



Direction générale des services  
Mission Qualité

Affaire suivie par  
Nathalie TAILLEFER,  
Correspondante Qualité Médiathèque  
Et Brigitte DURAFFOURG,  
Référente Qualité Collectivité 05 57 55 33 98

Libourne, le 4 mars 2016

## Enquête de satisfaction auprès des usagers Médiathèque municipale CONDORCET Du 29 Janvier au 20 Février 2016

-----

Les questionnaires ont été remis pendant cette période aux usagers par l'équipe de l'accueil général de la Médiathèque,

**228 personnes ont répondu à ce questionnaire.**

Le référentiel Qualiville précise que les résultats de l'enquête de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75 %.

### Sur les horaires d'ouverture

**86% des usagers connaissent les horaires d'ouverture.**

**Néanmoins, 89% ne fréquentent pas la nocturne du Vendredi jusqu'à 18H45,**

- **Maintien de l'axe de progrès en communication pour mieux faire connaître la nocturne**

### Sur l'accès au bâtiment

**75% des usagers n'ont eu aucune difficulté d'accès au bâtiment, 25% ont eu des difficultés en matière de stationnement**

- **Mise en place d'un axe de progrès en communication pour mieux faire connaître les possibilités de stationnement proche du parking de la Médiathèque**

### Concernant l'accueil des usagers

#### L'accueil physique à l'accueil général - Hall d'accueil

##### Points forts

- **Signalétique : 96% de satisfaction**
- **Courtoisie : 100 % de satisfaction**
- **Temps d'attente : 100% de satisfaction**
- **Propreté des locaux : 99,5% de satisfaction**
- **Propreté du hall : 97% de satisfaction**

**Rappel Points sensibles**

Méconnaissance des horaires de la nocturne : **89% des personnes interrogées,**

- Difficultés d'accès au bâtiment – stationnement : **25% des usagers,**
- Propreté des sanitaires : **80 % de satisfaction**

Ce dernier point est encore à améliorer dans le plan de propreté des locaux

**Au premier étage, accueil téléphonique**

Etes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé :

**100% des personnes interrogées sont satisfaites**