

## Résultats des chiffres obtenus par les questions 1 à 6 :

Sur les 5380 étudiant.e.s qui ont reçu la consultation sur Omnivox, nous avons seulement 828 étudiant.e.s qui ont répondu.

Sur les 828 répondant.e.s, nous avons une écrasante majorité qui ont répondu "**NON**" à la question de si iels ont déjà utilisé le service des Livres Usagers, soit **86,4%** des répondant.e.s (715 personnes). Seulement, 113, soit **13.6%**, des gens ont coché avoir déjà utilisé le service des Livres Usagers ce qui nous donne un échantillon d'analyse finale de seulement 113 personnes sur les 828 qui ont débutaient le questionnaire. En prenant seulement les 715 qui ont répondu n'avoir jamais utilisé le service, **353 (49.4%) répondent être intéressé à en savoir plus** et **362 (50.6%)** ont répondu **ne pas vouloir en savoir plus**.

Donc, les questions suivantes se concentre sur notre échantillon de 113 personnes qui ont déjà utilisé le service de LU. À la question de comment iels ont connu le service 50 (44.2%) d'entre eux ont choisi "**Par une connaissance**" et exactement le même nombre (44.2%;50) ont sélectionné "**En passant devant le local de l'AGECVM**" ne laissant qu'un maigre **1,8% (2 personnes)** **qui l'ont connu par le site web**, **5 (4,4%) par une publicité** et finalement **6 (5,3%) autrement**.

L'usage du service de vente de livres est en forte minorité face à l'usage d'achat de livres comme témoignent les chiffres suivants

- **93 répondant.e.s** ont acheté un livre soit **82.3%** d'entre eux  
Contre
- **28 répondant.e.s** qui ont vendu leurs livres avec le service, soit **24,8%**

En ce qui concerne leur satisfaction du service, l'écrasante majorité est satisfaite avec **45,1%** (51 personnes) qui ont répondu "**Très satisfait**" et **44,2%** (50 personnes) ont répondu "**Assez satisfait**" le **10,6%** restant ont répondu "**Peu satisfait**"

## Analyse des commentaires des questions 7 et 8 :

La majorité des 64 commentaires de la question 7, « **En quelques mots expliquer ce qui vous plaît ou vous déplaît dans ce service** », disent apprécier que les livres ne coutent pas chers, que c'est écologique et pratique. Les quelques commentaires négatifs sont de l'ordre d'un manque d'organisations pour chercher un livre disponible, le manque d'accès aux services et que certains livres sont plus chers qui le devrait pour des secondes mains. Quelques commentaires soulignent que l'absence de messages quand un livre se fait vendre coupler à un oubli de vérifier fait en sorte qu'il est difficile de chercher son argent à temps ou ses livres.

Les réponses à la question 8, « **En quelques mots quelles modifications pourraient être apportées pour améliorer le service** », sont plus varier comparé à la question précédente. Les réponses qui reviennent le plus tournent autour de pouvoirs achetés avec une machine à débit, rendre le processus de dépôts de livres moins compliqué, des heures d'ouvertures plus larges pour le dépôt, une meilleure base de données/logiciel, que peu des livres dont iels ont besoin en cours est disponible, moins de file d'attentes et des employé.e.s plus chaleureux et moins désagréables.

**Conclusion selon le directeur de scrutin :**

Les résultats obtenus par cette consultation me permettent d'obtenir deux grandes lignes :

- Les gens usent peu du service des Livres usagers pour vendre leurs livres, très peu même. Et parmi ceux qui utilisent le service pour vendre ou acheter ont peu de choses à redire du service autre qu'un manque de publicité et un catalogue obsolète dans son logiciel et ses procédures. Les autres commentaires parlent en général d'un manque d'accueil des employé.e.s du services LU lorsqu'ils viennent, à part pour certain qui se démarque par leur aide et politesse.

- Les résultats obtenus sont peu portables pour que la Table de Concertation puisse décider ou pas de maintenir ou pas le service. Le manque de répondants pertinent démontre une sous-utilisation ou un désintérêt des étudiant.e.s pour les LU et les quelques étudiant.e.s pertinents à la consultation ne fournissent pas d'éléments de réponse qui éclaireraient vraiment l'instance pour statuer sur le déficit monstre que le service subit tandis que les quelques éléments utilisables répète un constat déjà connu de l'instance.

Taha Boussaa, *Directeur de scrutin*