

ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA BU



**RETOUR SUR LA
SEMAINE-TEST
DU 13 AU 18 OCTOBRE 2025**

Afin de mieux connaître ses usagers, le réseau des BU de CY a organisé du 13 au 18 octobre 2025 son enquête de satisfaction annuelle.

Petite nouveauté cette année avec un nouvel outil, LimeSurvey, offrant une meilleure protection des données et davantage de possibilités de paramétrages des questions (notamment pour paramétrer en avance les prochaines enquêtes).

L'enquête a été imprimée (N&B) et mise à disposition dans les BU. Le QR code est également toujours utilisé par les étudiants. Une communication a été faite sur les réseaux sociaux et sur le site web. Nous n'avons pas fait de comptage des ordinateurs cette année.

Tous les résultats sont accessibles dans **Commun / Services transverses / Offre de service / Enquêtes / Semaines-tests / 2025**

Le présent retour concerne le réseau. Chaque site fait ensuite son analyse propre.

Contexte





31 QUESTIONS

QUESTIONS
QUANTITATIVES
ET QUALITATIVES

233
RÉPONSES
PAR QR CODE

834
RÉPONSES
AU TOTAL

- Chênes : 30,9%
- Cerclades : 26,7%
- Gennevilliers : 11,2 %
- Sarcelles : 8,8 %
- Neuville : 8,2 %
- Saint-Martin : 7,4 %
- Argenteuil : 5,2 %
- Saint-Germain-en-Laye : 1,4 %

1. VOUS ÊTES INSCRIT A/EN ?

20,05 %
CY FACULTÉ DE
DROIT

17,03 %
CY TECH
SCIENCES ET
TECHNIQUES

15,30 %
CY IUT

13,56 %
INSPE
L'ACADÉMIE DE
VERSAILLES

7,30 %
CY TECH
ÉCONOMIE ET
GESTION

6,72 %
CY LETTRES ET
SCIENCES
HUMAINES

5,21 %
JE SUIS INSCRIT
DANS UNE AUTRE
UNIVERSITÉ

Autres réponses :

CY Langues et Études
Internationales

CY Tech – Ingénierie & Design

CY Gastronomie

Je suis inscrit en tant qu'extérieur

IEP / Sciences Po Saint-Germain

CY ALLIANCE / ECAM-EPMI

CY ALLIANCE / SUP de vente

Sciences Po (autre mention)

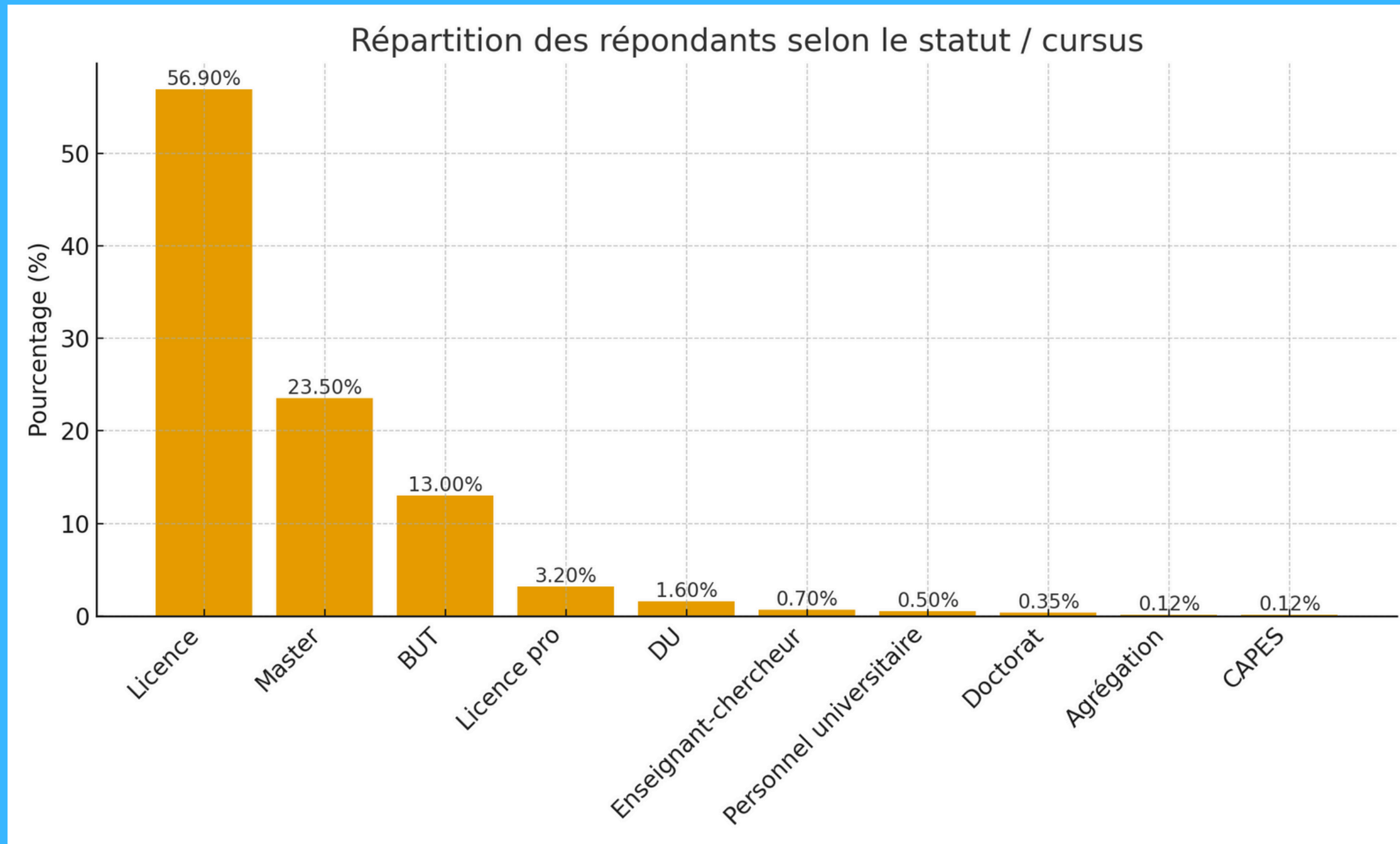
CY ALLIANCE / EBI

CY ALLIANCE / ENSAV

CY ALLIANCE / ESSEC Business
School

CY ALLIANCE / ESIEE-IT (ITESCIA)

1. VOUS ÊTES INSCRIT A/EN ?



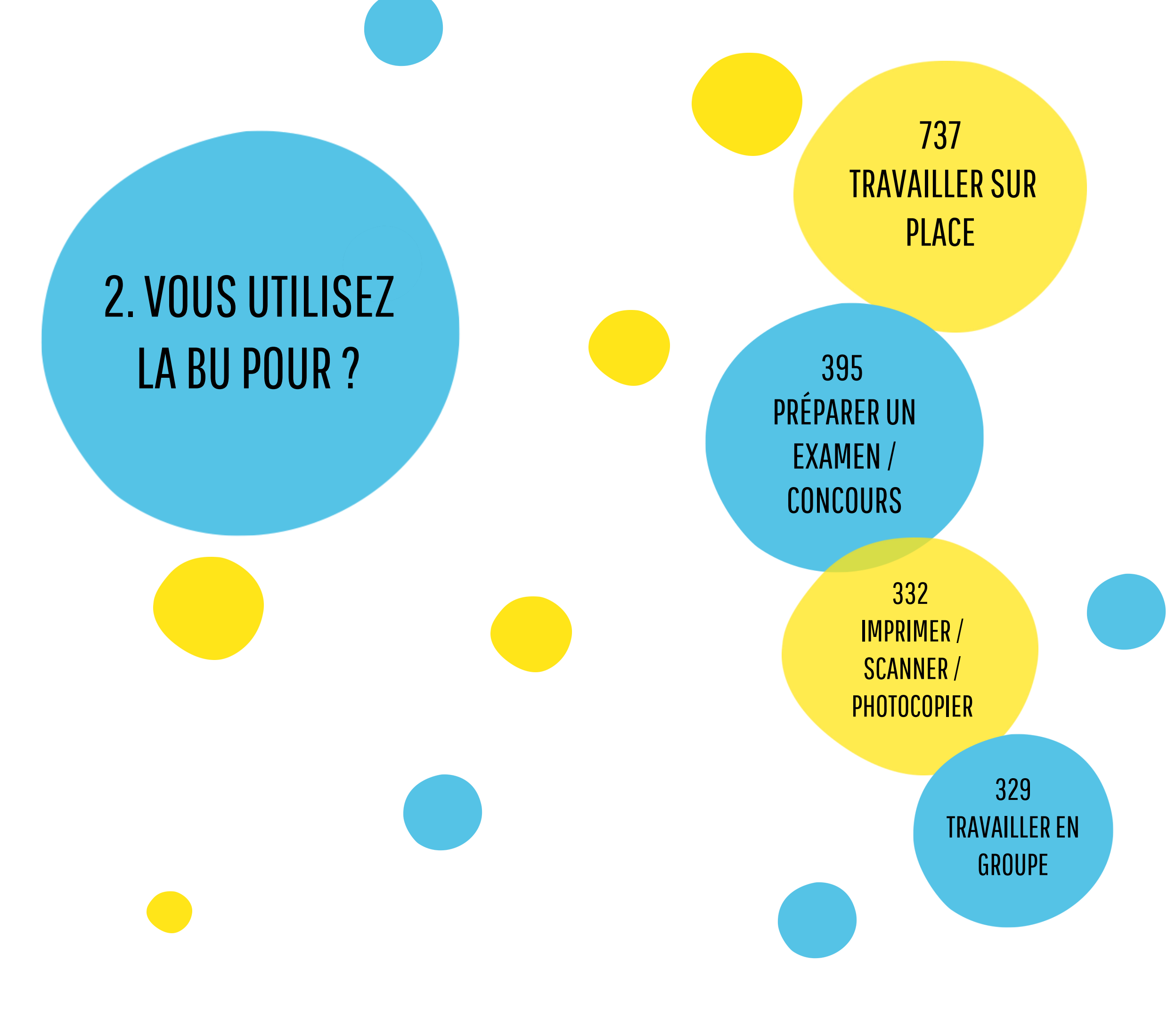
ANALYSE DU TAUX DE REPONSE

	Répondants enquête BU		Université	
Total	834	100%	24749	100%
Niveau				
Licence		56,9%	11256	45,5%
Master		23,5%	6784	27,5%
Doctorat		0,35%	499	2%
BUT		13%	1941	8%
DU		1,6%	1376	5,5%
Composante/Filière				
Droit		20%	3300	13,5%
LSH		6,72%	1626	6,5%
FE2I		4,75%	1560	6,5%
INSPE		13,56%	3327	13,5%
IEP		0,93%	1067	4,5%
CY Tech économie-gestion		7,3%	1946	8%
CY Tech sciences et techniques		17%	4706	19%
CY Tech ingénierie et design		3,36%	?	?
IUT		15,3%	1944	8%
CY Gastronomie		2,32%	?	?

- Certains niveaux ou filières sont **surreprésentés** :
- Légère sur-représentation des **licences** : il s'agit d'un signe positif que les BU sont bien repérées par ces usagers.
 - Il y a une légère sur-représentation des **BUT** et de l'**IUT**, qui peut s'expliquer par une grande insistance des collègues de 2 BU IUT (Sarcelles, Argenteuil) durant la semaine d'enquête.
 - Forte sur-représentation du **droit** : une explication peut être qu'il s'agit d'un public traditionnellement plus fréquentant et « assidu ».

- Certains niveaux ou filières sont **sous-représentés** :
- Légère sous-représentation des **masters** : cette sous-représentation est à interroger. Elle peut signifier, soit que les masters pensent avoir moins besoin de la BU à ce moment de leurs études, soit qu'elle ne correspond pas à leurs besoins. Certains, nouveaux arrivants, ne connaissent peut-être pas les services.
 - Légère sous-représentation des **doctorats** : les réponses liées sont peu représentatives car ces publics représentent seulement 3 réponses. Cette faible fréquentation est à interroger : ces publics n'ont-ils tout simplement pas répondu à l'enquête ou bien fréquentent-ils réellement moins la BU ?
 - Forte sous-représentation des **DU** : cela s'explique par le fait que la majorité des publics des DU sont en activité, et suivent parfois leur formation à distance.
 - Forte sous-représentation de l'**IEP**. Cela peut être dû à la bibliothèque provisoire, ne disposant pas de places assises. La situation sera sans doute très différente à l'ouverture de la nouvelle BU. Il faut toutefois noter que l'ensemble des étudiants ont cours avec la BU : il serait possible de profiter de ces formations pour relayer l'enquête.
 - Légère sous-représentation de **FE2I**, à interroger.

A noter, **5,2%** des répondants déclarent être inscrits dans une **autre université**, ce qui témoigne de l'**attractivité de la BU**.



2. VOUS UTILISEZ LA BU POUR ?

737
TRAVAILLER SUR
PLACE

395
PRÉPARER UN
EXAMEN /
CONCOURS

332
IMPRIMER /
SCANNER /
PHOTOCOPIER

329
TRAVAILLER EN
GROUPE

Autres utilisations :

Utiliser une salle de groupe : 312

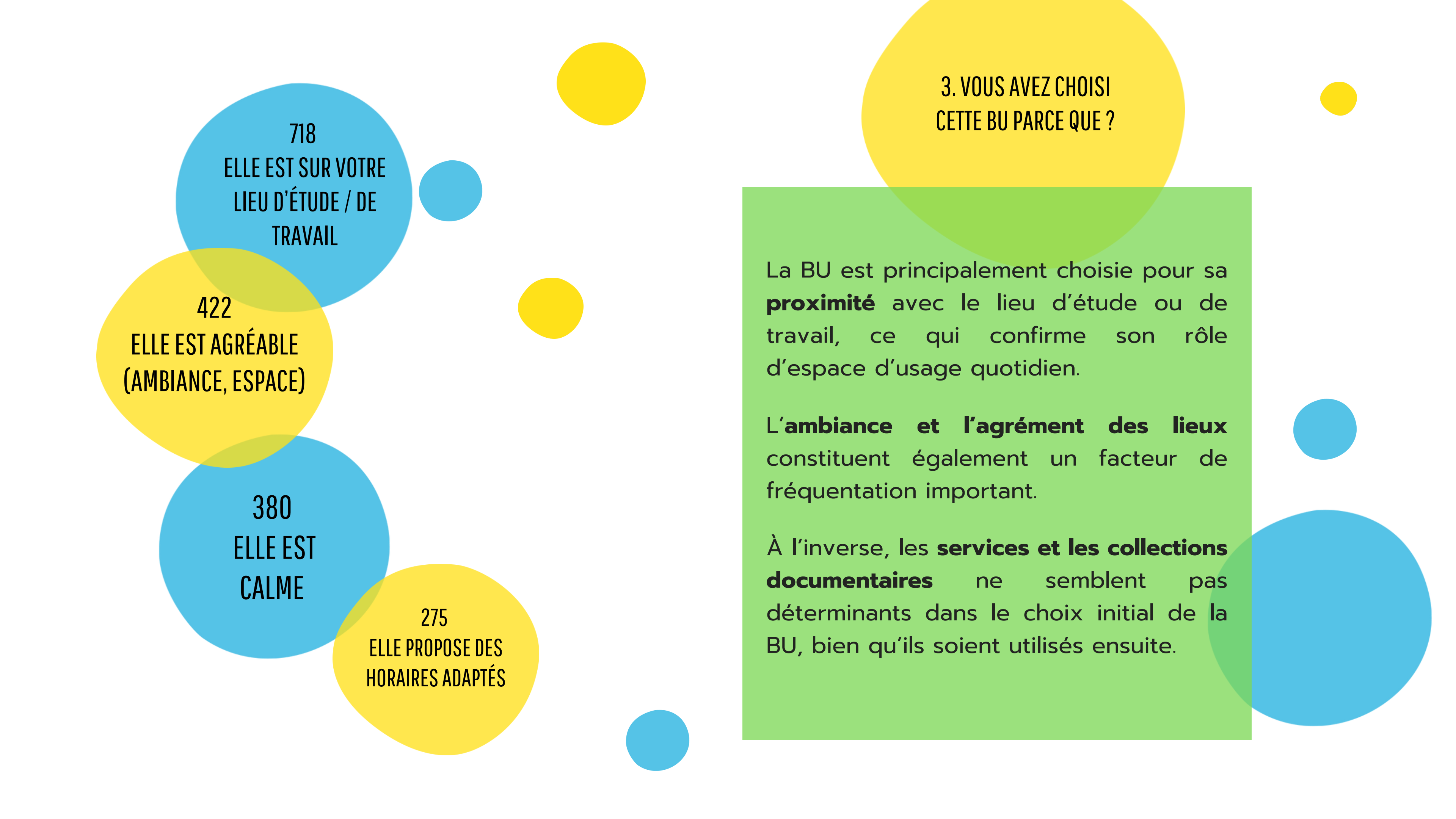
Suivre un cours en ligne : 59

Faire des recherches documentaires
(consulter sur place) : 240

Emprunter / rendre des documents :
272

Lire sur place (presse / ouvrages) :
262

Utiliser un ordinateur sur place : 267



718
ELLE EST SUR VOTRE
LIEU D'ÉTUDE / DE
TRAVAIL

422
ELLE EST AGRÉABLE
(AMBIANCE, ESPACE)

380
ELLE EST
CALME

275
ELLE PROPOSE DES
HORAIRE ADAPTÉS

3. VOUS AVEZ CHOISI CETTE BU PARCE QUE ?

La BU est principalement choisie pour sa **proximité** avec le lieu d'étude ou de travail, ce qui confirme son rôle d'espace d'usage quotidien.

L'**ambiance et l'agrément des lieux** constituent également un facteur de fréquentation important.

À l'inverse, les **services et les collections documentaires** ne semblent pas déterminants dans le choix initial de la BU, bien qu'ils soient utilisés ensuite.

Service de réservation entre BU :
4,48 ★

Formations BU : 4,44

Durée / nombre d'emprunts : 4,43

Offre documentaire : 4,41

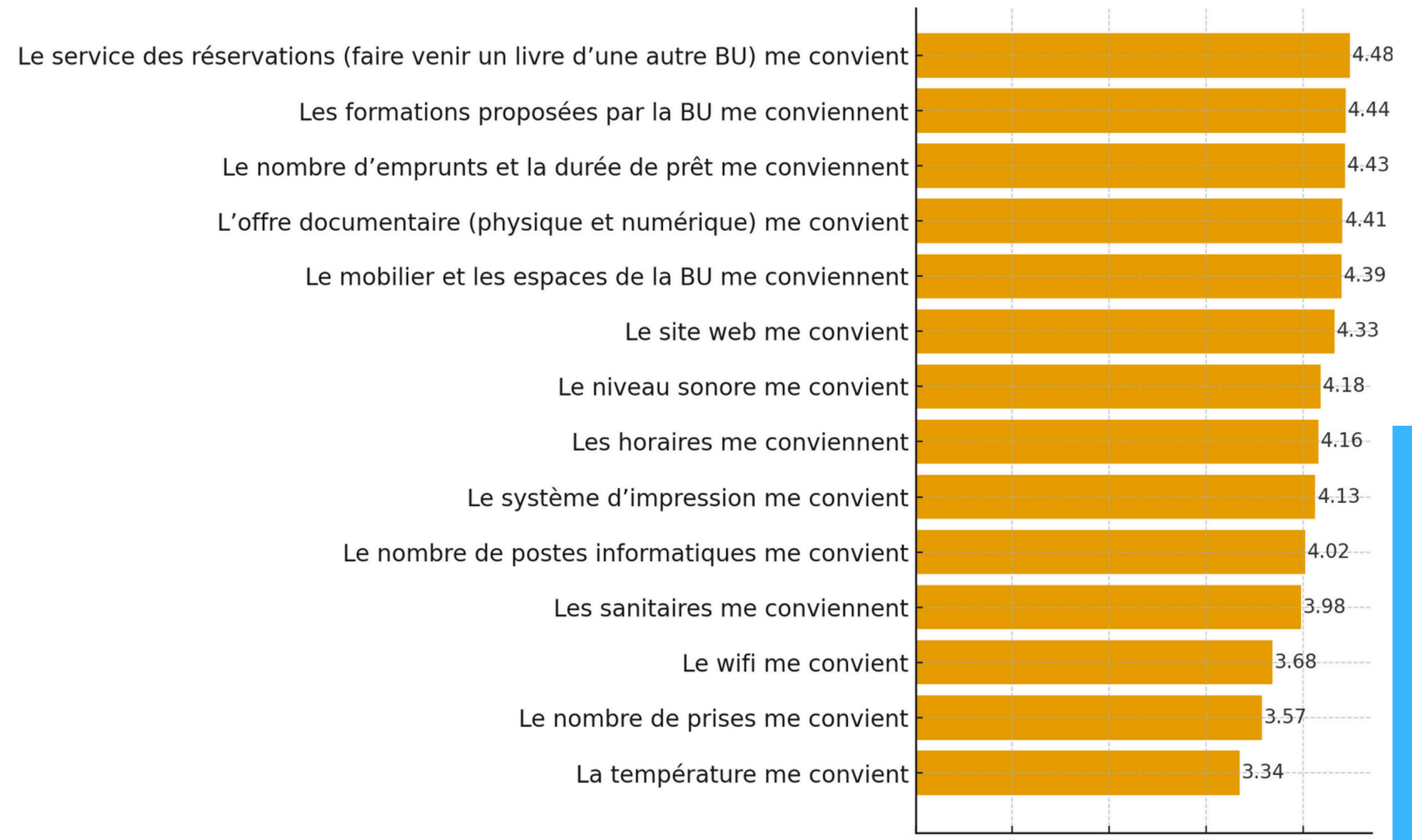
Mobilier / espaces : 4,39

Site web : 4,33

→ **Points à améliorer : wifi & prises :**
3,68 / 3,57

→ **Limite à surveiller : température**
des locaux : 3,34 🚨

4. QUESTIONS SUR LE TAUX DE SATISFACTION VIS-A-VIS DES SERVICES (NOTE SUR 5)



5. INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE ET DE PERFORMANCE

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service rendu par votre BU ?

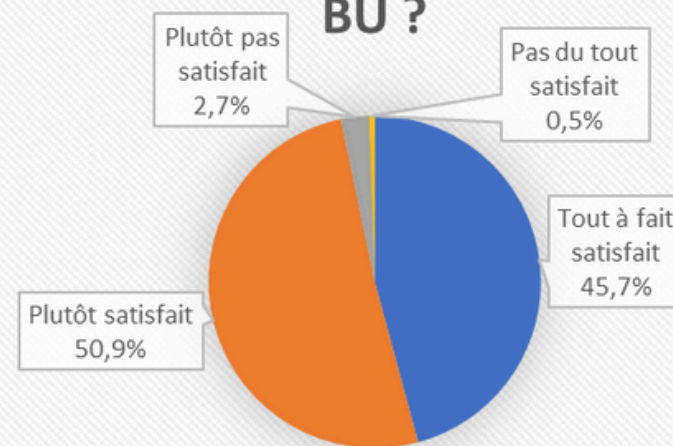
Estimez-vous qu'il est facile d'entrer en contact avec votre BU ?

Estimez-vous qu'il est facile de réaliser vos démarches (inscription, emprunt, PEB, ...) auprès de votre BU ?

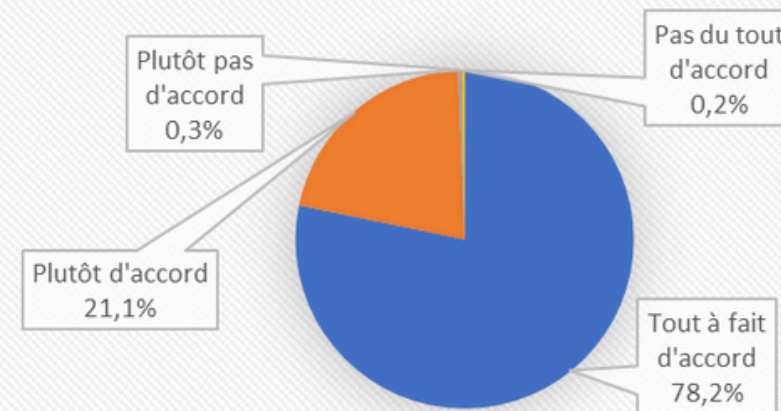
Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par votre BU ?

Avez-vous été satisfait du délai de traitement de vos demandes par la BU (question, inscription, réservation, ...) ?

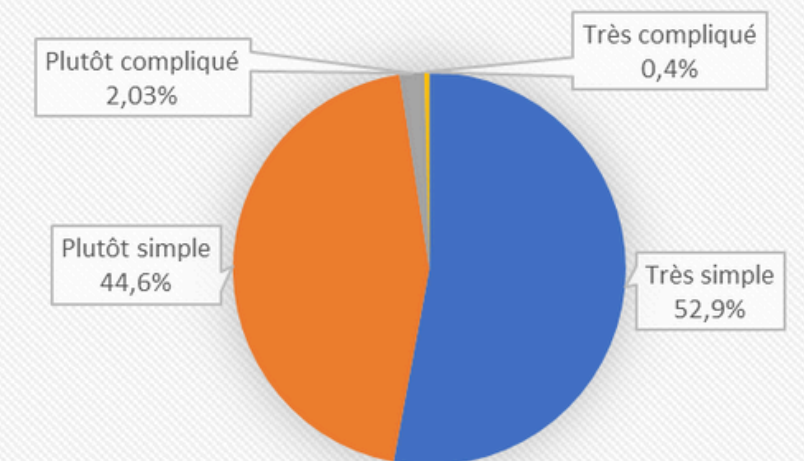
1. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service rendu par votre BU ?



2. Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par votre BU ?

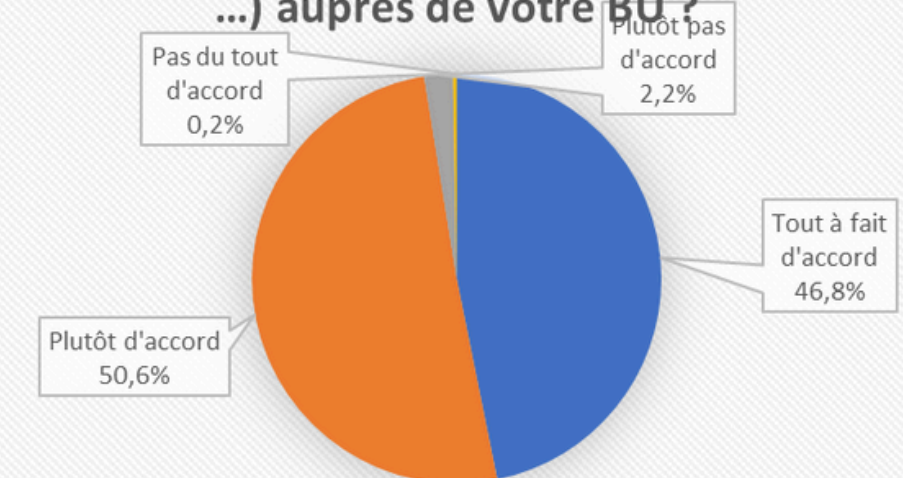


3. Estimez-vous qu'il est facile d'entrer en contact avec votre BU ?

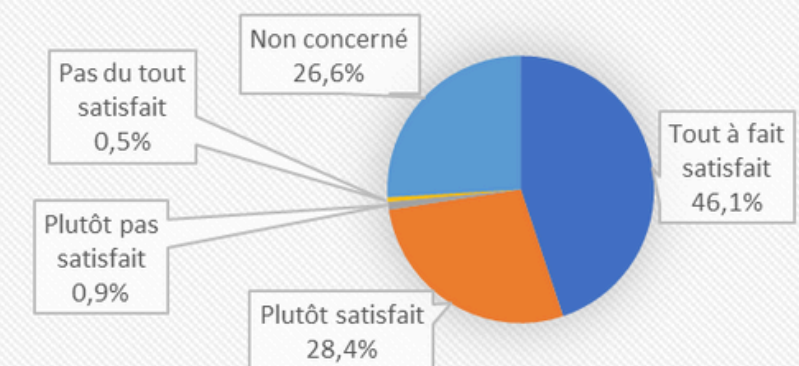


- La qualité globale du service obtient un haut niveau de satisfaction, avec toutefois un peu plus de réponses "plutôt" que "tout à fait satisfaites".
- L'accueil est le critère le mieux évalué (fort taux de réponses très positives) : le réseau a obtenu le label Services publics + (Palier Argent) pour la qualité de son accueil. Cela vient récompenser le fort investissement de l'ensemble des collègues.
- Le contact avec la BU et les démarches sont perçus comme globalement simples. Cela fait suite à un grand travail de simplification des procédures depuis 2 ans : augmentation du nombre de renouvellement possible, possibilité de s'inscrire à distance, travail de simplification du site web et du catalogue, etc.
- Le délai de traitement est bien évalué, mais comporte beaucoup de non-concernés, ce qui laisse penser soit que l'appellation n'a pas été compréhensible des usagers, ou bien qu'ils ne réalisent pas de démarche (inscription automatique, pas d'utilisation du PEB ou du service de réservation).

4. Estimez-vous qu'il est facile de réaliser vos démarches (inscription, emprunt, PEB, ...) auprès de votre BU ?



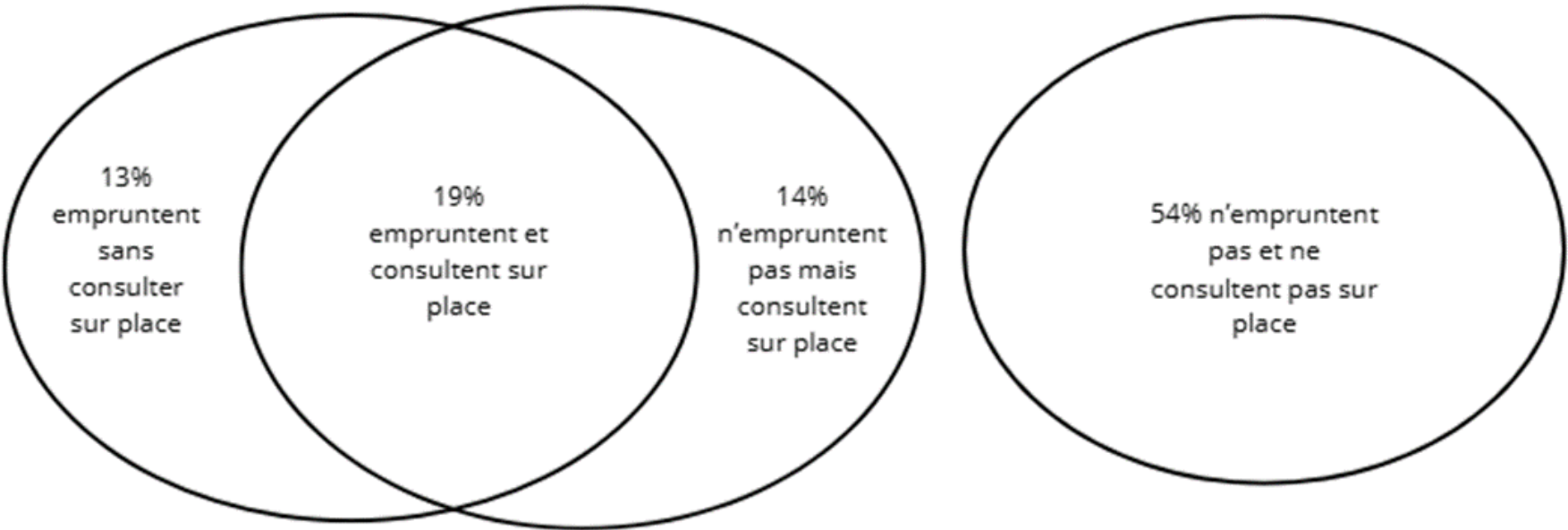
5. Avez-vous été satisfait du délai de traitement de vos demandes par la BU (question, inscription, réservation, ...) ?



ANALYSE DE LA SATISFACTION ET DES USAGES

Une analyse statistique a été menée, prenant pour hypothèse que les variables signifiantes au niveau de l'ensemble des résultats sont le niveau d'études et la discipline.

Variable NIVEAU	Niveau de satisfaction global	Usage 1 Temps passé	Usage 2 Travail sur place	Usage 3 Utiliser une salle de groupe	Usage 4 Emprunter un document	Usage 5 Utiliser un ordinateur
L	96,4%	-1h : 3,9% 1 à 2h : 49,6% Demi-journée : 36,6% Journée : 9,9%	93,6%	44,8%	29,2%	11,2%
M	97,9%	-1h : 17,5% 1 à 2h : 39% Demi-journée : 35% Journée : 8,5%	78%	32%	49%	9,6%
D	100%	Demi-journée : 66% Journée : 33%	33%	0%	33%	66%



Variable DISCIPLINE	Niveau de satisfaction global	Usage 1 Temps passé	Usage 2 Travail sur place	Usage 3 Utiliser une salle de groupe	Usage 4 Emprunter un doc	Usage 5 Utiliser un ordinateur
Droit	96%	-1h : 1,1% 1 à 2h : 31,8% Demi-journée : 54,1% Journée : 13%	97%	40,5%	58,2%	1,7%
LSH	91,6%	-1h : 1,7% 1 à 2h : 68,4% Demi-journée : 24,6% Journée : 5,3%	98,2%	36,2%	46,4%	25,9%
FE2I	100%	-1h : 0% 1 à 2h : 72,5% Demi-journée : 25% Journée : 2,5%	97,5%	41,5%	32,5%	17%
INSPE	99,1%	-1h : 37,4% 1 à 2h : 47,8% Demi-journée : 13,9% Journée : 0,9%	60,9%	26,5%	68,7%	8,5%
IEP	100%	-1h : 90,9% 1 à 2h : 9% Demi-journée : 0% Journée : 0%	9,1%	0%	72,7%	9,1%
CY Tech économie-gestion	100%	-1h : 0% 1 à 2h : 41,3% Demi-journée : 46% Journée : 12,7%	95,2%	28,6%	19%	14,3%
CY Tech sciences et techniques	94,4%	-1h : 2% 1 à 2h : 58% Demi-journée : 32% Journée : 7,5%	93,1%	39,5%	26,7%	17%
IUT	96,8%	-1h : 26,9% 1 à 2h : 58,5% Demi-journée : 13% Journée : 1,5%	83,1%	25%	9,2%	36,4%

ANALYSE DE LA SATISFACTION ET DES USAGES



En moyenne, les usagers de la BU viennent pour des **séjours d'1h à 2h**. On remarque toutefois des différences entre niveaux et les disciplines.

Ainsi :

- Les **masters restent autant 1h à 2h qu'une ½ journée**. On peut estimer qu'ils doivent sans doute travailler sur des projets plus prenants, nécessitant des phases de travail plus longues ;
- Les étudiants en **droit** séjournent à la BU pour **une ½ journée pour plus d'1 étudiant sur 2**. Ces étudiants semblent privilégier les phases d'étude longue, ce qui est peut-être en lien avec les attendus de leurs enseignants ;
- Certaines disciplines comptent un nombre important d'étudiants faisant des courts passages à la BU (**moins d'une heure**) : c'est le cas de l'**IUT**, de l'**INSPE**, et de l'**IEP** (cas particulier car BU provisoire sans place assise). Cela corrobore les observations de collègues, soulignant que ces étudiants viennent souvent à la BU **sur leur pause** (souvent pause déjeuner) pour **emprunter ou rendre un document**, ou bien tout simplement pour « **se poser** ».

Au sein de chaque catégorie, différents profils sont bien sûr présents et il n'existe pas 1 seul profil-type. Au sein des licences par exemple, un tiers reste à la BU pour ½ journée, et près de 10% pour la journée.

Les 3 types d'étudiants **travaillant le plus sur place** sont :

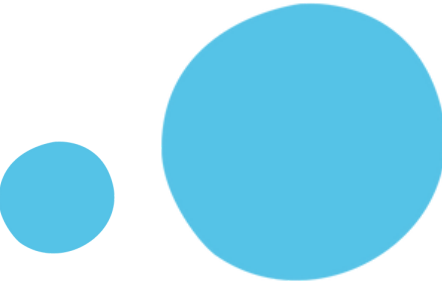
- LSH (98,2%)
 - FE2I (97,5%)
 - Droit (97%)
- 

Les 3 types d'étudiants **utilisant le plus les salles de groupe** sont :

- FE2I (41,5%)
- Droit (40,5%)
- CY Tech Sciences et techniques (39,5%)

Cette réponse est à analyser en gardant en tête que toutes les BU ne disposent pas de salles de groupe. Elle peut correspondre à des devoirs constitués de travaux de groupe ; à ce titre, la forte proportion des étudiants en droit disant utiliser les salles de groupe est étonnante.

Les 3 types d'étudiants **empruntant le plus** sont :

- IEP (72,7%)
 - INSPE (68,7%)
 - Droit (58,2%)
- 

Attention, moins d'un usager BU en LSH utilise le service de prêt. Cela interroge car il s'agit de matières fortement basées sur les sources, quelles soient littéraires, historiques, ou d'un autre type.

Les 3 types d'étudiants **utilisant le plus les postes informatiques** sont :

- IUT (36,4%)
- LSH (25,9%)
- CY Tech Sciences et techniques / FE2I (17%)

Il sera intéressant d'observer l'évolution des pratiques pour les **usagers IEP**, qui passeront en 2026-2027 d'une BU provisoire à une BU neuve, disposant de multiples places assises, de salles de groupe, ainsi que de postes informatiques plus nombreux.

6. UN COMMENTAIRE, UNE REMARQUE, UNE BLAGUE À NOUS LAISSER ?

3 catégories de résultats :

- > points positifs et remerciements
- > points à améliorer
- > blagues



POINTS POSITIFS

Les usagers valorisent :

- La **qualité de l'accueil** et la bienveillance des équipes (*"Juste merci pour votre accueil et votre disponibilité."*).
- Le calme et les **conditions de travail** (*"10 ans d'utilisation de la BU de Cergy et on y retrouve toujours la tranquillité et l'apaisement, merci à tous les travailleurs !"*).
- Le **confort** et la propreté des espaces (*"La BU est agréable, confort et cool et le personnel est sympathique"*).
- Le sentiment d'**être soutenu dans leurs démarches** (*"Un conseil agréable et plein de bons conseils."*).

POINTS POSITIFS (VERBATIMS (NON-EXHAUSTIFS))

"Je vous remercie pour l'attention portée à notre satisfaction au sein de cette BU ! Passez une agréable journée et bon courage!"

"Les bests restez comme vous êtes!"

"L'équipe de la BU est chaleureuse. **La BU est devenu ma deuxième maison**, alors merci à vous pour la qualité de votre service ! (Et merci pour les bonbons quand on est en craquage lors des partiels ! Ca fait chaud au cœur !)"

"Impeccable, continuez comme ça !"

"**Cette bibliothèque est ma seconde maison**"

"super BU très accueillante et plein d'ouvrages merci !"

"Merci pour votre questionnaire, j'ai aimé y répondre, je vous souhaite une agréable journée et merci encore de nous laisser profiter du savoir qu'à nous offrir la bibliothèque !"

"**Merci pour le sondage !**"

"Deux documentalistes tout à fait géniales! Toujours un grand sourire et prêtes à nous aider, une sollicitude qui fait chaud au cœur! Merci infiniment à toutes les deux!"

"La BU est très jolie et nécessaire. Elle est un bon endroit et y'a rien à changer. Merci"

"Merci pour votre bienveillance/sourire à chaque fois que je viens à la BU."

"Heureusement que cette BU existe ! **elle me sauve dans mes études** et le service est parfaitement adapté aux étudiants! Merci beaucoup à toute l'équipe !"

"Le personnel de la BU est toujours souriant"




POINTS A AMELIORER

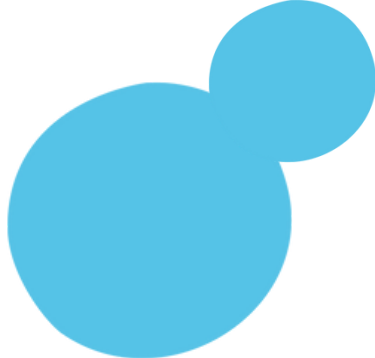


Les préoccupations portent surtout sur :

1. Le **bruit** dans certains espaces (*"Je trouve qu'il y a parfois trop de bruits à certains étages et selon les horaires même si on demande aux gens de faire moins de bruit"*).
2. Le **manque de places**, surtout en période d'examen (*"Dur de trouver des places"*).
3. Les **horaires** jugés trop restreints (*"ce serait bien d'élargir les horaires de la BU"*).
4. Le confort matériel :
 - **wifi** (*"le wifi marche mal"*)
 - **prises** (*"les prises sont difficiles d'accès"*)
 - **température** (*"Il fait froid dans la BU, je tremble que je viens ici"*).
5. L'**accès aux salles de groupe** et leurs réservations (*"Je trouve que le temps de réservation des salles est trop court."*).



ÉTUDIANT-TYPE SUR LE RÉSEAU (MOYENNE DES RÉSULTATS)



- Usager des Chênes
- CY Faculté de droit
- Licence (majoritaire ~57%)
- Fréquence de venue régulière, plusieurs fois par semaine
- Durée sur place : en moyenne entre 1h30 et 3h
- Plutôt seul, mais apprécie les salles de groupe quand disponibles
- Il ne s'informe pas beaucoup par affichage papier, il retient surtout : le bouche-à-oreille et parfois les réseaux de l'université

BIAIS POSSIBLES DE L'ENQUÊTE ET DE L'ANALYSE

De nombreux biais existent qui viennent nuancer les conclusions que nous pouvons tirer de cette enquête, notamment :

- Les réponses concernant les usages sont fortement influencées par la BU que fréquentent les usagers et à propos de laquelle ils ont répondu. En effet, **toutes les BU ne proposent pas les mêmes services**. Les usagers ne pourront pas répondre qu'ils utilisent une salle de groupe si leur BU n'en dispose pas. L'exemple le plus flagrant est celui des usagers IEP de Saint-Germain, dont seulement 9% disent travailler sur place : ce chiffre serait sans doute bien supérieur si la BU disposait de plus d'espaces de travail.
- Bien que les composantes soient globalement bien représentées, des biais liés aux bibliothèques des répondants peuvent affecter les résultats. Par exemple, **il y a eu bien plus de réponses dans certaines BU, comparativement à leur fréquentation** (par exemple, 4 fois plus de réponses aux Cerclades qu'à Sarcelles pour 120 fois plus d'entrées).
- Evidemment, les réponses ne donnent d'indication que sur les fréquentants des BU mais ne donnent que **peu d'informations sur les publics qui ne fréquentent pas les BU**.

Concernant l'analyse, celle-ci se fait via Excel et est peu aisée. Il serait utile :

- De recourir à d'**autres outils d'analyse** ;
- D'**analyser davantage de variables** ;
- D'**identifier les variables significatives**, sans doute différente du niveau ou de la composante. Par exemple, la variable de la durée de séjour permettrait peut-être mieux d'identifier les différents profils d'usagers que le niveau : un étudiant en licence fréquentant la BU pour des demi-journées pourrait avoir des besoins plus proches de ceux d'un étudiant en master la fréquentant pour la même durée que de ceux d'un autre étudiant en licence ne venant que pour 1 heure ou moins.

- Un suivi des suggestions sur les différents sites et au niveau du réseau
- Une communication vis-à-vis des usagers sur les sites
- Des actions correctives le cas échéant
- Un bilan dans 6 mois

ET APRÈS ?



POINTS À AMÉLIORER POUR L'ÉDITION 2026 (ORGANISATION)

- Avoir un rétroplanning (délais d'acheminement des formulaires imprimés, communication, etc.).
- Vérification du formulaire en ligne sur les différents supports (ordinateur, tablette, etc.).
- Solliciter directement les étudiants, notamment hors des BU (affiches dans les toilettes, distribution de questionnaires lors des formations ou à la cafétaria, etc.) pour toucher les étudiants qui ne viennent pas à la BU.



VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Contactez :

Anna Duchet-Annez
anna.duchet-annez@cyu.fr

ou Magali Thiebaut
magali.thiebaut1@cyu.fr