

Enquête de satisfaction de la DSI 2018/2019

Synthèse des réponses et analyse

Dans le cadre de sa démarche qualité la DSI a mené son enquête de satisfaction annuelle à la fin de l'année universitaire 2018/2019 auprès des personnels de l'Université. Cette enquête est reconduite annuellement depuis 2015.

Cette cinquième enquête a été ouverte du 3 juillet au 27 août 2019. Elle portait donc sur la satisfaction concernant les différents **services** offerts par la DSI aux personnels, tout au long de l'année universitaire 2018/2019. Elle comptait 13 questions (pour 13 services offerts directement aux personnels) et une quatorzième concernant la satisfaction globale.

Les destinataires étaient l'ensemble des personnels (ou assimilés), enseignants/chercheurs et biatss, disposant d'un compte Sésame valide.

523 questionnaires ont été retournés, pour 1 720 répondants potentiels (les personnels et assimilés qui se sont connectés au moins une fois en juillet/août), ce qui porte le **taux de réponse à 30 %** (en baisse de 7 points par rapport à l'enquête précédente). Ce taux de réponse semble suffisant pour estimer que les réponses sont globalement représentatives du ressenti de l'ensemble des personnels, à tout le moins de ceux qui se sentent réellement concernés par tout ou partie des services offerts par la DSI (postes informatiques, applications, messagerie, wi-fi, etc.).

On observe encore une sous-représentation des enseignants/chercheurs : 38 % des répondants (-1) alors qu'ils sont un peu plus nombreux que les personnels biatss.

Environ 700 commentaires ont été laissés, en général pour préciser certaines insatisfactions.

On observe que :

- 90 % des répondants travaillent principalement sur le campus de Villejean (stable), 4 % à la Harpe (-2), 3 % à Mazier (+2) et 3 % ailleurs

- 14 % des répondants étaient en poste à Rennes 2 pour la première année (stable)

Cette nouvelle analyse des réponses (et leur variation par rapport à l'année précédente) va permettre à la DSI de continuer à explorer des pistes d'amélioration de certains points faibles, notamment le wi-fi et les processus d'assistance (dont le système de ticket).

Les indicateurs de satisfaction issus de cette enquête viennent compléter une série d'indicateurs internes calculés directement par la DSI : taux de panne, délais de traitement des demandes...

Le suivi de l'ensemble de ces indicateurs constitue le socle de la démarche qualité de la DSI.

1. Avant l'étude de la satisfaction : l'observation des usages

Cette enquête de satisfaction a permis au passage de mieux caractériser les usages des personnels concernant certains services fournis par la DSI ainsi que leur évolution par rapport à l'année précédente.

1.1 Taux d'usage des principaux services fournis par la DSI

Taux d'usage par service fourni					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
postes informatiques	95 %	96 %	97 %	93 %	94 %
moyens d'impression	94 %	95 %	96 %	94 %	94 %
téléphones fixes	87 %	88 %	88 %	85 %	81 %
courrier électronique	99 %	99 %*	99 %	99 %	99 %
ENT	95 %	98 %	99 %	99 %	99 %
site web (<i>intranet depuis 2018/2019</i>)	88 %	95 %	96 %	92 %	92%
applications informatiques liées aux domaines Scola./Enseignement/Doc. (Apogée, ADE, Cursus, BU en ligne...)	59 %	64 %	69 %	67 %	63 %
applications informatiques liées aux domaines RH/Finances (Harpège, Octime, Hélicope, Sifac...)	32 %	37 %	38 %	33 %	32 %
wi-fi	67 %	76 %	77 %	78 %	78 %
salles informatiques pour la formation	26 %	26 %	24 %	25 %	24 %
assistance informatique	88 %	91 %	93 %	91 %	90 %

Le pourcentage est uniquement établi sur la base des réponses satisfait/insatisfait/pas-concerné, sans tenir compte des non-répondants (dont le taux varie autour de 10%). On peut supposer que les taux d'usage des répondants sont en réalité inférieurs de quelques points.

Évolution par rapport à l'année précédente :

- l'usage des téléphones fixes continue de baisser, notamment parce que certains personnels (enseignants/chercheurs notamment) utilisent désormais leur téléphone mobile personnel (ils le disent parfois dans leurs commentaires)

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

- 84 % des enseignants/chercheurs (-2) et 50 % des personnels biatss (-4) utilisent au moins une application informatique liée aux domaines Scolarité/Enseignement/Documentation

- 5 % des enseignants/chercheurs (-3) et 49 % des personnels biatss (+1) utilisent au moins une application informatique liée aux domaines RH/Finances (Harpège, Octime, Hélicope, Sifac...)

Remarques :

- le courrier électronique et l'ENT sont toujours les deux services les plus utilisés : 99 %

- le wi-fi (eduroam) est utilisé par plus des trois quarts des répondants : 78 % (stable)

1.2 Répartition des répondants par type de poste informatique principalement utilisé

Répartition des répondants par type de poste informatique principalement utilisé					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
PC Windows fixe de l'université	43 %	43 %	37 %	?	41 %
PC Windows portable de l'université	13 %	16 %	15 %	?	25 %
Mac fixe de l'université	5 %	4 %	3 %	?	3 %
Mac portable de l'université	12 %	11 %	16 %	?	12 %
poste de type "client léger"	14 %	12 %	15 %	?	3 %
matériel personnel	9 %	10 %	10 %	?	11 %
autre	4 %	4 %	4 %	?	5 %

La répartition est conforme aux orientations de l'université concernant les postes de travail :

- remplacement des postes de type « *client léger* » par des PC
- prise en compte des besoins de mobilité (plus de la moitié des postes sont maintenant des *portables*)
- rééquilibrage PC/Mac

2. Satisfaction globale

Rappel de la question : « *Globalement, êtes-vous satisfait des services de la DSI ?* »

Taux de satisfaction globale					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Satisfait	92 %	93 %	93 %	93 %	95 %
Insatisfait	8 %	7 %	7 %	7 %	5 %

Le pourcentage est uniquement établi sur la base des réponses satisfait/insatisfait (comme dans toute cette analyse).

Évolution par rapport à l'année précédente :

- la satisfaction globale est en augmentation, pour la première fois depuis 3 ans

Remarques :

- ce taux de satisfaction doit évidemment s'interpréter comme « 95 % des répondants s'estiment globalement **plutôt satisfaits** des services de la DSI » puisqu'il n'est pas laissé d'alternative (délibérément) entre « *satisfait* » et « *insatisfait* »

3. Satisfaction par service fourni

Légende des couleurs d'alerte : **OK** - **Vigilance** - **Insuffisant**

Taux de satisfaction par service fourni					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
postes informatiques	87 %	88 %	88 %	88 %	93 %
moyens d'impression	74 %	79 %	83 %	83 %	83 %
téléphones fixes	88 %	89 %	90 %	89 %	89 %
courrier électronique	86 %	90 %	88 %	85 %	90 %
ENT	88 %	88 %	88 %	89 %	94 %
site web (<i>intranet depuis 2018/2019</i>)	85 %	78 %	75 %	81 %	85 %
applications informatiques liées aux domaines Scola./Enseignement/Doc.	84 %	82 %	82 %	85 %	86 %
applications informatiques liées aux domaines RH/Finances	84 %	89 %	74 %	89 %	84 %
wi-fi	70 %	70 %	61 %	64 %	58 %
salles informatiques pour la formation	61 %	71 %	60 %	74 %	73 %
fourniture d'un nouveau matériel informatique	79 %	78 %	80 %	79 %	85 %
fourniture d'un logiciel	71 %	79 %	60 %	77 %	85 %
assistance informatique	87 %	91 %	90 %	92 %	92 %

Rappel : le pourcentage est uniquement établi sur la base des réponses satisfait/insatisfait.

Évolution par rapport à l'année précédente :

- le taux de satisfaction de 4 services augmente nettement : postes informatiques (+5), site web/intranet (+4), fourniture d'un nouveau matériel informatique (+6), fourniture d'un logiciel (+8)
- le taux de satisfaction de 2 services baisse nettement : applications informatiques liées aux domaines RH/Finances (-5), wi-fi (-6)

Remarques :

- quel que soit le service considéré, la majorité des répondants se disent « *satisfaits* »
 - pour 10 des 13 services considérés (et non plus 7), le taux de satisfaction atteint ou dépasse 85 %
 - le taux de satisfaction du wi-fi reste, plus que jamais, nettement en retrait : 58 %
 - l'ENT devient le service le plus apprécié des usagers de la DSI (94 %), à un niveau inégalé, tous services confondus, depuis le début de cette enquête en 2015 ; ce résultat est naturellement le fruit du projet (mené par l'équipe inter-services COM'/CREA/DSI) de refonte du site web, de séparation web/intranet et de relooking des pages d'accueil de l'ENT.
- Encore une fois, ces taux de satisfaction doivent s'interpréter comme « *les répondants s'estiment **plutôt satisfaits** de tel service* ».

4. Analyse détaillée des réponses, pour chaque service fourni par la DSI

4.1 Postes informatiques

Rappel de la question : « *Êtes-vous satisfait du fonctionnement global de votre poste informatique habituel ?* »

Taux de satisfaction : 93 % (+5).

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

Taux de satisfaction suivant le type de poste principalement utilisé					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
un PC Windows fixe de l'université	89 %	91 %	95 %	?	94 %
un PC Windows portable de l'université	87 %	84 %	94 %	?	94 %
un Mac fixe de l'université	94 %	89 %	100%	?	86 %
un Mac portable de l'université	95 %	93 %	93 %	?	95 %
un poste de type « client léger »	77 %	75 %	55 %	?	93 %
votre propre matériel personnel	71 %	86 %	80 %	?	87 %
autre	100 %	94 %	94 %	?	96 %

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

aucun commentaire négatif récurrent

4.2 Moyens d'impression

Rappel de la question : « Êtes-vous satisfait des moyens d'impression à votre disposition ? »

Taux de satisfaction : 83 % (stable)

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

Taux de satisfaction suivant le type de poste principalement utilisé					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
un PC Windows fixe de l'université	-	-	-	-	91 %
un PC Windows portable de l'université	-	-	-	-	82 %
un Mac fixe de l'université	-	-	-	-	93 %
un Mac portable de l'université	-	-	-	-	71 %
un poste de type « client léger »	-	-	-	-	77 %
votre propre matériel personnel	-	-	-	-	72 %
autre	-	-	-	-	78 %

Remarques :

- le taux de satisfaction est meilleur sur les postes fixes que sur les portables
- le taux de satisfaction le plus faible concerne les Mac portables

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- il n'est pas possible d'imprimer en couleurs
- il est difficile de déclarer et d'utiliser les imprimantes/copieurs depuis des postes portables (notamment Mac), particulièrement en wi-fi

- le nombre de points d'impression est insuffisant, entraînant des pertes de temps (encombrement, distances...)

4.3 Téléphones fixes

Rappel de la question : « Êtes-vous satisfait du fonctionnement de votre téléphone fixe habituel ? »

Taux de satisfaction : 89 % (stable).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- les dysfonctionnements généraux ont été trop fréquents cette année
- le voyant ne signale pas les appels en absence
- il n'est pas possible de recueillir des appels vocaux (fonction Répondeur)
- les transferts et la répartition des appels sont difficiles
- le partage d'un téléphone ou d'une ligne entre plusieurs personnels (enseignants/chercheurs notamment) ne facilite pas les usages
- les nouveaux postes « XIVO » ne sont pas satisfaisants

4.4 Courrier électronique

Rappel de la question : « Êtes-vous satisfait du fonctionnement du courrier électronique ? »

Taux de satisfaction : 90 % (+5).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- on reçoit trop de spams, toujours davantage, même après avoir suivi la procédure recommandée
- la capacité de stockage demeure insuffisante, en dépit des augmentations régulières bien appréciables (notamment : obligation parfois de supprimer les cookies pour pouvoir se reconnecter)
- l'ergonomie et les fonctionnalités du webmail (ENT) sont insuffisantes
- le webmail pose des problèmes d'accessibilité, notamment depuis l'extérieur et/ou le week-end

4.5 ENT

Rappel de la question : « Êtes-vous satisfait du fonctionnement global de l'ENT ? »

Taux de satisfaction : 94 % (+5), meilleur taux de satisfaction de tous les services de la DSI.

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

aucun commentaire négatif récurrent

Points améliorés :

- la refonte du site web, la séparation web/intranet et le relooking des pages d'accueil de l'ENT semble avoir été bien apprécié

4.6 Site intranet

Rappel de la question : « Êtes-vous satisfait du fonctionnement du site intranet.univ-rennes2.fr ? »

Taux de satisfaction : 85 % (+4).

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

- le taux de satisfaction est supérieur de 10 points parmi les personnels arrivés cette année : 95 %

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- de nombreuses pages sont obsolètes et devraient être supprimées
- de nombreuses pages doublonnent désormais avec celle du nouveau portail web et sont trop souvent incohérentes

- la recherche d'information demeure difficile, tant par la navigation que par le moteur de recherche interne
- le moteur de recherche Google est plus efficace que le moteur de recherche interne
- globalement, la transition entre l'ancien site web et le nouvel ensemble (portail web, intranet...) apparaît inachevée

4.7 Applications informatiques liées aux domaines Scolarité/Enseignement/Documentation

Rappel de la question : « *Si vous utilisez des applications informatiques liées aux domaines Scolarité/Enseignement/Documentation (Apogée, ADE, Coursus, BU en ligne...), êtes-vous satisfait de leur fonctionnement ?* »

Taux de satisfaction : 86 % (+1).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- Coursus est parfois trop complexe d'utilisation, compte tenu notamment du grand nombre de fonctionnalités et on est parfois confronté à des lenteurs
- ADE souffre de plusieurs insuffisances : difficultés d'accès, lenteurs, déconnexions trop rapides, retards dans la mise à disposition des emplois du temps des enseignants
- Apogée est obsolète et de plus en plus difficile à utiliser quand on le découvre

4.8 Applications informatiques liées aux domaines RH/Finances

Rappel de la question : « *Si vous utilisez des applications informatiques liées aux domaines RH/Finances (Harpège, Octime, Hélicope, Sifac...), êtes-vous satisfait de leur fonctionnement ?* »

Taux de satisfaction : 84 % (-5).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- le passage d'Harpège à SIHAM a été perturbant
- il n'est plus possible de consulter son dossier, sa carrière depuis le passage d'Harpège à SIHAM (*ndr : ce sera à nouveau possible dès 2020*)

4.9 Wi-fi

Rappel de la question : « *Si vous utilisez parfois le réseau wi-fi (eduroam), êtes-vous satisfait de son fonctionnement ?* »

Taux de satisfaction : 58 % (-6).

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

- le taux de satisfaction est inférieur de 6 points parmi les enseignants/chercheurs : 52 % (contre 63 % pour les personnels biatss)

Complément d'analyse, en croisant avec les bâtiments habituels des répondants :

Taux de satisfaction suivant le bâtiment					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
A				66 %	55 %
Mazier				50 %	50 %
B <i>densification début 2019</i>				52 %	55 %
C				100 %	-
D				90 %	82 %
E				53 %	50 %
H <i>densification en 2017</i>				47 %	50 %
I				80 %	58 %
L <i>densification début 2019</i>				40 %	44 %
LH (La Harpe)				52 %	29 %
M				50 %	0 %
N				68 %	73 %
O				43 %	0 %
P				56 %	50 %
S				75 %	83 %
T				78 %	79 %
U (MSHB, PUR...)				90 %	60%

Remarques :

- le taux de satisfaction est très variable en fonction de la localisation habituelle du répondant
- le taux de satisfaction continue globalement de baisser, passant même en dessous de 30 % pour les personnels qui travaillent principalement à La Harpe ou dans les bâtiments M et O
- la satisfaction des personnels apparaît en général médiocre dans les lieux les plus denses en étudiants (bâtiments H, B...) et meilleure dans les lieux qu'ils fréquentent peu (bâtiments D, T, N...)
- la baisse continue de la satisfaction semble cependant avoir été enrayée dans le bâtiment H (densification des bornes wi-fi en 2017) ainsi que dans les bâtiments B et L (densification en février 2019)

Ndr : la satisfaction du wi-fi en fonction de la localisation est ici extrapolée en fonction du lieu de travail principal du répondant. Or les enseignants peuvent, par exemple, disposer d'un bureau dans le bâtiment L et avoir besoin du wi-fi pour faire cours dans le bâtiment E... Il faudra donc refaire, en 2020, une véritable enquête wi-fi dissociant notamment les besoins pour l'enseignement, comme en 2017.

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- la couverture wi-fi est insuffisante, ne permettant donc pas partout une connexion stable et rapide (en particulier à certaines heures ou certaines périodes de l'année, notamment lorsqu'il y a beaucoup d'étudiants dans les lieux)
- le wi-fi est insuffisant dans les lieux d'enseignement (amphis et cours)
- il est parfois plus efficace d'utiliser la connexion de son téléphone portable pour accéder à Internet

Ndr : cette insuffisance globale du wi-fi est due à l'augmentation massive des usages, de tous et partout. Les moyens à engager pour répondre à ce besoin sont considérables. Depuis 2017, l'université a cependant

commencé à renforcer le wi-fi dans certains bâtiments : BU centrale (en 2017), bâtiments B et L (en 2019) ce qui a permis d'y enrayer la dégradation. Fin 2019, l'ensemble des infrastructures wi-fi aura été remis à niveau et reconfiguré. Et en 2020, le wi-fi sera sérieusement densifié à la BU centrale, ce qui constitue une priorité (l'étude préalable de couverture est terminée).

On rappelle toutefois que, dans les bureaux, une connexion réseau filaire doit être privilégiée.

4.10 Salles informatiques pour la formation

Rappel de la question : « Si vous enseignez parfois dans une salle informatique, êtes-vous satisfait des matériels et de leur fonctionnement ? »

Taux de satisfaction : 73 % (-1).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- lenteurs des salles équipées de postes de type « client léger »
- dysfonctionnements trop fréquents dans les laboratoires de langues, cette année
- tous les logiciels ne sont malheureusement pas déployés dans toutes les salles (*ndr : faute de budget suffisant*)

Ndr : La quasi-totalité des salles informatiques sont, depuis cette rentrée 2019, équipées de PC classiques ou de Mac (et non plus de postes de type « client léger »).

4.11 Fourniture d'un nouveau matériel informatique

Rappel de la question : « Si la DSI vous a fourni cette année un nouveau matériel informatique, êtes-vous satisfait du processus : de la demande jusqu'à la mise à disposition ? »

Taux de satisfaction : 85 % (+6).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- le traitement des demandes est trop long
- l'accompagnement à la prise en main est insuffisant

4.12 Fourniture d'un logiciel

Rappel de la question : « Si la DSI vous a fourni cette année un logiciel supplémentaire (Microsoft Office, Adobe Acrobat...), êtes-vous satisfait du processus : de la demande jusqu'à la mise à disposition ? »

Taux de satisfaction : 85 % (+8).

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- le traitement des demandes est trop long

4.13 Assistance informatique

Rappel de la question : « En général, êtes-vous satisfait de l'assistance informatique de la DSI ? (hotline, tickets, mail, déplacement dans nos locaux, intervention dans vos locaux...) ».

Taux de satisfaction : 92 % (stable).

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

- en fonction du type de poste principalement utilisé par le demandeur :

Taux de satisfaction concernant l'assistance, en fonction du type de poste principalement utilisé par le demandeur					
	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
un PC Windows fixe de l'université	92 %	94 %	91 %	?	92 %
un PC Windows portable de l'université	83 %	90 %	90 %	?	90 %
un Mac fixe de l'université	84 %	94 %	93 %	?	85 %
un Mac portable de l'université	85 %	88 %	84 %	?	92 %
un poste de type « client léger »	83 %	85 %	86 %	?	92 %
vosre propre matériel personnel	79 %	97 %	94 %	?	92 %
autre	82 %	100 %	93 %	?	90 %

Synthèse des commentaires négatifs récurrents :

- globalement, le traitement des demandes par tickets est lent, lourd et globalement bien moins efficace que des interactions directes avec la hotline
- il est difficile de rédiger soi-même un ticket quand on maîtrise mal le vocabulaire « technique » (la hotline ne pourrait-elle pas le faire suite à l'appel téléphonique ?)

Ndr : au cours de l'année 2019/2020, la DSI va retravailler ses processus d'assistance. L'assistance par tickets entre naturellement dans ce périmètre.

5. Synthèse des réponses concernant la satisfaction globale

Rappel de la question : « Enfin globalement, êtes-vous satisfait des services de la DSI ? »

Taux de satisfaction : 95 % (+2).

Complément d'analyse, en croisant avec les profils des répondants :

- le taux de satisfaction est supérieur de 3 points parmi les personnels arrivés cette année : 98 %

Quelques suggestions émises par certains répondants :

- permettre le transfert de sa ligne téléphonique à distance
- mettre à disposition un espace de stockage avec une taille permettant véritablement le stockage sécurisé des données (donc au minimum 2 To par personne)
- mettre à disposition davantage de modes d'emploi (exemples : déclarer un copieur sur un Mac, gérer l'espace disque dans Thunderbird...)
- informer les personnels quant aux économies d'énergie sur tous les appareils : faut-il éteindre les imprimantes (publiques) le soir ? Quand éteindre les ordinateurs ? au bout d'une heure d'absence ? (comme préconisé par l'Adème), systématiquement le soir ?
- proposer aux étudiants un service de prêt de portable pour certaines séances de cours
- mettre à disposition des enseignants un logiciel de création de QCM auto-correctifs utilisables en examen et facile à utiliser (*ndr : Moodle offre ce type de fonctionnalités mais peut-être cela ne répond-il pas aux besoins ? L'enseignant n'a pas laissé ses coordonnées...*)
- proposer aux enseignants de déclarer leurs dates d'examens, les salles concernées, les logiciels utilisés afin que la DSI puisse vérifier les postes avant les épreuves et également être présente ou particulièrement réactive sur ces plages horaires (*ndr : la DSI encourage les enseignants à l'informer de ce type d'examen ; cependant la présence sur place n'est pas possible compte tenu du nombre d'examens se déroulant simultanément ; il faut donc privilégier l'appel du numéro d'assistance prioritaire : 02.99.14.13.44*)
- désactiver l'accès à certains sites externes dans les salles d'examen sur machine (*ndr : en 2020, la DSI envisage l'expérimentation d'un nouveau dispositif pour répondre à cette demande*)
- améliorer la fonctionnalité de recherche sur les sites web et intranet (exemple fourni : recherche sur « agrégation espagnol »)
- sur le portail web, améliorer l'accès aux pages des départements et des unités de recherche

- résoudre le problème de triplement des lettres à la frappe sur le bureau virtuel, pour les télétravailleurs qui souhaitent utiliser Firefox et non Chrome
- pour le télétravail, proposer un dispositif moins lourd que le bureau virtuel
- fluidifier les échanges tri-partites DSI/DRH/agent ; exemples : SIHAM, comptes Sésame, disques réseau P (car l'agent a parfois l'impression d'être une balle de ping-pong entre 2 services...)
- faire en sorte que la DSI soit davantage à l'écoute, directement, sans se retrancher derrière des règles, des protocoles ainsi que le système de tickets
- supprimer le système de tickets (*ndr : on n'en est pas encore là ;-] cependant la DSI réfléchit à l'évolution de ses processus d'assistance...*)
- simplifier la procédure de délivrance de comptes wi-fi temporaires (réseau wi-fi VISITEURS)
- améliorer le wi-fi dans les bâtiments A, E, P... ainsi qu'à la Harpe !