

RESULTATS DE L'ENQUETE MENEES DANS LES BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE DE LA POLYNESIE FRANÇAISE DU 12 MARS AU 7 AVRIL 2018

L'enquête visant à connaître la satisfaction des usagers que desservent les bibliothèques de l'Université a été réalisée du 12 mars au 7 avril 2018. Elle fait suite à celles qui ont été réalisées en 2009, en 2012, en 2014 puis en 2016 et se situe dans une continuité partielle, certaines questions ayant été conservées et de nouveaux items introduits afin de prendre en compte l'évolution de l'offre de services des bibliothèques de l'université (BU et médiathèque).

PROFIL DES REPONDANTS

L'enquête a été ouverte à tous les utilisateurs de l'université : étudiants, personnels enseignants et personnels non enseignants. 526 questionnaires complets ont été enregistrés, soit une augmentation de +48% par rapport à l'enquête précédente.

92% des répondants fréquentent principalement la BU, 8% la médiathèque.

74, % des répondants sont des étudiants de licence et 15,5 % des étudiants de master. Les personnels enseignants et non enseignants de l'université représentent 6% des répondants. S'y ajoutent 4% de profils autres.

Les répondants de la filière DEG représentent 44% des réponses, ceux de LLSH 28% et ceux de sciences, technologies et santé 19%, 7% proviennent de l'ESPE et 2% ne relèvent d'aucune de ces catégories.

FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES

70% des répondants fréquentent une des bibliothèques de l'université au moins une fois par semaine. 42 % y viennent de 3 à 5 fois par semaine. Ils sont 6% à ne quasiment jamais venir en bibliothèque.

Lors de leur passage dans les bibliothèques, 61 % des répondants déclarent y rester entre 1 et 3 heures. 20 % d'entre eux y passent en moyenne plus de 3 heures.

Ainsi comme cela a été montré lors des enquêtes précédentes, les bibliothèques constituent des lieux régulièrement fréquentés et utilisés en tant qu'espaces de travail.

LES BIBLIOTHEQUES, LIEUX DE VIES

LES HORAIRES

Globalement on note de bons taux de satisfaction sur la question des horaires d'ouverture.

Horaires d'ouverture de la BU : en semaine, 89%, des répondants se déclarent satisfaits (38 %) ou très satisfaits (51%) des horaires. Le samedi ils sont 71% à être satisfaits (32%) ou très satisfaits (39%). Le taux de satisfaction concernant les horaires en semaine est identique à celui de l'enquête de 2016. Par contre, on note une baisse du taux de satisfaction pour l'ouverture du samedi qui passe de 92% à 71% de personnes satisfaites.

Horaires d'ouverture de la médiathèque : 89 % des répondants se déclarent satisfaits (30%) ou très satisfaits (59 %) des horaires. Par rapport à l'enquête précédente, le taux de satisfaction augmente passant de 83% à 89%.

Il convient de rappeler que la BU a élargi ses horaires d'ouverture en 2013. La médiathèque a quant à elle élargi ses horaires à la rentrée 2015-2016 en proposant une heure supplémentaire d'ouverture par jour jusqu'à 17h. Cela semble répondre au besoin.

LES SERVICES

QUALITE DE L'ACCUEIL

Les utilisateurs se déclarent à 92 % satisfaits ou très satisfaits de l'accueil. Ces chiffres restent similaires à ceux des enquêtes précédentes (90% de satisfaction en 2016). Concernant l'accueil téléphonique, parmi les usagers utilisant le service, 78% sont satisfaits, ils étaient 84% en 2016. Concernant les délais de réponse aux courriels, parmi les usagers utilisant le service, 90% en sont satisfaits contre 87% en 2016.

S'INFORMER ET ETRE INFORME

75 % des répondants déclarent utiliser de préférence l'ENT pour trouver des informations pratiques, les autres utilisent le site web. Les utilisateurs se sont donc majoritairement appropriés l'ENT.

A travers 6 items, les répondants déclarent préférer être informés (par ordre décroissant) : via l'ENT (57%), par mail (26%), via le site web (7%), par affichage en bibliothèque (3%), via les réseaux sociaux (6%), via les écrans de l'université (1%). **L'ENT et le mail sont donc les deux vecteurs à privilégier pour communiquer.**

DROITS DE PRET

L'enquête de 2016 avait montré une insatisfaction concernant le nombre de documents empruntables (25% d'insatisfaits contre 14% en 2012) et la durée de prêt (40% d'insatisfaits, 24% en 2012). Cet item n'est pas repris pour l'enquête de 2018 en raison des nouvelles règles de prêt qui seront mises en place à la rentrée 2018/2019 afin d'essayer d'améliorer le service.

SERVICES SUR PLACE ET EN LIGNE

61% des utilisateurs savent qu'ils peuvent prolonger un emprunt, contre 71% en 2016. **Il conviendra d'améliorer la communication concernant le service de prolongation.**

Parmi eux 93% sont satisfaits de ce service contre 7% d'insatisfaits ; le principal sujet d'insatisfaction porte sur la durée de prolongation qui est actuellement de 7 jours. La modification des modalités de prolongation de 14 jours à compter de la prochaine rentrée universitaire devrait répondre aux attentes.

61% des utilisateurs savent qu'il est possible de réserver un document en ligne, contre 53 % en 2016. 95% d'entre eux sont satisfaits de ce service. **Le service de réservation semble donc mieux identifié, mais des efforts de communication restent nécessaires.**

57% des répondants savent qu'il existe un service de prêt entre bibliothèques, contre 53% en 2016. Parmi eux, 15% l'ont utilisé au moins une fois avec un taux de satisfaction de 89%.

On note une très légère augmentation de personnes connaissant et utilisant les formulaires en ligne pour demander un achat, poser une question ou signaler un document manquant (13,5 % contre 9,5% en 2016). **Un effort de communication significatif devra être entrepris pour les faire connaître**

CONCERNANT LES SERVICES LIES A L'INFORMATIQUE :

Les postes informatiques fixes sont utilisés par 73% des répondants contre 80% en 2016. On peut penser que les étudiants sont davantage équipés d'ordinateurs. Parmi ceux qui utilisent les postes informatiques de la BU, 17 % se déclarent insatisfaits (contre 36% en 2016).

Motifs d'insatisfactions (%)	
Manque de postes informatiques	35,3
Manque de place	24,7
PB techniques / vieux	11,8
Pas assez de postes à l'ESPE	9,4
Postes utilisés pour s'amuser	9,4
Problèmes avec les sièges	7
Espace bruyant	2,4

L'insuffisance de postes reste la préoccupation première des étudiants même si elle est passée de 42,4 % en 2016 à 35,3 % en 2018. En 2016, la 2^{nde} problématique portait sur la vétusté du matériel et les problèmes techniques (20,1 %) ; elle a été reléguée en 3^e place (11,8 %). Le matériel n'ayant pas été changé depuis, il est logique que les étudiants restent mécontents. Le bruit des claviers est souvent mis en avant.

Concernant la **médiathèque**, la **demande de postes informatiques** est à considérer alors qu'une **salle équipée** est aménagée juste en face de cette bibliothèque. Il semble qu'elle ne soit pas accessible et ouverte en libre-service, en dehors des heures de cours. Il conviendrait aussi de voir s'il est possible d'ajouter un ou deux postes à la médiathèque, l'espace étant très restreint.

C'est désormais le **manque de place dans l'espace informatique** de la BU qui est le second **motif d'insatisfaction**, passant de 9,4 % en 2016 à 24,7 %. Il est difficile de circuler au sein de cet espace de la BU et à certains endroits, il est impossible de poser un cahier pour prendre des notes.

Le taux de mécontentement lié à l'utilisation des ordinateurs pour s'amuser a légèrement diminué (-5 %) mais reste tout de même de 9,4 % en 2018. **L'intervention du personnel pourrait être requise afin de recentrer les étudiants** sur le travail universitaire car d'après les commentaires, les étudiants désireux de travailler n'osent pas intervenir eux-mêmes et attendent qu'une place se libère.

Si la plupart des sièges ont été changés, 7,1% des étudiants demandent des **fauteuils plus confortables**. Il conviendra donc de poursuivre le changement des anciens sièges.

Le **wifi est utilisé par 86 % des répondants** contre 73% en 2016. Si le taux de satisfaction augmente de façon significative par rapport à 2016 avec 59% de satisfaits contre 34 % en 2016, le **taux d'insatisfaits reste encore trop important avec 41 % d'insatisfaits**. Ainsi, malgré une amélioration due au changement des bornes wifi, le nombre d'utilisateurs insatisfaits reste élevé, la pression s'accroissant certainement du fait du meilleur équipement personnel des étudiants.

Le service de photocopies-impressions est utilisé par 100 % des répondants. Ils sont 18 % à ne pas être satisfaits du système d'impression / reproduction contre 41% en 2016.

Les motifs d'insatisfaction portent sur les dysfonctionnements et les difficultés d'utilisation (monnayeur, absence de papier, utilisation des ports USB). **L'installation dans l'université d'un second monnayeur est demandée. Enfin un tiers des utilisateurs qui se sont exprimés souhaiteraient pouvoir disposer d'un copieur couleur.**

En effet cette année le premier motif de plainte porte sur le manque d'impression en couleur pour les présentations et les exposés (29,8 %). La demande était déjà présente en 2016 mais seulement à hauteur de 11 %. Dans le même temps, la demande pour un deuxième copieur a également fortement augmenté, passant de 9 % pour atteindre 15,4%.

L'appareil de reproduction semble être mieux maîtrisé, les usagers le trouvant complexe ayant diminué de moitié avec seulement 9,6 % d'insatisfaits cette année. **Il est important que le personnel de la BU, qui pourrait avoir le soutien des moniteurs informatiques, continue à former les nouveaux arrivants en début d'année.**

Le **service des ordinateurs portables** est utilisé par 13,5 % des répondants contre 17% en 2016. Le taux de satisfaction de ces répondants est de 95%. A noter, 13% ne connaissent pas ce service contre 14% en 2016.

Les usagers demandent que ce **service soit proposé aussi à la médiathèque**. Faute de place pour gérer ce type de prêt, le « **Farenati** », mis en place au 1^{er} mars 2018, devrait pouvoir apporter une réponse à cette attente en proposant un service de prêt de matériels, plus large que le prêt de portables.

Le service des **liseuses** est méconnu par 62% par les répondants, ils étaient 71% en 2016.

FORMATIONS DOCUMENTAIRES

58% des répondants ont bénéficié d'une formation documentaire dispensée soit par un personnel de bibliothèque (41%) et/ou par un enseignant (17%). Les chiffres varient légèrement par rapport à 2016 où 62% des répondants déclaraient avoir bénéficié d'une formation documentaire dispensée soit par un personnel de bibliothèque pour 39% d'entre eux et/ou par un enseignant pour 23 %.

Parmi les répondants ayant bénéficié d'une formation, 97% en sont satisfaits. On peut penser qu'ils expriment là leur intérêt sur la nécessité de ces présentations.

Il convient de souligner que 24% des utilisateurs n'ont bénéficié d'aucune visite de bibliothèque ou de formation documentaire. Ce chiffre est à considérer avec attention.

LES COLLECTIONS

METHODE POUR ACCEDER AUX DOCUMENTS

Plusieurs réponses étant possibles, les réponses permettent de mesurer les modes privilégiés d'accès aux documents. Ainsi 57% des répondants utilisent le catalogue, 62% utilisent la recherche directe en rayon, 18% demandent à l'accueil et 14% demandent à un camarade.

Face à ces chiffres, il convient de poursuivre les efforts faits pour sensibiliser et initier les étudiants à l'utilisation du catalogue qui permet d'accéder simultanément aux livres imprimés et numériques.

COLLECTIONS NUMERIQUES

38% des répondants déclarent connaître bien ou très bien l'offre numérique, 46% déclarent la connaître un peu et 16% ne la connaissent pas. Ces chiffres évoluent peu par rapport à l'enquête de 2016.

LIVRES ET REVUES NUMERIQUES

Dans le détail des ressources numériques :

- 51% des répondants savent qu'il y a une offre de **livres numériques**, ils étaient 49% en 2016. 63% en sont satisfaits alors qu'ils étaient 38% en 2016. 33 % déclarent ne pas l'utiliser, ils étaient 50% en 2016.

- 65% des répondants savent qu'il y a une offre de **revues numériques**, ils étaient 49% en 2016. 57 % en sont satisfaits, alors qu'ils étaient 33% en 2016. 40 % déclarent ne pas l'utiliser contre 58% en 2016.

Quant à l'insatisfaction (4 % de non satisfaits dans l'usage des livres numériques et 3 % pour les revues en ligne), elle baisse par rapport à 2016 (12% et 9%). Pour les deux types de documents, les motifs mis en avant sont la complexité du système de recherche et le manque de choix et de contenus correspondant aux besoins. Ces deux points étaient également largement signalés lors de la précédente enquête. Les formations documentaires doivent permettre de former les utilisateurs à des logiques de recherche documentaire, encore éloignées des logiques de recherche proposées par les moteurs de recherche sur Internet.

PRESSE EN LIGNE

- 63% des répondants savent qu'il y a une offre de presse nationale et internationale en ligne. Peu d'évolution par rapport à 2016 où ils étaient 60%.
Parmi eux, 55 % en sont satisfaits, alors qu'ils étaient 32% en 2016. 43 % déclarent ne pas l'utiliser alors qu'ils étaient 62 % en 2016.

On note donc une évolution positive des usages et de la satisfaction, mais les efforts de communication et de formation doivent se poursuivre afin de mieux faire connaître ces offres numériques. Par ailleurs, ces ressources ciblant des publics de niveau différent, il faudrait croiser les réponses avec le cursus du répondant.

ACCES NOMADE AUX RESSOURCES

La proportion de personnes sachant qu'elle peut accéder aux ressources numériques à l'extérieur de l'université varie peu : 76% le savent en 2018 contre 74% en 2016. **Là aussi, un effort d'information doit être fait.**

LES CATALOGUES

L'enquête permet d'apprécier la connaissance et l'utilisation des outils de recherche proposés par la BUPF.

Sur les trois outils d'accès aux ressources documentaires de l'UPF, la progression quant à la connaissance de l'existence de ces outils est satisfaisante. Par contre, les taux d'utilisateurs qui les connaissent mais ne les utilisent pas restent relativement stables. Cela est particulièrement regrettable notamment en ce qui concerne le catalogue « je cherche des livres et DVD » qui est l'outil de base pour accéder aux collections de livres. Par ailleurs, le développement des ressources numériques rend incontournable l'utilisation de ces outils.

Il convient donc de poursuivre les efforts de communication et de formation.

2018	catalogue « je cherche des livres et dvd »	catalogue « je cherche des revues »	catalogue « je cherche des articles »
connaît et est satisfait	44%	34%	37%
connaît et n'est pas satisfait	1%	2%	2%
connaît mais ne l'utilise pas	24%	28%	22%
ne connaît pas	31%	36%	38%

2016	catalogue « je cherche des livres et dvd »	catalogue « je cherche des revues »	catalogue « je cherche des articles »
connaît et est satisfait	28%	14%	14%
connaît et n'est pas satisfait	3%	3%	2%
connaît mais ne l'utilise pas	20%	28%	26%
ne connaît pas	50%	56%	58%

Concernant les motifs d'insatisfaction, ceux-ci portent sur la complexité des outils (« je cherche des revues » et « je cherche des articles »), l'absence de correcteur de frappe du catalogue « je cherche des livres », ou bien encore le « bruit » obtenu par les utilisateurs ou bien le manque de français dans les réponses (« je cherche des articles »).

Des améliorations sont en cours pour rendre plus lisible les outils de recherche de revues et d'articles. Quant à l'insatisfaction résultant des réponses obtenues, elle tient aux contenus et à l'insuffisance de formation des utilisateurs sur ces outils documentaires.

LES ANIMATIONS CULTURELLES

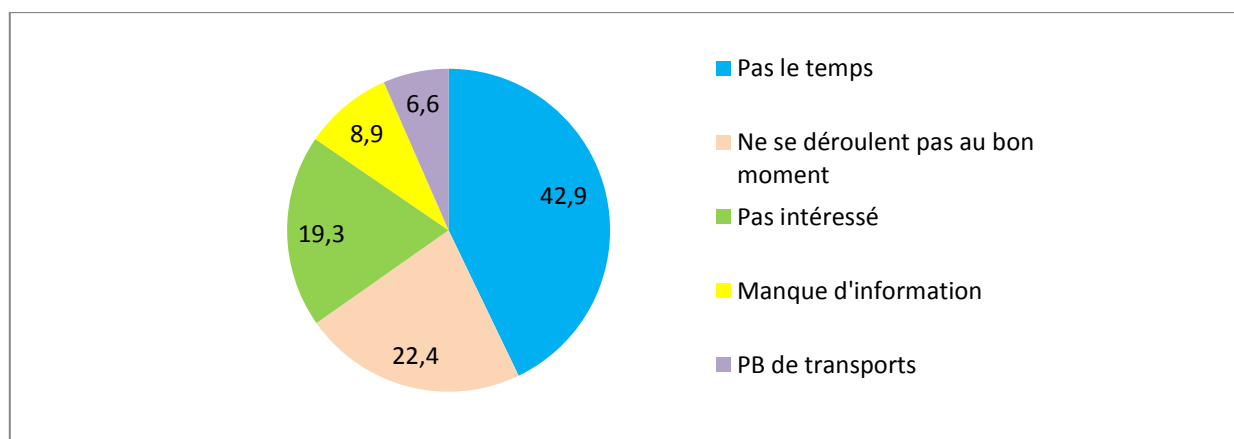
L'enquête a cherché cette année à recueillir l'avis des publics sur les animations culturelles. 61% d'entre eux ont exprimé leur satisfaction, les autres n'ayant pas d'avis.

Les questions posées visaient ensuite à connaître les raisons qui amènent à apprécier et à participer ou non aux animations et manifestations.

A la question « *Appréciez-vous les animations organisées à la bibliothèque universitaire : expositions, évènements (nouvel an chinois, printemps des poètes...) ? Pourquoi ?* », les répondants les trouvent majoritairement intéressantes (26,7 %) et instructives (26,4 %). Le côté vivant qu'elles apportent à la bibliothèque leur plaît (19,5 %). Dans une moindre mesure les usagers pensent que les expositions sont belles (8,2 %), divertissantes (6 %), variées (5,3 %) et qu'elles apportent du changement (4,1 %). Enfin une partie des étudiants leur attribuent une vertu antistress (3,8 %).

A la question « Avez-vous déjà assisté à des événements tels que des inaugurations, des rencontres d'auteurs, des conférences à la BU ? Si non, pourquoi ? »

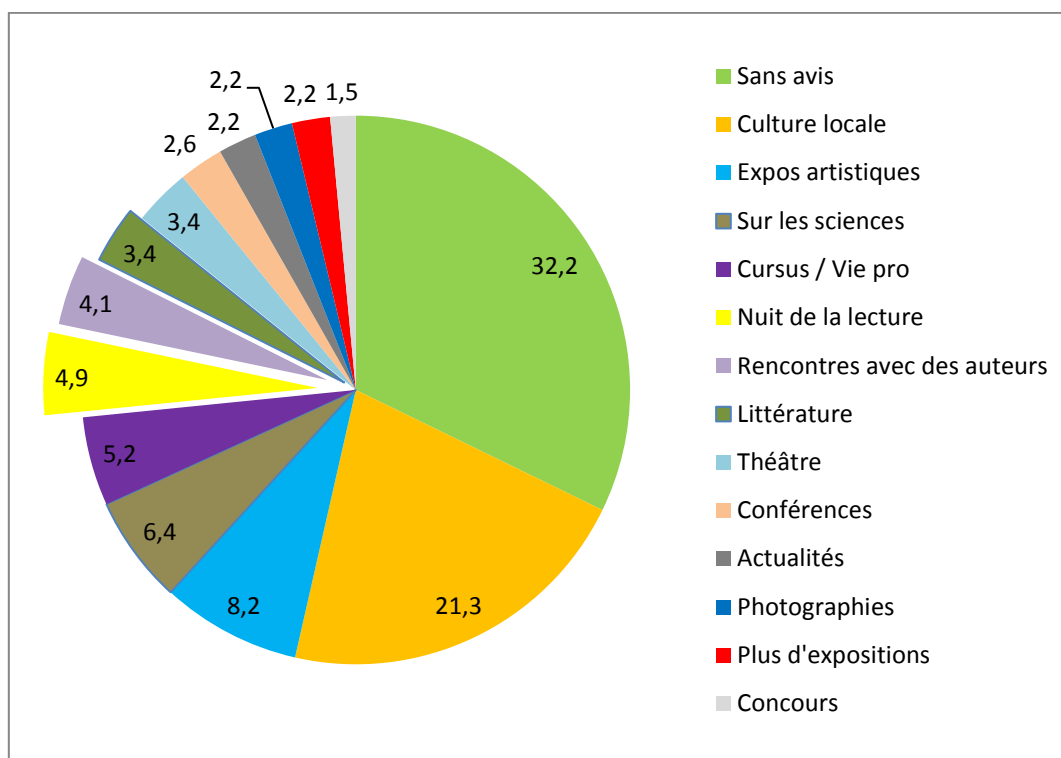
70% des répondants répondent par la négative. Le temps est un facteur déterminant dans l'absence des usagers lors des événements proposés par la bibliothèque. Ainsi, la première raison évoquée est le manque de temps (43 %). Les étudiants préfèrent passer plus de temps à réviser, trouvent que leur emploi de temps est déjà très chargé ou disent simplement qu'ils n'avaient pas le temps sans donner de raison particulière. La deuxième raison concerne le moment choisi pour l'évènement. Pour 22 % des réponses données, la manifestation ne se déroulait pas au bon moment souvent car elle avait lieu en même temps que des cours. Certains ne sont pas venus par manque d'intérêt pour l'animation proposée (20 %) alors que d'autres évoquent un manque d'information (9 %). Enfin le manque de transports en commun a également été un frein (7 %).



A la question « Quels genres d'animations ou d'événements souhaiteriez-vous voir à l'avenir ? », seuls 47% répondent, les autres n'ayant pas d'avis.

Parmi ceux qui ont répondu, 21 % souhaiteraient que les animations soient en lien avec la culture locale. Viennent ensuite les événements en lien avec la littérature (rencontres d'écrivains, nuit de la lecture, littérature) pour 12 %. Les sujets comme l'art (8,2 %) et la science (6,4 %) sont mis en avant. Les étudiants souhaitent voir des événements

en lien avec la vie professionnelle ou leur cursus (5,2 %) à la bibliothèque : une coopération avec le COSIP est à envisager. Les autres propositions sont plus marginales : théâtre, conférences, en lien avec l'actualité, des photographies, des concours. Enfin 2,2 % expriment le désir qu'il y ait plus d'expositions. La palette couverte est donc large et quelques pistes sont ainsi proposées.



EVOLUTION DE L'APPRECIATION GLOBALE DES USAGERS

Les utilisateurs ont la possibilité dans l'enquête de s'exprimer librement avec deux questions sur ce qu'ils apprécient le plus d'une part (86% de répondants se sont exprimés) et ce qu'ils apprécient le moins d'autre part (77% se sont exprimés). Les réponses, libres, sont analysées et catégorisées.

Le tableau ci-dessous fait apparaître les items les plus significatifs, avec un recentrage de leurs intérêts sur certains sujets, au nombre de 7 : l'ambiance sonore, la documentation, le cadre, l'organisation de l'espace, la climatisation, les ordinateurs et la place.

	Positif 2016	Négatif 2016	Positif 2018	Négatif 2018
Ambiance sonore	20,9%	16,2%	26,1%	16,5%
Documentation (beaucoup / peu)	21,2%	4,0%	19,7%	3,5%
Cadre	16,4%	4,2%	13,3%	6,6%
Organisation des espaces, des livres	3,2%	7,4%	10,9%	9,1%
Climatisation	6,8%	14,4%	7,7%	5,8%
Ordinateurs-wifi	6,6%	17,0%	4,7%	14,8%
Places de travail	2,9%	9,6%		20,2%

Par rapport à l'enquête de 2016, ils sont plus satisfaits (+ 5%) de l'**ambiance sonore** alors que le taux d'insatisfaction est resté constant. Aucun aménagement particulier n'ayant été mis en place, on peut penser que le travail de prévention du bruit donne satisfaction.

La **documentation** recueille des taux de satisfaction et d'insatisfaction constants. L'insatisfaction est minime (2016 : 4 %, 2018 : 3,5 %). Certains usagers ayant exprimé des manques précis, la BUPF pourra sûrement répondre à leurs besoins afin de continuer à faire baisser ce taux.

Concernant l'espace informatique, le wifi, le nombre d'ordinateurs et leur qualité, les taux de satisfaction et d'insatisfaction sont tous les deux en baisse, signe d'une préoccupation moindre par rapport à 2016. L'insatisfaction reste tout de même à 14,8 %. Le manque de postes informatiques, leur utilisation pour les loisirs et le manque de débit du réseau sont généralement en cause, comme le montre les réponses liées aux services informatiques.

L'**organisation des espaces des bibliothèques** et des ouvrages recueille une hausse de la satisfaction (+ 8 %) et une légère hausse de l'insatisfaction. Celle-ci porte sur le manque d'espaces dédiés notamment pour le travail en groupe mais également sur le rangement des documents et les infiltrations d'eau.

Pour la **climatisation**, on remarque une légère hausse de la satisfaction mais surtout une forte baisse de l'insatisfaction (- 9 %). En 2016, la climatisation avait été en panne pendant plusieurs semaines juste avant l'enquête ce qui explique certainement cette variation.

S'agissant du cadre de travail et de l'atmosphère régnant dans les bibliothèques, il y a une baisse de la satisfaction et une hausse de l'insatisfaction. Cette dernière reste dans un taux raisonnable puisqu'elle est de 6,6 % alors que la satisfaction est de 13,3 %. Le motif de plainte le plus important concerne le **comportement des autres usagers** qui ne respectent pas les règles de vie au sein de l'établissement. Le personnel pourrait intervenir plus fréquemment dans les espaces afin de les faire respecter. Les satisfaits, quant à eux, mettent en avant le fait que l'ambiance se prête bien à l'étude.

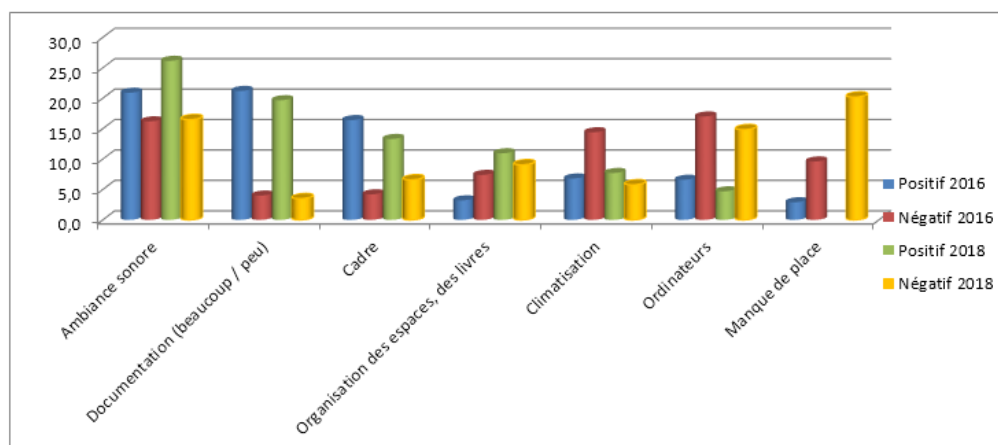
La plus forte hausse d'insatisfaction est due au manque de place (+ 11 %) avec un taux de 20% d'insatisfaits. Il s'agit là de la principale préoccupation des étudiants dans les commentaires faits.

Il faut espérer que le projet d'extension puisse aboutir car il est actuellement difficile d'intervenir sur ce paramètre autrement que par un agrandissement. Les usagers déplorent le manque de place au niveau des postes informatiques qui sont très serrés mais également entre les tables. Plus généralement le **manque de places assises** leur fait défaut à certains moments de la semaine et de la journée. **L'absence de salle de travail en groupe** est également mis en avant.

Parmi les points sur lesquels il est possible d'intervenir, il faut noter la qualité de l'accueil (2 %) d'insatisfaits et une diminution de la satisfaction de 2 %. Il convient que les personnels veillent à la qualité de l'accueil et des attitudes en salle et soient plus diplomatiques lors de leurs interventions auprès des lecteurs.

Malheureusement, alors que des prises électriques supplémentaires ont été installées, le taux d'insatisfaction concernant leur nombre reste de 2,5 %. L'espace situé en face de l'accueil est plus particulièrement visé par ce mécontentement. Il pourrait faire l'objet d'installation de nouvelles prises dans l'avenir.

On remarque avec plaisir un taux de 15 % pour les usagers n'ayant rien à reprocher aux bibliothèques.



LES MANQUES RELEVÉS PAR LES USAGERS

Les usagers sont enfin interrogés sur ce qui leur **manque le plus**. 74% des répondants se sont exprimés. Leurs réponses, libres, sont centrées sur une **douzaine d'items** pour la plupart déjà présents dans les manques signalés en 2016.

Même si on note une baisse par rapport à 2016, la **demande reste importante pour** disposer d'un **espace où manger, de salles de travail en groupe, de chaises ou fauteuils plus confortables, d'ordinateurs et d'une bonne connexion internet**. Par exemple la demande pour une augmentation du nombre d'ordinateurs et l'amélioration de la connexion internet n'est passée que de 11,9 % en 2016 à 9,7 %. De même le souhait d'avoir des fauteuils plus confortables notamment pour l'espace détente est passé de 10,8 % en 2016 à 8,8 % en 2018.

Le recul est plus important pour les salles de travail en groupe alors que rien n'a été mis en place. On peut penser que les étudiants ont trouvé des palliatifs.

Les fuites d'eau ont marqué les esprits : les 2,5 % demandant un bâtiment en meilleur état font référence à ces problèmes d'infiltration qui sont en cours de résolution.

Sont en augmentation les demandes concernant les prises électriques, la documentation et la place pour travailler. Des plots de branchements électriques comme ceux présents dans les espaces sciences et littératures pourraient être envisagés au sein de l'espace droit.

Alors que le volume des achats est constant, la demande portant sur la **documentation** a augmenté : les domaines d'achat ayant été précisés pour la plupart, il devrait être possible de répondre à la demande.

Le manque d'espace pour travailler est le facteur qui préoccupe le plus les étudiants. Il était déjà à 16,9 % en 2016 mais il est passé à 18,4 % cette année. Il est autant question des places assises que de l'écartement entre les ordinateurs dans l'espace informatique afin de pouvoir écrire que d'espacement entre les tables de travail. Certaines périodes sont plus critiques que d'autres. En attendant un agrandissement, le personnel pourrait intervenir auprès des étudiants qui étalent trop leurs affaires. En effet le manque de civisme sur ce point a été signalé à plusieurs reprises.

