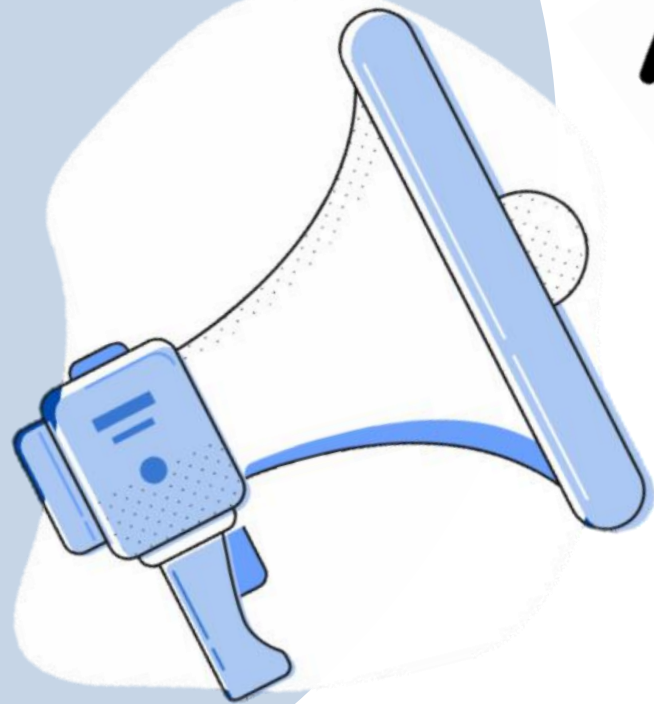
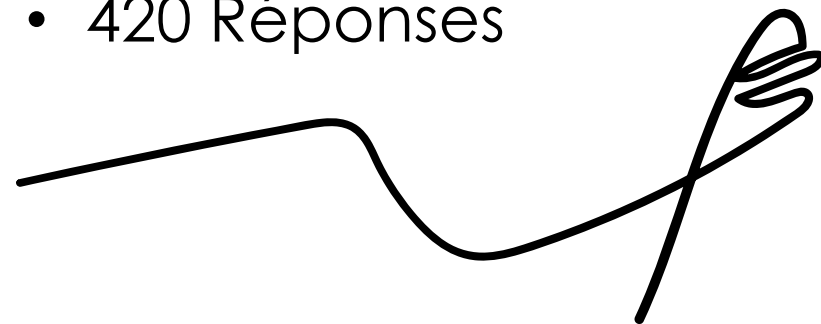


RETOUR ENQUETE SATISFACTION



- Du 25 novembre au 17 décembre 2025
- Hall + étage Pavillon Blanc
- 420 Réponses



LE PROFIL DES USAGERS



Je suis ... 

GENRE



305 FEMMES
Soit 73%



114 HOMMES
Soit 27%

1 personne ne souhaite pas répondre

SITUATION

42%

En activité

25%

Retraité(e)s

24%

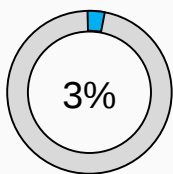
Étudiant(e)s

10%

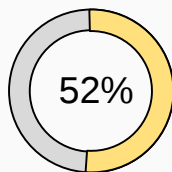
Sans emploi

VENUE SUR SITE

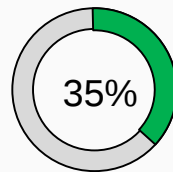
1^{ère} fois



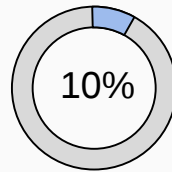
Au moins 1 fois
par semaine



Au moins 1 fois
par mois



De temps en temps,
venue irrégulière



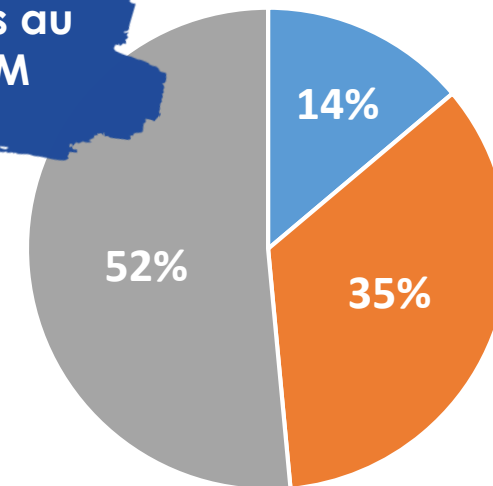
HABITATION

75%
Colomiers

25%
Autres

Autres (Toulouse, Tournefeuille, Pibrac, Léguevin...)

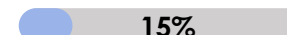
74% sont
inscrits au
PBHM



■ 1 an ■ Entre 1 et 5 ans ■ + de 5 ans

TRANCHES D' AGE

- 18



18 - 29



30 - 44



45 - 59



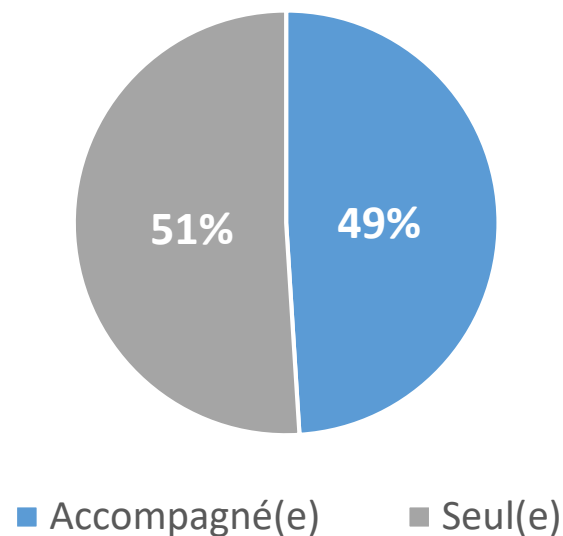
+ 60



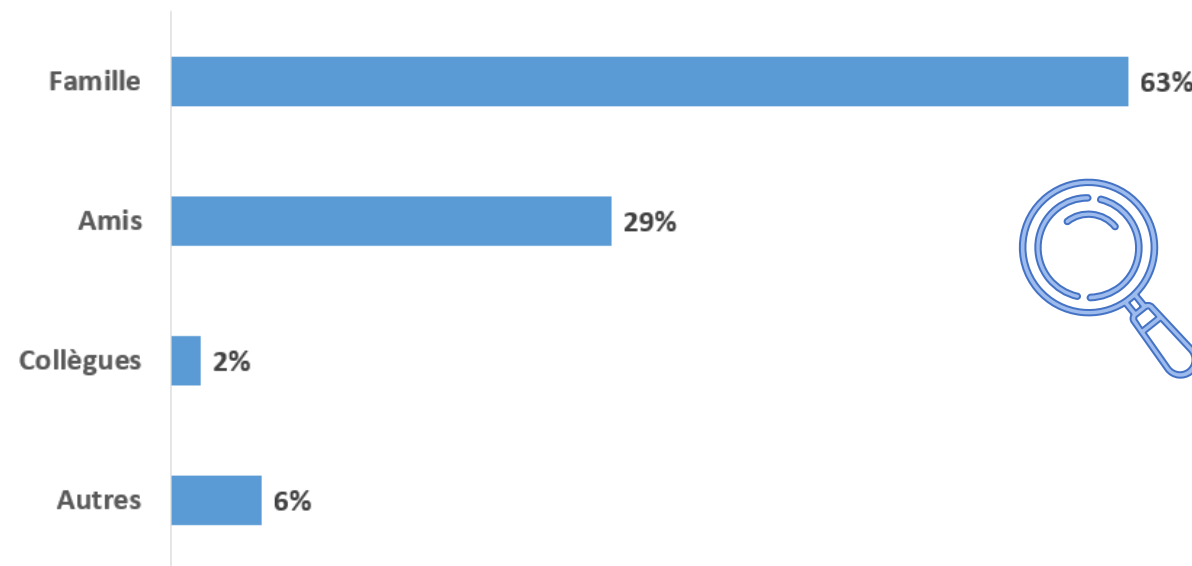
LE PROFIL DES USAGERS



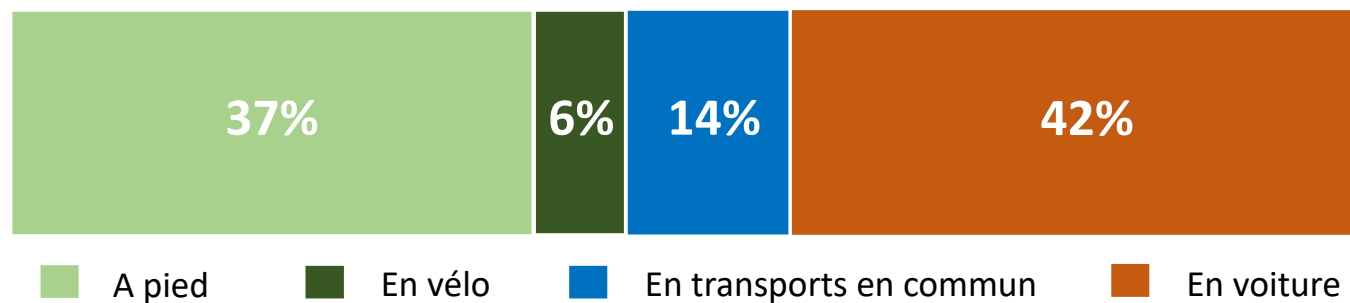
VOUS VENEZ GÉNÉRALEMENT



SI ACCOMPAGNE(E)



MOYEN DE TRANSPORT



NB : 1% en covoiturage



LES SERVICES UTILISÉS



Par rapport à 2024

67%	Emprunter et/ou rendre des documents
28%	Lire des livres, albums, BD
26%	Travailler sur place
20%	Jouer à la ludothèque
15%	Lire la presse
15%	Visiter les expositions
12%	Utiliser les postes informatiques
10%	Participer à des ateliers créatifs
10%	Aller aux conférences, concerts, spectacles, évènements
6%	Visionner des films, écouter de la musique
5%	Boîte à troc
5%	Jouer du piano
3%	Jouer aux jeux vidéos

Satisfaction espace presse 92%

- 13%

Pas de données

+ 4%

- 2%

Pas de données

-27%

- 2%

- 9%

- 5%

+ 1%

- 5%

- 1%

- 2%



ACTIVITÉ PRINCIPALE LORS D'UNE VISITE



➤ Possibilité de ne choisir qu'1 seule activité

53% Emprunter et/ou rendre des documents

20% Travailler sur place

9% Lire des livres, albums, BD

5% Jouer à la ludothèque

5% Lire la presse

4% Utiliser les postes informatiques

**Partage des 4
derniers %**

Visiter les expositions

Participer à des ateliers créatifs

Aller aux conférences, concerts,
spectacles, évènements

Visionner des films, écouter de la musique

Boîte à troc

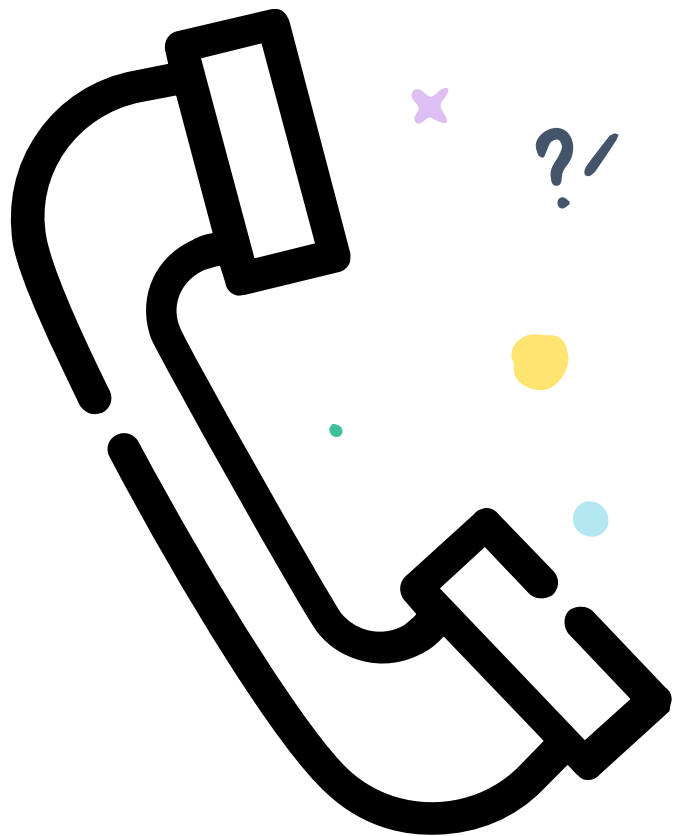
Jouer du piano

Jouer aux jeux vidéos



L'ACCUEIL

Pavillon Blanc Henri Molina bonjour !



67%

des usagers se sont exprimés sur l'accueil téléphonique

ACCUEIL TELEPHONIQUE

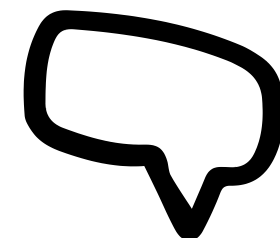
- 100% des usagers sont satisfaits

ACCUEIL PHYSIQUE

- 100% des usagers sont satisfaits

COURTOISIE, ECOUTE, COMPREHESION DE LA DEMANDE

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



LES CONDITIONS D'ACCUEIL



HORAIRES D'OUVERTURE

- 85% des usagers sont satisfaits
- 15% des usagers ne sont pas satisfaits

FACILITE D'ACCES

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

CONFORT ET PROPRETE DES LOCAUX

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

TEMPERATURE AMBIANTE

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

AMBIANCE SONORE

- 94% des usagers sont satisfaits
- 6% des usagers ne sont pas satisfaits

L'ACCESSIBILITÉ DANS LES LOCAUX

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

Parmi 118 répondants

LA SECURITE

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

LES SERVICES PROPOSÉS



POSTES INFORMATIQUES

- 92% des usagers sont satisfaits
 - 8% des usagers ne sont pas satisfaits
- Parmi 118 répondants*

TARIFS

- 97% des usagers sont satisfaits
 - 3% des usagers ne sont pas satisfaits
- Parmi 329 répondants*

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- 99% des usagers sont satisfaits
 - 1% des usagers ne sont pas satisfaits
- Parmi 322 répondants*

CONNEXION WIFI

- 81% des usagers sont satisfaits
 - 19% des usagers ne sont pas satisfaits
- Parmi 110 répondants*

PROGRAMMATION CULTURELLE

- 100% des usagers sont satisfaits
- Parmi 242 répondants*

QUOTAS & DUREE D'EMPRUNT

- 98% des usagers sont satisfaits
 - 2% des usagers ne sont pas satisfaits
- Parmi 317 répondants*

DELAÏ/QUALITE DE REPONSE A VOTRE DEMANDE

- 100% des usagers sont satisfaits
- Parmi 207 répondants*

DIVERSITE/QUALITE DE L'OFFRE DOCUMENTAIRE

- 97% des usagers sont satisfaits
 - 3% des usagers ne sont pas satisfaits
- Parmi 352 répondants*

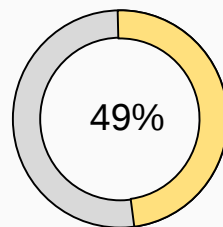


LES NOUVEAUX SERVICES



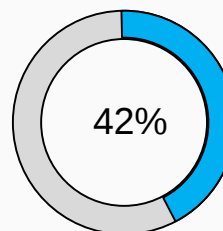
L'atelier créatif

Je connais ce service



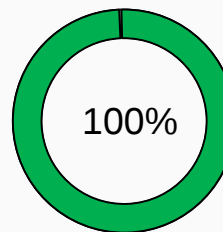
-11% par rapport à 2024

Parmi ceux qui connaissent le service, taux de fréquentation



+3% par rapport à 2024

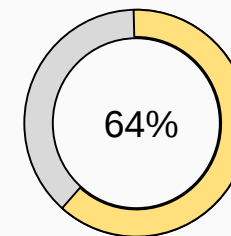
Satisfaction du service



+1% par rapport à 2024

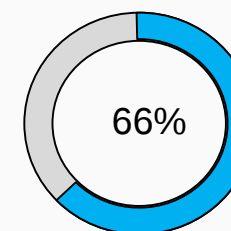
La ludothèque

Je connais ce service



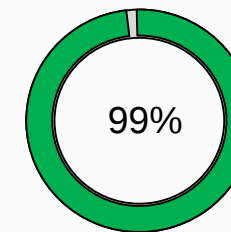
-6% par rapport à 2024

Parmi ceux qui connaissent le service, taux de fréquentation



+9% par rapport à 2024

Satisfaction du service



= par rapport à 2024

AFFICHAGE SUR PLACE

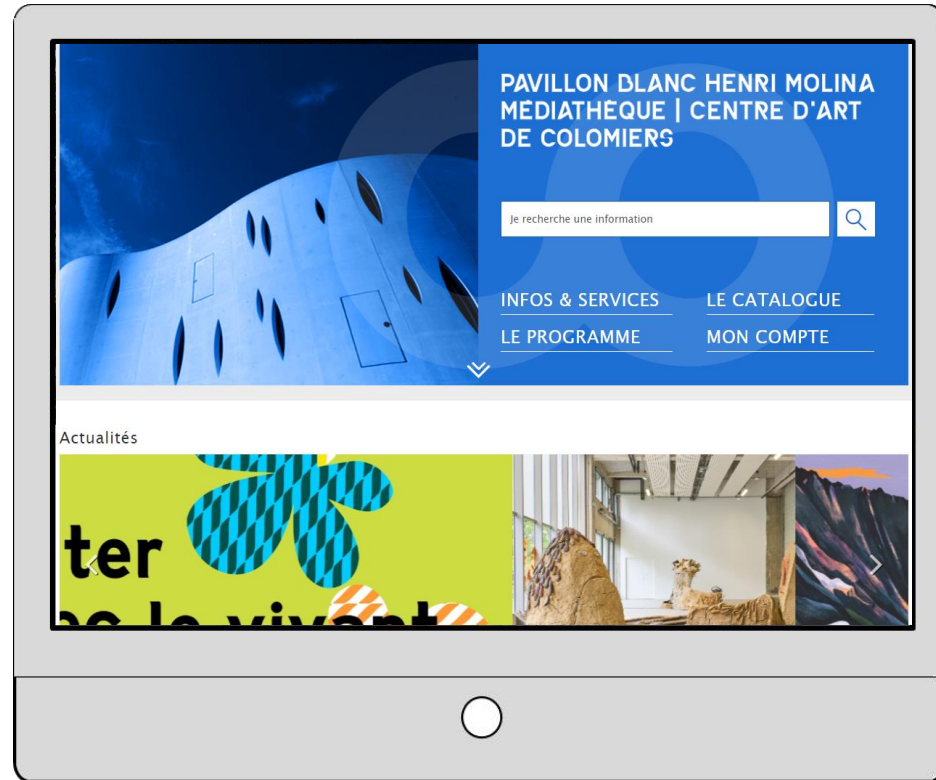


NON 69%
OUI 31% -> 80% par le biais de l'affichage

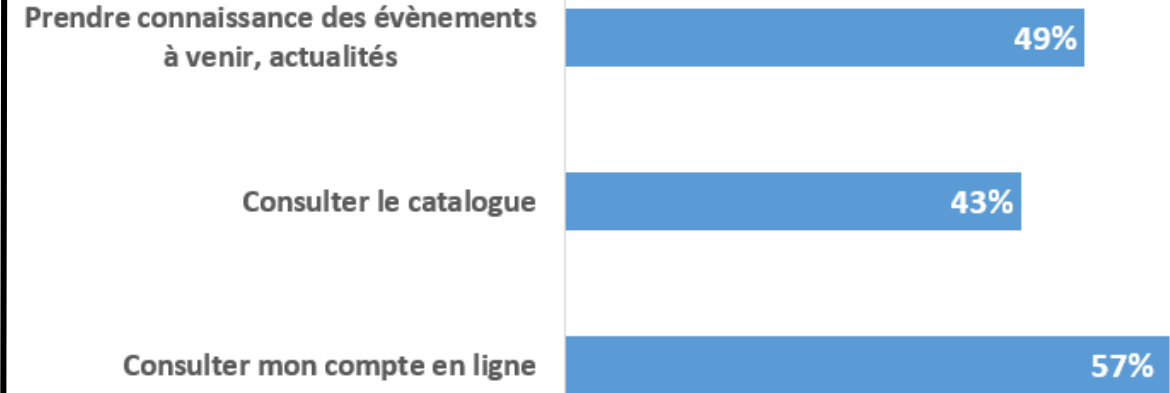
LES OUTILS DE COMMUNICATION

96%

des usagers sont satisfaits de leur expérience sur le site internet



UTILISATION DU SITE INTERNET



RESEAUX SOCIAUX

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

NEWSLETTER

- 100% des usagers sont satisfaits

Avez-vous connaissance de "Ma BM" pour la presse en ligne ?

NON 70%

OUI 30%



NB : 2 ne recommandent pas le PBHM sur les 420 interviews



LES AXES D'AMÉLIORATION

(Sous réserve de l'analyse de la Direction du PBHM)



Sujet N°1 - Valorisation de nos nouveaux services/évènementiel (ex : affichage physique type QR code pour promouvoir nos réseaux sociaux, renforcer la communication de certaines actions, analyser les zones d'affichage sur site...)

Sujet N°2 - Connexion Wifi (coupures de réseau, lenteur)

A titre d'info :

Ambiance sonore (ados jouant sur les postes informatiques, enfants, coactivité)

Ce type de retour est toujours formulé mais l'ambiance sonore a fait l'objet d'une amélioration par rapport aux résultats 2024.

Horaires d'ouverture

Une enquête spécifique a déjà été organisée à grande échelle fin 2022 : néanmoins, beaucoup de retours sont constatés sur les horaires d'ouverture du PBHM. Les propositions ne sont pas unanimes (ex : ouverture plus tôt / plus tard / ouverture le dimanche / ouverture le lundi / ouverture pause méridienne ...) et les ressources ne permettent pas de répondre à l'ensemble des créneaux.



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)



[pavillon.blanc](https://www.pavillonblanc.com)

