

Les pratiques actuelles des étudiants et leurs attentes vis-à-vis du futur LCI

Décembre
2014

- 3^{ème} phase d'enquête pour
le Service Commun de Documentation -



Réalisation de l'enquête
Marine SPORTA

Sous la direction de
Nathalie JACOB

Directrice de l'OFIP
Martine CASSETTE

Sommaire

Introduction.	6
Présentation de l'enquête	8
Présentation de la population	12
Les entretiens collectifs : qui sont les répondants ?	14
Les micros trottoirs : qui sont les répondants ?	16
Analyses.	20
1. La BU provisoire : un espace de travail pas tout à fait conforme	22
1. Des horaires et périodes d'ouverture inadaptés au rythme étudiant	22
2. Se rendre à la BU pour différentes raisons	25
3. Des idées d'amélioration de la BU provisoire	32
2. L'appropriation des nouvelles technologies : pratiques et demandes de ces étudiants connectés.	38
1. Des méthodes de travail particulières	38
2. La recherche d'informations de nos jours	41
3. Les atouts et défauts de Lille 1	44
3. Etre étudiant à Lille 1 : une gestion du temps permanente entre travail et distractions.	48
1. Un travailleur à temps plein	48
2. Un être humain avant tout	50
3. Un usager quotidien de l'université de Lille 1	52
Conclusion.	56
Sources	59
Annexes	60

Introduction



Présentation de l'enquête

L'objectif de l'enquête

La BU de Lille 1 est en pleine mutation, en vue de devenir Lilliad, Learning Center Innovation. Depuis quelques années, le SCD (Service Commun de Documentation) a demandé à l'OFIP de réaliser une série d'enquêtes afin de répondre à leurs divers questionnements et de construire un Learning Center qui correspond au mieux aux attentes des étudiants, futurs utilisateurs de Lilliad.

Deux enquêtes ont déjà été menées dans cette voie :

- ➔ 2008 : « **Étude des usages et des pratiques des étudiants et leurs attentes vis-à-vis de la bibliothèque universitaire** ». L'objectif est d'obtenir des informations sur les pratiques des usagers de la BU de Lille 1 et sur leurs attentes pour les projets d'extension de cette dernière. Il s'agit d'une enquête faite par questionnaire papier distribué par les agents de la BU¹ auprès des étudiants se rendant à la BU.
- ➔ 2011 : « **S'informer, communiquer et se documenter pendant ses études** ». Contrairement à la première enquête, celle-ci a pour but de définir les pratiques et usages des étudiants en tant qu'étudiants, comment se documentent-ils, comment s'informent-ils ? Elle doit aider à définir l'offre de service du futur LCI. La passation s'est effectuée par deux modes : une partie quantitative effectuée par questionnaire en ligne auprès de l'ensemble des étudiants inscrits à Lille 1 et une partie qualitative menée grâce à des entretiens collectifs.²

Ce rapport présente la nouvelle étude envisagée afin de connaître :

- les attentes des usagers en termes d'amplitude horaire, de nombre de jours d'ouverture et d'accès aux services en ligne ou hors les murs
- les attentes en niveau de confort et d'équipement pour le travail individuel ou en groupe, les possibilités de détente en cas de séjours longs
- les attentes sur les conditions d'accès aux ressources, la connaissance des ressources proposées, le niveau d'accompagnement attendu, l'accès à d'autres informations

Pour ce faire, une enquête qualitative a été mise en place. Il a été décidé de mener des entretiens collectifs auprès des étudiants de l'université. Plusieurs dates ont été proposées aux enquêtés. Ce sont au final 7 entretiens qui ont eu lieu les 2 premières semaines d'Octobre 2014.

¹ Pour plus d'information : Rapport OFIP « Étude des usages et des pratiques des étudiants et leurs attentes vis-à-vis de la bibliothèque universitaire », Nathalie Jacob, Avril 2009

² Pour plus d'information : Rapport OFIP « S'informer, communiquer et se documenter pendant ses études », Nathalie Jacob, Janvier 2012

Le mode de passation

Afin de répondre au mieux aux objectifs fixés par le SCD, il est apparu logique que l'enquête devait se dérouler sous forme d'entretiens collectifs. Un guide d'entretien³ a été établi selon les demandes du SCD ; il porte sur les thématiques suivantes :

Renseignements sur l'étudiant(e): afin d'obtenir quelques informations d'identification des répondants comme le diplôme d'inscription, les projets ou le parcours de formation...

Fréquentation du campus de Lille 1: ici il s'agit de connaître les habitudes des étudiants sur le campus, l'emploi du temps, les lieux fréquentés...

Les pratiques en termes de recherche d'information: cette partie nous permet d'avoir les renseignements sur les techniques de recherche des étudiants, les moyens utilisés dans ce but, l'appréciation des services en ligne proposés par la BU...

Les attentes des étudiants: nous cherchons à identifier les demandes des étudiants par rapport au campus, à la future BU...

A la suite de cela, plusieurs méthodes de recrutement ont été mises en place⁴ et les entretiens collectifs se sont déroulés entre le 2 et le 13 Octobre 2014.

Le choix de la population

L'ouverture du LCI étant prévue pour le second semestre 2016, il était important pour le SCD d'obtenir au plus vite les résultats de cette enquête afin d'exploiter au mieux la marge de manœuvre restante dans la mise en place de ce projet. C'est pourquoi cette enquête a débuté au 15 Septembre 2014. L'idée était d'obtenir les informations nécessaires sur des étudiants qui sont inscrits à la BU, pour connaître notamment leurs suggestions d'amélioration, mais aussi pour avoir l'avis des étudiants qui n'y sont pas inscrits, afin de comprendre ce qui pourrait les attirer à l'avenir.

Ainsi deux groupes d'individus faisaient partie de notre population :

- les étudiants inscrits à la BU, contactés en direct lors de leur passage à la BU provisoire (le nombre d'étudiants concernés est difficilement quantifiable, dépendant de la fréquentation de la BU à ce stade de l'année scolaire)
- 68 personnes ont été recrutées par le personnel de la BU provisoire, et ont donné leur accord et leurs coordonnées afin de participer à l'un de nos entretiens. Elles ont toutes été contactées par mail le 23 Septembre 2014 et relancées puis contactées par téléphone quelques jours plus tard afin de fixer un créneau de rencontre.

³ Guide d'entretien en annexes

⁴ Cf : parties « le choix de la population » et « les difficultés rencontrées »

- Un échantillon de 400 étudiants non-inscrits à la BU tirés au sort de manière aléatoire (à partir du fichier des inscrits à l'université dans lequel nous avons supprimé les inscrits à la BU).
 - Les 400 personnes de l'échantillon aléatoire ont été contactées par mail afin de leur demander leur accord pour participer à un de nos entretiens collectifs. Une partie de cet échantillon a reçu le premier mail le 16 Septembre et l'autre partie le 18 Septembre 2014. La semaine suivante elles ont toutes été relancées et contactées par téléphone, un message vocal a été laissé en cas de non réponse.

Les difficultés rencontrées

Au vu des faibles effectifs dans les 7 créneaux d'entretiens fixés, nous avons décidé de recruter des personnes d'une autre manière. Certains étudiants ont donc été abordés en face à face, (dans le bâtiment SUP, dans le SUAIO, dans les rues de l'université et aux abords des bâtiments dédiés à la BU provisoire) quelques jours avant le début de l'enquête mais également durant celle-ci, afin de leur proposer de participer à cette enquête. Nous leur avons expliqué le déroulement des entretiens, de la même manière que cela a été fait dans les mails envoyés aux autres étudiants, et nous leur avons proposé les différents créneaux déjà mis en place. Chaque personne ayant donné son accord a reçu un mail avec un rappel du lieu et de la date du rendez-vous.⁵

24 personnes se sont finalement présentées aux rendez-vous. Constatant le faible effectif de personnes rencontrées par rapport au nombre de personnes attendues et les diverses techniques de recrutement employées, un changement de mode de passation a été organisé, en vue d'obtenir des résultats plus représentatifs.

Nouveau mode interrogatoire

Compte tenu des soucis évoqués précédemment, une autre forme de recueil des données a été mise en place. Nos choix se sont portés vers une enquête sous forme de micro-trottoir : les étudiants ont été interrogés au sein de l'université de Lille 1, dans les halls des bâtiments d'enseignements ou autre, sans rendez-vous préalable à fixer ni déplacement à effectuer de leur part.

Cette technique permet de collecter rapidement des réponses plus ciblées. Selon les demandes du SCD, les thématiques abordées lors du micro-trottoir concernaient les souhaits en termes d'horaires et les activités effectuées en BU. Chaque rencontre dure environ 2 minutes.

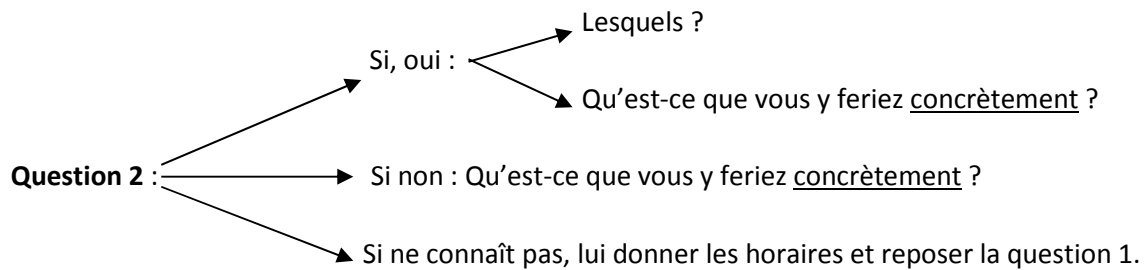
Les étudiants ont été abordés entre le 3 et le 7 Novembre 2014 au sein des halls de différents bâtiments de l'université de Lille 1 avec la phrase d'accroche suivante :

« Bonjour, auriez-vous 1 minute à m'accorder pour répondre à 2 questions sur la future BU ? ».

Une fois leur accord donné, les questions suivantes leur étaient posées :

⁵ Cf : annexes

Question 1 : Votre BU se transforme ; est-ce que vous auriez besoin de changement dans les horaires ? **Réponses possibles :** oui / non / ne connaît pas les horaires



150 personnes ont répondu positivement à cette partie de l'enquête.

Le taux de retour

En ce qui concerne les entretiens collectifs, 87 personnes ont répondu positivement pour participer à ces entretiens. 57 personnes se sont positionnées parmi les 7 créneaux horaires proposés. 24 personnes se sont finalement présentées en entretien (10 sont des personnes recrutées à la BU provisoire, 1 fait partie de l'échantillon des 400 étudiants tirés au sort et 13 ont été rencontrées en face à face sur le campus).

Le deuxième volet de notre étude se déroulant sous forme de micro-trottoir a été mis en place avec l'objectif de rencontrer au minimum de 100 personnes. Ce sont en réalité 150 personnes qui ont été interrogées au cours de cette partie de l'enquête.

Présentation de la population



Les entretiens collectifs : qui sont les répondants ?

Dans un premier temps, l'enquête s'est déroulée sous forme d'entretiens collectifs d'environ une heure.⁶

24 étudiants ont été rencontrés durant ces entretiens.

Qui sont-ils ?

Le répondant type à cette partie de l'enquête est une **femme** en **première** année de Master dans le domaine des **Sciences Economiques et Sociales** qui **vit en location ou en colocation** et qui a **connu une autre université** que celle de Lille 1.

Genre	
Femme	15
Homme	9
Total	24

Niveau d'inscription	
L1	3
L2	4
L3	5
M1	8
M2	4
Total	24

Soit 12 personnes rencontrées venant d'un niveau licence

Soit 12 personnes rencontrées venant d'un niveau master

UFR / composante d'inscription	
SES	9
Géographie	2
Sciences de la terre	4
Biologie	3
Mathématiques	3
Physique	1
IEEA	1
Polytech	1
Total	24

Soit 11 personnes rencontrées venant des sciences humaines et sociales

Soit 12 personnes rencontrées venant des sciences

Lieu de vie

⁶ Les entretiens se sont déroulés aux dates suivantes :

- le jeudi 2 Octobre 2014 à 14h
- le vendredi 3 Octobre 2014 à 11h
- le mardi 7 Octobre 2014 à 11h
- le jeudi 9 Octobre 2014 à 14h
- le jeudi 9 Octobre 2014 à 17h
- le vendredi 10 Octobre 2014 à 15h
- le lundi 13 Octobre 2014 à 11h

En location/colocation	11
Chez les parents ou membres de la famille	8
Résidence universitaire sur le campus	5
Total	24

Connaissance d'une autre université	
Oui	16
Non	8
Total	24



Comment sont-ils équipés en ce qui concerne les NTIC⁷ ?

Les 24 étudiants rencontrés possèdent tous un téléphone portable, et parmi eux 19 ont un Smartphone. 18 étudiants sur les 24 ont un ordinateur portable et 4 ont un ordinateur fixe. Quasi tous ont une connexion internet à disposition (22 sur les 24). Quant au net book, ils sont 4 à en posséder un et 2 d'entre eux possèdent une tablette.

Notons que certains étudiants combinent la possession de plusieurs outils informatiques.

Avez-vous un téléphone portable ?	
Oui	24
Non	0
Total	24

Si oui, est-ce un Smartphone ?	
Oui	19
Non	5
Total	24

Avez-vous un ordinateur portable ?	
Oui	18
Non	6
Total	24

Avez-vous un ordinateur fixe ?	
Oui	4
Non	20
Total	24

Avez-vous un net book ?	
Oui	4
Non	20
Total	24

Avez-vous une tablette?	
Oui	2
Non	22
Total	24

Avez-vous une connexion internet?	
Oui	22
Non	2
Total	24



⁷ Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

Les micros-trottoirs : qui sont les répondants ?

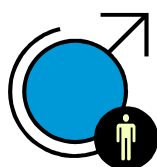
Dans un second temps, un micro-trottoir a été réalisé entre le lundi 3 et le vendredi 7 Novembre 2014 un peu partout dans l'université de Lille 1.

Afin d'obtenir le plus d'hétérogénéité en ce qui concerne les domaines de formation des répondants, nous avons effectué le recueil des données dans différents bâtiments⁸.

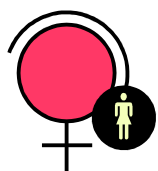
150 étudiants ont été interrogés dans cette partie de l'enquête.

→ Le **répondant type** est une **femme** en **première année de licence** dans le domaine de la **biologie-géologie**.

En effet, plus de la moitié des répondants sont des femmes (56%). Elles sont surreprésentées dans cette enquête si l'on considère la répartition par genre des inscrits à l'université de Lille 1 en 2013/2014 (59% d'hommes contre 41% de femmes).



44% sont
des hommes



56% sont
des femmes

Genre	
Femme	56%
Homme	44%
Total	100%

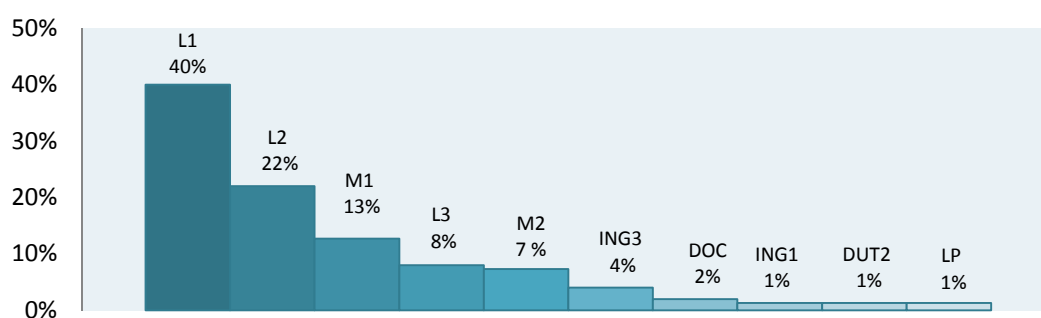
-
- ⁸ A4 / A5 : bâtiments de la bibliothèque universitaire provisoire
 - M1/ M2 / M3 / M5 : bâtiments d'enseignement en mathématiques
 - P1 / P2 / P3 / P4 : bâtiments d'enseignement en physique
 - SH1 / SH3 : bâtiments d'enseignement en sciences humaines et sociales
 - C1 / C15: bâtiments d'enseignement en chimie
 - SN1 / SN3 / SN4 / SN5 : bâtiment d'enseignements en sciences naturelles
 - UFR de géographie
 - SUP-SUIAO : bâtiment d'enseignement, Service Universitaire de Pédagogie, Service Universitaire Information Orientation
 - Espace Culture / MDE : lieux de vie du campus

Répartition des répondants selon le niveau de diplôme

Licence		Master	
L1 :	40 %	M1 :	8 %
L2 :	22 %	M2 :	7 %
L3 :	8 %		

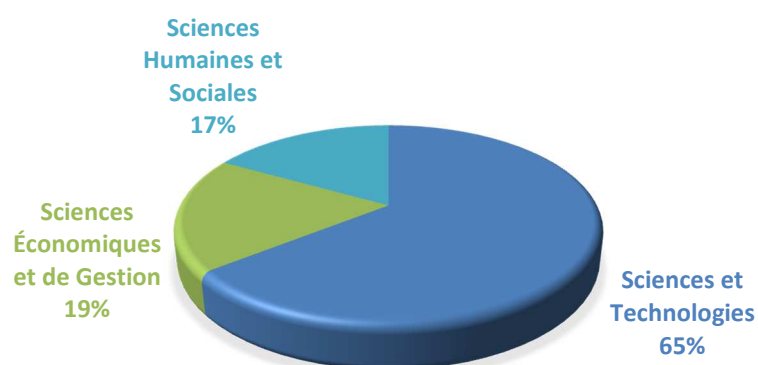
On constate alors dans notre population de répondants une surreprésentation des L1 et des L2 qui ne sont respectivement que 20% et 13% parmi l'ensemble des inscrits à Lille 1 en 2013/2014.

Niveau de formation



Les étudiants inscrits en Sciences et Technologies représentent 65% de nos répondants ; ils sont surreprésentés par rapport à l'ensemble des étudiants inscrits à Lille 1 en 2013/2014 (59%). 19% de nos répondants sont inscrits en Sciences Économiques et de Gestion et 17% en Sciences Humaines et Sociales (contre respectivement 32% et 9% sur l'ensemble des étudiants inscrits à Lille 1 en 2013/2014).

DISCIPLINE DES REpondants



Les domaines de formation pour lesquels on trouve le plus de répondants sont la biologie-géologie (30%), les mathématiques-informatique-mécanique-électronique (23%), les sciences humaines et sociales (17%) et l'économie-management (15%).

Domaine de formation	Part
Biologie Géologie	30%
Mathématique, informatique	23%
Sciences humaines et sociales	17%
Économie management	15%
Physique – Chimie	8%
École d'ingénieurs	5%
Marketing gestion	1%

Analyses



1^{ère} partie. La BU : un espace de travail pas tout à fait conforme

1. Des horaires et périodes d'ouverture inadaptés au rythme étudiant

○ Concernant les horaires

Tout d'abord on s'intéresse aux réponses des étudiants rencontrés lors des micros-trottoirs.

Nous avons demandé aux répondants s'ils avaient besoin de changement dans les horaires de la BU et parmi les 150 répondants, 55% les connaissaient. Ils sont 61% à avoir déclaré avoir besoin de changement contre 24% ne pas en avoir besoin. En revanche parmi les répondants, 15% ne vont jamais à la BU et n'ont donc pas répondu à nos questions.

Parmi les 150 étudiants interrogés, **55% connaissent les horaires actuels de la BU.**

	...l'heure d'ouverture du lundi au vendredi	...l'heure de fermeture du lundi au vendredi	...l'heure d'ouverture le samedi	...l'heure de fermeture le samedi
Part des étudiants ne souhaitant pas de changement concernant... ⁹	97%	49%	56%	14%
Part des étudiants souhaitant un changement et pour quelle heure concernant...	2% pour 7h30 1% pour 7h	30% pour 20h 7% pour 22h 7% pour 23h 6% pour 21h 1% autre	19% pour 13h 17% pour 8h 8% autre	37% pour 18h 12% pour 16h 8% pour 17h 8% pour 19h 7% pour 23h 14% autre
Total	100%	100%	100%	100%

⁹ Attention : parmi les étudiants ne souhaitant pas de changement au niveau des horaires d'ouverture et de fermeture actuels de la BU, 40% sont des étudiants de L1, c'est-à-dire des étudiants n'ayant pas encore eu l'occasion (ou très peu) de « pratiquer » la BU. En effet, le recueil des données ayant eu lieu entre le 3 et le 7 Novembre, les étudiants de première année ne connaissent la BU que depuis à peine plus d'un mois (en prenant en compte le temps de mise en place des cours et l'interruption pédagogique de la Toussaint). Cette donnée est à prendre en compte dans l'analyse de ces premiers résultats.

- Une fois cette information récoltée, nous avons demandé aux répondants leurs besoins en termes d'horaires. Parmi les étudiants se rendant à la BU, on constate que l'heure d'ouverture actuelle de la BU du lundi au vendredi convient à la quasi-totalité de ces derniers ; ils sont en effet 97% à en être satisfaits.
- En revanche, en ce qui concerne l'heure de fermeture sur le même période, on remarque que plus de la moitié des étudiants souhaiteraient qu'elle soit plus tardive ; près d'1/3 des répondants apprécieraient une fermeture de la BU à 20h, et plus de 20% aimeraient une heure plus tardive encore. Les étudiants expliquent que cette heure ou ces heures supplémentaires leur permettraient de se rendre à la BU après leurs cours, certains d'entre eux ne souhaitant pas se déplacer et installer leurs affaires pour une heure seulement lorsqu'ils finissent à 18h.
- Les horaires du samedi ont fait émerger deux catégories d'étudiants se rendant à la BU ce jour : ceux qui n'ont pas cours et se rendent déjà à la bibliothèque et ceux qui ne peuvent pas se rendre actuellement à la BU (DS ou colles le samedi matin) mais qui souhaiteraient y aller. Ainsi les premiers sont 17% à déclarer avoir besoin d'une ouverture à 8h plutôt qu'à 9h le samedi, et pour les seconds, on les retrouve parmi les 19% qui aimeraient une ouverture de la BU le samedi à 13h (en effet, la plupart n'étant pas libres le samedi matin, ils n'ont pas besoin qu'elle soit ouverte avant cela).
- Quant à la fermeture de la BU le samedi, elle réunit ces deux catégories qui souhaitent une fermeture dans l'après-midi ; 37% seraient favorables à une fermeture à 18h, 12% pour une fermeture à 16h...

Dans la partie entretiens collectifs, les étudiants présents nous ont également fait part de leur mécontentement en ce qui concerne les horaires de la BU.

- Ils s'accordent pour dire que la BU ferme actuellement trop tôt avec comme principal argument le fait que certains cours finissant à 18h voire plus tard, il semble difficile et peu rentable de se rendre à la BU, s'installer, travailler un peu et devoir ranger ses affaires pour 19h. Ils ne trouvent pas l'intérêt de se rendre à la BU le soir pour un laps de temps aussi court. De plus, les étudiants expriment le fait de ne pas avoir de limites horaires lorsqu'ils travaillent chez eux et donc que cela ne les dérange pas de rester plus tard sur le campus pour travailler. Le créneau du soir peut être également sollicité pour les travaux de groupe qui sont parfois très difficiles à organiser en prenant en compte les emplois du temps de chacun. Une heure supplémentaire au moins serait la bienvenue, les étudiants rencontrés lors de ces entretiens collectifs proposant même une fermeture à 21h minimum. Ils comparent souvent les horaires de la BU de Lille 1 à ceux des autres BU qu'ils ont pu fréquenter ou qu'ils fréquentent encore pour pallier aux « manques » de la BU de Lille 1 (comparaison avec les BU de Lille 2, Lille 3, Poitiers, Caen, Toulouse, Dublin, Alençon...).

« Je pense que les BU ferment trop tôt, très clairement, comparé à un rythme étudiant ça ferme trop tôt »

(Etudiante en M2 Ingénierie de l'Enquête en Sciences Sociales)

- Quant aux horaires d'ouverture, les étudiants estiment que la BU pourrait ouvrir une demi-heure plus tôt pour plusieurs raisons : tout d'abord, afin de permettre aux personnes qui prennent le train et arrivent avant 8h de pouvoir travailler un peu. Ensuite, cela pourrait également être utile aux personnes qui n'ont pas le temps en journée d'aller récupérer un ouvrage avant d'aller en cours ou encore de vérifier une information avant un exposé par exemple.

○ *Sur les périodes d'ouverture*

- Une forte demande a été évoquée au cours de 5 entretiens sur les 7 : celle d'une ouverture plus tardive en période de révisions. Les étudiants estiment que lors de ces périodes (plus ou moins Décembre et Avril, vacances incluses) ils fréquentent d'avantage la BU pour leurs révisions et ont besoin de ce cadre de travail et des manuels à disposition pour retravailler leurs cours. Certains même ne se rendent à la BU que lors des périodes de révisions. Plusieurs des étudiants rencontrés donnent l'exemple des autres universités qu'ils ont pu fréquenter et qui faisaient des systèmes de « nocturnes » pendant ces périodes. Ces nocturnes rencontrent un grand succès auprès des étudiants. Une des BU citées offre même une ouverture 24h/24h lors des révisions (université de Salamanque, Espagne). Les étudiants ne voient aucun inconvénient à rester tard à la BU au cours de ces périodes, néanmoins conscients que les horaires du métro sont une limite à leur présence. Ils ne sont pas gênés de prendre le métro à des heures tardives, expliquant que l'effet de flux d'étudiants quittant la BU plus ou moins aux mêmes heures engendrerait une pratique des transports en commun quasi identique à celle de la journée.

« A : pour les situations de crises un peu, les périodes précédant les examens ou quand on a un devoir à rendre... »

B : ...au moins qu'elle ferme tard pour des périodes juste avant les examens et compagnies. Qu'on puisse aller travailler dans cette tranche d'heures... »

C : c'est clair, ça serait bien ça.

A : qu'on puisse optimiser le temps parce que si on a quelque chose qui ferme tard sur le campus, et bien directement après les cours on va travailler et on optimise. »

(Etudiant A : étudiant en M1 Ingénierie Mathématique - Etudiant B : étudiante en L2 Sciences de la Vie – Etudiant C : étudiant en M1 Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation en Mathématiques)

- Ils ont également des demandes plus particulières quant aux périodes d'ouverture le week-end. Le samedi après-midi est une période qui intéresse les étudiants pour travailler. En effet certains aimeraient se rendre à la BU à cette période mais ne peuvent pas car ils ont des impératifs le samedi matin (notamment des DS) et d'autres estiment que ce jour est plus adéquat pour travailler qu'en semaine, étant plus disponibles le samedi. Ce créneau intéresse particulièrement les étudiants qui vivent sur le campus ou sur la métropole et qui ne rentrent pas chez leurs parents le week-end, ne connaissant pas encore beaucoup de monde à ce stade de l'année scolaire, ils sont disponibles et intéressés pour travailler en BU le samedi après-midi. Quant au dimanche, il intéresse certains étudiants bien conscients de la difficulté de mise en place de ce créneau d'ouverture, notamment pour le personnel de la BU. Cependant, ils soumettent l'idée d'une gestion autonome de la BU ce jour-là, avec la mise en place de surveillance par des étudiants vacataires par exemple, et un accès aux services réduits. Les étudiants expliquent que les BU ou les bibliothèques municipales qu'ils connaissent ouvertes le dimanche ne désemplissent pas (BU de Dublin, bibliothèque Jean Levy, médiathèque de Tourcoing). Certains étudiants n'ont pas le cadre idéal pour travailler chez eux et une BU ouverte le dimanche leur offre la possibilité de travailler dans de bonnes conditions.

« A : Je dirais que ça serait bien que la BU soit ouverte au moins du lundi au samedi, parce que le samedi c'est un jour plus propice aux gens pour y passer plus longtemps et faire des recherches potentiellement plus approfondies puisqu'ils ont plus de temps. Après on peut comprendre que le dimanche bien sûr, il ne faut pas non plus que ça soit ouvert 7 jours sur 7. Mais donc oui, à mon avis le fait que ça soit ouvert le samedi ça serait intéressant pour beaucoup de personnes.

B: éventuellement, enfin si le dimanche, même si je trouve que c'est un peu exagéré d'ouvrir, mais peut-être mettre un système de gestion par des étudiants sur certains créneaux. Enfin oui une gestion autonome des étudiants pour utiliser la BU peut-être que ça serait possible. Faut voir dans les conditions aussi.

A: et peut-être restreindre aussi ce jour juste à la consultation de livres et à la salle de travail peut-être.

B : ça permet d'ouvrir plus longtemps mais sans mobiliser du personnel. »

(Etudiant A : ancien étudiant en M2 Mathématiques Appliquées - Etudiant B : étudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales)

2. Se rendre à la BU pour différentes raisons

On distingue différents publics de la BU :

- Les « adeptes » qui se rendent à la BU dès que possible (viennent avant les cours, entre les cours, restent le soir, reviennent sur le campus le samedi). En général ce sont des personnes qui vivent sur le campus ou pas loin, ou qui viennent d'arriver sur la métropole Lilloise et ne connaissent pas beaucoup de monde.

« La journée type idéale, c'est quand je me lève tôt et que je vais à la BU, ça c'est idéal. Des fois je bloque le réveil et j'arrive un peu plus tard vers 11h. Mais en général si j'ai des cours, j'essaie de combler les trous en allant à la BU et d'avancer dans mon travail...ne pas à avoir à le faire le week-end et se retrouver « ah non » à la dernière minute. Et voilà c'est essentiellement ça. Si j'ai cours l'après-midi j'essaie d'aller à la BU le matin et vice versa, si j'ai cours le matin je reste l'après-midi. » (Etudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales)

- Ceux qui n'y vont pas, préférant une autre BU ou le centre de documentation de leur UFR. Ils trouvent la BU provisoire trop bruyante, manquant de place et n'ayant pas des horaires d'ouverture très adaptés. Ils trouvent en général le centre de documentation de leur UFR mieux adapté à leur demande en termes d'ouvrages spécialisés.

« A : On a la chance d'avoir la Bibmath au M1, qui propose énormément d'ouvrages pour les mathématiques. Ce qui fait qu'on se dit qu'on va aller voir la gérante de la Bibmath, qui en plus est super sympathique [...]

B : Et c'est plus ciblé, elle a connaissance de tous les livres qu'il y a dans la BU de maths. »

(Etudiant A : étudiant en M1 Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation en Mathématiques - Etudiant B : étudiant en M1 Ingénierie Mathématique)

- Ceux qui préfèrent travailler chez eux et se rendent à la BU ponctuellement (pour les emprunts, pour les travaux de groupe). En général il s'agit de personnes habituées à

travailler dans un « silence maîtrisé », trouvant la BU trop bruyante ou qui ont de longs trajets pour rentrer chez eux.

« En fait je trouve ça trop bruyant et les gens qui passent, qui marchent autour de moi, ça me déconcentre alors je les regarde plus que je ne regarde mes cours. Ça m'intéresse plus de regarder les gens et donc au final, je ne travaille pas, ce n'est pas très productif. Puis je trouve que, même si c'est silencieux et que personne vraiment ne parle, je trouve qu'il y a toujours un bruit de fond et je préfère travailler chez moi où je suis plus productive en fait. » (Etudiante en M1 Management et Sciences Sociales)

- Ceux qui ne vont jamais en BU : nous n'avons que peu d'informations sur ces personnes. En effet, dans la première partie de l'enquête par entretiens collectifs, les personnes rencontrées étant venues sur la base du volontariat, il s'agissait uniquement d'étudiants se rendant à la BU (sans doute plus sensibles au sujet de l'entretien) ; dans la seconde partie de l'enquête, les étudiants ne se rendant pas à la BU ne pouvaient pas répondre aux questions sur les thématiques abordées.

Afin d'identifier les activités effectuées à la BU par les répondants, nous leur avons demandé ce qu'ils y faisaient concrètement.

Les réponses obtenues ont fait l'objet d'une analyse lexicométrique.

○ *La fréquence des mots utilisés pour décrire les activités effectuées en BU*¹⁰

Mots	Nombre de citations
Travail	109
Groupe	76
Livres	61
Révisions	51
Cours	39
Devoirs	36
Emprunt	30
Seul	26
Recherches	25
Fiches	18
Consultation	16
Impressions/copies	11

¹⁰ Dans un premier temps, nous avons supprimé certains mots des propos tenus par les répondants. En effet, les mots « outils » (le, la, les, du, ça,...) et les verbes (avoir, être, faire, ...) ont été effacés afin d'obtenir des résultats analysables. Dans ce même but, une « lemmatisation » a été réalisée : par exemple, le terme « seul » comprend également le féminin « seule » et les pluriels « seuls » et « seules ». Pour aller plus loin, nous avons également regroupé des synonymes comme par exemple derrière le terme « ouvrages », on trouve les mots « livres », « bouquins », « manuels » ou encore sous le terme « travail », on a les mots « travail », « travailler », « travaux », « bosser », « bosse »...

Ordinateurs	10
Bibliothèque	9
Lecture	9
Place	9
Temps	9

Ainsi, on constate que ce sont les termes « travail » (109 citations), « groupe » (76 citations), « livres » (61 citations) et « révisions » (51 citations) qui sont les plus fréquemment utilisés afin de décrire les activités effectuées en BU. On suppose que les termes « travail » et « groupe » sont cités ensemble dans le sens « travail de groupe », de même que l'on peut associer le « travail » avec le terme « seul » (26 citations).

De la même manière, « livres » peut être associé aux termes « emprunt » (30 citations) et « consultation » (16 citations).

○ *Le contexte de certains mots*

Travailler	seul	ou en groupe ça dépend on fait les deux
On révise	seul	ou on travaille en groupe
Je travaille	seul	j'emprunte des livres
Je révise	seul	
Je révise tout	seul	
compléter mes cours ou simplement pour travailler tout	seul	
Je révise mes cours je les relis et je travaille tout	seul	
Pareil je travaille	seul	pour réviser mes cours et aussi un peu de travail en groupe
Enfin ça peut être les deux les travaux	seul	ou en groupe
J'y vais pour travailler	seul	être tranquille
Moi je travaille pour réviser	seule	ou en groupe ça dépend
Oui pareil ça dépend ça peut être toute	seule	ou en groupe
Travailler	seule	sur mes cours je révise ou du travail en groupe quand on
Je travaille	seule	ou en groupe ça dépend du type de travail on consulte
Pour bosser généralement toute	seule	je fais des fiches et c'est surtout pour les livres là-bas
souvent avec mes copines mais la moitié du temps toute	seule	
Pour travailler en groupe ou toute	seule	sur les ordinateurs
Pour travailler en groupe ou parfois toute	seule	
Je révise toute	seule	ou avec des amis
Je travaille toute	seule	
en groupe et	individuel	
Travail de groupe travail	individuel	
Autant	individuel	que groupe en fait
Je fais des révisions des recherches du travail	individuel	et collectif par moment
Du travail	individuel	
Le samedi c'est le	seul	créneau qu'on arrive à trouver en commun la semaine

Le mot « seul » a été cité 26 fois. On comprend que pour la plupart des citations, ce terme a été employé dans le sens du travail effectué seul à une exception près. Il est pour la plupart du temps employé avec le terme « groupe ».

Moi je travaille pour réviser seule ou en	groupe	ça dépend
Oui pareil ça dépend ça peut être toute seule ou en	groupe	
en	groupe	et individuel
Si on peut travailler en	groupe	
Travailler seule sur mes cours je révise ou du travail en	groupe	quand on en a
On y va parfois pour bosser en	groupe	
Travailler seul ou en	groupe	ça dépend on fait les deux
Je travaille seule ou en	groupe	ça dépend du type de travail on consulte les livres
Ca m'arrive aussi de travailler en	groupe	
On fait des travaux de	groupe	mais aussi du travail personnel, rechercher de la
Euh le travail de	groupe	aussi si il y a des petites salles
Ou je révise mes cours ou je fais mes exposés en	groupe	
Pareil je travaille en	groupe	et je révise mes cours
Je travaille mes textes je fais mes exposés en	groupe	des trucs comme ça
des recherches quand il le faut ou faire des travaux de	groupe	ou quand on a une heure comme là on a pas cours
Uniquement quand il y a des travaux de	groupe	
Des travaux en	groupe	pour nos exposés sinon je révise mes cours et je fais des
Travailler les examens les exercices des travaux de	groupe	aussi
Généralement on y va entre amis, en	groupe	de travail, on se pose à 3-4 personnes et on travaille ensemble
On révise en	groupe	des photocopies ça peut arriver
On révise en	groupe	nos cours et parfois des photocopies
Si on y va c'est que pour les travaux de	groupe	
Parfois des emprunts et des travaux de	groupe	
Des révisions en	groupe	
On y va que pour nos travaux en	groupe	
Je fais du travail de	groupe	également
On révise on fait des recherches on travaille en	groupe	
cours emprunter des documents aussi quelques travaux de	groupe	
On révise seul ou on travaille en	groupe	
Pour travailler en	groupe	ou toute seule sur les ordinateurs
Pour travailler en	groupe	ou parfois toute seule
Non mais c'est souvent du travail en	groupe	et surtout de la recherche de livres et de documents
	groupe,	exos ,révisions
Révisions des cours on fait nos exos en	groupe	
Souvent c'est en	groupe	on fait les exos
On emprunte des bouquins travail personnel travail de	groupe	un peu de tout en fait
Travail de	groupe,	travail individuel
Autant individuel que	groupe	en fait
C'est plutôt en	groupe	en fait
les cours faire des exercices et aussi les travaux de	groupe	
Pareil travail en	groupe	et travail perso
Préparer des TP des TD et des travaux de	groupe	
Bah surtout les travaux de	groupe	
Oui travaux de	groupe	on regarde les bouquins aussi
Pareil on travaille en	groupe	on prend les bouquins sur place et on fait des fiches
Le travail de	groupe	on lit les livres et on fait des fiches
On fait aussi du travail en	groupe	
N y vont que rarement pour les travaux de	groupe	préfèrent travailler chez eux
pour les travaux de	groupe	
dont j'ai besoin pour travailler mes cours et des travaux de	groupe	quand on a des exposés à faire
On peut travailler en	groupe	aussi c'est beaucoup plus simple parce que chez l un chez l

On révise en	groupe	on fait des fiches chacun de notre côté
Oui du travail en	groupe	et consultation d'ouvrages
Travail en	groupe	on révise on prend des livres
On fait des emprunts du travail en	groupe	
N'y vont que rarement pour les travaux de	groupe	
Utiliser les ordinateurs de temps en temps des travaux de	groupe	
Du travail de	groupe	surtout on a fait un exposé une fois
travaille sur nos cours c'est plus des révisions plutôt en	groupe	
Oui on travaille en	groupe	nos cours et ça m arrive d emprunter des bouquins
travaille mes cours et je révise en	groupe	
travaille les cours et révisions en	groupe	
Enfin ça peut être les deux les travaux seuls ou en	groupe	
En	groupe	surtout
Travail en	groupe	
En	groupe	mais moi je fais pas que consulter par contre emprunter
Travail de	groupe,	exposés, réviser ensemble
Travail de	groupe,	exposés, réviser ensemble
Quand je vais à la bibliothèque moi c'est travailler en	groupe	surtout et après c'est rechercher dans les livres mais c'est
C'est rechercher dans les livres mais c'est surtout pour le	groupe	
surtout pour le groupe travailler en	groupe	
Je révise en	groupe	si on a des difficultés on cherche dans les manuels ou dans
Prendre des bouquins travaux de	groupe	ça m'arrive
Je fais du travail de	groupe	également
seul pour réviser mes cours et aussi un peu de travail en	groupe	
de se mettre à travailler surtout si on a des travaux d'	équipes	tout ça pour se retrouver pour chercher des livres

Le terme « groupe » est cité 76 fois dans le sens d'un travail en groupe effectué en BU.

et je fais des photocopies aussi parfois et j'emprunte des	livres	de temps en temps
C'est pour travailler mes cours et des fois je m'aide des	livres	
ou en groupe ça dépend du type de travail on consulte les	livres	
D'équipes tout ça pour se retrouver pour chercher des	livres	
J'emprunte des	livres	je lis les revues et des fois je vais sur les ordis
Bah évidemment travailler, emprunter des	livres	en rapport avec les cours peut-être même faire des
Alors parfois j'y emprunte des	livres	je consulte pas forcément sur place mais que je ramène chez
Ou sinon je lis les	livres	et je prends des notes, je fais des fiches directement à
je fais des fiches directement à partir des	livres	ou alors je révise mes cours je lis mes cours
De temps en temps j'emprunte des	livres	
Alors la plupart du temps j'y vais pour emprunter des	livres	ou sinon faire des recherches pour les imprimer après enfin
toute seule je fais des fiches et c est surtout pour les	livres	là-bas parce qu'il y a beaucoup de profs qui ont publié
leurs	livres	donc je vais les voir
J'emprunte des	livres	
souvent du travail en groupe et surtout de la recherche de	livres	et de documents
Soit je prends des	livres	pour compléter mon cours ou j'utilise les ordinateurs pour
On a l'appui des ordis et des	livres	en fait qu'on consulte pour nos recherches
Le travail de groupe on lit les	livres	et on fait des fiches
Bosser mes cours et prendre les	livres	dont j'ai besoin pour travailler mes cours et des travaux de
calme donc c'est assez pratique pour étudier les	livres	qu'il y a sur place et il y a peu de chance qu'on soit

Travail en groupe on révise on prend des	livres	
Je consulte les	livres	
Je consulte des	livres	des articles scientifiques aussi parfois j'emprunte
Je travaille seul j'emprunte des	livres	
en groupe surtout et après c'est rechercher dans les	livres	mais c'est surtout pour le groupe travailler en groupe
on a des difficultés on cherche dans les manuels ou dans les	livres	
J'emprunte des	livres	souvent les livres conseillés par les professeurs et je
souvent les	livres	conseillés par les professeurs et je prends des notes dessus
dernière c'était ça et c est très utile pour trouver des	bouquins	
J'emprunte des	bouquins	aussi
Moi je suis à la recherche de	bouquins	assez modernes que j'emprunte parce que à Lille 3 quand je
informations dans les	bouquins	ils sont tous des années 90
On emprunte des	bouquins	aussi oui
travailler chez moi en général après pour chercher des	bouquins	c'est pas mal mais j'ai des problèmes de concentration du
J'y vais plutôt pour les emprunts de	bouquins	généralistes pour les bouquins spécialisés je vais dans mon
C'est pour travailler tout simplement parce qu'il y a des	bouquins	intéressants et ça fait cher si on les achète tous
On emprunte des	bouquins	travail personnel travail de groupe un peu de tout en fait
Oui travaux de groupe on regarde les	bouquins	aussi
Pareil on travaille en groupe on prend les	bouquins	sur place et on fait des fiches
La plupart du temps je fais des fiches par rapport aux	bouquins	qu'il y a sur place
Oui voilà moi c est pareil et aussi je regarde quelques	bouquins	qui peuvent être utiles à nos cours
A la rigueur on s'aide de	bouquins	
Des fiches sur les	bouquins	et les cours
Pareil je révise les cours j'emprunte un peu les	bouquins	
en groupe nos cours et ça m'arrive d'emprunter des	bouquins	
Oui parfois j'emprunte des	bouquins	
Souvent je recherche alors soit je photocopie des	bouquins	des articles qui sont sur place soit je lis et je prends
Pour emprunter des	bouquins	pour réviser pour tchatcher
Pour chercher les	bouquins	et faire des devoirs
Travailler emprunter des	bouquins	et compléter mes cours
Prendre des	bouquins	travaux de groupe ça m arrive
Essentiellement c'est pour consulter des	bouquins	compléter mes cours ou simplement pour travailler tout seul
Je consulte les	ouvrages	et je fais des fiches pour compléter mes cours
de la recherche sur internet après avoir accès à certains	ouvrages	qui sont un peu difficiles à trouver et chers aussi
Oui du travail en groupe et consultation d'	ouvrages	
des références bibliographiques consultation et emprunts d'	ouvrages	consultation d'articles scientifiques
Travailler et quand j'ai besoin d'	ouvrages	qui sont soit chers soit très lourds
Je consulte des	ouvrages	en mathématiques je fais mes devoirs aussi
révise en groupe si on a des difficultés on cherche dans les	manuels	ou dans les livres

Comme nous l'avons supposé, le terme « livres » cité 61 fois est à associer à la fois aux emprunts et à la consultation, mais également aux recherches, photocopies ou fiches effectuées à partir de ces livres.

○ *Le vocabulaire utilisé selon les caractéristiques des étudiants*

Nous avons analysé les termes employés selon certaines variables caractéristiques. Ainsi, nous allons voir si le sexe, le niveau d'étude ou le type de diplôme a un impact sur l'utilisation de certains termes.

127 étudiants ont répondu à la question des activités effectuées concrètement en BU.

- 57% sont des femmes -43% sont des hommes.	-41% sont en L1	-32% sont en biologie-géologie
	-23% en L2	-24% en mathématiques, informatique, mécanique ou électronique
	-11% en M1	-16% en sciences humaines et sociales
	-8% en L3	-15% d'économie-management
	-8% en M2	-les autres sont inscrits en physique-chimie, marketing-gestion ou école d'ingénieurs
	-les derniers sont en licence professionnelle, doctorat, école d'ingénieurs ou DUT	

Concernant le genre, les hommes utilisent plus fréquemment les termes « consultation » (employé 10 fois sur 16 par les hommes) « wifi » et « articles » (cités uniquement par des hommes). Quant aux femmes, elles utilisent majoritairement les termes « impressions ou copies » (11 fois au total, 9 fois par des femmes), « concentration » (cité uniquement par des femmes), « devoirs » (25 fois sur 36) et « fiches » (13 fois sur 18).

Concernant le niveau de formation, les étudiants de première année de licence, utilisent particulièrement le terme « travail » (50 fois sur les 109 citées par l'ensemble des niveaux de formation), « groupe » (36 fois sur 76) et « devoirs » (19 sur 36). Il y a des ressemblances avec les citations des deuxièmes années de licence, qui utilisent aussi le terme « groupe » (18 fois sur 76) et « amis » (3 fois sur 5) (qui ont été employés dans le même sens), et également le terme « devoirs » (retrouvé 12 fois sur les 36).

Enfin selon le type de formation, on constate que les mots « wifi » et « accès » sont utilisés majoritairement par les étudiants de physique-chimie (respectivement 3 sur 3 et 2 sur 4), et on repère des termes proches chez les étudiants de biologie-géologie pour lesquels on retrouve les termes « ordinateur » (cités 6 fois sur 10 par ces étudiants) mais également « travail » (4 sur 109) et « groupe » (29 sur 76). Ces formations étant relativement proches, cela semble logique.

On distingue également une différence au niveau du type d'activité effectuée en BU entre les étudiants de différentes formations. En effet, les étudiants de SHS ont tendance à employer les termes « lecture » (4 sur 9), « textes » (2 sur 3), « cours » (11 sur 39) et « concentration » (2 sur 4) tandis que les étudiants de mathématiques, informatique, mécanique, électronique utilisent plus fréquemment les termes « consultation » (6 fois sur 16), « révisions » (11 fois sur 51) et « devoirs » (4 fois sur 36). Enfin les étudiants d'économie-management emploient les termes « impressions-copies » (5 citations sur 11), « emprunt » (8 fois sur 30) et « documents » (2 fois sur 4).

○ *Les activités effectuées en BU*

Activités citées	Oui	Non
Travaux de groupe (exposés, révisions, TP...)	65%	35%
Révisions, relecture, apprentissage des cours (travail individuel)	51%	49%
Emprunts de livre	28%	72%
Consultation d'ouvrages sur place	28%	72%
Exercices, devoirs, travail personnel (travail individuel)	27%	73%
Recherche d'information (tous type de support)	17%	83%
Prise de note, fiches (travail individuel)	13%	87%
Utilisation des ordinateurs	9%	91%
Impressions et copies	6%	94%

Si l'on regroupe les activités évoquées en six types d'activités distinctes, on remarque que les étudiants se rendent à la BU pour avant tout effectuer des travaux en groupe (65% des répondants ont cité cette activité) et des travaux de révisions, relecture ou apprentissage des cours (51% des répondants). Viennent ensuite les activités liées aux ouvrages (emprunts et consultation). En revanche les équipements informatiques et outils d'impressions sont relativement peu utilisés en BU.¹¹ On peut comprendre que la BU est vue avant tout comme un lieu de travail, effectué seul ou en groupe, devant le fait d'être un lieu d'accès aux livres et plus largement à l'information.

La majeure partie des étudiants (83%) effectuent entre une et trois activités à la BU ; ils sont en effet 36% à déclarer en effectuer deux parmi la liste ci-dessus, 28% à en avoir cité trois et 19% à en avoir cité une seule.

3. Des idées d'amélioration de la BU provisoire

○ *Le bruit : le plus gros problème de la BU provisoire*

La quasi-totalité des étudiants rencontrés sont d'accord sur ce point : la BU provisoire est trop bruyante. Conscients qu'il s'agit d'une situation temporaire, les étudiants ont tout de même des difficultés à accepter le bruit ambiant dans les bâtiments A4-A5. Certains préfèrent simplement travailler ailleurs, le brouhaha général ne permettant pas les meilleures conditions de travail possibles.

Le constat du bruit à la BU provisoire fait l'unanimité selon les étudiants. Cependant, ces derniers ont compris l'une des causes de cette gêne : la disposition des locaux. En effet, entre le bâtiment A4 et le bâtiment A5, on observe un placement différent des différents outils de la BU (ordinateurs, rangées de livres, tables de travail) qui engendre une ambiance sonore différente. Il semble que l'un des bâtiments est disposé de manière à mieux différencier les espaces de travail, ce qui est préférable pour atténuer le bruit. Lorsque les ordinateurs sont trop proches des tables de travail, les étudiants

¹¹ Voir sous partie « des évolutions/changements réclamés » dans la partie « Les atouts et défauts de Lille 1 »

trop proches les uns des autres se retrouvent noyés dans un ensemble de chuchotements qui devient incompatible avec le travail. De plus, les points de retrait des livres sont également problématiques dans le sens où leur situation dans les deux bâtiments génère un effet de résonance dans l'ensemble de la pièce.

On observe cependant les efforts faits dans cette situation de dépannage afin de garder au mieux un lieu calme et propice au travail. En effet, sur chacune des tables, on trouve des étiquettes préventives :

**La Bibliothèque est avant tout un lieu dédié à
L'ETUDE SILENCIEUSE**
-Merci de rester courtois et respecter le silence
-Ne pas apporter de boissons et de nourriture
-Sortir de la bibliothèque pour discuter en groupe
-Ne pas téléphoner

○ *Casques et bouchons d'oreilles : des moyens simples pour y remédier*

Afin de remédier au problème du bruit, les étudiants ont une solution qu'ils aimeraient retrouver dans le futur LCI : les casques ou bouchons d'oreilles. Ces systèmes de protection du bruit sont déjà utilisés dans d'autres universités, et les étudiants semblent très enthousiastes à l'idée de diffuser ce système à la BU de Lille 1.

Un exemple de prêt de casque contre la carte étudiante a été rencontré dans une autre BU. Dans cet exemple, il s'agit de casque proche de ceux utilisés lors de concerts. Ces casques ont également été utilisés suite à un achat personnel des étudiants pour trouver le calme nécessaire. Ici il s'agit de casque de chantier que l'on trouve directement en magasin de bricolage (BU de l'université de Bordeaux 3 et de la Catho). Ces casques anti-bruit permettent aux étudiants d'être protégés des perturbations extérieures.

D'autres étudiants ont déjà opté pour le port du casque en BU mais il s'agit d'un casque classique avec leur musique personnelle en fond sonore. Cela permet de réduire les échos des discussions faites par les groupes notamment.

Dans d'autres universités, ce sont les distributeurs de bouchons d'oreilles qui rencontrent un grand succès (BU de l'université de Lille 2 et de Poitiers). En vente dans ces BU, à usage unique ou réutilisables, ces dispositifs permettent également aux étudiants de pouvoir travailler dans le calme.

○ *Des salles pour les groupes : bien plus qu'une solution anti-bruit*

Les groupes ont aussi tendance à perturber le calme censé régner au sein de la BU. Actuellement il n'existe pas d'espace pour les groupes qui souhaitent travailler à la BU et leur présence perturbe les étudiants venus travailler seuls. En effet, certains groupes venant en BU sont obligés de discuter entre eux pour effectuer le travail demandé, parfois même de hausser un peu le ton. Il en découle une très forte demande, à la fois émanant des personnes travaillant seules gênées par le bruit des groupes mais aussi venant des groupes eux-mêmes qui se sentent obligés de se restreindre dans leur

discussion : il s'agit d'installer des salles de travail réservées aux groupes dans le futur Learning Center. Ces salles ont été découvertes dans différentes BU par les étudiants rencontrés en entretiens collectifs. Il s'agit de petits espaces pouvant accueillir un groupe restreint de personnes (entre 4 et 8), dans lesquels on trouve un tableau afin de pouvoir mettre à plat les idées à la vue de tous, correctement insonorisés et avec éventuellement un ordinateur à disposition.

En plus d'être indispensable au calme souhaité dans une BU, ces salles de groupes accessibles sont une solution également pour les étudiants qui ne savent pas où se rendre pour ce genre de travaux, obligés de trouver une salle de cours disponible quitte à devoir déménager peu de temps après ou contraints à sortir du campus pour travailler en groupe chez l'un des membres.

« A Caen on avait des salles de travail pour les groupes où on pouvait faire plus de bruit. C'était vraiment des salles de travail mais de groupe. Et c'était bien parce qu'on avait pas mal de travaux en groupe à faire [...] mais c'est vrai que c'était pratique aussi à Caen parce que du coup ça permet d'être vraiment posé, peut-être un peu plus longtemps, ça évite, étant donné qu'on est dans une salle, comme ça, ça évite de faire des pauses cigarettes toutes les cinq minutes, ce genre de chose. C'est quand même plus propice au travail. Du coup je trouvais ça intéressant, je sais pas du tout comment était l'ancienne bibliothèque donc je ne sais pas si ça existait déjà à Lille ou pas, mais je sais que moi j'appréciais pas mal ce service-là. »

(Etudiante en M1 sociologie/anthropologie)

○ Une réorganisation de l'espace pour une bibliothèque agréable et culturelle

Dans le même ordre d'idées, c'est tout une réorganisation de l'espace qui est suggérée par les étudiants. Il s'agit non pas seulement de créer des espaces de travail en groupe, mais aussi de créer une ambiance de travail différente dans chacun de ces espaces. C'est par exemple ce qui a pu être vu dans les BU de Lille 3, de Lille 2 par exemple. Il est suggéré de créer une entrée avec un accueil, les photocopieuses, les espaces de retrait d'ouvrages,...en somme un espace vivant et donc plus bruyant.

Ensuite le coin dédié aux groupes est, comme vu précédemment, indispensable dans le futur Learning Center, puis par association, une salle dédiée au travail personnel, avec des espaces de travail individuel, totalement silencieux et permettant également à ceux qui le souhaitent de brancher leur ordinateur personnel. Il apparaît aussi important de créer un espace informatique avec les ordinateurs et imprimantes mises à disposition.

« Tu rentrais, t'avais des petits canapés, petits sièges devant pour s'installer si tu voulais, et puis après tu rentrais dans les locaux de la BU même. Il y avait 2 ou 3 étages. A droite il y avait la salle, le foyer. Moi je trouvais que c'était bien aménagé. Parce que t'avais vraiment, les salles de travail, t'avais le petit café, le lieu de vie, la salle de détente où les gens pouvaient parler, t'avais aussi des salles informatiques, donc c'était vraiment compartimenté en fait et moi je trouve ça pas mal. Ça fait comme une petite maison, mais dans la BU. »

(Etudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales)

Une suggestion est également revenue à plusieurs reprises : il s'agit d'une salle à disposition destinée aux repas à la BU ; salle où les étudiants pourraient soit manger leur sandwich ou autre, soit faire réchauffer leur plat pour se restaurer sans avoir besoin de ranger leurs affaires et de quitter le bâtiment. Le but étant de permettre une continuité dans le travail et d'éviter de perdre du temps.

Par ailleurs, les étudiants apprécieraient la présence de distributeurs de boissons (chaudes et froides) dans l'enceinte de la BU et d'un distributeur de snack voire éventuellement d'une sandwicherie. Ils utiliseraient cet endroit pour faire une pause lors de leur passage plus long à la BU, voyant la possibilité de prendre une boisson chaude comme indispensable à de bonnes conditions de travail. Cependant, les étudiants voient l'avantage de ne pas avoir à sortir du bâtiment et ranger leurs affaires pour faire une pause mais ils se rendent compte également que cet espace doit être bien distinct de la bibliothèque en elle-même (dans l'enceinte du bâtiment mais avant les portails d'accès aux livres par exemple). Ils souhaitent préserver l'état des livres et la propreté du mobilier et des outils à disposition. De plus, ils expliquent que cet espace permettant de se fournir en nourriture sera également utile lors des « nocturnes » dont on a parlé précédemment.

Enfin, les étudiants sont également demandeurs d'un coin détente avec des fauteuils plus confortables à disposition, avec la possibilité de lire des revues et magazines en tout genre, ainsi qu'éventuellement la possibilité d'accéder à des romans, pour une BU plus culturelle et moins « effrayante » (terme employé par une étudiante en M1 sociologie/anthropologie). Les étudiants suggèrent l'idée de mettre à disposition des DVD et des bandes dessinées également, pour faire de la BU un endroit qui ne sera pas uniquement associé au travail. Le côté « détente » doit être relativement maîtrisé, les étudiants expliquant qu'il existe déjà beaucoup de lieux de vie offrant la possibilité de se décontracter un peu partout sur le campus (MDE, Espace Culture, cafétérias du M1 ou du SN1...) et que le but n'est en aucun cas de les concurrencer mais plutôt de leur offrir la possibilité encore une fois de faire une pause dans leur travail. Il sera également utile aux étudiants qui n'ont pas le temps de rentrer chez eux durant les heures de creux entre les cours.

Une minorité d'étudiants ont également émis l'idée de faire des projections de films ou de séries à la bibliothèque, permettant à la fois aux étudiants qui n'ont pas les moyens d'accéder à ce type de divertissement mais aussi offrant à ceux qui ne connaissent pas beaucoup de monde (venant d'arriver sur le campus par exemple) de se socialiser.

○ *Des solutions hors BU pour gérer le manque de places*

Un des autres problèmes constatés dans la BU provisoire est le manque de places. Les étudiants expliquent qu'ils doivent arriver très tôt à la BU pour trouver une table, et particulièrement pendant les périodes de révisions où il semble quasi impossible de s'installer si l'on n'arrive pas dès l'ouverture. Les étudiants sont donc contraints de trouver une autre solution pour pouvoir effectuer leur tâche et éviter de perdre trop de temps à chercher un endroit.

« A : ouais je pense que c'est un peu petit la BU provisoire par rapport à ce qu'il y avait avant quand même.

B : et on a un peu de mal à trouver [une table]...

A : il faut être dans les premiers pour avoir une place.

C : on a fait une fois la BU, et une fois on a trouvé une salle de libre dans un bâtiment, donc on s'est posé là. C'était les deux seules fois où on avait des trous.

B : voilà, on a essayé la BU mais en fait on préfère prendre directement une salle libre qu'on croise parce que si on va directement à la BU et qu'il n'y a pas de tables et qu'ensuite on doit revenir, on perd 20 minutes alors qu'on aurait pu travailler. Déjà le temps de se mettre au travail c'est assez long donc, de commencer à se concentrer et de travailler sérieusement déjà les 20 minutes qu'on perd entre guillemets, c'est du temps de gagné quoi. »

(Etudiant A : étudiant en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement – Etudiant B : étudiant en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement – Etudiant C : étudiante en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement)

Certains ont un moyen plus radical pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions : ils ne se rendent pas à la BU. Les étudiants de master ont parfois la chance d'avoir une ou plusieurs salles qui leur sont réservées pour leur travail personnel. Ces opportunités de travailler dans une salle peu fréquentée, dans son propre bâtiment et dans les heures qui arrangent le plus font que les étudiants préfèrent ne pas se rendre à la BU. Ils savent qu'ils trouveront une place et un environnement de travail propice dans ces salles. Et comme vu précédemment, d'autres étudiants cherchent une salle de cours disponible ou se rendent chez un membre du groupe lorsqu'ils ont des travaux ensemble. Le manque de places de la BU provisoire associé au bruit ambiant engendre donc une désertification de celle-ci voire du campus.

« Nous la différence c'est que dans notre master, ils nous mettent à disposition, en fait ils ont créé une salle d'ordinateurs et de travail pour nous, au bâtiment M5 [...] la plupart du temps pour travailler on se sert de cette salle, comme il y a que nous qui y avons accès avec nos cartes d'étudiants, donc on peut y travailler, c'est bien plus agréable pour travailler, parce que c'est bien plus silencieux et il n'y a pas de perturbations extérieures. Il n'y a que nous dans la salle et c'est plus agréable on va dire. »

(Etudiant en M1 Ingénierie Mathématique)

○ *Un personnel compétent mais avec un rôle parfois difficile à identifier*

Le personnel de la BU est très apprécié par les étudiants. Ils sont tout à fait satisfaits de leurs compétences, et de leur disponibilité. Les membres de la BU savent répondre aux questions sans problème et les étudiants sont lucides quant au fait que ces personnes ne peuvent pas connaître tous les domaines de formation, et évitent donc de leur poser des questions trop ciblées. Ils ont également un respect de leurs conditions de travail, en ce qu'ils pondèrent quasiment à chaque fois leur envie d'ouverture de la BU plus tardive ou à des périodes délicates par le fait que cela n'est pas agréable pour le personnel et qu'il faudrait peut-être même préférer laisser ces créneaux difficiles à des étudiants vacataires.

→ *« Je les trouve compétents [...] ils arrivent toujours à taper dans le mille. [...] Enfin ils remplissent le poste quoi, je n'ai jamais eu de souci avec un bibliothécaire, au contraire, ils savent plutôt bien guider même. Au contraire si on doit faire une recherche dans la BU, ils nous expliquent « bah si vous allez par-là vous trouverez plutôt ça, si vous allez par-là vous trouverez ça... » Ils sont plutôt compétents [...] après on ne peut pas leur demander d'avoir*

des savoirs dans chaque domaine, c'est ça qui est compliqué. [...] ils ont un rôle de guide, de direction, je trouve qu'ils le font bien. »

(Etudiante en M2 Ingénierie de l'Enquête en Sciences Sociales)

→ «Question : Qu'est-ce que vous attendez du personnel de la BU pour ce qui est d'aide à la recherche ?

A : qu'ils soient bien accessibles...

B : ...et disponibles.

C : ça ils l'étaient honnêtement.

B : ouais franchement ils le sont même maintenant. On y est allé en cas de problème on leur a demandé et puis ils nous ont aidés sur les démarches...

C : puis ils savent généralement très vite de quoi on parle.

B : ils ne sont pas niais, ils sont tout de suite renseignés, on voit qu'ils connaissent leur truc quoi.

A : ouais, ils sont là pour nous. C'est pas juste entretenir les livres.

B : ce n'est pas que du rayonnage ou que du rangement.

A : ils sont quand même là pour les étudiants aussi.

B : ils savent aussi nous aiguiller sur les bouquins qui pourraient aussi nous intéresser. C'est assez pratique. »

(Etudiant A : étudiant en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement – Etudiant B : étudiant en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement – Etudiant C : étudiante en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement)

Néanmoins, certains étudiants ont du mal à identifier le rôle des bibliothécaires, n'osant pas toujours les aborder. Les étudiants les plus réservés n'osent pas les solliciter et plusieurs d'entre eux souhaiteraient obtenir plus d'informations sur le rôle du personnel.

« (A propos du site de recherche de la BU...)

Le personnel de la BU on ne sait pas si il est formé pour ça, alors c'est un peu gênant d'aller demander « est-ce que vous pourriez me former au logiciel de recherche ? », alors que si c'est pas du tout leur rôle...enfin on ne sait pas si c'est leur rôle ou pas. Donc soit proposer des petites formations, soit indiquer que vraiment le personnel, si il est formé pour, il peut aussi nous aider à nous former, ce genre de choses [...] c'est pour ça que ça serait intéressant de voir si le personnel de la BU il est formé à ça ou pas. »

(Etudiante en M1 sociologie/anthropologie)

2^{ème} partie. L'appropriation des nouvelles technologies : pratiques et demandes de ces étudiants connectés

1. Des méthodes de travail particulières

○ L'équipement des étudiants

	Oui	Non
Avez-vous un téléphone portable ?	24	0
Si oui, est-ce un Smartphone ?	19	5
Avez-vous un ordinateur portable ?	18	6
Avez-vous un ordinateur fixe ?	4	20
Avez-vous un net book ?	4	20
Avez-vous une tablette?	2	22
Avez-vous une connexion internet?	22	2

Rappel : l'équipement des étudiants rencontrés lors des entretiens collectifs

Comme nous l'avons déjà constaté précédemment, les étudiants sont très bien équipés en téléphone portable et ordinateur. Pour rappel, tous les étudiants rencontrés possèdent un téléphone portable et pour la quasi-totalité, il s'agit d'un Smartphone (téléphone intelligent permettant entre autre la connexion internet, la gestion des mails, des fonctions de planification...). Ce téléphone est emporté partout, les étudiants l'ont toujours avec eux.

En ce qui concerne les ordinateurs, la plupart des étudiants en ont un (fixe ou portable) avec une connexion internet à disposition. Pour les étudiants ayant un ordinateur portable, il s'agit pour une partie d'entre eux, d'un outil permettant également de taper directement leurs cours afin de gagner du temps. Il devient alors un outil de travail à part entière, suivant les étudiants dans tout les lieux de l'université, et donc à la BU. Cependant, certains étudiants se refusent d'emporter leur ordinateur portable à l'université, expliquant la contrainte du poids de l'appareil notamment. Pour remédier à cela, certains étudiants investissent dans un net book (ordinateur portable de petite taille et de plus faibles capacités) ou une tablette. Avec ces outils, la question du poids de transport ne se pose plus. Cependant, les tablettes semblent actuellement être des objets personnels non destinés au travail, tandis que les netbook sont souvent achetés en vue de les utiliser pour prendre des cours ou faire des recherches à l'université, emportés partout par les étudiants.

« J'ai un petit netbook, que j'emporte partout avec moi. Ça c'est pratique, je l'utilise pas forcément pour prendre des cours mais bon quand j'ai besoin de naviguer sur internet ou d'aller récupérer des informations rapidement c'est pratique. »

(Ancien étudiant en M2 en mathématiques appliquées)

Suite à ce constat, on peut dire que les étudiants d'aujourd'hui sont connectés, ils ont la possibilité de se rendre sur internet sans grande difficulté un peu partout, ce qui joue dans leurs pratiques en termes de techniques de travail.

Les étudiants peuvent ainsi chercher une information rapidement que ce soit sur leur téléphone ou sur leur ordinateur. Certains utilisent également leur Smartphone pour consulter leur emploi du temps ou télécharger des fichiers, mais celui-ci à ses limites, car certains formats ne peuvent pas se lire sur les téléphones.

« A : Il y a des téléphones où tu pourras pas ouvrir un document alors que c'est plus utile de le faire sur un ordinateur. Je pense que l'ordinateur c'est plus pratique. Sur le téléphone c'est vraiment si tu cherches une information, un petit truc mais si c'est vraiment de la recherche...

B : ou alors si tu as pas accès à internet avec ton PC, le téléphone c'est vraiment...le dernier moyen de secours. »

(Etudiant A : étudiante en M2 Stratégies d'innovation et dynamiques entrepreneuriales –
Etudiant B : étudiante en M1 écologie)

L'accès à l'information est bel et bien possible partout et pour tous sous réserve d'avoir l'équipement adéquat ; les étudiants peuvent se connecter de n'importe où avec leur téléphone ou leur ordinateur mais n'auront pas accès aux mêmes informations selon ce qu'ils utilisent.

○ *Un monde de partage des données*

Avec ces nouveaux outils dont quasiment tous disposent, est apparue une nouvelle manière de travailler : le travail en ligne. Les étudiants sont amenés dans leur cursus à faire de nombreux travaux de groupe et les problèmes d'horaires d'ouverture de la BU, de places (problèmes évoqués plus haut) ou encore de gestion des emplois du temps de chacun (cf. partie sur la gestion du temps de travail) les ont motivés à trouver une autre solution pour pouvoir faire leurs travaux de groupe à temps. Ils ont parfois du mal à se retrouver mais cela ne leur pose plus de soucis car ils utilisent les différents réseaux sociaux pour se transférer l'un à l'autre des données ;

« Donc voilà sinon au niveau de l'électronique je suis très connectée, donc j'utilise énormément les plateformes Google, Dropbox etc. pour accéder à toutes les données dont j'ai besoin au maximum [...] Donc par exemple j'ai des travaux de groupe à faire, j'ai déjà 3 groupes différents, avec des personnes différentes, et rien que ça c'est un carnage au niveau de l'organisation, parce que déjà vu l'emploi du temps qu'on a, donc finalement, d'où le Dropbox, la super connexion avec tout parce que, si on a pas ça c'est physiquement pas possible et de toute façon là on a pas le temps d'aller à la BU pour se rejoindre ou même ne serait-ce que se poser boire un café, juste le temps de faire le trajet et tout c'est trop chronophage par rapport à ce qu'on doit faire. »

(Etudiante en M2 Ingénierie de l'Enquête en Sciences Sociales)

« Moi personnellement avec mon groupe, je travaille sur internet, on échange sur internet, Facebook, de chez nous. Enfin là c'est que la mise en place, comme il y a eu que Septembre qui est passé, donc on a que parlé, parlé, après oui on va se voir, on va faire des réunions obligatoires forcément pour des associations, mais sinon oui, moi je travaille chez moi personnellement. »

(Etudiante en M1 Management et Sciences Sociales)

En effet, avec l'avènement des outils numériques, il est devenu facile de s'échanger des données ou de les partager en quelques clics. Clefs USB, mails, réseaux, sociaux, applications diverses...tout ces

instruments sont devenus indispensables dans les travaux de groupe mais également dans les travaux plus personnels, comme les révisions de cours. Les prises de notes sur ordinateurs sont partagées et échangées pour permettre une comparaison ou pour compléter ses cours.

«Comme on a quand même des cours en amphis, [...] des fois on peut louper certains trucs ou pas comprendre donc c'est des trucs qu'il faut re bosser chez soi ou rajouter certains trucs parce que c'est partiel dans la compréhension, partiel dans la prise de notes, ça c'est beaucoup de travail qui se fait seul parce qu'il y a pas vraiment d'intérêt à travailler... on a souvent l'habitude de comparer pour voir un peu ce qu'on a, lire le cours de l'un, le cours de l'autre et voir si on peut croiser des trucs ou si on a bien les mêmes trucs. Si on a bien les mêmes trucs c'est que c'est de points importants, si on a pas ça fait des détails et ça s'ajoute. C'est pour ça que, aussi travailler sur ordinateur c'est pratique parce que si à chaque fois on devait retravailler à la main et recopier, alors que sur l'ordinateur on fait copier-coller, on gagne du temps. C'est quand même un gain de temps. C'est pour ça que l'ordinateur c'est assez pratique. »

(Etudiant en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement)

○ Les réseaux sociaux pour communiquer

En plus de la possibilité de partager des données, les réseaux sociaux sont aussi un bon moyen de communiquer ensemble pour le travail. Comme il a déjà été mentionné plus haut, les groupes ont du mal à se retrouver pour travailler ensemble. La BU n'est actuellement pas appropriée pour les accueillir sans que cela ne dérange les étudiants venus seuls. La communication et le partage de données se font désormais via de nouvelles plateformes en ligne.

« Sur internet on peut vraiment trouver les choses de manière globale pis même pour communiquer avec les autres personnes d'un groupe je pense que c'est beaucoup plus facile. A la bibliothèque on doit chuchoter.

Question : alors du coup vous communiquez entre vous sur internet ?

Oui, surtout par les réseaux sociaux d'ailleurs parce que du coup c'est interactif. On arrive à communiquer plus facilement, c'est plus facile aussi d'être en contact avec quelqu'un, pour s'échanger des dossiers, des choses comme ça c'est plus simple. »

(Etudiante en L3 Systèmes d'Information et d'Aide à la Décision)

Les étudiants utilisent aussi la plateforme Moodle pour communiquer avec leurs professeurs mais cela dépend des formations. De la même manière, certains communiquent également avec leur secrétariat pédagogique en recevant des informations administratives comme par exemple leur emploi du temps, ce qui est particulièrement apprécié.

Les méthodes de travail des étudiants évoluent avec leur monde, ils ont besoin d'outils numériques performants pour combler les problèmes rencontrés de gestion des emplois du temps.

Nous verrons dans la partie sur les changements réclamés par les étudiants, comment ceux-ci souhaitent aider la BU à développer ses compétences de communication en mettant en place un système de mail ou de SMS portant sur les délais d'emprunt des ouvrages.

2. La recherche d'information de nos jours

○ *Les avantages d'internet*

Nous l'avons compris, les étudiants d'aujourd'hui sont particulièrement connectés. Ils utilisent les outils informatiques dans leur quotidien et notamment dans leur travail personnel.

Lorsque l'on demande à notre population de personnes interrogées par quel moyen ils effectuent leur recherche d'information, c'est le terme « internet » qui est cité par une majeure partie d'entre elles. Ils ont des possibilités d'accès à l'information suffisamment développées pour que leurs interrogations ne subsistent pas très longtemps.

En effet, ils expliquent avoir tendance à sortir leur Smartphone ou se connecter à internet sur leur ordinateur portable pour récupérer au plus vite ces informations.

« Je veux dire à mon avis le réflexe pour beaucoup d'étudiants, en tout cas pour moi, c'est internet parce que, je veux dire tant qu'on a une connexion et un outil bah c'est quasi instantané, puis après ça dépend du niveau de profondeur d'information et de la recherche dont on a besoin. [...] Mais oui je veux dire parce que c'est rapide et puis avec l'avènement des Smartphone par exemple une connexion internet c'est facile à avoir. A mon avis c'est le réflexe de beaucoup de personnes de commencer par faire une recherche sur internet, ne serait-ce que pour débayer de toute façon, pour trouver des références. »

(Ancien étudiant en M2 Mathématiques appliquées)

Internet est vu comme un moyen rapide et complet pour obtenir une réponse. C'est une méthode de recherche pratique et accessible facilement. Les moteurs de recherches sont sollicités et en particulier il s'agit de « Google » qui est cité par quasi tous les étudiants déclarant faire leur recherche sur internet. Ils expliquent que ce moteur de recherche est suffisamment vaste pour satisfaire leur demande.

« A : ça va être Google.

B : oui c'est Google. Maintenant si vraiment si on trouve pas des informations, je pense que je vais regarder si je trouve un livre mais vu que tu trouves en général tout... »

(Étudiant A : étudiante en M1 écologie – Étudiant B : étudiante en M2 Stratégies d'innovation et dynamiques entrepreneuriales)

Il n'y a pas réellement de sites « phares » utilisés par les étudiants, quasi tous passent pas Google, une partie d'entre eux utilisent fréquemment Wikipédia, en général ils vont sur des sites de facultés un peu partout en France et dans le monde, des sites de laboratoires de recherches, ou des sites de données en ligne.

○ *La méfiance face à internet*

Bien que moyen le plus pratique et rapide pour trouver une information, internet est tout de même utilisé avec méfiance. Il semble indispensable de faire un tri dans les informations trouvées et surtout de choisir avec précaution les sites fournisseurs de cette donnée. Les étudiants expliquent qu'ils doivent « vérifier » les informations trouvées, en cherchant notamment si elles sont présentes sur plusieurs sites différents. C'est par exemple le cas des informations trouvées sur Wikipédia. Les sites

internet choisis sont sélectionné un minimum, dans le sens où les étudiants ne se rendent pas sur les sites jugés trop « légers » ; ils privilégient les sites plus sérieux, comme les sites des autres universités dans lesquels il est possible de trouver des cours en ligne, des sites des centres de recherche...

Même avec ces précautions prises, les ressources internet sont vues comme « un premier jet » dans la recherche, le moyen de « déblayer ». Il s'agit d'une source d'information plus générale. Les étudiants doivent faire une vérification systématique des données qu'ils trouvent, et cela prend parfois beaucoup de temps.

→ « A : parce que sur internet on trouve un peu de tout et n'importe quoi.

B: sur internet ça peut être aussi de tout et n'importe quoi, il y a tellement de sources diverses. C'est vrai qu'un ouvrage au moins on sait qu'il a été publié donc normalement c'est censé être solide la démonstration. »

(Etudiant A : étudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales – Etudiant B : étudiante en L3 aménagement Environnement Urbanisme)

→ « Je vais pas sur un site en particulier en fait. Je vérifie toujours au moins 3 fois ma source parce que on sait jamais parce que je tape le concept admettons sur Google, et là je vais voir la première page, tous les liens de la première page... »

(Etudiante en L2 Sciences de la Vie)

→ « Ce que j'aime pas sur Google c'est qu'il y a beaucoup de travail à filtrer, « bah oui mais non c'est pas un article scientifique, c'est pas un article ceci »...ou c'est des chats ou ce genre de choses, j'ai l'impression de perdre pas mal de temps à trier en fait. »

(Etudiante en M1 sociologie/anthropologie)

On observe également une différence au niveau de la recherche d'information selon les filières de formations : les sciences économiques et sociales (sciences humaines, sciences économiques, géographie...) ont tendance à utiliser davantage les ouvrages comme source d'information première, devant internet. Ils expliquent qu'en tant que matières plus littéraires que les sciences « dures » (mathématiques, chimie, physique...), ils ont le réflexe de chercher des informations directement dans les livres ou articles, les exigences de leurs professeurs les ayant habitués à une recherche d'informations fiables et certaines.

→ « A : moi c'est le cas en tout cas. Enfin l'aménagement du territoire c'est un peu sciences humaines et un peu sciences - ingénierie mais un peu sciences humaines quand même. Si j'ai pas un livre ou autre [...] que les explications ne sont pas comment dire assez claires... les livres sont essentiels.

B : vu que, en socio ils sont hyper exigeants avec les sources et internet ça passe pas quoi. C'est référencement bouquins ou rien d'autres. Enfin des articles qui ont été publiés dans des revues officielles ou qui sont après remis sur internet mais sinon c'est priorité aux livres et référencements, avoir une bibliographie claire »

(Etudiant A : étudiante en L3 Aménagement Environnement Urbanisme – Etudiant B : ancien étudiant en M2 Sociologie et Anthropologie des Enjeux Urbains)

→ « C'est scientifique tant que tu as la démonstration, si la démonstration est sur internet c'est qu'elle est logique. »

(Ancien étudiant en M2 Mathématiques Appliquées)

○ *Les ouvrages comme source indispensable d'informations précises*

Pour pallier au problème du manque de sérieux de certaines données trouvées sur internet, les ouvrages restent la source la plus fiable pour obtenir une bonne information. Les étudiants vont donc utiliser le web pour une recherche plus succincte, et vont se diriger vers les livres pour aller plus en profondeur dans leur étude.

« Moi, à l'opposé c'est quand j'ai besoin d'une information précise c'est plutôt les bouquins par exemple pour compléter quelque chose, une info du cours ou quelque chose que je n'ai pas très bien compris, je recherche dans les bouquins pour avoir plus de précisions peut-être. Sur internet c'est plutôt de manière plus générale ou quand j'ai besoin de... quand j'ai des TP à préparer et là je vais sur internet parce que des fois il y a des vidéos et des animations. Donc sinon internet pas très souvent à part pour ça. »

(Etudiante en L2 Electronique, Electrotechnique et Automatique)

Les informations des ouvrages sont plus précises, plus fiables et permettent d'approfondir un sujet tandis que sur internet, on va plutôt obtenir l'idée générale du concept recherché. C'est pourquoi les étudiants sont particulièrement demandeurs d'une grande offre en matière d'ouvrages disponibles à la BU. Ils savent combien ils sont importants pour leur réussite. Ainsi ils aimeraient que le futur LCI dispose d'encore plus d'ouvrages et apprécient le fait de pouvoir trouver en plusieurs exemplaires les ouvrages types de leur discipline, indispensables tout au long de leur cursus scolaire. Ils sont friands également des catalogues de données en ligne comme Cairn et Persée, leur offrant l'accès gratuit à certains articles de sciences humaines par exemple.

→ *« Niveau bouquin franchement c'est bien, les mini manuels, les commander en 10 exemplaires à chaque fois c'est bien. Je trouve que pour ça c'est bien fait. »*
(Etudiante en L1 Sciences de la Vie, de la Terre et de l'Environnement)

→ *« A : en ce moment on a tendance à nous donner pas mal de livres à lire et en fait ils sont pas à la BU, donc on est obligé de rechercher dans l'autre BU [comprendait le centre de documentation]. [...] Et on trouve que, bah par rapport à Alençon où c'était plus petit, ils avaient plus d'ouvrages qui étaient spécialisés et là on a l'impression que dans notre domaine il n'y a pas grand-chose. C'est peut-être pas assez fourni [...] sachant que des professeurs demandent ces ouvrages là tous les ans, au bout d'un moment ils pourraient essayer d'acheter l'ouvrage par la BU ça éviterait des démarches tous les ans [...]*

B : j'espère que la BU sera assez fournie en livres, enfin après, bah c'est délicat comme problème ils peuvent pas avoir tous les livres, surtout si c'est un livre spécifique.

C : bah il faudrait en fait qu'ils, qu'on demande aux étudiants quels livres leurs professeurs leur recommandent, faire la liste de tous les livres qui sont recommandés, ça ça serait utile, et puis bah commander ces livres et faire la même démarche tous les ans ou tous les deux ans par exemple.

B : ouais un genre de liste au début de l'année pour compléter la BU. Ça pourrait être pas mal. »

(Etudiant A : étudiante en L3 Aménagement Environnement Urbanisme – Etudiant B : étudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales – Etudiant C : ancien étudiant en M2 Mathématiques Appliquées)

3. Les atouts et défauts de Lille 1

○ *Les salles informatiques prisées*

Les étudiants de l'université ont besoin des salles informatiques pour effectuer certains travaux demandés ou pour s'entraîner sur des logiciels spécifiques. C'est pourquoi les ordinateurs à disposition sont indispensables. Les différentes salles informatiques de l'université sont donc très utilisées par les étudiants. Certains ont même, comme vu précédemment, accès grâce à leur master à une salle informatique réservée pour eux.

→ « *Question : Et quand vous avez des trous dans votre emploi du temps ?*

Ça dépend, je peux aller soit à la bibliothèque, soit aller au P1 sur ordinateur. [...] Comme ce matin par exemple je suis venu à 10h et j'avais un TP à finir, je suis parti en salle informatique et je l'ai fini. »

(Etudiant en L3 Génie Civil)

→ « *A propos des salles informatiques...*

A : celles du P1 elles sont supers, plus la BU et parfois le centre d'orientation.

B : moi particulièrement celle du SUP au 1^{er} étage je pense. C'est notamment pour les TP d'informatique et tout parce que c'est là qu'il y a les logiciels adaptés donc en général c'est là qu'on les travaille les TP. »

(Etudiant A : étudiant en M1 Physique – Etudiant B : étudiante en L2 Electronique, Electrotechnique et Automatique)

Comme nous l'avons vu dans la partie portant sur la réorganisation de l'espace BU, les étudiants sont donc demandeurs de postes informatiques dans une salle spécifique à la BU. Ils sont conscients que le travail sur ordinateur peut parfois être trop bruyant pour les personnes qui travaillent sur papier et voient donc l'importance de ne pas mélanger les ordinateurs avec les autres espaces de travail.

Il est également suggéré par les étudiants d'installer les logiciels utilisés dans les différents domaines de formation sur les ordinateurs de la BU, afin de pouvoir y travailler après leurs cours, car actuellement ils sont restreints aux horaires des salles informatiques (celles du SUP notamment). Une idée a également été émise afin de ne pas surcharger les ordinateurs en logiciels, il s'agit de différencier les postes par domaine de formation afin que chacun ait à disposition des ordinateurs avec les logiciels fréquemment utilisés.

« A : ce serait bien aussi de rajouter des logiciels de programmation parce que quand le bâtiment est fermé on n'y a plus accès donc si la BU reste ouverte un peu plus longtemps ce serait bien de travailler là-bas. Finalement en informatique on ne peut travailler qu'en fonction des horaires du SUP ce qui fait qu'on est assez limité. »

B : la bibliothèque je ne sais pas comment elle va être organisée à l'intérieur mais peut-être organiser par parcours. Par exemple si c'est plus en rapport avec l'informatique mettre les logiciels spécifiques à l'informatique, si c'est plus dans l'économie, pareil... Au moins ça éviterait que tous les PC soient trop surchargés par les logiciels et chacun pourrait trouver son compte. »

(Etudiant A : étudiante en L2 Electronique, Electrotechnique et Automatique – Etudiant B : étudiante en L3 Systèmes d'Information et d'Aide à la Décision)

○ Les services en ligne utiles au quotidien

Les étudiants apprécient particulièrement les services en ligne déjà existants. Ils trouvent que cela leur permet de gagner du temps notamment. Les services les plus appréciés sont en lien avec les ouvrages de la BU :

- La consultation des disponibilités
- la réservation d'ouvrages
- le report de délais d'emprunts

Ils trouvent ces services faciles d'utilisation, utiles et pratiques. Ces services vont avec le développement du numérique, fort présent chez les étudiants, toujours dans un but de gain de temps.

« A: moi je trouve que c'est pas mal comme solution, j'avais pas ça non plus avant. Et après ce qui est bien aussi c'est de pouvoir prolonger son prêt, avec le même justificatif, plutôt que de revenir dans le bâtiment avec son livre pour le faire renouveler, là on peut le faire à distance.

B: en ligne ouais directement, c'est plus pratique. »

(Etudiant A : étudiante en L3 Aménagement Environnement Urbanisme – Etudiant B : étudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales)

Ensuite les annales d'examen sont également souvent utilisées pour réviser les cours. Cela leur permet de s'entraîner et de réviser en même temps.

« Oui, ça c'est super utilisé [en parlant des annales d'examens]. Le seul bémol c'est qu'il y a pas les corrections. Après ça je pense pas que ça soit la BU mais plus les profs qui décident ou non. »

(Etudiante en L2 Sciences de la Vie)

« Il y a aussi la BU qui met en ligne des sujets d'examens des années précédentes et tout et ça c'est assez utile pour préparer les examens, pour s'entraîner [...] il y a une rubrique base de données, sujets d'examens et il y a plusieurs années dans différentes matières, c'est assez utile. »

(Etudiante en L2 Electronique, Electrotechnique et Automatique)

Enfin, certains apprécieraient d'avoir accès à de nombreuses revues professionnelles en ligne gratuitement, quel que soit la formation suivie grâce au l'identifiant ENT par exemple¹².

○ Des évolutions/changements réclamés

Les étudiants ont noté certaines failles dans les outils et équipements informatiques proposés par l'université de Lille 1 et en particulier dans les bâtiments A4 et A5. En effet, en ce qui concerne la BU, plusieurs soucis ont été relevés :

- Le système d'exploitation de la BU (Linux) : il ne correspond pas du tout aux attentes des étudiants qui le trouvent inapproprié et difficile à comprendre. Ils estiment avoir toujours été habitués à travailler sous Windows dans leur cursus scolaire et s'étonnent de ne pas pouvoir

¹² Notons que le sujet des services « hors les murs » a été abordé dans tous les entretiens collectifs mais qu'aucune suggestion a été émise.

retrouver ce système d'exploitation à la BU. De plus, le fait d'avoir actuellement des cours sous Windows à l'université et de ne pas retrouver ce système d'exploitation à la BU les empêchent de mettre en application les savoirs qu'ils ont appris. Cela est jugé comme n'étant « pas du tout pédagogique ». Par ailleurs, il a également été constaté un problème de compatibilité de certains fichiers entre Linux et Windows. Les étudiants aimeraient avoir des ordinateurs sous Windows.

- Les ordinateurs en général : à la BU provisoire, l'état des ordinateurs semble ne pas convenir à tous les étudiants. Les postes informatiques de la BU ne fonctionnent pas tous très bien, et certains sont même particulièrement longs, faisant perdre du temps aux étudiants qui doivent parfois éteindre et allumer de nouveau les machines.
- Le site de recherche de la BU : il est décrit comme étant « compliqué » « pas instinctif » « complexe » « décevant »... les étudiants se plaignent de la difficulté à utiliser ce moteur de recherche. Ils souhaiteraient avoir la possibilité de faire des recherches plus ciblées avec des filtres par exemple. A l'heure actuelle, le site qui n'a pas été présenté à tous les étudiants apparaît clairement comme étant trop complexe et c'est pourquoi il a été suggéré de mettre en place des formations (faites par exemple sur demande par le personnel de la BU) ou de mettre à disposition des PDF d'utilisation du moteur de recherche de la BU.
- Les imprimantes et copieurs : ils ne sont pas en état de bon fonctionnement. Certains étudiants expliquent qu'ils ont eu de gros problèmes pour imprimer ou photocopier des documents et que cela avait malgré tout été prélevé sur leur carte (carte rechargeable permettant d'effectuer des impressions), ce qui les incite à faire leurs impressions ou copies ailleurs qu'à la BU. Ces outils ne sont donc pas ou très peu utilisés par les étudiants qui vont soit imprimer ailleurs (dans les centres d'impressions à proximité, dans une autre BU ou un centre de documentation...) soit investissent dans une imprimante personnelle. Les équipements disponibles semblent être trop fréquemment en panne ou défectueux.
- Les prises pour ordinateurs portables : les étudiants sont particulièrement bien équipés en ordinateurs portables. Ceux qui les emmènent à l'université pour prendre leurs cours ont besoin de prises afin de les recharger et déplorent ne pas en trouver plus à la BU et plus généralement sur le campus. Des idées vues dans d'autres universités ont été citées comme par exemple de mettre des tables avec des prises intégrées au centre ou alors de mettre à disposition des bornes avec des prises.
- Le wifi : il semble que la connexion en wifi est très difficile à l'université, les étudiants préférant utiliser leur Smartphone et la 3G. Le débit est trop lent pour les étudiants. Ainsi, afin de pouvoir optimiser les capacités de leurs ordinateurs portables, les étudiants sont demandeurs d'un très bon réseau wifi à la BU et dans le campus en général, et pourquoi pas même d'opter pour la fibre en BU pour gagner du temps lors des recherches.
- Les pénalités de retard : suite au dépassement de la date d'emprunt d'un ouvrage, les étudiants reçoivent des pénalités et ne peuvent pas réemprunter de nouveau avant un certain délai. Certains trouvent ces délais trop courts et oublient parfois de rendre leur livre. Pour éviter cela, une idée d'envoi de SMS ou de mail d'avertissement a donc été suggérée afin de prévenir les étudiants de la date butoir. De même, un SMS ou mail d'avertissement, prévenant l'arrivée d'un livre réservé, serait également apprécié par les étudiants qui ont toujours leur téléphone à disposition.

3^{ème} partie. Etre étudiant à Lille 1: une gestion du temps permanente entre travail et distractions

1. Un travailleur à temps plein

○ *La gestion du temps de travail*

Chez tous les étudiants on retrouve la même « obsession » : le gain de temps. Que ce soit dans leur vie d'étudiant ou dans leur vie personnelle, ils sont obligés de concilier leur emploi du temps pour pouvoir tout faire rapidement et efficacement. Ils doivent gérer leurs heures de cours, se dépêcher pour aller manger ou changer de bâtiments durant leurs pauses, aménager leurs déplacements plus ou moins longs, et surtout organiser leur planning de travail personnel nécessaire à leur réussite.

Leur emploi du temps en termes d'horaires de cours est plus ou moins chargé selon les domaines de formation, mais pour tous il semble difficile de tout gérer. Le futur LCI semble pouvoir les aider un peu dans leur gestion des plannings grâce à des horaires de fermeture plus tardifs.

Rappel : cela permettrait de ne pas couper le rythme de travail pour les étudiants qui finissent les cours tard, ils pourraient ainsi travailler en BU directement et assez longtemps pour que cela soit « rentable » et de plus ils expliquent que lorsqu'ils travaillent chez eux, ils n'ont pas de limite horaire et peuvent travailler très tard la nuit. Le fait de pouvoir se restaurer dans une salle spécifique du LCI ou de pouvoir prendre un café pour faire une pause sans avoir à changer de bâtiment est également vu comme un futur gain de temps, car les étudiants pourront laisser leurs affaires et cela offrirait une continuité dans leur travail. Savoir que des salles de travail en groupe sont accessibles permettrait également aux étudiants de gagner du temps car ils n'auront plus la nécessité de trouver une salle disponible dans les bâtiments de cours ou alors de devoir quitter le campus pour travailler chez l'un des membres du groupe.

En tous ces points, le futur LCI peut devenir un atout pour la course au temps dont les étudiants sont victimes.

→ *« C'est un peu la course en fait, souvent on court un peu partout, soit pour avoir le temps de manger un peu plus, soit manger avant pour avoir des meilleures places soit dans les amphis soit dans les salles de classe en fait. Donc c'est un peu toujours la course. »*

(Etudiant en L1 Science de la Vie, de la Terre et de l'Environnement)

→ *«A propos de la fermeture de la BU...*

A : qu'on puisse optimiser le temps parce que voilà si on a quelque chose qui ferme tard sur le campus, et bien directement après les cours on va travailler et on optimise.

B : parce que là, quand on finit les cours à 17h45, la BU ferme à 19h...

A : même si tu veux aller travailler ailleurs, bah ça te demande une demi-heure de route ça te casse dans le rythme et t'as plus envie. C'est un problème. Oui 22h c'est bien franchement. »

(Etudiant A : étudiant en M1 Ingénierie Mathématique – Etudiant B : étudiante en L2 Sciences de la Vie)

○ *Les conditions de travail idéales*

Les étudiants déclarent avoir besoin de certaines conditions de travail assez précises que ce soit à la BU ou chez eux.

Cependant, une majeure partie d'entre eux ne savent pas travailler à leur domicile, expliquant qu'ils y trouvent trop de distractions (internet, télévision, musique...). Ils ont besoin de calme et expriment le fait de vouloir une « ambiance de travail » particulière, que peut leur offrir la BU (en voyant les autres travailler, cela motive également à se mettre au travail).

« Question : donc vous préférez travailler à la BU que chez vous ?

A : ouais, enfin j'aime bien aussi chez moi mais à la BU on est obligé de travailler.

B : oui c'est un cadre idéal pour travailler on va dire.

A : chez soi on fait des pauses un peu trop...souvent, on va sur internet, on... enfin il y a trop de tentations, je préfère aller à la BU.

B : après le cadre de la BU est conçu pour qu'on puisse y travailler. »

(Etudiant A : étudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales –
Etudiant B : ancien étudiant en M2 Mathématiques Appliquées)

Dans l'idéal, les étudiants souhaitent retrouver une bonne luminosité (privilégier la lumière naturelle, les lumières artificielles doivent être jaunes plutôt que blanches, et si possible une lumière individuelle peut être disposée sur chaque table ou bureau). Ils apprécieraient également avoir du chauffage à la BU.

Par ailleurs, certains expliquent qu'ils souhaitent des espaces de travail individuel suffisamment isolés et vastes à la fois pour se sentir à l'aise lorsque toutes leurs affaires sont sorties (bouquins, feuilles, ordinateur...) et pour garder une certaine intimité (ne pas se sentir observé par les étudiants alentours).

« A : ce que je trouve désagréable c'est que dans les BU souvent c'est de la lumière néon et au bout de 4h on ressort avec un mal de tête. [...] Je trouve que c'est bien de favoriser la lumière naturelle ou plus une lumière on va dire jaune ou plus douce aux yeux on va dire. Enfin je sais que l'année passée quand j'y allais au bout de 2 heures j'avais souvent mal à la tête parce que la lumière artificielle ça tape.

B : ça réfléchit sur les feuilles blanches et vu qu'on est tout le temps sur les feuilles blanches...

C : ouais puis plus l'écran d'ordinateur etc....les yeux prennent cher. »

(Etudiant A : étudiante en M2 Management et Sciences Sociales – Etudiant B : étudiant en L2 Sciences de la Vie – Etudiant C : étudiante en M2 Ingénierie de l'Enquête en Sciences Sociales)

2. Un être humain avant tout

○ *Une gestion de l'argent nécessaire*

Comme beaucoup de jeunes, les étudiants ont un budget assez restreint. Ils ont besoin de faire attention à toutes leurs dépenses et l'université ou la BU peuvent les aider pour cela.

Dans leur quotidien ils doivent contrôler leur budget repas et les RU et sandwicheries de l'université sont une bonne alternative pour ceux qui ne peuvent pas manger chez eux.

En ce qui concerne leurs études, certains n'ont pas les moyens d'avoir un ordinateur ou une connexion internet à domicile et apprécient donc avoir accès aux salles informatiques à l'université et à la BU.

Plus généralement, les livres et notamment certains manuels imposants mais indispensables à leurs études (les différents dictionnaires scientifiques, les codes, les encyclopédies...) sont inabornables et les emprunts en BU sont donc particulièrement appréciés pour palier à ces coûts.

Dans le même ordre d'idées, les abonnements pour les revues professionnelles et scientifiques représentent un budget dont les étudiants ne disposent pas toujours. Y avoir accès en BU ou en ligne grâce à l'identifiant étudiant peut être une solution pour y remédier.

Les impressions et photocopies sont également assez coûteuses dans un budget étudiant et les problèmes rencontrés sur les copieurs de la BU n'aident pas les étudiants qui préfèrent effectuer ces tâches dans un autre endroit ou par un autre moyen.¹³

○ *Un besoin de socialisation*

Quel que soit le domaine de formation, les étudiants déclarent regretter de ne pas être plus souvent en contact les uns avec les autres, les UFR étant trop sectaires (les étudiants de tel UFR fréquentent globalement toujours les mêmes bâtiments et ne rencontrent pas, en général, les étudiants des autres UFR). Il existe des lieux de vie à l'université qui apparaissent comme étant essentiels au développement de la socialisation de chacun et cette socialisation est vue comme indispensable aux étudiants, qui ressentent le besoin de ne pas être que des étudiants, mais également d'être des jeunes adultes comme tous les autres, avec leurs activités personnelles et leur vie sociale.

« Vu que ça fait pas très longtemps que je suis là, je mets plutôt l'accent sur « parler avec mes camarades » quand j'ai des trous. [...] moi je suis déjà une bonne consommatrice de la MDE, c'est pour ça que j'y traîne en journée aussi, parce que du coup maintenant je commence à connaître plus ou moins des gens là-bas. [...] Etant donné que moi j'habite sur le campus et que je connais pas grand monde à Lille à la base, quand je suis arrivée, c'est vrai que c'était pas mal pour rencontrer des gens et maintenant je suis habituée à le fréquenter. »

(Étudiante en M1 Sociologie/Anthropologie)

¹³ Voir la sous-partie sur « les évolutions / changements réclamés » dans la partie « les atouts et défauts de Lille 1 »

La BU, lieu central de l'université, peut aider à la socialisation et à la rencontre des étudiants des différentes UFR. Tout d'abord, comme nous l'avons vu précédemment, que ce soit avec une mise en place d'horaires de fermeture plus tardifs ou avec l'idée d'installer une salle de projection (TV ou films), la BU peut être créatrice de liens sociaux, et notamment pour les étudiants qui viennent d'arriver sur la métropole et pour ceux qui vivent sur le campus et ne connaissent pas beaucoup de monde. Elle peut devenir un lieu de socialisation, en plus d'être le lieu de travail qu'elle est déjà.

Par ailleurs, en tant que lieu de culture, la BU pourrait également permettre le développement des savoirs et des liens entre UFR en mettant en place un espace spécifique : des étudiants ont en effet émis l'idée d'installer un projet interdisciplinaire qui serait exposé à la BU, permettant à la fois aux différents UFR de se rencontrer, de développer les compétences en termes de travail d'équipe, de créer un espace de rencontres à la BU qui permettrait à tous les étudiants d'accéder aux résultats de ce projet et donc de créer également du lien social entre les étudiants présentant le projet et ceux qui s'y intéressent.

« Moi ce qu'il me manque dans cette fac, c'est que tous les bâtiments d'enseignements sont séparés. Il y a la chimie d'un côté, les sciences naturelles de l'autre, les sciences humaines... mais tout est séparé, un peu à l'image des savoirs, comme si on cloisonnait. [...] Et moi ça me gêne. Et du coup je pense que créer dans cette BU un espace où toutes les sciences peuvent converger et créer quelque chose, ça serait plus que bénéfique. Si on a les moyens de le faire, ça devient nécessaire [...] et derrière ça, ça pourrait même faire connecter les étudiants ensemble. Moi par exemple, on est dans la même faculté [parlant à une des personnes présentes], on s'est jamais vu, et voilà nos chemins dans cette fac, ils se croiseront jamais, peut-être au métro en période d'affluence et c'est tout et ça je trouve ça aussi triste. »
(Etudiant en M1 Ingénierie Mathématique)

○ Le temps de la distraction

En tant que jeunes adultes, les étudiants ont besoin à la fois de socialisation mais également de distraction. L'université et la BU sont, ou peuvent devenir, des lieux de distraction également.

Le sport proposé par l'université est particulièrement apprécié pour permettre aux étudiants à la fois de se distraire, de se dépenser, de gagner du temps en choisissant leur programme de sport en fonction de leurs horaires de cours et d'économiser (la pratique du sport à l'université étant particulièrement peu onéreuse).

« Moi j'ai toujours fait du sport à côté de mes études, je pense quand on est étudiant c'est vital [...] Je pense que le sport c'est indispensable »
(Etudiante en M2 Management et Gestion des Collectivités Territoriales)

Pour que les étudiants puissent également se distraire à la BU, celle-ci pourrait proposer une offre de livres plus divertissants (romans, bandes dessinées, magazines...) ou même offrir la possibilité d'emprunter des DVD ou autre.

« Il y avait quelque chose aussi à Bordeaux 3 qui était très bien, c'était qu'ils avaient aussi un rayon BD et kiosque-presse et on pouvait plus ou moins boire son petit café, c'était autorisé. C'était très bien parce que quand il pleuvait on avait un endroit quand même pour un peu être à l'abri, parler et après retourner travailler en haut, enfin c'était très sympa [...] ils avaient installé un petit espace multimédia où on pouvait regarder des films. C'était sympa

[...] Il y avait aussi une partie dans la bibliothèque de romans d'actualité, ça fait plaisir d'avoir ça [...] C'est vrai que de n'avoir pas que des livres scientifiques ça peut être aussi une autre façon de pouvoir utiliser autrement la bibliothèque. »

(Etudiante en L3 Aménagement Environnement Urbanisme)

○ *Les questions d'hygiène, de santé*

Vivant plusieurs heures par jour à l'université, les étudiants émettent quelques suggestions d'amélioration en matière d'hygiène et de santé. Ces suggestions ne s'appliquent pas uniquement à la BU :

- mettre à disposition des solutions hydro-alcooliques dans les bâtiments (notamment les RU) afin d'éviter la prolifération des bactéries
- installer des fontaines à eau potable pour pouvoir se désaltérer facilement et gratuitement
- veiller à la propreté des lieux d'aisance et à l'approvisionnement du matériel d'hygiène associé, ces points étant un réel problème un peu partout sur le campus et en particulier dans les bâtiments A4 et A5
- pouvoir déposer ses affaires personnelles dans des casiers notamment pour éviter le mal de dos (sacs de cours parfois lourds et encombrants, poids des ordinateurs portables...)
- offrir une bonne luminosité dans les bâtiments de travail (BU en particulier) afin d'éviter à termes de souffrir de maux de tête ou de douleurs oculaires (lumière naturelle le plus souvent possible, lumière jaune plutôt que blanche...).¹⁴

3. Un usager quotidien de l'université de Lille 1

○ *L'administratif et la communication interne à revoir*

De nombreux étudiants rencontrés ont expliqué qu'ils trouvaient contraignantes les différentes démarches administratives à effectuer à l'université.

L'inscription à la BU a souvent été décrite comme étant un problème. Les étudiants estiment perdre du temps lors de leur premier passage en BU à devoir s'inscrire, et ne comprennent pas pourquoi ils ne le sont pas automatiquement lors de leur inscription à l'université.

Il en est de même pour les inscriptions aux centres de documentation des UFR ou aux activités sportives de l'université. Ils émettent également quelques réserves sur le fait d'effectuer un prêt entre bibliothèques sachant que cela engendre des formalités qu'ils préféreraient éviter.

De manière générale, les étudiants avouent être rapidement découragés par les démarches administratives.

De plus, il a été noté un problème de diffusion de l'information par l'université. Les étudiants savent que toutes les informations relatives aux événements de Lille 1 figurent dans les mails reçus chaque semaine mais avouent ne pas les lire et regrettent après coup de ne pas être informés correctement. Noyés sous les mails, ils sont nombreux à préférer les supprimer directement plutôt que de s'y intéresser.

¹⁴ Voir la sous-partie « les conditions de travail idéales » dans la partie « un travailleur à temps complet »

De la même manière, certaines informations plus personnelles (emplois du temps, convocation à des examens, convocation à la visite médicale...) semblent être difficiles à obtenir en temps et en heure.

Globalement, le système de communication de l'université ne satisfait pas les étudiants.

○ *Lille 1 : un problème « de taille »*

Les étudiants rencontrés décrivent le campus de Lille 1 comme étant :

« vaste », « étendu », « éloigné », « mal indiqué », « ample », « inégal », « déstabilisant », « agréable », « vert », « enclavé »...

Ce qui apparaît le plus souvent en ce qui concerne l'appréciation générale de Lille 1, c'est la taille du campus en lui-même : impressionnante. Les étudiants ont des difficultés à se repérer sur ce grand campus et notamment en début d'année où l'utilisation du plan fourni dans l'agenda étudiant apparaît indispensable. Ils perdent du temps à se repérer et à trouver leur bâtiment et déplorent le manque d'indications sur l'ensemble de l'université. Certains avouent même se perdre sur le campus lorsqu'ils tentent d'emprunter les raccourcis notamment. Les étudiants suggèrent d'installer des panneaux permettant de trouver plus facilement tous les bâtiments ainsi que de développer la mise en place des plans du campus un peu partout (les plans rencontrés sur le campus sont jugés comme étant illisibles et insuffisants). Un accueil à la sortie du métro serait également le bienvenu.

« A : La première fois que je suis arrivée je crois que j'ai fait le tour du campus au moins deux fois pour trouver mon bâtiment [...] j'ai vu des panneaux mais pour te rendre compte de là où tu vas c'est vraiment compliqué, surtout que je crois que c'est en rond donc je me suis perdue, à chaque fois je me perds en fait.

B : c'est vrai qu'au début pour s'orienter, moi j'étais toujours avec des gens parce que mon orientation c'est zéro [...] donc pour les personnes qui viennent pour la première fois, faut se lever tôt pour trouver.

A : moi j'étais super étonnée et je cherchais, et je pensais que je m'étais trompée en fait. Je vois le métro des deux côtés, je me suis dit « c'est quoi l'université ? », « c'est où l'université ? ».

C : c'est vrai que c'est particulier comme campus. »

(Etudiant A : étudiante en M2 Stratégies d'Innovation et Dynamiques Entrepreneuriales –
Etudiant B : étudiante en M1 écologie – Etudiant C : étudiante en M1 sociologie/anthropologie)

De plus, la situation géographique de Lille 1 pose problème aux nombreux étudiants qui ne vivent pas à proximité. Ils expliquent ne pas avoir envie de se déplacer le soir pour participer aux événements du campus alors qu'ils sont déjà rentrés chez eux. Par ailleurs, les événements de Lille 1 sont contraints aux horaires de fermeture du métro, ce qui freine aussi les étudiants à revenir le soir. L'université de Lille 1 est relativement éloignée de la ville (comprendons de Lille) et de ses distractions, ce qui influe sur la fréquentation du campus en dehors des heures de cours.

« A : le problème c'est que c'est loin [Lille 1]. C'est que, à la différence de la catho qui, elle, est dans le centre-ville, donc il y a les bars et c'est normal que ça vit plus tard parce que directement quand on sort du travail, on va se boire un verre, c'est beaucoup plus proche. Tandis que là, à la fac....

B : c'est vrai que je me vois mal revenir un soir ici juste pour faire quelque chose, parce que je vais penser au retour « ah ouais c'est vrai il y le métro qui s'arrête à minuit ».

A : Voilà, le problème c'est que c'est un peu enclavé, il y a un peu rien autours, ça la fac... Si elle était dans la ville, là ça changerait tout, mais bon... »

(Etudiant A : étudiant en M1 Ingénierie Mathématique - Etudiant B : étudiant en M1 Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation en Mathématiques)

○ *Zoom : les espaces verts, point fort de l'université*

En dehors de ces aspects négatifs, l'université de Lille 1 est relativement appréciée par les étudiants qui décrivent la verdure et les espaces verts comme étant de véritables points forts, rendant Lille 1 particulièrement agréable. Ils sont conscients que leur désir d'être plus proches de la ville de Lille et de ses distractions est incompatible avec le fait d'avoir un campus verdoyant. Ils jugent les arbres et autres plantes comme un atout de Lille 1, rarement rencontré dans d'autres universités. Cet aspect égaye le campus, c'est pour cela qu'ils souhaitent garder ces espaces verts et même les développer et pourquoi pas autour du futur LCI.

○ *Un manque de vie sur le campus*

L'éloignement géographique, le manque d'informations sur les évènements, la fermeture peu tardive de la BU engendrent une véritable désertification du campus le soir. Après 19h, rares sont les étudiants qui restent à Lille 1 (à l'exception de ceux vivant en résidences universitaires). Nombreux sont les étudiants qui déplorent ce manque de vie sur le campus. En comparaison à d'autres campus où la BU ferme plus tard, il semble que ce facteur pourrait créer une vraie dynamique le soir, engendrant également la fréquentation des autres lieux tels que les RU et la MDE ou l'Espace Culture. En effet, si les étudiants pouvaient rester plus tard à la BU pour travailler, ils pourraient aller se distraire directement après leur travail dans les lieux de vie, sans avoir à quitter l'université. Lille 1 pourrait devenir un lieu de vie, en dehors des heures de cours. Les étudiants suggèrent de faire de Lille 1 un lieu autre qu'universitaire, proposant des animations et distractions en gardant une continuité dans la journée des étudiants, « en créant un quotidien » à Lille 1.

→ *« A : installer une vie, enfin un quotidien dans le campus parce que finalement ici il n'y en a pas.*

B : et ça va peut-être aussi augmenter la population de la MDE [à propos d'une ouverture plus tardive de la BU] du fait que ça sera juste à côté. Là-bas le soir il y a souvent des animations ou autre, mais personnellement on y va pas parce que c'est à quoi, c'est à 20h-21h, on finit les cours à 17h, on rentre chez soi et après bah on a plus envie de revenir sur la fac.

A : c'est ça il y a pas de vie, enfin c'est compliqué d'avoir une vie sur le campus [...] en fait ce qu'il manque c'est des éléments qui font qu'on pourra vivre au quotidien ici. »

(Etudiant A : étudiante en M2 Ingénierie de l'Enquête en Sciences Sociales – Etudiant B : étudiant en L2 Sciences de la Vie)

→ *« Ce qu'on pourrait reprocher ici c'est que c'est que la fac quoi. [...] Il n'y a pas de dynamique de ville qui est créée sur la fac même. Enfin, il y a tout du moins une dynamique qui essaie d'être créée, mais ça marche pas beaucoup. »*

(Ancien étudiant en M2 Sociologie et Anthropologie des Enjeux Urbains)

Conclusion



L'étude a révélé que les étudiants, qu'ils soient utilisateurs de la BU ou non, avaient particulièrement besoin que la BU ferme au moins une heure plus tard, afin de rentabiliser au maximum leur temps de travail et de correspondre au mieux à leur rythme étudiant. Il semble qu'une ouverture de la BU le samedi après-midi serait appréciée pour les étudiants qui ne peuvent s'y rendre le matin notamment. Les périodes de révisions sont également des moments où tous les étudiants ont des besoins de travail et de consultations d'ouvrages. Les salles de travail en groupe sont un véritable manque de la BU actuelle, déploré par quasiment l'ensemble des étudiants rencontrés. Les travaux demandés par leurs professeurs nécessitent souvent de se regrouper et cela semble délicat à l'université et impossible dans la BU actuelle sans gêner les autres utilisateurs. C'est d'ailleurs une des raisons qui expliquent que le bruit pose tant d'embarras aux étudiants dans l'enceinte des bâtiments A4 et A5. Ils ont plusieurs suggestions pour remédier à ce souci ; par exemple l'utilisation de casques ou bouchons d'oreilles.

Les étudiants sont de plus en plus connectés et équipés en outils numériques et informatiques, c'est pourquoi leur mode de travail a évolué et que la BU peut et doit s'adapter à celui-ci. De véritables problèmes d'équipement informatiques ont été notés, ainsi que de nombreuses suggestions d'amélioration des outils modernes qui accompagnent les étudiants dans leur quotidien (amélioration du site de recherche de la BU, mise en place d'un service d'avertissement des délais d'emprunt par SMS ou mail, amélioration du Wifi...).

Dans leur vie universitaire, les étudiants sont confrontés à une gestion du temps permanente, ils souhaitent de bonnes conditions de travail et émettent des suggestions (salle permettant de se restaurer à la BU, luminosité des salles, espaces de travail individuel, salle de pause ou de détente ?...)

In fine, en tant qu'élément central de l'université, tant géographiquement que comme outil de travail pour les étudiants, la future BU de l'université de Lille 1 se doit de répondre à ces attentes des utilisateurs.

Sources

Sources des images

<http://doc.univ-lille1.fr/LILLIAD/?id=42660>

<http://doc.univ-lille1.fr/LILLIAD/Points-de-repere/>

<http://doc.univ-lille1.fr/LILLIAD/Le-projet-architectural/>

<http://doc.univ-lille1.fr/LILLIAD/Le-modele-de-services/>

Photo OFIP

Annexes

Qui sont les étudiants qui ne vont pas à la BU ?

Nous avons commencé par nous intéresser aux étudiants qui ne se rendent pas à la BU. On distingue trois groupes : les étudiants n'y allant jamais, n'y allant pas en semaine et n'y allant pas le samedi.

Qui sont-ils et quelles sont les raisons de leur absence ?

	Etudiants qui ne vont pas à la BU en semaine	Etudiants qui ne vont pas à la BU le samedi
Les absents en chiffre	28 étudiants ne vont pas à la BU en semaine, soit 19% des répondants	91 étudiants sur 150 ne vont pas à la BU le samedi, soit 61% des répondants
Les absents par genre	18% des femmes (15) 20% des hommes (13)	62% des femmes (52) 59% des hommes (39)
Les raisons invoquées	- sont en week-end dès mercredi - préfèrent se rendre au centre de documentation de leur UFR ou dans une autre BU pour travailler - préfèrent travailler à leur domicile	- sont en week-end dès mercredi - préfèrent se rendre au centre de documentation de leur UFR ou dans une autre BU pour travailler - préfèrent travailler à leur domicile - sont à l'IAE et trouvent la BU de Lille 1 trop éloignée - ont un emploi le samedi - ont des DS le samedi matin - ne restent pas dans la métropole le week-end

Parmi eux, étudiants qui ne vont jamais à la BU

23 étudiants sur les 150 ne vont jamais à la BU, soit 15% de la population totale	14% des femmes (12) 17% des hommes (11)	- sont en week-end dès mercredi - préfèrent se rendre au centre de documentation de leur UFR ou dans une autre BU pour travailler - préfèrent travailler à leur domicile
---	--	--

On constate qu'il n'y a pas de différence de genre entre les étudiants qui ne fréquentent pas à la BU, quel que soit le jour.

Cependant, il faut noter que 15% des étudiants ne vont jamais à la BU et 61% ne s'y rendent pas le samedi.

Pour tous, les raisons invoquées sont plus d'ordre personnel : les étudiants ne veulent pas se rendre à la BU préférant leur centre de documentation ou une autre BU ou simplement ayant pour habitude de travailler à leur domicile.

Par contre, les étudiants ne fréquentant pas la BU le samedi donnent également des justifications plus techniques : ils ne peuvent pas s'y rendre (emploi ou DS le samedi durant les horaires d'ouverture, pas présents le week-end sur le campus).

	Etudiants qui ne vont pas à la BU en semaine	Etudiants qui ne vont pas à la BU le samedi	Etudiants qui ne vont jamais à la BU	Ensemble des répondants
Niveau de formation				
L1	10	39	8	60
L2	5	19	4	33
M1	6	11	5	19
L3	2	11	2	12
M2	1	5	1	11
ING3	1	0	0	6
DOC	0	1	0	3
DUT2	1	2	1	2
ING1	2	2	2	2
LP	0	1	0	2
TOTAL	28	91	23	150
Domaine de formation				
Biologie Géologie	4	36	4	45
Math. info. Méca. Elec.	6	16	4	35
Sciences Humaines et Sociales	6	15	5	25
Économie management	4	12	4	23
Physique Chimie	4	9	4	12
École d'ingénieurs	3	2	2	8
Marketing gestion	1	1	0	2
TOTAL	28	91	23	150

Concernant le niveau de formation on constate une surreprésentation des M1 parmi les étudiants ne se rendant pas à la BU en semaine et des L3 parmi ceux ne s'y rendant pas le samedi. En revanche les M2 sont légèrement sous représentés parmi les étudiants ne s'y rendant pas le samedi.

Par domaine de formation, on note que ce sont les étudiants de biologie-géologie et de physique-chimie qui ont tendance à être surreprésentés parmi ceux ne se rendant pas à la BU le samedi.¹⁵

¹⁵ **Attention** : ces constats sont à manipuler avec précautions. Les effectifs par catégories étant relativement faibles, il est difficile d'établir une véritable tendance en ce qui concerne les fréquentations de la BU selon le niveau et le domaine de formation

Mails envoyés respectivement aux étudiants inscrits à la BU et aux non-inscrits

Sujet : Participation à la discussion collective autour de la future bibliothèque

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous êtes intéressé(e) pour participer à notre enquête portant sur le Learning Center Innovation et nous vous en remercions.

Pour rappel, l'université Lille 1 construit actuellement un Learning Center Innovation pour remplacer sa Bibliothèque Universitaire. Si l'aspect architectural a déjà été décidé, d'autres aspects nécessitent encore un travail de réflexion en vue de coller au plus près aux attentes des usagers, **c'est-à-dire vos attentes**.

C'est pourquoi nous avons besoin de vous afin de contribuer à la définition de l'offre de services (horaires d'ouverture, matériel à disposition....) de **votre** future bibliothèque. Votre participation aura un impact certain dans les futures décisions.

L'enquête se déroulera sous forme d'entretiens collectifs réunissant entre 5 et 10 personnes, d'une durée d'environ une heure. La discussion portera sur vos pratiques actuelles et vos attentes dans le domaine de la recherche d'information et de documentation, les salles de travail, etc.

Cette enquête a été confiée à l'OFIP (Observatoire des Formations et de l'Insertion Professionnelle), chargé des études portant sur les étudiants et l'insertion des diplômés de Lille 1.

Nous vous remercions de nous transmettre vos disponibilités jusque mi-octobre (du lundi au vendredi, entre 8h et 19h) et votre numéro de téléphone.

Vous aurez un retour des résultats, le traitement des données se faisant bien sûr de manière anonyme, sans vos nom et prénom.

Martine Cassette
Directrice de l'OFIP
<http://ofip.univ-lille1.fr/>

Sujet : Participez avec nous à la construction de la bibliothèque de demain !

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

L'université Lille 1 construit actuellement un Learning Center Innovation pour remplacer sa Bibliothèque Universitaire. Si l'aspect architectural a déjà été décidé, d'autres aspects nécessitent encore un travail de réflexion en vue de coller au plus près aux attentes des usagers, **c'est-à-dire vos attentes**.

Vous avez été sélectionné(e) pour nous donner votre avis et participer à la définition de l'offre de services (horaires d'ouverture, matériel à disposition....) de **votre** future bibliothèque. Votre participation aura un impact certain dans les futures décisions.

L'enquête se déroulera sous forme d'entretiens collectifs réunissant entre 5 et 10 personnes, d'une durée d'environ une heure. La discussion portera sur vos pratiques actuelles et vos attentes dans le domaine de la recherche d'information et de documentation, les salles de travail, etc. Si vous n'utilisez aucun des équipements provisoires proposés actuellement par l'université, votre avis nous intéresse aussi !

Cette enquête a été confiée à l'OFIP (Observatoire des Formations et de l'Insertion Professionnelle), chargé des études portant sur les étudiants et l'insertion des diplômés de Lille 1.

Si vous êtes d'accord pour y participer, merci de nous envoyer un mail à marine.sporta@univ-lille1.fr avec vos nom et prénom, vos disponibilités jusque mi-octobre (du lundi au vendredi, entre 8h et 19h) et votre numéro de téléphone.

Vous aurez un retour des résultats, le traitement des données se faisant bien sûr de manière anonyme, sans vos nom et prénom.

Martine Cassette
Directrice de l'OFIP
<http://ofip.univ-lille1.fr/>

PS : Cette enquête concerne les étudiants inscrits à Lille 1 pour l'année universitaire 2014-2015

Guide d'entretien pour les entretiens collectifs

Renseignements sur l'étudiant(e)

- diplôme d'inscription
- projet d'études et/ou professionnel
- depuis quand à Lille 1
- quelles autres universités ou écoles ont connues
- engagement associatif/loisirs
- équipement smartphone/ordinateur

Fréquentation du campus de Lille 1

- description d'une journée type
- présence tous les jours ? combien d'heures ?
- lieux/bâtiments fréquentés : BU, sport, MDE, espace culture, salles informatiques du campus
 - o à quelle fréquence
 - o pour y faire quoi
 - o avec qui ? seul ou à plusieurs ? des copains de promo ou autres ?
 - o où effectuent le travail individuel ? le travail en groupe ?
- quand pas sur le campus, que faites-vous ? (loisirs, culture, repas)

Les pratiques en termes de recherche d'information

- moyen pour trouver une info : conseils de l'enseignant, Google, wikipédia, autre ? quels outils ? est-ce suffisant/satisfaisant ?
- d'où faites-vous ces recherches (tél, ordi fixe, ordi portable, chez vous, ailleurs) ?
- quelle connaissance et quelle utilisation des services en ligne proposés par la BU
- quelle utilisation actuelle du bâtiment provisoire de la BU

Vos attentes

- comment verraient le campus de demain
 - o que pensent du campus actuel ?
 - o expériences d'autres campus ?
- comment verraient la BU de demain, quelles sont leurs attentes
 - o amplitude horaire
 - o nombre de jours d'ouverture
 - o accès aux services en ligne
 - o accès aux services hors les murs
 - o confort
 - o équipement pour le travail individuel
 - o équipement pour le travail en groupe
 - o possibilités de détente
 - o conditions d'accès aux ressources
 - o niveau d'accompagnement du personnel de BU (aide à la recherche)
 - o accès à d'autres informations

Guide de passation de l'enquête par micro-trottoir

Objectifs :

- Quantifier, parmi les répondants, la masse d'étudiants susceptible d'être intéressée par un élargissement des horaires d'ouverture (et indirectement quantifier celle qui ne l'est pas)
- Connaître les attentes des étudiants en matière d'horaires d'ouverture du futur LCI :
 - du lundi au vendredi
 - le samedi
 - pour des périodes particulières tel que les périodes d'interruptions pédagogiques, de vacances estivales, de révisions (seulement si celles-ci sont citées par l'étudiant)
- Connaître les besoins des étudiants en termes de services proposés (savoir pourquoi les étudiants se rendraient dans le futur LCI)

Il s'agit d'interroger une centaine d'étudiants de tous niveaux et de toutes formations, qu'ils soient ou non inscrits à la BU actuellement, qu'ils soient ou non futurs utilisateurs du LCI. L'interview ne doit pas excéder 3 minutes en vue d'obtenir une réponse spontanée des étudiants, et sans troubler leur emploi du temps de cours ou personnel. Pour des questions de qualité de l'enregistrement, les étudiants seront interviewés à l'intérieur des bâtiments. Enfin, les interviews se dérouleront après l'interruption pédagogique de la Toussaint afin que tous les étudiants soient présents sur le campus.

Mode opératoire :

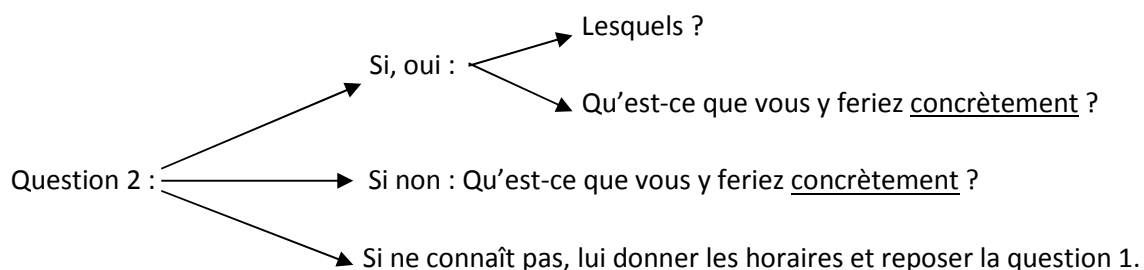
Dans un premier temps, la phase d'accroche. Les étudiants seront abordés dans les bâtiments du campus (bâtiments d'enseignements, bibliothèques provisoires, SUIAO, Espace Culture, MDE...) à différents créneaux par la question suivante :

« Bonjour, auriez-vous 1 minute à m'accorder pour répondre à 2 questions sur la future BU ? »

Si l'étudiant répond « oui », l'interview commence (en ayant pris soin de l'accord de l'étudiant pour effectuer l'enregistrement).

Dans un second temps, la phase d'interview :

Question 1 : Votre BU se transforme ; est-ce que vous auriez besoin de changement dans les horaires ? oui/non/ne connaît pas les horaires



Des relances seront effectuées si nécessaires afin d'obtenir des chiffres précis sur :

-les horaires d'ouverture souhaités du lundi au vendredi

-les horaires d'ouverture souhaités le samedi

-le type de tâches effectuées à la BU (travail seul, travail en groupe, consultation d'ouvrages, emprunt d'ouvrages, utilisation d'outils informatiques,...)

NB : l'attention sera portée sur les besoins personnels de l'étudiant, et non pas sur les besoins qu'il estime utile au plus grand nombre.

Informations complémentaires à recueillir : sexe / niveau d'études / formation