PAVILLON BLANC HENRI-MOLINA
MÉDIATHÈQUE I CENTRE D'ART
DE COLOMIERS

QUESTIONNAIRE

ENQUÊTE DE SATISFACTION

ACCUEIL

Vous utilisez nos services,
Votre avis nous intéresse !

AUJOURD'HUI

Quel était l'objet de votre visite ?

☐ Obtenir des informations ☐ Constituer un dossier ☐ Retirer un document
☐ Autre : .....

Comment avez-vous préparé votre visite ?

☐ J'ai téléphoné ☐ J'ai envoyé un mail/un courrier
☐ J'ai consulté le site Internet ☐ Pas de préparation

Vous êtes-vous inscrit(e) ? ☐ Oui ☐ Non
Si oui, les horaires ont-ils été respectés ? ☐ Oui ☐ Non

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de la manière dont se sont déroulées vos démarches ?

Note allant de 1 à 10	1☐	2☐	3☐	4☐	5☐	6☐	7☐	8☐	9☐	10☐

Pour quelle raison n'êtes-vous pas satisfait(e) ? .....
.....

EN GÉNÉRAL

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	Oui	Non
Avez-vous déjà contacté un service par téléphone ?	☐	☐
Si oui, êtes-vous satisfait(e) des points suivants ?		
La rapidité de la prise d'appel	☐	☐
La courtoisie de l'interlocuteur	☐	☐
La qualité de la réponse (informations complètes)	☐	☐

SITE INTERNET	Oui	Non
Avez-vous déjà consulté le site Internet du Pavillon blanc ?	☐	☐
Si oui, êtes-vous satisfait(e) des points suivants ?		
L'accessibilité des pages	☐	☐
La simplicité d'utilisation	☐	☐
La qualité des contenus	☐	☐
La fiabilité des informations	☐	☐
Les démarches en ligne	☐	☐

QUESTIONNAIRE

COURRIERS/COURRIELS

	Oui	Non
Avez-vous déjà reçu un courrier ou un courriel ?	☐	☐
Si oui, êtes-vous satisfait(e) des points suivants ?		
La compréhension du courrier/courriel	☐	☐
La réponse à votre demande	☐	☐
L'information sur le délais de réponse (si nécessaire)	☐	☐
La précision sur le responsable du suivi	☐	☐

INFORMER ET ORIENTER LES USAGERS

Sur les points suivants, comment évaluez-vous votre satisfaction ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
La communication des informations pratiques	☐	☐	☐	☐
L'orientation vers le bon service	☐	☐	☐	☐
La signalétique intérieure	☐	☐	☐	☐

ACCUEILLIR ET FACILITER LES DÉMARCHES

Sur les points suivants, comment évaluez-vous votre satisfaction ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
L'accueil	☐	☐	☐	☐
Les horaires d'ouverture	☐	☐	☐	☐
La propreté des locaux	☐	☐	☐	☐
Le confort des locaux	☐	☐	☐	☐
L'accessibilité des locaux pour tous (personnes en situation de handicap, en difficulté, en poussette...)	☐	☐	☐	☐
La sécurité des locaux	☐	☐	☐	☐
Le temps d'attente	☐	☐	☐	☐
La confidentialité	☐	☐	☐	☐
L'accompagnement dans vos démarches	☐	☐	☐	☐

RÉPONDRE AUX DEMANDES

Sur les points suivants, comment évaluez-vous votre satisfaction ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
L'obtention des renseignements demandés	☐	☐	☐	☐
La qualité des réponses apportées	☐	☐	☐	☐

ÊTRE A L'ÉCOUTE DES USAGERS

Sur les points suivants, comment évaluez-vous votre satisfaction ?

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Le traitement de vos réclamations	☐	☐	☐	☐
La prise en compte des remarques et suggestions	☐	☐	☐	☐

MIEUX VOUS CONNAÎTRE

Vous êtes
☐ une femme ☐ un homme

Vous avez
☐ Moins de 12 ans ☐ Entre 18 et 24 ans ☐ Entre 45 et 59 ans
☐ Entre 12 et 17 ans ☐ Entre 25 et 44 ans ☐ 60 ans et plus

Vous venez pour (plusieurs réponses possibles)
☐ emprunter des documents ☐ travailler sur place ☐ visiter les expositions du Centre d'art
☐ lire ou écouter de la musique ☐ utiliser les postes informatiques ☐ aller aux conférences, aux concerts
☐ voir des films ☐ accompagner mon enfant ☐ participer aux ateliers

Vous résidez
☐ Colomiers ☐ Autre : .....

Vos remarques et suggestions .....
.....
.....

Date .....

Version 2 - MAJ le 25/06/2019

RENSEIGNEMENTS

1 place Alex-Raymond, BP 30 330, 31776 Colomiers Cedex
05 61 63 50 00, www.pavillonblanc-colomiers.fr

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ MARIANNE

COLOMIERS