



Enquête de satisfaction 2021

127 réponses

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

Taux de satisfaction (moyenne des réponses) : **89,5 %**

Rapidité de la réponse	très satisfait(e)	109	85,83%	} 98,43 %
	satisfait(e)	16	12,60%	
	déçu(e)	1	0,79%	} 1,57 %
	très déçu(e)	1	0,79%	
Clarté et lisibilité de la réponse	très satisfait(e)	102	80,31%	} 91,34 %
	satisfait(e)	14	11,02%	
	déçu(e)	6	4,72%	} 8,66 %
	très déçu(e)	5	3,94%	
Utilité de la réponse	très satisfait(e)	85	66,93%	} 83,46 %
	satisfait(e)	21	16,54%	
	déçu(e)	11	8,66%	} 16,54 %
	très déçu(e)	10	7,87%	
Service rendu	très satisfait(e)	84	66,67%	} 84,92 %
	satisfait(e)	23	18,25%	
	déçu(e)	12	9,52%	} 15,08 %
	très déçu(e)	7	5,56%	

➤ 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
6	1	0	1	0	6	1	3	8	13	87
4,8%	0,8%	0%	0,8%	0%	4,8%	0,8%	2,4%	6,3%	10,3%	69%

Note : 8,9/10
NPS* : 67

*Net Promoter Score (NPS) = (somme des taux de 9 et 10) - (somme des taux de 0 à 6)

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

Supérieure à votre attente	52	40,94%	} 83,46 %
Conforme à votre attente	54	42,52%	
Inférieure à votre attente	21	16,54%	

➤ Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?

Accueil téléphonique	oui	45	35,71%
	non	3	2,38%
	non concerné(e)	78	61,90%
Accueil Sur place	oui	19	15,08%
	non	4	3,17%
	non concerné(e)	103	81,75%

➤ Commentaires ou suggestions

61	47,66%
----	--------