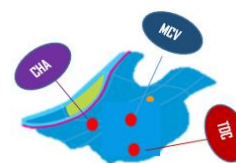


Les chiffres clés

2019

# Réseau des Médiathèques



	<b>Les collections</b>	<b>Les prêts</b>	<b>Les acquisitions</b>	<b>Ouverture hebdomadaire</b>
	Nombre de documents dans nos médiathèques	Nombre de prêts dans nos médiathèques	Nombre de documents acquis dans nos médiathèques	Dont le dimanche
	276 078	462 527	9 857	44 Heures
	<b>Nombre d'entrées</b>	429 634	<b>Nombre d'adhérents</b>	12 412
Personnes ayant assisté à des animations dont cours de langues	Nombre de documents réservés	Nombre de réservations de PC	Nombre de documents en transit Navette	Nombre de visites sur le site Internet
9 417	75 906	16 909	172 001	224 922

	Les collections de l'ensemble du réseau		Nombre de documents par médiathèque			
	nombre d'abonnements presse papier	<b>Adultes</b>	141 994	Centre-ville	Les Chartreux	Le Temps des Cerises
	386	<b>Jeunesse</b>	75 933			
		<b>Musique</b>	58 151	199 337	60 128	16 613

## ENQUÊTE DE SATISFACTION

Nombre de personnes interrogées : 383

Entre le 20 mai et le 8 juin 2019

### Public interrogé



âge moyen	45,4 ans
lieu de résidence majoritaire : ISSY	83%
Fréquence de fréquentation : au moins une fois par mois	86%
Motif principal : utiliser les collections	80,20%



Note globale

9,51 / 10

### Résultats

L'accueil dans les service :	9,6/10
Le traitement des demandes :	9,9/10
L'information et la communication :	9,0/10
L'accueil au téléphone :	10 / 10



Nombre de réclamations traitées dans le service

\* depuis le 1er juillet 2019

66

## Nos principales Actions Correctives pour 2020

Améliorer la gestion des suggestions d'achat via le déploiement d'un service de suggestion en ligne.

Améliorer la communication avec les usagers via la création d'un formulaire de contact dédié aux médiathèques sur le site : [ISSY.com](http://ISSY.com)

Améliorer l'information des usagers sur les prestations qui leur sont proposées via la création de nouveaux articles sur les site des médiathèques.