



# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## Enquête de satisfaction effectuée en 2018 relative à la salle de lecture du CAAPC

### Résultats de l'enquête du 08.11.2018 auprès de 89 lecteurs

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées auprès de 89 lecteurs ayant fréquenté la salle de lecture du CAAPC en 2018.

Ces 89 questionnaires ont été adressés par voie postale avec enveloppe préaffranchie pour faciliter le retour des réponses.

*47 personnes ont répondu, soit 52,8% de retours.*

*7 courriers ont été retournés au CAAPC par La Poste.*

#### Analyse des résultats :

Question 1 : Suite à votre visite en salle de lecture du CAAPC, dites si vous êtes (Très satisfait – Assez satisfait – Peu satisfait – Pas du tout satisfait – Non concerné)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

|  | Très satisfait | Assez satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | Non concerné |
|--|----------------|-----------------|---------------|-----------------------|--------------|
| ▪ Informations pratiques reçues avant la visite  | 36<br>76,6%    | 6<br>12,8%      | 2<br>4,2%     | 0<br>0%               | 3<br>6,4%    |
| ▪ Accueil téléphonique   | 35<br>74,5%    | 3<br>6,4%       | 0<br>0%       | 0<br>0%               | 9<br>19,1%   |
| ▪ Accueil à l'entrée du centre   | 39<br>83%      | 7<br>14,9%      | 1<br>2,1%     | 0<br>0%               | 0<br>0%      |
| ▪ Accès et orientation dans le centre  | 30<br>63,8%    | 12<br>25,5%     | 4<br>8,5%     | 0<br>0%               | 1<br>2,1%    |
| ▪ Accompagnement dans vos recherches   | 38<br>80,9%    | 8<br>17%        | 0<br>0%       | 0<br>0%               | 1<br>2,1%    |
| ▪ Délai d'obtention d'un rendez-vous   | 24<br>52,2%    | 18<br>39,1%     | 1<br>2,2%     | 0<br>0%               | 3<br>6,5%    |
| ▪ Réservation et cohérence des cartons d'archives<br>(les cartons préparés correspondent-ils à votre | 38<br>82,6%    | 7<br>15,2%      | 1<br>2,2%     | 0<br>0%               | 0<br>0%      |

|   |             |             |           |           |            |
|---|-------------|-------------|-----------|-----------|------------|
| commande ?)   |             |             |           |           |            |
| ▪ Nombre de cartons mis à votre disposition par journée de consultation | 42<br>89,4% | 4<br>8,5%   | 1<br>2,1% | 0<br>0%   | 0<br>0%    |
| ▪ Propreté de la salle de lecture                                       | 47<br>100%  | 0<br>0%     | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 0<br>0%    |
| ▪ Confort et ambiance en salle de lecture                               | 38<br>80,9% | 9<br>19,1%  | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 0<br>0%    |
| ▪ Horaires d'ouverture de la salle de lecture                           | 33<br>70,2% | 11<br>23,4% | 2<br>4,3% | 1<br>2,1% | 0<br>0%    |
| ▪ Clarté des échanges par mail avec la salle de lecture                 | 33<br>73,4% | 6<br>13,3%  | 0<br>0%   | 0<br>0%   | 6<br>13,3% |

Question 2 : Veniez-vous pour la 1<sup>ère</sup> fois consulter les archives au CAAPC ? (Oui – Non)

46 lecteurs sur 47 (97,9%) ont répondu à la question.

- **Oui** .....31 soit 67,4%
- **Non** .....15 soit 32,6%

Question 3 : Pour vous, la qualité tend à « s'améliorer », à « rester stable » ou à « se dégrader » sur les différents points suivants (S'améliore – Reste stable – Se dégrade – sans réponse)

16 lecteurs sur 47 (34%) ont répondu à la question.

|  | S'améliore | Reste stable | Se dégrade | Sans réponse |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| ▪ Accueil téléphonique   | 1<br>6,3%  | 12<br>75%    | 0<br>0%    | 3<br>18,7%   |
| ▪ Accueil à l'entrée du centre                                   | 1<br>6,7%  | 13<br>86,6%  | 0<br>0%    | 1<br>6,7%    |
| ▪ Accueil en salle de lecture                                    | 4<br>26,7% | 10<br>66,7%  | 0<br>0%    | 1<br>6,6%    |
| ▪ Fonctionnalités du site du SHD                                 | 2<br>13,3% | 11<br>73,4%  | 0<br>0%    | 2<br>13,3%   |
| ▪ Accompagnement dans vos recherches en salle de lecture         | 3<br>18,8% | 12<br>75%    | 0<br>0%    | 1<br>6,2%    |
| ▪ Délai d'obtention d'un rendez-vous                             | 1<br>6,2%  | 11<br>68,8%  | 3<br>18,8% | 1<br>6,2%    |
| ▪ Qualité des appareils photos mis à disposition du public       | 3<br>25%   | 5<br>41,7%   | 1<br>8,3%  | 3<br>25%     |
| ▪ Mise en ligne progressive des inventaires sur le site Internet | 2<br>22,2% | 3<br>33,3%   | 0<br>0%    | 4<br>44,5%   |

Question 4 : Connaissez-vous le site Internet du SHD ? (Oui – Non)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

- **Oui** .....28 soit 59,6%
- **Non** .....19 soit 40,4%

Question 5 : Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes (Tout à fait d'accord – Assez d'accord – Plutôt pas d'accord – Pas du tout d'accord)

25 lecteurs sur 47 (53,2%) ont répondu à la question.

|   | Tout à fait d'accord | Assez d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|----------------|---------------------|----------------------|
| ▪ <b>Retrouver des informations pratiques</b><br>(horaires d'ouverture, accès, tarifs...) | 19<br>76%            | 5<br>20%       | 1<br>4%             | 0<br>0%              |
| ▪ <b>Consulter les instruments de recherches</b>  | 13<br>54,2%          | 9<br>37,5%     | 2<br>8,3%           | 0<br>0%              |
| ▪ <b>Navigation facilement accessible</b>   | 8<br>32%             | 13<br>52%      | 4<br>16%            | 0<br>0%              |
| ▪ <b>Pages claires et lisibles</b>  | 11<br>44%            | 12<br>48%      | 2<br>8%             | 0<br>0%              |

Question 6 : Avez-vous globalement été satisfait de l'accueil en salle de lecture ? (Oui tout à fait – Oui plutôt – Non pas vraiment – Non pas du tout)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

- **Oui tout à fait** ..... 45 soit 95,7%
- **Oui plutôt** .....2 soit 4,3%
- **Non pas vraiment** ... 0 soit 0%
- **Non pas du tout** .....0 soit 0%

Question 7 : Estimez-vous que le CAAPC a été à l'écoute de vos besoins ? (Oui tout à fait – Oui plutôt – Non pas vraiment – Non pas du tout)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

- **Oui tout à fait** ..... 41 soit 87,2%
- **Oui plutôt** ..... 6 soit 12,8%
- **Non pas vraiment** .....0 soit 0%
- **Non pas du tout** .....0 soit 0%

**Question 8** : Notez l'intérêt des prestations suivantes dans le cadre de votre visite (Indispensable – Très utile – Peu d'intérêt – Sans intérêt)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

|  | Indispensable | Très utile  | Peu d'intérêt | Sans intérêt |
|--|---------------|-------------|---------------|--------------|
| ▪ Possibilité de prendre soi-même des photos numériques des documents d'archives         | 31<br>67,4%   | 11<br>23,9% | 3<br>6,5%     | 1<br>2,2%    |
| ▪ Possibilité de réaliser soi-même gratuitement des scans des documents A3/A4 non reliés | 21<br>44,7%   | 22<br>46,8% | 2<br>4,25%    | 2<br>4,25%   |
| ▪ Possibilité de commander des fichiers numériques de photos, de plans ou de documents   | 25<br>55,6%   | 20<br>44,4% | 0<br>0%       | 0<br>0%      |
| ▪ Possibilité de commander des photocopies   | 22<br>46,8%   | 19<br>40,4% | 4<br>8,5%     | 2<br>4,3%    |
| ▪ Possibilité de demander des cartons supplémentaires sur place                          | 25<br>53,2%   | 18<br>38,3% | 2<br>4,25%    | 2<br>4,25%   |

**Question 9** : Quels sont, selon vous les points forts de la salle de lecture ? les points faibles de la salle de lecture ? (réponse ouverte)

46 lecteurs sur 47 (97,9%) ont répondu à la question.

Les réponses ont été regroupées par thématiques.

Les numéros entre parenthèse renvoient au nombre de personnes ayant abordé ce point.

| Points forts  | Points faibles   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Environnement de travail :</b><br/>Espace de travail plutôt grand (10)<br/>Calme (10)<br/>Espace (5)<br/>La possibilité de réaliser des photos et des photocopies en direct (4)<br/>Bon éclairage (4)<br/>Luminosité (4)<br/>Confort (chauffage) et propreté (4)<br/>Grandes tables (3)<br/>Tranquillité (2)</li> <li>• <b>Prise en charge par le personnel :</b><br/>Disponibilité et écoute du personnel (conseils, aide) (12)<br/>L'accueil sympathique (11)<br/>Serviabilité, courtoisie (3)<br/>Efficacité, compétence (3)<br/>La disponibilité des cartons dès l'arrivée (2)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Environnement de travail :</b><br/>Difficulté de prendre en photo les plans de grands formats (2)<br/>Nombre de tables limité (1)<br/>Un peu triste, manque de décorations (1)<br/>Les appareils photos de la salle (1)<br/>Eclairage (1)<br/>Pas de très grande table (1)</li> <li>• <b>Environnement général :</b><br/>Eloignement de l'entrée et l'obligation de venir à pied (4)<br/>La fermeture de la salle le midi (3)<br/>Signalétique d'accès (2)<br/>Le manque de lieu pour déjeuner (1)<br/>L'amplitude des horaires d'ouverture (1)<br/>L'accès handicapés (1)<br/>Les travaux environnants (1)</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>La connaissance des fonds par le personnel (2)<br/>         La préparation de la venue (1)<br/>         Le passage du responsable est appréciable (1)<br/>         La qualité d'expertise du personnel de la salle et l'appui du personnel spécialisé si besoin (1)<br/>         Rapidité (1)</p> <p>• <b>Accès aux sources :</b><br/>         Le nombre illimité de consultation de cartons par jour (2)<br/>         L'accès aux inventaires avant la prise de rendez-vous (1)<br/>         Ouvrages de la bibliothèque en consultation libre (1)</p> |  |
|--|--|

**Question 10 :** Etes-vous d'accord avec les opinions suivantes ? (Tout à fait d'accord – Assez d'accord – Plutôt pas d'accord – Pas du tout d'accord)

46 lecteurs sur 47 (97,9%) ont répondu à la question.

|   | Tout à fait d'accord | Assez d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|----------------|---------------------|----------------------|
| ▪ Les personnels de la salle de lecture font le maximum pour aider les lecteurs       | 46<br>100%           | 0<br>0%        | 0<br>0%             | 0<br>0%              |
| ▪ Disposer des inventaires en ligne me permet de préparer ma recherche                | 32<br>74,4%          | 9<br>20,9%     | 2<br>4,7%           | 0<br>0%              |
| ▪ Il est très difficile de trouver ce que l'on cherche dans les fonds du CAAPC        | 3<br>7,3%            | 10<br>24,4%    | 11<br>26,8%         | 17<br>41,5%          |
| ▪ Je reviendrais volontiers si j'ai une nouvelle recherche à faire                    | 45<br>100%           | 0<br>0%        | 0<br>0%             | 0<br>0%              |
| ▪ Je recommanderais volontiers à mon entourage de venir faire des recherches au CAAPC | 42<br>93,3%          | 3<br>6,7%      | 0<br>0%             | 0<br>0%              |

**Question 11 :** Selon vous, le CAAPC est un organisme (Tout à fait d'accord – Assez d'accord – Plutôt pas d'accord – Pas du tout d'accord)

44 lecteurs sur 47 (93,6%) ont répondu à la question.

|                           | Tout à fait d'accord | Assez d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---------------------------|----------------------|----------------|---------------------|----------------------|
| ▪ À l'écoute des lecteurs | 38<br>86,4%          | 6<br>13,6%     | 0<br>0%             | 0<br>0%              |
| ▪ Performant              | 27<br>62,8%          | 15<br>34,9%    | 1<br>2,3%           | 0<br>0%              |

|             |             |             |            |           |
|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|
| ▪ Reconnu   | 25<br>59,5% | 12<br>28,6% | 4<br>9,5%  | 1<br>2,4% |
| ▪ Dynamique | 21<br>48,8% | 15<br>34,9% | 7<br>16,3% | 0<br>0%   |
| ▪ Innovant  | 12<br>28,5% | 22<br>52,4% | 7<br>16,7% | 1<br>2,4% |

Question 12 : Vos suggestions pour améliorer le service en salle de lecture (réponse ouverte)

19 lecteurs sur 47 (40,4%) ont répondu à la question.

Les réponses ont été regroupées par thématiques.

Les numéros entre parenthèse renvoient au nombre de personnes ayant abordé ce point.

| <b>Liste des suggestions</b>  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Environnement de travail :</b><br/>Utilisation d'appareils photos personnels (4)<br/>Proposer du matériel supplémentaire (plaque transparente, lampe, poids de maintien) (2)<br/>Mise à disposition d'un statif de reproduction de documents (1)<br/>Autoriser la numérisation avec du matériel personnel (1)<br/>Maintenir les moyens matériels existants (1)</li> <li>• <b>Environnement général :</b><br/>Offrir la possibilité aux lecteurs de manger sur place sans quitter le centre, mise à disposition d'une salle (2)<br/>Ouvrir plus largement (1)<br/>Mettre en place un stationnement des véhicules pour les lecteurs (1)<br/>Dynamiser la visite en proposant des expos (1)<br/>Améliorer l'accueil à l'entrée principale qui n'est pas très chaleureux (1)</li> <li>• <b>Prise en charge par le personnel :</b><br/>Conserver du personnel en salle (1)<br/>Renforcer le personnel du centre pour résorber le retard dans le classement (1)<br/>Garder le sens actuel du service public (1)<br/>Demander au personnel d'effectuer des recherches moyennant rétribution (1)</li> <li>• <b>Accès aux sources :</b><br/>Accroître le nombre de documents numérisés (3)<br/>Offrir des tarifs dégressifs pour les demandes de reproduction en nombre (1)<br/>Mettre davantage d'inventaires en ligne (1)<br/>Signaler les nouveaux fonds classés ou mis à la disposition des lecteurs (1)<br/>Mieux répartir les ouvrages du SHD dans tous les centres (certains ont plusieurs exemplaires d'un titre alors que les autres ne l'ont pas) (1)<br/>Améliorer l'identification du contenu des cartons (1)</li> </ul> |

**Renseignements complémentaires :**

Votre âge : (Moins de 35 ans – 35/49 ans – 50 ans et plus)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

- **Moins de 35 ans** .....7 soit 14,9%
- **35 - 49 ans** ..... 9 soit 19,1%
- **50 ans et plus** ..... 31 soit 66%

Fréquentez-vous d'autres services d'archives ? (Non – Oui) Lesquels ?

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

- **Non**.....16 soit 34%
- **Oui** ..... 31 soit 66%

Où se situe votre lieu de résidence ? (A moins de 50 kms de Châtellerault – A Paris ou en région parisienne – Ailleurs en France – A l'étranger)

47 lecteurs sur 47 (100%) ont répondu à la question.

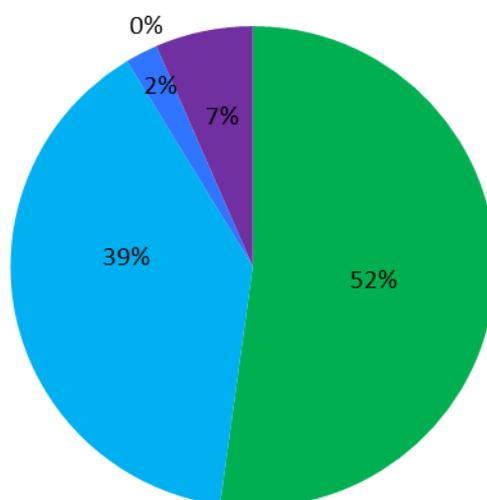
- **A moins de 50 kms de Châtellerault** .....12 soit 25,5%
- **A Paris ou en région parisienne** ..... 7 soit 14,9%
- **Ailleurs en France** .....28 soit 59,6%
- **A l'étranger** ..... 0 soit 0%

### Enquête de satisfaction effectuée en 2018 relative à la salle de lecture du CAAPC

#### Synthèse graphique de quelques questions

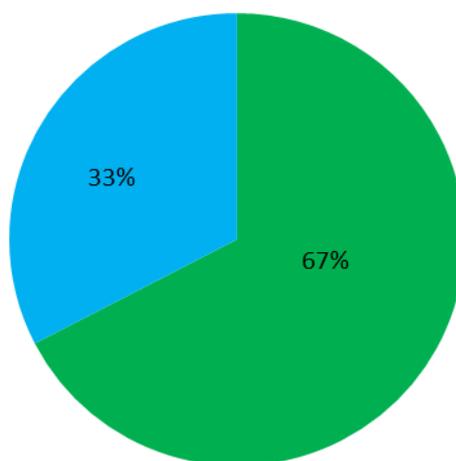
#### Question 1: Comment jugez-vous le délai d'obtention d'un rendez-vous en salle de lecture?

■ Très satisfaisant    ■ Assez satisfaisant    ■ Peu satisfaisant  
■ Pas du tout satisfaisant    ■ Non concerné



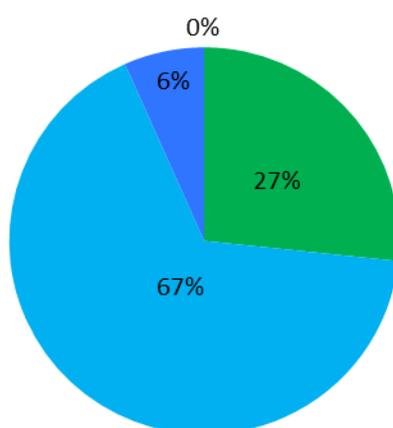
## Question 2 : Veniez-vous pour la 1ère fois consulter les archives au CAAPC?

■ oui ■ non



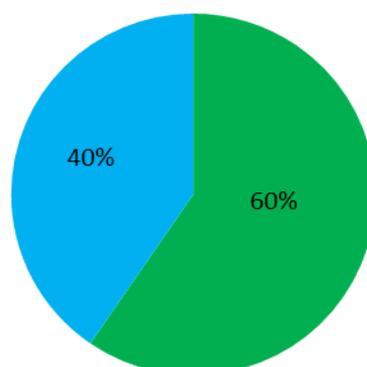
## Question 3: Comment estimez-vous la qualité de l'accueil en salle de lecture?

■ S'améliore ■ Reste stable ■ Sans réponse ■ Se dégrade



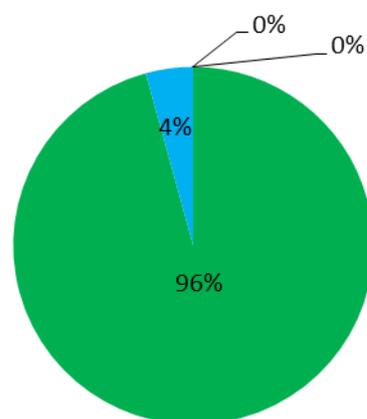
### Question 4: Connaissez-vous le site Internet du SHD?

■ Oui ■ Non



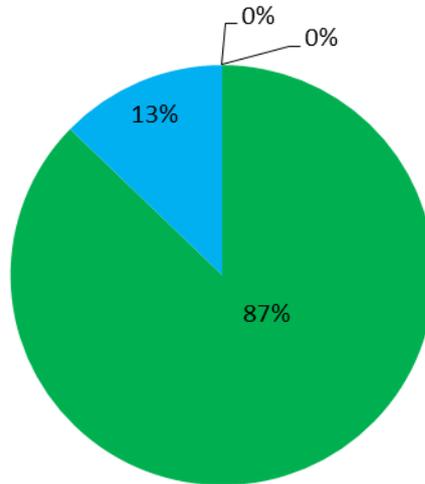
### Question 6: Avez-vous été globalement satisfait de l'accueil en salle de lecture?

■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non pas vraiment ■ Non pas du tout



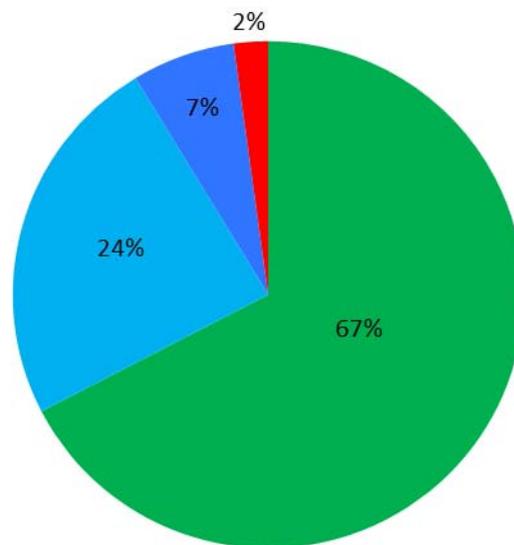
### Question 7: Estimez-vous que le CAAPC a été à l'écoute de vos besoins?

■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non pas vraiment ■ Non pas du tout



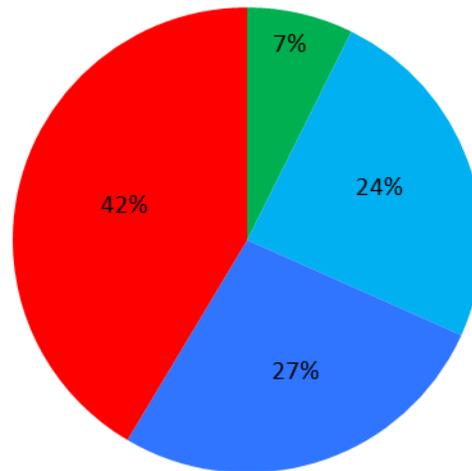
### Question 8: Comment notez-vous la possibilité de prendre soi-même des photos numériques des documents d'archives?

■ Indispensable ■ Très utile ■ Peu d'intérêt ■ Sans intérêt



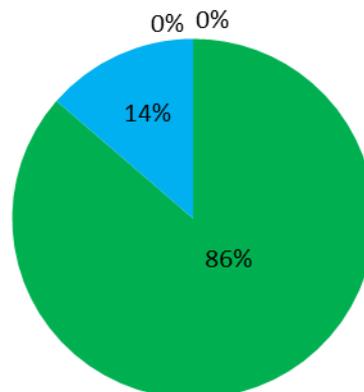
### Question 10: Il est très difficile de trouver ce que l'on cherche dans les fonds du CAAPC

Tout à fait d'accord Assez d'accord  
Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord



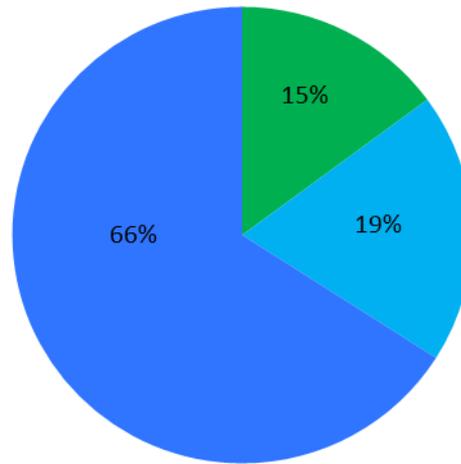
### Question 11: Le CAAPC est un organisme à l'écoute des lecteurs

Tout à fait d'accord Assez d'accord  
Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord



## Age des lecteurs

■ Moins de 35 ans ■ 35/49 ans ■ 50 ans et plus



## Lieu de résidence des lecteurs

■ Moins de 50 kms de Châtelleraut ■ Paris et région parisienne  
■ Ailleurs en France ■ A l'étranger

