

Retour sur l'enquête de
satisfaction « Services publics
+ » de la BU de CY

Du 4 novembre au 20 décembre, la BU de CY a organisé une enquête de satisfaction à destination de ses usagers.

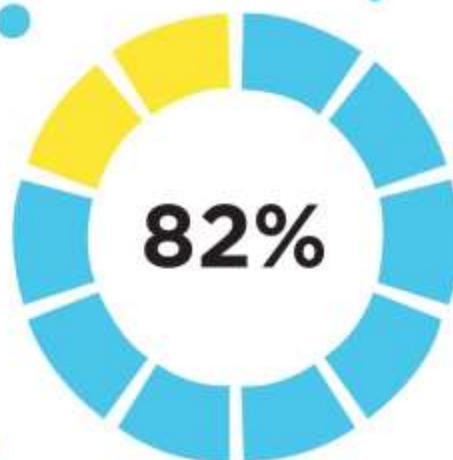
L'enquête avait pour base un questionnaire conçu par la DITP (Direction interministérielle de la transformation publique) conçu spécialement pour le processus de labellisation du dispositif Services publics +, dans lequel la BU est engagée depuis 2023.

L'enquête, d'une quinzaine de questions, a été administrée par mail, par QR code affichés dans les BU, ainsi que via un questionnaire papier distribué aux usagers dans les BU.

Au final, 1001 réponses ont pu être recueillies.

Ce document vise à présenter les résultats de l'enquête. Les commentaires seront ensuite analysés par les services de la BU et par les agents des différents sites pour une réponse efficace au plus proche des usagers.

Enquête satisfaction SP+

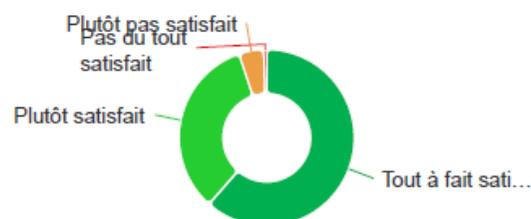


de satisfaction

La BU a obtenu un niveau de satisfaction global de 82,6%.
Ce score se décline pour chacun des 8 engagements Services publics +.

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université lors de vos derniers contacts ?

	N	%
Tout à fait satisfait	613	61,48%
Plutôt satisfait	333	33,40%
Plutôt pas satisfait	45	4,51%
Pas du tout satisfait	6	0,60%



Les usagers de la bibliothèque universitaire (BU) semblent majoritairement satisfaits (94,88%) de la qualité de service proposé. La BU a mis en place depuis plusieurs années de nouveaux services de manière régulière, et s'efforce d'améliorer sa qualité de manière continue.

Plusieurs usagers font néanmoins part d'une moindre satisfaction.

Engagement 1

Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur

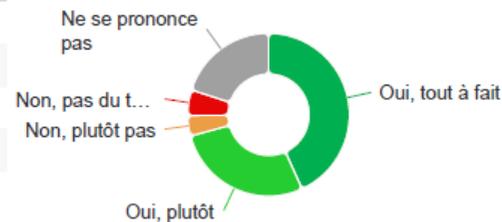
Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université ?

	N	%
Oui, tout à fait	780	78,23%
Oui, plutôt	194	19,46%
Non, plutôt pas	11	1,10%
Non, pas du tout	5	0,50%
Ne se prononce pas	7	0,70%



Si vous avez commis une erreur, votre service public, la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

	N	%
Oui, tout à fait	431	43,23%
Oui, plutôt	275	27,58%
Non, plutôt pas	40	4,01%
Non, pas du tout	51	5,12%
Ne se prononce pas	200	20,06%



Les répondants témoignent d'un accueil bienveillant et respectueux par les personnels de la BU.

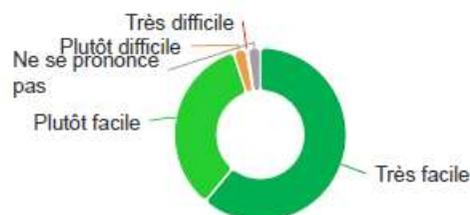
La question concernant le droit à l'erreur est quant à elle plus difficile à analyser, car elle recueille un fort taux de non-réponse (20%). Le taux d'insatisfaction (9,12%) est à prendre en compte.

La BU interprète le terme « erreur » comme un non-respect involontaire des règles de prêt par exemple. Pour palier ce problème, la BU avait déjà accru à la rentrée 2024-2025 le nombre de prolongations possibles pour un document de 1 à 2 fois. Un travail au long cours est également mené avec l'ensemble des agents sur les bonnes pratiques d'accueil et d'accompagnement des usagers, permettant de limiter et de corriger de potentiels problèmes (utilisation du moteur de recherche, ...). Enfin, une FàQ est à disposition sur le site web, qui reprend les questions les plus fréquemment posées.

Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université ?

	N	%
Très facile	609	61,08%
Plutôt facile	337	33,80%
Plutôt difficile	24	2,41%
Très difficile	4	0,40%
Ne se prononce pas	23	2,31%



Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université ?

	N	%
Oui, tout à fait	532	53,36%
Oui, plutôt	356	35,71%
Non, plutôt pas	50	5,02%
Non, pas du tout	22	2,21%
Ne se prononce pas	37	3,71%



Globalement, les usagers trouvent qu'il est très facile d'entrer en contact avec les services de la bibliothèque (trouver les contacts, joindre le service).

Cela traduit les efforts des personnels pour mettre à disposition des usagers divers moyens de contact :

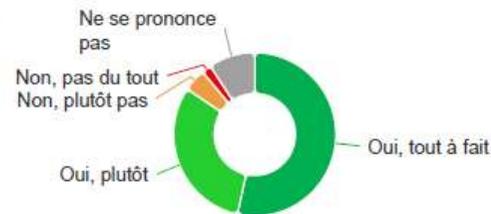
- en présentiel avec la présence systématique d'agents repérables dans les espaces,
- par mail,
- par téléphone,
- mais aussi par un système de ticket (accessible 24h/24 avec une réponse sous 3 jours ouvrés) et de tchat (réponse instantanée lors des horaires d'ouverture de la BU).

Les équipes sont mobilisées pour mettre à jour de manière régulière les horaires sur le site, Google et Affluences, ainsi que les informations sur l'état des services de la BU. Une rubrique a été créée à cette intention sur le site en 2024.

Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

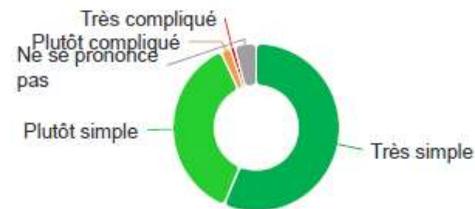
Lors de vos échanges, votre service public, la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

	N	%
Oui, tout à fait	533	53,46%
Oui, plutôt	308	30,89%
Non, plutôt pas	45	4,51%
Non, pas du tout	19	1,91%
Ne se prononce pas	92	9,23%



Estimez-vous qu'il a été simple de -- auprès de la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université ?

	N	%
Très simple	562	56,37%
Plutôt simple	365	36,61%
Plutôt compliqué	19	1,91%
Très compliqué	9	0,90%
Ne se prononce pas	42	4,21%



Majoritairement, les usagers estiment que la BU a su les accompagner de manière adaptée à leur situation, et qu'il a été simple de réaliser leurs démarches.

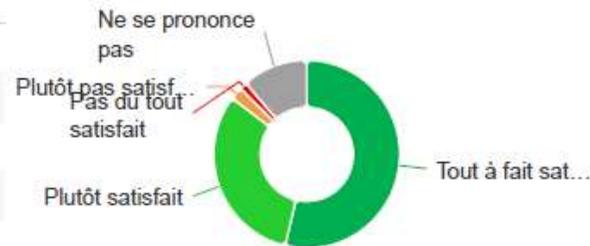
Les agents sont à l'écoute des usagers et l'ensemble des services est conçu pour être adapté aux attentes. Ainsi, de nombreuses annales ont été mises à disposition des étudiants dans diverses BU, car il s'agit d'une demande récurrente. La politique documentaire est en effet adaptée aux différents sites, disciplines et étudiants de l'université. Des formations adaptées aux différents niveaux et disciplines sont aussi proposées régulièrement.

Un groupe d'agents a travaillé en 2023-2024 sur la simplification des procédures : l'inscription à distance a ainsi été rendue possible, ainsi que la réservation de documents à distance. Des automates de prêt permettent enfin aux usagers de réaliser leurs démarches de prêt en totale autonomie.

Votre demande est traitée dans les délais annoncés

Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande ou de votre dossier par la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université ?

	N	%
Tout à fait satisfait	536	53,76%
Plutôt satisfait	313	31,39%
Plutôt pas satisfait	22	2,21%
Pas du tout satisfait	13	1,30%
Ne se prononce pas	113	11,33%

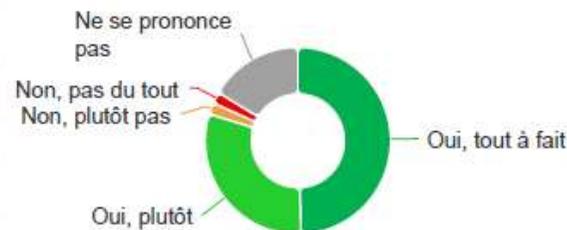


La question des délais semble avoir été moins bien comprise que les autres, en témoignent des taux de non-réponse plus importants (11% et 16%). En effet, cette question paraît a priori moins adaptée à l'offre de services des bibliothèques universitaires.

Les usagers ayant répondu à cette question semblent très majoritairement satisfaits des délais. Il peut s'agir des délais de réponse (délais de réponse aux tickets et aux tchats de quelques jours maximum par exemple) ou des délais de mise à disposition des documents, acheminés sur les différents sites grâce à un service interne de navette dont l'organisation a été modifiée en 2024 dans l'objectif d'avoir une desserte des sites plus efficace.

Le délai annoncé par la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université pour le traitement de votre demande / démarche a-t-il été respecté ?

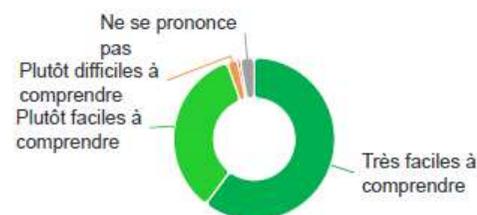
	N	%
Oui, tout à fait	493	49,45%
Oui, plutôt	301	30,19%
Non, plutôt pas	20	2,01%
Non, pas du tout	20	2,01%
Ne se prononce pas	163	16,35%



Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université étaient-elles...?

	N	%
Très faciles à comprendre	601	60,28%
Plutôt faciles à comprendre	341	34,20%
Plutôt difficiles à comprendre	21	2,11%
Très difficiles à comprendre	6	0,60%
Ne se prononce pas	28	2,81%



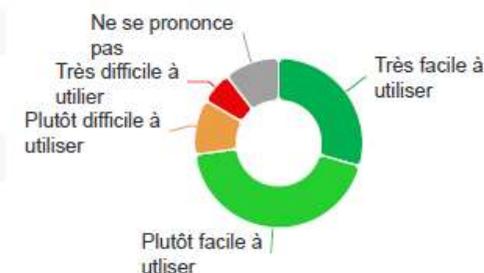
Si la clarté des informations données à l'écrit ou à l'oral par la BU semble ne poser majoritairement aucun problème, la lisibilité du site web de la BU semble moins évidente. Le nombre d'utilisateurs trouvant son utilisation « très facile » se limite à 29,39%.

Plusieurs pistes d'amélioration semblent possible :

- Le site web en lui-même. En 2023-2024, un groupe de travail a mené plusieurs entretiens UX pour tenter d'améliorer l'ergonomie et les intitulés de la page d'accueil.
- Le moteur de recherche de la BU, et l'accessibilité des bases de données. L'accès à la documentation est aujourd'hui rendu plus complexe par le fait que la majorité des collections de la BU sont entièrement numériques. L'accès se fait via le site de la BU (rubrique Bases de données ou bien barre de recherche) et n'est pas évidente pour tous. La BU travaille sur des formations et tutoriels visant à autonomiser les usagers. Un projet pour les prochaines années est également de changer de catalogue, afin de gagner en clarté pour tous.

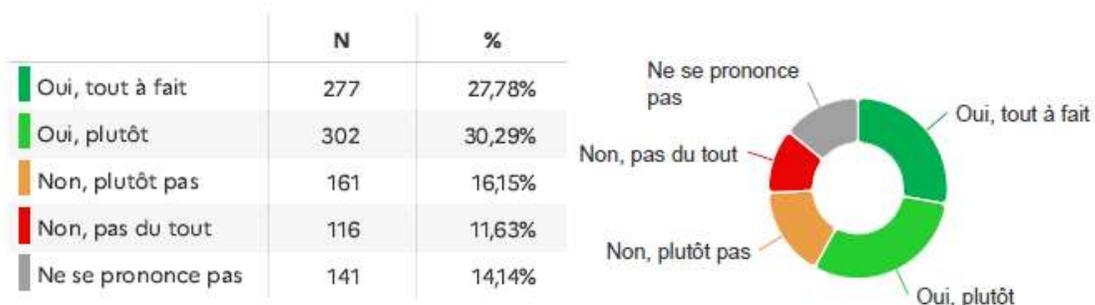
Le site / l'application proposé par la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université était-il ... ?

	N	%
Très facile à utiliser	293	29,39%
Plutôt facile à utiliser	433	43,43%
Plutôt difficile à utiliser	105	10,53%
Très difficile à utiliser	61	6,12%
Ne se prononce pas	105	10,53%



Engagement 6

Votre service public, la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?



Les usagers estiment majoritairement que la BU prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service. Toutefois, nombreux sont ceux qui estiment n'être pas ou pas assez informés des résultats de qualité de service de la BU.

Avez-vous le sentiment que la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?



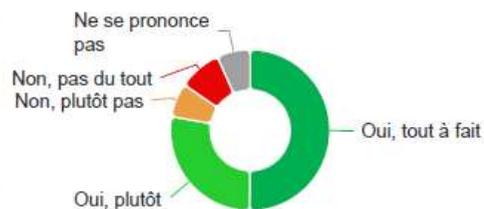
Consciente de cette limite, la BU a créé en 2024 une page « Services publics + » sur son site web, où sont partagés les résultats des dernières enquêtes menées. La BU a aussi pour objectif de visibiliser ses actions dans ses espaces, grâce à une communication du type « Vous nous avez dit « XXX », nous avons fait « XXX ». » pour rendre compte aux usagers des actions menées ou leur apporter des réponses.

Engagement 7

Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université, vous a-t-il demandé votre avis ?

	N	%
Oui, tout à fait	500	50,15%
Oui, plutôt	275	27,58%
Non, plutôt pas	68	6,82%
Non, pas du tout	87	8,73%
Ne se prononce pas	67	6,72%



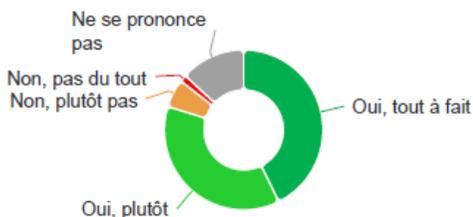
La BU mène depuis plusieurs années de grandes enquêtes visant à connaître ses publics et à apprécier leur connaissance des services proposés. Un nombre relativement important d'utilisateurs (15%) estime que cela n'est peut-être pas suffisant. En 2024-2025, un groupe de travail a été créé afin de définir des objectifs et des actions visant à développer les initiatives UX/enquêtes/de participation des utilisateurs. L'étude des besoins et avis des publics paraît constituer la meilleure source d'amélioration des services.

Engagement 8

Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Selon vous, votre service public, la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

	N	%
Oui, tout à fait	426	42,73%
Oui, plutôt	369	37,01%
Non, plutôt pas	57	5,72%
Non, pas du tout	14	1,40%
Ne se prononce pas	131	13,14%



La BU, service de CY Cergy Paris Université, offre dans ses espaces des dispositifs de tri. Dans ses activités propres, la BU a également mis en place des initiatives vertueuses : limitation de l'usage du filmolux, fonds sur la transition, bouturothèque, ... Un groupe de travail mené en 2024-2025 a notamment pour objectif de travailler à des propositions pour un circuit du document plus responsable.

Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité de service de la Bibliothèque Universitaire de CY Cergy Paris Université ?



Les nombreuses propositions faites par les usagers sont analysées par les différents sites pour donner lieu à des actions concrètes.

La suite de ce document vise à proposer une analyse globale des suggestions.

Les commentaires peuvent être classés dans 12 grandes catégories :

- Demande liées au **numérique** (prises, wifi, imprimantes, postes informatiques) : **91 commentaires**
- Demande d'**élargissement des horaires** : **83 commentaires**
- Demandes liées à l'**accueil** (gestion du bruit, luminosité, posture d'accueil, sécurité, ...) : **71 commentaires**
- Problématiques liées au **chauffage** dans les espaces : **67 commentaires**
- Demande de **salles de groupe** : **65 commentaires**
- Possibilité de **boire et/ou de manger dans les BU** : **43 commentaires**
- Suggestions quant aux **collections** et à leur consultation : **38 commentaires**
- Demandes pour l'**accroissement du nombre de places** : **37 commentaires**
- Demandes liées à la **propreté** et aux **toilettes** : **29 commentaires**
- Suggestions concernant des espaces et des collections **loisirs/détente** : **19 commentaires**
- Suggestions liées à la **formation** : **9 commentaires**
- On dénombre en plus environ **90 commentaires positifs ou de remerciement**.

Les commentaires liés au **NUMERIQUE** portent en majorité sur :



Le **nombre de prises disponibles** dans les espaces (34).

« Rajouter des prises électriques. Il n y en a pas assez comparer au nombre de personnes »

« Je ne sais pas si c'est possible, mais à l'heure du travail majoritairement sur ordinateur, il faudrait un peu plus de stations/ prises pour charger ses appareils. »

Le **wifi et les difficultés de connexion** et d'accès à internet (20).

« Personne ne capte à la bibliothèque, ajouter un réseau wifi dédié (pour nos ordinateurs et téléphones). »

« Connexion wifi non stable, qui ne fonctionne pas par moment. »

Le **nombre de postes informatiques** présents dans les espaces (19).

« Augmenter le nombre d'ordinateurs utilisables. »

« Un peu plus d'ordinateurs ou de supports digital à notre disposition. »

L'accès à une **imprimante** (14).

« Plus d'imprimantes ou au moins une histoire de pouvoir imprimer lorsque l'on en a besoin (impressions liés aux cours) »

D'autres commentaires suggèrent des **impressions moins chères** (3), la possibilité d'**emprunter des ordinateurs** ou tablettes (2), l'installation de **logiciels** (2) ou encore la nécessité de **faciliter l'accès au site web** et aux ressources numériques (5).

« Aussi, il serait très intéressant de pouvoir utiliser des ordinateurs portables (qui sont dotés de caméras) en cas de réunions zoom. »

« Le site internet pourrait être amélioré en ayant une version "allégée" plus simple pour notamment les personnes dyslexiques, ou ayant des difficultés à trouver les informations. »

Les commentaires liés aux **HORAIRES** se concentrent sur des demandes pour un **élargissement de l'ouverture des BU en fin de journée**.



« Je pense qu'il faudrait que la BU ferme plus tard, car je finis souvent à 18h et je ne peux pas rester réviser à la BU. »

« Il faudrait que la bu ferme plus tard car elle ne coïncide pas avec les horaires de nos emplois du temps »

« Augmenter le temps d'ouverture pour le faire passer de 18h à peut-être 19h30 à 20h car on a pas trop de temps d'utiliser la BU à partir de la fin des cours pour étudier correctement. »

« étendre les horaires d'ouverture pour convenir à un plus grand nombre d'étudiants. »

« Eventuellement étendre les plages d'ouverture (en période d'examen surtout). »

Plusieurs commentaires (10) suggèrent une **ouverture le dimanche**.

Les commentaires liés à l'**ACCUEIL** portent en majorité sur :

La **gestion du bruit dans les espaces** (19). Les usagers apprécient le calme dans les BU et une de leur demande est que les agents régulent les niveaux sonores.

« faire régner plus de calme à la BU surtout pendant les après-midi ou les mouvements de forte affluence, beaucoup ne respectent pas le calme, impossible de se concentrer convenablement et de travailler dans le calme »



La **luminosité** (10). Les usagers signalent un besoin de plus forte luminosité dans certains espaces ainsi que des dysfonctionnements de certaines lampes.

La **posture d'accueil** (8). Certains usagers estiment ne pas avoir été accueillis de manière bienveillante par le personnel.

« Que certaines personnes comprennent nos problématiques et fassent preuve d'empathie. »

Des commentaires (7) sont liées à l'**animation des sites** et à l'action culturelle (visites d'auteurs, décorations, ...). Plusieurs usagers (6) font remonter des **difficultés pour répondre à l'enquête**.

D'autres (6) font des **suggestions de services** qui, pour certains, existent déjà (prêt de chargeurs) : la BU doit travailler à les faire davantage connaître et à les développer (tableaux blancs dans les espaces).

Enfin, le sujet de la **sécurité des abords de la BU** est également présent (6).

Les commentaires liés au **CHAUFFAGE** font état de **situations d'étude compliquées et peu confortables**, et ce dans plusieurs BU.



« de plus le manque de chauffage / d'isolement rend extrêmement éprouvant le temps d'étude. Malgré des avis sur Google répétitifs et âgés de plusieurs années, cela n'a jamais été changé. »

« Le chauffage qui devrait être plus pressé car il nous permet d'être plus concentré pour réviser et ça nous permet de rester plus longtemps dans des bonnes conditions de révision. »

« Rajouter des chauffages car il fait extrêmement froid. On se les gèle !
Merci car toujours se munir de pulls et de plaid est compliqué à transporter »

« Parfois, il fait trop froid, impossible de travailler lorsque j'ai les mains gelées. »

« chauffer la BU un minimum : il fait plus froid à l'intérieur qu'à l'extérieur :/ »

« par pitié améliorer le chauffage ça devient invivable »

« investir dans un chauffage parce qu'il fait très très très froid »

« fenêtres mal isolées (froid en hiver) »

Les commentaires liés au **SALLES DE GROUPE** sont majoritairement tournés vers la demande de **davantage de salles** de groupe dans les BU (30).

« Souvent je galère à réserver des salles pour travailler en groupe »

« Si possible trouver un moyen d'avoir plus de salle à disposition pour travailler, en effet il n'y a que trois ce qui n'est pratique. »

« Augmenter le nombre de salle privés disponible pour permettre à plus de monde d'en profités. »

« De plus, les salles de travail sont tout le temps utilisés. »



On retrouve aussi une demande de **salles individuelles**, soit pour s'isoler des autres usagers, soit pour des pratiques bruyantes (téléphone, visio) (8).

« J'aimerais qu'il y a des salles pour une personne, je sais que c'est un peu abusé, mais j'aime bien être dans une salle tout seule. »

« mettre des cloisons type open-space pour avoir + d'intimité »

« créer des espaces silences »

Enfin, plusieurs demandes (8) suggèrent une **rénovation** de certaines salles.

« La propreté laisse à désirer : les murs des salles de groupe sont dans un état terrible en trois ans ils n'ont jamais été remis en état

D'autres commentaires reviennent sur l'équipement des salles, avec une demande de **tableaux blancs** (4) ; la possibilité de réserver les salles pour davantage de temps (3) ou d'être plus nombreux à l'intérieur.

Plusieurs commentaires font état d'une demande d'avoir la possibilité de **BOIRE** / avoir accès à du café et de **MANGER**/se restaurer (restauration légère type en-cas) au sein des BU :

La majorité (31) suggère un accès à un **distributeur de café ou de restauration légère**.

« SVP on a besoin de café ! Si vous pouvez installer un distributeur de café/redbull <3 <3 <3 »

« rajouter un espace pause-café comme dans toutes les BU de France (machine à café). »

« Absolument aménager un coin où il est possible de manger et de boire quelque chose (café). Aucun espace de sociabilité et où déjeuner pendant une journée de travail ? Faire une pause café ? »

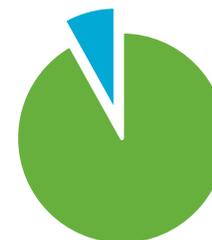
« De plus, il faudrait ajouter une machine (distributeur) à café et/ou un coin "pause" où oçn pourrait manger pour éviter d'avoir à sortir à chaque fois. »

« rajouter un distributeur car des fois on a un petit creux et nous sommes obligés de quitter la BU
- rajouter une machine à café pour nous aider à survivre après nos nuits à réviser »

D'autres (7) suggèrent la présence d'une **fontaine à eau**.

« Une fontaine à eau pour pouvoir remplir sa gourde »

Enfin, 2 commentaires suggèrent l'installation de micro-ondes accessibles.



De manière générale, les suggestions relatives aux **COLLECTIONS** sont particulières et seront transmises aux acquéreurs des disciplines ou domaines concernés.

On remarque tout de même une récurrence de suggestions concernant la **mise à disposition d'annales d'examens** (10).



« Plus d'annales pour les étudiants en L1. »

« Il faudrait ajouter beaucoup plus d'annales de toute matière confondue. »

« Mettre les annales de toutes les années ainsi que les TD. »

« Ajouter les annales de chaque matière pour nous permettre de s'entraîner »

De même, plusieurs commentaires suggèrent d'accroître la **documentation loisirs/presse** (6).

« avoir plus de magazines et quotidiens à consulter. »

« Sinon pour les ouvrages un peu plus de variété serait un plus (audios, vidéos etc.). »

« plus de livres de divertissement »

Enfin, 4 suggestions témoignent du **manque d'utilisabilité de l'outil de recherche** de la BU, avec une impossibilité de l'utiliser à son plein potentiel.

« Avoir accès à la liste des ouvrages en ligne pour s'assurer de leur disponibilité »

« Simplification du moteur de recherche du site car il n'est pas toujours clair. »

D'autres commentaires concernent les **boîtes de retour**, qui existent sur certains sites, notamment à Neuville, ou encore l'accès à un cahier de suggestions.

Plusieurs commentaires font état de difficultés liées à un manque de **PLACES DISPONIBLES** où s'installer.



« Plus de tables pour travailler car la BU est souvent remplie lorsque l'on veut travailler. »

« Ouvrir l'étage de la BU de St-Martin car il y a eu plusieurs fois où il n'y avait plus de place pour travailler. »

« Il faudrait agrandir la BU, car en heure de pointe, il est impossible de se poser calmement pour étudier. »

« Plus de place pour les étudiants notamment le midi, nous trouvons souvent pas où se poser pour travailler. »

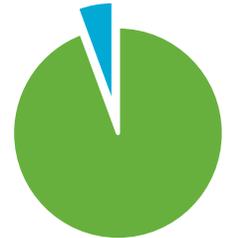
« dommage que la BU ne soit pas assez grande! »

Comme pour les salles de groupe, quelques usagers témoignent d'un **besoin d'isolement**, de calme (2).

« Ajouter des tables individuelles avec séparateur. »

« Plus d'endroits plus isolés pour ne pas être distrait par les personnes qui entrent et qui partent »

Plusieurs commentaires concernent la **PROPRETE** des espaces et des toilettes, ... ainsi qu'un accès plus aisé aux sanitaires.



« Les toilettes pourraient être refaites. Il y a des trous dans les portes de femmes comblée avec des bouts de papier. De plus, un odeur peu agréable s'y dégage fréquemment. »

« des toilettes plus propres et accueillantes »

« rénovations des toilettes (un robinet ne marche pas, parfois pas de savon, une porte qui ne ferme pas) odeur d'urine au RDC à la sortie de l'ascenseur »

« PITIE ! Construisez des toilettes au 3e étage ! »

« peut-être avoir plus de toilettes libres à proximité de la BU »

En plus des commentaires des parties « collections » (avec des demandes de fonds loisirs) ou « accueil » (avec des suggestions sur l'animation des sites et l'action culturelle), une partie des usagers partagent leur envie d'avoir à disposition des espaces et des mobiliers plus informels, de type **DETENTE**, où se reposer.



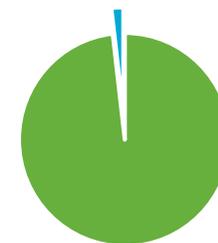
« Je pense que ce serait sympathique de rajouter + de pouf car ils sont souvent pris :(autre idée : des puzzle ou des jeux de société calme »

« peut-être un coin loisir avec des chaises confortables »

« Une salle de sieste »

« sinon les poufs c'est une excellente idée »

En plus des commentaires des parties « numérique » ou « collections », qui faisaient état d'un besoin d'accompagnement sur les outils numériques de la BU, quelques usagers associent la BU à un lieu de **FORMATION** et suggère un plus fort développement en ce sens (tutorat, TP, ...).



« Faire des cours particuliers pour ceux qui ont du mal avec les cours. »

« Faire une découverte de la BU avec un prof durant le temps de cours pour mieux comprendre ce service très important. »

« Des cours de soutien apportés par des étudiants ou des professeurs de l'université »

« organiser des ateliers ou formations »



De nombreux usagers souhaitent également faire part de leur **SATISFACTION** et remercient les personnels de la BU pour leur travail et leur accompagnement.

« la qualité de service de la BU est parfaite. »
« tout se passe extrêmement bien. Cela fait maintenant 5 ans que je fréquente la BU je n'ai rien à signaler »
« merci pour l'investissement très qualitatif de tout le personnel ! »
« Tout est super, il n'y a rien à améliorer »
« Je n'ai aucune propositions à avancer, mais je tiens à remercier l'équipe de la BU pour leur accueil :) »
« Je n'ai pas de propositions particulières, cependant je tiens à remercier sincèrement le personnel de la bibliothèque pour son accueil, sa disponibilité et son professionnalisme. »
« MERCI »
« Aucune. Vous êtes trop bien pour nous rester comme vous êtes »
« Aucune. (Au contraire, merci d'aider les gens qui en ont besoin). »
« rajouter une catégorie " venir pour le plaisir" dans le questionnaire pour la question 1 »
« Rester comme vous êtes !!! Vous êtes incroyables !!! Que du positif <3 »
« Rien à signaler, c'est un très bon service public. »
« Gardez tous vous êtes les meilleures »

« le service est impeccable »
« la BU répond avec efficacité à mes attentes »
« Dans l'ensemble, aucune ! Si ce n'est que de continuer à prendre en compte les avis de chaque personne se trouvant ici, ainsi qu'à continuer à améliorer constamment leur environnement de travail comme vous le faites. »
« Équipe dévouée et attentive, force de propositions »
« Les personnes à l'accueil sont toujours souriantes et agréables. »
« Personnel très agréable et gentil. On vous admire. Merci pour tout. »

Quelques-uns tiennent à souligner
l'amélioration continue de la BU.

« Je trouve qu'en 1 an elle a déjà amélioré sa qualité merci. »
« je n'ai pas de proposition mais je tien a souligner l'amélioration de la BU entre 2023-2024 »
« les problèmes de l'année dernière ont été réglés »

Merci pour votre participation à cette grande enquête et pour toutes vos suggestions et remarques. La BU a organisé un plan d'actions pour pouvoir vous répondre au mieux, en lien avec d'autres services de l'université si besoin. Ces actions seront mises en place durant les prochains mois.

Un affichage spécifique sera utilisé pour mettre en valeur les réponses apportées et les actions réalisées. Alors gardez l'œil ouvert !