



## Enquête de satisfaction 2022

### Bilan d'étape premier semestre – 205 réponses

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

**Taux de satisfaction (moyenne des réponses) : 88,8 %**

<b>Rapidité de la réponse</b>	très satisfait(e)	172	83,90%	}	95,1 %
	satisfait(e)	23	11,22%		
	déçu(e)	5	2,44%	}	4,9 %
	très déçu(e)	5	2,44%		
<b>Clarté et lisibilité de la réponse</b>	très satisfait(e)	152	74,15%	}	92,2 %
	satisfait(e)	37	18,05%		
	déçu(e)	8	3,90%	}	7,8 %
	très déçu(e)	8	3,90%		
<b>Utilité de la réponse</b>	très satisfait(e)	130	63,41%	}	82,9 %
	satisfait(e)	40	19,51%		
	déçu(e)	15	7,32%	}	17,1 %
	très déçu(e)	20	9,76%		
<b>Service rendu</b>	très satisfait(e)	128	62,44%	}	84,9 %
	satisfait(e)	46	22,44%		
	déçu(e)	15	7,32%	}	15,1 %
	très déçu(e)	16	7,80%		

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

**Note sur 10 (moyenne des réponses) : 8,4**

Pas du tout						Tout à fait				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	0	4	4	2	9	6	9	10	28	120
6,3%	0,0%	2%	2%	1%	4,4%	2,9%	4,4%	4,9%	13,7%	58,5%

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

Supérieure à votre attente	68	33,17%	}	82 %
Conforme à votre attente	100	48,78%		
Inférieure à votre attente	37	18,05%		

- **Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?**

<b>Accueil téléphonique</b>	oui	51	24,88%
	non	4	1,95%
	non concerné(e)	150	73,17%
<b>Accueil Sur place</b>	oui	19	9,27%
	non	1	0,49%
	non concerné(e)	185	90,24%

- **Commentaires ou suggestions**

95	46,34%
----	--------