



SCHWEIZERISCHE
BIBLIOTHEK FÜR
BLINDE, SEH- UND
LESEBEHINDERTE

Synthèse

*Enquête de satisfaction
des clients 2025*

Mars 2026

mediactif
▪ institut d'études et de sondages ▪

Contexte

Tous les 3 à 5 ans, l'OFAS demande aux organisations de l'aide privée aux personnes handicapées d'effectuer une évaluation de leurs prestations et services. La SBS, en tant qu'organisation faîtière, s'est chargée de la coordination pour cette étude.

5 structures sont concernées par cette démarche :

- SBS Zürich
- BBR Genève
- BSR Lausanne
- Unitas Tenero
- Etoile Sonore Collombey

Pour des raisons légales, seuls les clients adultes (18 ans et plus) ont pu être pris en compte pour cette évaluation. Les personnes mineures, représentant la majorité des clients avec un handicap d'apprentissage, n'ont pas pu être considérées pour cette étude.

La responsabilité de l'enquête et l'exploitation/analyse des résultats a été confiée à l'Institut Mediactif SA, basé à Corseaux. Mediactif a déjà réalisé en 2011, 2016 et 2020 des enquêtes pour le compte de la SBS.

Les objectifs de la démarche :

1. Mesurer le niveau de satisfaction (relationnel, offre de prestations/services, outils à disposition, site Internet)
2. Mesurer le niveau de perception que les clients se font de leur bibliothèque (son image, les attentes éventuelles)
3. Mesurer l'évolution de la satisfaction des clients depuis la dernière enquête.

Pour la réalisation des enquêtes, des entretiens téléphoniques ont été effectués depuis les infrastructures de Mediactif SA à Corseaux (Vaud). Les enquêteurs/trices en charge des appels sont de langue maternelle française, allemande ou italienne.

En amont de l'enquête, un courrier d'information a été envoyé par chaque bibliothèque auprès de ses clients. Celui-ci clarifie les intentions de la bibliothèque et les buts recherchés par l'étude. Elle motive les clients à participer à l'enquête en précisant que celle-ci est confiée à un Institut externe, que leur anonymat est ainsi garanti et que leurs coordonnées ne sont utilisées qu'aux seules fins de l'étude.

Le questionnaire 2025 a été revu et validé par l'ensemble des entités impliquées dans le projet. Il repose sur la structure des éditions précédentes (2011, 2016, 2020) afin d'assurer la comparabilité des résultats. Certaines adaptations ont toutefois été apportées pour tenir compte de l'évolution des usages, notamment concernant l'utilisation des appareils électroniques pour l'accès aux contenus. Ces adaptations n'affectent pas la comparabilité des indicateurs clés présentés dans cette synthèse.

La structure de l'enquête comprend les chapitres suivants :

- Relations avec la bibliothèque (perception, relation, conseils, utilité)
- Collection (choix des titres, actualité des titres, état des documents)
- Services (disponibilité des titres, démarches pour un prêt, possibilité de proposer des livres)
- Catalogue (moyen d'emprunts, niveau de satisfaction)
- Site Internet (Rubriques utilisées, téléchargement)
- Utilisation d'appareils électroniques
- Attentes et besoins

Méthodologie

L'édition 2025 de l'enquête de satisfaction s'inscrit dans la continuité des précédentes vagues (2011, 2016 et 2020), tout en intégrant une évolution du questionnaire afin de mieux refléter les usages actuels des bénéficiaires.

Certaines questions historiques ont été ajustées, regroupées ou supprimées lorsque leur pertinence ou leur comparabilité était limitée, tandis que d'autres thématiques ont été renforcées ou recentrées sur des aspects identifiés comme prioritaires lors des éditions précédentes, notamment en lien avec les usages numériques et les modes d'accès aux prestations.

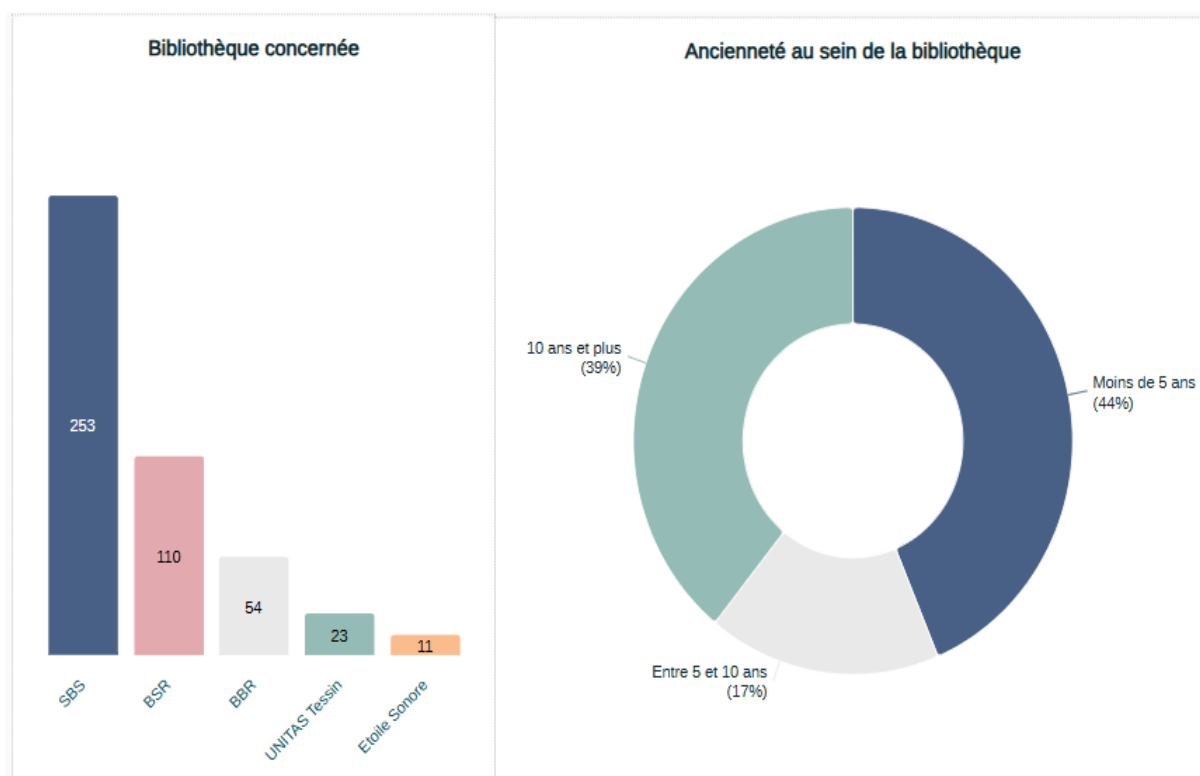
Cette évolution vise à garantir à la fois la continuité des indicateurs clés dans le temps et une meilleure adéquation du dispositif d'enquête avec les pratiques et attentes actuelles des usagers.

Les analyses comparatives présentées dans cette synthèse reposent exclusivement sur les indicateurs mesurés de manière homogène sur l'ensemble des éditions.

Echantillon

Le fichier des adresses à traiter a été transmis à Mediactif par chaque bibliothèque. Les appels ont été sélectionnés de manière aléatoire. Les 451 appels ont été réalisés entre le 1^{er} septembre et le 2 octobre 2025. Au niveau de la population étudiée, nous avons recensé 25% d'hommes, contre 75% de répondantes féminines.

La segmentation des clients interrogés se compose comme suit :



Résultats globaux

Les résultats portent sur les perceptions générales de la bibliothèque (image globale, personnel, conseils et utilité) et permettent de comparer les évaluations obtenues en 2011, 2016, 2020 et 2025.

Les répondants expriment une satisfaction élevée et une réelle gratitude envers le service. Ils montrent un intérêt marqué pour les livres et les audio books, apprécient les ressources de la bibliothèque, et associent la lecture à des moments agréables.

En ce qui concerne la satisfaction du choix des titres proposés, 74% des répondants ont répondu qu'ils étaient tout à fait satisfaits. Les genres les plus appréciés sont les biographies, la fiction et les classiques. Les points négatifs ressortis concernent principalement l'indisponibilité de certains titres récents.

En 2025, toutes les variables évaluées se situent au-dessus de 3.5, traduisant une appréciation homogène et durable dans le temps.

Les indicateurs présentés ci-dessous sont ceux ayant été mesurés de manière comparable sur l'ensemble des éditions. Les résultats détaillés par thématique sont présentés ci-après, ils permettent d'éclairer les évolutions observées en 2025.

	ANNEE			
	2011	2016	2020	2025
Image globale	3,8	3,8	3,8	3,9
Personnel bibliothèque	3,9	3,9	3,9	3,9
Conseils_bibliotheque			3,9	3,9
Utilité bibliothèque	3,7	3,8	3,8	3,7
Ampleur choix	3,6	3,6	3,6	3,7
Actualité titres	3,5	3,5	3,6	3,7
Satisfaction Catalogue Internet		3,5	3,7	3,8
Satisfaction choix bibliothèque *		3,5	3,6	3,8
Satisfaction bibliothèque en ligne		3,5	3,8	3,9
Satisfaction application		2,5	3,3	3,8
Solution problème technique **				3,8

*selon les préférences du client (liste de vœux)

**aide de la bibliothèque en cas de problèmes techniques

De manière globale, la **satisfaction moyenne se situe en 2025 à 3.9 sur 4**, ce qui représente un excellent résultat, selon le résultat de l'image globale du sondage.

Certaines thématiques montrent une amélioration importante, notamment l'actualité des titres (72% des répondants se disent tout à fait satisfaits), la satisfaction liée au catalogue internet, au choix de la bibliothèque, ainsi qu'au téléchargement et à l'application.

Les variables liées à la satisfaction concernant la relation avec le personnel de la bibliothèque ainsi qu'aux conseils offerts par la bibliothèque, se sont toutes deux stabilisées à 3.9.

L'ensemble des éléments évalués reposaient déjà sur une base solide, avec des notes souvent comprises entre 3.5 et 3.9. La satisfaction de l'application montre une progression importante depuis 2016, reflétant l'importance de l'usage numérique au sein de la bibliothèque.

Emprunt des documents

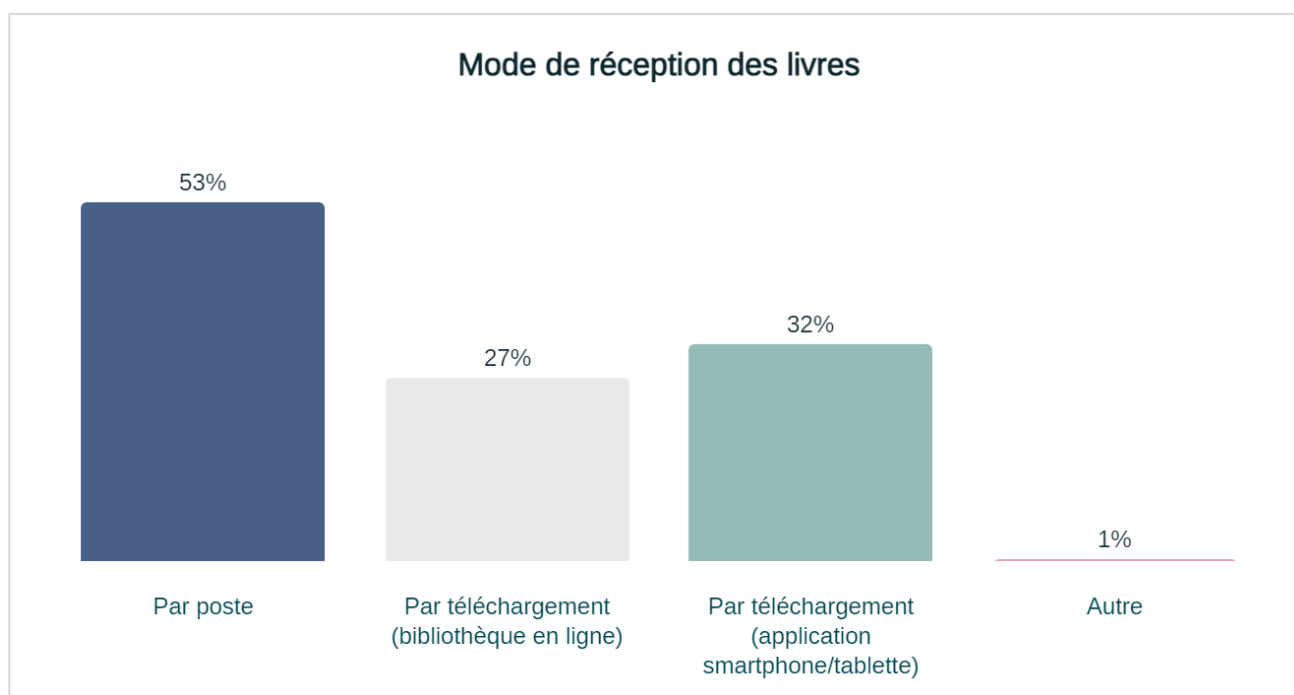
Le mode d'emprunt des documents poursuit son évolution, avec une consolidation des canaux déjà bien installés. La plupart des modalités où les personnes ont été amenées à répondre sont restées stables entre 2020 et 2025.

	Mode de choix des documents empruntés			
	ANNEE			
	2020		2025	
	OUI	NON	OUI	NON
Catalogue des nouveautés	56%	44%	55%	45%
Choix bibliothèque*	41%	59%	49%	51%
Catalogue sur internet	43%	57%	44%	56%
Aide de tiers	28%	72%	43%	57%
Recommandation bibliothèque**	22%	78%	23%	77%
Autre moyen	10%	90%	4%	96%

*selon les préférences du client (liste de vœux)

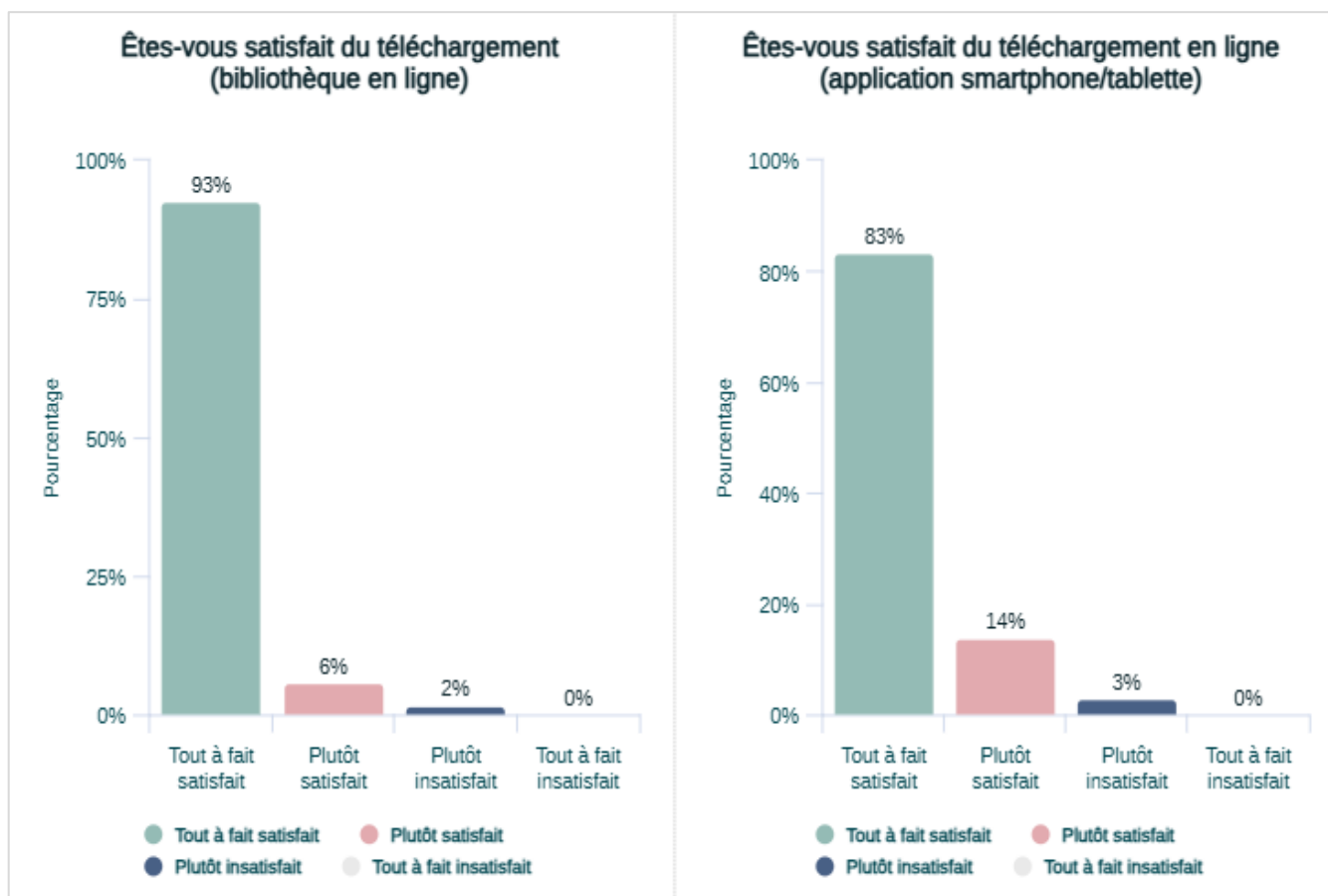
**recommandation d'un collaborateur de la bibliothèque

Le téléchargement a augmenté. Le téléchargement via l'application pour smartphone/tablette passe de 24% en 2020 à 32% en 2025. La réception par la poste a diminué mais reste à un niveau élevé (62% en 2020 et 53% en 2025). À noter que 10% environ des répondants commandent leurs livres en ligne et choisissent de les réceptionner par la poste pour des raisons de commodité



Les résultats indiquent que le téléchargement est très apprécié.

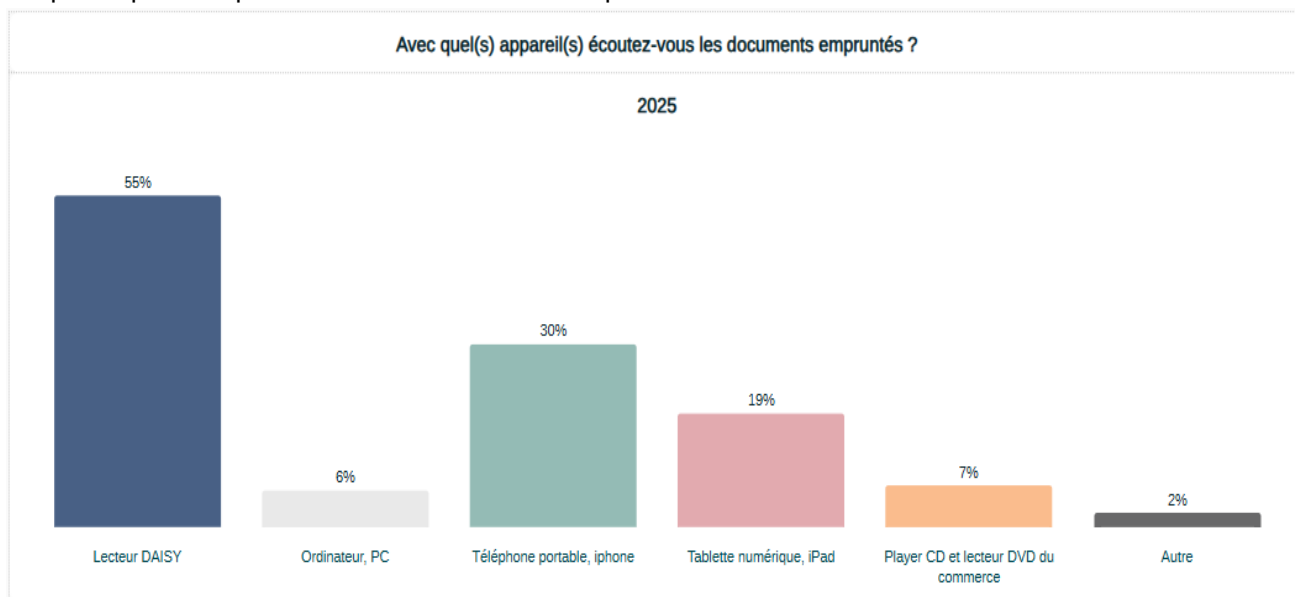
- 93% des répondants sont tout à fait satisfaits du téléchargement sur la bibliothèque en ligne.
- 83% des répondants sont tout à fait satisfaits du téléchargement sur l'application smartphone/tablette.



La grande majorité des répondants (82%) utilisent uniquement le site des bibliothèques pour le téléchargement de leurs livres, 18% ont également recours au téléchargement sur d'autres sites internet (bibliothèques pour aveugles d'autres pays, services privés, librairies, bibliothèques municipales, publiques, numériques etc.).

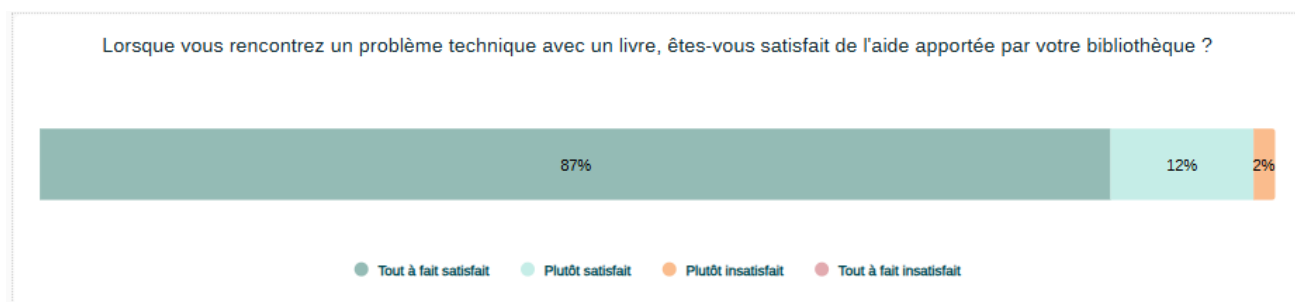
Utilisation d'appareils électroniques

En 2025 nous pouvons observer qu'une majorité des répondants utilisent le Lecteur DAISY ainsi que leur téléphone portable pour écouter les documents empruntés.



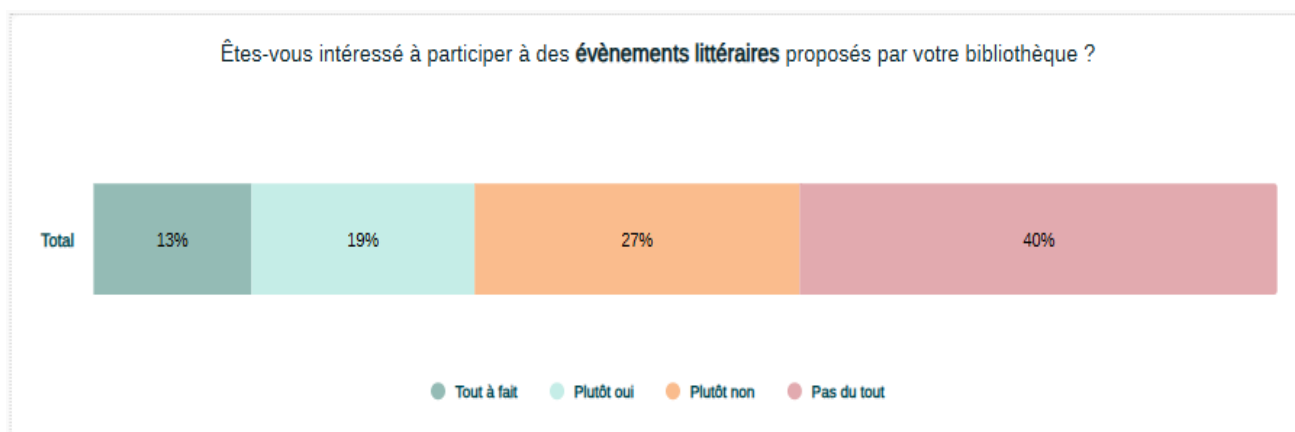
Soutien technique

Nous pouvons observer que 98% des répondants sont satisfaits de l'aide apportée par leur bibliothèque en cas de problème technique avec un livre, ce qui montre l'importance de ce service.



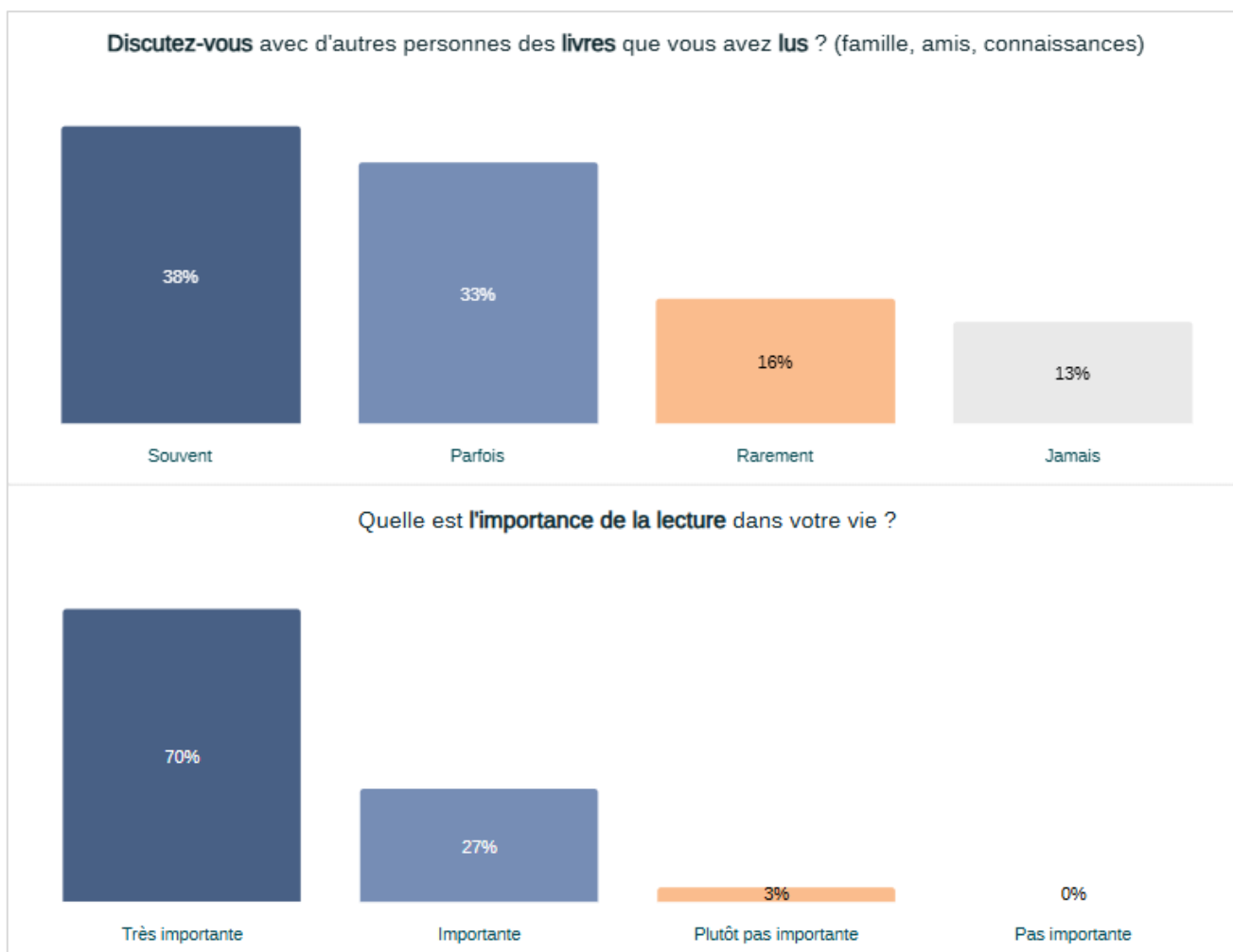
Évènements littéraires

En 2025, 32% des répondants sont intéressés (13% Tout à fait, 19% Plutôt oui) à participer à des évènements littéraires proposés par leur bibliothèque.



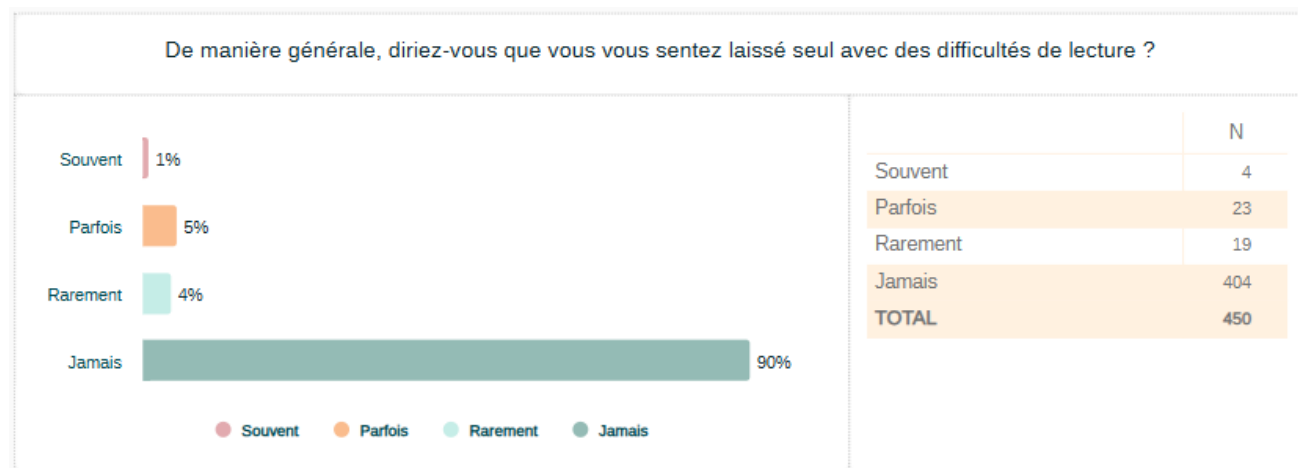
Importance de la lecture

La lecture est perçue comme essentielle par de nombreux répondants, elle revêt un rôle social et a un impact positif sur leur bien-être.



Soutien en cas de difficulté de lecture

Nous pouvons constater que 90% des répondants ne se sentent jamais laissés seuls en cas de difficultés de lecture grâce au soutien apporté par les bibliothèques. Pour 9% d'entre eux, cela arrive occasionnellement et pour uniquement 1% cela arrive régulièrement.



Conclusion

Les résultats de l'édition 2025 confirment la stabilité d'un niveau de satisfaction très élevé, tout en mettant en évidence des évolutions d'usages liées au développement des outils numériques. Ils soulignent l'importance de maintenir un équilibre entre les modes d'accès traditionnels et les solutions numériques, afin de répondre à la diversité des profils et des besoins des usagers.

À la question posée à chaque répondant au début de l'entretien « Avant de débiter l'entretien, avez-vous quelque chose à nous communiquer ? », la teneur centrale de leurs réponses spontanées sont l'enthousiasme et la reconnaissance.

Ci-dessous quelques extraits bruts :

<p>Ich bin grundsätzlich zufrieden. Ich arbeite in der Physiotherapie und tausche mich viel über Fachbücher aus. Wi haben vor kurzem eine WhatsApp Gruppe erstellt (etwa 30 Personen)</p>
<p>Très bien. Avant je disais, jamais à la biliothèque sonore, mais aujourd'hui je suis très contente. Les voix des lecteurs sont bien.</p>
<p>Ich bin seit 2001 völlig blind. Ich habe eine MP3, die von AI bezahlt wurde. Ich treffe meine Auswahl und bestelle per E-Mail. Völlig zufrieden. Vielen Dank für ihr Interesse an meiner Person.</p>
<p>Quelle chance cette bibliothèque sonore, c'est un cadeau dans mon parcours galère. C'est une ouverture d'esprit.</p>
<p>Ich bin schon sehr lange bei Ihnen. Ich erhalte jede Woche 6 Hörbücher. Ich war schon immer eine grosse Leserin. Ich mag Neuerscheinungen un Serien. Vor allem kriminal Roman un historishe. Des versand ist kostenlos und schnell.</p>
<p>Super Sache. Ich bin seit 2 Jahren registriert. Es ist eine neue Welt für mich. Mit Kopfhörer kann ich sogar beim Arbeiten zuhören. Ich arbeite immer noch in des Landwirtschaft.</p>
<p>Je remercie tous les lecteurs pour leur travail de grande qualité. Le choix des livres est très intéressant.</p>
<p>Ich bin seit etwa einem Jahr in einem Pflegeheim. Mit höchbücher es ist spannend un sehr wertvoll. Ich bin 97 Jahre alt. Ich erhalte noch Informationen für die Abstimmungen. Meine Kinder helfen mir. Wenn ich Probleme habe kann ich noch anrufen.</p>
<p>J'ai eu une fois un problème informatique et un monsieur m'a très bien renseigné. Avec cette bibliothpque, j'oublie ma maladie.</p>
<p>C'est une instution formidable pour les malvoyants. La voix des lecteurs me plaît moins des fois, alors j'arrête d'écouter le livre et je choisis un autre.</p>
<p>C'est une excellente invention. C'est pratique. L'équipe est formidable. Le choix est suffisamment large pour la littérature. Je suis très content.</p>
<p>Vielen Dank für Ihren Anruf. Meine Tochter war letzte Woche in der Bibliothek (tage der offenen Türe). Nächstes Mal gehe ich auch. Ich bin sehr zufrieden. Mein Bruder ist in Genf und bestellt die französischen Hörbücher in Genf. Auch zufrieden.</p>