



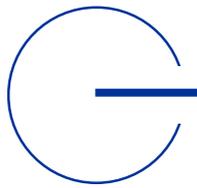
# ENQUETE DE SATISFACTION

Du 15 septembre au 28 octobre 2022

Médiathèque Villa-Marie

Mairie de Fréjus





## **LES PRINCIPALES DONNEES**

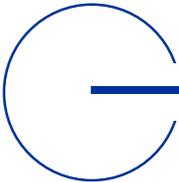
- Enquête réalisée de mi-septembre jusqu'à fin octobre 2022 auprès des usagers de la médiathèque Villa-Marie.
- Cette enquête a totalisé 114 réponses.
- Elle a été réalisée de manière dématérialisée (accessible via le site Internet de la médiathèque) et de manière physique sur site par une enquêtrice issue de la mission locale.
- Le questionnaire permettait de recueillir des commentaires pour argumenter les insatisfactions. Peu ont été déposés.
- Le questionnaire proposait également de laisser un avis en fin d'enquête. Ils sont présentés à la fin de cette présentation.
- Cette enquête a été conçue et exploitée conjointement par la Direction du Service Médiathèque et la Mission Qualité.



# RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE A LA MEDIATHEQUE

---





## LES REpondants EN QUELQUES CHIFFRES

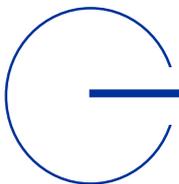
- 75% de femmes et 25% d'hommes ont répondu.
- 86% déclarent être domiciliés à Fréjus : 11% habitent une commune de la communauté d'agglomération, le reste totalise 3%.
- Les personnes interrogées sont pour la plus grande part des personnes qui sont retraitées (67%). Le reste se répartit entre des salariés du public ou du privé (18%), des demandeurs d'emploi (6%), des étudiants (5%), et des indépendants (4%).
- Les deux tiers des répondants ont plus de 60 ans, le troisième tiers cumule la catégorie d'âge 25-59 ans pour 28% et la catégorie d'âge 18-24 ans pour 5%.
- 79 % des usagers sondés ne fréquentent pas d'autre médiathèque, 14% répondent également fréquenter la médiathèque de Saint-Raphaël.



# 1. FREQUENTATION ET OBJET DE LA VISITE

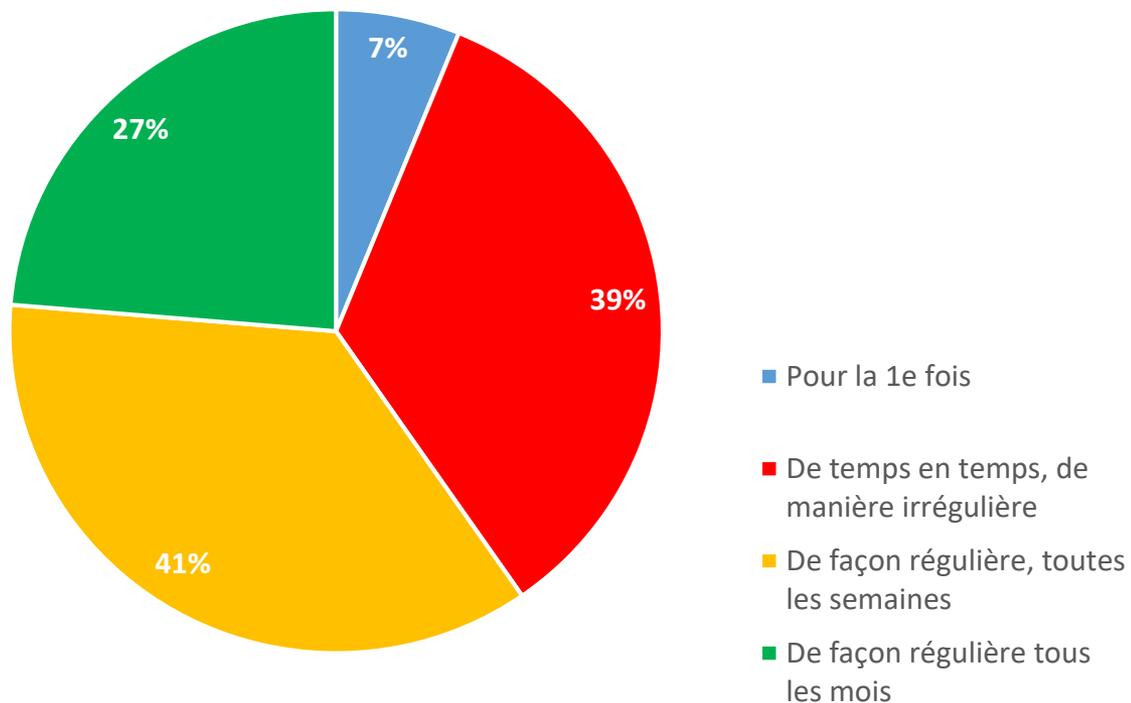
---





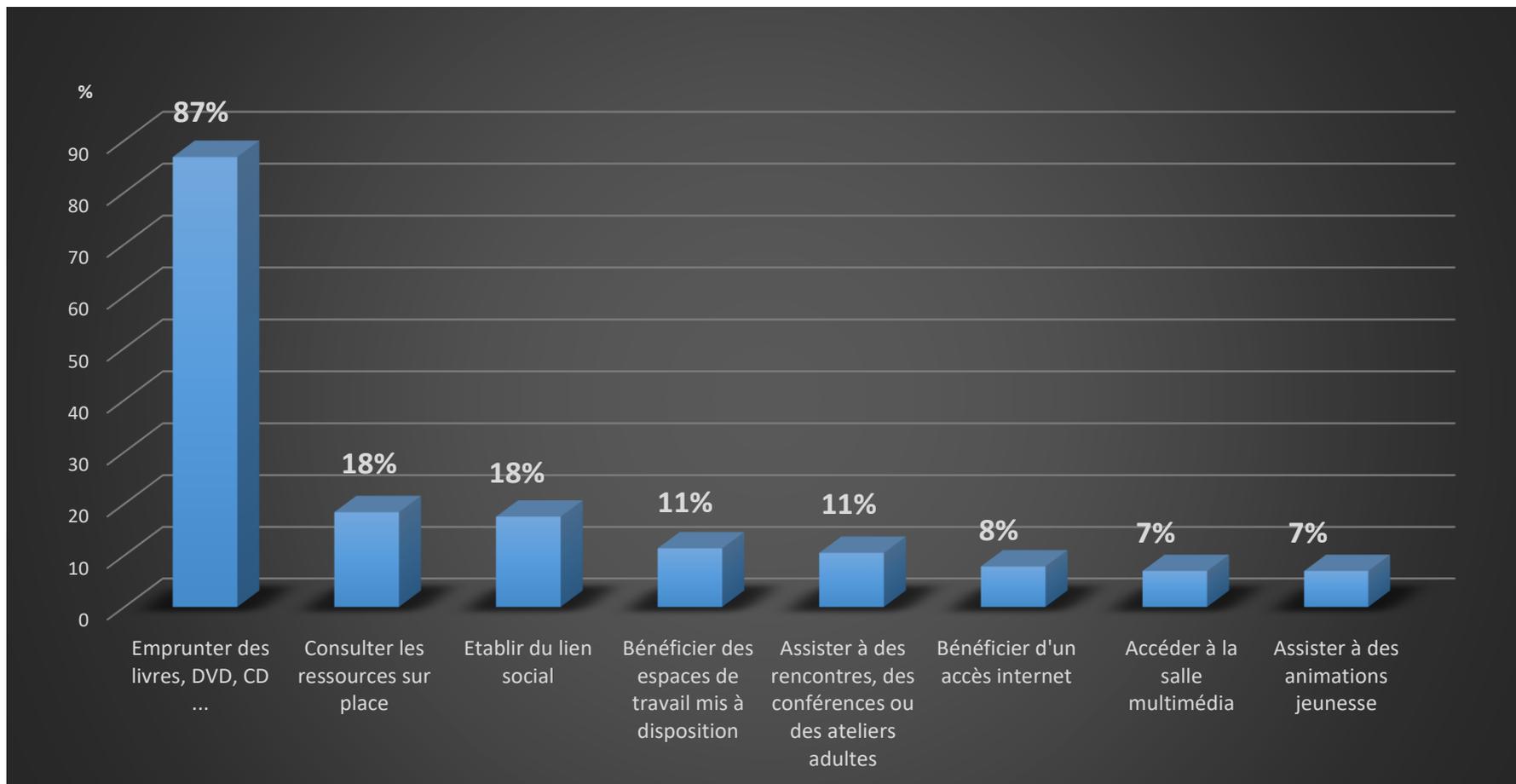
# FREQUENTATION

Fréquentation : vous venez à la médiathèque :



# OBJET DE LA VISITE

Les répondants ont affirmé venir à la médiathèque pour :





## 2. L'ACCUEIL

DANS LES LOCAUX

DE LA MEDIATHEQUE

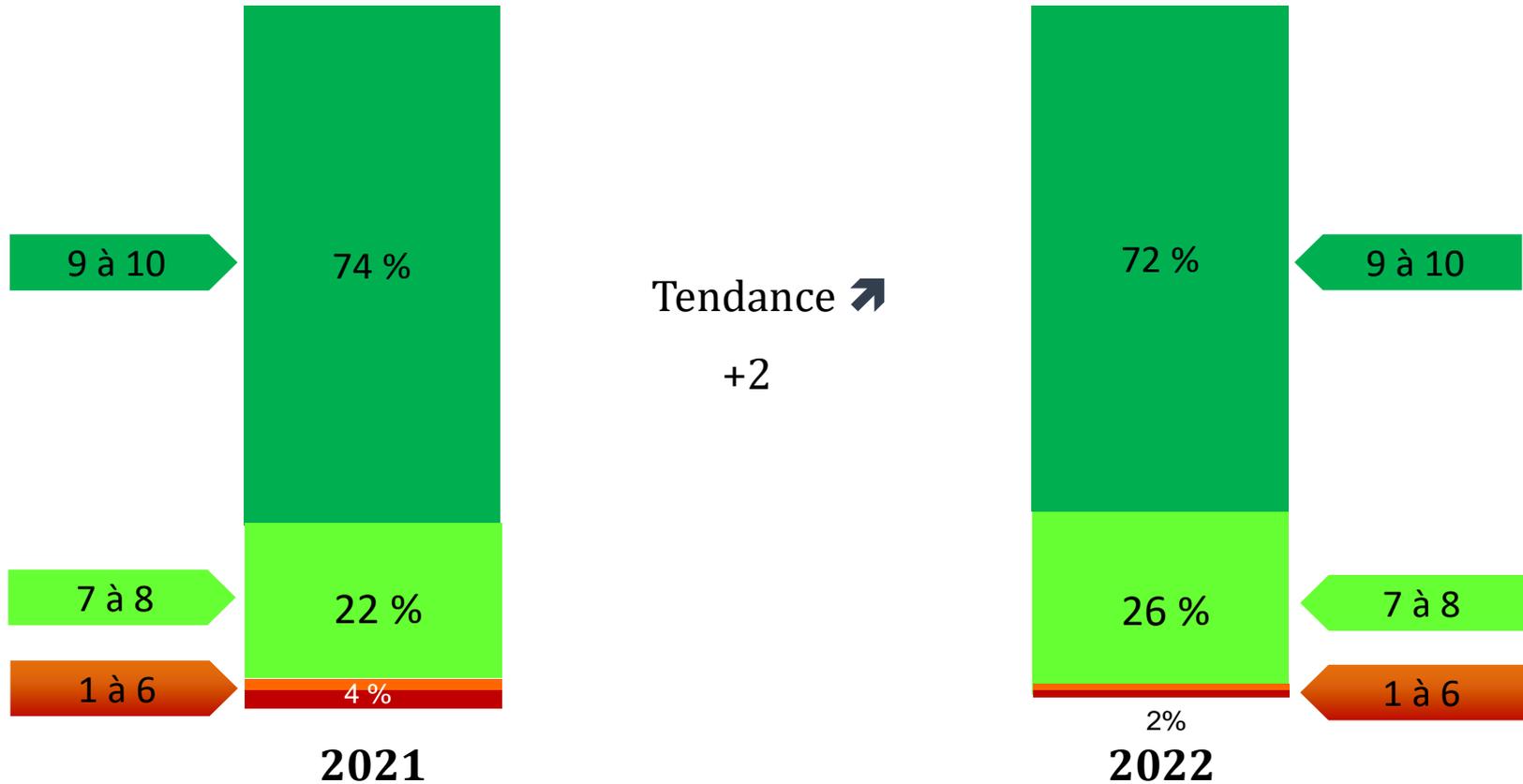
---





# L'ACCUEIL GENERAL DANS LES LOCAUX DE LA MEDIATHEQUE

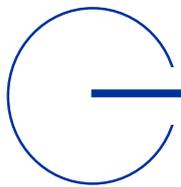
Satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé



Note la plus basse : 3 (1 répondant / 114)

Note la plus haute : 10 (50 répondants / 114)

Environ 91% de réponses sont supérieures ou égales à 8



# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Accueil dans les locaux

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Les horaires d'ouverture	24%	74%	2%	0%	+ 7 ↗
La courtoisie des agents d'accueil	50%	50%	0%	0%	+ 2 ↗
Niveau de confidentialité de vos échanges avec les bibliothécaires	39%	59%	2%	0%	+ 1 ↗

# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Accueil dans les locaux (suite)

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Confort et ergonomie du mobilier présent dans l'établissement	19%	79%	2%	0%	- 1 ↓
Propreté des locaux	27%	72%	1%	0%	+ 2 ↑
Concernant le parking, êtes-vous ?	16%	74%	10%	0%	Nouveau

### Commentaires

très peu de places disponibles	Pas pratique
peu de places pour garer un vélo	Pas assez de places
places pour les vélos peu nombreuses et peu pratiques (et moches)	Manque de places
Pas beaucoup de place	

# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Accueil dans les locaux (suite)

Personnes en situation de handicap

5% des répondants se sont déclarés en situation de handicap. Ils ont évalué l'accessibilité au bâtiment comme suit :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
	50%	50%	0%	0%	X

L'année passée cette question avait été posée à l'ensemble des répondants et avait généré 26% d'insatisfaction. Cette année la question n'a été posée qu'aux personnes qui avaient préalablement déclaré une situation de handicap. Le résultat de cette année révèle que la procédure « Accès handicapés » est adaptée aux besoins.

# ACCUEIL PHYSIQUE - MEDIATHEQUE

## Accueil dans les locaux (suite)

Espaces de travail mis à disposition.

14% des répondants utilisent les espaces de travail, ils ont évalué :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
le nombre de places assises disponibles comme étant	47%	47%	7%	0%	+10↗
le nombre de prises électriques disponibles comme étant	33%	33%	33%	0%	-17↘
la qualité de la connexion Wifi comme étant	33%	67%	0%	0%	+14↗



## AUTRES ACCUEILS - MEDIATHEQUE

### Délais de réponse

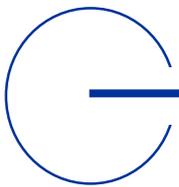
Vous avez sollicité le service :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Par téléphone	11%	89%	0%	0%	+ 5 ↗
Par courrier	13%	87%	0%	0%	=

Peu de personnes sollicitent la médiathèque par téléphone. En effet, 87 personnes sur 114 ont répondu ne pas être concernées.

Peu de personnes sollicitent la médiathèque par courrier. En effet, 98 personnes sur 114 ont répondu ne pas être concernées.

Les calculs sont réalisés en excluant les répondants non concernés.



## AUTRES ACCUEILS - MEDIATHEQUE

### Délais de réponse (suite)

Vous avez sollicité le service

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Par mail	10%	90%	0%	0%	+ 9 ↗
Sur place, vous avez sollicité un agent pour un renseignement	35%	65%	0%	0%	+ 2 ↗

Peu de personnes sollicitent la médiathèque par mail. En effet, 94 personnes sur 114 ont répondu ne pas être concernées.

Les calculs sont réalisés en excluant les répondants non concernés.

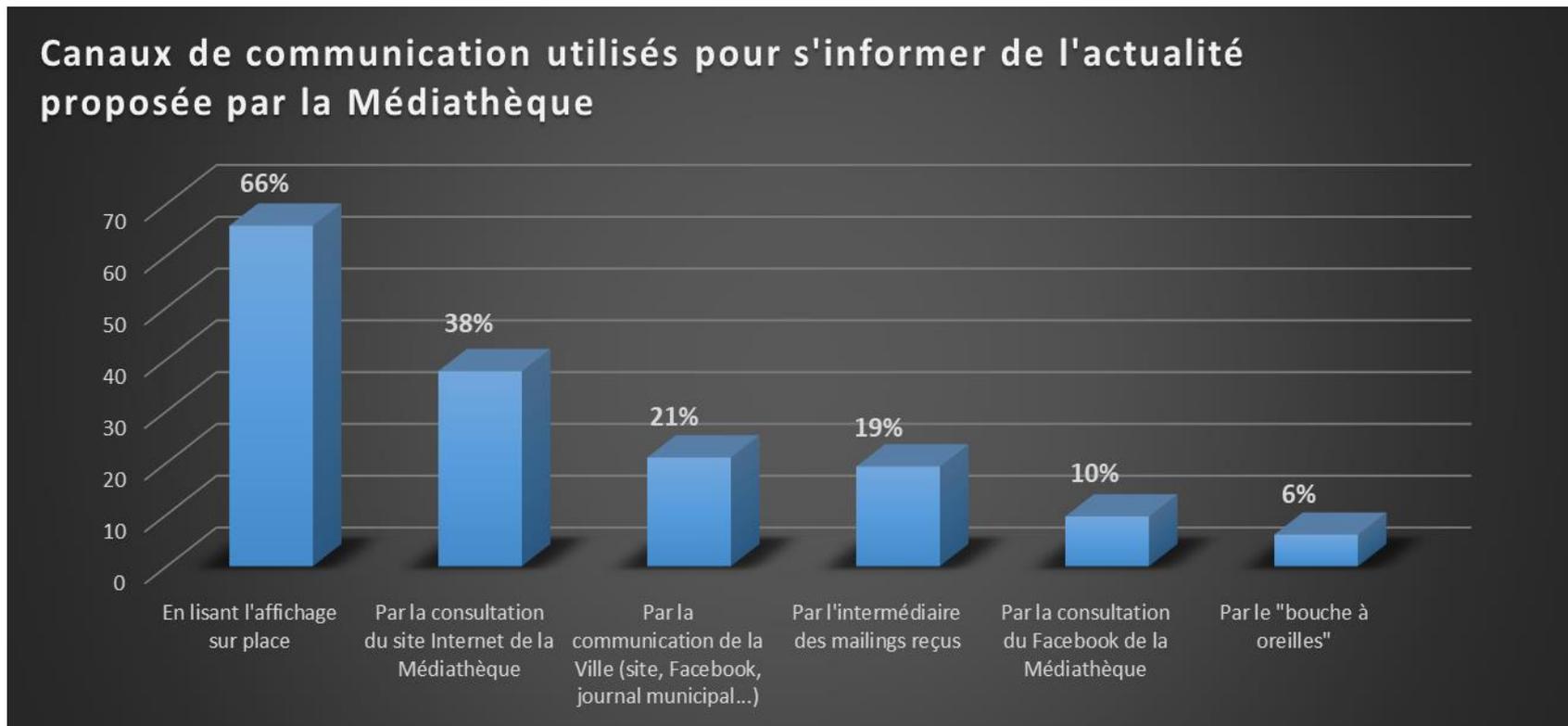


# 3. COMMUNICATION - MEDIATHEQUE

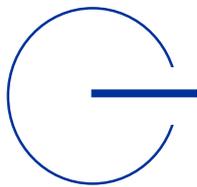
---



## Communication des informations



Une grande majorité des personnes sondées : **90%**, se déclare non concernées par l'utilisation de Facebook pour s'informer sur l'actualité de la médiathèque. En effet, 98 personnes sur 114 ont répondu ne pas être concernées. Les calculs sont réalisés en excluant les répondants non concernés.



# COMMUNICATION DES INFORMATIONS - MEDIATHEQUE

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Les informations contenues sur le site internet de la médiathèque	25%	70%	5%	0%	+ 3 ↗
Les informations contenues sur le Facebook de la médiathèque	44%	56%	0%	0%	+ 2 ↗
Les informations contenues dans les documents mis à disposition dans l'établissement	30%	68%	1%	0%	+ 1 ↗

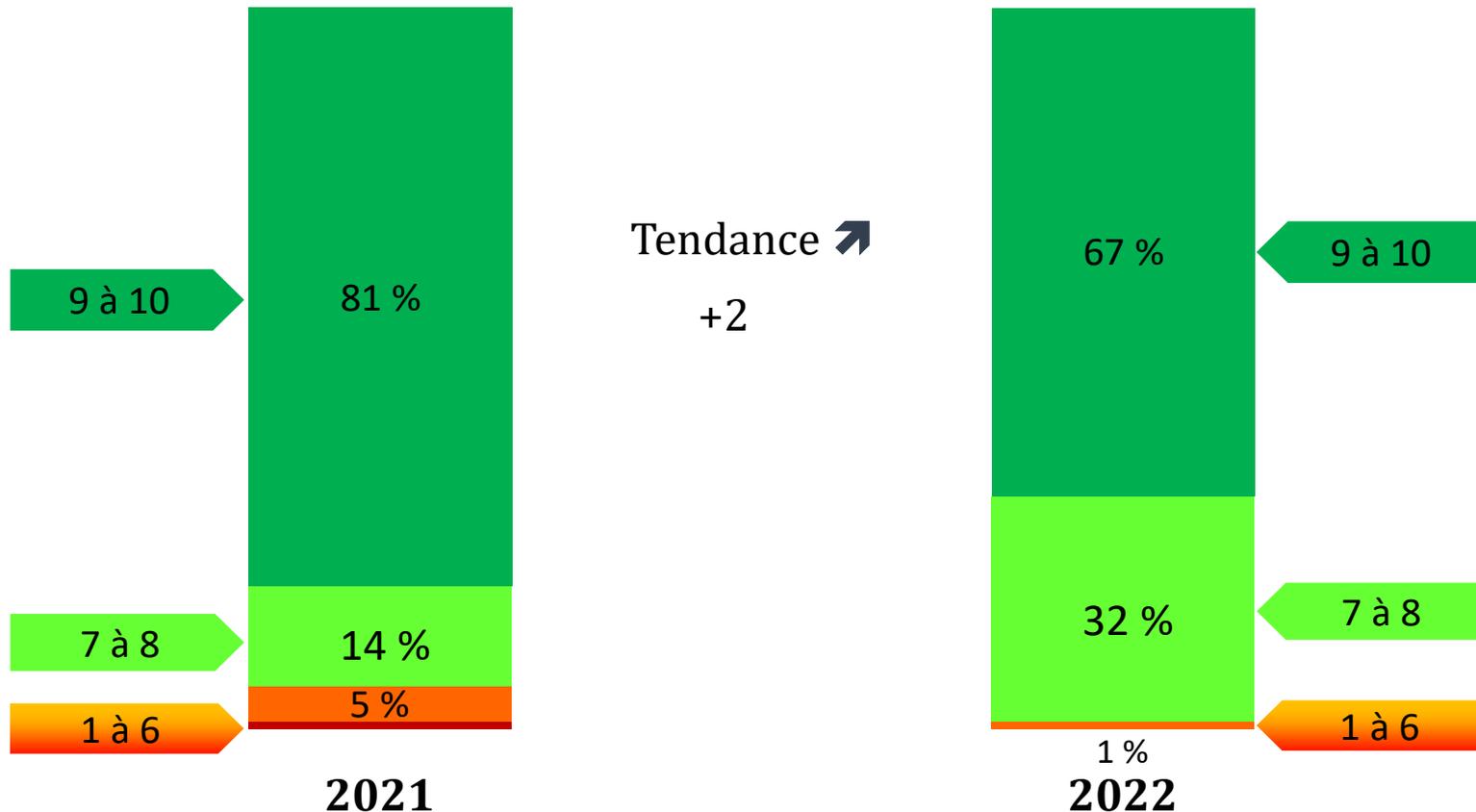


**4. LES DIVERSES  
PRESTATIONS OFFERTES PAR  
LA MEDIATHEQUE QUE VOUS  
AVEZ SOLLICITEES...**



# LES PRESTATIONS GENERALES PROPOSEES

## Satisfaction globale au regard des prestations réalisées



Note la plus basse : 5 (1 répondants / 114)

Note la plus haute : 10 (33 répondants / 114)

Environ 91% de réponses sont supérieures ou égales à 8

# LA PRESTATION INSCRIPTION / RENOUELEMENT

**77%** des sondés (soit 88 répondants) ont indiqué qu'ils étaient inscrits à la médiathèque. Ils ont exprimé leur niveau de satisfaction sur les questions suivantes :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Tendance 21/22
Simplicité des formalités d'inscription / réinscription	91%	9%	0%	0%	+ 3 ↗
Tarifs d'adhésion à la Médiathèque	98%	2%	0%	0%	+ 4 ↗
Moyens de paiement proposés	86%	13%	1%	0%	+ 2 ↗



# LA PRESTATION PRÊTS / RETOURS DE DOCUMENTS PHYSIQUES

**80%** des sondés (soit 91 répondants) ont signalé qu'ils empruntaient des documents physiques. Ils ont exprimé leur niveau de satisfaction sur les questions suivantes :

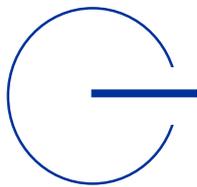
	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Insatisfait</b>	<b>Très insatisfait</b>	<b>Tendance 21/22</b>
<b>La disponibilité des documents vous semble</b>	<b>42%</b>	<b>57%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>+ 2 ↗</b>



# LA PRESTATION PRÊTS / RETOURS DE DOCUMENTS PHYSIQUES

Le nombre d'emprunts par support vous paraît :

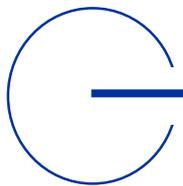
	Suffisant	Insuffisant	Tendance 21/22
Livres	90%	10%	- 1 ⚡
CD audio	93%	7%	- 5 ⚡
DVD	89%	11%	- 2 ⚡
Magazines	89%	11%	- 5 ⚡



# LA PRESTATION PRÊTS / RETOURS DE DOCUMENTS PHYSIQUES

La durée de prêt par support vous paraît :

	Adaptée	Trop courte	Tendance 21/22
Livres	93%	7%	+ 5 ↗
CD audio	95%	5%	- 1 ↘
DVD	89%	11%	+ 5 ↗
Magazines	90%	10%	=



# LA PRESTATION PRÊTS / RETOURS DE DOCUMENTS PHYSIQUES

Automate de prêt et trappe de retour :

	Systemati- quement	De temps en temps	Jamais, je ne souhaite pas l'utiliser	Jamais, je ne sais pas l'utiliser	Tendance 21/22
<b>Vous utilisez l'automate de prêt</b>	22%	29%	19%	30%	+ 14 ↗
<b>Vous utilisez la trappe extérieure de retours</b>	13%	40%	19%	29%	- 3 ↘



# LES PRESTATIONS DEMATERIALISEES

## **Ressources numériques proposées**

Seuls 3 répondants sur 114 ont répondu en consultant. Les réponses aux questions en rapport avec le numérique ne sont donc pas significatives puisqu'elles reposent sur 3 réponses.

Les données déjà présentées (âge des répondants, utilisation de Facebook ou du site de la médiathèque pour consulter son actualité) corroborent le fait que la majorité des répondants n'ont pas une forte affinité avec les ressources numériques proposées.

L'enquête physique n'a pas permis d'atteindre les usagers concernés par ces ressources numériques.

Il faudra pour la prochaine enquête envisager un système de recueil des avis relatifs aux questions numériques différent. En effet, les usagers qui consomment des ressources numériques (livres, musique, VOD ...) ne viennent plus que rarement dans l'établissement.

# Verbatim

## **Accueil, information, orientation, réponse**

- ⇒ Distributeur de boissons café thé
- ⇒ L horaire d hiver si elle pouvait fermer plus tard les après-midis
- ⇒ Il faut mettre un dispositif pour vélo un râtelier qu'on puisse les fixer

## **Communication**

- ⇒ Un peu plus de publicité autour des conférences
- ⇒ Pas trop d'indications on se perd quand y a des expositions c'est pas très bien organisé

## **Prestation**

- ⇒ simplification (seulement le numéro d'adhérent par ex.) de la connexion sur le site internet
- ⇒ Plus de nouveautés pour les livres
- ⇒ Avoir un peu plus de temps pour les magazines,
- ⇒ Il faudrait plus de choix sur les livres sur étagères j'ai déjà tout lu
- ⇒ Faudrait un rayon spécifique à la science fiction
- ⇒ Il faudrait plus de nouveautés
- ⇒ Manque de nouveautés et de choix
- ⇒ Avoir plus de nouveautés
- ⇒ Avoir des nouveautés
- ⇒ Espace livres roman un peu étroit
- ⇒ Acheter plus de nouveautés
- ⇒ Organisation des livres par thème plutôt que par auteur alphabétique
- ⇒ Rangement pas facile

- ⇒ Réservez en ligne même si disponible en rayon
- ⇒ Pas assez souvent de nouveautés

## **Rénovation**

- ⇒ Refaire la façade et les portes
- ⇒ Il faut changer les portes elles sont compliqué
- ⇒ Coup de peinture sinon tout va bien
- ⇒ Rénové un peu le bâtiment faire de la peinture
- ⇒ Le bâtiment et très beau il faudrait juste un coup de peinture
- ⇒ Réparé la porte entré coup de peinture
- ⇒ Coup de peinture
- ⇒ Tous est parfait faut refaire les toilettes
- ⇒ Réparer la porte d'entrée
- ⇒ je suis satisfaite comme ça mais il faudrait juste réparer la porte d'entrée qui a du mal à s'ouvrir
- ⇒ Réparer la porte d'entrée
- ⇒ Coup de peinture

## **Satisfaction**

- ⇒ La médiathèque et située dans un très bel endroit
- ⇒ La médiathèque et située dans un très bel endroit
- ⇒ Situé dans un endroit magnifique agréable
- ⇒ Très très satisfait de la médiathèque
- ⇒ L'équipe est au top tout va très bien
- ⇒ Très beau bâtiment
- ⇒ Je trouve ça super c'est pas cher c'est beau
- ⇒ Magnifique villa
- ⇒ Tout est parfait
- ⇒ Bonne médiathèque ⇒ Bonne accueil

# SYNTHESE GLOBALE

## **LES TOPS : Plus de 80% de satisfaction**

- ⇒ La satisfaction globale au regard de l'accueil réservé est très bonne, elle augmente de 2 points et se situe à 99%.
- ⇒ Les résultats relatifs aux questions liées à l'accueil (horaires, courtoisie, confort, confidentialité, propreté) sont tous au-delà de 90%. Cela confirme les résultats de l'enquête 2021.
- ⇒ Les délais de réponse ne génèrent pas d'insatisfaction. A noter que les canaux téléphone, mail et courrier ne sont que peu usités.
- ⇒ 66% des usagers s'informent de l'actualité de la médiathèque en lisant l'affichage sur place, le site internet est lui sollicité à hauteur de 38%. Les médias de communication utilisés n'occasionnent pas d'insatisfaction.
- ⇒ La satisfaction globale au regard de la prestation réalisée atteint 99%.
- ⇒ Les prestations d'inscription, de prêt/retour sont très bien notées avec plus de 90% de satisfaction.
- ⇒ Le nombre d'emprunts et les durées de prêts satisfont 90% des sondés.
- ⇒ 51% des usagers utilisent l'automate de prêts, cela représente une progression de 14% par rapport à 2021.

## **LES FLOPS 60 à 70% de satisfaction**

- ⇒ Parmi les items moins bien notés, le parking laisse paraître 10% d'insatisfaction. Cela est dû d'une part au nombre limité de places voitures. Ensuite des demandes sont émises pour la mise en place de racks de rangement pour les vélos.
- ⇒ Le nombre de prises électriques dans les espaces de travail génère 33% d'insatisfaction avec une augmentation de 17 points de cette dernière. Cela provient en partie de l'amélioration du débit Wifi (réalisé en 2022) qui attire plus les publics pour venir travailler avec des outils numériques. Cela génère un nouveau besoin : Les espaces de travail doivent intégrer un plus grand nombre de prises électriques.
- ⇒ Le verbatim final a également récolté des demandes et des suggestions.  
Parmi elles, il faut citer :
  - ⇒ la rénovation du bâtiment (peinture) et le problème d'ouverture de la porte d'entrée. Ce problème récurrent depuis au moins 4 ans doit être réglé de manière définitive car chaque usager l'utilise. Son fonctionnement dégradé n'est pas compatible avec l'accueil que la médiathèque souhaite réserver à ses usagers.
  - ⇒ La demande de plus d'acquisitions de nouveautés. Sur ce point, afin de mieux faire correspondre les achats aux envies des lecteurs, la médiathèque propose des cahiers de suggestion depuis cette année.

Un merci particulier aux personnes ayant pris le soin d'avoir participé à cette enquête ainsi qu'à tous les collaborateurs et contributeurs au développement de la Mission Qualité.

Merci à tous les Services support de la Ville et à ceux qui ont permis de valoriser nos structures et à faire évoluer nos prestations.

Merci aux responsables de la Ville pour continuer à accompagner cette démarche et peut-être à la décliner à d'autres Directions.

Enfin nous souhaitons également remercier d'une part la Mission Locale qui nous a proposé des profils d'enquêteurs puis l'enquêtrice retenue pour réaliser l'enquête physique.