

## Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers (3 mai – 18 mai 2016)

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 3 au 18 mai 2016, une enquête de satisfaction a été proposée au public des médiathèques. **622** 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](http://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 **93%**. 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*

**66.8%** de femmes,  
**33.2%** d'hommes,  
**20.4%** entre 15 et 25 ans,  
**36.5%** entre 25 et 45 ans,  
**30.2%** entre 45 et 65 ans,  
**12.8%** de 65 ans et +,  
**81%** sont putélois.

### *Habitudes*

**82,7%** fréquentent le Palais de la médiathèque, **25.7%** la médiathèque Jules Verne et **18.8%** la Halte culturelle Bellini.  
**10.7%** fréquentent la médiathèque tous les jours ou presque,  
**68.5%** plusieurs fois par mois,  
**15.9%** plusieurs fois par an,  
**4.9%** plus rarement.

### *Objet de la visite*

**78.7%** des visites concernent l'emprunt de documents,  
**37.9%** des sondés sont présents pour lire sur place, travailler, étudier,  
**32.5%** consultent la presse, des revues,  
**15.4%** participent aux animations,  
**9.4%** demandent une information, un conseil.

## > L'accueil dans les locaux

**99%** des usagers sont globalement satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé.

La présentation et l'amabilité du personnel recueillent **98.5%** de satisfaction, tandis que la qualité d'écoute et de conseil obtient **98.2%**.

**94%** des usagers considèrent que les accès aux médiathèques sont adaptés (portes automatiques/ascenseurs).

**94.4%** des visiteurs jugent que l'ergonomie des espaces de circulation est satisfaisante.

**93.2%** indiquent que la signalétique facilite leurs déplacements.

**94.6%** estiment que les lieux sont adaptés et confortables.

Plus de **97%** des sondés sont satisfaits du rangement et de la propreté des locaux.

**95.7%** sont satisfaits de la confidentialité au niveau de la banque d'accueil lors d'une inscription ou d'un prêt de document.

## > Horaires

**79.5%**, des usagers approuvent les jours d'ouverture des structures et **80.8%** les horaires pratiqués.

## > Offres de services

*Concernant l'accueil téléphonique :*

**93.7%** des personnes interrogées sont satisfaites de la rapidité du décroché.

**97.9%** sont satisfaites de la réponse qui leur a été apportée.

*Concernant les échanges par mail :*

**89.6%** des sondés estiment que le délai de réponse est satisfaisant.

**92.9%** jugent la réponse appropriée.

*Concernant les services proposés :*

Les modalités d'inscription conviennent à **98.1%** des personnes interrogées.

La liste des nouveautés ainsi que le cahier de suggestion d'achat sont considérés comme satisfaisants par **91%** des sondés environ.

**Près de 97%** des usagers jugent satisfaisants le service de réservation et le transfert de documents entre médiathèques.

*Concernant les fonds :*

**Plus de 95%** de satisfaction exprimée pour les fonds disponibles à la section Jeunesse.

**96%** des lecteurs sont satisfaits des livres et BD de la section Adultes, tandis que plus de **90%** apprécient le choix de la presse, des CD et DVD.

## > Services associés

Les équipements informatiques ainsi que l'accès Wi-Fi obtiennent autour de **91%** de satisfaction.

**96%** des sondés apprécient le prêt de liseuses.

La cafétéria est considérée comme satisfaisante par **93.6%** des visiteurs.

L'accessibilité et le contenu du site Internet obtiennent environ **86%** de satisfaction.

## > Animations

**31.2%** des sondés fréquentent les expositions et conférences proposées,

**23.9%** fréquentent les animations jeunesse.

**84%** d'entre eux sont satisfaits de leur fréquence

## > Commentaires

306 commentaires ont été notés, 78 sont des suggestions, 153 des remarques, et 75 des compliments.

### **Ces commentaires concernent principalement les domaines suivants :**

- Domaine bâtementaire et mobilier : L'insonorisation du bâtiment à revoir, manque d'espaces de lectures dédiés avec un mobilier adapté, manque d'espaces de travail dédiés et une signalétique plus explicite. Souhait de distributeurs de boissons et une cafétéria plus fonctionnels.
- Domaine informatique et numérique : accès Wifi à améliorer sur le site de Jules Verne, amélioration de l'outil de recherche sur le catalogue, accessibilité du site par le biais de smartphone.
- Horaires et jours d'ouverture : demande d'ouverture sur une plus grande amplitude journalière et des horaires plus étendus le soir
- Animations : très bon niveau relevé sur les animations liées à la musique et au cinéma mais certains espaces bruyants ne sont pas toujours propices aux animations. Sur les animations jeunesse : grande qualité des animations mais nombre de places limitées sur les ateliers notamment.
- Accueil : le personnel est jugé compétent, disponible et aimable mais doit plus intervenir pour faire respecter le calme des lieux.
- Fonds documentaires : demande de spécialisation sur certains domaines, de développement du fonds en anglais et de revoir le classement de certains rayons. La signalétique et les mises en avant des fonds et des nouveautés pourraient être développée.

## > 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 sont notamment prévus au Palais de la médiathèque sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2016 et les distributeurs de boissons ont été changés mi-mai 2016.

L'accessibilité du site sur des smartphones et autres tablettes est en cours de test pour une mise en place prévue en septembre 2016.

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 !