

Médiathèque Villa-Marie

Enquête de satisfaction 2021

et

Fiches de suggestion, réclamation, satisfaction recueillies

Présentation des résultats

Juillet 2021

Contenu

Contexte.....	3
1. Résultats de l'enquête de satisfaction.....	4
1.1 Conditions de réalisation de l'enquête	4
1.2 Profil des usagers interrogés	5
1.3 Résultats et commentaires.....	7
1.3.1 Fréquentation	7
1.3.2 Accueil général	8
1.3.2.1 Mesures mises en place durant la période COVID :	9
1.3.2.2 Accueil - Information - Orientation - Réponse	11
1.3.3 Communication des informations.....	16
1.3.4 Prestation délivrée	18
1.3.4.1 Inscription / renouvellement :	18
1.3.4.2 Prêts / Retours	20
1.3.4.3 Ressources numériques :	22
1.3.4.4 Espace multimédia : (hors période COVID)	27
1.3.4.5 Les espaces de travail (hors période COVID) :.....	29
1.4 Conclusion.....	31
2. Présentation des fiches de suggestion réclamation satisfaction.....	32

Contexte

La ville de FRÉJUS souhaite augmenter la « qualité de service » rendue à ses usagers.

Dans cette perspective, la Médiathèque Villa-Marie s'appuie sur le référentiel « Qualivilles » pour garantir à ses usagers un bon niveau d'accueil (accueil, information, orientation, réponse) mais également des prestations à la hauteur des attentes de ses lecteurs et de ses visiteurs.

Afin de se situer par rapport aux objectifs précités, la médiathèque a souhaité soumettre à ses usagers une enquête de satisfaction.

L'analyse des résultats de cette enquête est importante : elle va permettre à la structure de percevoir les ressentis des usagers et de mesurer les écarts par rapport aux attentes. Cela constitue un préalable à la mise en place d'actions correctives pour que l'accueil et la réalisation des prestations soient conformes aux attendus du public.

Par ailleurs, la médiathèque a également mis en place un dispositif de fiches de suggestion-réclamation-satisfaction, disponibles dans le hall et au premier étage de l'établissement. Ces fiches offrent aux usagers la possibilité d'exprimer librement des commentaires pour faire remonter une réclamation, une suggestion ou tout élément de satisfaction au regard des services proposés. La seconde partie de ce document présente les fiches renseignées par les usagers depuis leur mise à disposition au public en avril 2021.

1. Résultats de l'enquête de satisfaction

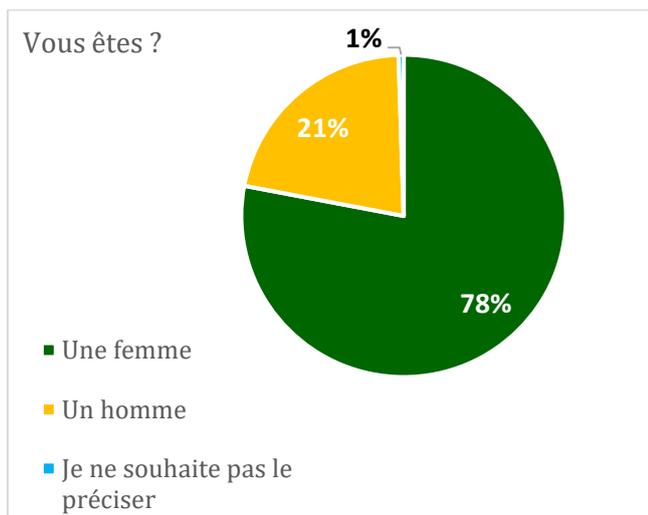
1.1 Conditions de réalisation de l'enquête

Cette enquête a été proposée aux usagers de manière dématérialisée, sur le site Internet de la médiathèque du 03 mars au 26 mai 2021.

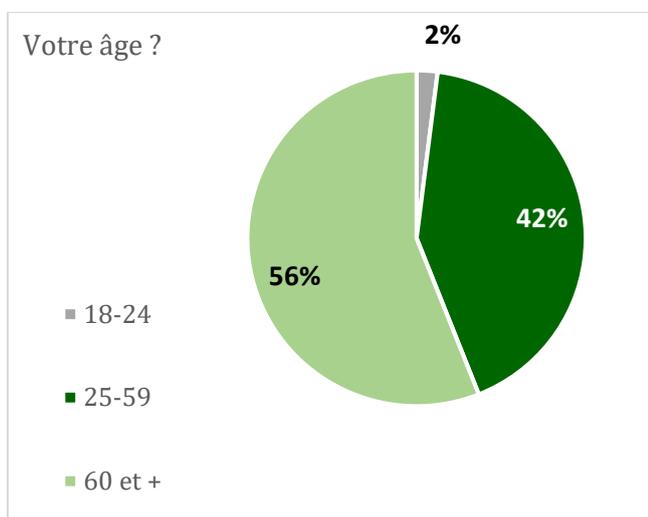
Elle a également été proposée de manière physique sur le site de la médiathèque par une enquêtrice du 04 au 26 mai 2021. Il est important de préciser que les mesures sanitaires ont imposé le port du masque et la distanciation physique aussi bien pour l'enquêtrice que pour les usagers. Le recueil des informations a été réalisé à partir d'une tablette connectée.

Au total, 200 réponses ont été collectées.

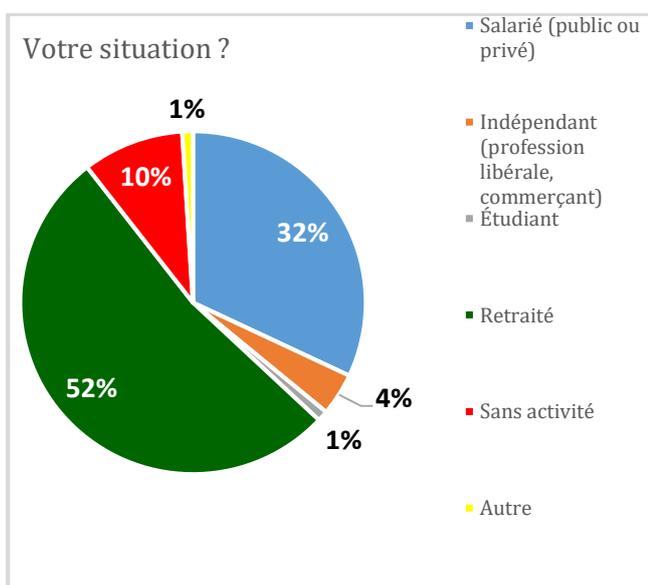
1.2 Profil des usagers interrogés



Les usagers qui ont répondu sont principalement des femmes (78%).

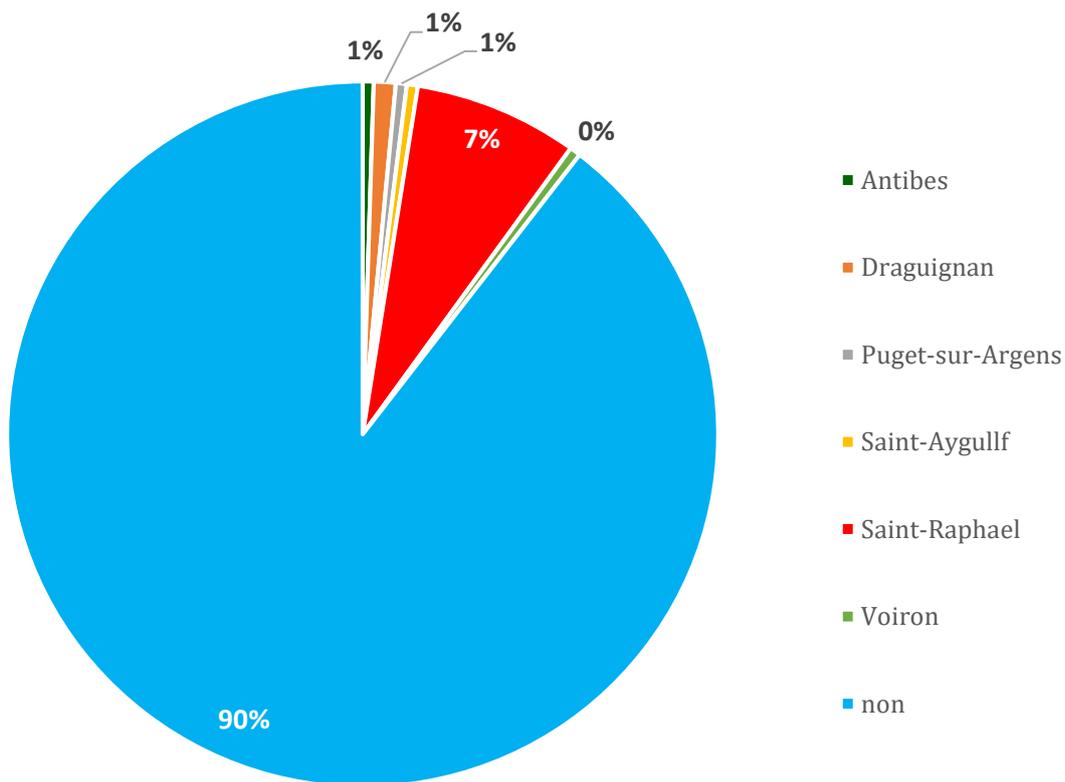


Plus de la moitié des répondants ont plus de 60 ans.

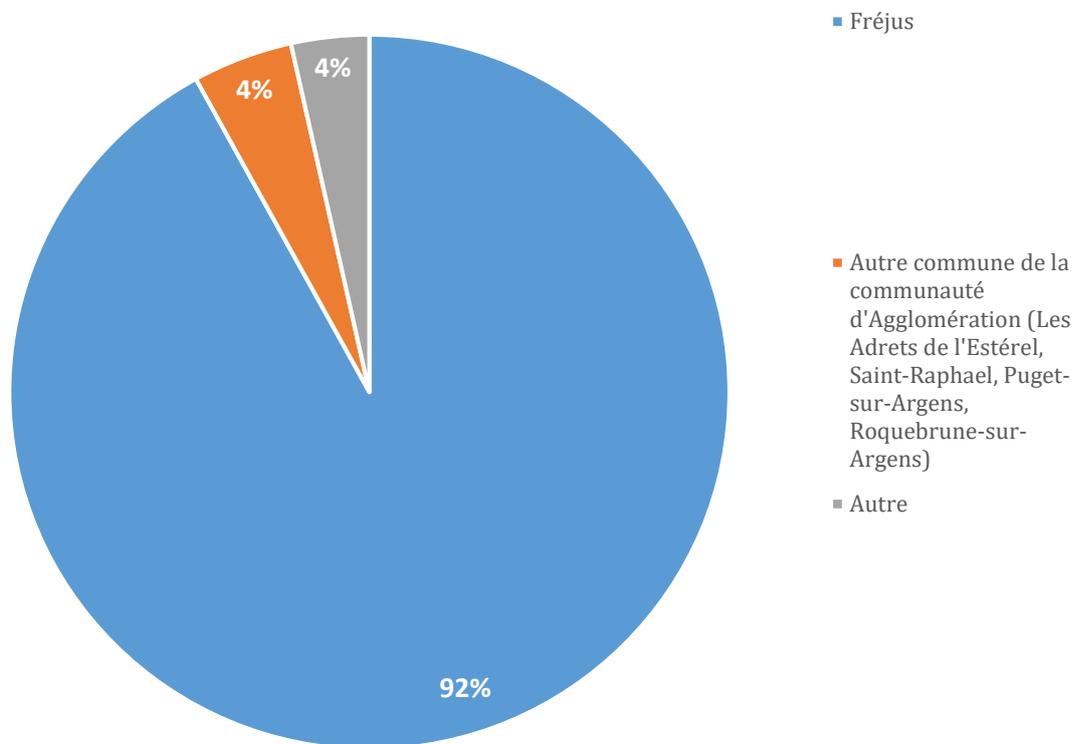


36% des répondants sont en activité.

Fréquentez-vous d'autres médiathèques? Si oui, lesquelles?

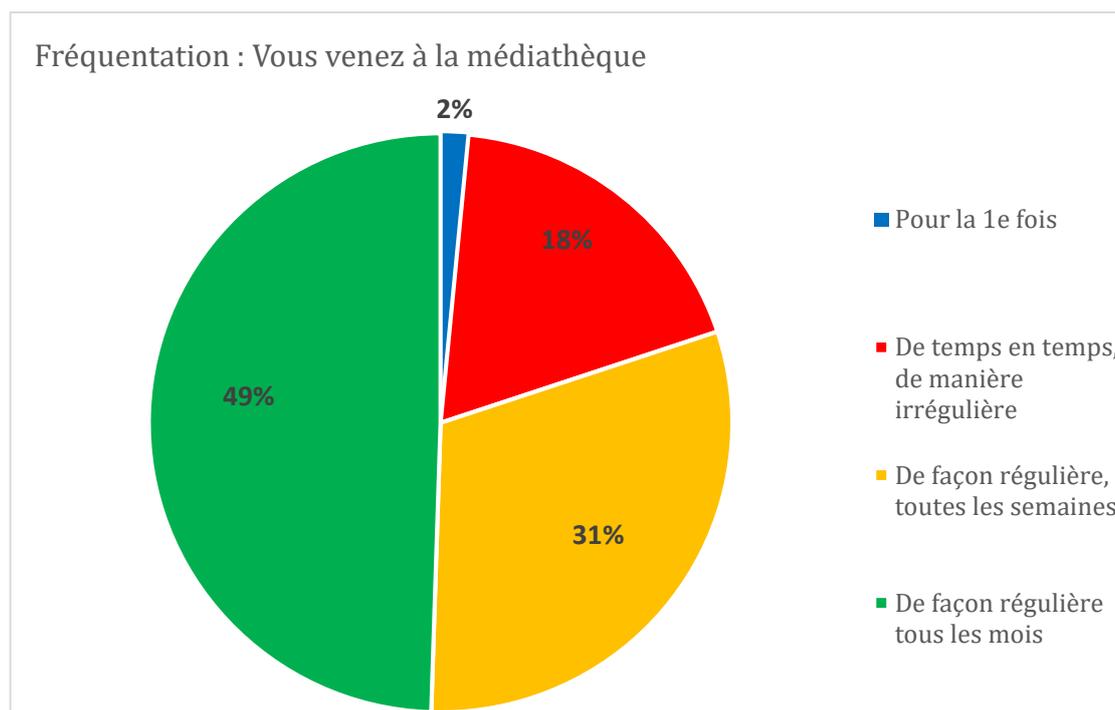


Votre lieu de résidence ?

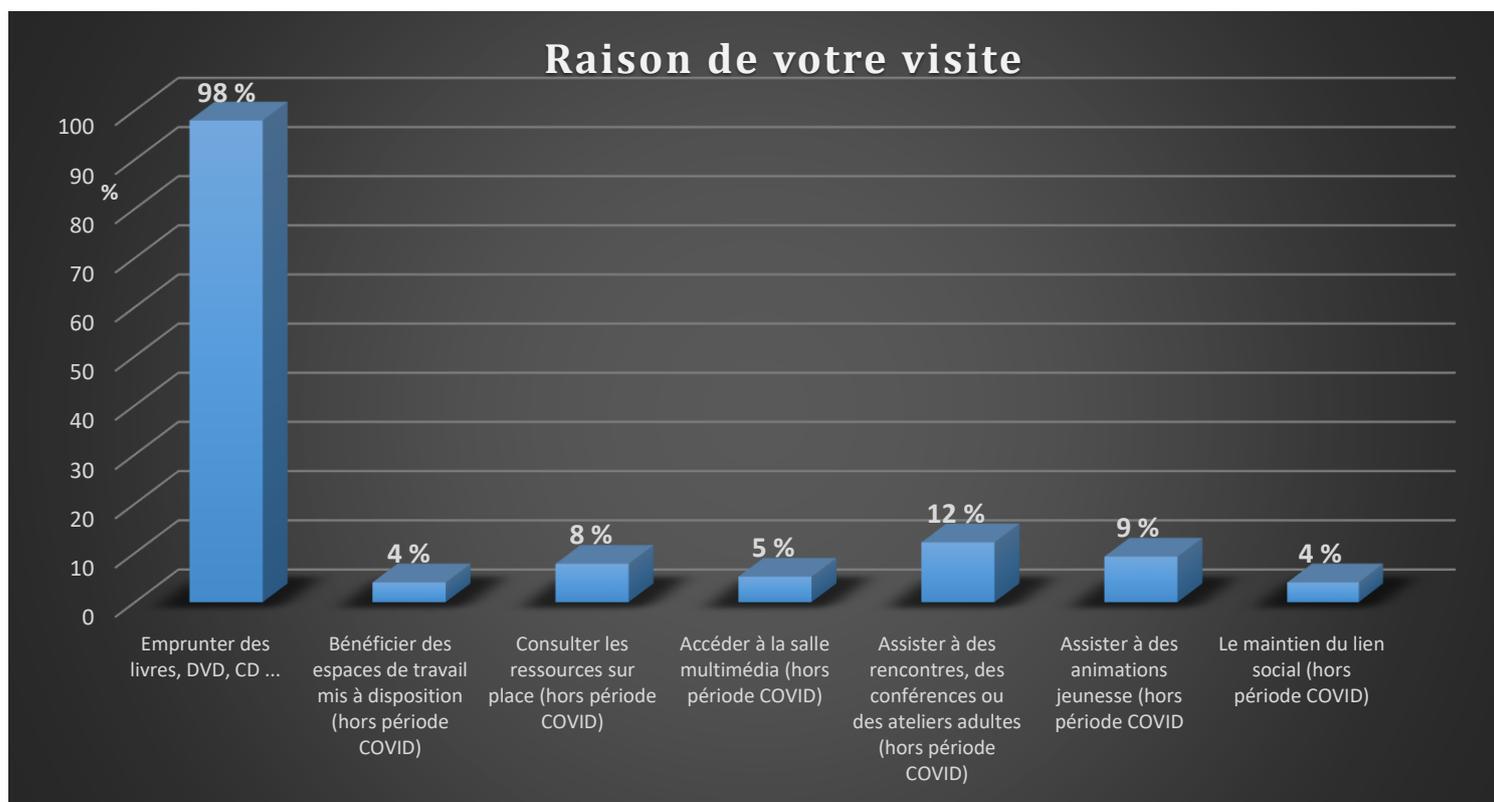


1.3 Résultats et commentaires

1.3.1 Fréquentation



La moitié des usagers interrogés viennent une fois par mois.
31% reviennent chaque semaine.



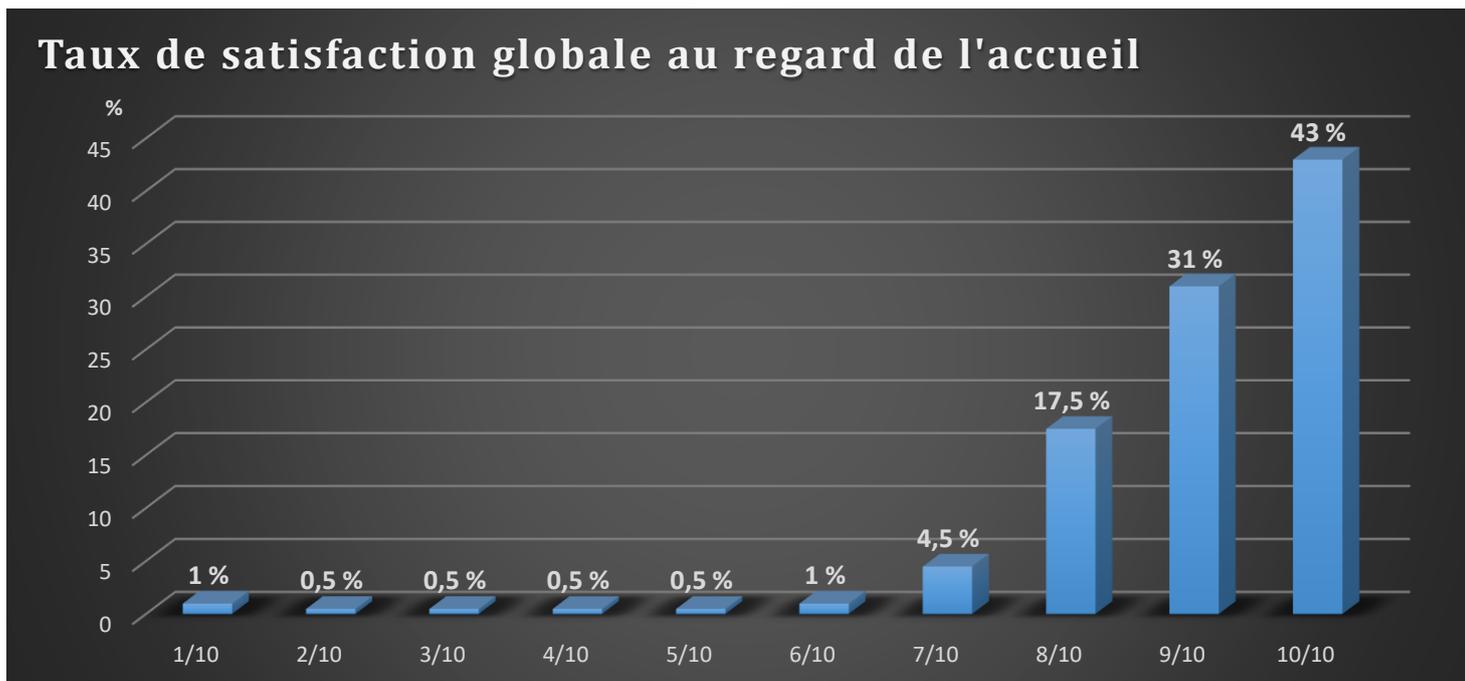
98% des usagers qui viennent empruntent des documents.

12% viennent assister à des rencontres, des conférences ou des ateliers adultes.

9% viennent assister à des animations jeunesse.

8% viennent consulter les ressources sur place.

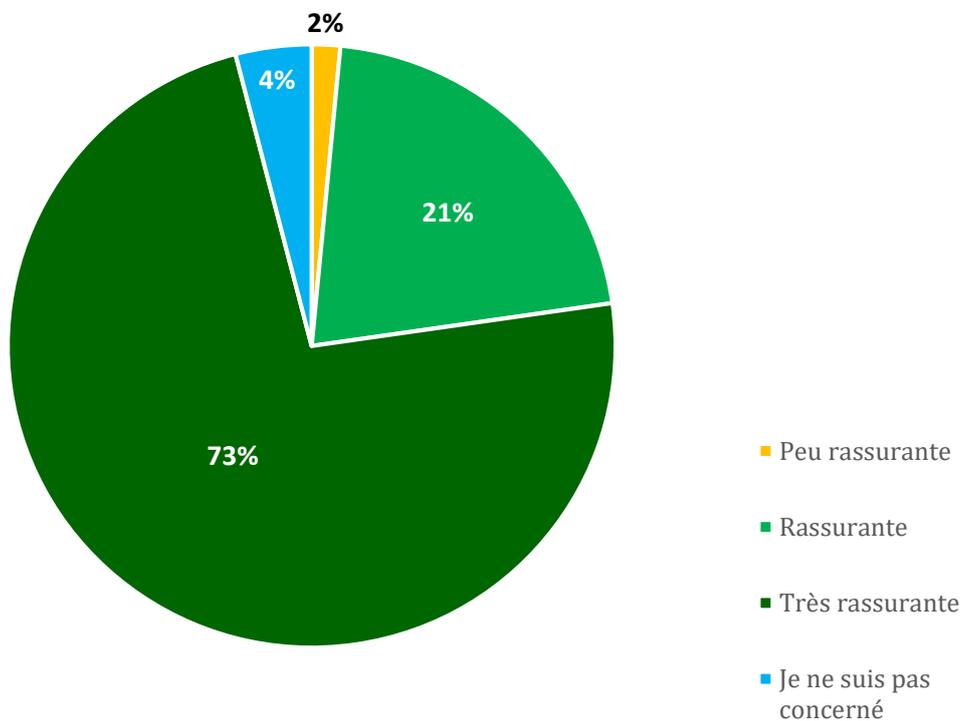
1.3.2 Accueil général



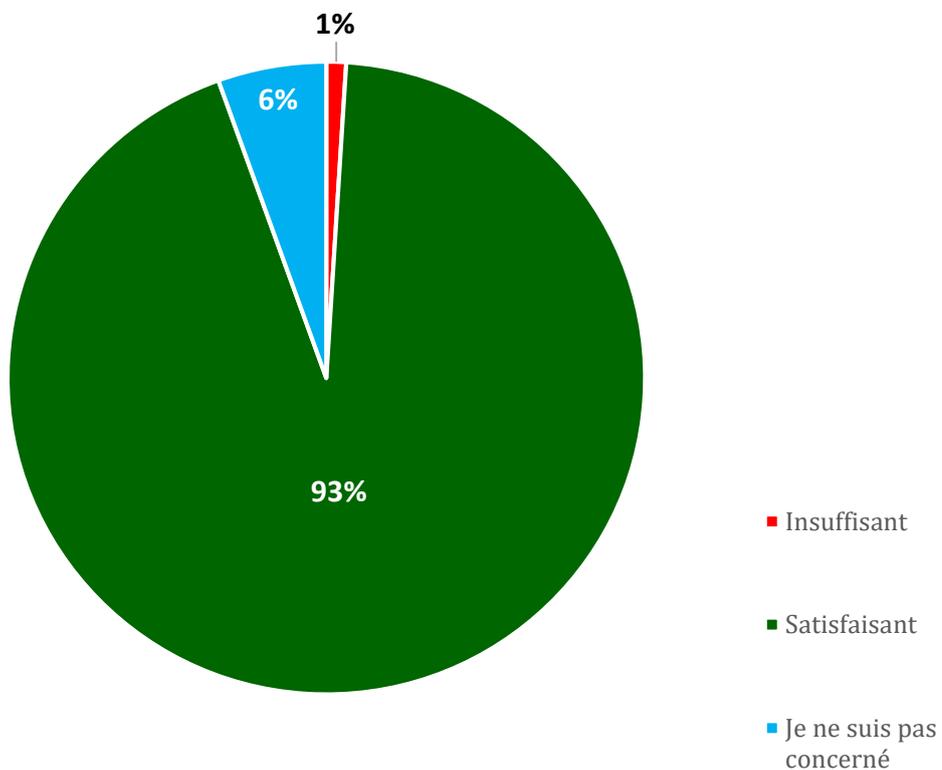
91% des répondants notent l'accueil entre 8 et 10 sur 10.
2% des répondants notent l'accueil entre 1 et 3 sur 10.

1.3.2.1 Mesures mises en place durant la période COVID :

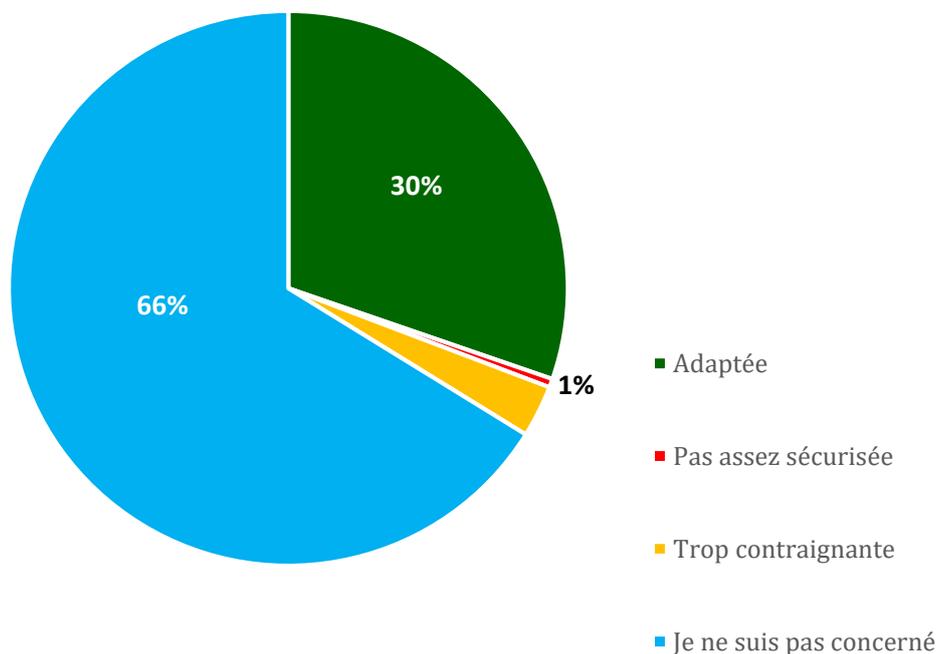
La jauge qui limite le nombre de lecteurs présents dans l'établissement vous paraît :



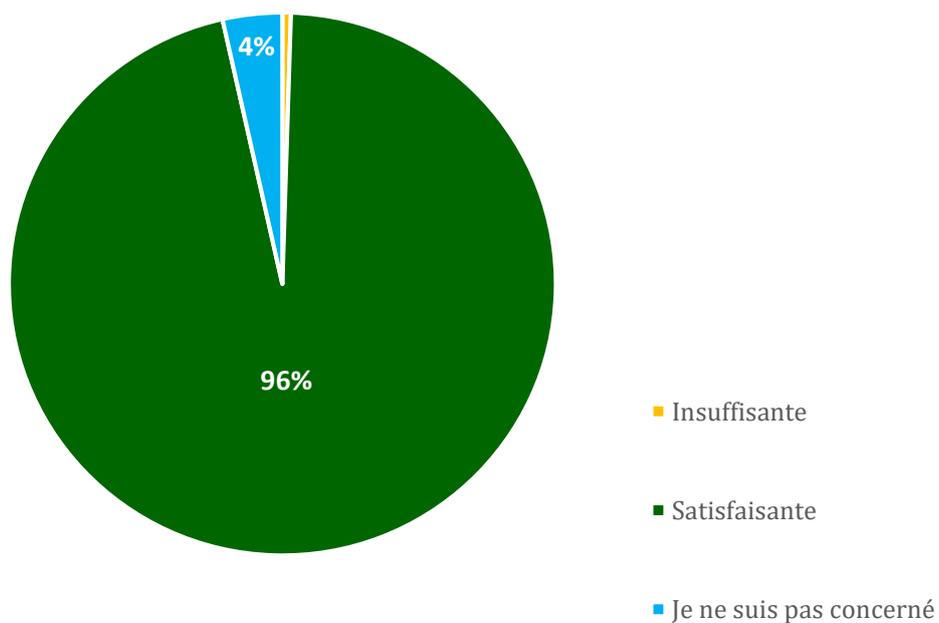
Le nombre de points de distribution de gel hydroalcoolique vous paraît :



L'accès à l'espace multimédia est restreint selon les normes en vigueur. Cette mesure vous paraît :

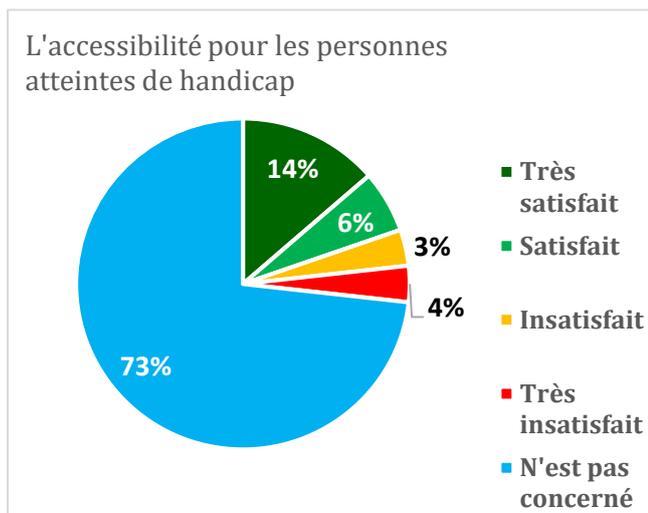


Avant d'être remis en rayon, les documents retournés par les lecteurs sont systématiquement placés "en quarantaine" plusieurs jours, puis désinfectés. Trouvez-vous cette mesure :

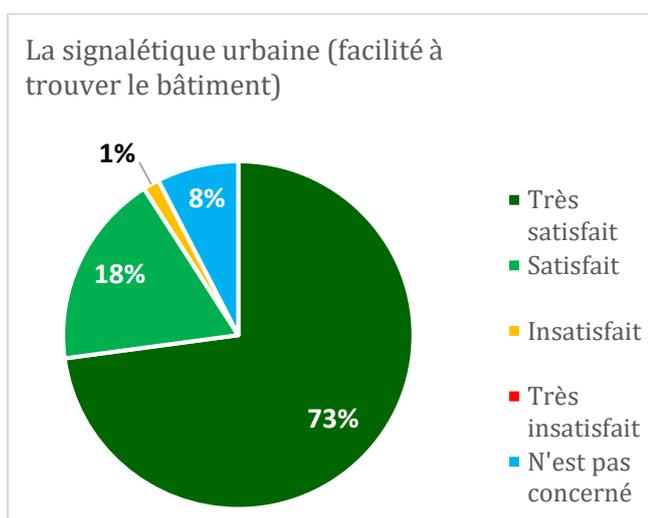


Les lecteurs ont très généralement apprécié les mesures prises.

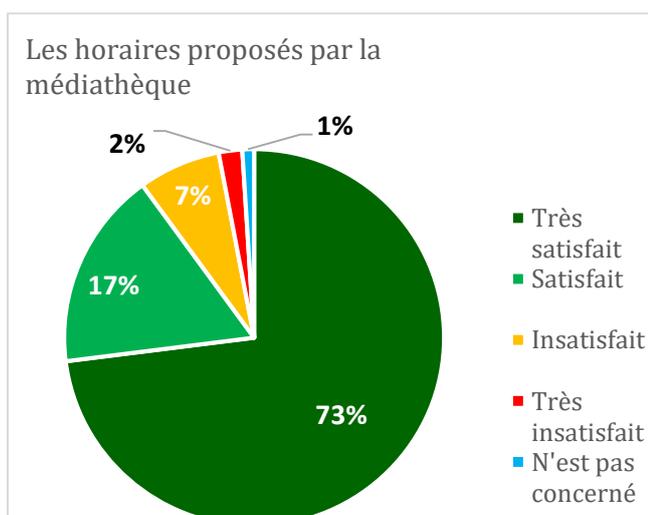
1.3.2.2 Accueil - Information - Orientation - Réponse



7% des répondants concernés sont insatisfaits au regard de l'accessibilité, 73% ne sont pas concernés.

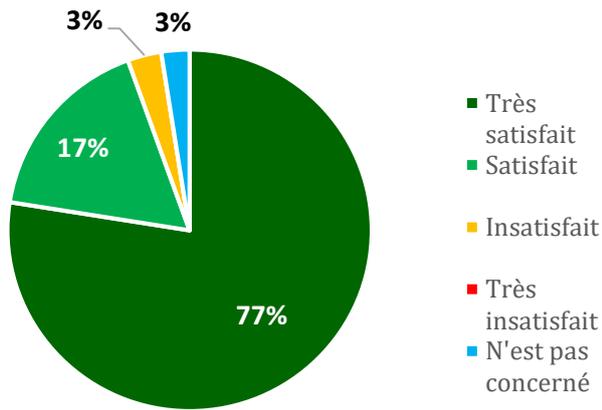


La signalétique externe semble satisfaisante : 1% des sondés sont insatisfaits.



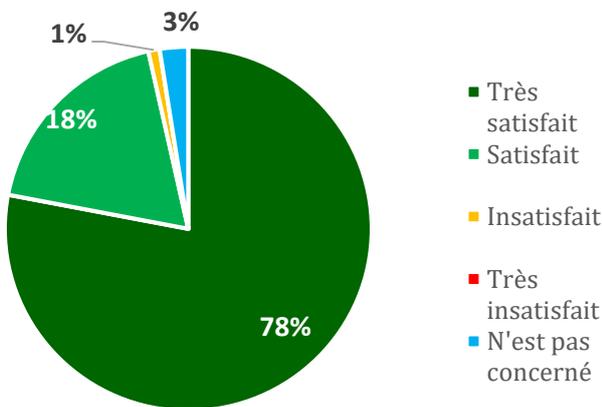
90% des répondants sont satisfaits des horaires en place.

La confidentialité des échanges



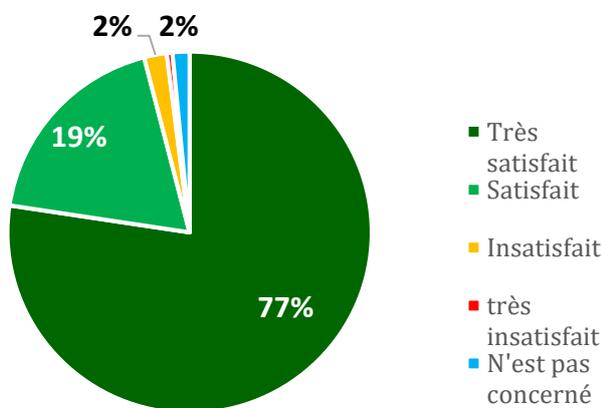
La confidentialité des échanges est un critère pris en compte par les agents : 94% des répondants sont satisfaits.

Le mobilier mis à disposition

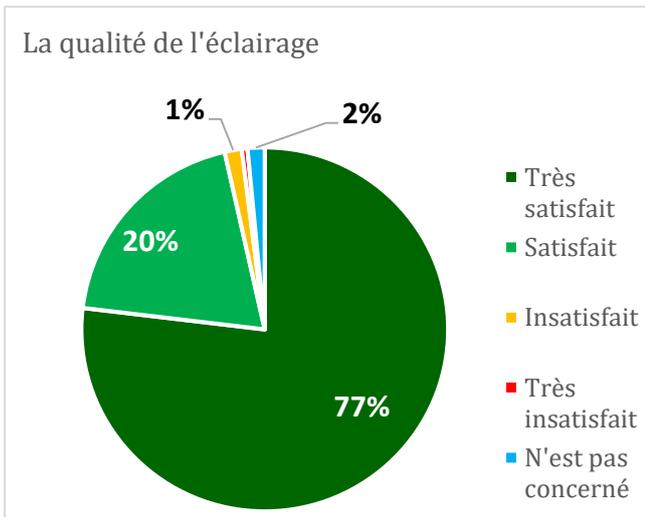


Le mobilier en place satisfait 96% des usagers sondés.

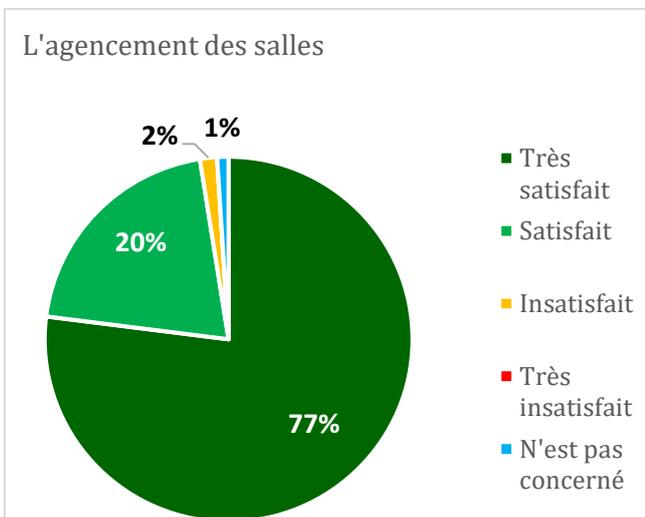
La propreté des locaux



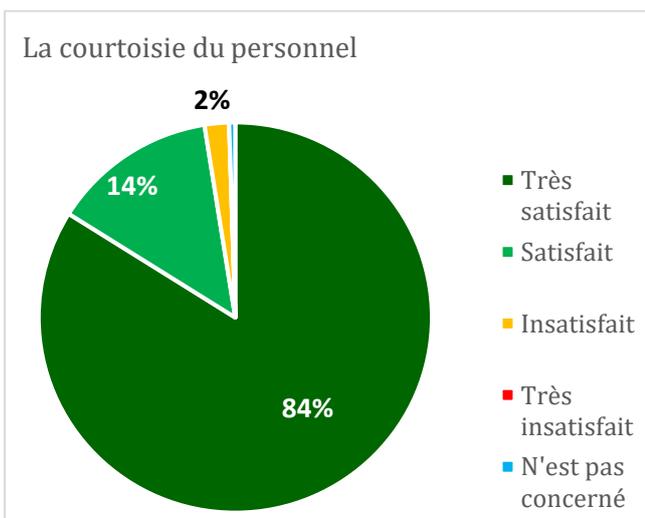
La propreté des locaux est satisfaisante pour 96% des sondés.



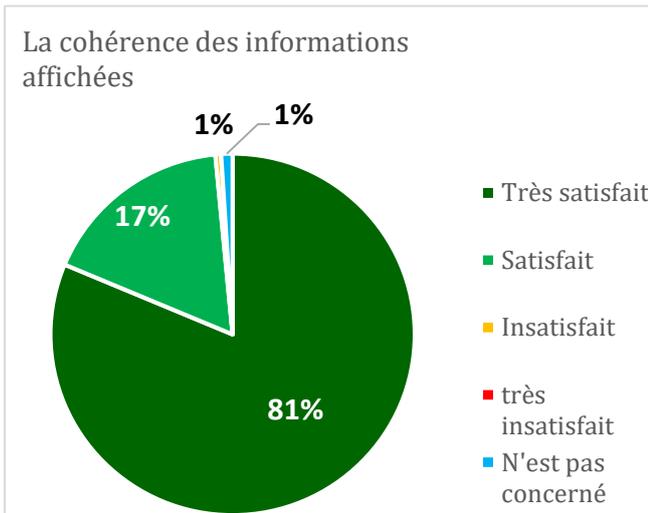
La qualité de l'éclairage satisfait 97% des répondants.



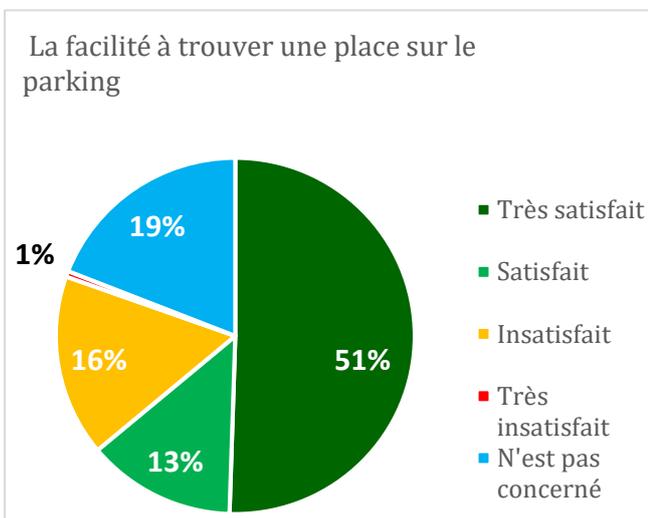
L'agencement des salles satisfait 97% des sondés.



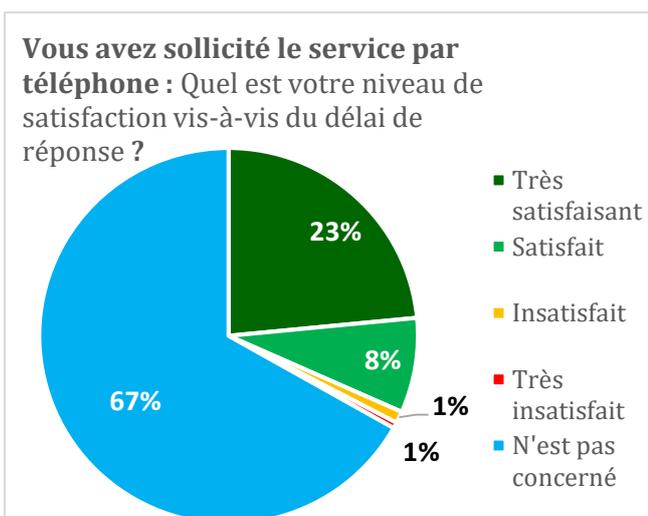
La courtoisie du personnel satisfait 98% des répondants.



La cohérence des informations affichées satisfait 98% des usagers interrogés.

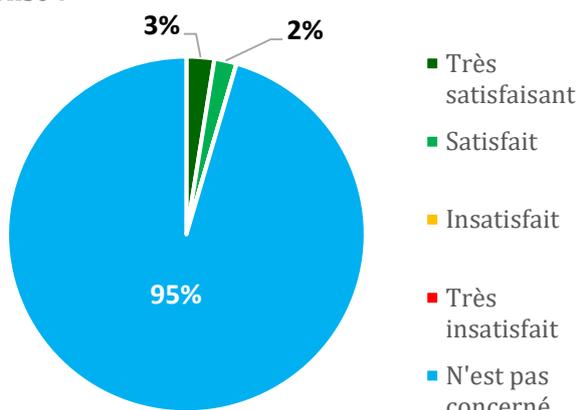


16% des répondants sont insatisfaits au regard de la facilité à se garer sur le parking. Pour diminuer cette insatisfaction la médiathèque affiche à l'entrée du bâtiment et sur son site Internet les pics d'affluence hebdomadaires.



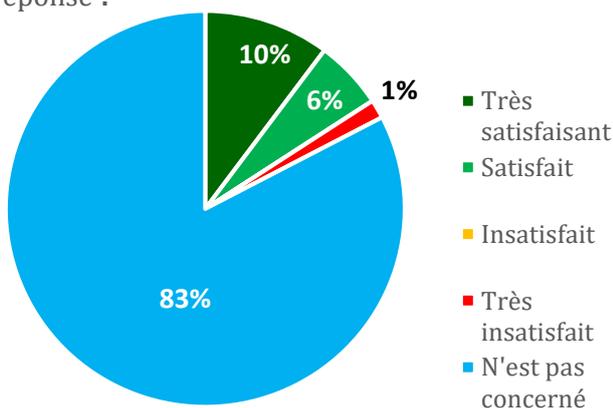
Si l'on exclut du calcul les usagers non concernés, 93% des répondants concernés sont satisfaits.

Vous avez sollicité le service par courrier : Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du délai de réponse ?



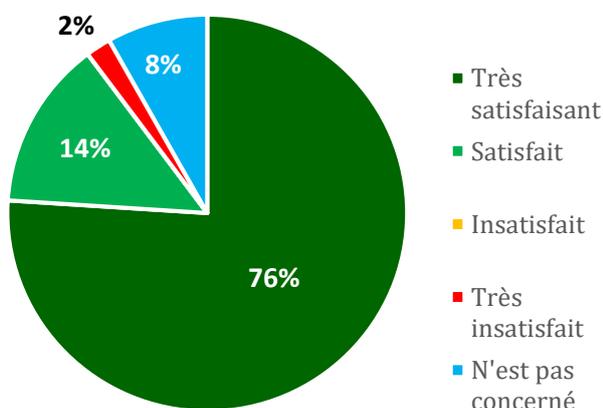
95% des répondants ne sont pas concernés, le reste des répondants est satisfait.

Vous avez sollicité le service par mail : Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du délai de réponse ?



Si l'on refait le calcul en retirant les usagers non concernés, cela donne : 94 % de satisfaits et 6% de très insatisfaits.

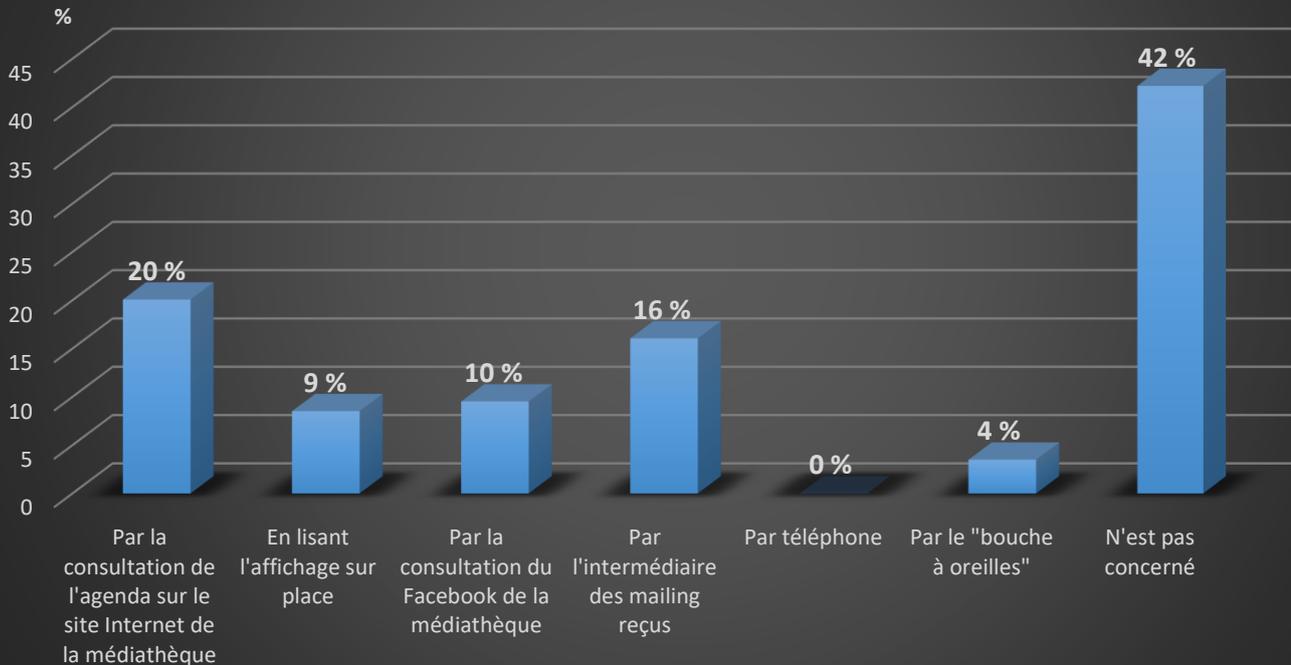
Sur place, vous avez sollicité un agent pour un renseignement : Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de la complétude de la réponse ?



Suite à la sollicitation d'un agent, 92% des répondants sont satisfaits de la réponse.

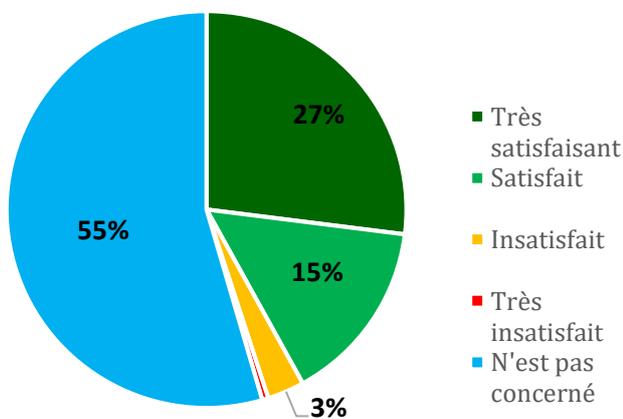
1.3.3 Communication des informations

Comment avez-vous connaissance de l'actualité proposée par la médiathèque?



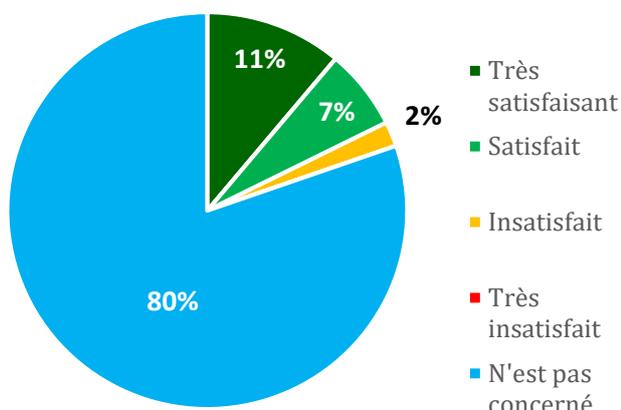
Deux médias se détachent avec 20% pour le site et 16% via les mailings. Suivent ensuite le Facebook et l'affichage sur place avec 10% environ. A noter que 42% des sondés ne sont pas concernés.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations contenues sur le site internet de la médiathèque ?



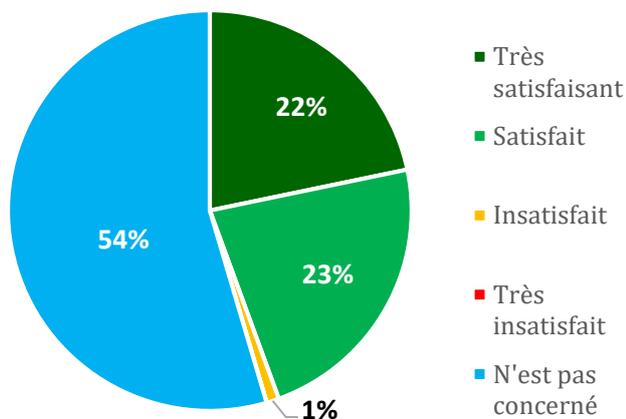
55% des répondants ne sont pas concernés. Si on les exclut du calcul alors 93% des personnes sondées sont satisfaites.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations contenues sur le Facebook de la médiathèque ?



80% des répondants ne sont pas concernés. Si on les exclut du calcul alors 90% des personnes sondées sont satisfaites.

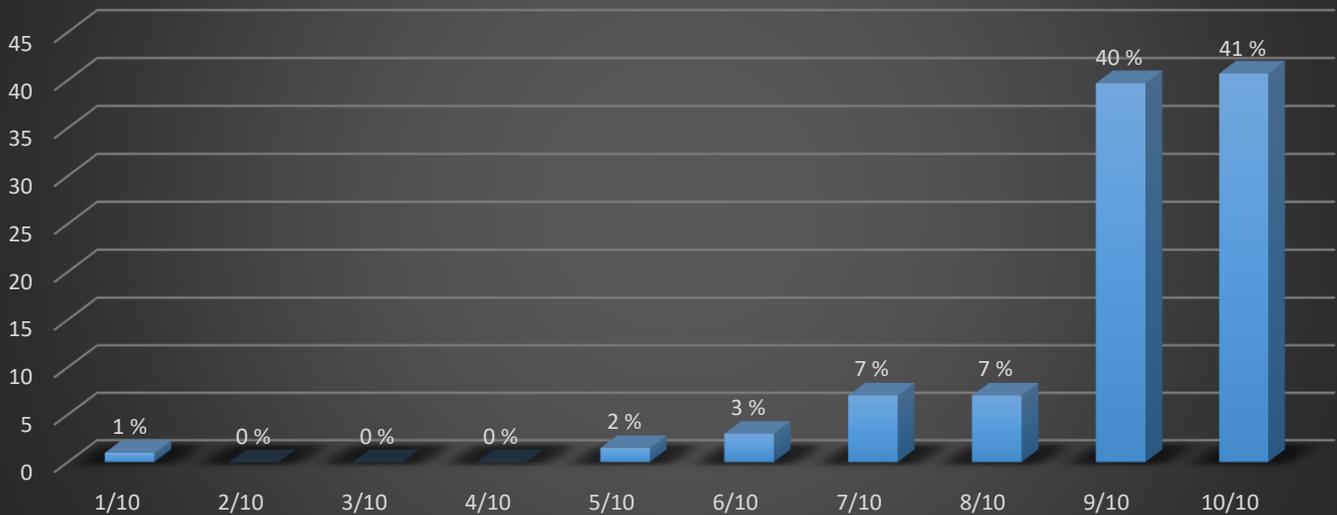
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations contenues dans les documents mis à disposition dans l'établissement : Affiches, flyers?



54% des répondants ne sont pas concernés. Si on les exclut du calcul alors 98% des personnes sondées sont satisfaites.

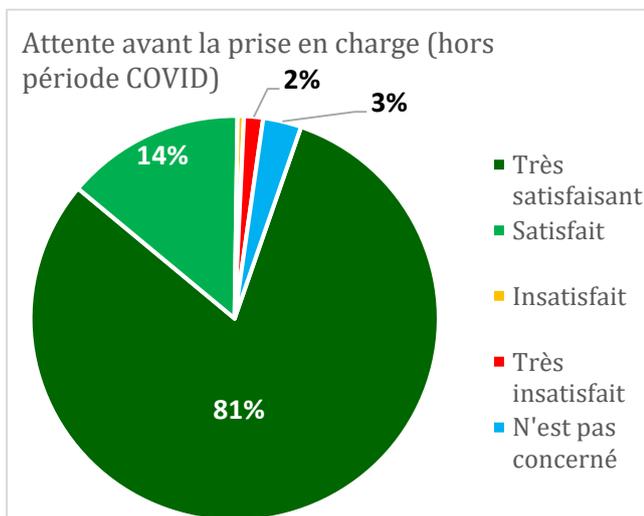
1.3.4 Prestation délivrée

Quelle est votre satisfaction globale au regard des prestations réalisées?



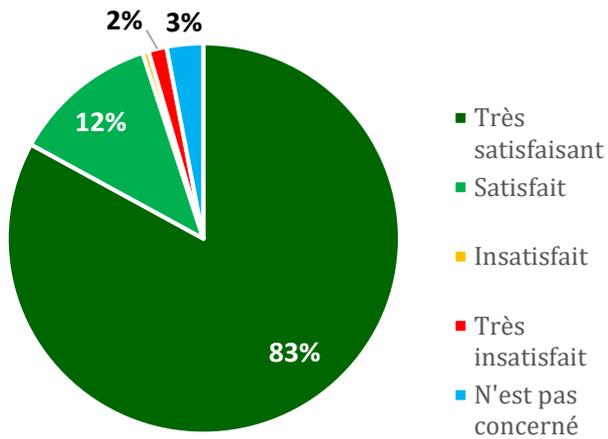
88% des réponses entre 8 et 10,
12% entre 4 et 7,
1% entre 0 et 3.

1.3.4.1 Inscription / renouvellement :



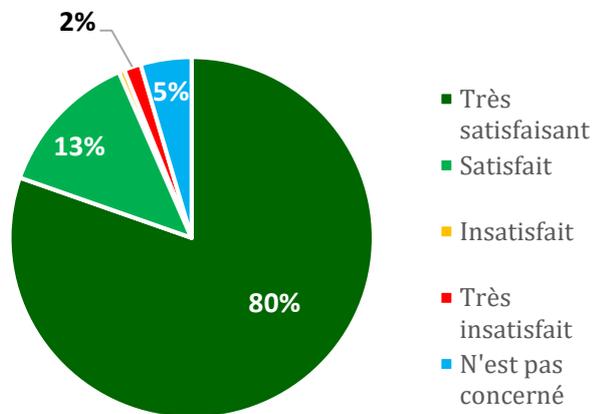
95% des personnes interrogées sont satisfaites, 3% ne sont pas concernées.

Délai de réalisation de la prestation



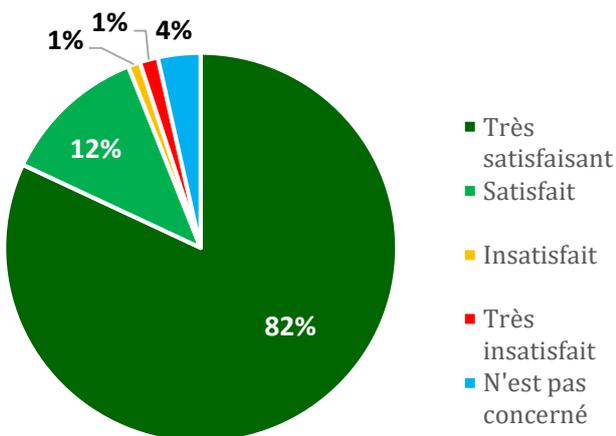
95% des sondés sont satisfaits, 3% ne sont pas concernés.

Moyen de paiement proposé

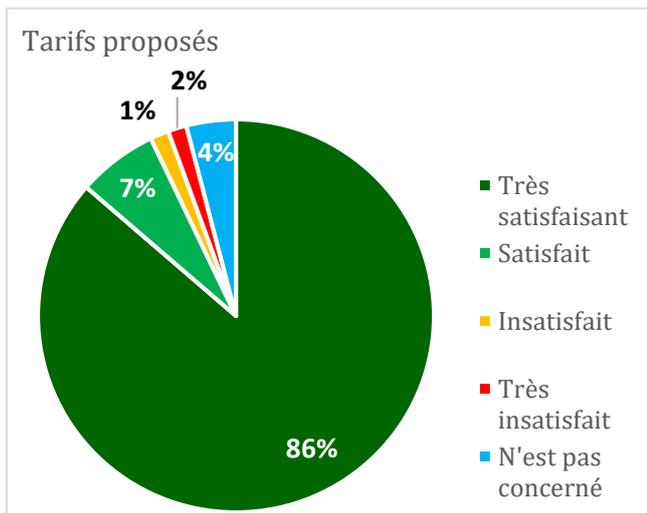


93% des sondés sont satisfaits, 5% ne sont pas concernés.

Confidentialité des échanges

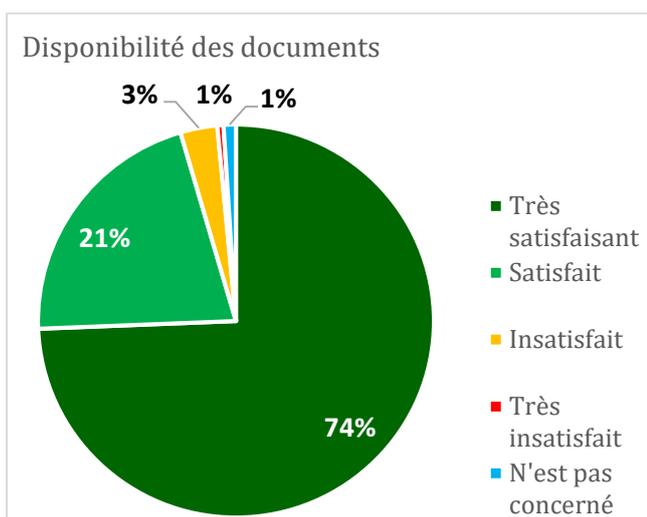


94% des sondés sont satisfaits, 4% ne sont pas concernés.

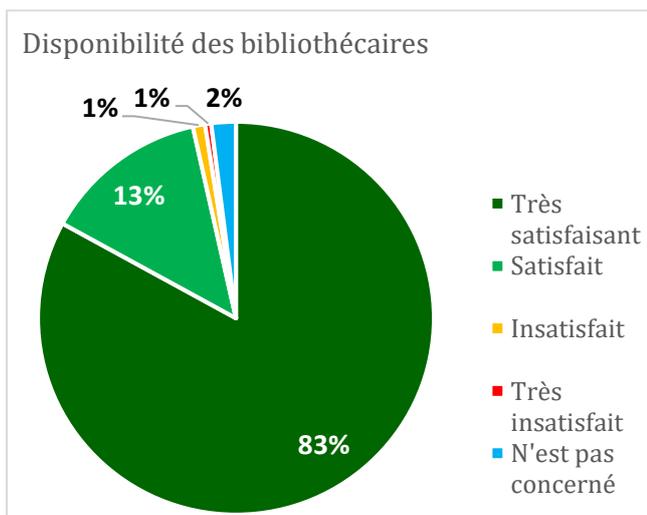


93% des sondés sont satisfaits, 4% ne sont pas concernés.

1.3.4.2 Prêts / Retours

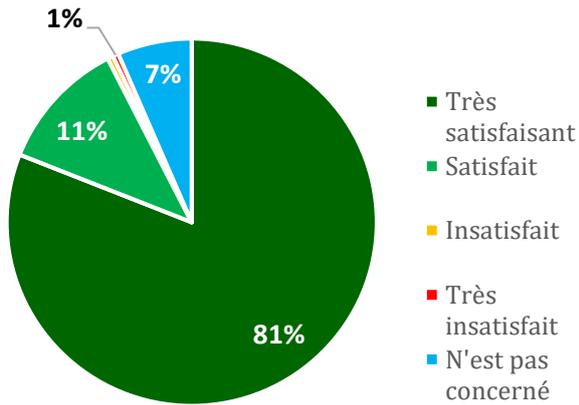


95% des sondés sont satisfaits, 4% ne sont pas satisfaits.



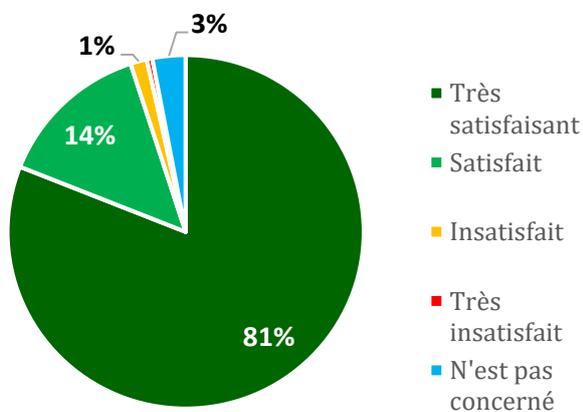
96% des sondés sont satisfaits, 2% ne sont pas satisfaits.

Pertinence des conseils de lecture des bibliothécaires



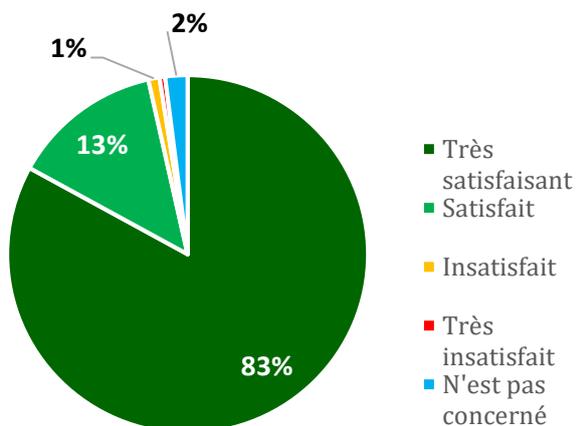
92% des sondés sont satisfaits, 7% ne sont pas concernés.

Discrétion des bibliothécaires



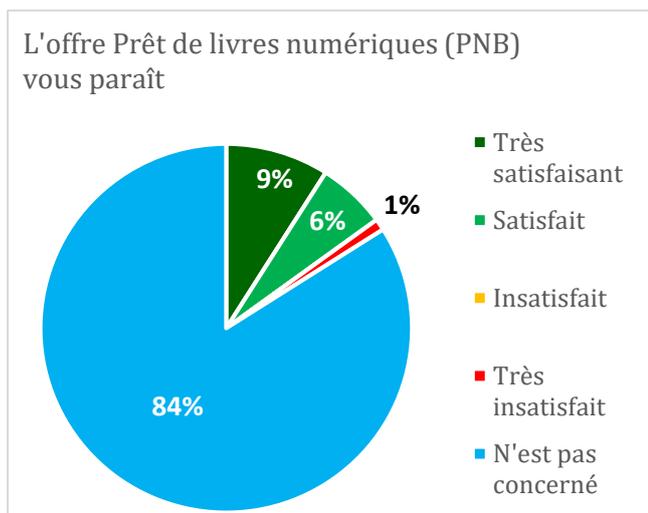
95% des sondés sont satisfaits, 2% ne sont pas satisfaits.

Attente pour l'enregistrement des prêts

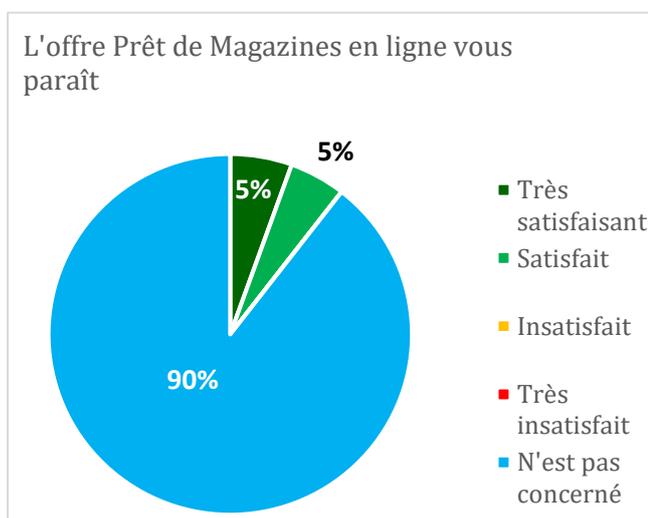


96% des sondés sont satisfaits, 2% ne sont pas satisfaits.

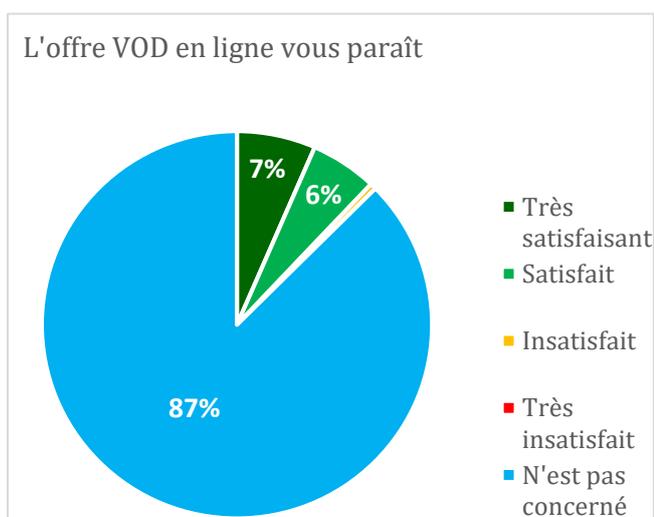
1.3.4.3 Ressources numériques :



84% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant : 94% sont satisfaits, 6% sont très insatisfaits.

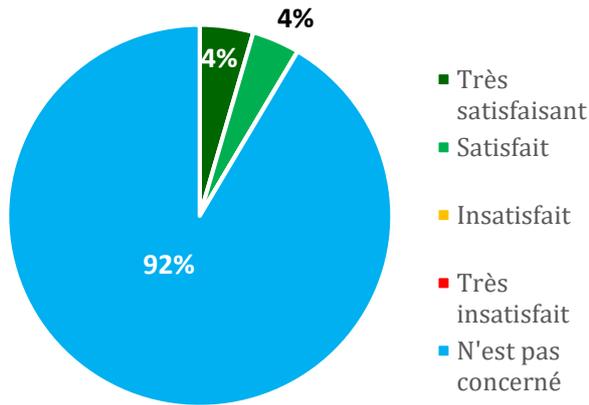


90% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant, 100% sont satisfaits.



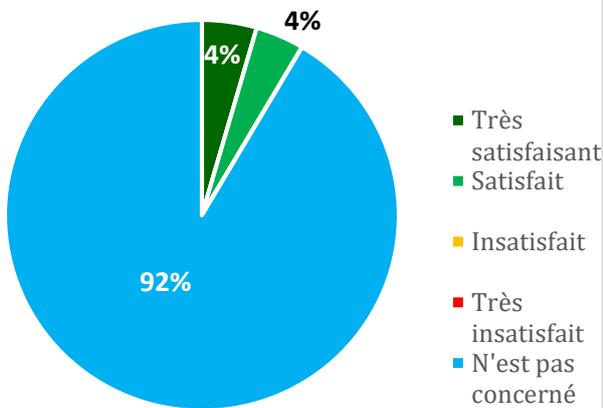
87% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant, 99% sont satisfaits.

L'offre Musique en ligne vous paraît



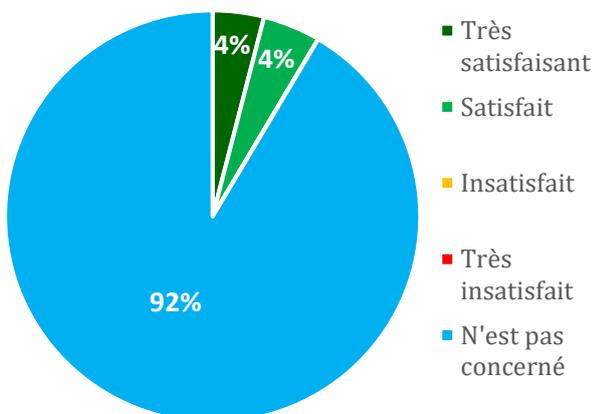
92% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant, 100% sont satisfaits.

L'offre Enregistrements audios et captations vidéos vous paraît

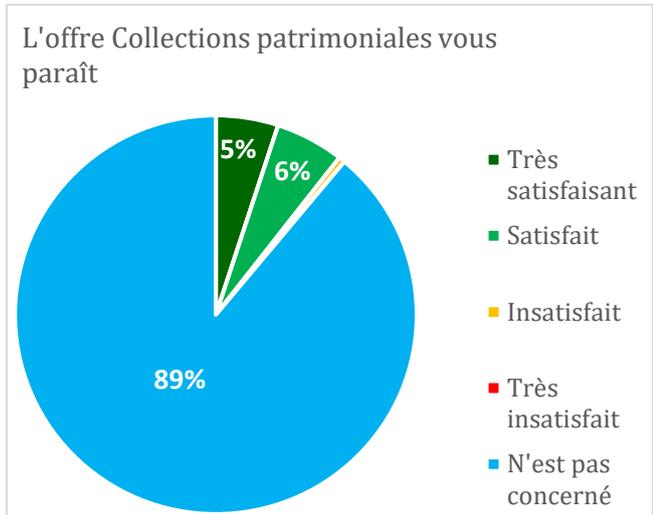


92% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant, 100% sont satisfaits.

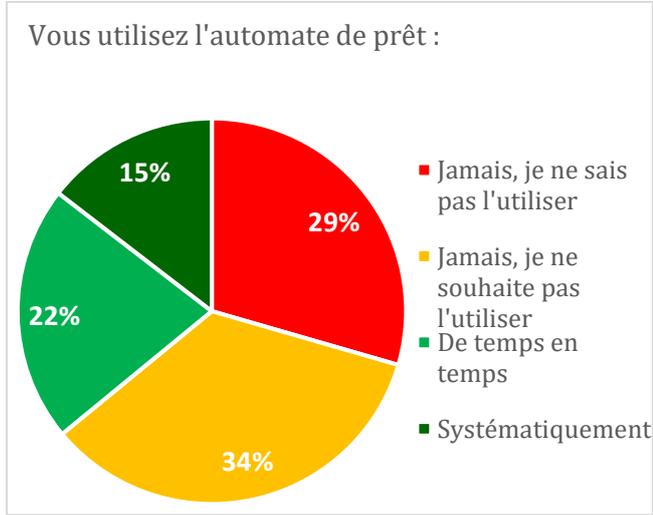
L'offre Expositions virtuelles vous paraît



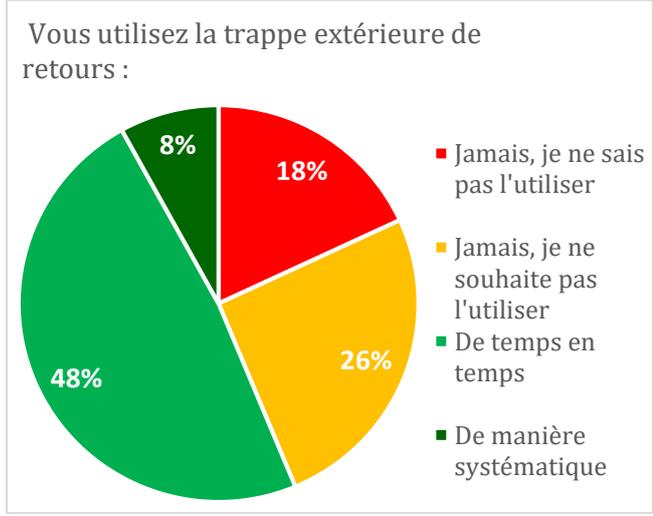
92% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant, 100% sont satisfaits.



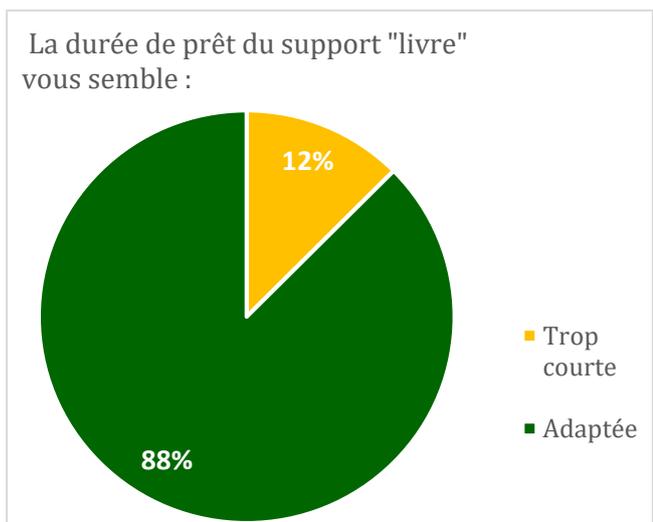
89% des sondés ne sont pas concernés, si l'on recalcule en les excluant, 100% sont satisfaits.



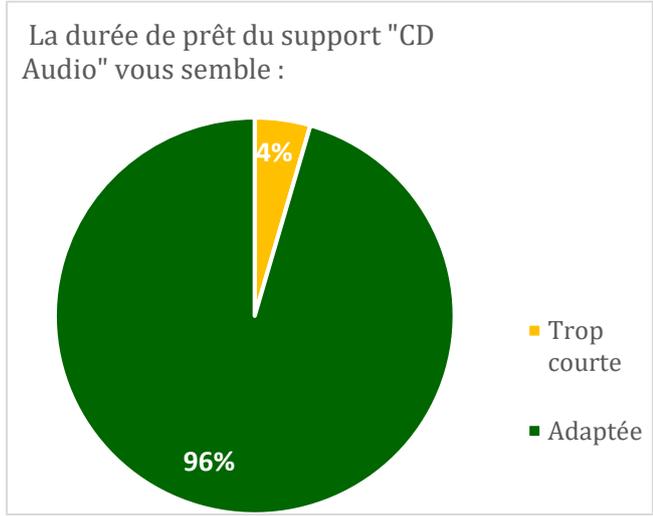
34% ne souhaitent pas l'utiliser, 29% ne savent pas l'utiliser.



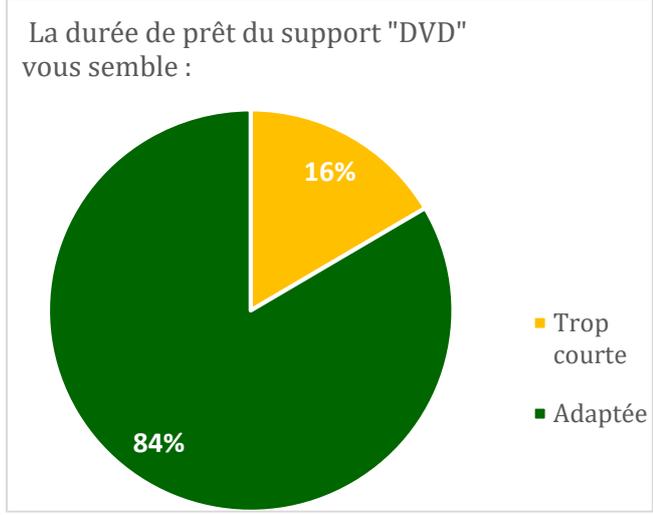
Plus d'une personne sur deux utilise la trappe de retours, c'est encourageant pour un outil récemment mis en place.



Adaptée pour 88% des répondants.

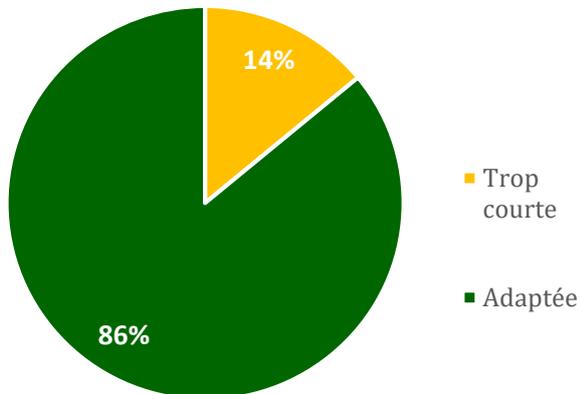


Adaptée pour 96% des répondants.



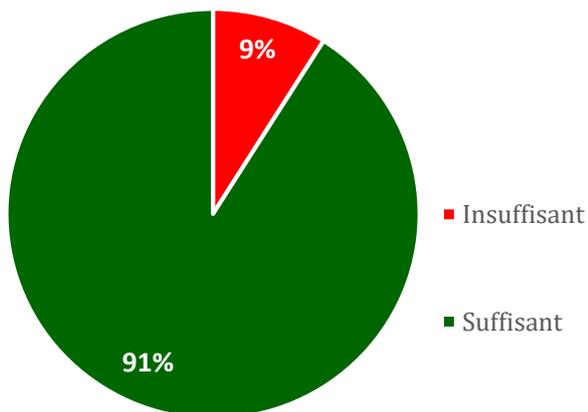
Adaptée pour 84% des répondants.

La durée de prêt du support
"Magazines" vous semble :



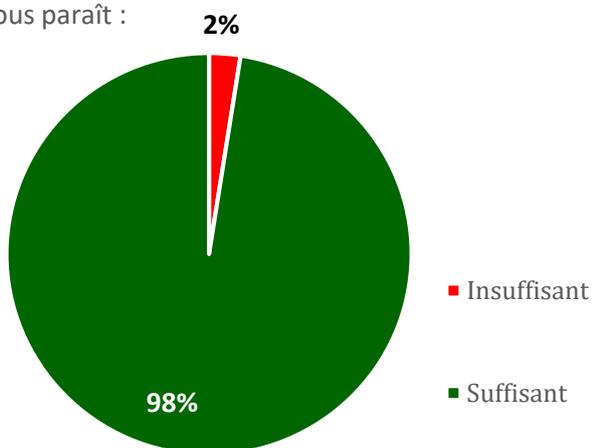
Adaptée pour 86% des répondants.

Le nombre d'emprunts de livres vous paraît :

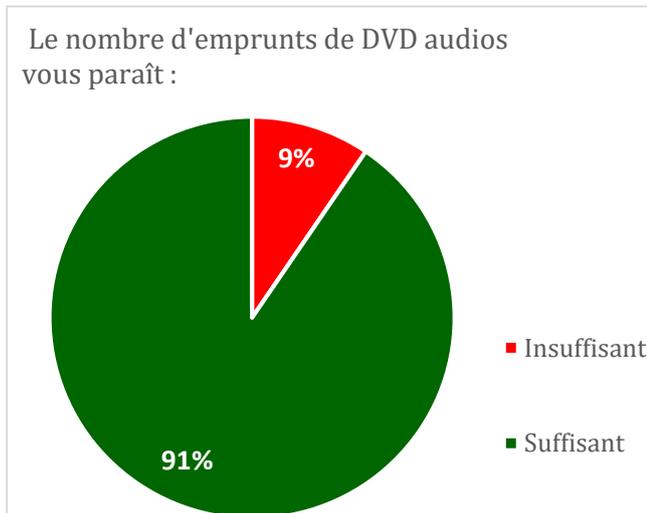


Suffisant pour 91% des répondants.

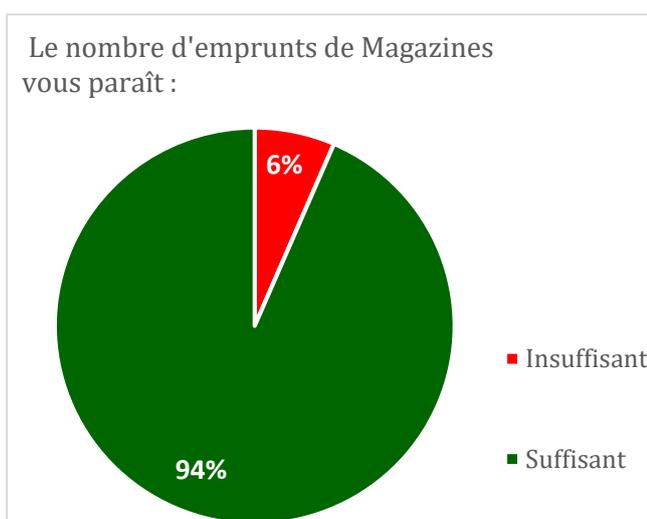
Le nombre d'emprunts de CD audios vous paraît :



Suffisant pour 98% des répondants.

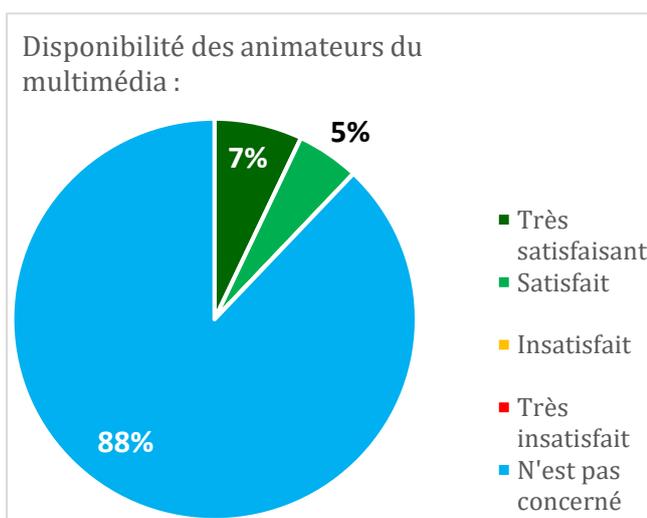


Suffisant pour 91% des répondants.



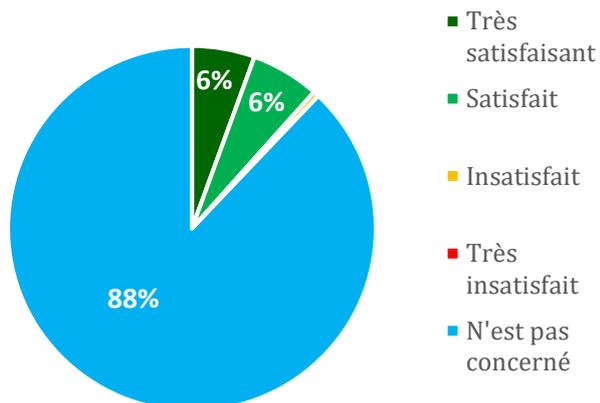
Suffisant pour 86% des répondants.

1.3.4.4 Espace multimédia (hors période COVID) :



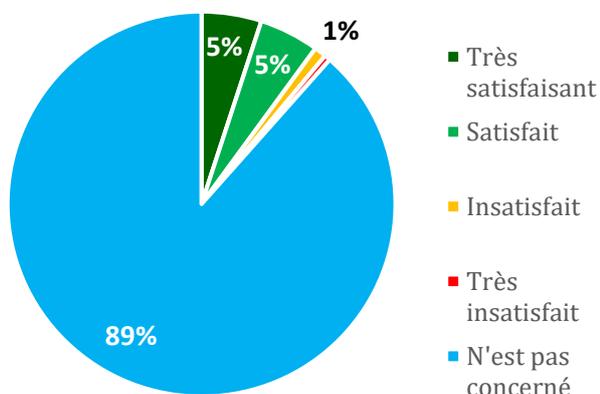
88% ne sont pas concernés, le reste des répondants est satisfait.

Bon fonctionnement du matériel mis à disposition



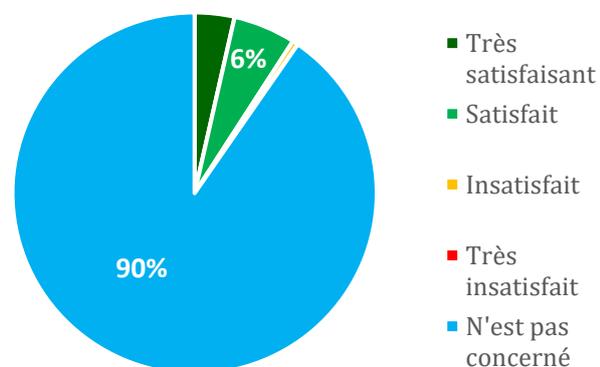
88% ne sont pas concernés, le reste des répondants est satisfait.

Rapidité de la connexion internet



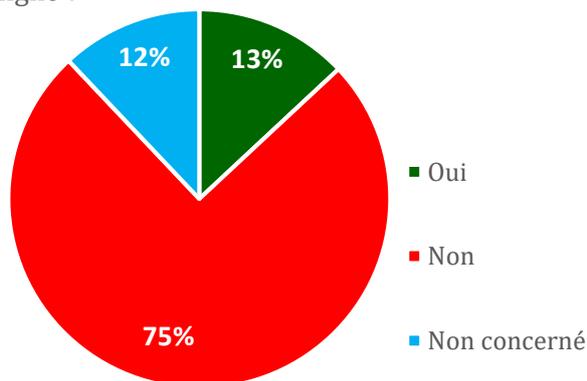
89% ne sont pas concernés, si on les retire du calcul alors 9% des répondants sont insatisfaits.

Agencement des postes informatiques (Préservation de la confidentialité)



90% ne sont pas concernés, le reste des répondants est satisfait.

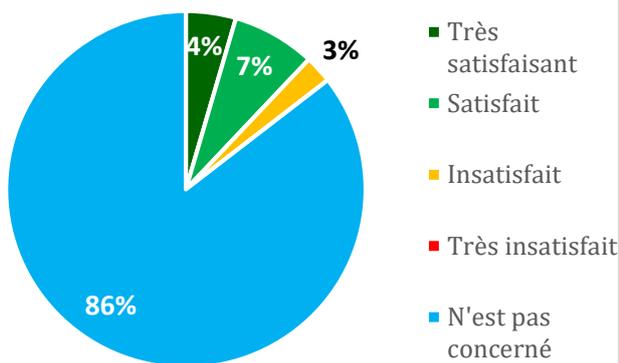
Souhaitez-vous avoir la possibilité de réserver des créneaux multimédias en ligne ?



12% non concernés, 13% favorables et 75% défavorables.

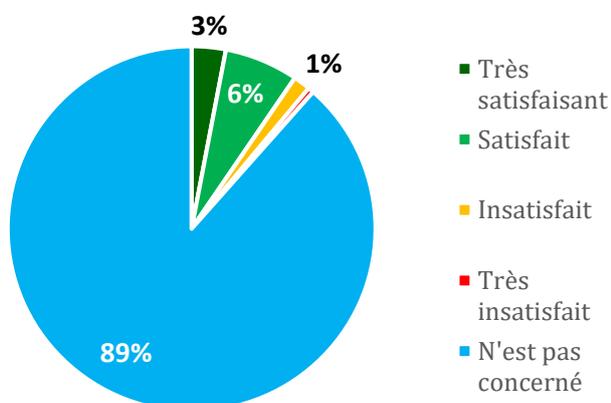
1.3.4.5 Les espaces de travail (hors période COVID) :

Nombre de places disponibles

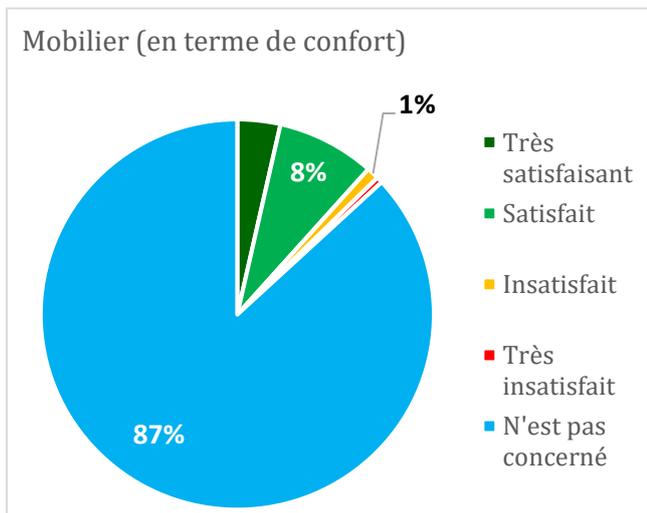


Parmi les répondants concernés : 79% sont satisfaits, 21% sont insatisfaits.

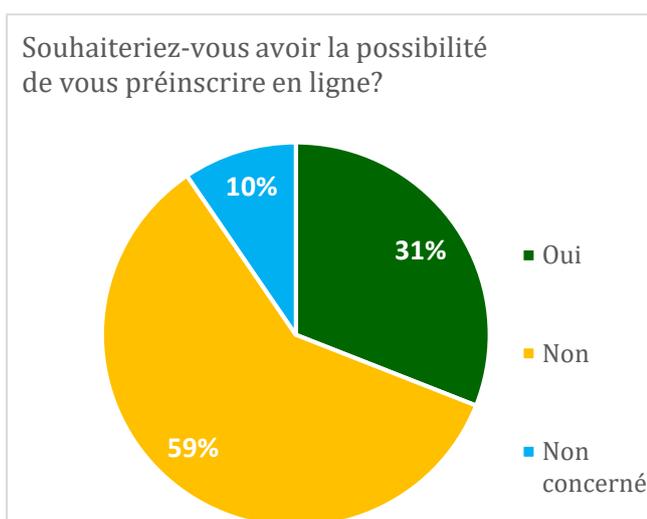
Nombre de prises électriques disponibles



Parmi les répondants concernés : 81% sont satisfaits, 19% sont insatisfaits.



87 % des répondants ne sont pas concernés. Si on recalcule en les excluant : 92% sont satisfaits, 8% sont insatisfaits.



31% des répondants le souhaitent, 59% ne le souhaitent pas.

1.4 **Conclusion**

Cette enquête porte sur une participation globale de 200 personnes, et se répartit de la manière suivante :

- Enquête en ligne sur une période de trois mois ;
- Enquête physique 2 jours par semaine sur le site de la Médiathèque Villa-Marie, sur une période d'un mois.

L'enquête prend en compte les ressentis et les souhaits de personnes ayant des profils usagers très différents, même si elle ne recueille pas l'opinion de tous les publics concernés. Il se dégage de son analyse un taux de satisfaction générale très encourageant concernant l'accueil, les prestations et les services. Les résultats de l'enquête montrent également que le prêt de documents est largement plébiscité, confortant ce service comme activité majeure de l'établissement.

Outre une grande majorité d'éléments très positifs, trois points restent à améliorer :

- **L'Accessibilité au bâtiment** : 7% des personnes ayant répondu ne sont pas satisfaites des conditions d'accès pour les personnes atteintes de handicap. Il est vrai que la médiathèque est installée dans un bâtiment patrimonial, lui-même situé dans un parc dont les allées sont en gravier. L'accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR) est possible par la rue Du Général Mangin, après avoir préalablement téléphoné pour l'ouverture du portail dédié.
Sur place, une banque d'accueil avec accès PMR est présente au rez-de-chaussée.
- **Le parking** : 16% des personnes ayant répondu sont insatisfaites au regard de la facilité à se garer. Afin de répartir au mieux la fréquentation, la médiathèque affiche à l'entrée du bâtiment et sur son site Internet les périodes hebdomadaires d'affluence.
- **Automate de prêt** : 29% des personnes ayant répondu ne savent pas l'utiliser. Cet outil installé en septembre 2019 induit effectivement un changement d'habitude et nécessite dans les premiers temps un accompagnement par les bibliothécaires, qui va être renforcé. La médiathèque a décidé d'accroître parallèlement sa communication à cet égard, par l'affichage d'une procédure d'utilisation (très simple) à proximité.

La médiathèque s'engage à poursuivre ses efforts pour offrir un accueil et des prestations de qualité dans des délais maîtrisés.

2. Présentation des fiches de suggestion réclamation satisfaction

Les fiches de suggestion réclamation satisfaction sont disponibles dans le hall et au premier étage de l'établissement.



Fréjus
VILLE DE
FRÉJUS



VOUS SATISFAIRE
Mairie de Fréjus
5 stars

Mairie de FRÉJUS

Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.
Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.
Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Médiathèque Villa Marie du fond de ton porte tonne souris
De ma plus jeune enfance à mes beaux jours de
vieillesse,
Chaque de mes lectures sont ancestrales
J'y viens et j'y reviens !

Date de dépôt de votre avis : 09/04/2021

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom : _____
Nom : _____
Mail : _____
Téléphone : _____
Adresse : _____
Code postal/ Ville : _____

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS

Vous satisfaire, NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

très sympathiques personnes, cadre idéal, service au top

Date de dépôt de votre avis :

13 avril 2021

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :

Nom :

Mail :

Téléphone :

Adresse :

Code postal/ Ville :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS

Vous satisfaire, NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Très bon accueil au sein de cette médiathèque, très beau cadre.

Date de dépôt de votre avis :

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :

Nom :

Mail :

Téléphone :

Adresse :

Code postal/ Ville :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Très bon accueil. merci.

Date de dépôt de votre avis : *4 Mai 2021.*

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :

Nom :

Mail :

Téléphone :

Adresse :

Code postal/ Ville :

Fréjus -

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Tes sympathiques et chaleureux

Aussi bien ordonnés

Date de dépôt de votre avis :

4/5/2021

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Toujours un plaisir de venir!

Date de dépôt de votre avis : 5/5/21

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléph
Adress
Code p

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS

Vous satisfaire, NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

*Pour mon épouse et moi-même, tout est convenable
et je profite pour vous faire tout mes compliments.*

Date de dépôt de votre avis :

5/5/2021

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS

Vous satisfaire, NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

*Très bon accueil et bon
professionnalisme - Toujours disponible -*

Date de dépôt de votre avis : *5/5/2021*

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Merçi durant le confinement de m'avoir fait découvrir gracieusement des livres - Ceci m'a permis de m'inscrire par la suite à la médiathèque - l'accueil et la disponibilité du personnel est très agréable.

Date de dépôt de votre avis : le 14 mai 2021.

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

manque de l'employé pour m'inscrire

Date de dépôt de votre avis :

26 / 5

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal/

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Très bel endroit - Aussi bien la médiathèque que les jardins qui l'entourent. Nous venons ici depuis de nombreuses années et c'est toujours un réel plaisir - Merci à toute l'équipe en place qui fait un travail formidable -

Date de dépôt de votre avis : 9/16/21

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom : _____
 Nom : _____
 Mail : _____
 Téléphone : _____
 Adresse : _____
 Code postal/ Ville : _____

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Machine à café pour étudiant qui est à bout cause de ses
révisions

Date de dépôt de votre avis : 21/06/21

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
Nom :
Mail :
Téléphone :
Adresse :
Code postal :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Très satisfaite de cette nouvelle médiathèque que je retrouve avec plaisir après 2 ans d'absence. Continuez ainsi. Personnel "jeunesse" à l'écoute et très agréable.

Date de dépôt de votre avis :

24/06/21

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
 Nom :
 Mail :
 Téléphone :
 Adresse :
 Code post

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21



Mairie de FRÉJUS
Vous satisfaire,
NOTRE PRIORITE !

La Mairie de Fréjus est engagée dans une démarche Qualivilles pour l'accueil de l'Hôtel de Ville, la Direction de l'État Civil et des Affaires Générales, la Direction de l'Enfance Éducation et la médiathèque Villa-Marie.

Cette démarche vise à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Cette fiche de suggestion, de réclamation ou de satisfaction est mise à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Il s'agit

- d'une idée d'amélioration d'une insatisfaction d'une satisfaction ou d'un remerciement

Service concerné

- Accueil Hôtel de Ville État Civil ou Affaires Générales
 Direction Enfance Éducation Médiathèque Villa-Marie

Votre avis concerne

- La signalétique Les locaux (accessibilité, confort, propreté)
 La façon dont vous avez été reçu(e) Les horaires d'ouverture
 Le temps d'attente L'orientation vers un service
 La rapidité de traitement de votre demande Les informations fournies
 Autre

Précisez :

Les revues ne peuvent être empruntées que pour une semaine. Je n'habite pas près de la médiathèque et ne peux revenir au bout d'une semaine. Ce qui fait que je n'emprunte jamais de revues. L'idéal serait de pouvoir emprunter pour trois semaines comme pour les autres livres.

Date de dépôt de votre avis : 30 juin 2021

Pour que nous puissions accuser réception de votre proposition sous 10 jours et vous répondre dans un délai maximum de 30 jours de façon personnalisée, nous vous remercions de bien vouloir nous laisser vos coordonnées.

Prénom :
 Nom :
 Mail :
 Télépho :
 Adresse :
 Code po :

Nous vous remercions de votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'Hôtel de Ville, à la Direction de l'Enfance et de l'Éducation ou à la médiathèque Villa-Marie.

V2 créée le 08/04/21
