

# ENQUÊTE DES BU

9 JANVIER AU 30 JANVIER 2023

## Résultats



Labellisée Marianne depuis 2018, la Direction des BU de l'UVSQ mène régulièrement des enquêtes et a lancé une enquête de satisfaction du 9 au 30 janvier 2023.

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de sa démarche qualité. Elle participe à sa mise en conformité avec le Référentiel Services Publics+ qui recommande aux établissements d'évaluer annuellement la satisfaction de leurs usagers



**Enquête BU 2023** UVSQ  
UNIVERSITÉ PARIS-SACLAY

Répondez,  
votre avis est essentiel !

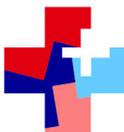
Une équipe à vos côtés

 [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr)  
du 9 au 30 janvier 2023

[@bibuvsq](http://www.bib.uvsq.fr)    

© Nicolas Desprez / CDD 718



**SERVICES PUBLICS+** 



# MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Réalisée en interne avec l'outil Limesurvey, cette enquête remplit deux objectifs principaux : connaître la satisfaction des usagers et recueillir leurs remarques et suggestions.

Le public visé : toute la communauté universitaire, les lecteurs extérieurs inscrits et les visiteurs occasionnels.

Le questionnaire invite le répondant à évaluer la qualité de la bibliothèque :

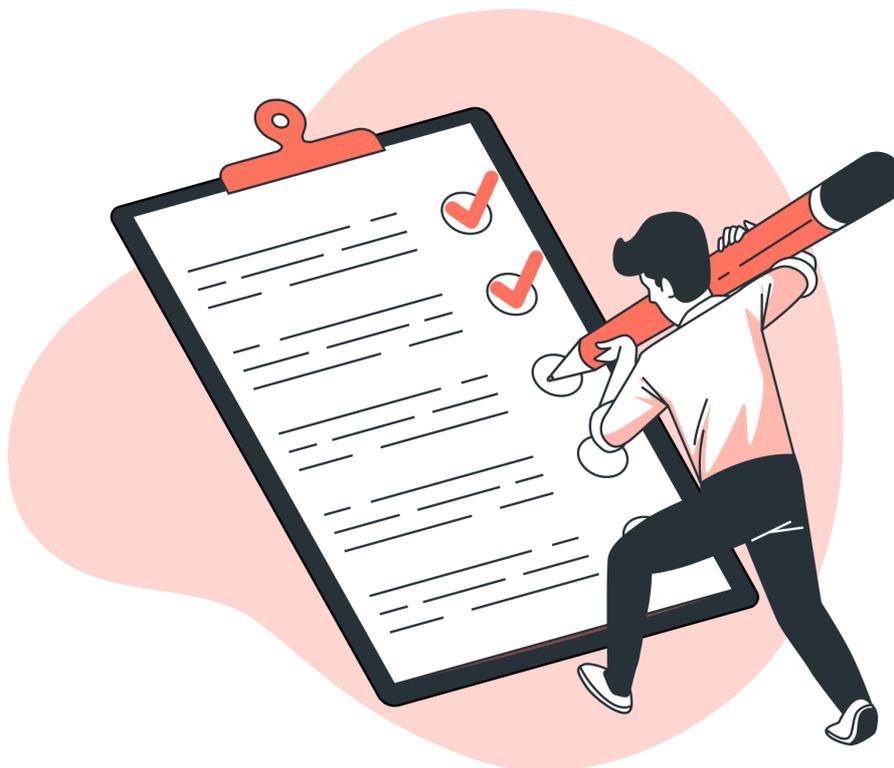
- les conditions d'accueil (horaires, propreté, disponibilité des espaces de travail...)
- les services documentaires (offre documentaire, PEB, assistance du personnel, durée d'emprunt...)
- les services spécifiques de chaque bibliothèque
- les services complémentaires (offre culturelle, réseaux sociaux, communication...)

Ces quatre thématiques sont déclinées en une dizaine d'items pour lesquels le répondant doit attribuer une note sur une échelle de 1 à 7 (1= minimum, 7 = maximum).

Le questionnaire est personnalisé et adapté en fonction de la bibliothèque et du type de public.

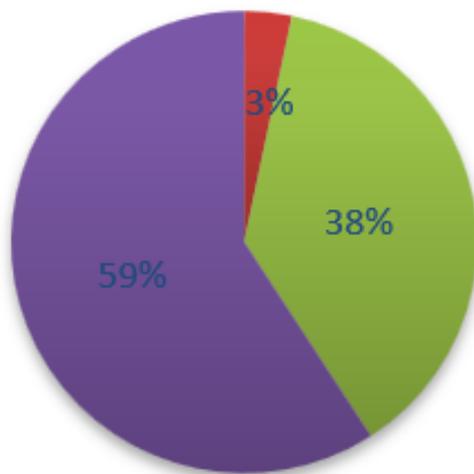
Il se conclut par deux questions générales : l'évaluation de la satisfaction globale et l'évaluation de la probabilité à recommander la bibliothèque.

Tout au long du questionnaire, le répondant peut laisser un commentaire libre et l'ensemble des résultats est anonymisé.



L'enquête menée du 9 au 30 janvier 2023  
a recueilli l'avis de 867 répondants

**Satisfaction globale  
des 867 répondants  
sur une échelle de 1 (min) à 7 (max)**



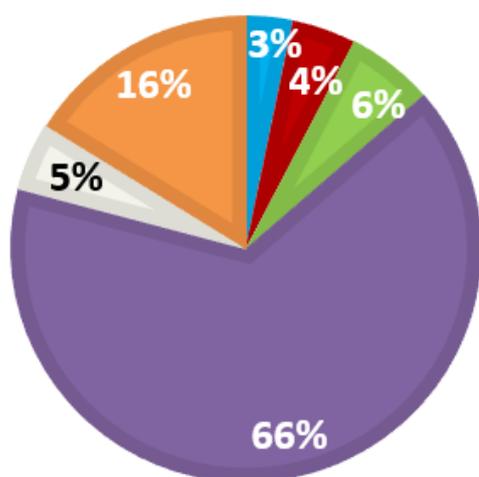
■ entre 1 et 3 ■ 4 ou 5 ■ 6 ou 7

# EVALUATION DE LA SATISFACTION GLOBALE ET DE L'INDICE DE RECOMMANDATION

Satisfaction globale : **8 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **8,5 /10**

## RÉPARTITION DES RÉPONDANTS / BU



- BU de Boulogne
- BU de Mantes
- BU de Rambouillet
- BU de St-Quentin
- BU de Vélizy
- BU de Versailles

Participation à l'enquête (répondants par statut et par BU)	BU St-Quentin	BU Versailles	BU Boulogne	BU Rambouillet	BU Vélizy	BU Mantes	Total
Etudiant en licence à l'UVSQ	238	80	1	0	5	0	324
Etudiant en master à l'UVSQ/Paris Saclay	89	19	3	0	7	0	118
Etudiant en doctorat à l'UVSQ/Paris Saclay	14	11	0	0	1	0	26
Etudiant en santé à l'UVSQ	119	12	23	1	0	0	155
Etudiant en IUT ou licence pro à l'UVSQ	6	0	0	40	21	34	101
Etudiant ISTY	0	0	0	0	2	1	3
Enseignant et/ou chercheur à l'UVSQ	19	9	1	7	3	3	42
Autre personnel de l'UVSQ	5	2	0	4	1	0	12
Public extérieur	78	7	0	0	1	0	86
<b>Total général</b>	<b>568</b>	<b>140</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>867</b>

# SYNTHÈSE GLOBALE DES QUESTIONS

Moyenne des notes converties sur 10 pour chaque item	BU St-Quentin	BU Versailles	BU Boulogne	BU Mantes	BU Rambouillet	BU Vélizy
La bibliothèque est un lieu confortable pour travailler	8,3	8,5	8,3	8,2	8,1	8,8
Je me repère facilement dans la bibliothèque	8,3	9	9,7	8,3	8,7	8,1
Les espaces et le mobilier sont propres	8,8	9,2	9,4	8,4	9,1	9,5
Les toilettes sont propres	5,6	7,3	5	7,3	8,7	8,2
La température ambiante est suffisante pour travailler dans de bonnes conditions	5,8	7	8,9	7	8,1	7,7
Je peux travailler dans le calme à la bibliothèque	8,3	7,7	8,7	8,3	7,4	9
Les horaires sont adaptés	8	6,8	9,2	8,3	6	8,3
Je trouve facilement une place de travail quand j'en ai besoin	8,6	8,7	6,7	8,3	7,2	9,3
Je trouve facilement un espace pour travailler en groupe quand j'en ai besoin	7	7,1	4,9	8,2	6,8	7,9
Un ordinateur est disponible quand j'en ai besoin	9	9,1	6,3	7,4	8,1	9
Je peux imprimer, photocopier et scanner facilement	8,5	8,3	NC	7,8	NC	8,6
J'ai accès à la wifi quand j'en ai besoin	7,6	6,4	3	7,3	8	8,5
Le personnel est toujours disponible pour m'aider	9,2	9,4	9,9	8,3	8,9	9,7
Le personnel est en mesure de répondre à mes questions	9,1	9,4	9,9	8,5	9	9,2
La formation/visite que j'ai suivie à la BU a répondu à mes attentes	8,3	9,2	NC	7,6	8,5	9
Le site web de la BU me permet de trouver des ressources documentaires pertinentes	8,6	8,9	9	7,6	7,7	8,2
Je trouve facilement la documentation dont j'ai besoin pour réviser mes cours et préparer mes examens	8,6	8,6	9	7,7	7,5	8,2
Les livres que je cherche sont généralement en rayon	8,4	9,1	9,4	7,1	6,9	8,3
J'accède facilement aux ressources électroniques depuis chez moi	8,7	9,2	8,5	7,3	8,3	8,1
Les ressources électroniques sont utiles pour mes études (articles de revues en ligne, ebooks)	8,7	8,7	8,6	7,2	8	8,4
La durée d'emprunt est suffisante	7,6	7,6	8,6	9	9	8,4
Le nombre de livres que j'ai le droit d'emprunter est suffisant	8,4	8,8	9,1	8,4	8,6	8
Le service de réservation me permet d'obtenir un livre déjà emprunté	8,3	8,7	8,6	6,7	8,3	8,5

# SYNTHÈSE GLOBALE DES QUESTIONS

## Suite tableau

Moyenne des notes converties sur 10 pour chaque item	BU St-Quentin	BU Versailles	BU Boulogne	BU Mantes	BU Rambouillet	BU Vélizy
Le service de prolongation me permet de conserver l'ouvrage deux semaines supplémentaires	8,9	8,8	9	7,4	9,6	9,1
Le délai d'attente du service de navette (faire venir un livre d'une autre BU de l'UVSQ) est satisfaisant	8,6	8,9	NC	6,1	8,2	8,4
Le délai d'attente du PEB (prêt entre bibliothèques) est satisfaisant	8,2	9,2	9	6,7	8,6	7,9
L'aide du personnel pour trouver un livre m'est utile	9,2	9,6	9,7	8,1	9	8,8
L'information sur le site web de la bibliothèque est claire	8,3	8,6	9,1	7,3	7,7	7,9
Je suis informé-e de l'actualité de la bibliothèque (changement d'horaires, ateliers, expositions...)	8,2	8,4	8,6	6,8	6,9	8
La bibliothèque m'informe des nouveautés (documentation, services)	7,8	8	8,7	6,6	6,1	8,1
La page Facebook de la BU m'intéresse	4,6	3,8	5,8	3,9	2,4	5,4
Le compte Twitter de la BU m'intéresse	4,5	4	3,1	3,2	2,8	4,9
Le compte Instagram de la BU m'intéresse	6,5	6,2	5,2	3,4	4,2	5,9
Les expositions, conférences, événements organisés par la BU m'intéressent	6,5	6,4	NC	5,8	6,6	7,6
<b>Questions spécifiques aux BU de St-Quentin, Versailles et Vélizy</b>						
Je peux emprunter ou rendre facilement mes livres à l'automate	9,4	9,4	Je peux rendre facilement mes livres (boite de retour)		8,7	
Les salles de travail en groupe sont adaptées à mes besoins (équipement, capacité, bruit)	8,4	8,4	Les salles de travail en groupe sont adaptées à mes besoins		8,5	
L'appli Affluences me permet de réserver facilement une salle de travail en groupe ou une cabine acoustique	8,8	9,1	Je trouve des romans, BD et mangas qui me plaisent		7,8	
Une cabine acoustique me permet de téléphoner ou de faire une visio dans le calme	8,6	9,1	Je trouve des DVD qui me plaisent		7,5	
La bulle de coworking me permet de travailler en groupe dans le calme	NC	8,8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #f8d7da;"><b>Moyenne inférieure ou égale à 5/10</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #fff3cd;"><b>Moyenne entre 5 et 7/10</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #d4edda;"><b>Moyenne entre 7 et 9/10</b></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d4edda;"><b>Moyenne égale et au-dessus de 9/10</b></div>			
L'espace pause-café (ou BUvette) répond à mes attentes	7	7,9				
(Les ateliers proposés par la BU (CV, lettre de motivation, ...) m'intéressent	6,9	7,1				
Un cartable numérique (PC portable à emprunter) est disponible quand j'en ai besoin	NC	8,9				
Il est facile d'emprunter ou rendre un cartable numérique grâce à la matrice	NC	9				



**BU**  
Saint-Quentin

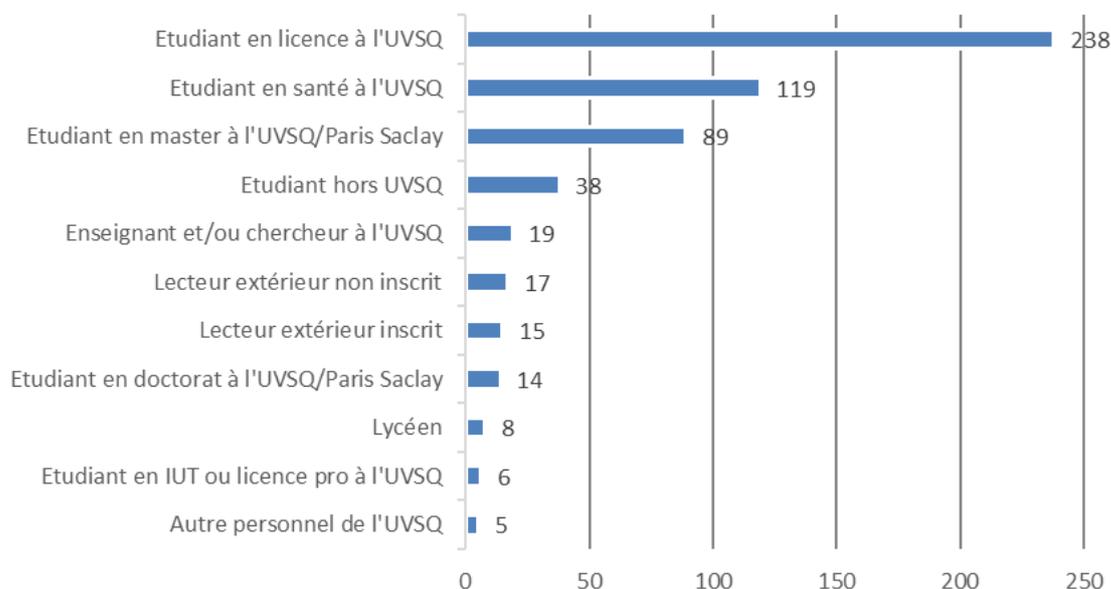
# FOCUS SUR LA BU ST-QUENTIN

## 568 répondants

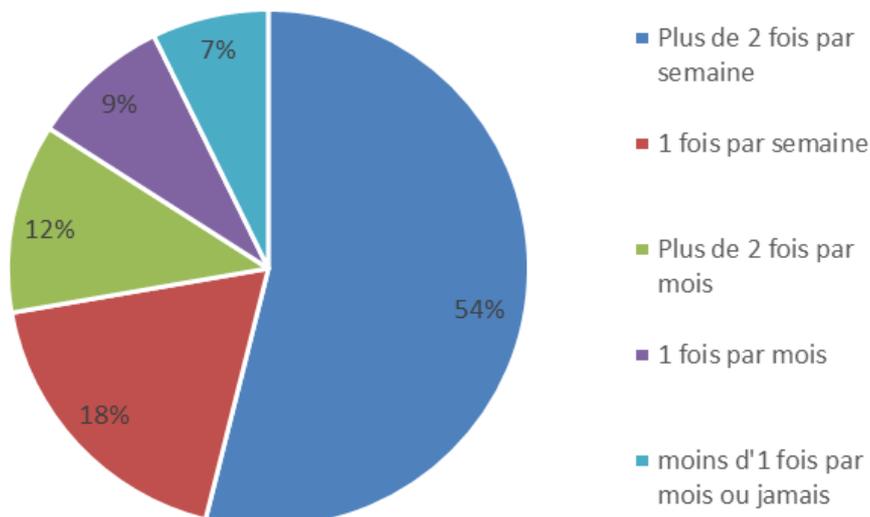
Satisfaction globale : **8,1 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **8,8 /10**

### Statut des répondants - BU St-Quentin



### Fréquentation - BU St-Quentin





# FOCUS SUR LA BU ST-QUENTIN

568 répondants

## LES NOTES

8,3 / 10



CONFORT

8,8 / 10



MOBILIER

8 / 10



HORAIRES

7 / 10



SALLE DE TRAVAIL  
EN GROUPE

7,6 / 10



WIFI

9,2 / 10



PERSONNEL



**BU**  
Saint-Quentin

# FOCUS SUR LA BU ST-QUENTIN

568 répondants

## LES NOTES

**8,4 / 10**



**ACCESSIBILITÉ  
OUVRAGES**

**8,7 / 10**



**RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES**

**7,6 / 10**



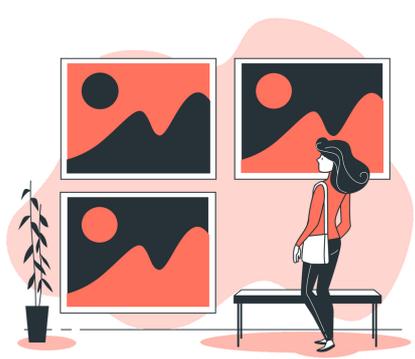
**DURÉE EMPRUNT**

**8,2 / 10**



**SERVICE DU PEB**

**6,5 / 10**



**ANIMATION CULTURELLE**

**7 / 10**



**ESPACE PAUSE CAFÉ**



**BU**  
Saint-Quentin

# FOCUS SUR LA BU ST-QUENTIN

## 568 répondants

### QUELQUES COMMENTAIRES

Il fait vraiment frais dans la bibliothèque surtout à l'étage. C'est assez déroutant de travailler avec son manteau  
(L2 Eco Gestion Management)

La température au 1er et 2e étage n'est pas suffisante et on finit par devoir partir à cause du froid  
(L2 Droit Science politique)

Serait-il possible de mettre à disposition des plaids s'il vous plaît ?  
(4ème année Médecine)



Il serait sympa d'avoir des espaces travail/détente pour travailler sur des canapés ou des poufs, histoire de ne pas toujours être assis  
(1ère année Médecine)

Des fauteuils pour plus de confort  
(étudiant hors UVSQ)



La machine à café est trop souvent en panne  
(4ème année Médecine)

Il faudrait un micro-ondes et une bouilloire pour faire du thé  
(4ème année Médecine)

Plus de tables et de chaises à l'espace pause-café seraient top  
(2ème année Santé sauf médecine)



Wifi insuffisant  
(1ère année Médecine)

Le wifi bugge sans cesse  
(M1 Informatique)

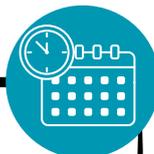
Le wifi se déconnecte dès qu'on bouge dans la BU et il faut remettre ses codes, ça serait bien si on pouvait avoir une connexion plus stable :)  
(2ème année Médecine)



Horaires un peu plus larges le samedi serait super  
(4ème année Médecine)

Domage que le samedi vous fermez à 18h  
(étudiant hors UVSQ, L3 Management des Organisations)

Horaires souhaités : 08h00-22h00  
(M1 Informatique)





**BU**  
Saint-Quentin

# FOCUS SUR LA BU ST-QUENTIN

## 568 répondants

### QUELQUES COMMENTAIRES

La salle sieste c'est génial  
(2ème année Médecine)

La mise à disposition de protections  
hygiéniques gratuites ainsi que les  
nouvelles cabines insonorisées  
sont de très bonnes idées  
(L3 Langues)

Une excellente conférence sur le thème  
des artistes et écrivains et les rouages  
du procès en France, l'an dernier :  
GÉNIAL !  
(auditeur libre)

Il faut un rajout  
des salles de travail  
(M2 Droit, science politique)

Pas assez de cabines  
acoustiques  
(L1 Histoire, littérature,  
tourisme, sociologie)

Le personnel est toujours aimable !! Merci  
(M1 Patrimoine)

Merci de votre compréhension,  
la BU est un endroit génial !  
(L2 Droit Science politique)

J'en profite pour remercier l'équipe de cette BU.  
Je ne la connais absolument pas mais il me semble  
adéquat de saluer les gens dont le métier  
est de faire vivre et d'entretenir le lieu  
(L2 Droit / Anglais)

Le personnel est toujours disponible et très gentil  
(L2 Droit, science politique)

Merci aux agents d'entretien  
qui nettoient même après le passage  
de certaines filles aux toilettes  
qui n'ont de respect pour personne...  
Il est toujours agréable de les croiser le soir :)  
(1ère année Médecine)

Il faudrait éduquer tout le monde pour que chacun  
respecte la propreté des toilettes  
(1ère année Médecine)

Je me doute que le ménage de la BU doit être long et  
fastidieux, mais il arrive que les tables pour travailler  
soient sales : poussière  
(L2 Droit Science politique)

Dalloz, Lextenso et Lexbase sont particulièrement  
utiles en licence de droit. Pour le reste c'est assez  
peu utile ou sinon il faudrait nous former à les  
utiliser : les chargés de TD n'ont généralement  
pas assez de temps pour nous former  
(L2 Droit Science politique)

Pas bcp de ressources dans mon domaine d'étude  
technique : automatique - systèmes embarqués  
(M1 Electronique, mécanique, robotique, télécom)

Les livres relatifs au droit sont éparpillés dans  
3 endroits différents, ce qui n'est pas pratique  
(M1 Droit Science politique)





**BU**  
Versailles

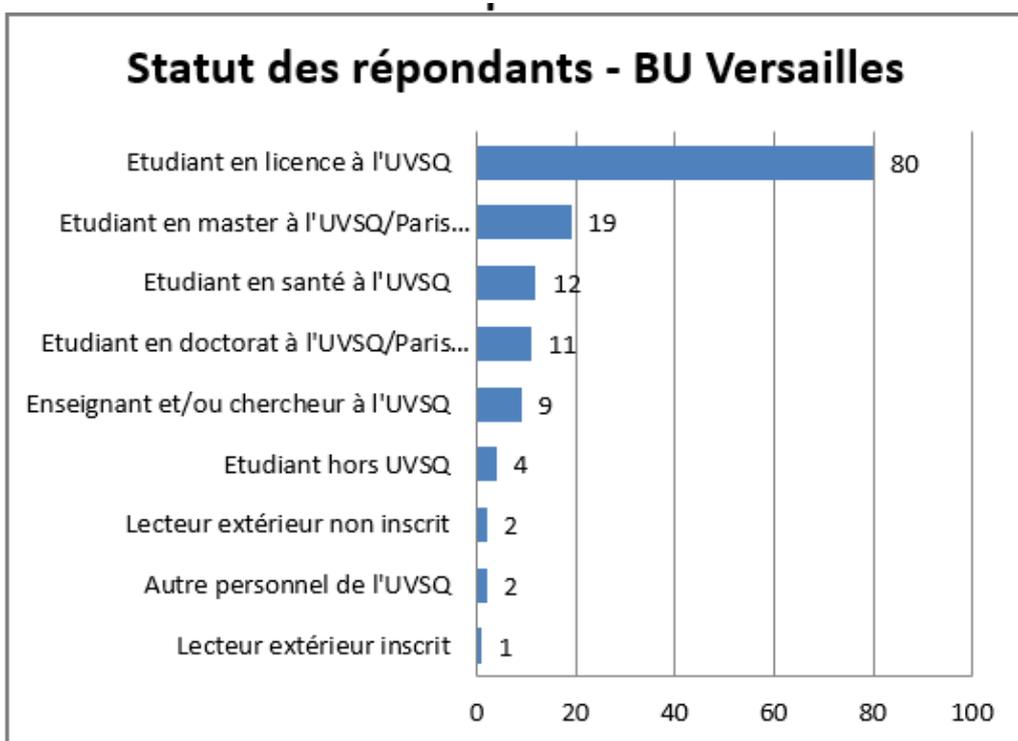
# FOCUS SUR LA BU VERSAILLES

140 répondants

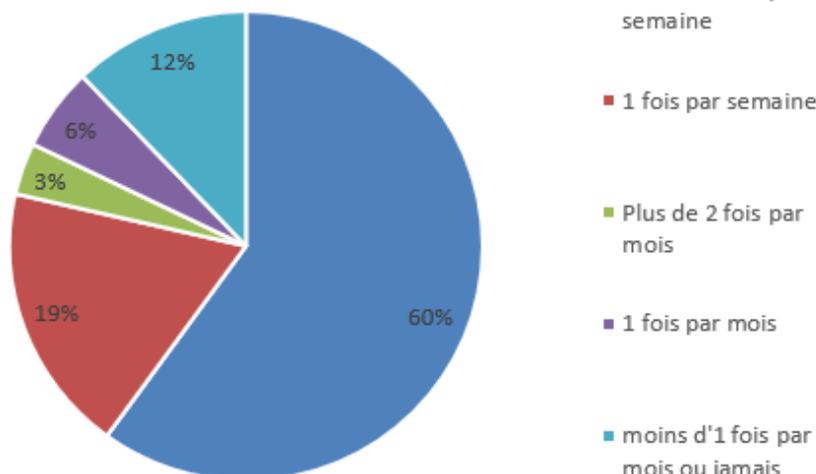
Satisfaction globale : **8 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **8,4 /10**

## Statut des répondants - BU Versailles



## Fréquentation - BU Versailles





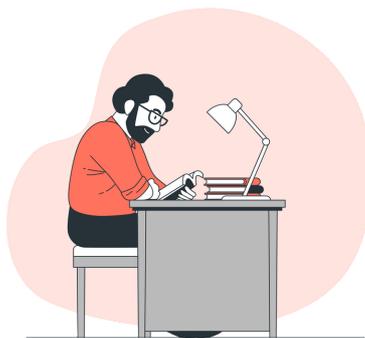
**BU**  
Versailles

# FOCUS SUR LA BU VERSAILLES

140 répondants

## LES NOTES

**8,5 / 10**



CONFORT

**9,2 / 10**



MOBILIER

**6,8 / 10**



HORAIRES

**7,1 / 10**



SALLE DE TRAVAIL  
EN GROUPE

**6,4 / 10**



WIFI

**9,4 / 10**



PERSONNEL



**BU**  
Versailles

# FOCUS SUR LA BU VERSAILLES

140 répondants

## LES NOTES

9,1 / 10



ACCESSIBILITÉ  
OUVRAGES

9,2 / 10



RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES

7,6 / 10



DURÉE EMPRUNT

9,2 / 10



SERVICE DU PEB

6,4 / 10



ANIMATION CULTURELLE

7,9 / 10



ESPACE PAUSE CAFÉ



**BU**  
Versailles

# FOCUS SUR LA BU VERSAILLES

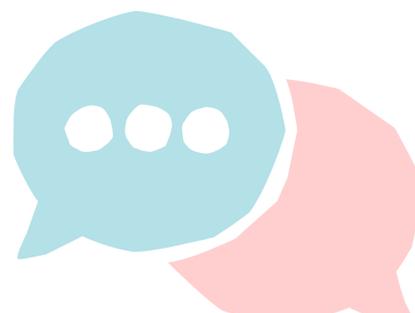
140 répondants

## QUELQUES COMMENTAIRES

La BU devrait rester ouverte plus tard le soir  
et être ouverte le samedi  
*(étudiant en L3 Informatique)*



La bibliothèque est vraiment un super espace, j'ai été plutôt  
sévère dans la notation. Mais une ouverture le samedi  
ou plus tard le soir serait le rêve.  
Je serais même prêt à travailler certains soirs  
si vous avez besoin de plus de personnel  
*(2ème année Médecine)*



J'ai du mal à travailler chez moi et la BU me permet de  
trouver une bonne ambiance de travail. Malheureusement,  
elle n'est pas ouverte le samedi, ce qui serait un vrai plus !  
*(L1 Biologie)*

Le wifi est vraiment LE problème  
le plus impératif à régler car pour  
une BU c'est déplorable !  
*(L1 Chimie)*



La BU serait parfaite si l'on captait le wifi  
dans les salles de travail en groupe, de  
manière à pouvoir faire des recherches  
internet, voir même regarder des vidéos  
(soit un débit pas trop faible)  
*(L1 Biologie)*

Pouvoir boire son café autre  
part qu'à la BUvette car il y a  
des poubelles près des sièges  
*(L1 Physique)*



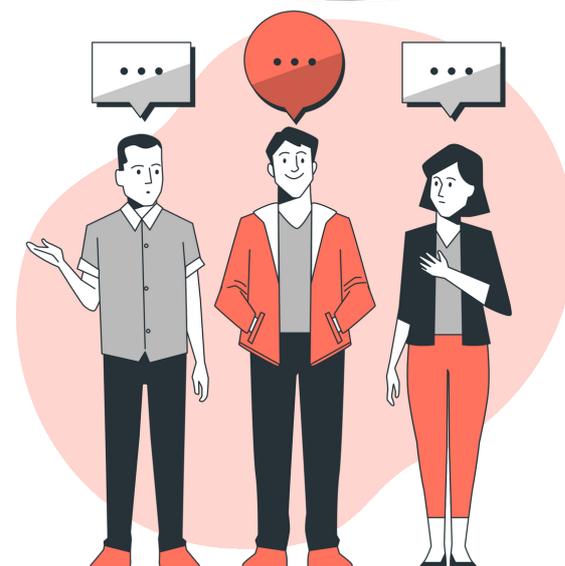
Ce serait bien de faire un espace fermé pour  
l'espace BUvette parce que c'est bruyant  
*(4ème année Médecine)*

L'espace BUvette qui n'en est pas un,  
car les deux machines disponibles ne  
fonctionnent quasiment jamais !  
*(L1 Chimie)*

Il y a en général trop de bruit  
entre 11H et 14H, des rondes  
pour demander le calme et  
des annonces seraient bienvenues  
*(L3 Biologie)*



Faire en sorte que la BU soit calme,  
pour pouvoir étudier sans  
un brouhaha permanent  
*(M2 Mathématiques)*





**BU**  
Versailles

# FOCUS SUR LA BU VERSAILLES

140 répondants

## QUELQUES COMMENTAIRES



Cartable numérique plus récent serait nécessaire : trop lent et peu ergonomique, lourd  
(L3 Biologie)

Je trouve que la BU est belle et moderne, pleine de ressources et relativement calme. Le matériel mis à disposition est satisfaisant, et l'espace en lui-même est plutôt sympa  
(L3 Biologie)



Ajouter des portes pour les carrels  
(L3 Biologie)

Les salles de travail en groupe sont souvent indisponibles dès la matinée, il y en a trop peu  
(L1 Chimie)



Il fait assez froid dans la bibliothèque de St-Quentin et de Versailles :(( pas top pour se concentrer  
(3ème année médecine)

Il fait malheureusement froid et en hiver, la BU n'est pas fréquentable  
(L3 Chimie)



Je tiens à souligner la gentillesse du personnel d'entretien ainsi que le personnel en charge de la bibliothèque  
(L2 Chimie)

Sinon vraiment bravo au personnel qui gère la propreté, super clean la BU. Le personnel pour la plupart très souriant, surtout les jeunes !  
(L1 Biologie)

En dehors de ces considérations sur les horaires, la BU de Versailles est très agréable et le personnel très accueillant et gentil. C'est à saluer ! On s'y sent très bien  
(M2 Droit, Science politique)





**BU**  
Boulogne

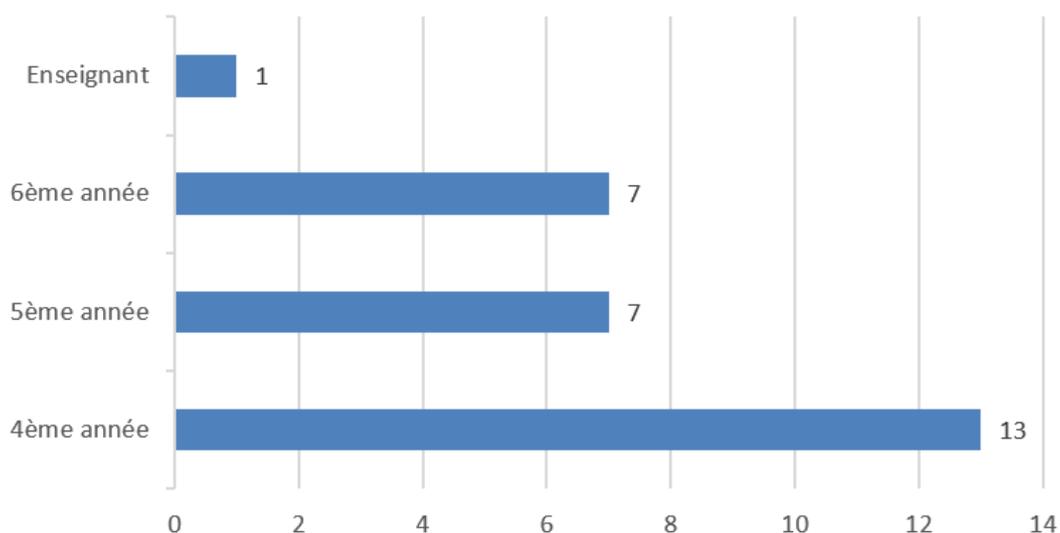
# FOCUS SUR LA BU BOULOGNE

28 répondants

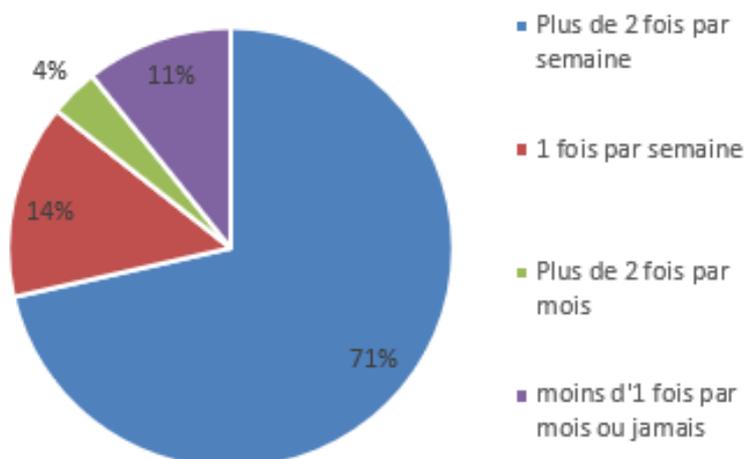
Satisfaction globale : **8,5 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **8,4 /10**

Statut des répondants - BU Boulogne



Fréquentation - BU Boulogne





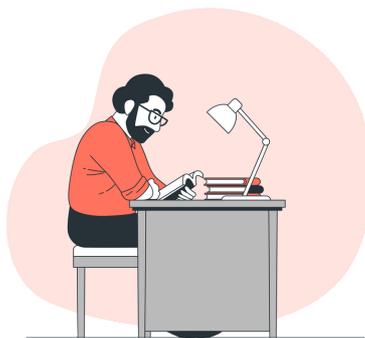
**BU**  
Boulogne

# FOCUS SUR LA BU BOULOGNE

28 répondants

## LES NOTES

8,3 / 10



CONFORT

9,4 / 10



MOBILIER

9,2 / 10



HORAIRES

6,7 / 10



PLACE DE TRAVAIL

8,7 / 10



CALME

9,9 / 10



PERSONNEL



**BU**  
Boulogne

# FOCUS SUR LA BU BOULOGNE

28 répondants

## LES NOTES

9,4 / 10



ACCESSIBILITÉ  
OUVRAGES

8,5 / 10



RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES

8,6 / 10



DURÉE EMPRUNT

9,1 / 10



SITE WEB

3 / 10



WIFI

9 / 10



PROLONGATION PRÊT  
POUR 2 SEMAINES



**BU**  
Boulogne

# FOCUS SUR LA BU BOULOGNE

28 répondants

## QUELQUES COMMENTAIRES

Un wifi à la BU de Boulogne serait génial !  
(4ème, 5ème et 6ème année)

Locaux trop petits  
(5ème année)

Il manque parfois les dernières éditions des collèges et certains livres vieillissent  
(4ème année)

Pas de navette possible entre St-Quentin et Boulogne : à instaurer si possible  
(6ème année)

Je ne savais pas qu'il y avait un service de navette, ni de réservation ou de PEB  
(6ème année)

Augmenter la durée des prêts  
(4ème année)

Moins de bruit : ouvertures de porte, discussion près des livres  
(6ème année)

Ouverture de la bibliothèque à 8h  
(6ème année)

Un accueil toujours chaleureux  
et beaucoup de disponibilité  
(4ème année)

Parfait !  
(6ème année)





**BU**  
Mantes

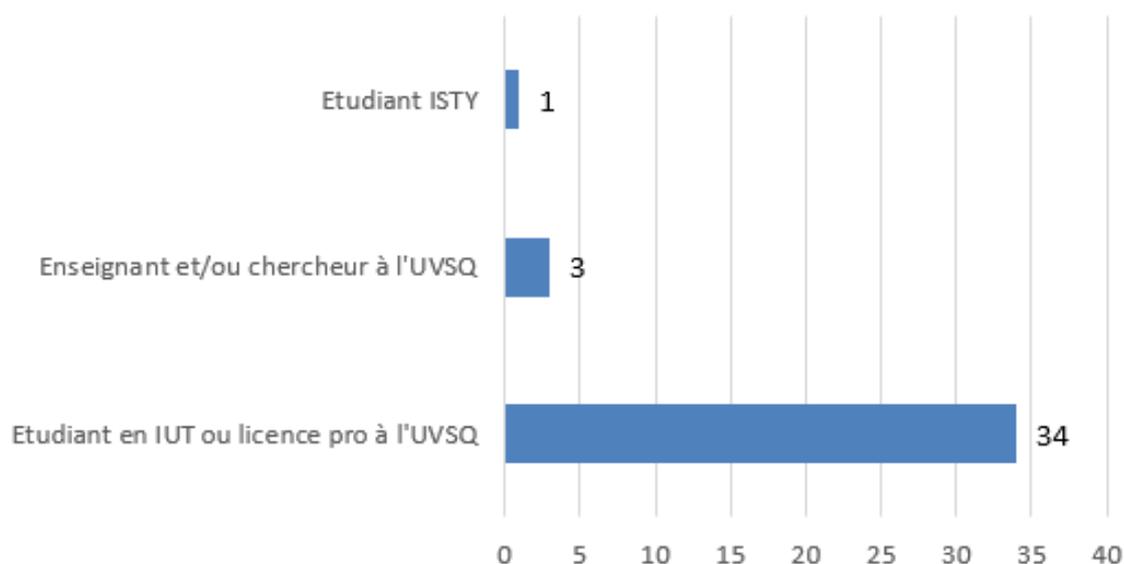
# FOCUS SUR LA BU MANTES

38 répondants

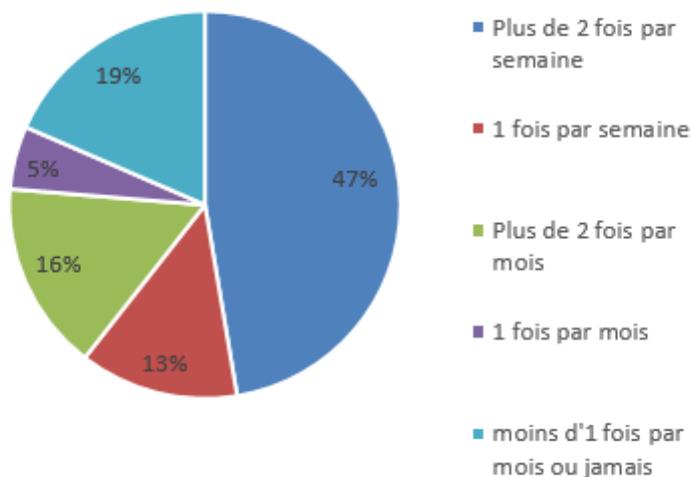
Satisfaction globale : **7,2 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **7,1 /10**

## Statut des répondants - BU Mantas



## Fréquentation - BU Mantas





**BU**  
Mantes

# FOCUS SUR LA BU MANTES

38 répondants

## LES NOTES

8,2 / 10



CONFORT

8,4 / 10



MOBILIER

8,3 / 10



HORAIRES

8,2 / 10



SALLE DE TRAVAIL  
EN GROUPE

7,3 / 10



WIFI

8,3 / 10



PERSONNEL



**BU**  
Mantes

# FOCUS SUR LA BU MANTES

38 répondants

## LES NOTES

**7,1** / 10



ACCESSIBILITÉ  
OUVRAGES

**7,3** / 10



RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES

**9** / 10



DURÉE EMPRUNT

**7,3** / 10



SITE WEB

**5,8** / 10



ANIMATION CULTURELLE

**7,6** / 10



FORMATION/ VISITE BU



**BU**  
Mantes

# FOCUS SUR LA BU MANTES

38 répondants

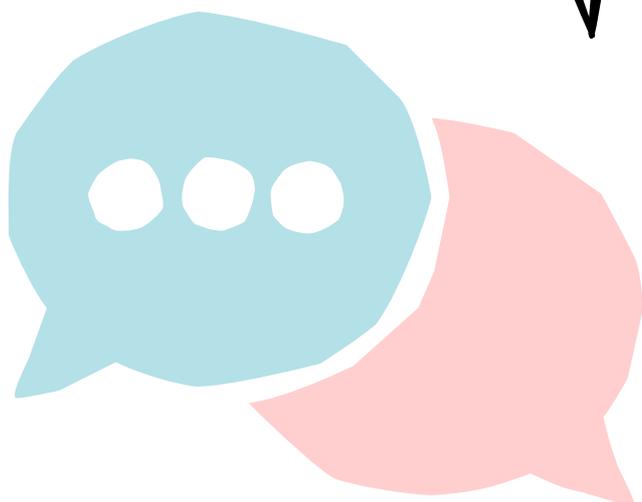
## QUELQUES COMMENTAIRES

Je ne savais pas qu'il y avait  
une BU à Mantas  
*(étudiant Ingénieur)*

Pas assez de PC  
*(1ère année Electronique, mécanique, robotique)*

La BU en ligne est très pratique /  
Je recommande la BU (par le net)  
à mes promos d'étudiants  
*(enseignant en Génie informatique)*

La bibliothèque ferme un peu trop tôt  
*(1ère année Eco, gestion, management)*





**BU**  
Rambouillet

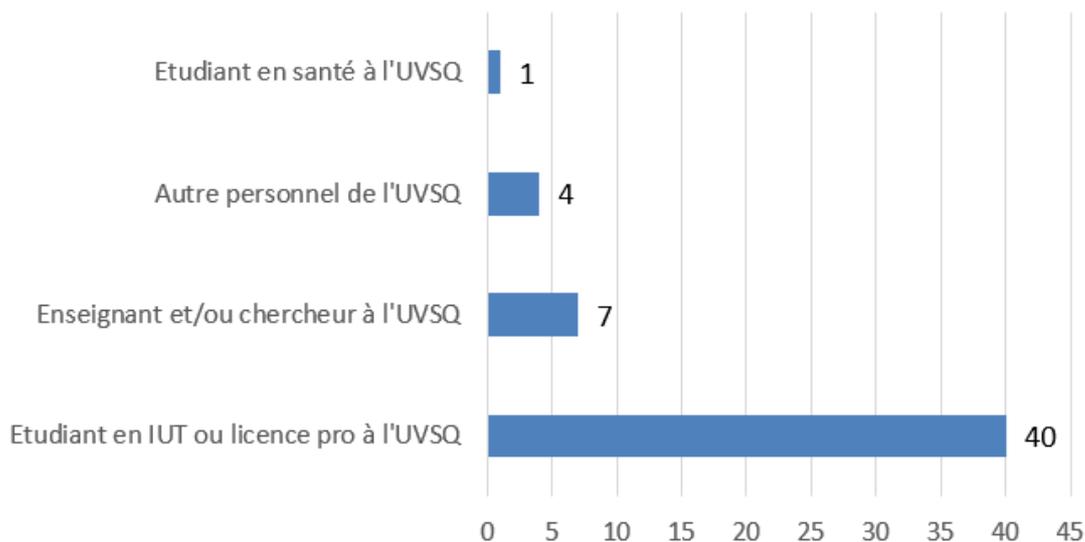
# FOCUS SUR LA BU RAMBOUILLET

52 répondants

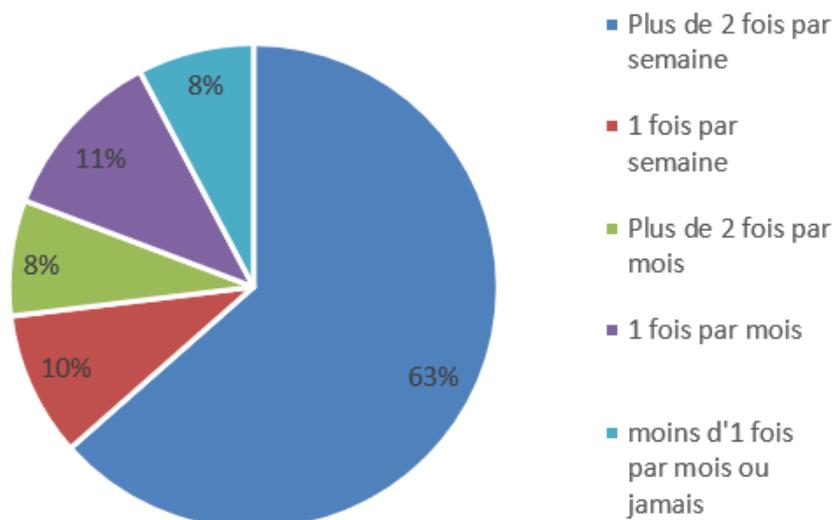
Satisfaction globale : **7,9 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **7,5 /10**

## Statut des répondants - BU Rambouillet



## Fréquentation - BU Rambouillet





**BU**  
Rambouillet

# FOCUS SUR LA BU RAMBOUILLET

52 répondants

## LES NOTES

**8,1 / 10**



CONFORT

**9,1 / 10**



MOBILIER

**6 / 10**



HORAIRES

**6,8 / 10**



SALLE DE TRAVAIL  
EN GROUPE

**8 / 10**



WIFI

**8,9 / 10**



PERSONNEL



**BU**  
Rambouillet

# FOCUS SUR LA BU RAMBOUILLET

52 répondants

## LES NOTES

**6,9** / 10



ACCESSIBILITÉ  
OUVRAGES

**8,3** / 10



RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES

**9** / 10



DURÉE EMPRUNT

**7,8** / 10



SITE WEB

**6,6** / 10



ANIMATION CULTURELLE

**8,5** / 10



FORMATION / VISITE BU



**BU**  
Rambouillet

# FOCUS SUR LA BU RAMBOUILLET

## 52 répondants

### QUELQUES COMMENTAIRES

Ouverture le vendredi svp  
*(1ère année Eco, gestion, management)*

Il faut que la BU ferme plus tard pour qu'on puisse  
y travailler en groupe ou seul après les cours  
(qui finissent à 17h30)  
C'est mieux qu'elle ferme après 19h  
*(L2 Chimie)*

Des éléments bruyants dans la bibliothèque  
*(L2 Eco, gestion, management)*

La salle de travail fermée est très pratique  
mais cela est dommage qu'il n'y en ait pas une deuxième  
*(L2 Eco, gestion, management)*

Les étudiants aimeraient bien avoir accès  
à une imprimante au sein de la BU  
*(licence)*

Il faudrait que nos étudiants  
aient accès à la BU sur l'heure de la  
pause méridienne ainsi que le vendredi  
*(enseignant - Lang. & litt. Franc)*

Il n'y a pas de wifi dans tous les pôles de la BU  
côté rue  
*(enseignant Litt. Comparées)*

Trop peu d'ouvrages techniques en BU  
*(enseignant)*

La bibliothèque fonctionne très bien mais  
il manque plus de nouveautés en chimie  
et il faudrait un peu plus en fonds loisir  
*(enseignant Chim. théo., phys)*





**BU**  
Vélizy

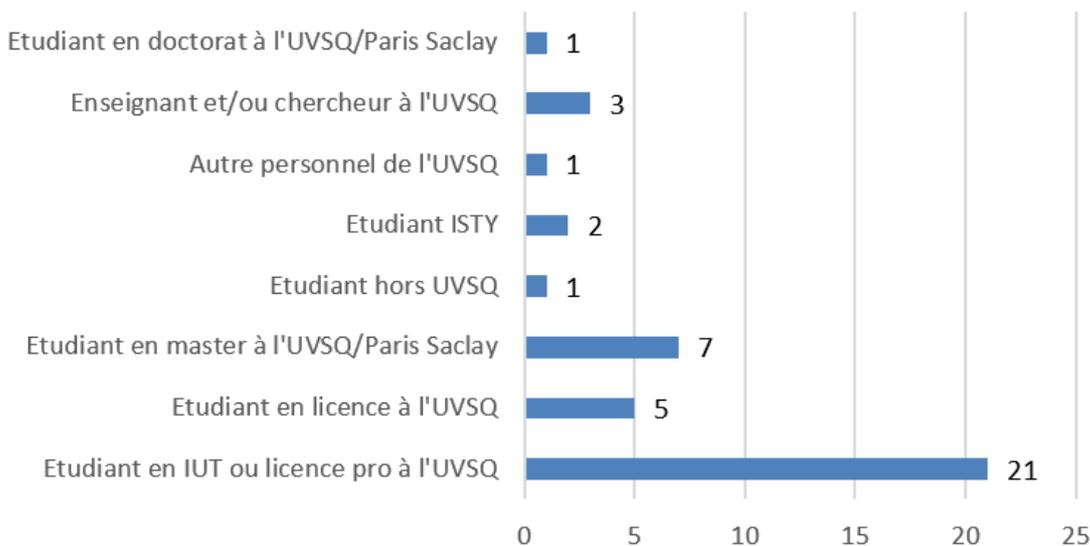
# FOCUS SUR LA BU VÉLIZY

52 répondants

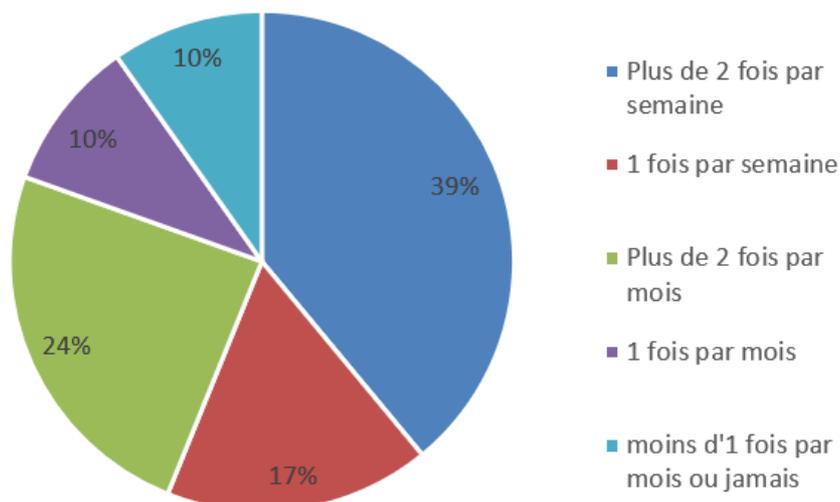
Satisfaction globale : **8,1 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **8,4 /10**

## Statut des répondants - BU Vélizy



## Fréquentation - BU Vélizy





**BU**  
Vélizy

# FOCUS SUR LA BU VÉLIZY

52 répondants

## LES NOTES

**8,8** / 10



CONFORT

**9,5** / 10



MOBILIER

**8,3** / 10



HORAIRES

**7,9** / 10



SALLE DE TRAVAIL  
EN GROUPE

**8,5** / 10



WIFI

**9,7** / 10



PERSONNEL



**BU**  
Vélizy

# FOCUS SUR LA BU VÉLIZY

52 répondants

## LES NOTES

**8,3** / 10



ACCESSIBILITÉ  
OUVRAGES

**8,1** / 10



RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES

**8,4** / 10



DURÉE EMPRUNT

**7,9** / 10



SITE WEB

**7,6** / 10



ANIMATION CULTURELLE

**9** / 10



FORMATION/ VISITE BU



BU  
Vélizy

# FOCUS SUR LA BU VÉLIZY

52 répondants

## QUELQUES COMMENTAIRES

Rajoutez le journal Figaro.  
Pour le moment, seul le journal  
Le Monde est proposé  
(2<sup>ème</sup> année Informatique)

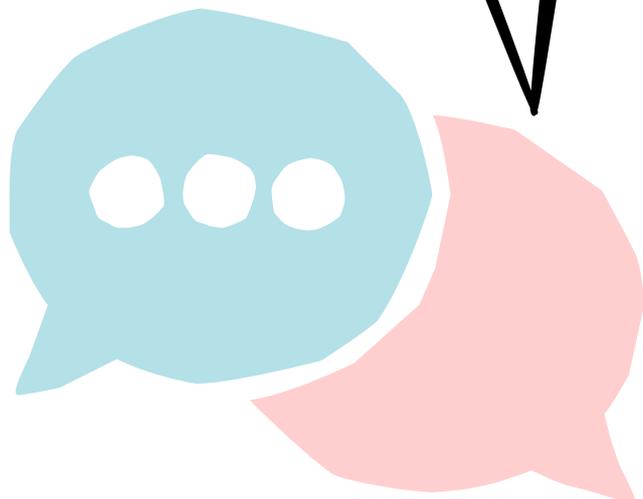
Il faudrait améliorer le matériel informatique  
(1<sup>ère</sup> année Informatique)

Pour moi, tout est parfait  
(3<sup>ème</sup> année)

La pause du midi parfois est embêtante  
(2<sup>ème</sup> année Informatique)

Serait-il possible d'avoir une plus grande gamme  
et possibilité de choix de BD, manga, livre, roman, svp ?  
(2<sup>ème</sup> année 2<sup>ème</sup> année Multimédia et communication)

Ça serait plus génial si la bibliothèque  
reste ouverte jusqu'à 20h  
(M2 Informatique)





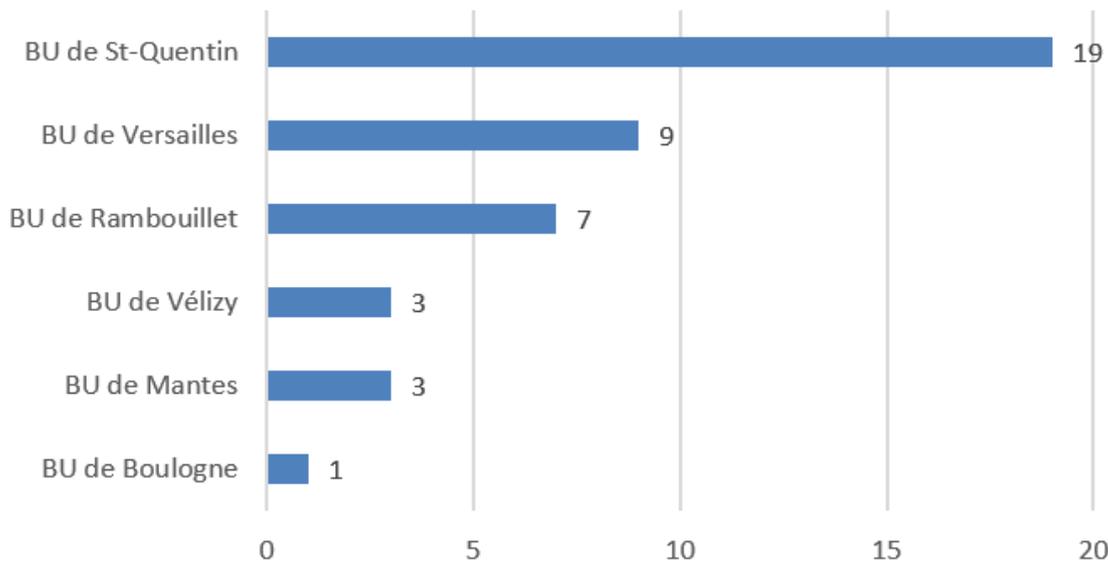
# FOCUS SUR LE PUBLIC ENSEIGNANTS-CHERCHEURS

## 42 répondants

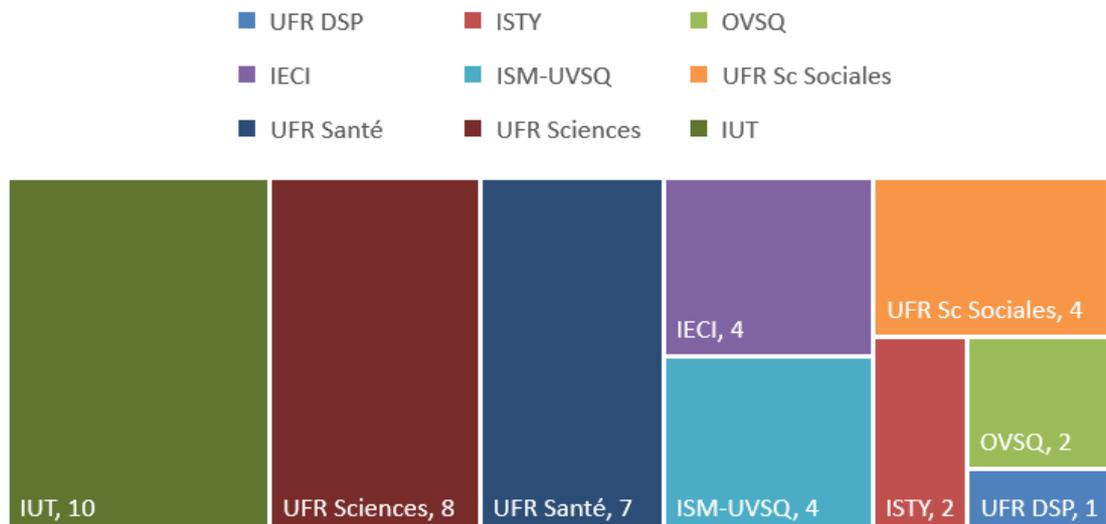
Satisfaction globale : **7,9 /10**

Probabilité que le répondant recommande la BU : **8,3 /10**

### BU fréquentée par les enseignants répondants



### Composantes des enseignants répondants





# FOCUS SUR LE PUBLIC ENSEIGNANTS-CHERCHEURS

42 répondants

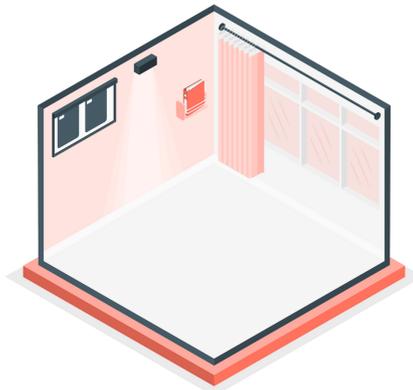
## LES NOTES

8 / 10



AIDE AU DÉPÔT HAL

8,5 / 10



RÉSERVATION CUBE/  
AUDITORIUM

8,3 / 10



PERTINENCE  
OFFRE FORMATION

7,9 / 10



DELAIS SERVICE  
DU PEB

6,5 / 10



VEILLE ÉDITION/  
SCIENCE OUVERTE

9,3 / 10



PERSONNEL

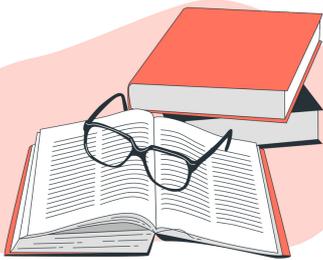


# FOCUS SUR LE PUBLIC ENSEIGNANTS-CHERCHEURS

42 répondants

## LES NOTES

7,2 / 10



PERTINENCE  
RESSOURCES PAPIER

8,2 / 10



PERTINENCE RESSOURCES  
ÉLECTRONIQUES

7,9 / 10



SUGGESTION D'ACHAT

7,9 / 10



CATALOGUE EN LIGNE

8,7 / 10



AIDE ORGANISATION  
ÉVÈNEMENTIELLE

8,8 / 10



INTERVENTION EN  
LABORATOIRE



# FOCUS SUR LE PUBLIC ENSEIGNANTS-CHERCHEURS

## 42 répondants

### QUELQUES COMMENTAIRES

**BU  
SQY**

Sensibiliser les étudiants au respect du silence. Qu'il y ait des gardiens du silence  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)

L'ouverture jusqu'à 20 h est très satisfaisante !  
(BU St-Quentin- enseignant Géo. phys. & autres)

Faire des PEB entre les bibliothèques parisiennes  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)

Les bases de données avec des articles académiques en sciences de gestion, notamment la littérature anglo-saxonne et fortement limitée. Il est impossible de faire des recherches dans des revues de littérature sérieuses  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)

Améliorer l'accès à plus de bases données avec des articles académiques  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)

L'équipe de la BU est toujours très attentive et à notre écoute notamment pour organiser des formations pour les étudiants de notre master RH ; la BU est toujours à la pointe de l'actualité et n'hésite pas à acquérir les ouvrages que je propose  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)

Je viens peu à la BU mais quand je viens, je regarde les expositions du moment  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)

**BU  
IUT**

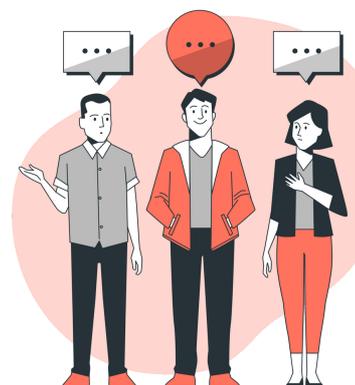
Je recommande la BU (par le net) à mes promos d'étudiants  
(BU Mantes - enseignant Génie informatique)

Il faudrait que nos étudiants aient accès à la BU sur l'heure de la pause méridienne ainsi que le vendredi  
(BU Rambouillet - enseignant - Lang. & litt. Franc)

Il n'y a pas de wifi dans tous les pôles de la BU côté rue  
(BU Rambouillet - enseignant Litt. Comparées)

Trop peu d'ouvrages techniques en BU  
(BU Rambouillet - enseignant)

La bibliothèque fonctionne très bien mais il manque plus de nouveautés en chimie et il faudrait un peu plus en fonds loisir  
(BU Rambouillet - enseignant Chim. théo., phys)



# VOS COUPS DE COEUR ET VOS ENCOURAGEMENTS

”

Je recommande toujours la BU  
comme endroit de travail  
et sociabilisation !  
(BU St-Quentin - 2ème année Médecine)

Lieu agréable pour travailler  
(calme, place, infrastructures...)  
(BU St-Quentin - étudiant hors UVSQ-ESTACA)

C'est trop sympa la BU  
(BU St-Quentin - L1 Langues)

Merci !  
(BU St-Quentin - enseignant Gestion)



”

Très bonne année 2023  
et un grand merci pour un service public  
de grande qualité... Bravo !!!  
(BU St-Quentin - auditeur libre)

Sinon j'aime beaucoup travailler  
dans cette bibliothèque :)  
(BU St-Quentin - 1ère année Médecine)

Un lieu très agréable pour travailler : de l'espace  
et de la lumière, un mobilier propre et confortable  
(BU St-Quentin - L3 Droit, science politique)

”

Merci pour tout ce que vous faites,  
on sent vraiment que le personnel  
de la BU est investi (bien plus que dans  
notre propre fac haha), et ça fait du bien, merci <3  
(BU St-Quentin - 3ème année Médecine)

Parfait pour réviser  
(BU St-Quentin - 1ère année santé sauf médecin)

Meilleure BU de ma vie  
(BU St-Quentin - L3 Eco, gestion)

Un accueil toujours chaleureux !  
(BU Boulogne - 4ème année)

”

Une bibliothèque vraiment très agréable  
pour y étudier, on s'y sent bien  
sans non plus prendre trop ses aises  
(BU St-Quentin - L2 Histoire, littérature, tourisme)

Pour le moment j'ai peu fréquenté la bibliothèque,  
mais désormais j'y viendrai plus souvent  
(en lien avec le mémoire mais aussi car  
c'est un lieu loin de toutes distractions  
et calme pour se concentrer)  
(BU St-Quentin - Master)

Thank you for the assistance  
(BU St-Quentin - M1 Artistic Studies)

”

Merci d'accueillir depuis plusieurs  
années notre classe de PCSI  
pour une formation ou de nous  
transmettre un tutoriel.  
Collaboration très fructueuse.  
(BU Versailles - professeure documentaliste Lycée Hoche)

Excellente bibliothèque  
(BU Versailles - L1 Droit-Science Politique)

Je suis très content :) <3"  
(BU Versailles - M2 Mathématiques)



# NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS

## DES BU PLUS OUVERTES

Vous voulez des BU ouvertes 24/24 ou presque mais cela n'est pas facile à concrétiser :

La BU de Versailles est sur un campus qui ferme à 19h et qui n'est pas ouvert le samedi.  
Les BU des IUT sont aussi dans des bâtiments aux horaires limités.

Cependant à Rambouillet, le recrutement de vacataires étudiant a permis d'étendre l'ouverture le vendredi et d'harmoniser les horaires du lundi au vendredi.

La BU Boulogne a adapté son ouverture matinale à la demande des étudiants : 8h30-22h au lieu de 9h-22h30 du lundi au vendredi et toujours le samedi de 10h à 20h.

La BU St-Quentin est déjà ouverte plus de 65h30 par semaine ce qui la classe dans les BU les plus ouvertes (en dehors des BU parisiennes bien sûr).

L'extension des horaires n'est pas envisageable car très complexe en termes de gestion du bâtiment et de l'équipe mais aussi très coûteuse.  
Pour rappel, les BU Boulogne et St-Quentin ont déjà le label NoctamBU au vu de leur grande amplitude d'horaires hebdomadaires.

## ON A FROID L'HIVER

C'est vrai qu'il fait froid dans les BU, la gestion du chauffage est assurée par le prestataire de l'UVSQ, Engie, et les responsables des BU ont peu d'influence sur le contrat passé.

Nous relevons les températures régulièrement et nous les transmettons à Engie pour que la société veille à assurer le minimum de 19° dans les espaces.

En ce qui concerne l'idée de plaids, nous ne pouvons pas en prêter pour des mesures d'hygiène mais pourquoi ne pas envisager un cadeau de « bienvenue à l'UVSQ » à chaque nouvel étudiant dans le kit de rentrée :  
un projet à monter pour un dossier CVEC et porté par les étudiants ?

## TRAVAILLER CONFORTABLEMENT

Il est vrai que rester assis sur des chaises toute la journée, c'est très méritant ; des fauteuils sont répartis dans les espaces des BU et nous envisagerons d'en racheter d'autres si notre budget nous le permet.

La salle de sieste à la BU St-Quentin a rouvert pour le plus grand bonheur des ronfleurs !  
Un espace détente a été installé à la BU Versailles en janvier 2022.  
Et des puzzles ont été mis à votre disposition pour un bref moment d'évasion.  
Des espaces presse-détente sont installés dans les IUT.

## CHUT, ON BOSSE !

Le respect du silence doit être l'effort de tous :  
le personnel est là pour le faire respecter aussi mais installez-vous en fonction du zonage des espaces.

Il est vrai que la structure des bâtiments n'intègre pas toujours un traitement acoustique efficace.

A nous aussi de veiller au calme de son voisin !

En dernier recours, vous pouvez acheter des bouchons d'oreilles pour mieux vous isoler ou vous installer dans les nouvelles cabines individuelles dans certaines BU.

# NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS

## LA PROPRETÉ DES ESPACES ET SURTOUT DES WC

Les équipes ménage sont sensibilisées au nettoyage quotidien mais il est difficile de nettoyer des bâtiments complets en 2 heures / jour ...  
Les WC de la BU St-Quentin sont nettoyés 3 fois / jour ;  
mais avec un passage quotidien de plus de 2.500 entrées,  
c'est aussi à chacun d'y mettre du sien pour respecter ces espaces communs.  
Et pour info, il n'est pas possible d'installer des WC au 2ème étage,  
structure du bâtiment oblige.

## LES ATELIERS

Nous sommes en concertation permanente avec le SOIP pour diversifier le programme d'ateliers tout en développant un format hybride pour faciliter l'accès à un plus grand nombre d'étudiants.  
Nous réfléchissons aussi à un autre format de rencontre (ex « les cafés de l'OIP ») plus flexible sur les jours de la semaine.

## PLUS DE SALLES DE TRAVAIL EN GROUPE

Nous sommes bien conscients du succès des salles de groupe et qu'il n'y en a pas assez.  
Dans le cadre d'un appel à projet IDÉE Paris-Saclay, 2 bulles de coworking (4 places) vont être installées au RdC de la BU St-Quentin d'ici septembre 2023.  
Une 3ème salle de groupe est aussi prévue à la BU Vélizy.  
Et on vous rappelle que nous prêtons déjà des feutres pour les tableaux blancs.

## LA NOUVEAUTÉ DES CABINES À VISIO

Les cabines à visio installées à Versailles et St-Quentin ont vite trouvé leur public.  
Nous avons déposé un projet pour une prochaine Commission CVEC pour acheter d'autres cabines et ainsi diversifier l'offre de places de travail.  
Réponse courant mai 2023 !

## UN SYSTÈME D'IMPRESSION PLUS PERFORMANT

Déposer ses documents à imprimer sur le serveur d'impression de la BU paraît complexe au départ mais il permet aussi de préparer à l'avance ses documents à imprimer (depuis chez soi) pour les débloquer à la BU dans un délai de 72h.  
De plus, l'UVSQ offre à chaque étudiant, en début d'année universitaire, un crédit de 3 € (soit 50 copies offertes).  
Et si vous avez un compte Izly, vous pouvez aussi payer vos impressions avec.

## DES COLLECTIONS JURIDIQUES À RÉORGANISER

Nous allons réfléchir à une réorganisation/réaménagement des collections et des espaces en Droit pour regrouper les collections avec les codes juridiques.

# NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS

## COIN BUVETTE & PAUSE CAFÉ

Les BU n'ont pas vocation à se transformer en cafétarias et nous ne pouvons pas agrandir ces espaces ; de vrais espaces cafétaria sont aménagés dans d'autres bâtiments des campus. Les BU rendent juste un service de dépannage et d'en-cas pour une pause rapide. Nous alertons le prestataire de service à chaque dysfonctionnement d'une machine et nous ferons remonter toutes vos remarques lors du renouvellement de la convention CROUS / UVSQ pour améliorer le service. Un projet de cloisonnement de la BUvette à la BU Versailles est à l'étude pour limiter les nuisances sonores.

## DES COLLECTIONS VIEILLISSANTES

Vous trouvez les collections en droit trop vieilles mais avez-vous consulté la Bibliothèque numérique Dalloz, accessible depuis le portail [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr) ? Tous les ouvrages édités par Dalloz y sont disponibles au format numérique (ebooks). Le fait de ne pas les racheter au format imprimé est aussi un choix, dû à des contraintes budgétaires. Mais la bibliothécaire en charge de ces collections est avertie de votre remarque.

## UN FONDS SPÉCIFIQUE EN GÉOGRAPHIE

Nous allons étudier la question du fonds de cartes de Géographie en lien avec les enseignants de la discipline. Vous connaissez sans doute également le site Géoportail, de l'IGN : <https://www.geoportail.gouv.fr/> qui offre une multitude de cartes et représentations aériennes personnalisables. Pour toute demande concernant des ressources spécifiques, vous pouvez vous rapprocher de la responsable documentaire du domaine <https://www.bib.uvsq.fr/ressources-de-geographie>

## ACCÈS À CAIRN

Cairn fait partie des abonnements de l'UVSQ depuis plus de 10 ans, et le périmètre des ressources disponibles via cette base a même été élargi. Comme pour toutes les ressources numériques, vous devez vous y connecter avec vos codes ENT en passant par le site des BU [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr), choisir Université de Versailles St Quentin en Yvelines tout en bas de la liste déroulante, puis Accepter sur la page suivante.

## PAS ASSEZ DE LIVRES EN AUTOMATIQUE - SYSTÈMES EMBARQUÉS - INGÉNIERIE - AÉROSPATIALE

C'est normal : la BU de St Quentin ne propose que des ouvrages en lien avec les disciplines enseignées sur le site (Sciences sociales et humaines, Droit, Santé). La BU des Sciences, sur le campus de Versailles propose des ouvrages en Sciences de l'ingénieur et en informatique. Il n'est ni possible (budget), ni logique, d'acheter des collections d'autres domaines, chaque BU venant en support des enseignements universitaires du site concerné.

# NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS

## RENOUVELLEMENT DES PRÊTS

Le renouvellement en ligne des prêts, via le compte-lecteur, n'est possible qu'une seule fois pour ajouter 15 jours supplémentaires. En revanche, il est possible, sur place, de rendre et de réemprunter un ouvrage autant de fois que souhaité.

## DIFFICULTÉ À RÉSERVER UN LIVRE DÉJÀ EMPRUNTÉ

Si vous n'y arrivez pas, le mieux est de nous contacter par téléphone (tous les numéros sont disponibles sur le [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr))

## UN SERVICE DE VENTE DE LIVRE POUR FINANCER LE STOCK DE LA BIBLIOTHÈQUE ?

Merci de penser à la question du financement, qui est importante. Nous avons déjà étudié cette possibilité mais n'avons pas, pour diverses raisons, retenu cette option.

## FAIRE DES PEB AVEC DES BIBLIOTHÈQUES PARISIENNES

Ce serait bien utile mais c'est indépendant de nos choix : les bibliothèques parisiennes refusent de prêter leurs documents sur la région.

## ÊTRE FORMÉ À L'UTILISATION DES BASES DE DONNÉES

Les bibliothécaires sont disponibles pour vous former sur les bases de données et ressources numériques.

Merci d'adresser vos demandes à [rdvdoc.bib@uvsq.fr](mailto:rdvdoc.bib@uvsq.fr)

## LE FONCTIONNEMENT DE LA RECHERCHE PAR MOTS CLÉ EST TROP COMPLIQUÉ

Les bibliothécaires à l'accueil sont disponibles pour vous renseigner sur les accès aux revues numériques.

En cas de besoin plus spécifique, vous pouvez également demander un rendez-vous personnalisé avec un bibliothécaire à [rdvdoc.bib@uvsq.fr](mailto:rdvdoc.bib@uvsq.fr)

## UNE MEILLEURE CONNEXION WIFI

Nous savons que la connexion internet est un enjeu important pour bien travailler mais ce sujet sensible ne peut être traité de façon globale :

- A St-Quentin, le quota maximal de 18 bornes est déjà atteint mais des bornes plus performantes vont être installées progressivement.
- A Boulogne, la connexion wifi de la BU ne peut être installée sans entrer en concurrence avec celle de l'hôpital.
- A Versailles, le bâtiment à vocation HQE a été conçu avec des matériaux isolants performants (aluminium anodisé) ; mais ce matériau a aussi la propriété de perturber la propagation des ondes : il n'y a donc pas grand-chose à faire, à part repérer les zones où la connexion passe.
- Dans les IUT, l'installation wifi est coordonnée par les directions des IUT.

# NOS RÉPONSES À VOS QUESTIONS

## DÉVELOPPER LES BASES DE DONNÉES EN SCIENCES DE GESTION

L'abonnement aux ressources en Eco-gestion (Ebsco, Xerfi) a été envisagé par la BU, malheureusement ces ressources dépassent le budget d'acquisition 2023. Les budgets d'acquisition étant très contraints, l'achat de nouvelles ressources de niveau recherche nécessite de se désabonner de ressources dans d'autres disciplines. Nous réétudierons toutefois la possibilité de nouvelles acquisitions pour 2024.

## Y'A DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES MÊME ?

Le budget d'acquisition annuel des ressources numériques pour l'UVSQ pour 2022 s'élève à plus de 550 000 €, donc oui, il y en a ! Ces ressources sont visibles dès la page d'accueil du site web des BU [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr) et les pages disciplinaires en proposent la liste, par thématique. Les bibliothécaires proposent des séances de formation aux ressources disponibles par discipline (par groupe, à la demande des enseignants) : [formations.documentaires.bib@uvsq.fr](mailto:formations.documentaires.bib@uvsq.fr) ou sur rdv individuel : [rdvdoc.bib@uvsq.fr](mailto:rdvdoc.bib@uvsq.fr)

## LA BU EN LIGNE DE L'UVSQ EST FRANCHEMENT TROP NULLE PAR RAPPORT À D'AUTRES UNIVERSITÉS

Contrairement à celles que vous citez, l'UVSQ n'est pas une université comptabilisant de nombreux étudiants dans ces disciplines et ne peut donc y consacrer un budget conséquent, les achats se faisant en proportion du nombre d'étudiants à desservir. Plus de 550 000 € sont tout de même dédiés annuellement aux abonnements aux ressources numériques, avec pour objectif de couvrir les nombreux enseignements dispensés par notre université pluridisciplinaire (Droit, Santé, Lettres, Langues, Histoire, Géographie, Economie, Management, Sciences, Technologie...)

## POUR UNE BONNE COMMUNICATION ENTRE NOUS

Vous trouverez toutes les infos utiles et actus sur [www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr) ; n'oubliez pas de nous suivre sur les réseaux sociaux (@bibuvsq) ; lisez les affiches sur les portes d'entrée des BU, les newsletters de l'UVSQ et écoutez les annonces-micros. Et dernier réflexe : recherchez les mails de la BU dans vos spams. Et vous pouvez aussi nous écrire sur l'alias de chaque BU : on vous répond en 24h chrono ou presque !

## BEAUCOUP DE LIENS SUR LE SITE DE LA BU VERS DES ARTICLES EN LIGNE NE FONCTIONNENT PAS

Il peut y avoir plusieurs raisons à cela :

- soit la BU n'est abonnée qu'à une partie des articles de la base concernée (car cela a un coût)
- soit il s'agit d'un problème technique : en ce cas, signalez-le dans la rubrique Assistance > Ma Bibliothèque en ligne, accessible via le Portail Etudiant du site [www.uvsq.fr](http://www.uvsq.fr)

# ENQUÊTE DES BU

**9 JANVIER AU 30 JANVIER 2023**

## CAMPAGNE DE COMMUNICATION

- ❖ Mailing général de lancement de l'enquête
- ❖ Actualités sur les sites web des BU et de l'UVSQ
- ❖ Publications Facebook, Instagram et Twitter
- ❖ Campagne d'affichage dans les 6 BU
- ❖ Publications dans les newsletters UVSQ
- ❖ Mailing ciblé auprès des doctorants et des enseignants-chercheurs
- ❖ Stands de sensibilisation dans les BU St-Quentin et Versailles
- ❖ Mailing de relance via des listes de diffusion

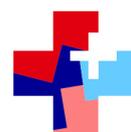
Durant ces trois semaines, les étudiants et usagers ont répondu à l'enquête depuis chez eux ou sur un poste informatique d'une des six bibliothèques.

La Direction des bibliothèques de l'UVSQ remercie :

- la Direction de la communication pour l'impression des supports de communication et son soutien dans la promotion de l'enquête,
- la Direction du système d'information pour le paramétrage des sessions d'ordinateurs,
- la Direction de la coordination de la vie universitaire pour le relais d'information,
- le Bureau des études et enquêtes pour leurs conseils sur Limesurvey



**SERVICES  
PUBLICS+**



**@bibuvsq**

Direction des bibliothèques de l'UVSQ  
[www.bib.uvsq.fr](http://www.bib.uvsq.fr)

En savoir plus sur les enquêtes des BU : [www.bib.uvsq.fr/demarche-qualite-et-enquetes/](http://www.bib.uvsq.fr/demarche-qualite-et-enquetes/)