



Enquête de satisfaction

Conservatoires - Médiathèques - Piscines

2023 - Synthèse



5 janvier 2024



1. Fiche technique



L'administration des questionnaires au Grand Public a eu lieu en face-à-face, du 13 au 30 novembre 2023.

Au total, 1308 usagers ont été interrogés dans 13 équipements :

- 401 dans des conservatoires
- 501 dans des médiathèques
- 406 dans des piscines

Précision des résultats : entre $\pm 1,2$ et $2,7\%$, suivant le pourcentage de réponse à la modalité.

87,9% des répondants Grand Public sont satisfaits de la signalétique, la même question administrée auprès de l'ensemble des usagers aurait conduit à un pourcentage situé entre 86,1% et 89,7%, l'intervalle de confiance avec ce taux de réponse étant de $\pm 1,8\%$.



Distribution de l'échantillon interrogé

	Echantillon	
	effectif	%
Antony	78	6,0%
Bagneux	121	9,3%
Bourg-la-Reine	101	7,7%
Châtenay-Malabry	32	2,4%
Châtillon	32	2,4%
Clamart	560	42,8%
Fontenay-aux-Roses	76	5,8%
Le Plessis-Robinson	31	2,4%
Malakoff	112	8,6%
Montrouge	17	1,3%
Sceaux	79	6,0%
Autre	68	5,2%
<i>Refus de répondre</i>	1	/
Ensemble	1 308	100,0%

Commune de résidence



Distribution de l'échantillon interrogé

		Echantillon	
		effectif	%
Type d'équipement	Conservatoire	401	30,7%
	Médiathèque	501	38,3%
	Piscine	406	31,0%
Ensemble		1 308	100,0%



		Echantillon	
		effectif	%
Conservatoire	Bagneux	76	5,8%
	Bourg-La-Reine/Sceaux	126	9,6%
	Clamart	130	9,9%
	Fontenay-aux-Roses	69	5,3%
Médiathèque	Clamart - Fourche	39	3,0%
	Clamart - Jardin Parisien	17	1,3%
	Clamart - François Mitterrand	99	7,6%
	Clamart - Buanderie	226	17,3%
Piscine	Malakoff	120	9,2%
	Antony - Pajeaud	85	6,5%
	Bagneux	71	5,4%
	Clamart	136	10,4%
	Sceaux	114	8,7%
Ensemble		1 308	100,0%



L'administration des questionnaires aux Partenaires a eu lieu en ligne, du 30 novembre au 15 décembre 2023.

Au total, 239 Partenaires des 13 structures intégrées dans le périmètre de cette enquête ont été sollicités et 68 ont répondu au questionnaire :

- 12 dans des conservatoires
- 22 dans des médiathèques
- 34 dans des piscines

Précision des résultats : entre $\pm 4,4$ et $10,1\%$, suivant le pourcentage de réponse à la modalité.

87,2% des répondants Partenaires sont satisfaits de la signalétique, la même question administrée auprès de l'ensemble des Partenaires aurait conduit à un pourcentage situé entre 80,5% et 93,9%, l'intervalle de confiance avec ce taux de réponse étant de $\pm 6,7\%$.



Distribution de l'échantillon interrogé

		Echantillon	
		effectif	%
Type d'équipement	Conservatoire	12	17,6%
	Médiathèque	22	32,3%
	Piscine	34	50,0%
Ensemble		68	100,0%



		Echantillon	
		effectif	%
Conservatoire	Bagneux	3	4,4%
	Bourg-La-Reine/Sceaux	2	2,9%
	Clamart	5	7,4%
	Fontenay-aux-Roses	2	2,9%
Médiathèque	Clamart - Fourche	3	4,4%
	Clamart - Jardin Parisien	0	0,0%
	Clamart - François Mitterrand	7	10,3%
	Clamart - Buanderie	10	14,7%
	Malakoff	2	2,9%
Piscine	Antony - Pajeaud	8	11,8%
	Bagneux	3	4,4%
	Clamart	17	25,0%
	Sceaux	6	8,8%
Ensemble		68	100,0%



2. Satisfaction du Grand Public

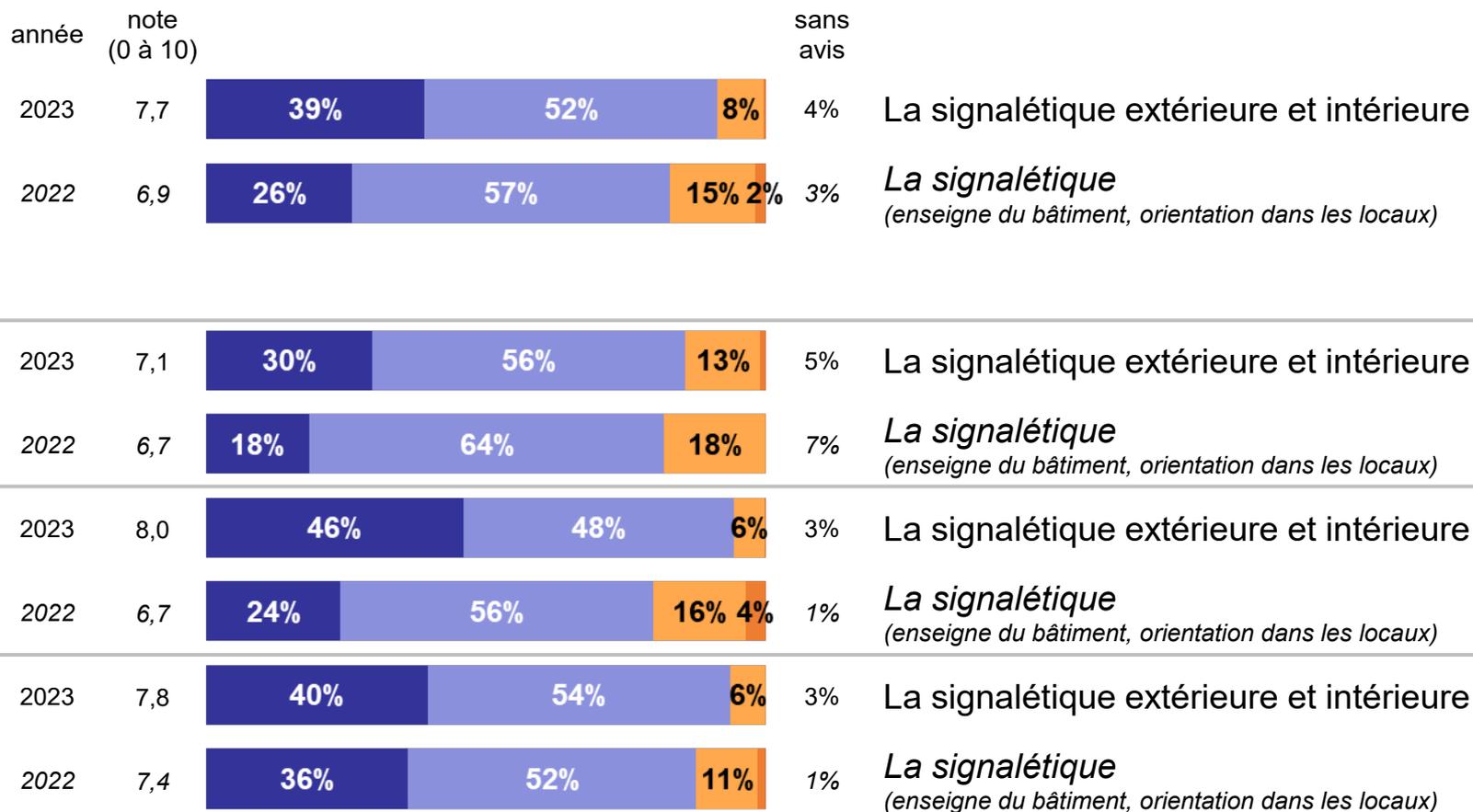
« Tous médias confondus (accueil physique, téléphonique, site internet), quelle est votre satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous a été réservé aujourd'hui ? » (note de 0 à 10)



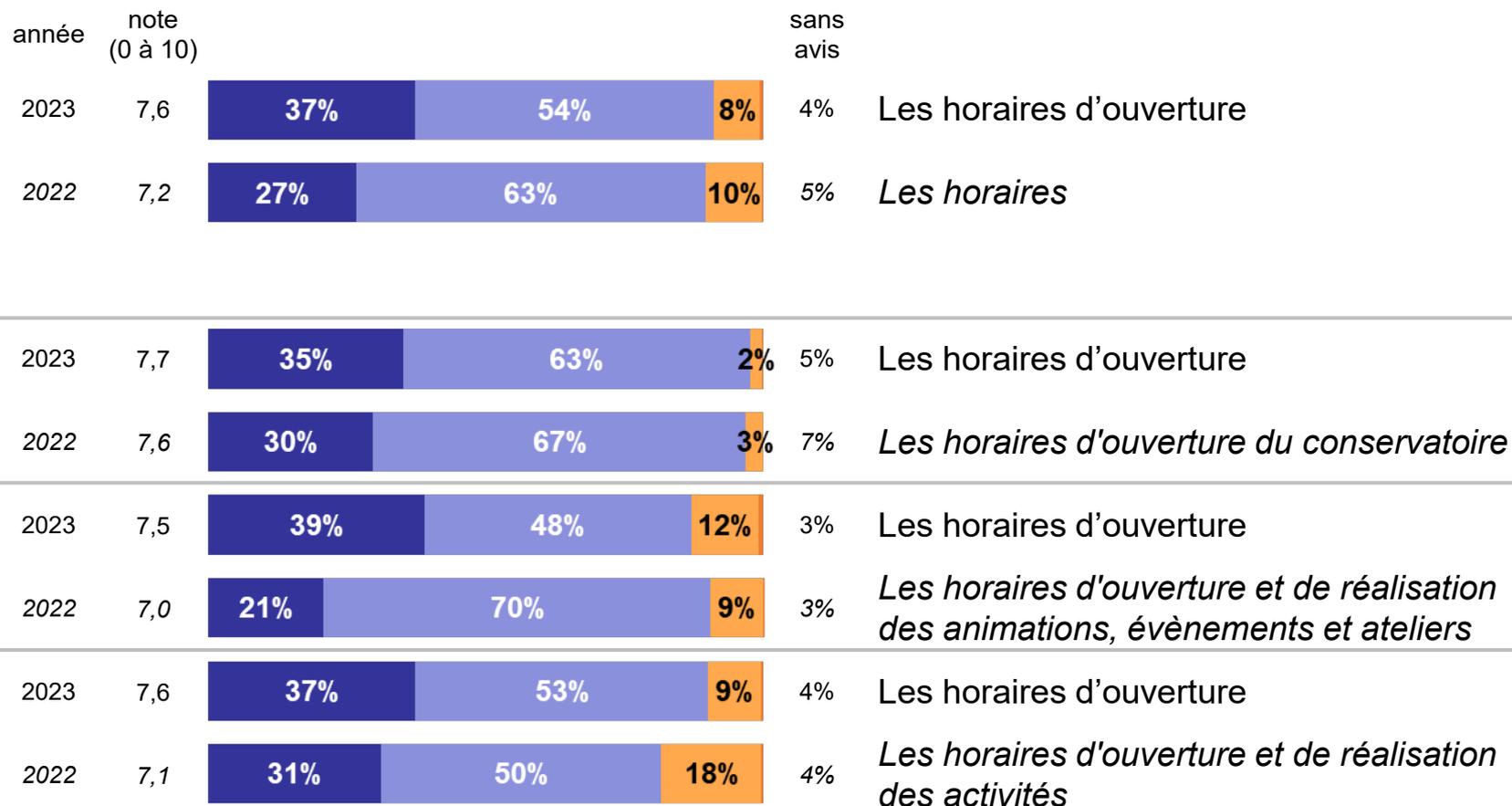
	année	note (0 à 10)				NPS Net Promoter Score (de -100 à +100)
			détracteurs note de 0 à 6	passifs note de 7 à 8	promoteurs note de 9 à 10	
Global	2023	9,0	3% 30%	66%	+ 63	
	2022	8,6	6% 42%	53%	+ 47	
	2023	8,5	7% 45%	48%	+ 41	
	2022	8,4	10% 47%	43%	+ 34	
	2023	9,3	20%	79%	+ 78	
	2022	8,8	3% 37%	60%	+ 57	
	2023	9,1	3% 29%	68%	+ 66	
	2022	8,6	4% 43%	53%	+ 49	

		Note moyenne 2022 (de 0 à 10)	Note moyenne 2023 (de 0 à 10)	NPS Net Promoter Score 2023 (de -100 à +100)
<i>Les couleurs indiquent les écarts importants par rapport à la moyenne.</i>				
Conservatoire	Bagneux	8,2	8,7	+ 53
	Bourg-la-Reine / Sceaux	8,7	8,8	+ 55
	Clamart	7,9	8,0	+ 18
	Fontenay-aux-Roses	8,9	8,7	+ 51
Médiathèque	<i>Clamart - Fourche</i>	8,8	9,3	+ 79
	<i>Clamart - Jardin Parisien</i>	9,1	9,2	+ 82
	Clamart – F. Mitterrand	8,7	9,3	+ 80
	Clamart – Buanderie	8,6	9,2	+ 73
	Malakoff	9,0	9,6	+ 85
Piscine	Antony - Pajeaud	8,9	9,3	+ 75
	Bagneux	8,5	9,3	+ 72
	Clamart	8,1	9,0	+ 63
	Sceaux	8,9	8,9	+ 58
Ensemble des répondants		8,6	9,0	+ 63

« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

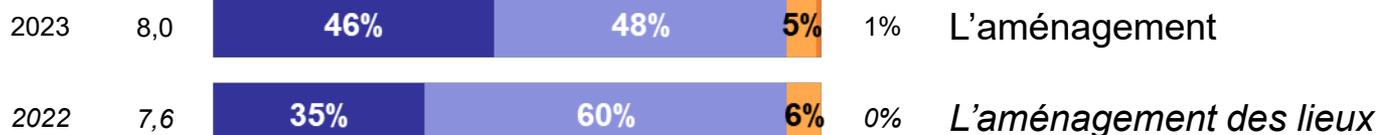
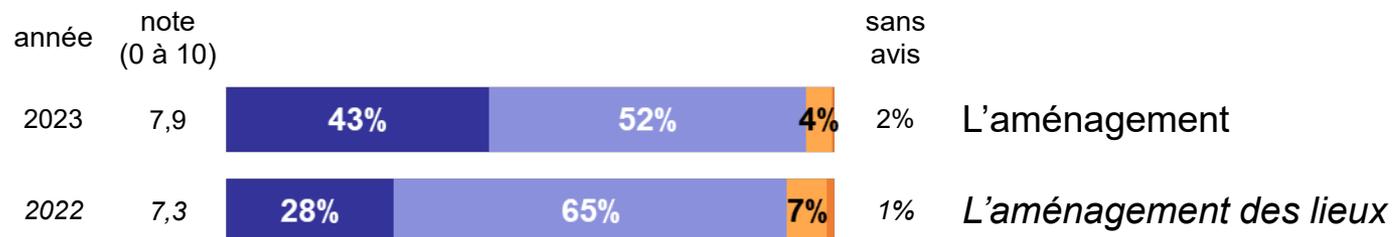


« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



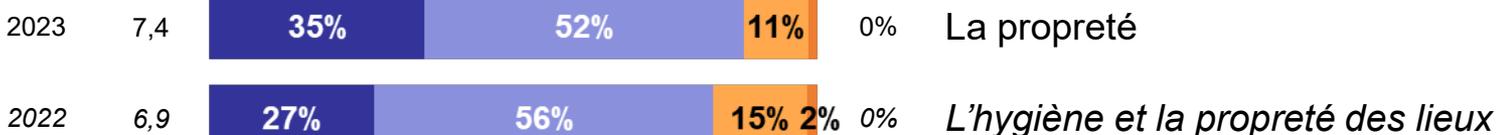
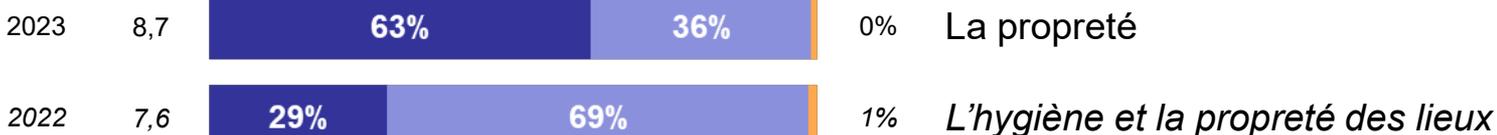
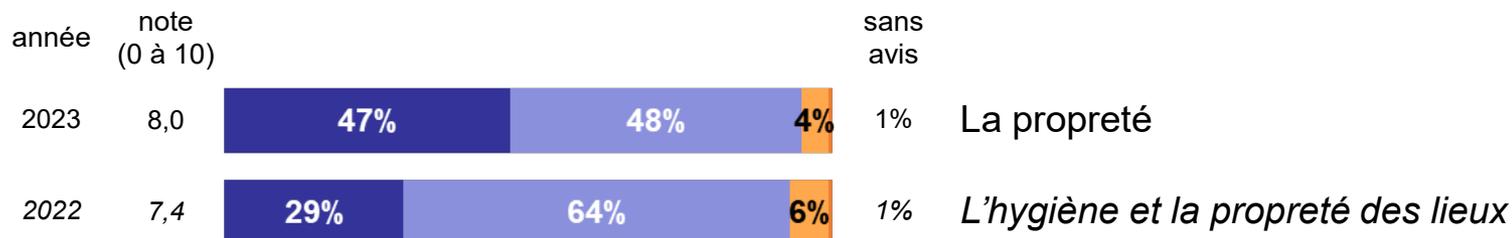
« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

Global

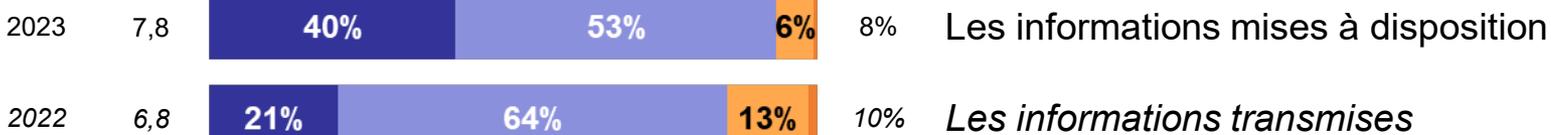
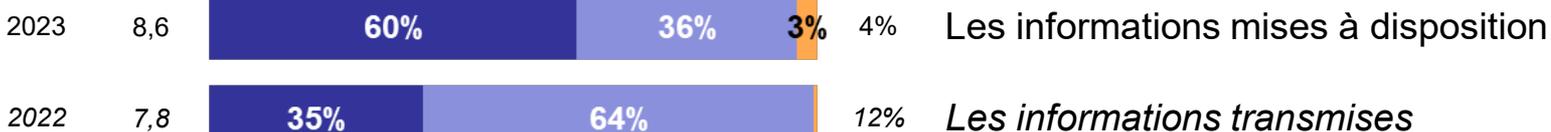
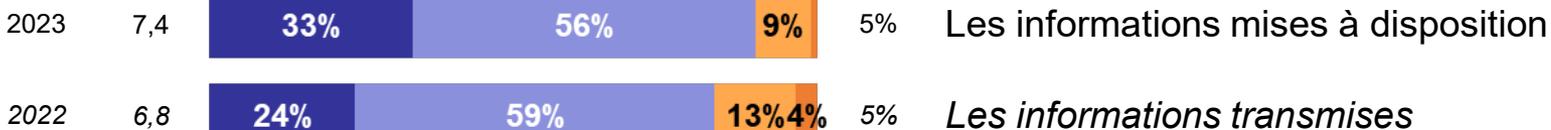
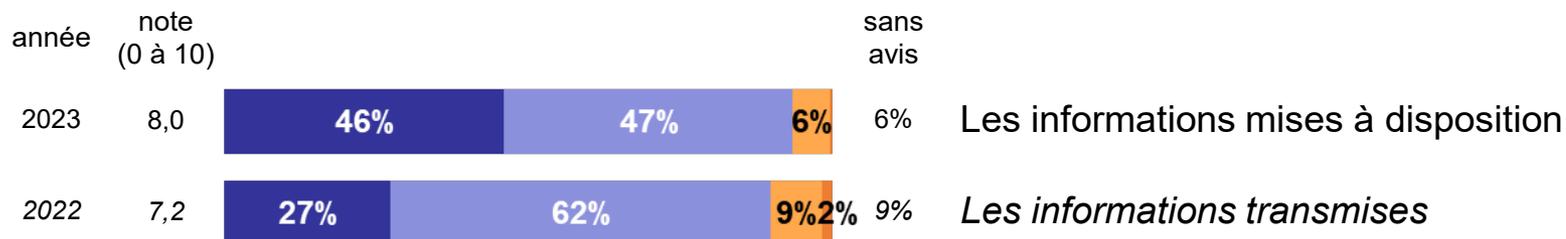


« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

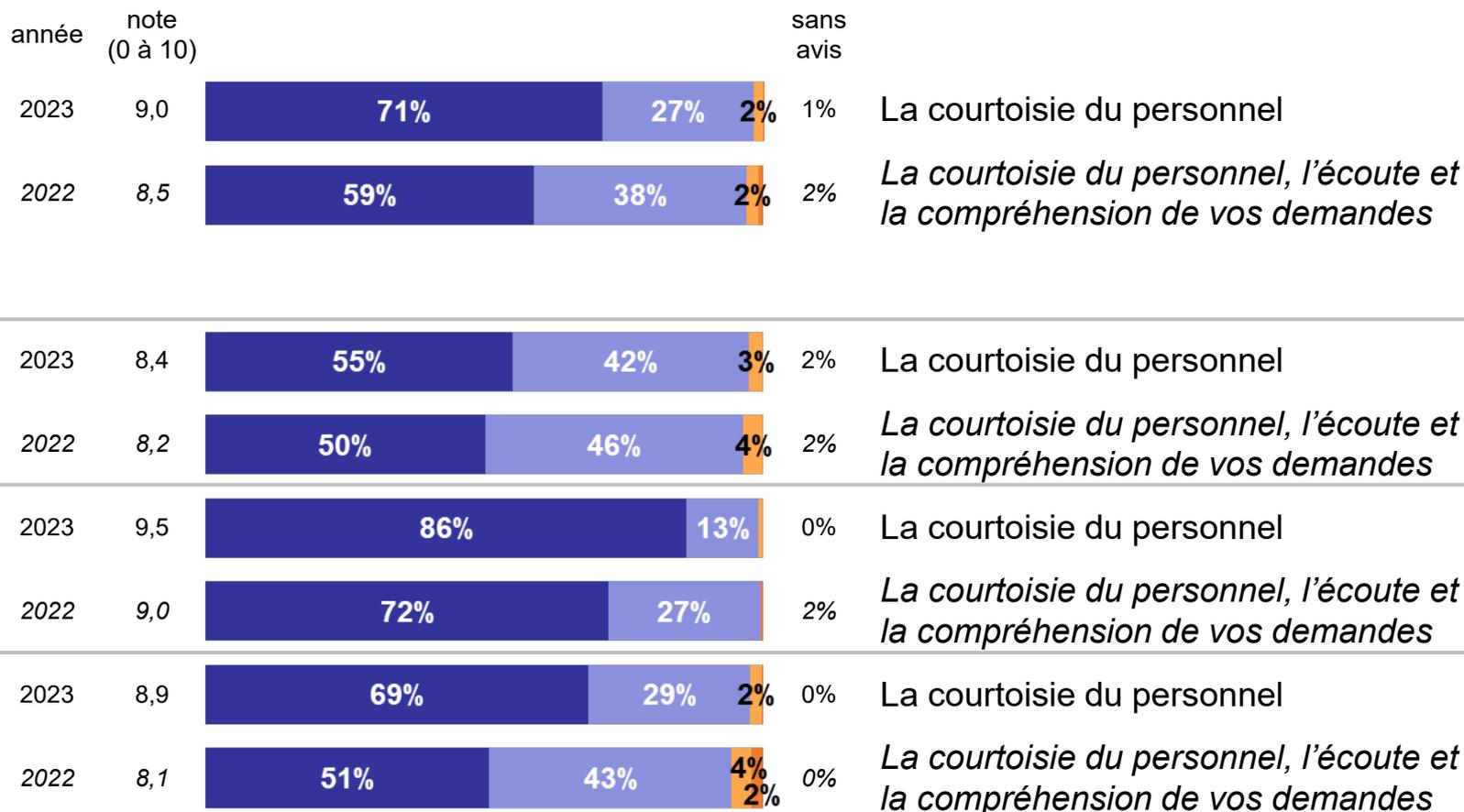
Global



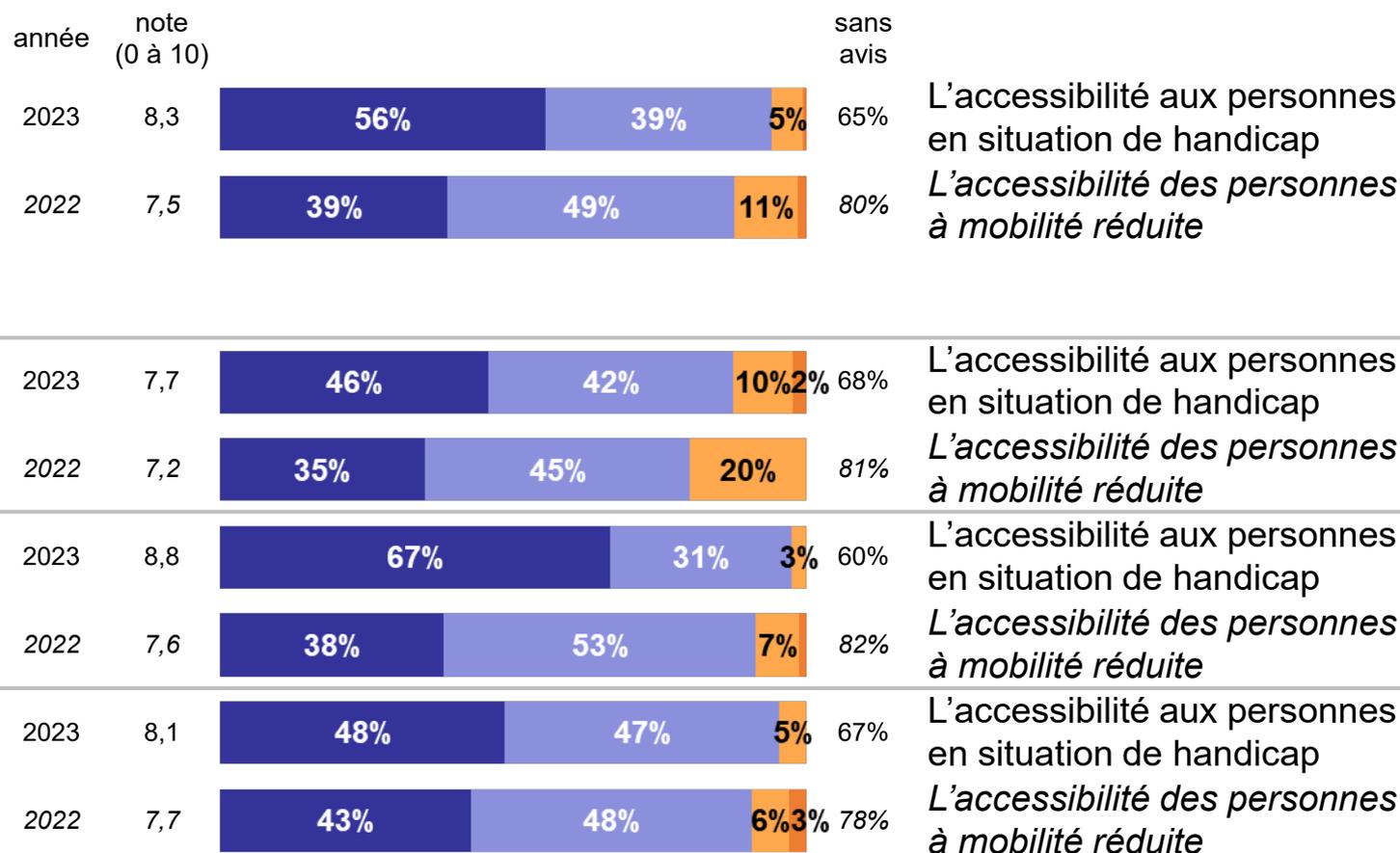
« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



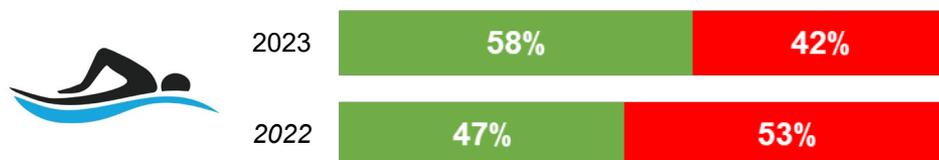
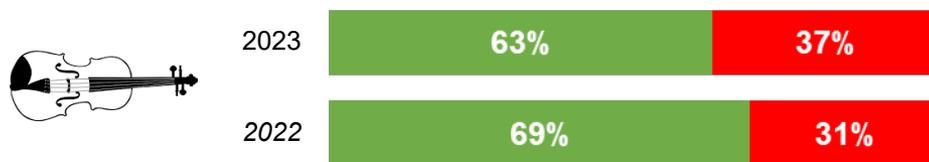
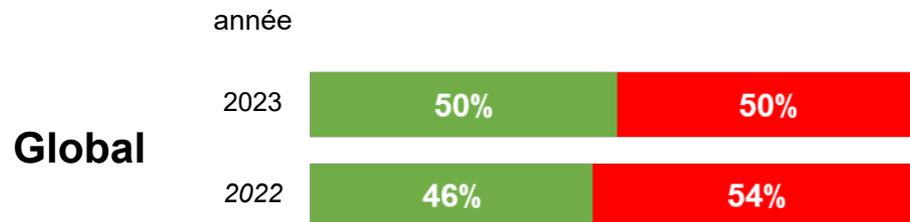
« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



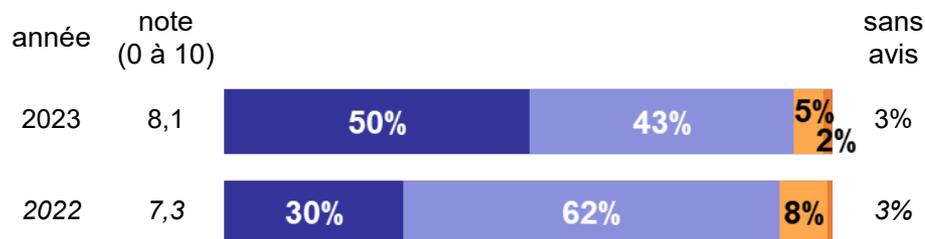
« Avez-vous déjà téléphoné à l'accueil ? »



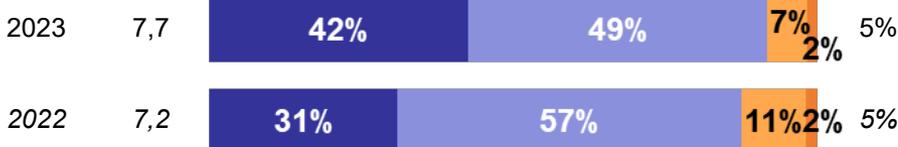
● oui ● non

« Pour l'accueil téléphonique, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

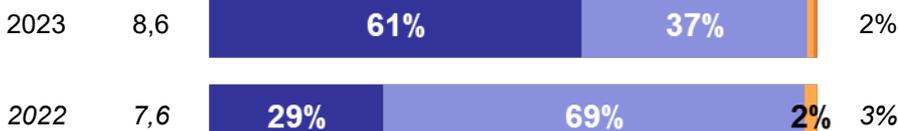
base : les répondants ayant déjà téléphoné à l'accueil de l'établissement, soit 659 personnes au niveau global pour l'enquête 2023



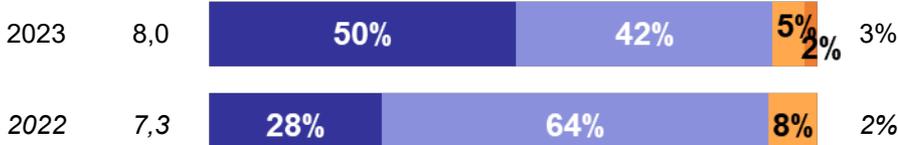
L'attente avant de joindre votre interlocuteur



L'attente avant de joindre votre interlocuteur



L'attente avant de joindre votre interlocuteur

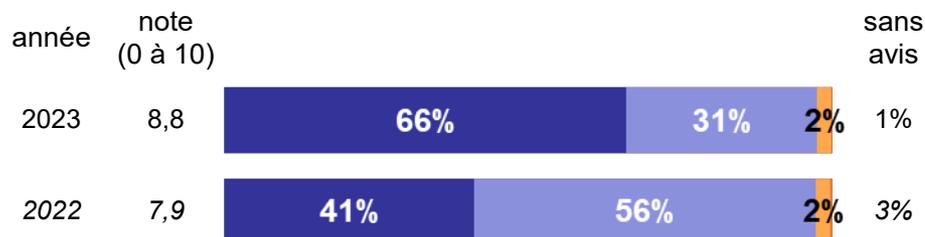


L'attente avant de joindre votre interlocuteur



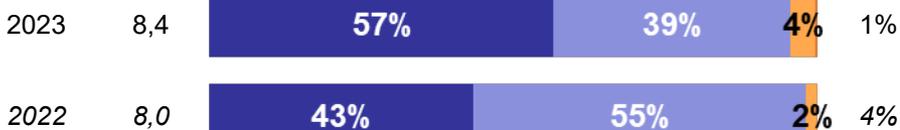
« Pour l'accueil téléphonique, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

base : les répondants ayant déjà téléphoné à l'accueil de l'établissement, soit 659 personnes au niveau global pour l'enquête 2023

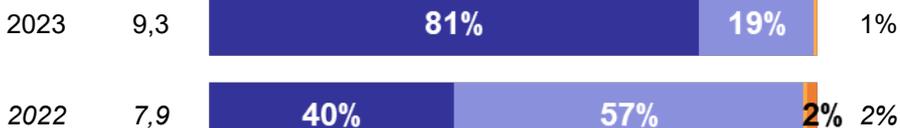


Global

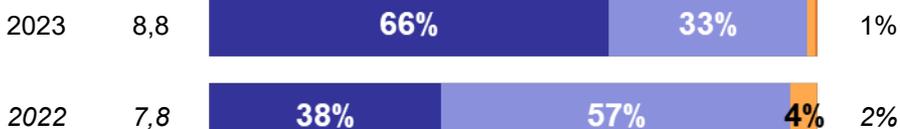
La courtoisie du personnel



La courtoisie du personnel



La courtoisie du personnel

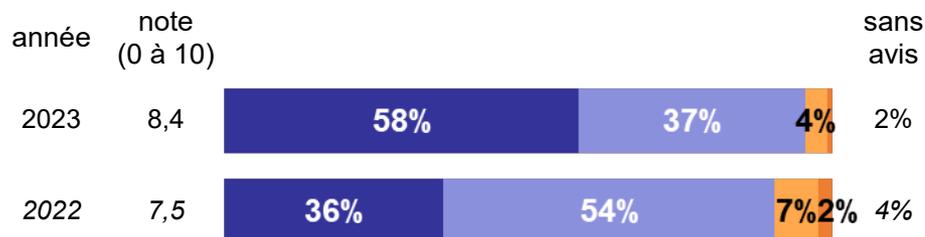


La courtoisie du personnel



« Pour l'accueil téléphonique, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

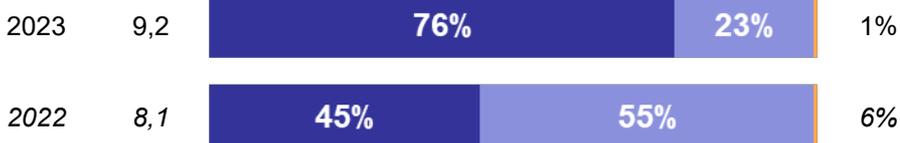
base : les répondants ayant déjà téléphoné à l'accueil de l'établissement, soit 659 personnes au niveau global pour l'enquête 2023



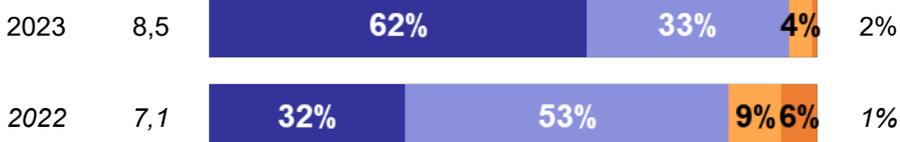
La qualité et la fiabilité des informations transmises



La qualité et la fiabilité des informations transmises



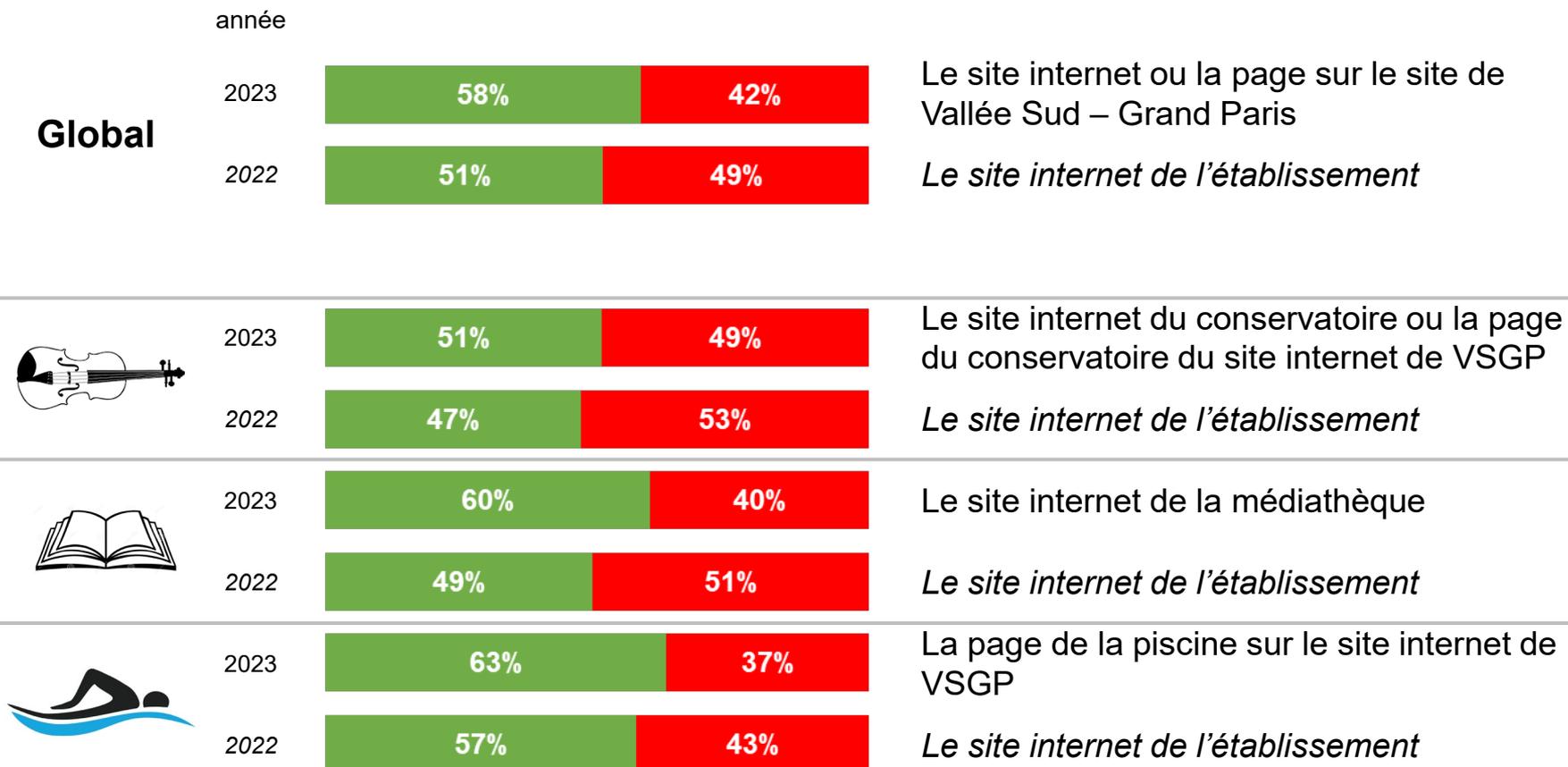
La qualité et la fiabilité des informations transmises



La qualité et la fiabilité des informations transmises



« Avez-vous déjà visité : »

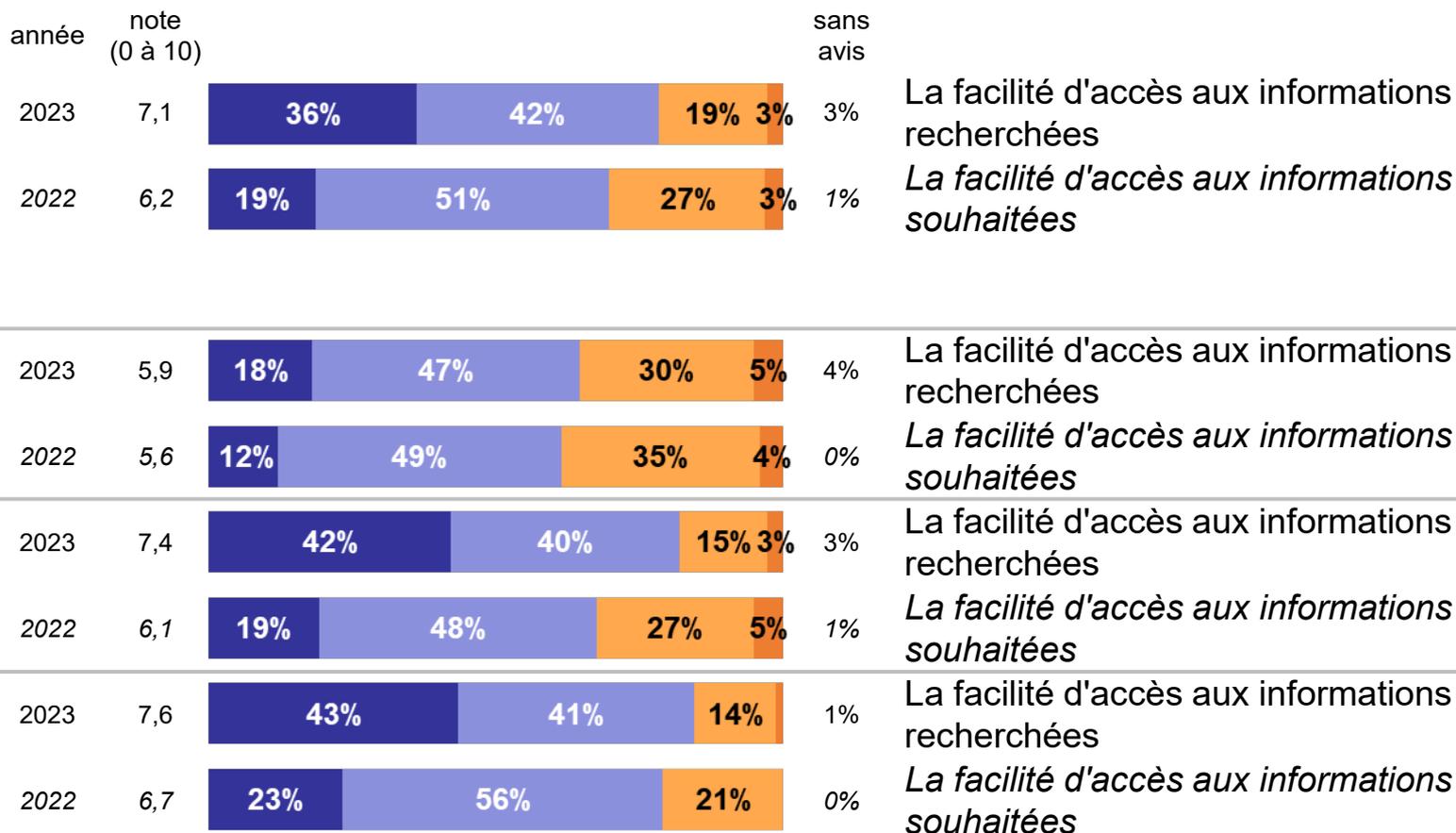


● oui

● non

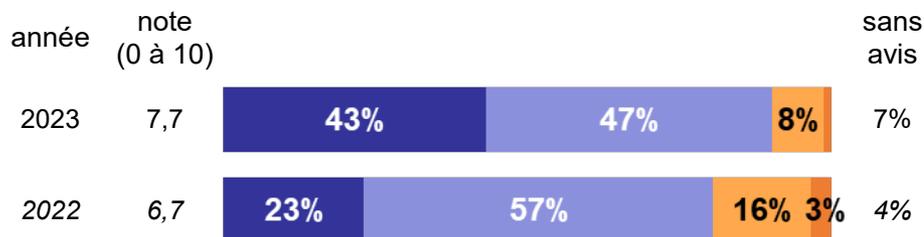
« Pour le site internet, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

base : les répondants ayant déjà visité le site internet de l'équipement, soit 759 personnes au niveau global pour l'enquête 2023



« Pour le site internet, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

base : les répondants ayant déjà visité le site internet de l'équipement, soit 759 personnes au niveau global pour l'enquête 2023

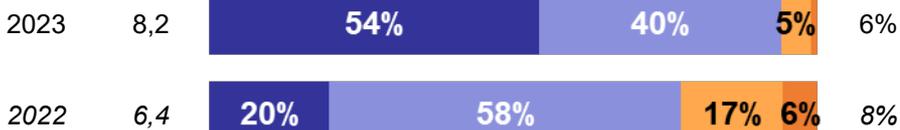


Global

La fiabilité des informations transmises



La fiabilité des informations transmises



La fiabilité des informations transmises

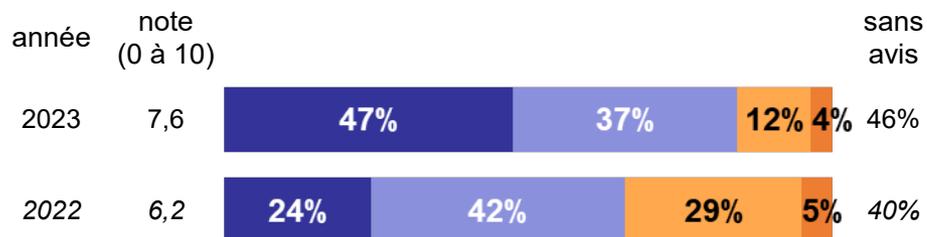


La fiabilité des informations transmises

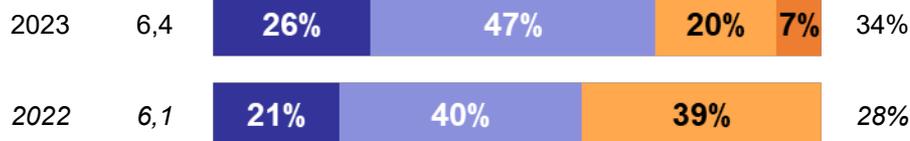


« Pour le site internet, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

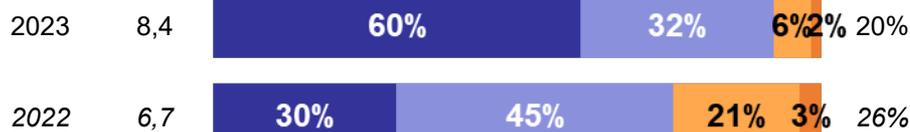
base : les répondants ayant déjà visité le site internet de l'équipement, soit 759 personnes au niveau global pour l'enquête 2023



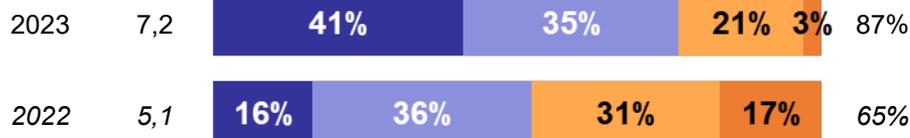
Les services à distance proposés



Les services à distance proposés



Les services à distance proposés



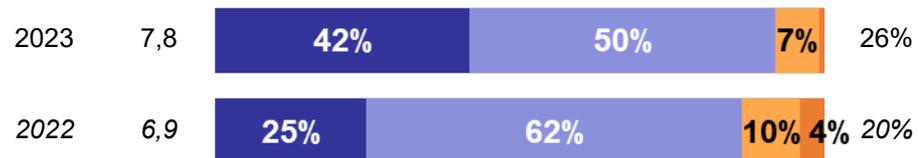
Les services à distance proposés



« A propos de votre inscription (au conservatoire) / des prestations réalisables à la médiathèque (inscription pour emprunter, inscription aux événements, réservation...) / des prestations réalisables à la piscine (inscription cours et stages, réservation espace détente...), quel est votre niveau de satisfaction concernant : »

année note (0 à 10) sans avis

Global



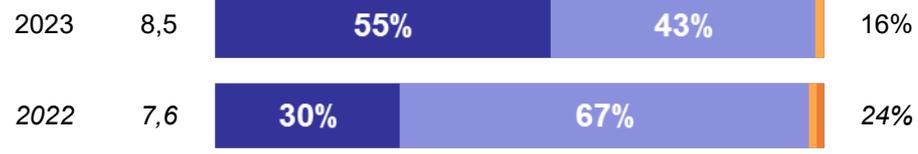
Les informations préalables

Les informations préalables communiquées par l'établissement ou disponibles



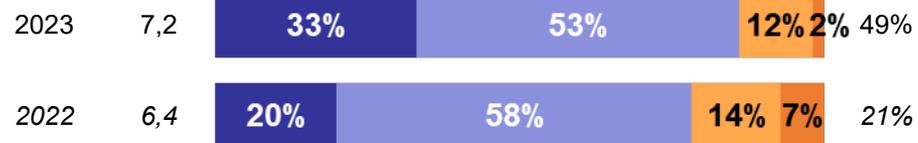
Les informations préalables

Les informations préalables communiquées par le conservatoire ou disponibles



Les informations préalables

Les informations préalables communiquées par la médiathèque ou disponibles

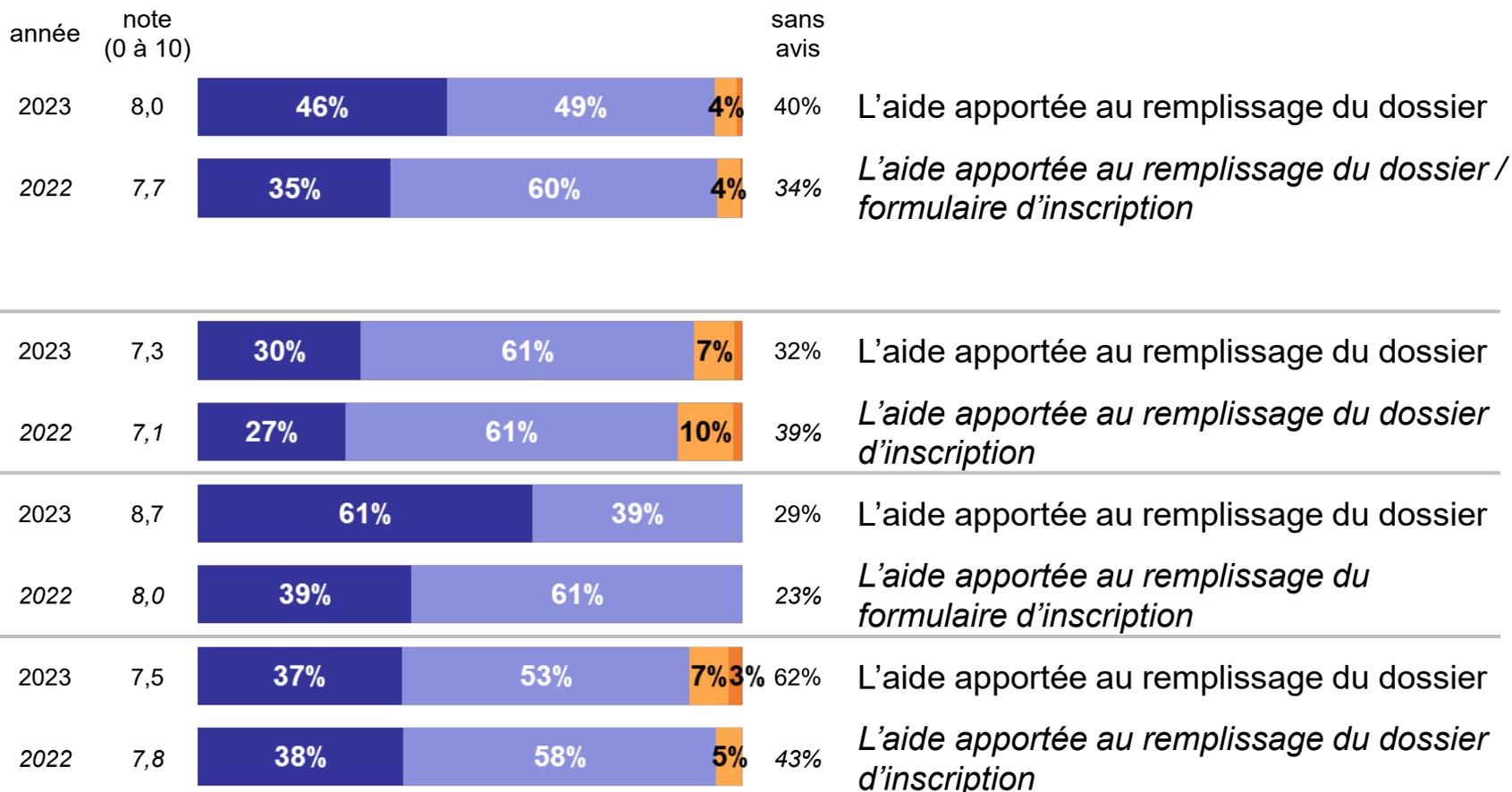


Les informations préalables

Les informations préalables communiquées par la piscine ou disponibles



« A propos de votre inscription (au conservatoire) / des prestations réalisables à la médiathèque (inscription pour emprunter, inscription aux événements, réservation...) / des prestations réalisables à la piscine (inscription cours et stages, réservation espace détente...), quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



« A propos de votre inscription (au conservatoire) / des prestations réalisables à la médiathèque (inscription pour emprunter, inscription aux évènements, réservation...) / des prestations réalisables à la piscine (inscription cours et stages, réservation espace détente...), quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



Evaluation 2023 selon l'équipement fréquenté

Notes 2023 de 0 à 10. Les couleurs indiquent les écarts de plus de 0,5 points par rapport à l'ensemble des répondants.		accueil dans les locaux					inscription / prestations			
		signalétique	horaires	aménagement	propreté	infos à disposi°	courtoisie	infos préalables	aide dossier	délai de réponse
Conservatoire	Bagneux	7,4	7,9	7,8	7,6	8,0	8,5	7,6	7,9	7,7
	Bourg-la-Reine / Sceaux	7,9	8,2	7,9	8,4	7,9	8,5	7,3	7,3	6,9
	Clamart	6,0	7,1	7,0	7,0	6,4	8,2	6,4	6,7	6,7
	Fontenay-aux-Roses	7,4	8,0	7,3	8,5	7,7	8,6	8,1	7,8	7,4
Médiathèque	<i>Clamart - Fourche</i>	7,5	7,1	7,7	8,0	8,1	9,8	8,7	8,5	8,5
	<i>Clamart - Jardin Parisien</i>	7,6	6,3	7,8	7,8	7,6	9,2	8,2	8,6	8,8
	Clamart – F. Mitterrand	8,4	7,9	8,4	9,2	9,2	9,4	8,9	9,4	9,4
	Clamart – Buanderie	7,9	7,5	8,2	8,5	8,3	9,5	8,1	8,4	8,4
	Malakoff	8,1	7,6	8,4	9,1	8,8	9,5	8,8	9,0	9,1
Piscine	Antony - Pajeaud	8,4	7,8	7,9	7,2	8,0	8,9	6,8	7,2	8,3
	Bagneux	7,5	7,2	7,6	7,0	8,0	8,8	8,1	8,5	8,5
	Clamart	7,4	7,8	8,1	7,4	7,6	8,9	7,1	7,3	7,5
	Sceaux	7,9	7,3	8,2	7,7	7,7	8,8	7,1	7,4	7,6
Ensemble des répondants		7,7	7,6	7,9	8,0	8,0	9,0	7,8	8,0	8,0

Evolution de l'évaluation selon l'équipement fréquenté (entre 2022 et 2023)

Evolution des Notes entre 2022 et 2023. <i>Les couleurs indiquent les évolutions de plus de 0,5 points.</i>		accueil dans les locaux					inscription / prestations			
		signalétique	horaires	aménagement	propreté	infos à disposi°	courtoisie	infos préalables	aide dossier	délai de réponse
Conservatoire	Bagneux	+ 0,2	+ 0,3	+ 0,7	+ 0,0	+ 0,3	+ 0,0	+ 0,3	+ 0,4	/
	Bourg-la-Reine / Sceaux	+ 0,8	- 0,1	- 0,1	+ 0,0	+ 1,1	+ 0,3	+ 0,4	+ 0,5	/
	Clamart	+ 0,0	+ 0,1	+ 0,7	+ 0,0	+ 0,2	- 0,2	+ 0,7	- 0,6	/
	Fontenay-aux-Roses	+ 0,9	+ 0,8	+ 0,2	+ 1,2	+ 0,6	+ 0,9	+ 0,6	+ 0,6	/
Médiathèque	<i>Clamart - Fourche</i>	+ 0,7	+ 0,2	+ 0,5	+ 0,5	+ 0,0	+ 0,3	+ 1,2	+ 0,7	/
	<i>Clamart - Jardin Parisien</i>	+ 0,0	- 0,3	+ 0,3	- 0,6	- 0,9	- 0,2	+ 0,3	- 0,1	/
	Clamart – F. Mitterrand	+ 1,8	+ 1,2	+ 1,8	+ 2,2	+ 1,9	+ 1,2	+ 1,8	+ 1,9	/
	Clamart – Buanderie	+ 2,1	+ 0,6	+ 1,5	+ 1,2	+ 0,7	+ 0,4	+ 0,5	+ 0,3	/
	Malakoff	- 0,2	- 0,2	+ 0,2	+ 0,5	+ 0,4	+ 0,3	+ 1,0	+ 0,8	/
Piscine	Antony - Pajeaud	+ 0,7	- 0,1	+ 0,2	- 0,7	+ 0,8	+ 0,3	- 1,0	- 1,9	/
	Bagneux	+ 1,3	+ 0,6	+ 0,5	+ 0,1	+ 0,8	+ 0,6	+ 2,1	+ 0,8	/
	Clamart	- 0,1	+ 0,8	+ 0,4	+ 1,1	+ 1,5	+ 1,3	+ 2,0	+ 0,7	/
	Sceaux	+ 0,1	+ 0,5	+ 0,3	+ 0,8	+ 0,5	+ 0,6	+ 0,1	- 0,3	/
Ensemble des répondants		+ 0,8	+ 0,4	+ 0,7	+ 0,6	+ 0,8	+ 0,5	+ 0,9	+ 0,3	/

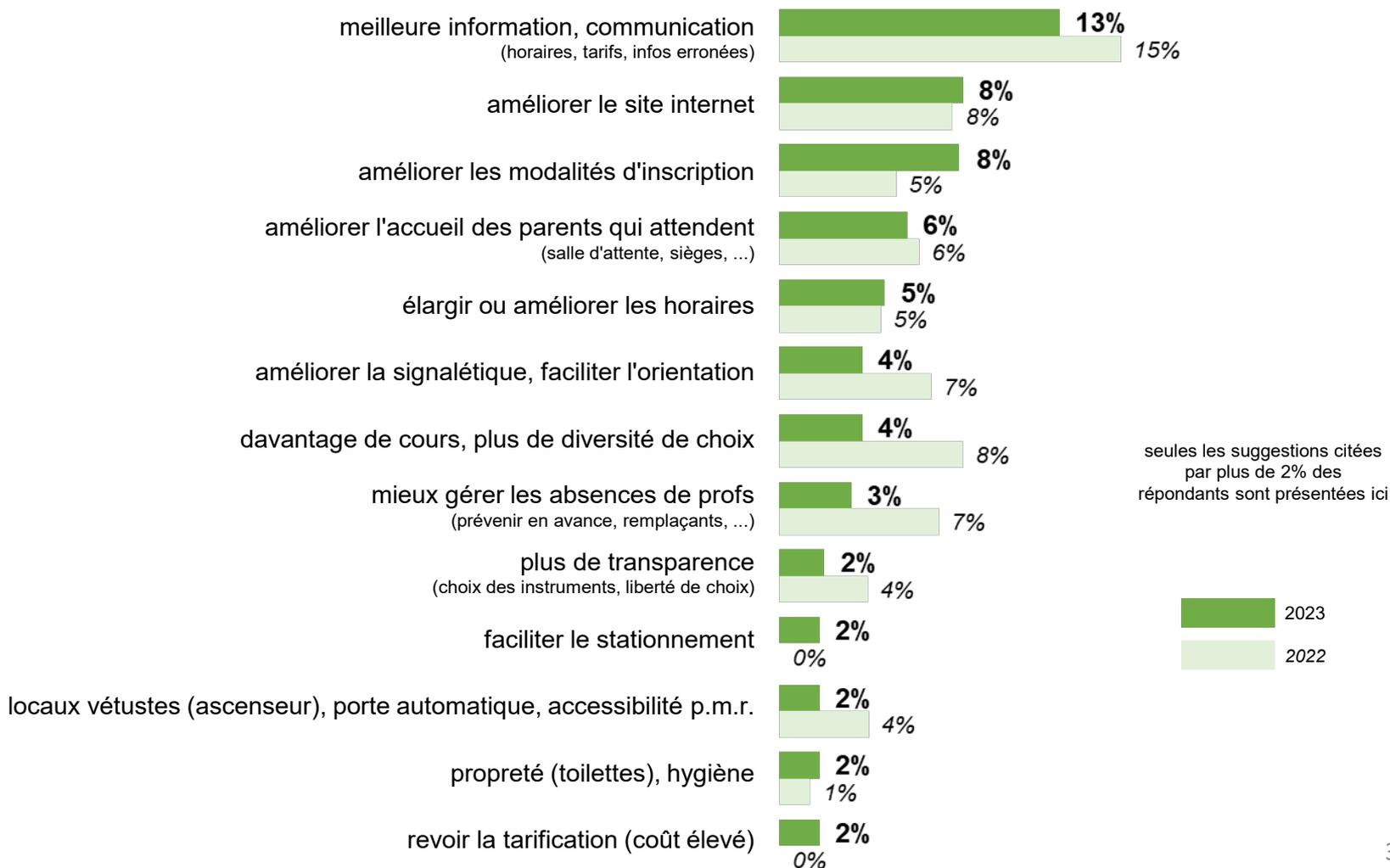


3. Remarques et suggestions



« Avez-vous des suggestions d'amélioration dont vous souhaiteriez nous faire part ? »

question ouverte, aucune réponse suggérée - base : les usagers des conservatoires, soit 401 personnes en 2023





« Avez-vous des suggestions d'amélioration dont vous souhaiteriez nous faire part ? »

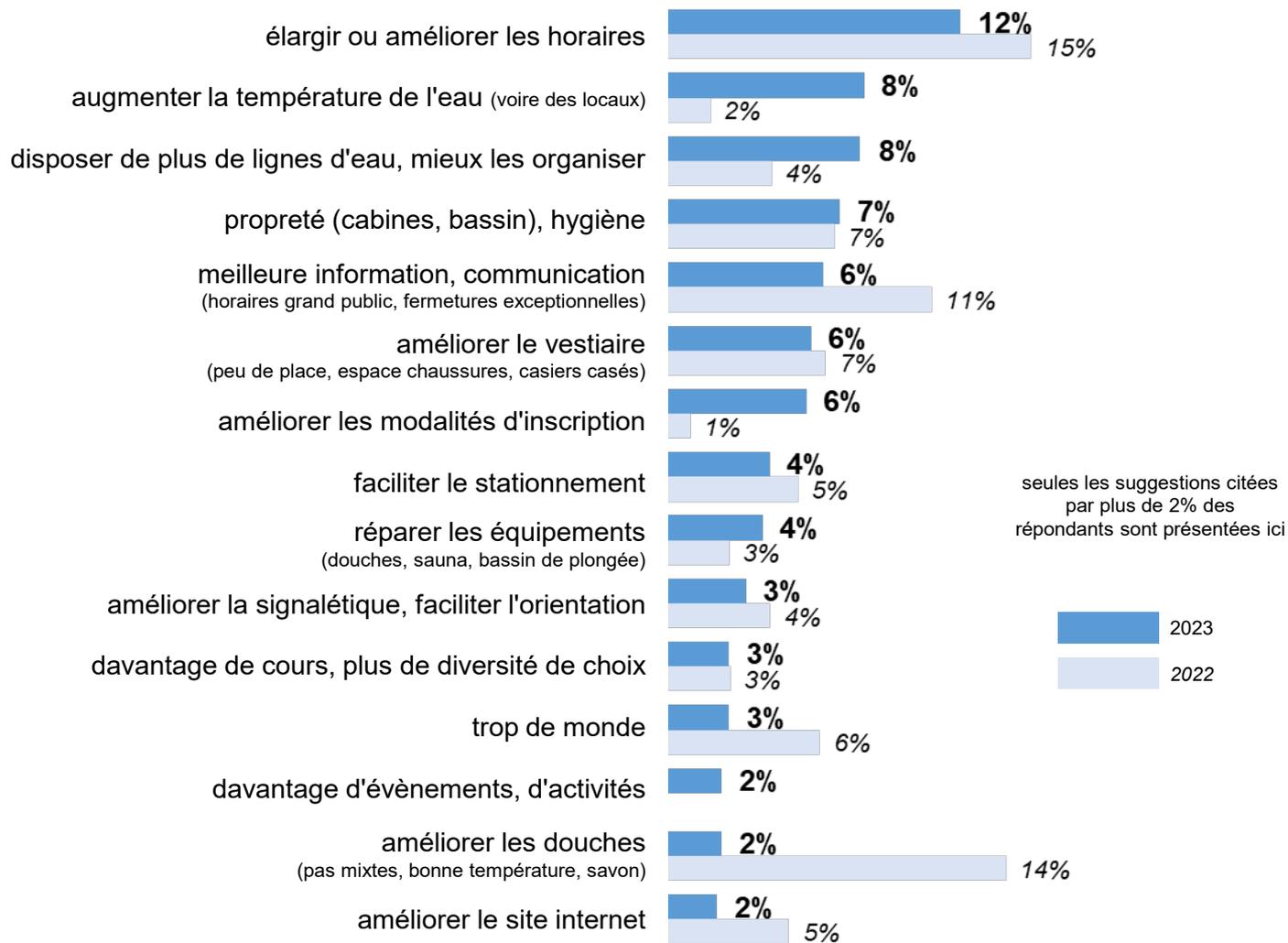
question ouverte, aucune réponse suggérée - base : les usagers des médiathèques, soit 501 personnes en 2023





« Avez-vous des suggestions d'amélioration dont vous souhaiteriez nous faire part ? »

question ouverte, aucune réponse suggérée - base : les usagers des piscines, soit 406 personnes en 2023





4. Satisfaction des Partenaires

« Tous médias confondus (accueil physique, téléphonique, site internet), quelle est votre satisfaction globale au regard de l'accueil qui vous est réservé ? » (note de 0 à 10)



NPS
Net Promoter
Score
(de -100 à +100)

	année	note (0 à 10)	Satisfaction			NPS
Global	2023	8,1	15%	37%	48%	+ 33



2023	8,8	17%	8%	75%	+ 58
------	-----	-----	----	-----	------



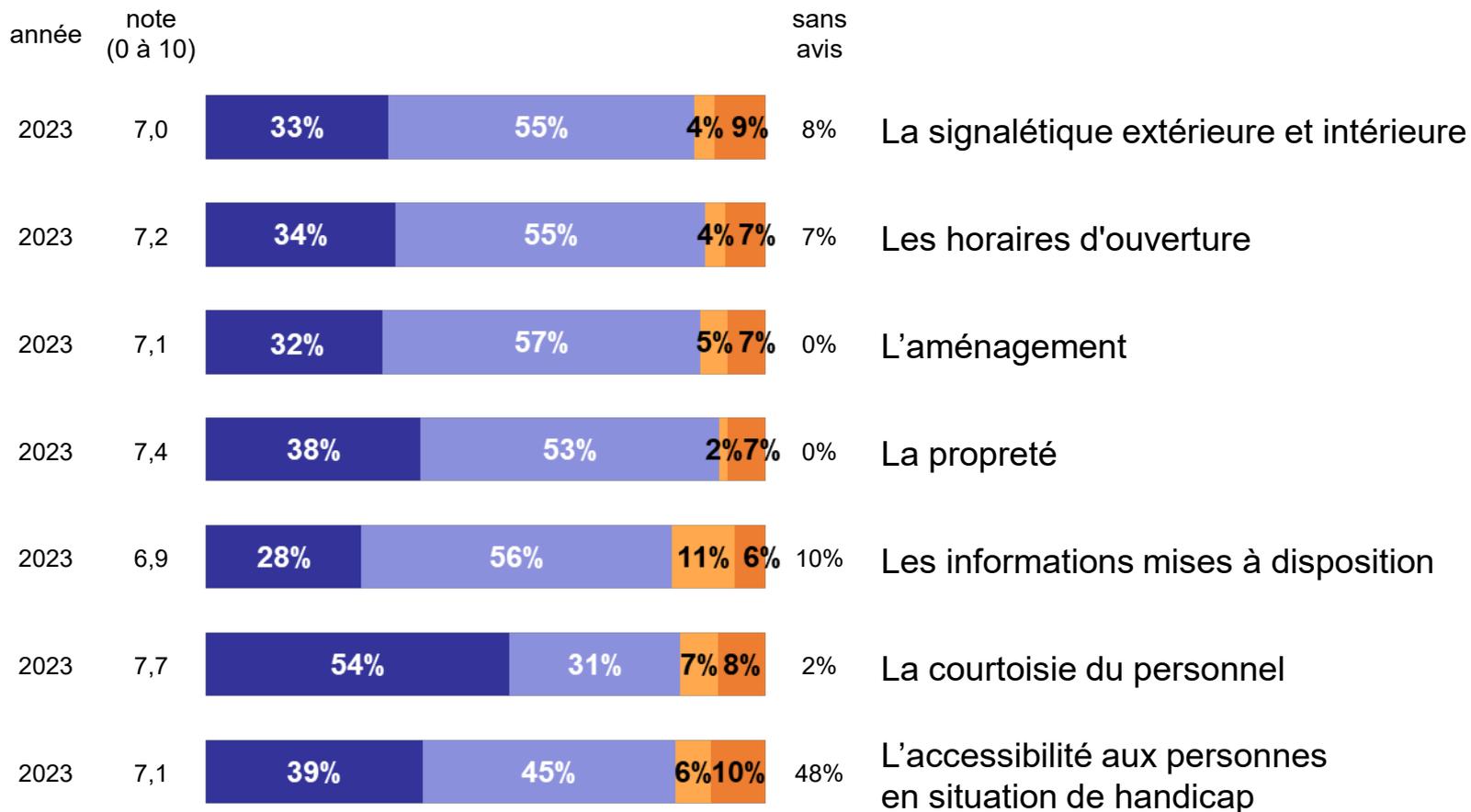
2023	8,6	9%	36%	55%	+ 45
------	-----	----	-----	-----	------



2023	7,6	18%	48%	33%	+ 15
------	-----	-----	-----	-----	------

En raison du nombre réduit de répondants, les résultats par type d'équipement doivent être interprétés avec beaucoup de prudence

« Pour l'accueil au sein des locaux, quel est votre niveau de satisfaction concernant : »



« Lors de vos contacts téléphoniques ou mail, quel est votre niveau de satisfaction concernant les critères suivants : »

