

Rapport d'analyses de l'enquête de satisfaction réalisée du 23 avril au 11 mai 2019

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, pourront être dégagées des actions d'amélioration

Présentation des résultats....

Les modalités les plus citées sont surlignées en vert

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 présentés :

Les graphiques en terme de pourcentage

Les tableaux en terme de nombre de personnes ayant répondu

271 personnes ont été interrogées en 2019

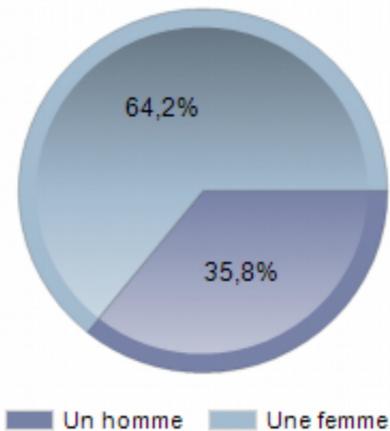
Remarque :

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 : 100,0%

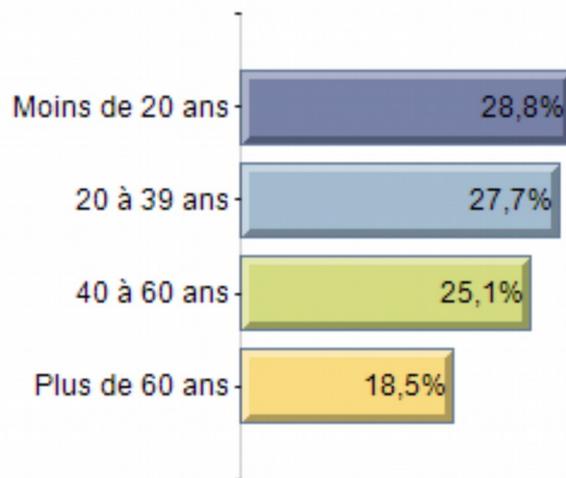


Ce sont majoritairement des femmes, 64,2 % contre 35,8 % d'hommes qui ont répondu à l'enquête. Nos statistiques sur le nombre d'adhérents rejoignent ce chiffre avec 2603 femmes inscrites en mai 2019 contre 1799 hommes (4507 adhérents actifs).

DANS QUELLE TRANCHE D'ÂGE VOUS SITUEZ-VOUS...

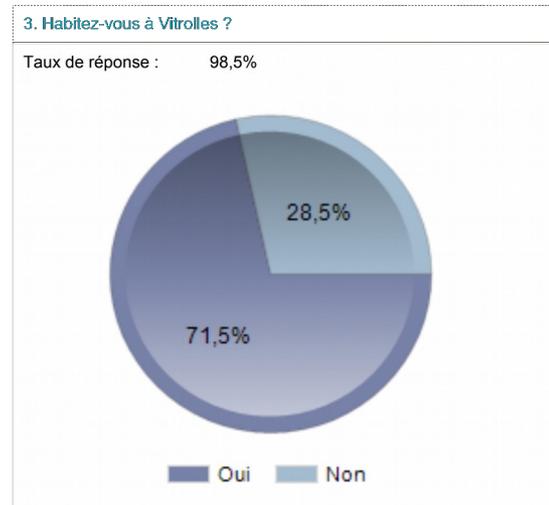
2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

Taux de réponse : 100,0%



Une répartition par tranche d'âge homogène et un peu plus de réponses à l'enquête de satisfaction par 28,8 % des moins de 20 ans.

HABITEZ-VOUS A VITROLLES ? ...



71,5 % des exprimés sont Vitrollais

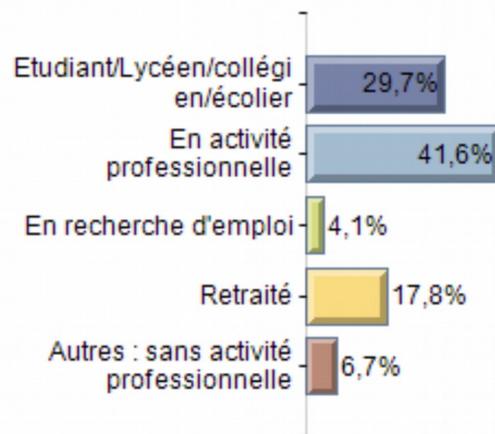
28,5 % des exprimés n'habitent pas Vitrolles

Nos statistiques sur le nombre d'adhérents rejoignent ce chiffre avec 3480 Vitrollais inscrits (77%) en mai 2019 contre 1027 extérieurs.

QUELLE EST VOTRE SITUATION ? ...

4. Quelle est votre situation ?

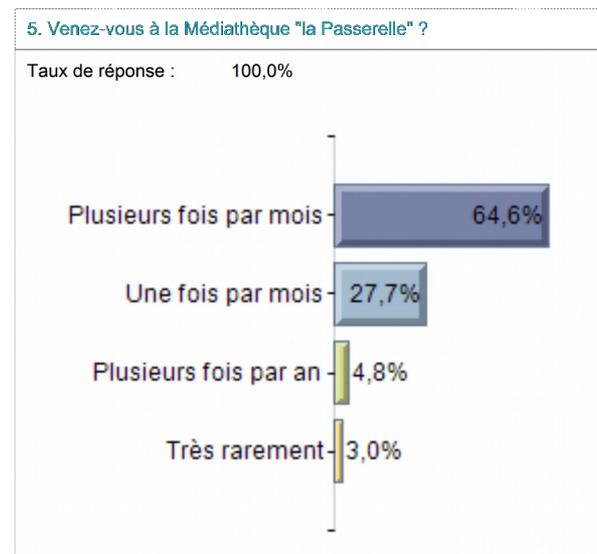
Taux de réponse : 99,3%



Proportion des personnes interrogées en situation « d'activité professionnelle », soit 41,6 %, puis 29,7 % d'étudiant/Lycéens/collégiens et écoliers, suivi de 17,8 % de retraités.

Pas de comparaison possible avec les statistiques des personnes inscrites en médiathèque car l'information n'est pas demandée lors de l'inscription.

AVANT VOTRE DÉPLACEMENT AVEZ-VOUS CHERCHÉ À VOUS RENSEIGNER SUR LES CONDITIONS D'ACCÈS À NOS SERVICES...



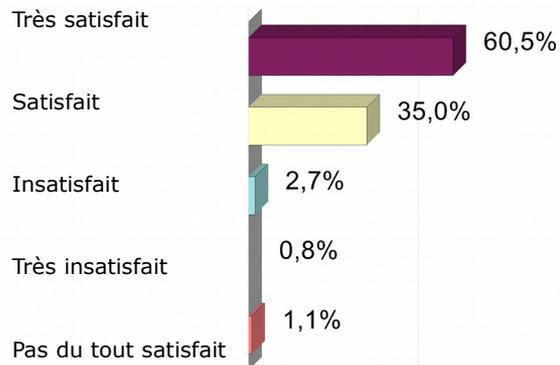
Majoritairement, les usagers utilisent les services plusieurs fois par mois à 64,6 %
Cela s'explique par la durée de prêt fixée à 3 semaines et par les différents services sur place (accès au numérique, salle de jeux sur place...) et à la diversité de notre programmation culturelle.

52,1 % des usagers se renseignent encore sur les conditions d'accès à nos services avant de venir.

NOS CONDITIONS D'ACCÈS ...

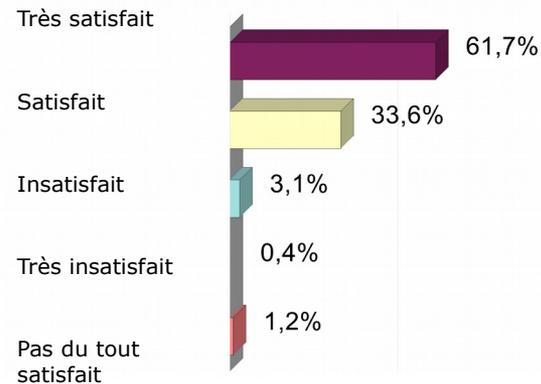
1.1 - Avez-vous obtenu les informations que vous recherchez ?

Taux de réponse : 97,0%



1.2 - Ces informations étaient-elles claires et complètes ?

Taux de réponse : 94,5%



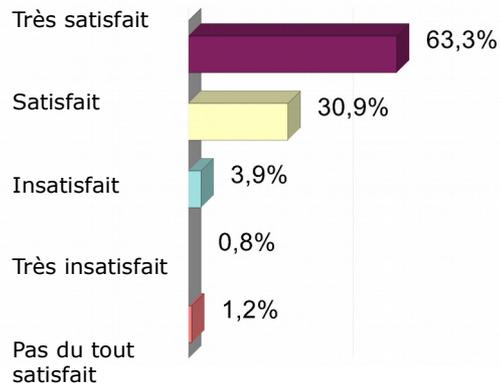
95,5 % des usagers sont satisfaits et obtiennent les informations demandées.

95,3 % estiment que les informations données sont complètes et claires.

NOS CONDITIONS D'ACCÈS ...

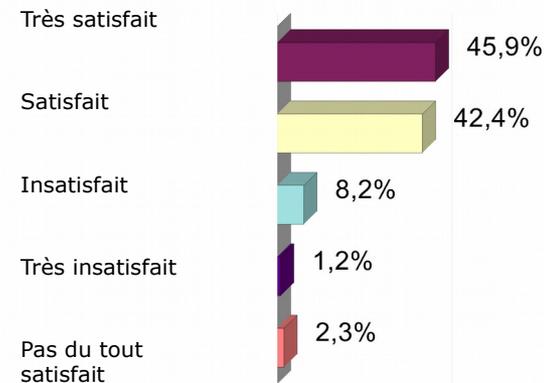
1.3 - Les horaires sont-ils visibles dès l'entrée du site ?

Taux de réponse : 95,6%



1.4 - Les horaires d'ouverture paraissent-ils adaptés à votre disponibilité

Taux de réponse : 94,8%

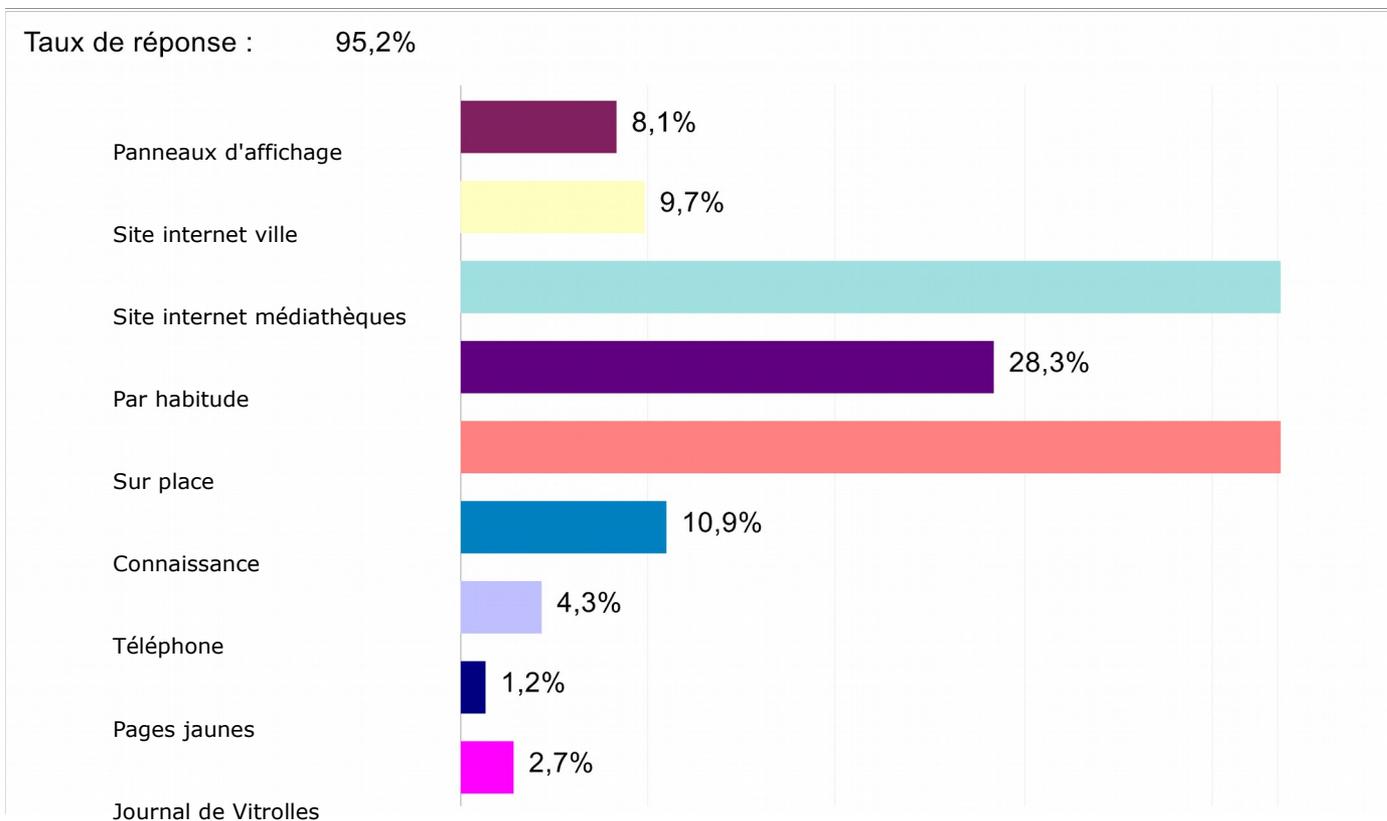


94,2 % des exprimés trouvent les horaires visibles.

88,3 % des exprimés estiment que les horaires d'ouverture sont adaptés à leur disponibilité.

Nos conditions d'accès...

11. 1.5 - Par quel biais avez-vous obtenu les informations ?

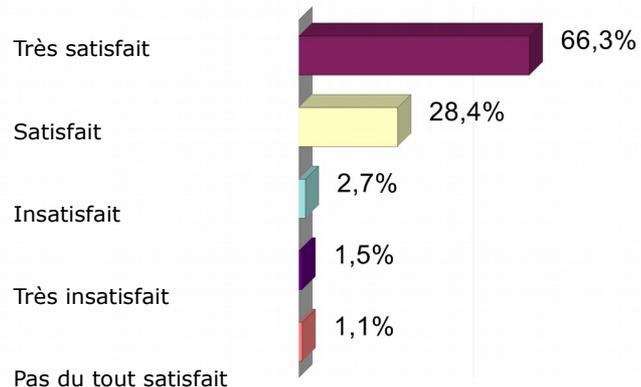


Environ 32 % des usagers trouvent les informations sur nos conditions d'accès sur le site Internet des médiathèques et 32 % sur place directement. 8 % utilisent tout de même les panneaux d'affichage et 9,7 % le site Internet de la ville.

L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES ...

2.1 - Avez-vous trouvé un interlocuteur à qui vous adresser ?

Taux de réponse : 97,4%

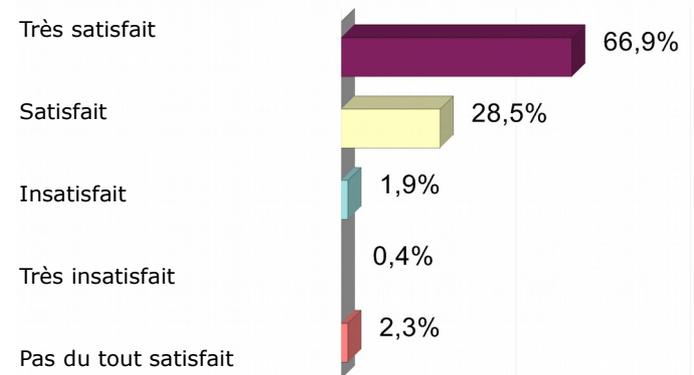


94,7 % des exprimés ont trouvé un interlocuteur.

95,4 % des exprimés ont bien été orientés vers le service correspondant à leurs demandes.

2.2 - Avez-vous été bien orienté vers le service correspondant à votre demande ?

Taux de réponse : 97,0%

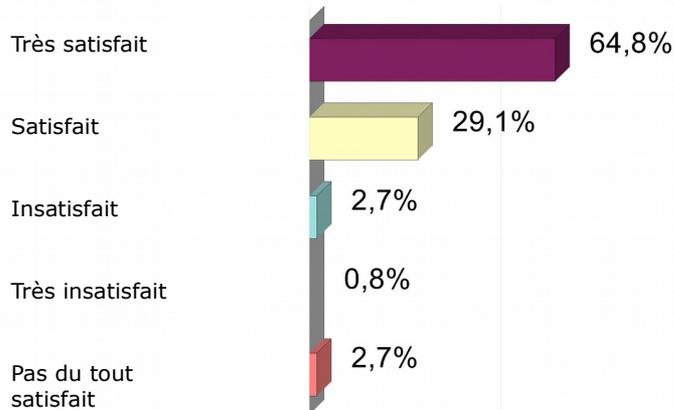


L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES ...

2.3 - Le délai d'attente vous paraît-il satisfaisant ?

Taux de réponse :

96,3%

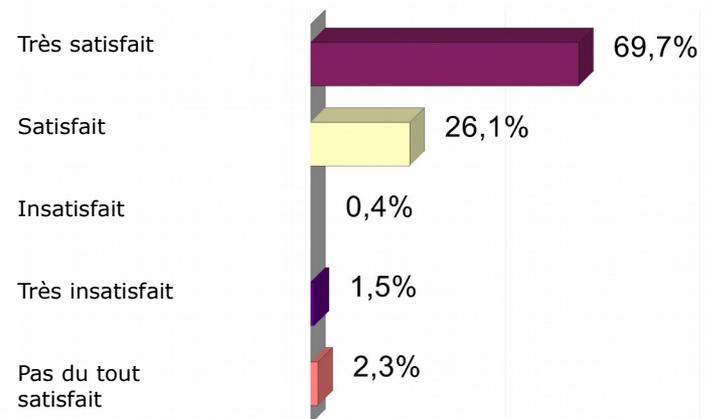


93,9 % des exprimés sont satisfaits du délai d'attente

2.4 - L'accueil vous paraît-il attentif et courtois ?

Taux de réponse :

96,3%

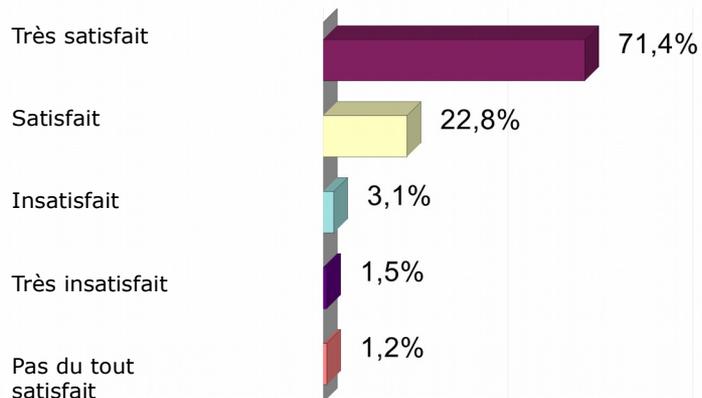


95,8 % des exprimés sont satisfaits de l'accueil attentif et courtois

L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES...

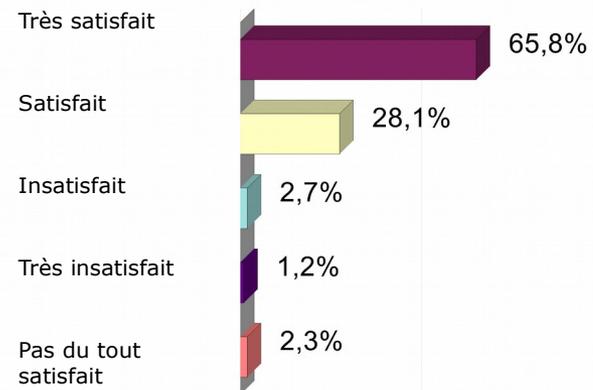
2.5 - L'écoute à l'accueil correspond-elle à votre attente ?

Taux de réponse : 95,6%



2.6 - Nos espaces détente sont ils agréables

Taux de réponse : 95,9%



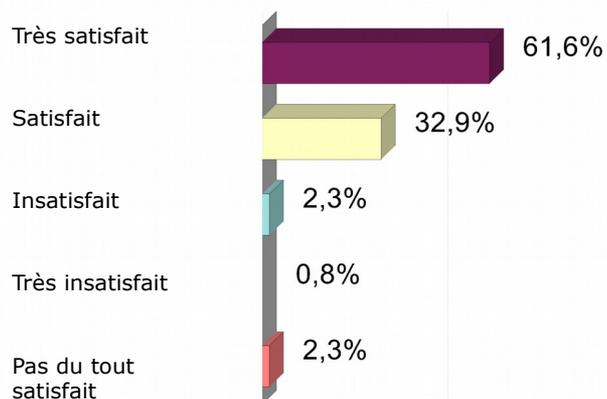
94,2 % des exprimés estiment que l'accueil correspond à leurs attentes

93,9 % des exprimés estiment que nos espaces détente sont agréables

L'ACCUEIL PHYSIQUE DANS NOS SERVICES...

2.7 - Avez-vous accompli vos démarches sans rencontrer de difficultés (formulaire, documents à fournir) ?

Taux de réponse : 95,2%

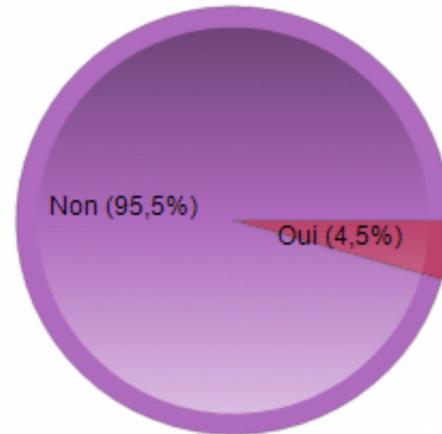


94,5 % des exprimés ont accompli leurs démarches sans difficultés.



19. 2.8 - Etes-vous titulaire de la carte **Personne à Mobilité Réduite (P.M.R)** ?

Taux de réponse : 91,1%



4,5 % des exprimés déclarent être titulaire de la carte **Personne à Mobilité Réduite (P.M.R.)**



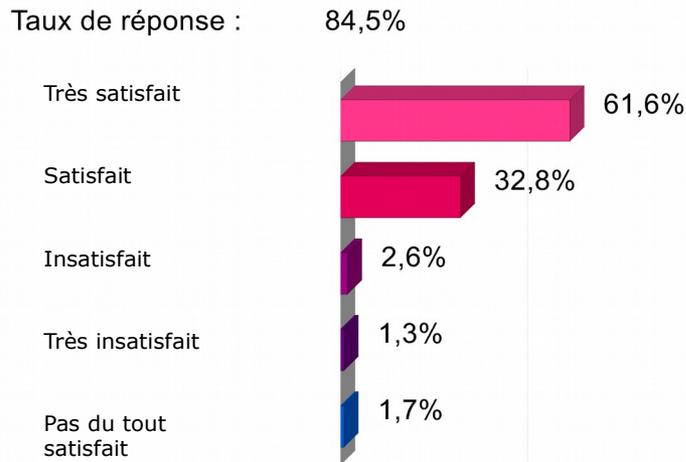
Accessibilité¹

	Oui	Non
Difficultés à se déplacer ¹	12,6%	87,4%
Absence de signalétique intérieure ¹	14,3%	85,7%
Absence cheminement extérieur ¹	16,4%	83,6%
Absence de parking ¹	47,8%	52,2%
Total	19,8%	80,2%

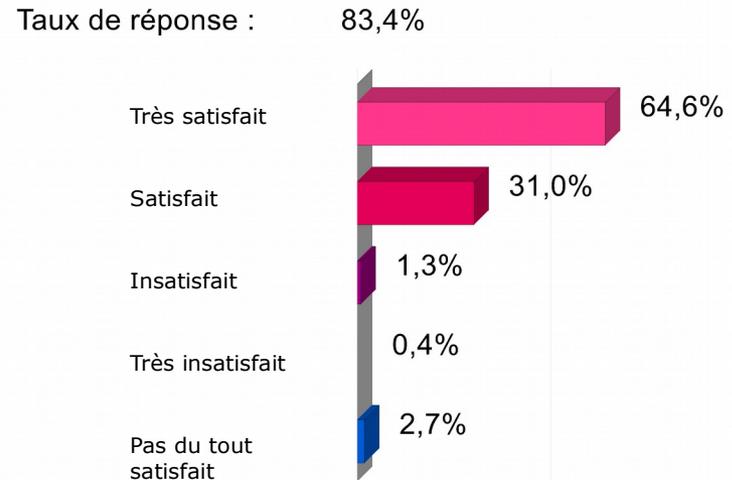
Parmis eux, 87,4 % des exprimés n'ont pas de difficultés pour accéder à nos locaux
 A la lecture des graphiques, 47,8 % des exprimés insatisfaits ont des difficultés à accéder à nos locaux pour des raisons d'absence de parking.

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DANS NOS SERVICES ...

3.1 - L'accueil téléphonique qui vous est réservé vous paraît-il courtois et efficace ?



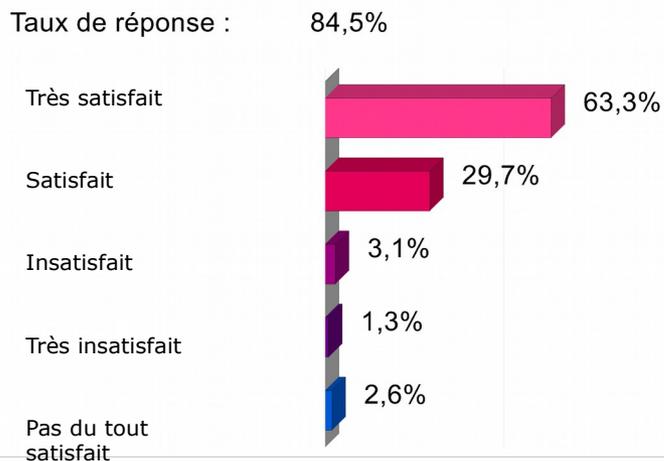
3.2 - L'écoute correspond-elle à vos attentes ?



94,4% des exprimés sont satisfaits de l'accueil téléphonique.
Le taux de réponse est évalué à 84,5 %, certains usagers n'utilisant pas systématiquement le standard, n'ont pas répondu au critère de l'accueil téléphonique.

95,6 % des exprimés estiment que l'écoute correspond à leurs attentes.

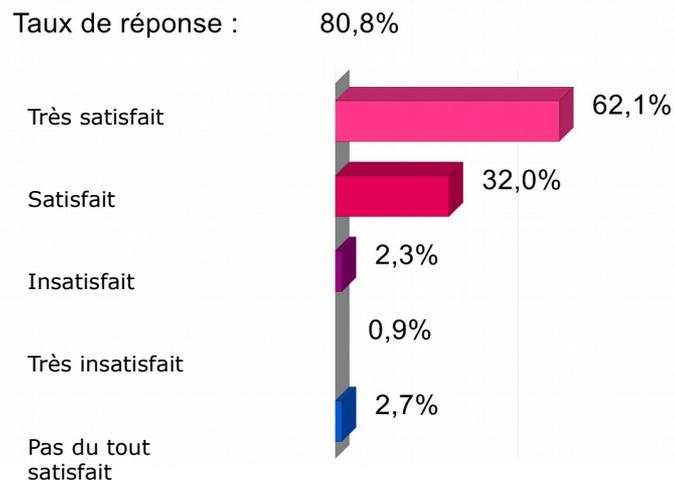
3.3 - La réponse à votre demande vous semble-t-elle rapide et complète ?



93 % estiment que la réponse apportée est rapide et complète.
Le taux de réponse est évalué à 84,5 %

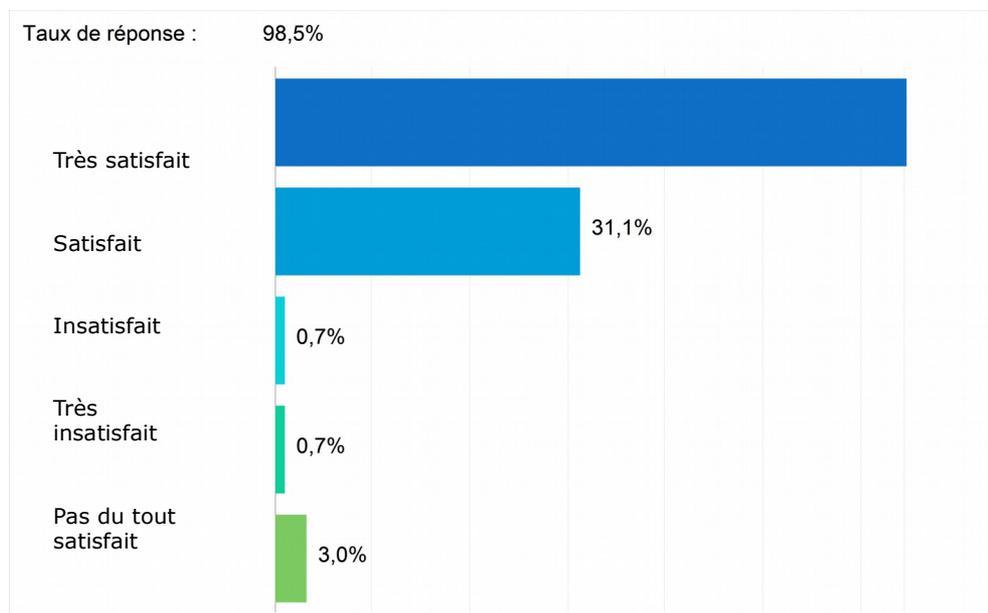
94,1 % des exprimés sont satisfaits du temps d'attente.
Le taux de réponse est évalué à 80,8 %

3.4 - Le temps d'attente vous paraît-il satisfaisant ?



GLOBALEMENT, ÊTES VOUS SATISFAIT DE NOTRE ACCUEIL ?

28. 4- Globalement, êtes-vous satisfait de notre accueil ?



Globalement 95,6 % des exprimés sont satisfaits de notre accueil

**Si vous estimez certains aspects de notre accueil
insatisfaisants ou à améliorer,
quelles sont vos suggestions ou remarques pour
nous permettre de progresser ?**

Les usagers s'expriment :

« SUPER !!! »

« Dans l'espace enfants, les jeux sont interdits à la manipulation mais mis en bas, à portée des enfants, c'est très frustrant. » [Projet de réaménagement début 2020](#)

« Manque la Cafet'. » [Nouveau prestataire la Pasta depuis octobre 2019](#)

« Le snack manque beaucoup »

« Il fait trop chaud dans certaines salles fermées. Il faut des fenêtres dans l'espace ados »

Si vous estimez certains aspects de notre accueil insatisfaisants ou à améliorer, quelles sont vos suggestions ou remarques pour nous permettre de progresser ?

Les usagers s'expriment :

« *Laissez Fifa toute la journée* »

« *Toujours disponibles, souriant, aident à trouver les livres.
Très belle médiathèque, accès parking très pratique, j'adore, mon fils aussi.* »

« *Ouverture le jeudi toute la journée* » *Ouverture à partir de 12h et non plus 14h depuis septembre 2019*

« *L'horaire nocturne est une bonne idée pour ceux qui ne peuvent venir avant 18h.
Merci de la maintenir* »

Nocturne déplacée le mardi soir pour les conférences des mardis de la Passerelle en septembre 2019

**Si vous estimez certains aspects de notre accueil
insatisfaisants ou à améliorer,
quelles sont vos suggestions ou remarques pour
nous permettre de progresser ?**

Les usagers s'expriment :

« Nous sommes ravis de fréquenter la médiathèque. »

« Classement des romans : peut être un premier filtre littérature française et littérature étrangère avant le classement par auteur et pour les Dvd une section spéciale pour les classiques »

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.