

Rapport d'analyses de l'enquête de satisfaction réalisée du 20 au 30 octobre 2020 et du 05 au 09 janvier 2021

Périmètre d'activités : Direction de la culture et du patrimoine / pôle médiathèques

Site : Médiathèque La Passerelle

Préambule...

Dans un souci d'offrir un meilleur service aux usagers,
la Ville de Vitrolles s'est engagée depuis **le 3 Janvier 2010** dans une
démarche qualité
« LABEL MARIANNE »

Objectif du dispositif :

Offrir de meilleures conditions d'accès, une personnalisation et une
orientation de qualité auprès des usagers ainsi que des délais de réponse
adaptés

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la
gestion de la qualité. Dans un souci d'amélioration de la qualité des
services proposés et afin de mieux répondre aux attentes des usagers, la
Ville de Vitrolles effectue chaque année une enquête de satisfaction,
contribuant ainsi à mesurer les niveaux de satisfaction ou d'insatisfaction
des usagers

A partir des résultats, des actions d'amélioration pourront être dégagées

Présentation des résultats....

Les questions dites « fermées » portent sur le sexe, l'âge, le lieu de résidence, la situation professionnelle, la fréquentation des lieux et le mode d'informations

Les questions dites « à échelle » portent sur les avis des usagers, réparties en 5 thèmes (très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait, pas du tout satisfait)

105 personnes ont été interrogées en 2020

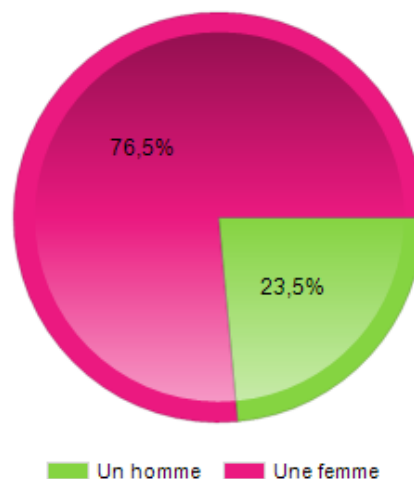
Remarque :

le logiciel ne prévoyant pas les arrondis en pourcentage, certains graphiques seront quelques peu inférieurs ou supérieurs à 100%

VOUS ÊTES ?

1. Vous êtes ?

Taux de réponse : **97,1%**

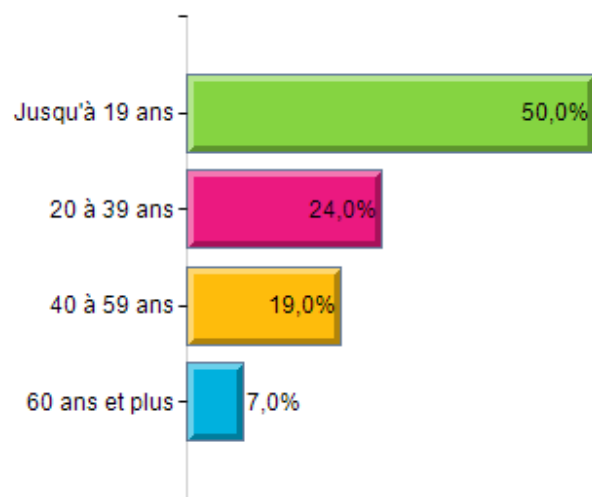


Ce sont majoritairement des femmes, 76,5 % contre 23,5 % d'hommes qui ont répondu à l'enquête. Nos statistiques sur le nombre d'adhérents diffèrent de ce chiffre avec 58 % de femmes inscrites en 2020 contre 39 % d'hommes sur un total de 4231 adhérents actifs.

DANS QUELLE TRANCHE D'ÂGE VOUS SITUEZ-VOUS ?

2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Taux de réponse : **95,2%**

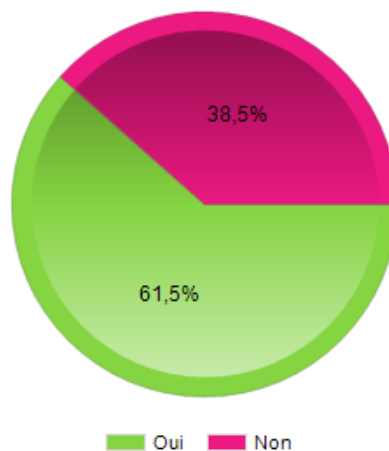


Une majorité d'utilisateurs de moins de 19 ans ont répondu à l'enquête. Les moins de 19 ans représentent également 54 % de nos adhérents actifs.

HABITEZ-VOUS A VITROLLES ?

3. Habitez-vous à Vitrolles ?

Taux de réponse : **99,0%**



61,5 % des exprimés sont Vitrollais

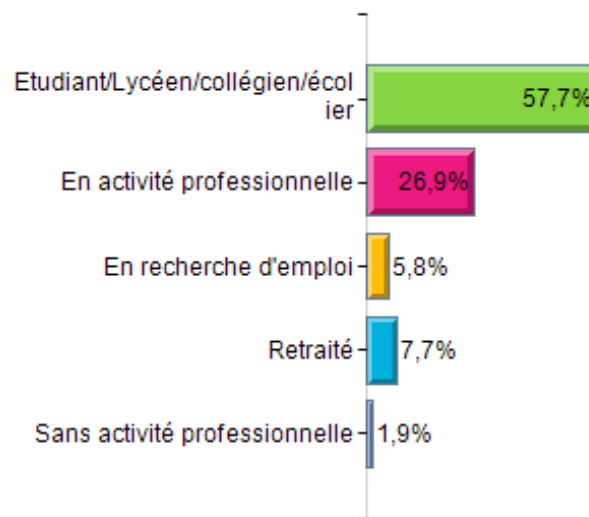
38,5 % des exprimés n'habitent pas Vitrolles

Nos statistiques sur le nombre d'adhérents rejoignent ce chiffre avec 3265 Vitrollais inscrits (77%) en 2020.

QUELLE EST VOTRE SITUATION ?

4. Quelle est votre situation ?

Taux de réponse : **99,0%**

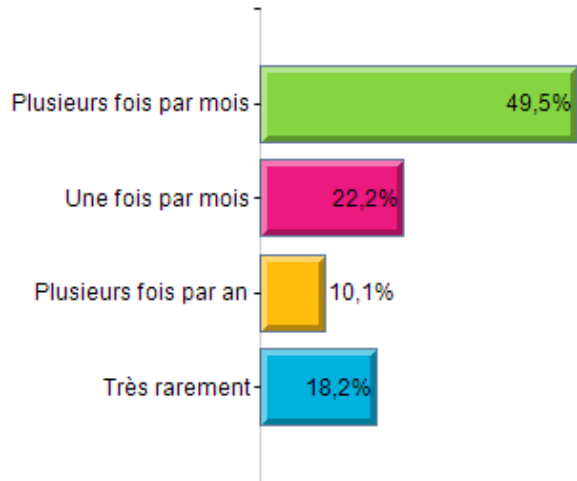


Proportion des personnes interrogées en situation « Étudiant/Lycéen/collégiens/écolier » », soit 57,7 %, puis 26,9 % de personnes « En activité professionnelle » .
Pas de comparaison possible avec les statistiques des personnes inscrites en médiathèque car l'information n'est pas demandée lors de l'inscription.

VENEZ-VOUS A LA MEDIATHEQUES ?

5. Venez-vous à la Médiathèque "la Passerelle" ?

Taux de réponse : **94,3%**

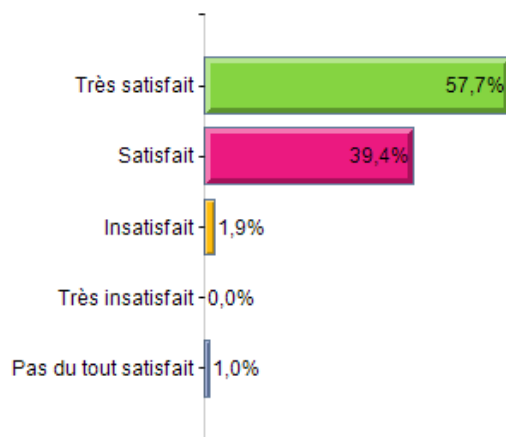


Près de la moitié des personnes interrogées viennent plusieurs fois par mois à la médiathèque. Cela correspond à nos délais de prêts de documents (3 semaines).

GLOBALEMENT, ÊTES VOUS SATISFAIT DE NOTRE ACCUEIL ?

6. Globalement êtes-vous satisfait de notre accueil?

Taux de réponse : **99,0%**

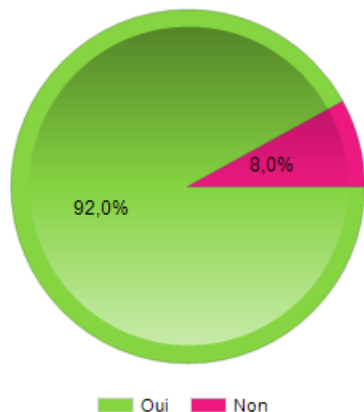


Globalement 97,1 % des exprimés sont satisfaits de notre accueil

LES HORAIRES D'ACCÈS ...

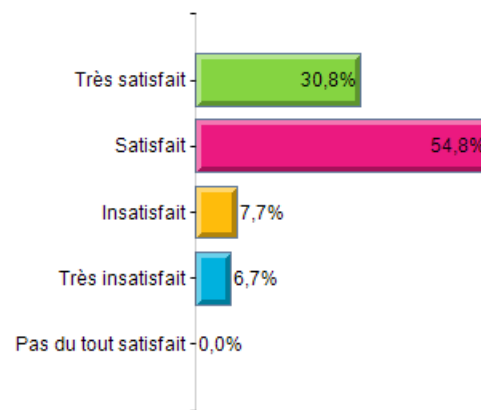
7. 1-1- Les horaires sont-ils visibles dès l'entrée du site?

Taux de réponse : **95,2%**



8. 1-2- Les horaires d'ouverture vous paraissent-ils adaptés à votre disponibilité?

Taux de réponse : **99,0%**



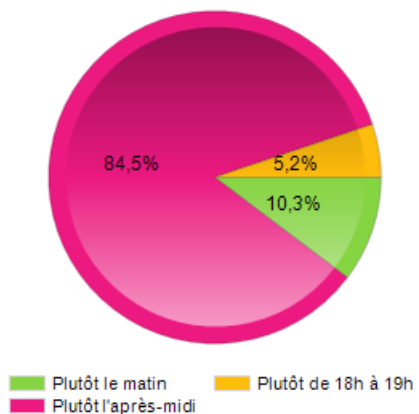
92 % des usagers sont satisfaits de la visibilité des horaires à l'entrée du bâtiment

85,6 % estiment que les horaires sont adaptés à leur disponibilité.

LES HORAIRES D'ACCÈS ...

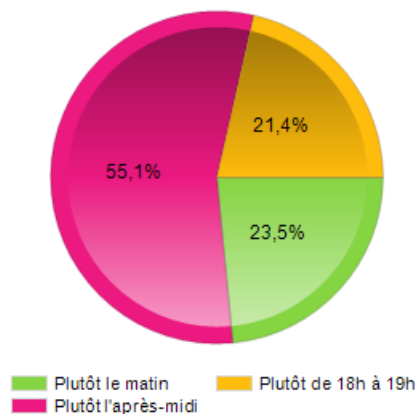
9. 1-3- A quel moment de la journée vous déplacez vous habituellement à la médiathèque?

Taux de réponse : **92,4%**



11. 1-5- En cas de modification des horaires d'ouverture, lequel de ces créneaux vous conviendrait le mieux?

Taux de réponse : **93,3%**



84,5 % des exprimés se déplacent plutôt l'après midi à la médiathèque et seulement 5,2 % de 18h à 19h.

En cas de modification des horaires, 16 % de plus déclarent vouloir changer leurs habitudes de fréquentation de 18h à 19h et 13 % de plus le matin.

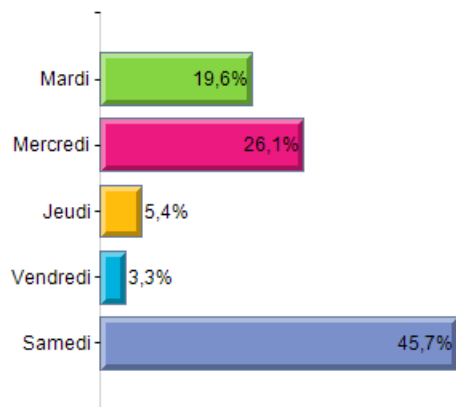
Les statistiques pour l'année 2020 montrent une forte baisse de 57 % de notre fréquentation pendant les périodes de « confinement » ou de réduction de l'activité en phase de « dé-confinement » par rapport à 2019 .



LES HORAIRES D'ACCÈS ...

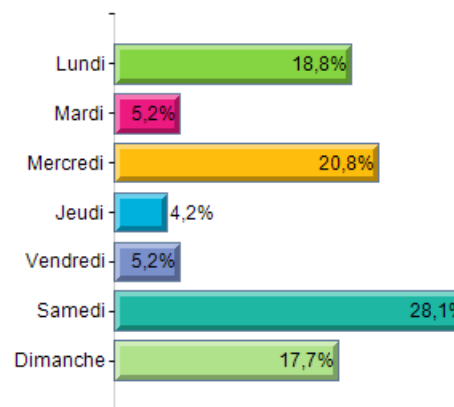
10. 1-4- Quel est le jour de la semaine où vous venez le plus souvent?

Taux de réponse : **87,6%**



12. 1-6- En cas de modification des jours d'ouverture, quel est jour de la semaine qui vous conviendrait le plus?

Taux de réponse : **91,4%**



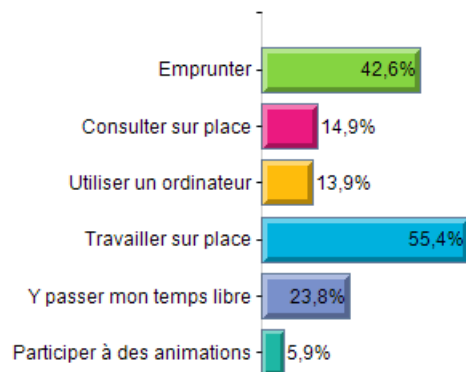
45,7 % des exprimés se déplacent plutôt le samedi à la médiathèque et 26,1 % le mercredi. Le jeudi et le vendredi sont les jours les moins fréquentés par les répondants.

En cas de modification des jours d'ouverture, 18,8 % des répondants voudraient venir le lundi et 17,7 % le dimanche (jours de fermetures actuellement).

VOS DÉMARCHES...

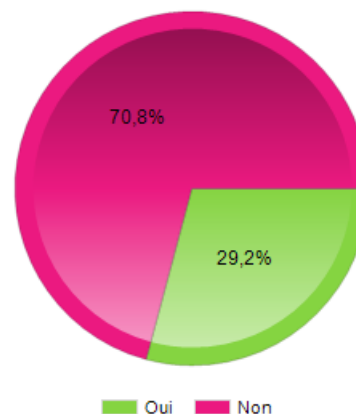
13. 2-1- Quelles sont les principales raisons de vos visites?

Taux de réponse : **96,2%**



15. 2.3- Participez vous à certaines manifestations proposées?

Taux de réponse : **91,4%**



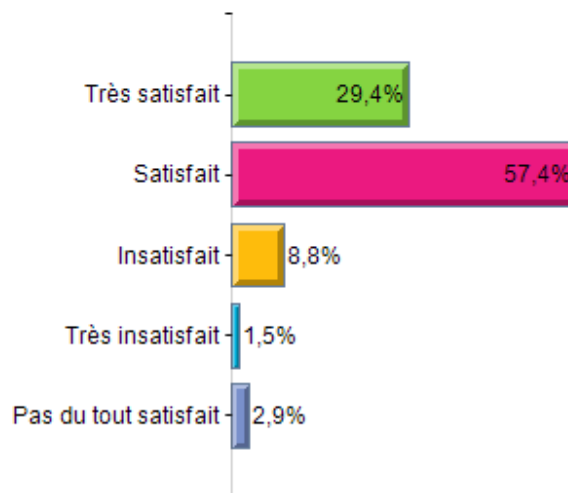
55,4 % des exprimés viennent à la médiathèque d'abord pour travailler sur place et 42,6 % pour emprunter. L'enquête ayant été réalisée pendant des périodes de réduction de notre activité (pas d'animation, ni de consultation sur place), les 5,9 % de répondants qui viennent d'abord pour participer aux animations et à réévaluer en 2021 lors d'une prochaine enquête de satisfaction.

On note ici que 29,2 % des exprimés participent habituellement à nos animations. Le résultat est à mettre en perspective avec la période post-confinement.

VOS DÉMARCHES...

16. 2.4- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de nos animations?

Taux de réponse : **64,8%**

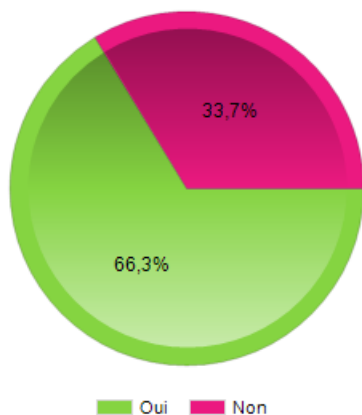


86,8 % des exprimés sont satisfaits de nos animations. Seuls 64,8 % des personnes interrogées ont répondu à cette question.

VOS DÉMARCHES...

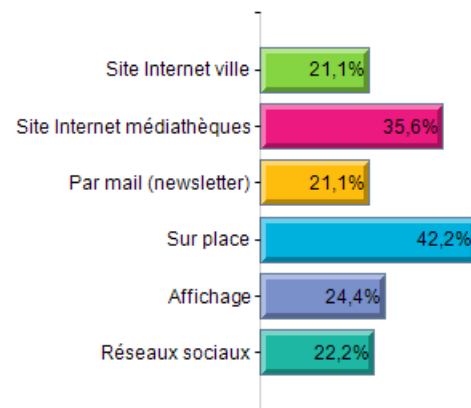
17. 2.5- Globalement, pensez vous être bien informés de l'actualité des médiathèques?

Taux de réponse : **87,6%**



18. 2.6- Sur quel support seriez vous à même de regarder l'information des médiathèques?

Taux de réponse : **85,7%**



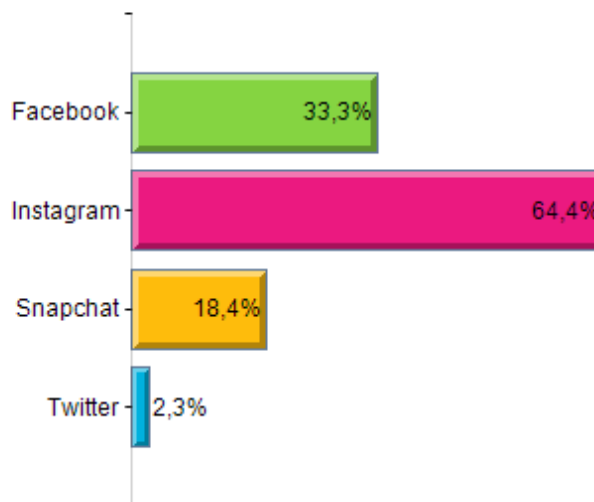
66,3 % des exprimés estiment être informés de l'actualité des médiathèques

42,2 % regardent plutôt l'information sur place et 35,6 % sur le site Internet des médiathèques.

VOS DÉMARCHES...

19. 2.7- Si la médiathèque devait être présente sur un réseau social, lequel consulteriez vous en priorité?

Taux de réponse : **82,9%**

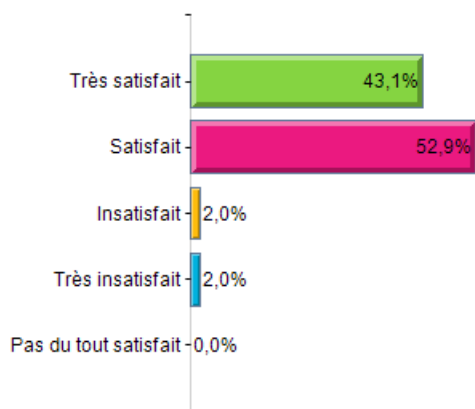


64,4 % des exprimés préféreraient consulter Instagram comme réseau social pour suivre l'actualité des médiathèque et 33 % Facebook.

NOTRE QUALITÉ D'ACCUEIL...

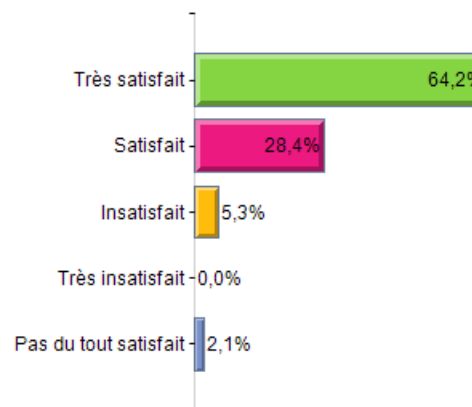
20. 3.1- Lors de vos visites à la médiathèque, trouvez vous le plus souvent l'information souhaitée?

Taux de réponse : **97,1%**



21. 3.2- L'accueil vous paraît-il courtois?

Taux de réponse : **90,5%**



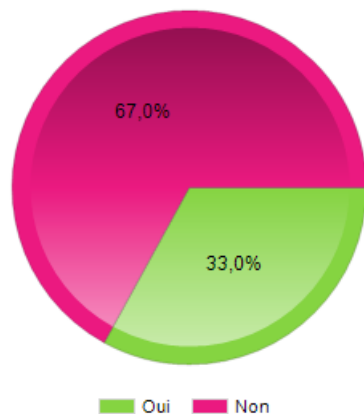
96 % des exprimés trouvent le plus souvent l'information souhaitée.

92,6 % des exprimés trouvent l'accueil courtois.

NOTRE QUALITÉ D'ACCUEIL...

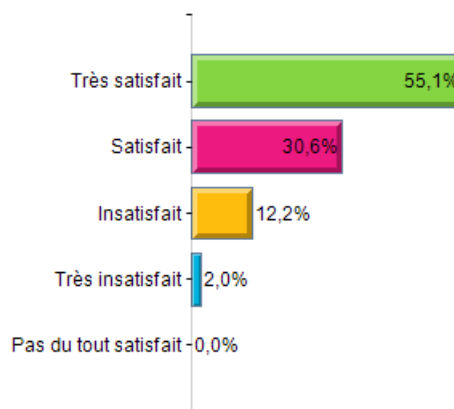
22. 3.3- Avez vous déjà contacté le standard de la médiathèque?

Taux de réponse : **89,5%**



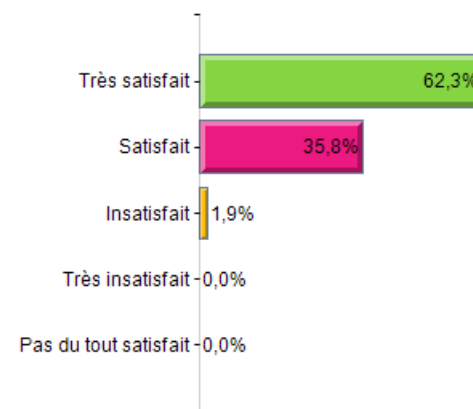
23. 3.4- Si oui, notre accueil téléphonique vous paraît-il courtois?

Taux de réponse : **46,7%**



24. 3.5- Notre accueil téléphonique vous paraît-il efficace?

Taux de réponse : **50,5%**



67 % des exprimés ont déjà contacté le standard téléphonique de la médiathèque.
85,7 % en sont satisfaits et 98,1 % d'entre eux trouvent l'accueil téléphonique efficace.

Le Directeur Général des Services
remercie

les agents des médiathèques, la Direction de la Culture et du
Patrimoine, la Direction des Systèmes d'Information et de
Télécommunications, la Direction de la Communication et la
coordinatrice « qualité »
pour leur participation et soutien
dans le cadre de l'enquête menée auprès des usagers.