% | | |
| Inférieure à votre attente | 52 | 19,70% | | |

➤ Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|-----|--------|
| Accueil téléphonique | oui | 73 | 27,65% |
| | non | 14 | 5,30% |
| | non concerné(e) | 177 | 67,05% |
| Accueil Sur place | oui | 36 | 13,64% |
| | non | 8 | 3,03% |
| | non concerné(e) | 220 | 83,33% |

➤ Commentaires ou suggestions

| | |
|----|--------|
| 97 | 36,74% |
|----|--------|