

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (14 avril – 7 mai 2017)

En décembre 2014, les directions de l'Accueil informatif et de la Citoyenneté obtiennent la certification Qualiville. Cette distinction récompense l'investissement des équipes et les actions menées en faveur d'un service public performant. Elle garantit également le maintien du niveau de qualité exigé par le référentiel.

Aujourd'hui, cette démarche est étendue au réseau des médiathèques, pilote des services culturels et sportifs. Ainsi, la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle est obligatoire. Le but étant de consulter les usagers afin de recueillir, évaluer et analyser leur perception et leurs commentaires portant sur les items suivants:

- l'accueil physique et téléphonique
- les horaires d'ouverture
- l'accessibilité
- le confort
- les services proposés
- les équipements à disposition.

L'enquête de satisfaction

Du 14 avril au 7 mai 2017, une enquête de satisfaction a été proposée au public des médiathèques. **925** sondés ont renseigné le questionnaire au sein du Palais de la médiathèque, de la Halte culturelle Bellini et de la médiathèque Jules Verne.

L'exploitation de l'enquête permet de dégager le taux de satisfaction (somme des usagers satisfaits et très satisfaits) correspondant à chaque item.

La Ville publie sur www.mediatheques.puteaux.fr les résultats exhaustifs de cette enquête et met à disposition leur synthèse, sous forme de dossier, à l'accueil des trois structures.

1 - Les résultats de l'enquête

Le taux de satisfaction global du public se situe en moyenne autour de **98%**. Ce résultat est évalué au regard des normes et engagements édictés par le référentiel Qualiville, qui fixe le seuil de satisfaction des usagers à **75 % minimum**.

> Profil de l'utilisateur sondé

Typologie

65.5% de femmes,
34.5% d'hommes,
14.1% entre 15 et 25 ans,
42.7% entre 25 et 45 ans,
29.7% entre 45 et 65 ans,
13.5% de 65 ans et +,
88.8% sont putéoliens.

Habitudes

89,7% fréquentent le Palais de la médiathèque, **29.2%** la médiathèque Jules Verne et **13.3%** la Halte culturelle Bellini.
11.2% fréquentent la médiathèque tous les jours ou presque,
69.8% plusieurs fois par mois,
16.2% plusieurs fois par an,
3.9% plus rarement.

Objet de la visite

84.6% des visites concernent l'emprunt de documents,
34.7% des sondés sont présents pour lire sur place, travailler, étudier,
34.1% consultent la presse, des revues,
24% participent aux animations,
15.8% demandent une information, un conseil.

> L'accueil dans les locaux

98.4% des usagers sont globalement satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé. La présentation et l'amabilité du personnel recueillent **97.8%** de satisfaction, tandis que la qualité d'écoute et de conseil obtient **96.9%**.

85% des usagers considèrent que les accès aux médiathèques sont adaptés (portes automatiques/ascenseurs).

88.2% des visiteurs jugent que l'ergonomie des espaces de circulation est satisfaisante.

91.4% indiquent que la signalétique facilite leurs déplacements.

93.3% estiment que les lieux sont adaptés et confortables.

96.2% des sondés sont satisfaits du rangement et de la propreté des locaux.

94.5% sont satisfaits de la confidentialité au niveau de la banque d'accueil lors d'une inscription ou d'un prêt de document.

> Horaires

85.6%, des usagers approuvent les jours d'ouverture des structures et **84.1%** les horaires pratiqués.

23.5% des sondés fréquentent le Palais de la médiathèque le mardi de 19h à 20h et **71.6%** le dimanche.

> Offres de services

Concernant l'accueil téléphonique :

96.6% des personnes concernées sont satisfaites de la rapidité du décroché.

98.3% sont satisfaites de la réponse qui leur a été apportée.

Concernant les échanges par mail :

97.8% des personnes concernées estiment que le délai de réponse est satisfaisant.

96.6% jugent la réponse appropriée.

Concernant les services proposés :

Les modalités d'inscription conviennent à **95.8%** des personnes interrogées.

97.5% des usagers jugent satisfaisants le service de réservation et le transfert de documents entre médiathèques.

Concernant les fonds :

96.8% des usagers sont satisfaits des fonds disponibles à la section Jeunesse.

96.4% des lecteurs sont satisfaits des livres et BD de la section Adultes, tandis que plus de **94%** apprécient le choix de la presse, des CD et DVD.

> Services associés

Les équipements informatiques ainsi que l'accès Wi-Fi obtiennent **92.4%** de satisfaction.

92% des usagers qui ont participé à l'accompagnement linguistique sont satisfaits.

95.6% des sondés apprécient le prêt de liseuses.

La cafétéria est considérée comme satisfaisante par **86.8%** des utilisateurs.

L'accessibilité et le contenu du site Internet obtiennent environ **87.8%** de satisfaction.

> Dispositif La Ville à votre écoute

10.1% des sondés ont déjà utilisé le dispositif de recueil des suggestions/ réclamations et **88.9%** sont satisfaits de la réponse qui leur a été apportée.

> Animations

62.1% des sondés fréquentent les expositions et conférences proposées,
24.9% fréquentent les animations jeunesse.
78% d'entre eux sont satisfaits de leur fréquence

> Commentaires

199 commentaires ont été notés, **70** sont des suggestions, **104** des remarques, et **25** des compliments.

Ces commentaires concernent principalement les domaines suivants :

Domaine bâtimentaire et mobilier : agrandir et cloisonner l'espace cafétéria et y ajouter un distributeur de friandises, créer des espaces de lecture conviviaux et plus calmes, ajouter des sièges plus confortables et en particulier en section adulte, développer les espaces de travail, créer des toilettes à usage des enfants, agrandir l'espace réservé aux DVD en Section adulte du Palais de la Médiathèque réservé aux DVD Palais de la Médiathèque, améliorer l'accessibilité du Palais de la Médiathèque (portes vitrées), revoir son insonorisation et sa climatisation.

- Domaine informatique et numérique : faciliter l'accès aux informations sur le site Internet des médiathèques, améliorer l'outil de recherche du catalogue et développer sur place son accès en libre-service, offrir la possibilité de s'inscrire aux animations et d'effectuer des suggestions depuis le site Internet.

- Horaires et jours d'ouverture : demande d'horaires plus étendus le soir, couvrir une plus grande amplitude hebdomadaire.

- Animations : *adultes* : constat d'un très bon niveau, la mise en place d'animations littéraires et de conférences sur des sujets d'actualité, historiques, des quiz musicaux est suggérée.

jeunesse : les animations et expositions sont plébiscitées, un retour de l'heure du conte à la Halte culturelle à chaque mercredi est réclamé ainsi que plus de spectacles à la médiathèque Jules Verne.

- Accueil : le personnel est jugé très accueillant, disponible et compétent. Il doit insister pour préserver le calme des lieux.

- Fonds documentaires : le classement de certains rayons est à revoir, plus de nouveautés et de spécialisations sur certains domaines sont demandées. Un plan du Palais de la Médiathèque faciliterait le repérage des différents espaces. Développer la possibilité de faire des suggestions d'achat. Le délai d'attente pour obtenir sa réservation est jugé trop long parfois.

> Conclusions

Le niveau de satisfaction globale est très bon sur la quasi-totalité des items. En dépit de ces excellents résultats, des pistes d'améliorations sont toujours possibles. Certaines ont d'ores et déjà été identifiées et sont en cours de mise en place.

Des travaux ont déjà été effectués en section adulte du Palais de la médiathèque et d'autres travaux sont actuellement en cours au rez-de-chaussée du Palais de la Médiathèque. A l'issue de ces travaux, un nouvel espace de détente pour lire et consulter la presse ainsi qu'un espace cafétéria doivent voir le jour.

Les horaires et jours d'ouverture sont évolutifs en fonction des fréquentations mais aussi des accueils de classe et des travaux internes à fournir afin d'avoir un Service Public de qualité.

Au travers des résultats de cette enquête, c'est un service public de qualité qui a été reconnu et qui a permis de mettre en avant l'engagement et le professionnalisme des équipes des médiathèques.

Et pour cela, toute l'équipe vous remercie !