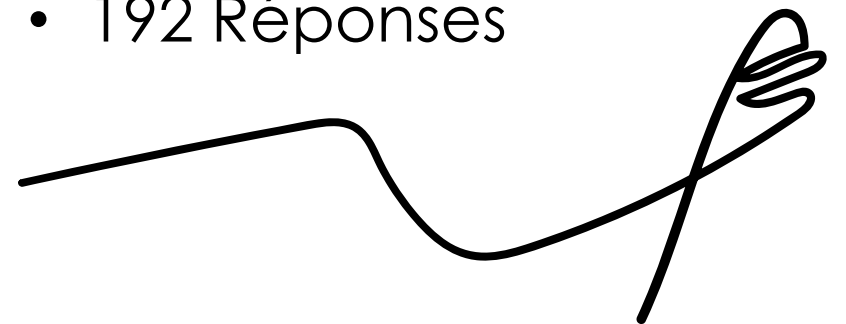


RETOUR ENQUETE SATISFACTION



- Du 10 octobre au 27 octobre 2023
- Dans le Hall du Pavillon Blanc
- 192 Réponses



LE PROFIL DES USAGERS



GENRE

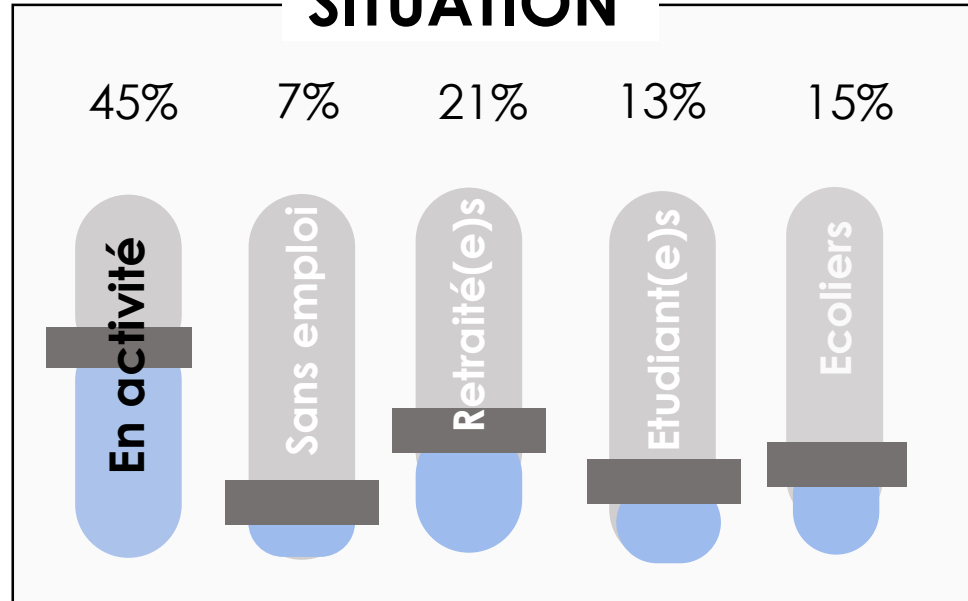


134 FEMMES
Soit 70%



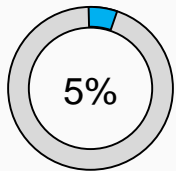
58 HOMMES
Soit 30%

SITUATION

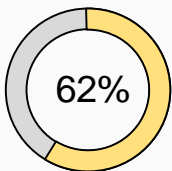


VENUE SUR SITE

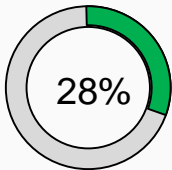
1^{ère} fois



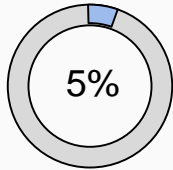
Au moins 1 fois
par semaine



Au moins 1 fois
par mois



Au moins 1 fois
par an



HABITATION



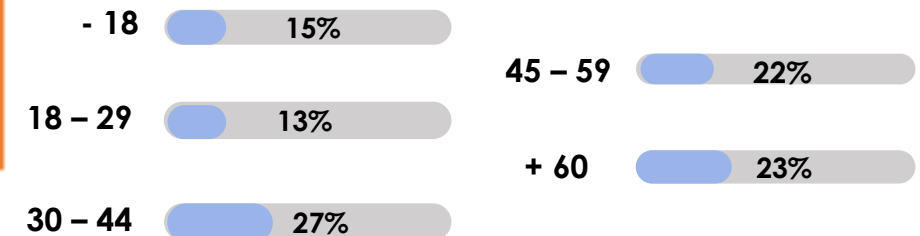
Autres (Toulouse, Tournefeuille, Plaisance-du-Touch, Léguevin...)

Je suis ...



75% sont
inscrits au
PBHM

TRANCHES D'AGE



L'ACCUEIL



LES HORAIRES D'OUVERTURE

- 85% des usagers sont satisfaits
- 10% des usagers ne sont pas satisfaits
- 5% non concernés

LA FACILITÉ D'ACCES

- 93% des usagers sont satisfaits
- 5% des usagers ne sont pas satisfaits
- 2% non concernés

LA DOCUMENTATION

- 76% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 22% non concernés

L'INFORMATION TRANSMISE

- 88% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- 10% non concernés

LA COURTOISIE

- 96% des usagers sont satisfaits
- 2% ne se prononce pas
- 2% non concernés

L'ACCESSIBILITÉ PMR

- 30% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 69% non concernés

L'ACCUEIL



LE CONFORT ET LA PROPRETÉ

- 97% des usagers sont satisfaits
- 3% des usagers ne sont pas satisfaits

LA CONFIDENTIALITÉ

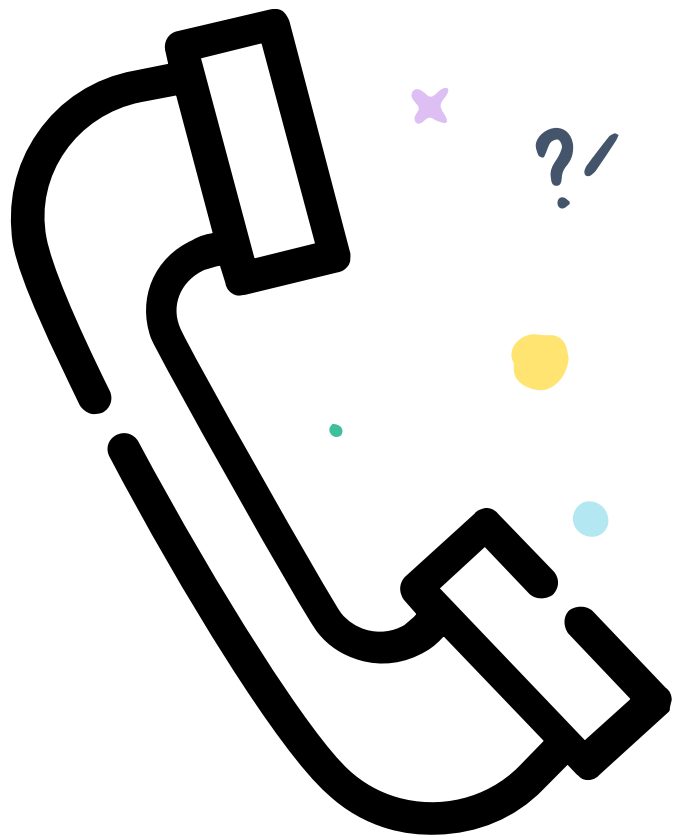
- 43% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 56% non concernés

UNE NOTE MOYENNE DE
SATISFACTION

9,1 / 10

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Pavillon Blanc Henri Molina bonjour !



26%

des Usagers ont téléphoné au Pavillon Blanc

LA RAPIDITÉ DE LA PRISE D'APPEL

- 98% des Usagers sont satisfaits
- 2% des Usagers ne sont pas satisfaits

LA COURTOISIE



- 98% des Usagers sont satisfaits
- 2% des Usagers ne sont pas satisfaits

LA QUALITÉ ET LA FIABILITÉ DE LA RÉPONSE

- 98% des Usagers sont satisfaits
- 2% des Usagers ne sont pas satisfaits

LES SERVICES UTILISÉS



Tous les commentaires exploitables sont lus et transmis au service concerné.



- | | |
|---|---|
| 74% Emprunter et/ou rendre des documents | 16% Utiliser les postes informatiques |
| 54% Lire | 15% Boîte à troc |
| 38% Visiter les expositions | 12% Participer à des ateliers créatifs |
| 33% Travailler sur place | 12% Visionner des films, écouter de la musique |
| 29% Utilisation de la boîte de retour automatisé des documents | 3% Accompagnement numérique |
| 16% Aller aux conférences, concerts, spectacles, évènements | 3% Autre |
| 16% Jouer sur place | |



LES SERVICES PROPOSÉS

UNE NOTE
MOYENNE DE

8,9/10

POUR LA
RÉALISATION DES
SERVICES PROPOSÉS

LE CONFORT / PROPRETÉ DES LOCAUX

- 99% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits

LE TEMPS D'ATTENTE

- 80% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 19% non concernés

QUALITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES

- 96% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 3% non concernés

LA SÉCURITÉ DES LOCAUX

- 85% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 14% ne se prononce pas

L'ACCESSIBILITÉ PMR

- 28% des usagers sont satisfaits
- 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- 71% ne se prononce pas

LA CONFIDENTIALITÉ

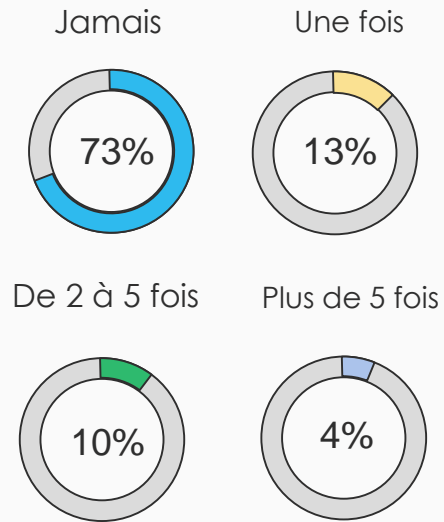
- 98% des usagers sont satisfaits
- 2% des usagers ne sont pas satisfaits



LA MÉDIATION CULTURELLE



PARTICIPATION AUX ATELIERS



Une note moyenne de

9/10

sur la réalisation des ateliers

53%

des usagers ont connaissance du programme des divers événements organisés par le Pavillon Blanc

96%

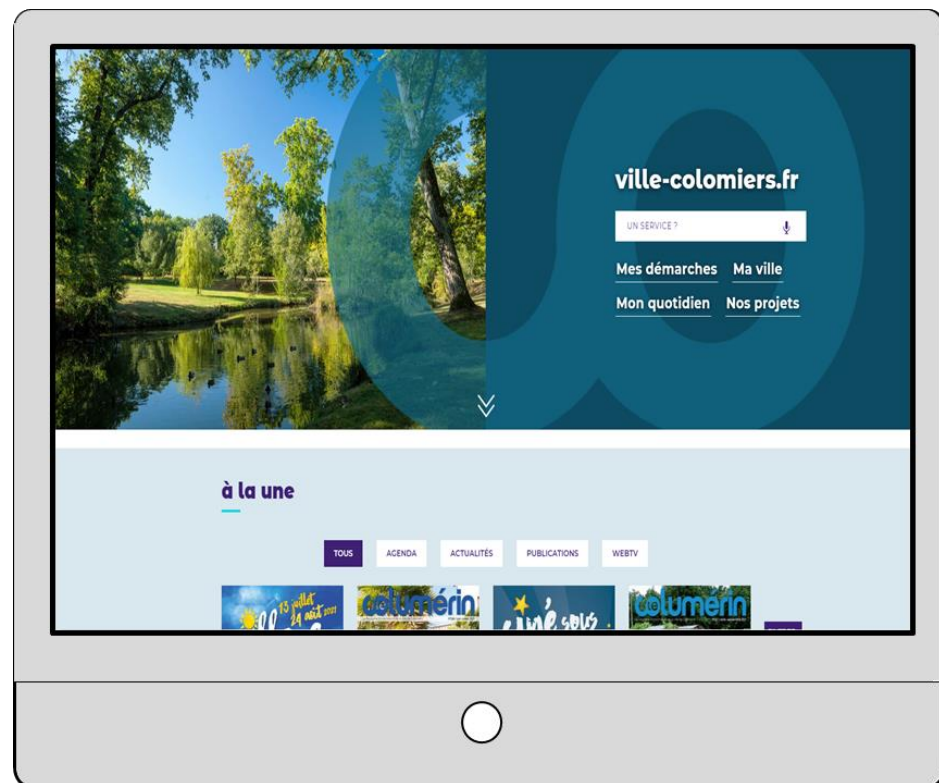
DES USAGERS SONT SATISFAITS DU PROGRAMME CULTUREL



LE SITE INTERNET



56% des usagers consultent le site internet



LA FACILITÉ D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

- 79% des usagers sont satisfaits
- 19% des usagers ne sont pas satisfaits
- 2% non concernés

L'OUTIL DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE

- 68% des usagers sont satisfaits
- 22% des usagers ne sont pas satisfaits
- 10% non concernés

LA QUALITÉ DES CONTENUS

- 82% des usagers sont satisfaits
- 14% des usagers ne sont pas satisfaits
- 4% non concernés

GESTION DU COMPTE EN LIGNE

- 57% des usagers sont satisfaits
- 9% des usagers ne sont pas satisfaits
- 34% non concernés

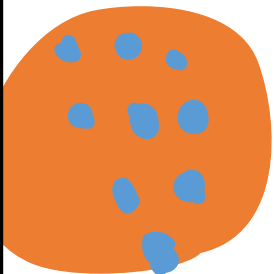
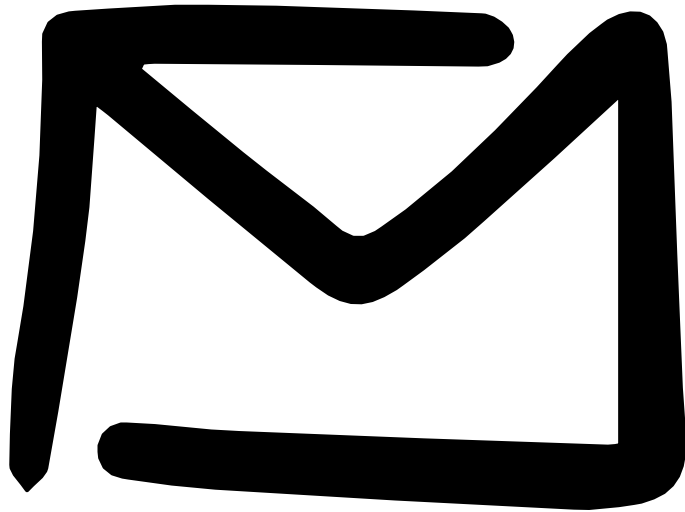
SUGGESTION D'ACHAT

- 15% des usagers sont satisfaits
- 5% des usagers ne sont pas satisfaits
- 80% non concernés

LE COURRIER

5%

des usagers ont déjà formulé un courrier/courriel/fiche d'observation



LE DÉLAI DE LA RÉPONSE

- 90% des usagers sont satisfaits
- 10% des usagers ne sont pas satisfaits

LA CLARTÉ DE LA RÉPONSE

- 90% des usagers sont satisfaits
- 10% des usagers ne sont pas satisfaits

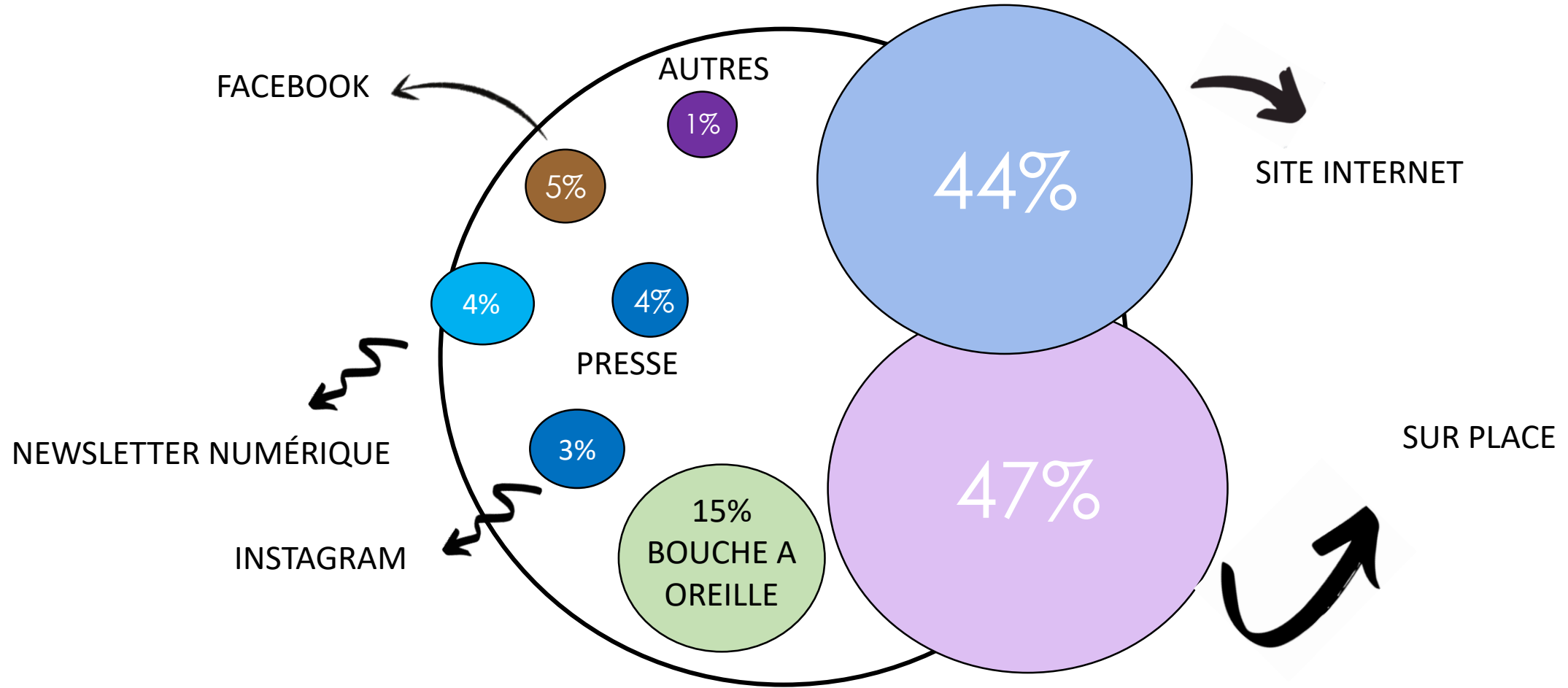
L'IDENTIFICATION DE L'INTERLOCUTEUR

- 80% des usagers sont satisfaits
- 20% des usagers ne sont pas satisfaits

LA COMMUNICATION



COMMENT VOUS
INFORMEZ-VOUS SUR
L'ACTIVITÉ DU PAVILLON
BLANC ?



LES PISTES D'AMÉLIORATION

ACTION 1 – Renforcer l'ergonomie du site internet

Présentation résultats de recherche, précision outil de recherche, gestion du compte en ligne, suggestion d'achat

ACTION 2 – Améliorer la gestion du fond documentaire

Ajout BD jeunesse, mangas, nouveauté romans

ACTION 3 - Renforcer la communication du programme évènementiel de l'établissement



NOUS CONTACTER



PAVILLON BLANC HENRI
MOLINA
4 place Alex-Raymond
31770 Colomiers



TELEPHONE ACCUEIL
05 61 63 50 00



MAIL PBHM
contact@pavillonblanc-colomiers.fr



PAVILLON BLANC HENRI
MOLINA
[@pavillonblanc.colomiers](https://www.facebook.com/pavillonblanc.colomiers)

