

## Enquête auprès des publics à la BU du Pôle de Quimper en janvier 2023

Vous vous êtes exprimés sur l'accueil à la BU du Pôle de Quimper via le panneau d'expression et une boîte à idées, puis lors de brefs entretiens. L'équipe de la BU du Pôle de Quimper et le service Accueil répondent ainsi à vos principales remarques et souhaits d'amélioration :

Vous nous avez dit	Nous vous répondons
<b>Nous nous sentons majoritairement bien accueillis à la BU.</b>	<p>Merci pour ce retour positif.</p> <p>Et pour ceux qui n'ont pas trouvé un accueil à la hauteur de leurs attentes : nous vous avons aussi entendus et nous nous efforçons de prendre en compte les demandes et remarques de tous les usagers et d'améliorer l'accueil. Les enquêtes font partie de cette démarche.</p>
<b>Nous souhaitons que les horaires de la BU soient plus larges.</b>	<p>Les horaires ont déjà été augmentés de 2 heures par semaine entre la rentrée 2020 et la rentrée 2023.</p> <p>A court terme, il n'est pas possible d'ouvrir davantage car cela nécessite des moyens humains, une coordination avec la sécurité et la fermeture du pôle.</p> <p>Toutefois, cette demande étant revenue souvent dans l'enquête, <b>nous allons poursuivre la réflexion sur le sujet et explorer les moyens pour y répondre.</b></p>
<b>Nous souhaitons un espace détente.</b>	<p>Nous vous avons entendus. <b>Nous avons pour projet d'acheter du nouveau mobilier pour aménager des zones de repos.</b></p> <p>Nous allons vous questionner afin de choisir et d'installer au mieux ce mobilier qui devra à la fois vous convenir et respecter les contraintes d'un lieu recevant du public (hygiène, durabilité, sécurité...).</p>
<b>Le chauffage n'est pas satisfaisant.</b>	<p>Il fait effectivement trop chaud ou trop froid, selon les endroits de la BU.</p> <p>Des problèmes de chaudière et de sonde thermique ont été identifiés sur le pôle. Les services techniques de l'UBO sont au courant et y travaillent.</p> <p><b>Les radiateurs du rez-de-chaussée de la BU vont être remplacés, cela devrait contribuer à mieux réguler la température globale.</b></p>
<b>Nous voudrions venir à la BU avec notre gobelet de café.</b>	<p>Les gobelets ouverts ne sont pas autorisés dans la BU du Pôle. Nous considérons que le risque de dégradation des livres et du mobilier par les boissons est important.</p> <p><b>Nous vous suggérons de venir avec vos tasses fermées, gourdes et thermos, qui sont acceptées (et plus durables).</b></p>

**La BU est parfois trop bruyante.**

Le personnel d'accueil s'efforce de maintenir le calme prévu dans le règlement intérieur des BU.

Mais cela n'empêche pas une augmentation ponctuelle du niveau sonore, que nous ne repérons pas toujours. Sachez que vous êtes en droit de demander le silence, soit directement aux personnes bruyantes, soit en sollicitant une intervention du personnel.

**Des contremarches ont été ajoutées à l'escalier ce qui a permis de diminuer le bruit généré par le passage**, mais pas de le supprimer.

Le prêt de bouchons anti-bruit n'est pas possible (problème d'hygiène et de durabilité) mais **nous réfléchissons au prêt de casques anti-bruit. Si vous avez d'autres idées, n'hésitez pas à nous en faire part (bu@univ-brest.fr).**

**L'odeur des toilettes est incommode.**

Vos toilettes sont aussi nos toilettes, et nous partageons ce constat.

L'odeur d'eaux usées est récurrente et structurelle, elle est présente depuis la construction du pôle universitaire et pour l'instant aucune solution n'a été trouvée.

Pour y remédier nous aérons le couloir des toilettes et maintenons fermée la porte de communication avec la BU. Nous souhaitons aussi tester du désodorisant pour diminuer la gêne.

Récemment des toilettes se sont bouchées, ce qui a majoré et diversifié la nuisance : ce problème est résolu. Pour éviter qu'il ne se reproduise, l'intervention d'une société spécialisée est programmée.

**La BU manque de prises et de réseau WiFi.**

La BU comporte 2 bornes WiFi, **nous allons mettre en évidence leur localisation.**

Nous allons tester le bon fonctionnement de toutes les prises de la BU. **Nous vous invitons à nous signaler tout problème que vous rencontreriez.**

**Nous souhaiterions connaître les disponibilités des salles de travail.**

Nous sommes conscients de la difficulté à accéder à l'information concernant la disponibilité des salles de travail.

**Nous travaillons actuellement à mettre en place un système d'affichage dynamique pour que ces informations soient directement visibles à la BU.**