

# *Vos avis sont pris en compte*

*Suites données à l'enquête de  
satisfaction 2022*

**UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR**

Service commun de la documentation – Département des services aux publics

Antoine Meylan – Accueil, renseignement, qualité des services – [antoine.meylan@univ-pau.fr](mailto:antoine.meylan@univ-pau.fr)





Dans le cadre du programme *Services Publics Plus*, vos avis, exprimés lors de notre enquête de satisfaction 2022, sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos services.

## *Nous facilitons votre information concernant les bibliothèques de l'UPPA*

### *Vos avis et suggestions*

- ⇒ Les e-mails des bibliothèques de l'UPPA sont votre canal d'information n°1 concernant les bibliothèques de l'UPPA (69%). Le site Internet arrive en 3<sup>ème</sup> position
- ⇒ Un avis (BU P) : « Je pense que les affiches ou prospectus sont le meilleur moyen de faire passer des informations ! » : les affiches sont citées à 25% et les « prospectus » à 14%
- ⇒ Une suggestion (BU P) : « Recevoir dans la boîte mail pro la liste des nouveautés »
- ⇒ Une critique (BU Tarbes) « Arrêter d'inonder les boites mail d'infos ne nous concernant pas »

### *Les améliorations réalisées ou en cours*

- ⇒ Depuis septembre 2021, nous utilisons systématiquement une adresse générique, mieux identifiable, [bibliotheques@univ-pau.fr](mailto:bibliotheques@univ-pau.fr), pour diffuser nos informations par e-mail, qui est le canal n°1 d'information des étudiants (ce choix n'était pas proposé dans la précédente enquête mais avait été cité en commentaires).
- ⇒ Suite à vos propositions en 2021, nous avons travaillé à la refonte du site web dont la nouvelle version a été mise en ligne fin août 2022
- ⇒ Un travail d'amélioration de la qualité de nos affiches par notre mission communication été finalisé en mai 2022

### *Propositions pour faciliter votre information en 2022-2023*

1. Vous pouvez retrouver les listes de nouveautés sur Primo, rubrique « [Nos sélections](#) » ;
2. Nous allons travailler à la création de listes de diffusion par site (Anglet, Bayonne, Mont-de-Marsan, Pau, Tarbes) qui seront utilisées pour mieux cibler l'envoi d'information par e-mail afin de vous éviter de recevoir celle qui ne vous concerne pas directement ;
3. Pour mieux vous informer sur la documentation numérique disponible, les bases de données et sur les formations à leur utilisation dispensées par les BU, nous diffuserons l'information aux responsables de formations de licence et master (les BU collaborent déjà à la formation des doctorants avec les écoles doctorales)



## *Nous améliorons notre accueil*

### *Vos avis et suggestions*

Les avis sont stables à un niveau très élevé de satisfaction (entre 17,2 et 17,9 sur 20)

<b>Accueil</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Évolution</b>
Accueil dans les bibliothèques	17,54	17,90	+0,36
Identification des personnels	16,75	17,20	+0,45
Disponibilité du personnel	17,66	17,70	+0,04
Efficacité du personnel	17,51	17,70	+0,19
Courtoisie du personnel	17,78	17,70	-0,08
Attention du personnel	17,45	17,70	+0,25
Bienveillance du personnel	16,90	17,30	+0,40

Une seule suggestion au milieu des compliments : « Le personnel fait souvent du bruit en rangeant les livres (parlent à voix haute ou marchent très fort). Un peu plus de discrétion serait bienvenu » (BU de Pau)

À ces suggestions s'ajoutent des commentaires de répondants insatisfaits de l'accueil : 15 à Pau (sur 286 répondants soit 3,9%), 4 à Bayonne (sur 37 répondants) et 2 à Tarbes (sur 35 répondants)

### *Propositions pour améliorer notre accueil en 2022-2023*

4. Nous sensibiliserons nos collègues en réunion d'équipe sur la nécessité de rester vigilant au bruit que nous générons par notre activité dans les espaces publics ;

## Nous améliorons nos horaires d'ouverture

### Vos avis et suggestions

Suggestions	BU Pau	BU Anglet	BU Bayonne	BU Tarbes	BR DEG	BR ICL	BR IPRA
Augmenter les horaires d'ouverture	1	5				1	
Augmenter les horaires d'ouverture le soir	18	5	3	4	5		1
Augmenter les horaires d'ouverture le matin		2					
Augmenter les horaires d'ouverture le samedi	9		1				
Augmenter les horaires d'ouverture en période d'examen		2					
Augmenter les horaires d'ouverture en période d'examen	1						
Ouvrir le dimanche	2						
Accès illimité avec badge	1				1		

À ces suggestions d'ajoutent 28 commentaires de répondants insatisfaits des horaires : 11 à la BU de Pau (4%), 10 à BU d'Anglet (sur 40 répondants : **25% d'insatisfaits**), 5 à la BU de Bayonne (sur 37 soit 13,5%), 2 à la BR de Droit (sur 10) et 1 à la BU de Mont-de-Marsan (sur 6 répondants)

### Les améliorations réalisées

Dans le cadre du plan « bibliothèques ouvertes + », nous avons élargi les horaires à Pau et à Bayonne depuis 2019, le samedi et le soir en périodes de révision. En 2022, nous avons également élargi les horaires à Anglet le soir en période d'examen jusqu'à 20h du lundi au mercredi au lieu de 18h00 (lundi mardi) et 17h le mercredi.

Nous avons désormais atteint la limite des extensions que nous sommes en mesure d'assurer de façon durable.

### Propositions pour améliorer nos horaires d'ouverture en 2022-2023

5. Nous allons tirer le bilan des ouvertures en horaires élargis afin de les ajuster si nécessaire.
6. Nous allons évaluer les moyens nécessaires pour les améliorer et les harmoniser sur tous les campus de l'université de Pau et des pays de l'Adour.

## Nous améliorons la qualité des espaces des bibliothèques

<i>Vos avis et suggestions</i>						<i>Les améliorations réalisées ou en cours</i>		
<b>Suggestion d'amélioration</b>	<b>BU Pau</b>	<b>BU Anglet</b>	<b>BU Tarbes</b>	<b>BR ICL</b>	<b>BR IPRA</b>			
Postes informatiques	1	1			1	Installation d'une fontaine à eau à Pau et à Bayonne d'ici l'été 2022		
Boissons et nourriture	8	1				Installation d'un distributeur de boissons (Pau et Anglet) et de confiseries (Pau) d'ici l'été 2022		
Salles de travail en groupe	3	2		1		Cafés révision à Pau (4 semaines avril-mai) et Tarbes (1 semaine décembre et 1 semaine en mai)		
Places de travail	1			1		Aménagement des zones <b>silence</b> , <b>calme</b> et <b>échanges</b> à la BU de Pau		
Mobilier, aménagements	7		1			Achat de nouveaux mobiliers à Pau et à Anglet		
Commentaires de répondants insatisfaits concernant les espaces :								
<b>Motifs d'insatisfaction</b>	<b>BU Pau</b>	<b>BU Anglet</b>	<b>BU de Bayonne</b>	<b>BU Tarbes</b>	<b>BR ICL</b>	<b>BR DEG</b>	<b>BR IPRA</b>	<b>BU MDM</b>
Mobilier	10		3					
Propreté des espaces de travail	2		1			4		
Propreté des sanitaires	5			2	1	1		
Éclairage des locaux	10	1			1			
Température des locaux	31		5	1		2	2	
Nombre de places de travail	21	1		5	1			
Nombre de postes informatiques	13	1		6		2	1	1
Travail en silence	24	2	1	1		1		
Travail en groupe	18	3		2	4	2		
<b><i>Propositions pour améliorer la qualité des espaces en 2022-2023</i></b>								
7. Nous allons tirer le bilan des zones zones <b>silence</b> , <b>calme</b> et <b>échanges</b> à la BU de Pau. La zone échange dans l'espace recherche LL a généré lors de la période de révision du 2 <sup>nd</sup> semestre, des nuisances difficiles à gérer. Pour autant, nous souhaitons conserver un nombre suffisant de places de travail en groupe.								
8. Nous organiserons en octobre-novembre 2022 un atelier participatif « <a href="#">Change ta BU</a> » mêlant étudiants et bibliothécaires pour aménager la BU d'Anglet (nouveau mobilier, salles de travail en groupe)								
9. Nous allons installer ou réparer les stores intérieurs de la BU Pau et de l'ICL								

## Nous améliorons et simplifions les services de la bibliothèque sur place

<i>Vos avis et suggestions</i>		<i>Les améliorations réalisées ou en cours</i>
BR IPRA - Ne pas fermer la bibliothèque de l'IPRA BU Pau - avoir accès au sommaire des ouvrages sur le catalogue Primo BU Pau - Créer de petits espaces bien insonorisés avec obligation de silence absolu BU Pau - Faire un endroit dédié pour les livres de master/recherche À ces suggestions d'ajoutent des commentaires de répondants insatisfaits des services en bibliothèque :		La gratuité du PEB a été décidée, à compter de la prochaine rentrée 2022-2023  Un nouveau service de reprographie sera mis en œuvre lors de la prochaine rentrée 2022-2023 : copieurs permettant l'impression couleur (au moins un par site), impression à partir d'une clef usb et scan sur clef usb sur les cinq sites (Pau, Bayonne, Anglet, Tarbes, Mont de Marsan).  Un travail de fond est engagé sur la valorisation des ressources électroniques dans les espaces de la BU de Pau : affiches, signalétique dans les rayonnages, sur certains ouvrages lorsqu'ils sont disponibles en ligne, etc.  L'installation de distributeurs de protections hygiéniques & préservatifs à la BU est prévu : un marché est en cours pour l'ensemble des campus dans le cadre de la mission (action portée par la vice-présidente Santé et conditions de vie étudiantes)
Services en bibliothèque	Nombre de citation	
Recherche dans rayonnages	13 à Pau (sur 286 répondants), 1 à Bayonne, 1 à la BR ICL et 1 à la BR Droit	
Recherche documentaire dans les bases de données	4 (sur 429 répondants)	
Recherche documentaire dans le catalogue Primo	8 (sur 429 répondants)	
Utilisation d'un copieur	22 (sur 429 répondants)	
Concernant les améliorations qui devraient être apportées pour imprimer ou photocopier		
	Nombre de citations	Importance
Impression couleur	202	2,7
Impression distance (propre appareil)	237	3,3
Impression clé USB	204	2,5
Scan clé USB / envoi mail	118	1,2
Autre amélioration	8	0,1
<i>Proposition pour améliorer et simplifier nos services sur place en 2022-2023</i>		
10. Nous organiserons en octobre-novembre 2022 un atelier participatif « <a href="#">Change ta BU</a> » mêlant étudiants et bibliothécaires pour aménager l'organisation des collections de lettres, langues et sciences humaines de la BU de Pau		



## *Nous améliorons et simplifions les services de la bibliothèque en ligne*

<i>Vos avis et suggestions</i>	<i>Les améliorations réalisées ou en cours</i>
<p>BU Pau - Concernant le chat, est-ce qu'il est possible de garder la barre de tchat dans un angle de la page numérique sans qu'elle s'ouvre systématiquement à chaque changement de page (et même au moment d'entrée dans le catalogue en ligne). C'est parfois agaçant de devoir fermer systématiquement ces fenêtres qui peuvent parfois être encombrantes.</p> <p>BU Pau - Il serait bien de pouvoir vous proposer sur le site internet des documents à ajouter à la BU.</p> <p>BU Pau - paiement en ligne (PEB)</p> <p>À ces suggestions d'ajoutent 6 commentaires de répondants insatisfaits des services en ligne.</p>	<p>Une solution de paiement en ligne est à l'étude</p> <p>Un travail de fond est engagé sur la valorisation des ressources électroniques sur le site web</p> <p>Des tutoriels ont été mis en ligne sur la page Primo pour en faciliter l'utilisation.</p> <p>Nous avons rendu le formulaire de suggestion d'achat plus visible</p> <p>Nous avons reparamétré la barre de chat (widget UBIB) afin qu'il soit moins intrusif</p>

## Nous développons notre éco-responsabilité

<b>Vos avis et suggestions</b>							<b>Les améliorations réalisées</b>
Avis en hausse mais qui reste à un niveau moyen							<p>Nous avons installé des blocs de tri sélectif dans les espaces des bibliothèques (1 bloc supplémentaire prévu en salle recherche LL à la BU de Pau)</p> <p>Nous recyclons le papier bureautique usagé</p> <p>Les 1ères lettres de réclamation sont envoyées par e-mail plutôt que par voie postale</p>
<b>Éco-responsabilité ?</b>				2021	2022	Évolution	
Selon vous, les bibliothèques de l'UPPA sont-elles éco-responsables ?				11,68	12,80	+1,12	
Les bibliothèques de l'UPPA vous semblent-elles faire des efforts allant dans le sens d'une plus grande éco-responsabilité ?				12,23	14,20	+1,97	
<b>Suggestion</b>	<b>BU Pau</b>	<b>BU Bayonne</b>	<b>BU Tarbes</b>	<b>BR DEG</b>	<b>BR ICL</b>	<b>BR IPRA</b>	
Isolation				1			
Utiliser du papier recyclé					1		
Lumière à extinction automatique						1	
Éviter les lettres de réclamation envoyées par voie postale		1					
Recyclage du papier		1	1				
Don des ouvrages		1					
Réparation des livres		1					
Panneaux solaires sur le toit de la BU	1						
Promouvoir les ouvrages qui incitent à devenir plus éco-responsable	1						
Plus de poubelles de tri	2						
Robinets à détection automatique aux WC	1						
Ne pas ouvrir les fenêtres donnant sur l'extérieur	4						
Retour des carnets de brouillon par recyclage du papier imprimé au verso	1						
Utiliser plus la lumière du jour plutôt que d'allumer toutes les lumières	1						

### Propositions pour améliorer l'éco-responsabilité des bibliothèques en 2022-2023

11. Promouvoir et développer les carnets de brouillon réalisés à partir de papier bureautique usagé.
12. Proposer plus de livres au don (associations) ou à la braderie (individus), notamment ceux qui sont au pilon car abîmé mais qui restent d'actualité





## *Nous améliorons l'accueil des usagers en situation de handicap*

<i>Vos avis et suggestions</i>					<i>Les améliorations réalisées ou en cours</i>
11 répondants ont déclaré être en situation de handicap					Un réseau de référents qui propose un accueil personnalisé mais qui est peu utilisé : <a href="https://bibliotheques.univ-pau.fr/fr/services/accueil-handicap.html">https://bibliotheques.univ-pau.fr/fr/services/accueil-handicap.html</a>  Achat et installation de porte-cannes en 2021, d'une table réglable à la BU de Pau, aménagement de l'entrée de la BU de Pau pour la rendre mieux accessible aux PMR
Rencontrez-vous des difficultés dans les bibliothèques du fait de votre handicap ?	Non, pas du tout	Non, pas trop	Oui, un peu	Oui, beaucoup	
	5	5	2	2	
BU Pau - Réhausseur ou chaise dont on peut régler la hauteur  BU Pau - Régler la luminosité autour d'une place ou plus pour personnes sensibles aux néons					La salle dans laquelle est implantée le bureau de l'AIDE est moins éclairée pour mieux accueillir les usagers sensibles à la lumière mais : elle est peu connue et parfois la lumière n'y est pas tamisée  Il y a déjà quelques fauteuils réglables en hauteur à la BU de Pau

### *Propositions pour améliorer l'accueil des usagers en situation de handicap en 2022-2023*

13. Réaliser une enquête spécifique BU et handicap via la cellule handicap
14. Mieux signaler la zone de lumière tamisée de la BU de Pau.
15. Signaler l'implantation des sièges réglables. Actuellement installés aux postes informatiques fixes, nous allons en augmenter le nombre



## CONTACT

Antoine MEYLAN  
Tél : 05.59.40.73.92

