



Médiathèque Blaise-Cendrars

Enquête de Satisfaction 2020

Résultats

Médiathèque Blaise-Cendrars

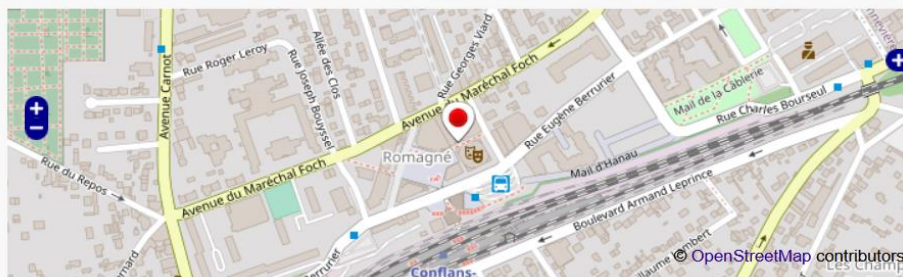
5, place Auguste-Romagné
78700 Conflans-Sainte-Honorine

Horaires d'ouverture en période scolaire :

- mardi : 12h - 18h
- mercredi : 9h30 - 18h
- vendredi : 12h - 20h
- samedi : 9h30 - 18h

Tél: 01 34 90 38 72

Site: [Site internet](#)



Enquête de satisfaction -2020

Résultats et analyse

Médiathèque Blaise-Cendrars

Dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité engagée par la ville de Conflans-Sainte-Honorine, et pour répondre toujours mieux à vos attentes, une enquête de satisfaction a été menée du 21 septembre au 17 octobre 2020 auprès des usagers.

Voici les résultats de cette enquête de satisfaction.

La Médiathèque Blaise-Cendrars en quelques chiffres :

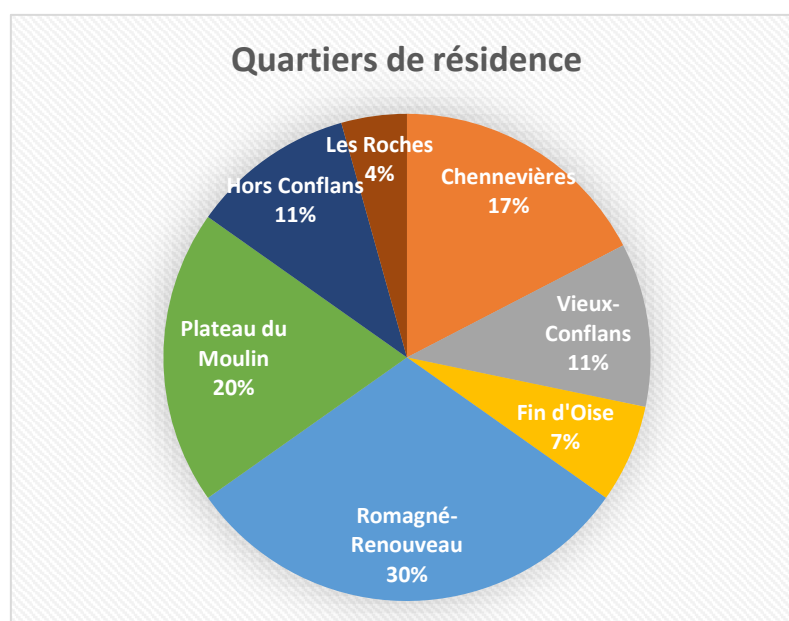
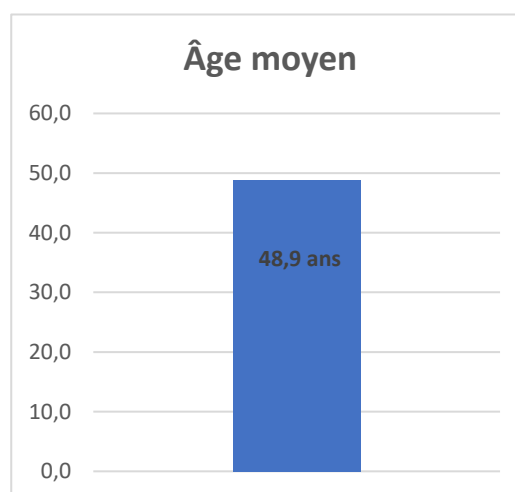
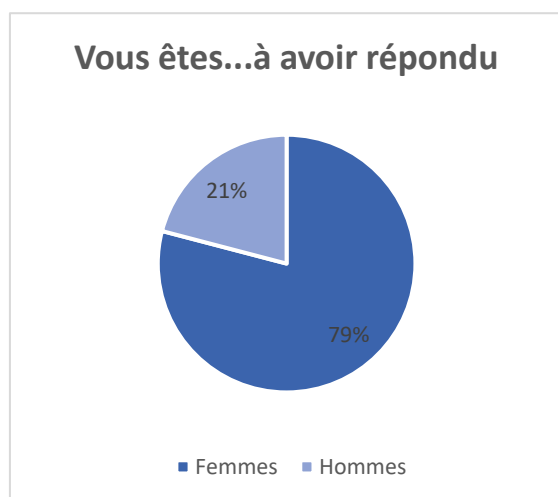
En 2019/2020 :

- Ouverture hebdomadaire au public : 31 heures/4 jours
- Fréquentation : 97 472 entrées
- Nombre d'inscrits : 7 451 personnes
- Fonds total : 98 500 documents
- Nombre de prêts : 222 025 documents
- Nombre d'actions culturelles : 326 – près de 2 actions culturelles par jour d'ouverture
- Nombre de participants aux actions culturelles : env. 7 200 personnes

Le profil des répondants

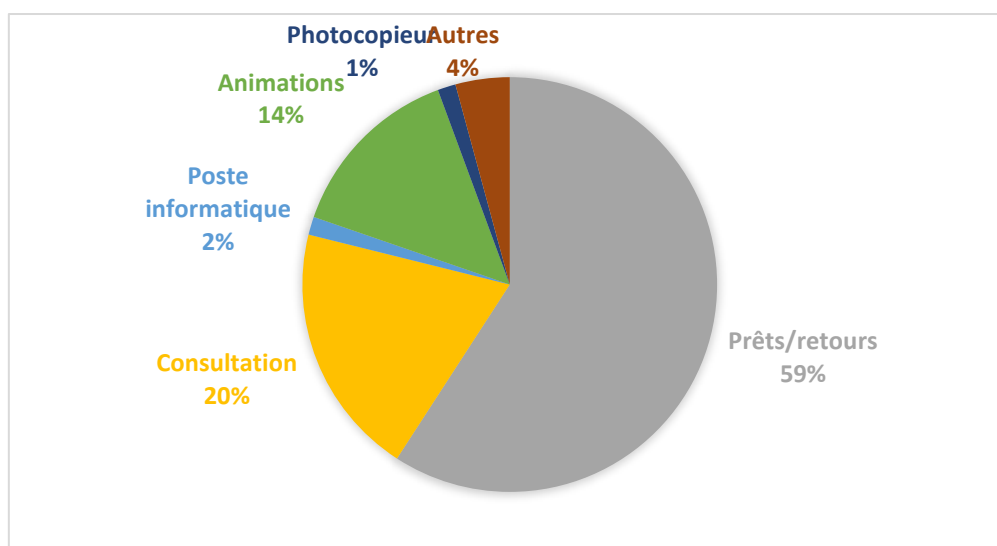
55 réponses enregistrées dont 31 en version papier et 24 en version numérique.

Tous les quartiers de la Ville sont représentés. Les personnes ayant répondu « Hors Conflans » habitent des communes proches de Conflans des Yvelines et du Val d'Oise.

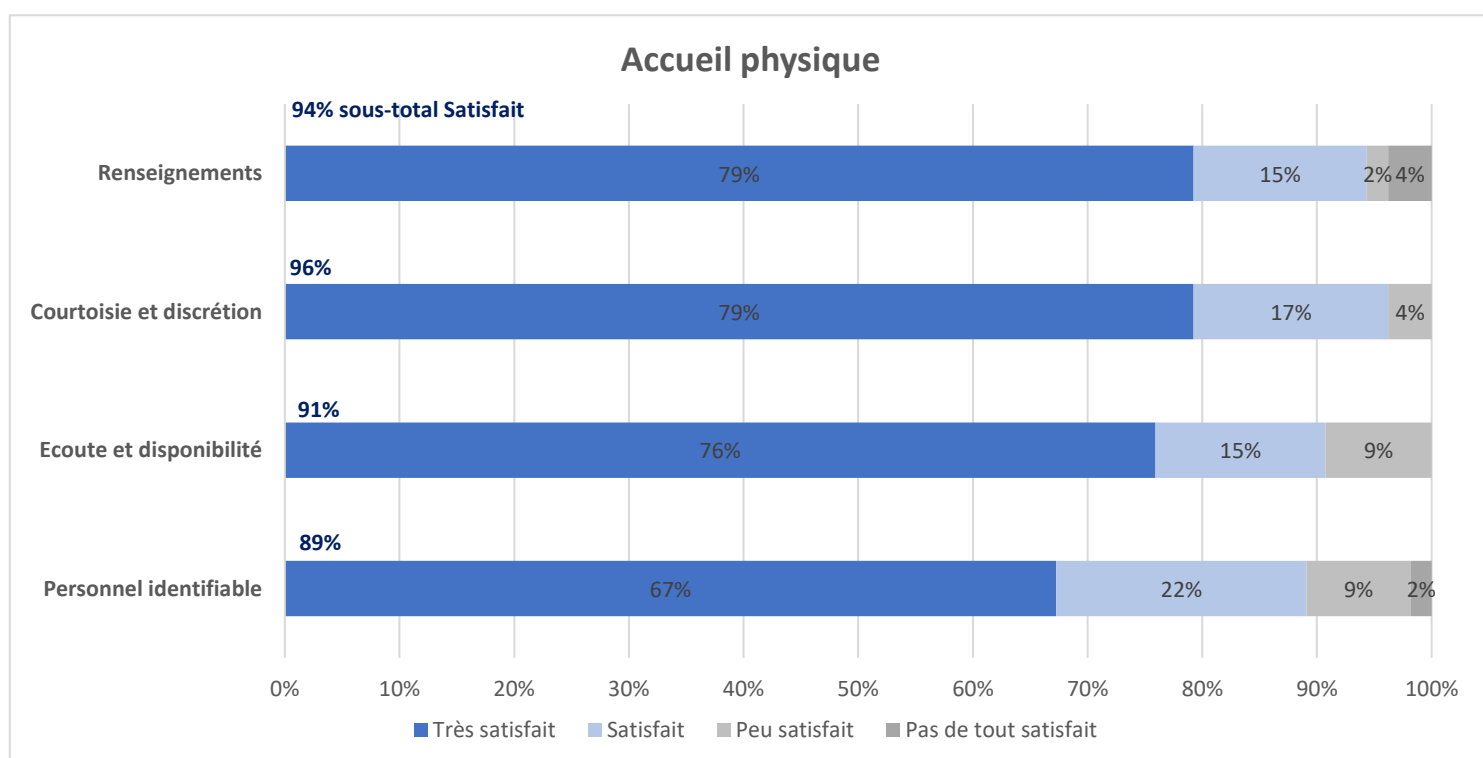


Leurs réponses

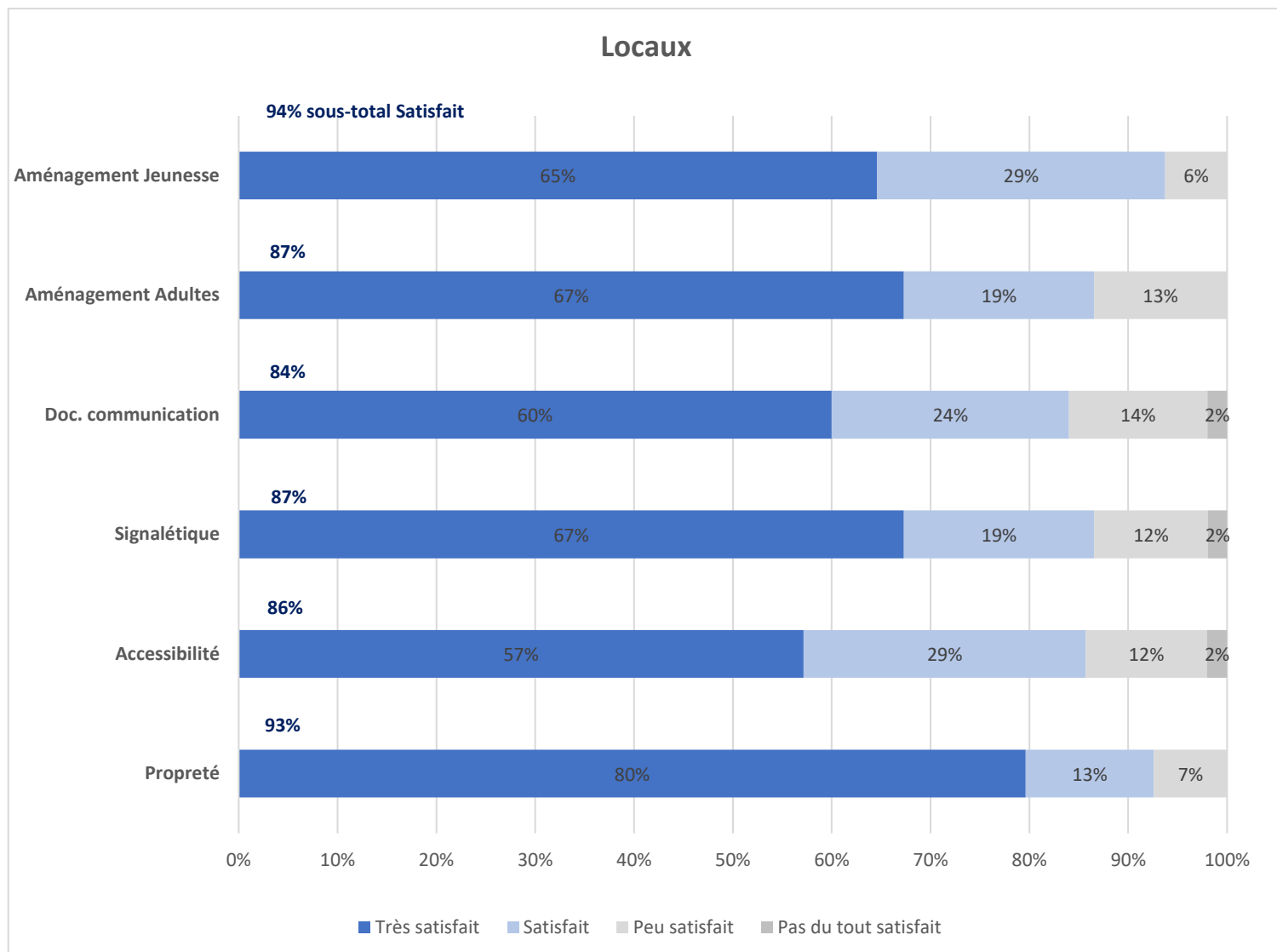
Quelles sont les principaux motifs de vos dernières visites à la Médiathèque Blaise-Cendrars ?



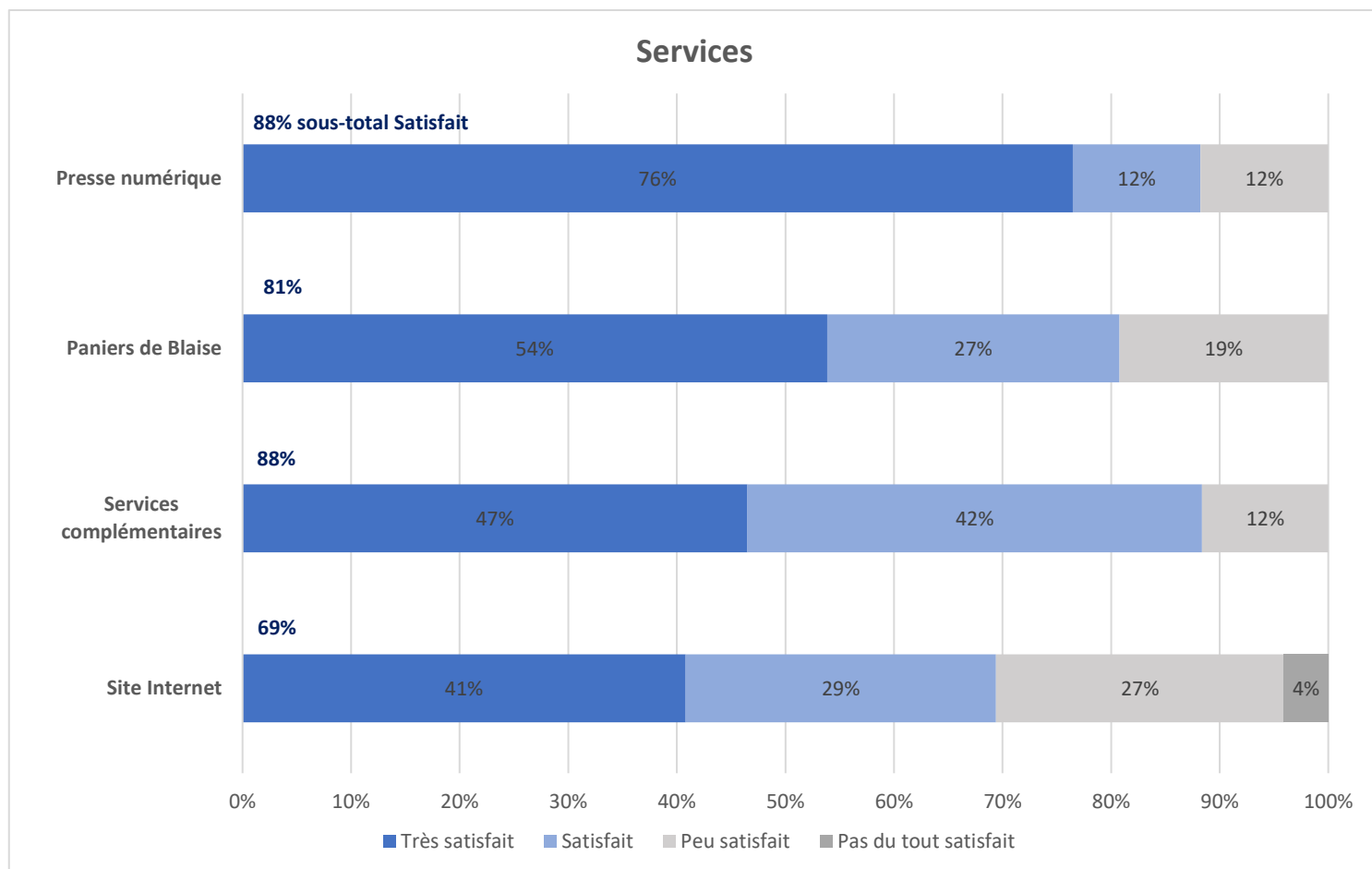
Vous venez d'être accueilli à la Médiathèque, êtes-vous satisfait(e) :



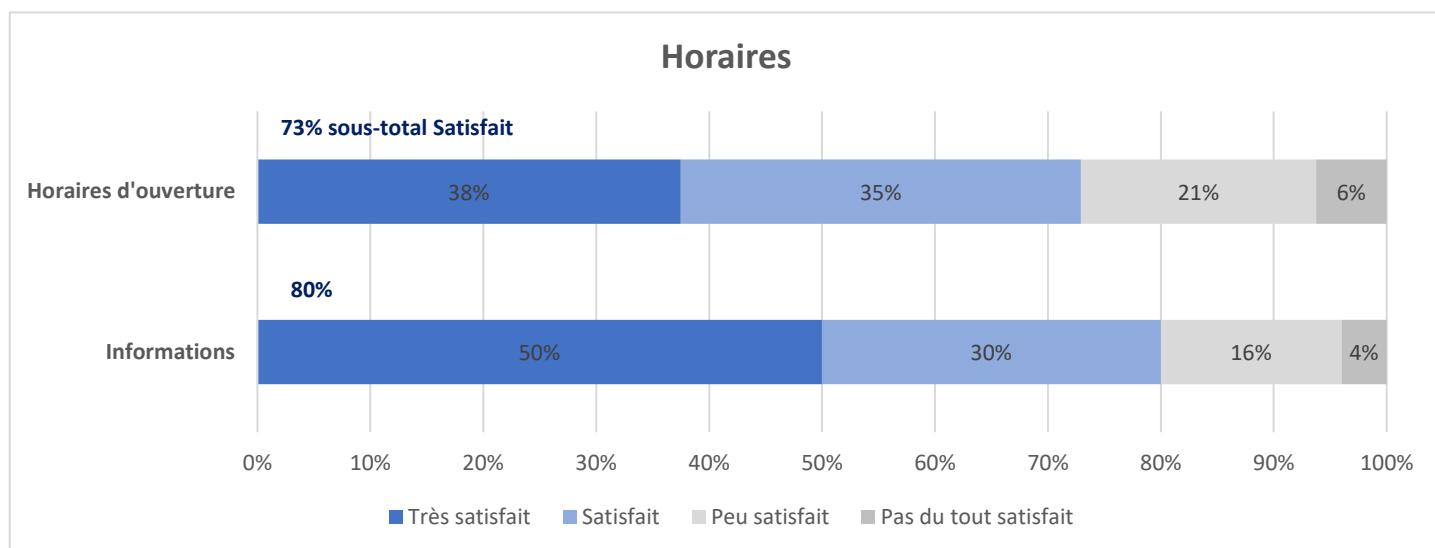
Concernant nos locaux, êtes-vous satisfait(e) :



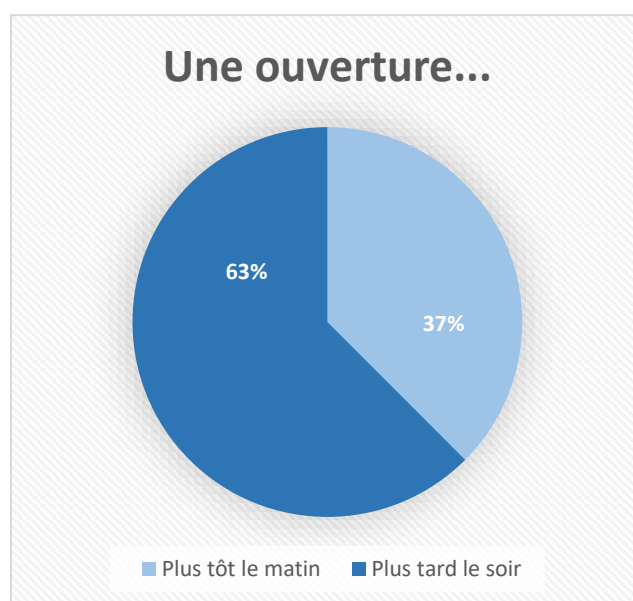
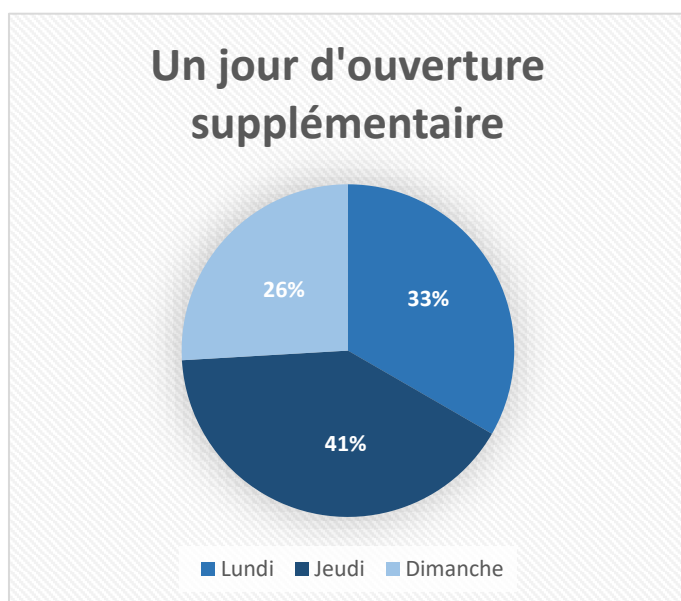
Concernant nos services, êtes-vous satisfait(e) :



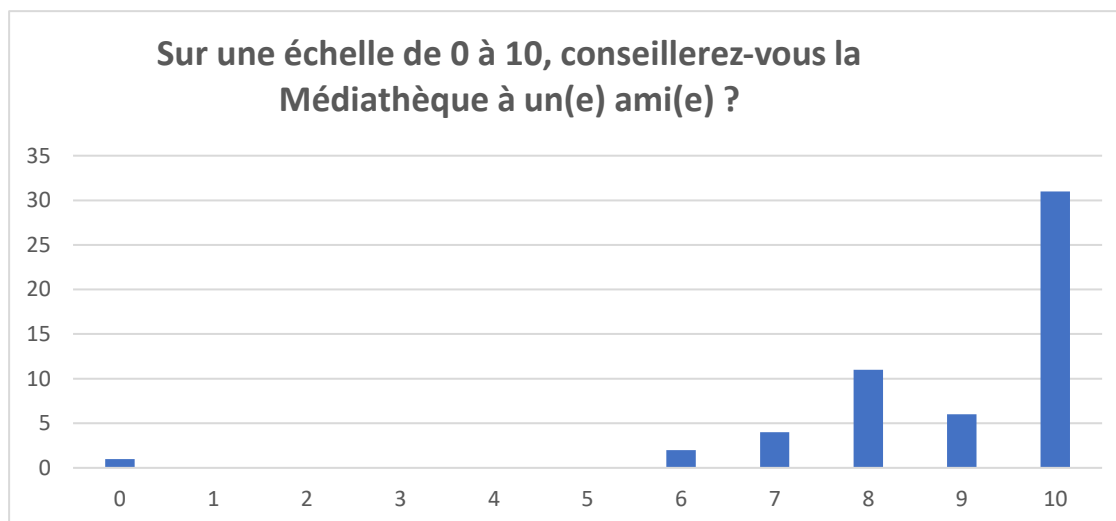
Concernant nos horaires êtes-vous satisfait(e) :



Si peu ou pas du tout satisfait(e), souhaiteriez-vous... ?



Votre appréciation globale de la Médiathèque Blaise-Cendrars :



94,5% des usagers ont attribué une note égale ou supérieure à 7

Leurs commentaires et nos réponses

Des suggestions/réclamations....

- Agrandir les lieux pour proposer plus de documents
Nous prenons en compte cette suggestion, mais malheureusement à ce jour nous ne pouvons pas agrandir le bâtiment faute d'espace disponible.
- La mise en place de bibliographies des nouveautés en langues étrangères
Nous avons bien pris note de cette suggestion et nous vous proposerons bientôt des bibliographies ou autres supports valorisant nos documents en langues étrangères.
- Le mobilier et le classement des DVD
Le classement des DVD par titre est en cours de réalisation au moment de la rédaction de ce bilan, vous pourrez le découvrir à la réouverture de la Médiathèque au public.

Enquête de satisfaction 2020

- Manque de conseil pour le choix des livres
Toute l'équipe se tient disponible pour le conseil de livres ; de plus, nous valorisons constamment notre offre de livres, musique, DVD, jeux...via des tables thématiques dans tous les espaces.

- Critique de la fermeture d'un lieu d'apprentissage pour les lycéens, les étudiants...
- « Vivement la fin des mesures sanitaires ! »
Dans le cadre de l'actuelle crise sanitaire et pour la sécurité de tous, nous devons appliquer des protocoles précis impliquant la fermeture d'espaces. Nous vous en informons par tous les moyens (affiches, site Internet, vidéo, explication à l'entrée de la Médiathèque...).

- Des difficultés de circulation dans les espaces Jeunesse et en particulier dans le coin bébé
Nous prenons en compte cette suggestion dans le cadre d'un groupe de travail sur le réaménagement des espaces.

- La reprise des cafés littéraires à distance
Nous avons repris cette action culturelle courant du mois de novembre 2020.

- L'augmentation et la modernisation des postes informatiques
Cela est en cours, l'année 2021 verra une refonte complète de l'atelier Multimédia de la Médiathèque.

- L'automatisation des prêts et des retours
Nous souhaitons vous rappeler que la mise en place des bornes automatiques permet d'un côté de soulager les troubles musculosquelettiques du personnel et d'un autre côté de faire en sorte que les bibliothécaires aient plus de temps pour accompagner les lecteurs et échanger avec eux. N'hésitez pas à nous solliciter pour toute demande !

Enquête de satisfaction 2020

- La signalétique extérieure pour rejoindre la Médiathèque mal adaptée
Nous prenons en compte cette suggestion ; nous sommes conscients du manque de visibilité de l'entrée de notre structure depuis l'extérieur et notamment depuis la place Auguste-Romagné.
- L'ajout d'une case non-concerné dans le questionnaire de la prochaine enquête de satisfaction
L'ajout d'une case « non concerné » ne nous paraît pas nécessaire ; en effet, les usagers non concernés par une question peuvent tout simplement ne pas répondre à la question.

...et des félicitations pour l'équipe et la structure

- La gentillesse et la disponibilité de l'équipe
- La richesse et la diversité des collections jeunesse et ados
- La création d'une salle silencieuse de travail

Nous vous remercions d'avoir participé à notre enquête ainsi que pour vos nombreux retours. Nous restons à votre écoute. A l'année prochaine pour une nouvelle enquête de satisfaction !

L'équipe de la Médiathèque Blaise-Cendrars